

**PERANAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN
DALAM LAYANAN SIRKULASI
(Studi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung)**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-
syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan
dan Informasi Islam**

Oleh

Sahelga Ulvi

NPM. 1961010012



Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Pembimbing I : Dr. H. Nadirsah Hawari. Lc, MA

Pembimbing II : Muhamad Bisri Mustofa, M.Kom.I

**FAKULTAS ADAB
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H/2023 M**

**PERANAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN
DALAM LAYANAN SIRKULASI
(Studi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung)**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-
syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan
dan Informasi Islam**

Oleh

**SAHELGA ULVI
NPM. 1961010012**

Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

**Pembimbing I : Dr. H. Nadirsah Hawari. Lc, MA
Pembimbing II : Muhamad Bisri Mustofa, M.Kom.I**

**FAKULTAS ADAB
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1444 H/2023 M**

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang peranan komunikasi interpersonal pustakawan dalam layanan sirkulasi studi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. Pokok masalah dalam penelitian ini adalah, bagaimana peranan komunikasi interpersonal pustakawan dalam layanan sirkulasi, bagaimana layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan komunikasi interpersonal pustakawan dalam layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung, untuk mengetahui layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif jenisnya deskriptif, yaitu memberikan gambaran atau informasi tentang masalah yang diteliti, selanjutnya teknik pengumpulan data diantaranya menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari Penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peranan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan yaitu *Openness* (keterbukaan), *Empathy* (empati), *Supportiveness* (mendukung), *Positiveness* (rasa positif), dan *Equality* (kesetaraan). Peneliti melakukan wawancara kepada 5 orang pustakawan dan 5 pemustaka. Dan menggunakan wawancara terstruktur. Hasil menunjukkan bahwa pustakawan sudah menerapkan keterampilan komunikasi lainnya seperti sikap keterbukaan, sikap empati, sikap dukungan, sikap rasa positif dan sikap kesetaraan. Namun di sisi lain pemustaka memiliki pendapat yang berbeda, mereka berpendapat bahwa keterampilan tersebut belum sepenuhnya diterapkan. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa proses layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung yang diberikan oleh pustakawan cukup baik dan pemustaka merasa cukup puas.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Pustakawan, Layanan Sirkulasi.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sahelga Ulvi
NPM : 1961010012
Jurusan/Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas : Adab

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Layanan Sirkulasi (Studi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung)**” adalah benar-benar karya hasil penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, Juni 2023

Penulis,



Sahelga Ulvi
NPM. 1961010012



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS ADAB**

Alamat : Jl. Let.Kol. H.Endro Suratmin, Sukarame 1 Bandar Lampung ☐ (0721)703260

PERSETUJUAN

**Judul Skripsi : PERANAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL
PUSTAKAWAN DALAM LAYANAN
SIRKULASI (Studi Di Dinas Perpustakaan dan
Kearsipan Provinsi Lampung)**

**Nama : Sahelga Ulvi
NPM : 1961010012
Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas : Adab**

MENYETUJUI

**Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam Sidang
Munaqosyah Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung**

Pembimbing I


Dr. H. Nadirsah Hawari, Lc, MA
NIP. 197406282008011013

Pembimbing II


Muhamad Bisri Mustofa, M.Kom.I
NIP. 199405052020121018

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam


Eni Amaliah, S.Ag, SS., M.Ag
NIP. 197005121998032002



**KEMENTERIAN AGAMA
UIN RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS ADAB**

Alamat: Jl. Let.Kol. H.Endro Suratmin, Sukarame I Bandar Lampung ☐ (0721)703260

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“Peranan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Layanan Sirkulasi (Studi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung)”** disusun oleh: **Sahelga Ulvi, NPM: 1961010012**, Program Studi **Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam**. Telah di ujikan dalam Sidang Munaqosyah di Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : **Selasa, 20 Juni 2023**

TIM PENGUJI

Ketua : Eni Amaliah, S.Ag. SS., MA.Ag (.....)

Sekretaris : Dr. Ahmad Basyori, M.Pd (.....)

Pembahas Utama : Reza Nawafella Alya Parangu, M.Hum (.....)

Pembahas Pendamping I : Dr. H. Nadirsah Hawari, Lc, MA (.....)

Pembahas Pendamping II : Muhamad Bisri Mustofa, M. Kom,I (.....)



Mengetahui
Dean Fakultas Adab

Muhammad Sykhari Muslim, Lc, MA

0212271996031001

MOTTO

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَقُولُوْا قَوْلًا سَدِيْدًا ﴿٧٠﴾

(الاحزاب/٣٣: ٧٠)

“Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar”. (Al-Ahzab/33:70)

وَإِمَّا تُعْرِضَنَّ عَنْهُمُ ابْتِغَاءَ رَحْمَةٍ مِّن رَّبِّكَ تَرْجُوهَا فَقُلْ لَهُمْ قَوْلًا مَّيْسُورًا ﴿٢٨﴾

(الاسراء/١٧: ٢٨)

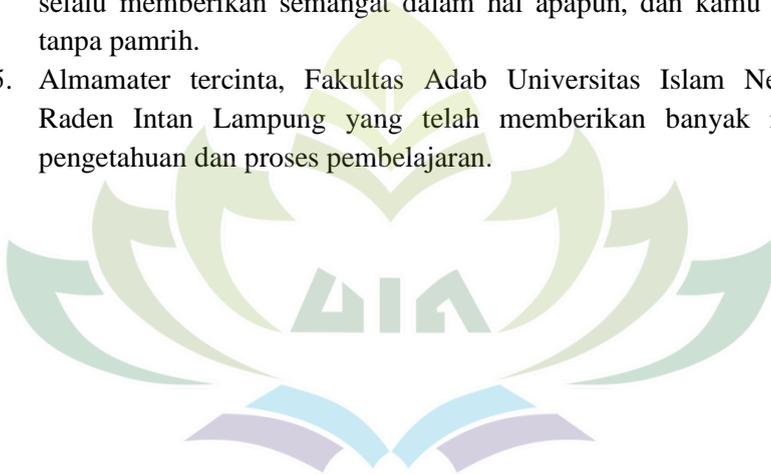
“Jika (tidak mampu membantu sehingga) engkau (terpaksa) berpaling dari mereka untuk memperoleh rahmat dari Tuhanmu yang engkau harapkan, ucapkanlah kepada mereka perkataan yang lemah lembut”. (Al-Isra/17:28)



PERSEMBAHAN

Sebagai ungkapan rasa cinta dan kasih sayang dan rasa hormat yang tulus Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta Bapak Syamsudin dan Ibu Megawati yang selalu mendukung, mendoakan, dan membimbing saya untuk sukses dalam studi serta kehidupan saya.
2. Tante saya Suryanti dan Om saya Oma Apriyanto, yang selalu memberikan dukungan, motivasi agar dapat menyelesaikan Pendidikan ini.
3. Kepada Sepupuku yang tampan dan cantik-cantik.
4. Teruntuk kamu aku sayangi terimakasih telah membantu aku yang selalu memberikan semangat dalam hal apapun, dan kamu baik tanpa pamrih.
5. Almamater tercinta, Fakultas Adab Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan proses pembelajaran.



RIWAYAT HIDUP

Nama peneliti adalah Sahelga Ulvi. Lahir pada tanggal 25 Maret 2000 di Riau. Anak tunggal dari Bapak Syamsudin dan Ibu Megawati. Peneliti memulai Studinya di SDN 011 Sungai Ambat selama 5 tahun, dan berpindah sekolah di MIN 1 Kalianda dan selesai pada tahun 2012. Lalu melanjutkan sekolahnya di MTsN 1 Lampung Selatan dan menyelesaikannya pada tahun 2015. Pada tahun yang sama ia mendaftar ke MAN 1 Lampung Selatan dan menyelesaikan Studinya pada tahun 2018. Setelah lulus ia melanjutkan Studinya di UIN Raden Intan Lampung sebagai Mahasiswa S1 Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam dimulai pada semester 1 Tahun Akademik 2019/2020. Selama menjadi mahasiswa, saya aktif diberbagai kegiatan-kegiatan di Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung. Pernah mengikuti organisasi dalam kepengurusan DEMA Fakultas Adab tahun 2022-2023.

Bandar Lampung, Juni 2023

Sahelga Ulvi
NPM. 1961010012

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Tiada kata yang paling indah selain ucapan puji syukur atas segala Rahmat dan karunia Allah SWT. Karena penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Layanan Sirkulasi (Studi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung)”. Sholawat serta salam semoga semoga tercurah kepada junjungan kita semua Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabatnya, sampai kepada pengikutnya yang senantiasa istiqomah hingga akhir zaman. Sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana dalam bidang Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam pada Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung.

Syukur Alhamdulillah, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sedalam-dalamnya kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, khususnya kepada bapak tercinta Syamsudin dan ibu tercinta Megawati atas segala bantuan baik moril maupun materil serta doanya yang tak henti-henti. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Kesehatan dan keselamatan bagi mereka. Tanpa mengurangi rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Wan Jamaluddin Z, M. Ag., Ph. D selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Bapak Dr. H. Ahmad Bukhari Muslim, Lc.MA selaku Dekan Fakultas Adab.
3. Miss Eni Amaliah, S.Ag, SS,. M.Ag selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
4. Bapak Dr. Ahmad Basyori M. Pd.I Selaku Sekretaris Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam.

5. Bapak Dr. H. Nadirsah Hawari. Lc, MA selaku Pembimbing I yang telah membimbing saya serta memberikan pengarahan dan dapat menyelesaikan Skripsi ini.
6. Bapak Muhamad Bisri Mustofa, M.Kom.I selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, nasehat, dan motivasi hingga terselesaikannya Skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung dengan segala jerih payah dan ketulusan, membimbing dan membantu selama perkuliahan sehingga memperluas wawasan ilmu pengetahuan penulis.
8. Seluruh Staff Akademik Fakultas Adab UIN Raden Intan Lampung.
9. Kepala Perpustakaan Pusat dan Pengelola Perpustakaan Pusat UIN Raden Intan Lampung yang telah menyediakan buku-buku serta memberikan referensi atau sumber literatur yang dibutuhkan penulis.
10. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung, beserta seluruh pegawai dan staffnya, khususnya kepada informan yang telah meluangkan waktunya untuk membantu selama proses penelitian dan penyelesaian skripsi ini.
11. Untuk para cengohku Elok Sri Mitayani, Ina Salsabila, Misryana, Siti Maghfiroh, dan Sonia Dwi Lestari. Terimakasih banyak untuk semuanya yang tak terhingga sepanjang masa.
12. Teman seperjuangan khususnya kepada Tri Jely Husnita, Indah Silvia, Lidya Darmayanti, dan Ermi Cahyani. Terimakasih yang sudah memberikan rasa semangat kepada peneliti sehingga bisa menyelesaikan dalam penyusunan skripsi ini.
13. Kawan-kawan seperjuanganku angkatan 2019 Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam yang saling memberikan motivasi dan dukungan demi kemajuan bersama.
14. Serta semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah membantu, mendukung, serta menyemangati peneliti

dalam penyusunan Skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

15. Almamater UIN Raden Intan Lampung dan semua pihak yang turut dalam penyelesaian Skripsi ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Sehingga skripsi ini memberikan manfaat untuk menambah ilmu pengetahuan, semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kita semua.
Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Bandar lampung, Juni 2023
Penulis,

Sahelga Ulvi
NPM. 1961010012



DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
ABSTRAK	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBEHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Penegasan Judul	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Fokus dan sub-Fokus Penelitian.....	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	9
H. Metode Penelitian	13
1. Jenis Penelitian	13
2. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	14
3. Sumber data	14
4. Teknik Pengumpulan Data	15
5. Teknik Analisis Data.....	17
6. Triangulasi Data.....	18
I. Sistematika Pembahasan	19
BAB II LANDASAN TEORI	21
A. Komunikasi Interpersonal	21
1. Pengertian Komunikasi Interpersonal	21

2. Unsur-unsur Komunikasi Interpersonal	22
3. Komponen-komponen Komunikasi Interpersonal	23
4. Tujuan Komunikasi Interpersonal	24
5. Fungsi Komunikasi Interpersonal	25
6. Bentuk-bentuk Komunikasi	29
7. Keterampilan Komunikasi Interpersonal	30
8. Jenis Pesan Komunikasi Interpersonal.....	32
9. Hambatan Komunikasi Interpersonal Pustakawan.....	34
10. Komunikasi Interpersonal Pustakawan.....	34
B. Pustakawan	36
1. Pengertian pustakawan.....	36
2. Profesionalisme Pustakawan	37
3. Kompetensi Pustakawan	38
4. Fungsi Pustakawan.....	40
5. Pustakawan dalam Meningkatkan Layanan.....	40
6. Peran Pustakawan	40
7. Sikap Pustakawan dalam Melayani Pemustaka	41
C. Perpustakaan Umum	43
1. Pengertian Perpustakaan Umum.....	43
2. Tujuan Perpustakaan Umum	44
3. Fungsi Perpustakaan Umum.....	45
4. Kriteria Perpustakaan Umum	46
5. Jenis Layanan Perpustakaan Umum	47
6. Tugas Perpustakaan Umum.....	48
D. Pemustaka	48
1. Pengertian Pemustaka	48
2. Kebutuhan Pemustaka.....	49
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka	50
E. Layanan Perpustakaan.....	51
1. Layanan Sirkulasi.....	52
2. Layanan Referensi	60
3. Layanan Penelusuran Informasi	61
4. Layanan Pendidikan Pemustaka.....	62

5. Layanan Ruang Baca	62
6. Layanan Audio visual	63
7. Layanan Penelusuran Literatur.....	63
8. Layanan Penyebaran Informasi Terseleksi.....	64
9. Layanan Perpustakaan Keliling.....	65
10.Layanan Akses Internet.....	65
BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	67
A. Gambaran Umum Objek	67
1. Sejarah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung	67
2. Visi Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung	69
3. Daftar Nama-nama Pengelola	69
4. Struktur Organisasi	71
5. Sarana dan Prasarana.....	72
6. Jam Buka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung	73
7. Tugas Pokok dan Fungsi.....	73
8. Kode Etik Layanan.....	75
B. Penyajian Fakta dan Data Penelitian	76
1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Sirkulasi.....	76
2. Komunikasi Interpersonal Pustakwan dalam Layanan Sirkulasi	77
BAB IV ANALISIS PENELITIAN.....	81
A. Analisis Data Penelitian	81
B. Temuan Penelitian.....	96
BAB V PENUTUP.....	99
A. Simpulan.....	99
B. Rekomendasi.....	100
Daftar Rujukan.....	103
LAMPIRAN.....	111

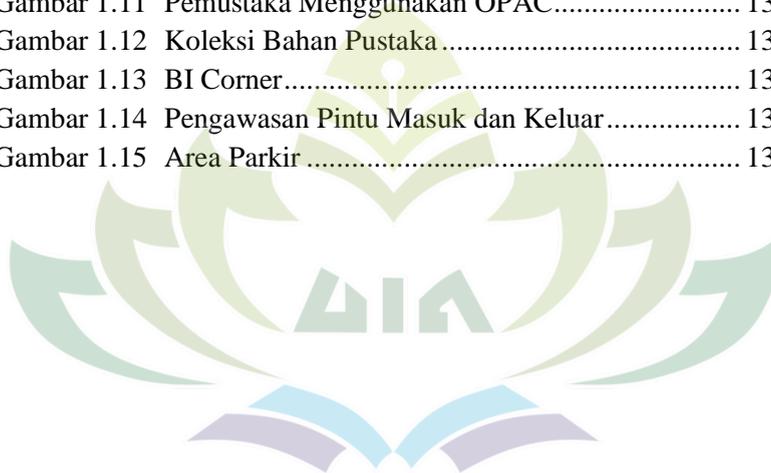
DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Wawancara	118
Daftar Informan.....	120
Surat Pengantar Penelitian.....	122
Surat Izin Penelitian	123
Alur Peminjaman Bahan Pustaka	124
Alur Pengembalian Bahan Pustaka.....	124
Alur Kerja Pendaftaran Anggota Perpustakaan	125
Jumlah Pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung	126
Rekap Data Pemustaka, peminjaman, buku dipinjam dan buku dibaca	128



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Wawancara Kepada Pustakawan	129
Gambar 1.2	Wawancara Kepada Pustakawan	129
Gambar 1.3	Wawancara Kepada Pustakawan	130
Gambar 1.4	Wawancara Kepada Pustakawan	130
Gambar 1.5	Wawancara Kepada Pustakawan	131
Gambar 1.6	Wawancara Kepada Pemustaka	131
Gambar 1.7	Wawancara Kepada Pemustaka	132
Gambar 1.8	Wawancara Kepada Pemustaka	132
Gambar 1.9	Wawancara Kepada Pemustaka	133
Gambar 1.10	Wawancara Kepada Pemustaka	133
Gambar 1.11	Pemustaka Menggunakan OPAC.....	134
Gambar 1.12	Koleksi Bahan Pustaka	135
Gambar 1.13	BI Corner.....	135
Gambar 1.14	Pengawasan Pintu Masuk dan Keluar.....	136
Gambar 1.15	Area Parkir	136



BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Sebelum penulis menjelaskan permasalahan yang akan dibahas, selanjutnya akan memberikan penegasan serta pengertian yang termuat dalam judul tersebut guna menghindari kesalahan dan interpretasi maupun pemahaman makna yang terkandung didalamnya adapun judul skripsi ini yaitu **“PERANAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DALAM LAYANAN SIRKULASI (STUDI DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI LAMPUNG)”**. Untuk menghindari kesalahpahaman bagi para pembaca dalam judul skripsi, maka akan dapat dijelaskan dalam istilah-istilah sebagai berikut:

Komunikasi Interpersonal, menurut Surantow AW, komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian dan penerimaan pesan antar pemberi informasi kepada penerima baik secara langsung maupun tidak langsung.¹ Secara konseptual, komunikasi interpersonal dapat digambarkan sebagai suatu komunikasi antar individu atau lebih, yang mana saling berinteraksi satu sama lain. Komunikasi interpersonal di dalam perpustakaan terjadi antara pengunjung perpustakaan dan pustakawan.² Didalam ruang dan lingkup perpustakaan menyediakan banyak informasi oleh pemberi atau penyedia informasi pada pengguna perpustakaan. Perpustakaan sebagai

¹ Shinta Nofita Sari and M Rinaldo Marajari, “Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia,” *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi* 3, no. 2 (2019): 36–48.

² M B Mustofa, I Silvia, and A Basyori, “Proses Komunikasi Interpersonal Dalam Lingkup Perpustakaan Melalui Model Konseling Layanan Pemustaka,” *Jurnal El-Pustaka* 02, no. 01 (2021): 35–43.

tempat penyedia informasi dan menjadi tempat terjadinya komunikasi interpersonal tentunya dapat dikelola dengan baik.

Pustakawan adalah seseorang yang bekerja di perpustakaan dan membantu pengunjung buat menemukan buku, majalah, dan fakta lainnya. Peran pustakawan bukan hanya memberikan informasi namun seorang pustakawan yang profesional memiliki perilaku ramah, sopan, komunikatif, dan memahami kebutuhan pemustaka untuk menerima pelayanan yang baik.³

Layanan Sirkulasi, dalam ilmu perpustakaan sirkulasi merupakan peminjaman layanan ssirkulasi merupakan bentuk kegiatan yang melayani peminjaman koleksi, pencatatan daftar peminjaman, pemanfaatan, serta penggunaan koleksi perpustakaan agar tepat digunakan dalam perpustakaan. layanan sirkulasi juga tidak hanya mencakup peminjaman, tetapi juga melayani kebutuhan sirkulasi seperti pengembalian buku, perpanjangan waktu peminjaman, dan pembuatan kartu. aktivitas melayani peminjaman dan pengembalian buku-buku perpustakaan.⁴

Aktivitas ini juga dilakukan pada seluruh jenis perpustakaan kegiatan sirkulasi bisa dapat dilaksanakan sehabis buku-buku terselesaikan diproses lengkap menggunakan label-labelnya misalnya kartu buku layana pengembalian dan peminjaman bahan pustaka adalah aktivitas yang dilakukan hampir semua perpustakaan.⁵ Sehingga kegiatan ini melibatkan petugas perpustakaan dengan pengunjung dan menyebabkan terjadinya suatu peroses komunikasi interpersonal.

Bahwa komunikasi interpersonal dalam lingkup perpustakaan terjadi pada pengunjung perpustakaan (pemustaka) dengan petugas perpustakaan atau pustakawan. Terjadinya komunikasi

³ Mulyanto Hartono, "Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pengunjung Perpustakaan Kota Samarinda," *EJournal Ilmu Komunikasi* 4, no. 3 (2016): 548–62.

⁴ Purwani Istiana, "Layanan Perpustakaan," *Yogyakarta: Penerbit Ombak*, 2014.

⁵ M. Hilmi Zalim, "Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan," *Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, Banjarmasin*. no. (2020), <http://idr.uin-antasari.ac.id/15184/>.

interpersonal dalam lingkup ini ketika seorang pemustaka berinteraksi kepada petugas perpustakaan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Pustakawan yang bertugas dalam sebuah perpustakaan akan banyak membentuk komunikasi interpersonal antar individu yang terlibat di lingkungan perpustakaan. seperti tujuan dari sebuah perpustakaan yaitu memberikan layanan kepada pemustaka, maka dibutuhkan pustakawan yang memiliki kemampuan komunikasi interpersonal secara baik, dengan bersikap ramah terhadap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, serta menanyakan informasi apa yang dibutuhkan pada.

B. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan adalah salah satu sumber informasi yang sangat penting ini juga dapat menyimpan berbagai macam informasi dalam berbentuk tercetak maupun digital dan dapat digunakan oleh masyarakat umum untuk memenuhi kebutuhan Pendidikan seperti untuk penelitian, pembelajaran dan mengisi waktu luang tanpa harus mengeluarkan biaya. Ada banyak jenis koleksi yaitu majalah, surat kabar, microfilm, dan lain-lain.⁶

Perpustakaan bisa dengan mudah dijumpai di tengah masyarakat, baik perpustakaan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, lembaga swasta, maupun masyarakat umum. Salah satu yang mudah dijumpai ialah perpustakaan umum. Dalam hal ini perpustakaan dapat dijadikan tempat berkumpul untuk berdiskusi masalah tugas sekolah, tugas kuliah ataupun masalah kehidupan sehari-hari.

Perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan yang dinyatakan sangat demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai kebutuhan masyarakat serta melayaninya tanpa membedakan suku bangsa agama, jenis kelamin, latar belakang

⁶ Hildayati Raudah and Triana Santi, "Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan," *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan* 6, no. 2 (2018): 257, <https://doi.org/10.21043/libraria.v6i2.3949>.

tingkat sosial, umur dan Pendidikan serta perbedaan lainnya. Perpustakaan umum memberikan layanan kepada semua orang baik anak-anak, remaja, dewasa, pelajar, mahasiswa pegawai, dan lain-lain.⁷

Perpustakaan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah termasuk jenis perpustakaan umum yang dikhususkan untuk masyarakat setempat tanpa membatasi pengunjung sehingga semua usia pun diperbolehkan datang untuk merasakan layanan yang disediakan perpustakaan secara gratis. Perpustakaan umum juga harus memiliki koleksi *local content* atau muatan local yang koleksinya dihasilkan dari suatu instansi, Lembaga atau daerah yang berisi informasi atau pengetahuan yang bisa dipublikasikan kepada masyarakat.

Perpustakaan suatu organisasi yang mempunyai tujuan untuk menghimpun berbagai macam koleksi bahan pustaka yang kemudian di layankan kepada pemustaka untuk dimanfaatkan. Maka otomatis kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak kegiatan perpustakaan, dan kualitas layanan perpustakaan pun sangat dipengaruhi oleh kualitas pustakawan sebagai pelaksana. Kualitas pustakawan ditentukan oleh latar belakang pendidikan (keahlian), kepribadian dan kemampuan berkomunikasi. Keterampilan komunikasi interpersonal sangat penting bagi pustakawan, karena dalam kegiatan layanan informasi pustakawan berhadapan langsung dengan para pengguna perpustakaan atau pencari informasi.⁸

Komunikasi merupakan kegiatan yang penting terutama bagi pustakawan, seperti komunikasi antara pustakawan dengan pengunjung yang memberikan layanan informasi. Hal ini disebabkan karena pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan

⁷ Putri Permatasari, "Persepsi Pemustaka Terhadap Perpustakaan Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah (Dpad) Kota Tangerang," *UIN Syarif Hidayatullah* (2017).

⁸ Nurhayani Nurhayani, "Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan," *Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi* 5, no. 01 (2011): 12–22.

kepastakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.⁹ Jadi dapat dikatakan pustakawan sebagai orang yang memberikan layanan kepada pengunjung perpustakaan. Dalam memberikan layanan kepada pengunjung, pustakawan harus dapat berkomunikasi dengan baik salah satu jenis komunikasi yang harus dikuasainya ialah komunikasi interpersonal. Karena pustakawan berhubungan langsung dengan pengunjung dan menerima respon secara langsung dari pemustaka, sama seperti pengertian komunikasi interpersonal. Dengan memiliki kemampuan komunikasi interpersonal, agar terciptanya komunikasi yang lebih baik, agar tidak menyinggung perasaan, berbicara sopan, dan melayani pengunjung dengan sungguh-sungguh.

Komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai kegiatan untuk menyampaikan dan memperoleh informasi yang ditujukan kepada objek penerima dan pemberi informasi, komunikasi yang baik yaitu komunikasi yang dilakukan seseorang untuk dapat bertukar gagasan dengan orang lain, komunikasi yang baik maka akan dapat memperlancar interaksi pemustaka dengan pustakawan. Komunikasi Intepersonal Pustakawan memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepastakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam memberikan layanan kepada pemustaka, pustakawan dalam membangun hubungan yang baik dengan pemustaka sangat bergantung dari kemampuan komunikasi interpersonal yang baik dan efektif.¹⁰

Pustakawan dalam membangun hubungan yang baik dengan pemustaka sangat tergantung dari kemampuan komunikasi interpersonal yang baik dan efektif agar pustakawan dapat mengetahui bagaimana penyampaian pesan dan penerima pesan yang baik, menjadi pendengar yang efektif, menjadi pribadi yang menyenangkan dan kemampuan memadukan komunikasi verbal

⁹ Sr. Maria Assumpta Rumanti, *Dasar-Dasar Public Relations Teori Dan Praktik*, ed. Lidia Evelina, 1st ed. (Jakarta, 2002).

¹⁰ M Ridwan, "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Alwashliyah Medan," 2020, <http://repository.uinsu.ac.id/9831/>.

dan nonverbal saat melayani pemustaka. Salah satu contohnya berbicara dengan pemustaka dengan menatap sembari tersenyum. Itu akan membuat pemustaka merasa terlayani dengan sikap yang seperti itu, daripada hanya dengan kata-kata saja.

Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan layanan perpustakaan. Pustakawan harus memiliki rasa tanggung jawab dalam memberikan layanan kepada pemustaka, pustakawan saat ini harus peka terhadap kebutuhan informasi yang diinginkan pemustaka, juga dituntut untuk memberikan layanan prima kepada pemustakanya, di perpustakaan seorang pustakawan dituntut untuk mempunyai rasa tanggung jawab untuk menyediakan informasi.¹¹

UU Republik Indonesia No 43 tahun 2007 terkait perpustakaan adapun penjelasan pelayanan dijelaskan dalam Bab V pada pasal 14 ayat (1) dan (5): pada ayat 1 dijelaskan bahwa layanan perpustakaan dilaksanakan dengan prima yang orientasinya ditujukan kepada kebutuhan pemustaka, adapun pada ayat 5 dijelaskan bahwa penyelenggaraan layanan di perpustakaan mengikuti standar perpustakaan yang telah nasional agar layanan yang diberikan untuk pemustaka dapat berjalan optimal. Berdasarkan hal diatas, maka sudah sewajarnya bagi pustakawan untuk melayani pemustaka dengan sangat baik.¹²

Semua bentuk pelayanan di perpustakaan, keberhasilannya tidak hanya bisa diukur dari segi pemberian informasi, tetapi pengaruh positif dan negatif dari interaksi pemustaka dan pustakawan juga menjadi kunci terjalinya hubungan baik antara pemustaka dan pustakawan. Ketika seorang berkunjung ke ruang perpustakaan, kebanyakan yang mereka temui adalah pustakawan yang ada di bagian sirkulasi. Ketika pemustaka mendapatkan kesan yang baik seperti halnya mendapat sapaan, senyuman atau tanda

¹¹ Akmal Akmal, "Pengaruh Komunikasi Efektif Dengan Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Provinsi Sulawesi Selatan," 2017.

¹² Undang Undang No 24, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, issued 2007.

yang bisa membuat kesan baik ketika pemustaka masuk dalam ruang perpustakaan jika ini direalisasikan akan sangat berpengaruh dalam hal menunjang keberhasilan layanan. pemustaka/pengunjung adalah orang yang memanfaatkan produk jasa informasi yang ada di perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan. Komunikasi interpersonal sangat penting karena di setiap layanan yang ada di perpustakaan menggunakan komunikasi.

Dalam penelitian ini, layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung menjadi lokasi penelitian, dibagian layanan sirkulasi selalu ada interaksi antara pustakawan dan pemustaka sehingga kemampuan komunikasi interpersonal yang baik dan efektif dibutuhkan pustakawan dalam melayani pemustaka.

Dari observasi yang peneliti lakukan, peneliti memperoleh dari pemustaka yang datang ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung ditemukan intensitas komunikasi antara pustakawan dan pemustaka yang sangat jarang. Pustakawan hanya berkomunikasi apabila pemustaka kebingungan dalam mencari informasi yang diinginkan dan tidak bertanya langsung ke pustakawan. Akan tetapi ada beberapa pemustaka yang masih kesulitan berkomunikasi dengan pustakawan pada layanan tersebut, hal ini disebabkan karena faktor komunikasi yang belum efektif, akibat dari itu menyebabkan adanya grafik pengunjung berkurang.

Berdasarkan latar belakang dapat kita lihat bahwa memberikan layanan yang baik adalah dengan berkomunikasi dengan pemustaka, diharapkan dengan adanya komunikasi yang berlangsung efektif maka akan terjalin hubungan antara pemustaka dan pustakawan. Dengan demikian pemustaka akan merasa senang untuk berkunjung ke perpustakaan.

Maka dari peneliti sangat tertarik melihat **“Peranan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Layanan Sirkulasi (Studi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung)”**.

C. Fokus dan sub-Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, agar pembahasan penelitian ini dapat terarah dan tidak keluar dari permasalahan yang ada, maka fokus dan sub-fokus pada penelitian ini yaitu Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, terdapat beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana peranan komunikasi interpersonal pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung?
2. Bagaimana layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana peranan komunikasi interpersonal pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung.
2. Untuk mengetahui bagaimana layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Sebagai bentuk dari karya tulis ilmiah, maka penelitian ini dapat dijadikan sebagai kontributor dalam mengembangkan bahkan memajukan ilmu pengetahuan yang secara khusus pada bidang perpustakaan dan informasi, adapun konteks yang khas dalam penelitian ini

adalah peranan komunikasi interpersonal yang memiliki ikatan dengan layanan yang diberikan pustakawan dengan pemustaka dan dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung.

- b. Hasil dari penelitian penulis juga dapat dimanfaatkan sebagai referensi terkait kegiatan lain yang memiliki kaitan dengan judul penulis untuk masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

- a. Lembaga yang menjadi lokasi penelitian penulis adalah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung, untuk selanjutnya hasil penelitian akan dapat digunakan untuk saran perbaikan terkait peranan komunikasi interpersonal oleh pustakawan di lembaga Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung.
- b. Pembaca, penulis berharap pemanfaatan karya tulis ini bukan hanya pembaca namun juga bagi yang sedang melakukan penelitian untuk sub bahasan yang sama yaitu komunikasi interpersonal yang dilakukan pustakawan.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Mulyanto Hartono tahun 2016 dalam jurnalnya berjudul “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pengelola Dalam Melayani Pengunjung Perpustakaan Kota Samarinda”.¹³ Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelayanan dan komunikasi di Perpustakaan Kota Samarinda, perpustakaan Kota Samarinda memberikan kemudahan pemustaka untuk menambah ilmu dengan membaca dan pengelola perpustakaan kota samarinda memberikan pelayanan yang baik. Teknik analisis dalam penelitian kualitatif deskriptif ini menggunakan metode Purposive Sampling Dan

¹³ Hartono, “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pengunjung Perpustakaan Kota Samarinda.” *eJournal Ilmu Komunikasi* 4, no. 03 (2016): 548-562

Accidental Sampling yang meliputi data primer dan data sekunder. Adapun perbedaan pada penelitian diatas dengan penelitian penulis yaitu penelitian diatas menjelaskan tentang penerapan komunikasi interpersonal pengelola khususnya dalam melayani pengunjung sedangkan fokus pada peneliti menjelaskan tentang peranan komunikasi interpersonal pustakawan khususnya dalam layanan sirkualsi. Adapun persamaan pada penelitian pertama yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif.

Kedua, penelitian dilakukan oleh Atma Jayakusuma tahun 2018 dalam skripsinya yang berjudul “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar”.¹⁴ Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif dengan cara mendeskripsikan dan mengumpulkan data melalui kepustakaan dan lapangan dengan teknik observasi dan wawancara. Komunikasi interpersonal memiliki variabel dalam memberikan pelayanan di perpustakaan yaitu *Openness* (keterbukaan), *Empathy* (empati), *Supportiveness* (mendukung), *Positiveness* (rasa positif), dan *Equality* (kesetaraan). Berbeda halnya dengan bersikap kesetaraan yang termasuk variabel komunikasi interpersonal pustakawan dalam memberikan pelayanan. Pustakawan menyatakan sudah diterapkan dan dari perspektif pemustaka juga menyatakan sudah menerapkan seperti pustakawan melayani semua pemustaka dengan tidak membedakanya, baik itu mahasiswa, pegawai dan dosen, pelayanannya sama semua karena pemustaka berhak menerima pelayanan yang ada di perpustakaan. Adapun yang perbedaan antara penelitian diatas dengan penelitian penulis yaitu, penelitian diatas menjelaskan tentang penerapan komunikasi interpersonal pustakawan khususnya dalam melayani pemustaka, sedangkan

¹⁴ Atma Jayakusuma, “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar” (Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2018).

fokus peneliti menjelaskan tentang peranan komunikasi interpersonal pustakawan khususnya dalam layanan sirkulasi. Adapun persamaan pada penelitian kedua yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif

Ketiga, penelitian dilakukan oleh Reza Junita tahun 2021 dalam skripsinya yang berjudul “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan”.¹⁵ Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data melalui tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dari hasil wawancara peneliti memberikan gambaran bahwa penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan menggunakan teori Joseph A. Devito terlihat dari hasil penelitian penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis sudah efektif sesuai dengan kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif. Adapun perbedaan pada penelitian diatas dengan penelitian penulis yaitu penelitian diatas menjelaskan tentang penerapan komunikasi interpersonal pustakawan khususnya dalam melayani pemustaka, sedangkan fokus pada peneliti menjelaskan tentang peranan komunikasi interpersonal pustakawan khususnya dalam layanan sirkulasi. Adapun persamaan pada penelitian ketiga yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif.

¹⁵ Reza Junita, “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan” (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2021), <http://www.ufrgs.br/actavet/31-1/artigo552.pdf>.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Muslimin tahun 2021 dalam skripsinya yang berjudul “Keterampilan Interpersonal Pustakawan dalam Pelayanan Akses Informasi Terhadap Siswa (Study Kasus Perpustakaan Sekolah Luar Biasa 1 Makassar).¹⁶ Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah; 1) Untuk menganalisa pelayanan akses informasi di perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB) 1 makassar. 2). Untuk mendeskripsikan keterampilan interpersonal pustakawan dalam pelayanan akses informasi di perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB) 1 Makassar, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa: 1). Pelayanan akses informasi di perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB) 1 Makassar meliputi: Penggunaan Teknologi Informasi pada Layanan Sumber Informasi, Akses Layanan Peminjaman dan Pengembalian Buku, Akses Layanan di Ruang Baca, Akses Layanan referensi dan, Layanan Bercerita, dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh pustakawan kepada para disabilitas sangat terpenuhi. 2). Keterampilan interpersonal pustakawan dalam pelayanan akses informasi di perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB) 1 Makassar meliputi: Openne (keterbukaan), Keramahan, Kemampuan memberikan dukungan emosional, Kemampuan mengatasi konflik, Empati, Akrab dengan Pemustaka, Sikap Berfikir Positif dan, Menghargai Pemustaka, dimana aspek-aspek tersebut telah diajalkan oleh para pustakawan. Adapun perbedaan pada penelitian diatas dengan peneltian penulis yaitu penelitian diatas menjelaskan tentang keterampilan komunikasi interpersonal pustakawan khususnya dalam pelayanan akses informasi terhadap siswa sedangkan fokus pada peneliti menjelaskan tentang peranan komunikasi interpersonal pustakawan khususnya dalam layanan sirkualsi. Adapun persamaan pada penelitian keempat yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif.

¹⁶ Muslimin, “Keterampilan Interpersonal Pustakawan Dalam Pelayanan Akses Informasi Terhadap Siswa (Study Kasus Perpustakaan Sekolah Luar Biasa 1 Makassar),” 2021.

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Cut Maulia Agustina tahun 2022 dalam skripsinya berjudul “Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Layanan Deposit di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh”.¹⁷ Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan deposit di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui 3 macam cara: observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya kesadaran pustakawan dalam memperhatikan komunikasi interpersonal yang baik. Kemampuan komunikasi interpersonal hanya dimiliki oleh beberapa pustakawan saja dan masih ada pustakawan yang belum efektif dalam berkomunikasi dengan baik. Pustakawan harus memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang jelas agar terciptanya komunikasi yang baik dan tidak menyinggung pemustaka. Adapun perbedaan pada penelitian diatas dengan penelitian penulis yaitu penelitian diatas menjelaskan tentang kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan khususnya dalam layanan deposit. Sedangkan fokus pada peneliti menjelaskan tentang peranan komunikasi interpersonal pustakawan khususnya dalam layanan sirkulasi. Adapun persamaan pada penelitian kelima yaitu sama-sama metode kualitatif.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis metode yang digunakan oleh penulis yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada dalam penelitian kualitatif. Metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan

¹⁷ Cut Maulia Agustina, “Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Layanan Deposit Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Aceh,” 2022.

pemanfaatan dokumen.¹⁸ Adapun menurut Parsudi Suparlan pendekatan kualitatif sering juga dinamakan sebagai pendekatan humanistik, karena didalam pendekatan ini cara pandang, cara hidup, selera, ataupun ungkapan emosi dan keyakinan dari warga masyarakat yang diteliti sesuai dengan masalah yang diteliti, juga termasuk data yang dikumpulkan.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung bertempat di Jl. ZA. Pagar Alam No.52 Labuhan Ratu, Kedaton, Bandar Lampung. Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 20 Maret sampai dengan 12 April 2023.

3. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a) Data primer

Data primer yaitu data yang langsung dan segera diperoleh dari data oleh peneliti untuk tujuan yang khusus penelitian. Dengan kata lain, data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, baik melalui observasi maupun wawancara kepada informan.¹⁹

Adapun kriteria informan pustakawan adalah mereka yang bekerja dibagian layanan sirkulasi minimal satu tahun. Sementara itu, kriteria untuk pemustaka adalah pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung dengan rentang usia dari 16 tahun sampai dengan 35 tahun dan latar belakang yang berbeda. Berdasarkan kriteria itu, informan dalam penelitian ini adalah 5 orang pustakawan dan 5 pemustaka yang berstatus pelajar SMA 2 orang, mahasiswa 1 orang, dan

¹⁸ Moh. Miftachul Choiri Umar Sidiq, *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*, ed. Anwar Mujahidin, 1st ed. (Ponorogo, 2019).

¹⁹ Samsu, *Metode Penelitian (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development)*, ed. Rusmini, 1st ed. (Jambi, 2017).

karyawan 2 orang. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dengan menggunakan wawancara dan observasi. Kemudian yang data diperoleh dianalisis dan diinterpretasi.

b) Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang diluar peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya adalah data asli. Dengan kata lain, data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua, selain dari yang diteliti yang bertujuan untuk mendukung penelitian yang dilakukan.²⁰

4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data, pengumpulan data dilakukan dalam berbagai sumber dan berbagai cara. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang almah, dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi wawancara, dan dokumentasi.²¹

a) Metode Obsevasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu objek yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan penulis dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek di tempat terjadinya peristiwa.²² Dengan cara ini peneliti akan melihat langsung Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Layanan Sirkulasi di dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung.

²⁰ Ibid.

²¹ D. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*, 2013.

²² Ibid.

b) Metode Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka (*faceface to fato facece*) antara pewawancara dengan sumber informasi, di mana pewawancara bertanya langsung tentang sesuatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya.²³

Metode pengumpulan data dapat diperoleh melalui wawancara terstruktur menurut Sugiyono wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui wawancara peneliti menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.²⁴

Metode ini agar dapat memperoleh data atau informasi yang berkaitan dengan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung, wawancara ini dilakukan kepada pustakawan dan pemustaka.

c) Metode Dokumentasi

Menurut Sugiyono mengemukakan dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, dan sketsa. Dokumen berbentuk karya misalnya karya seni,

²³ A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan*, 4th ed. (Jakarta: Kencana, 2017). Hal. 372.

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*. 2013

yang dapat berupa gambar, patung, dan film. dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.²⁵ Dokumen lainnya yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. Seperti dokumen SOP, data pengunjung perpustakaan, dan struktur organisasi perpustakaan, dan lain-lain.

5. Teknik Analisis Data

Menuru Sugiyono, analisi data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban, yang diwawancarai, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Aktivitas dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan Penarikan kesimpulan.²⁶

a) Reduksi data

Menurut Sugiyono data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan, semakin laam peneliti ke lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit, sehingga utntuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data.²⁷

b) Penyajian data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dikatakan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Pada penelitian kualitatif

²⁵ Ibid.

²⁶ Ibid.Hal.245.

²⁷ Ibid.Hal 247.

yang paling sering digunakan untuk menyajikan data adalah teks yang bersifat naratif.²⁸

c) Penarikan kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat serta mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kemudian apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang belum pernah ada.²⁹

6. Triangulasi Data

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.³⁰ Pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber, triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada. triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Dalam

²⁸ Ibid.Hal.249.

²⁹ Ibid.

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung, 2013). Hal 241.

penelitian ini data dari subjek akan saling dicek melalui triangulasi sumber untuk memperoleh data yang kredibel.³¹

I. Sistematika Pembahasan

Untuk menyajikan sebuah laporan, maka perlu penulisan yang telah tersistem hingga pembaca dapat dengan mudah memahami isi tulisan yang telah penulis tulis. Selain itu, dengan menggunakan sistematika penulisan maka akan mudah bagi pembaca untuk memperoleh gambaran yang jelas terkait materi yang dijelaskan pada skripsi ini. Penulis menyusun sistematika penulisan sebagaimana dijelaskan dibawah ini:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada Bab ini membahas mengenai Penegasan Judul, Latar Belakang Masalah, Fokus dan Sub-Fokus Penelitian, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada Bab ini membahas mengenai teori-teori serta referensi yang mendukung dan memperkuat dalam penelitian ini.

BAB III: DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

Pada Bab ini membahas mengenai Gambaran Umum Objek Penelitian, Penyajian Fakta dan Data Penelitian.

BAB IV: ANALISIS PENELITIAN

Pada Bab ini membahas mengenai Analilis Data Penelitian dan Temuan Penelitian.

BAB V: PENUTUP

Pada Bab ini membahas mengenai Kesimpulan Penelitian dan Rekomendasi yang dapat dimanfaatkan dari hasil penelitian tersebut.

³¹ Ibid. Hal 242.



BAB II LANDASAN TEORI

A. Komunikasi Interpersonal

1. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal disebut juga komunikasi antar pribadi, komunikasi interpersonal merupakan interaksi tatap muka antara dua atau lebih, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung, secara kontekstual, komunikasi interpersonal digambarkan sebagai suatu komunikasi antara dua individu atau sedikit individu, yang mana saling berinteraksi, saling memberikan umpan balik satu sama lain.

Interpersonal communication is a means of swapping information, feelings and impart from one person to another through verbal and non-verbal means. This definition underlines the crucial fact that interpersonal communication is not only apprehensive about what' is pronounced, i.e., the language employed, but 'how' it is pronounced, e.g., thenonverbal messages sent, such as tone of voice and facial expressions.³² Communication plays an important role in carrying out various activities that are geared towards meeting the information needs of the users such as acquisition, cataloguing, classification and dissemination of information to various library users.³³ Makna tersebut bahwa Komunikasi interpersonal memungkinkan orang untuk bertukar informasi,

³² Wisdom O. Anyim, "Application of Interpersonal Communication in Reference and Information Services in University Libraries," *Library Philosophy and Practice* 2019 (2019).

³³ Peter Olufemi Owoeye and Florence Tope Dahunsi, "The Role of Communication in Effective Service Delivery in Libraries and Information Centres: A Case Study of Ekiti State University Librar," *International Journal of Library and Information Science* 6, no. 5 (2014): 75–87, <https://doi.org/10.5897/IJLIS2014.0434>.

perasaan, dan informasi melalui komunikasi verbal dan non-verbal. Aspek penting dari komunikasi interpersonal tidak hanya apa yang diucapkan, yaitu bahasa yang digunakan, tetapi juga bagaimana diucapkan, seperti pesan nonverbal yang dikirim, seperti ekspresi wajah dan nada suara. Untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna, seperti akuisisi, katalogisasi, klasifikasi, dan penyebaran informasi kepada berbagai pengguna perpustakaan,

Menurut Onong Uchjana, komunikasi interpersonal adalah komunikasi personal dengan tatap muka berlangsung secara dialogis sambil saling menatap sehingga terjadi kontak pribadi.³⁴ Sedangkan menurut Devito komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi di antara dua orang, contohnya yaitu dua orang yang terlibat dalam wawancara atau diskusi.

2. Unsur-unsur Komunikasi Interpersonal

Untuk dapat terjadi proses komunikasi, minimal terdiri dari tiga unsur utama:

a) Pengirim Pesan: Komunikator

Pengirim pesan adalah manusia yang memulai proses komunikasi, disebut “komunikator”. Komunikator ketika mengirimkan pesan tentunya memiliki motif dan tujuan, yang sering disebut “motif komunikasi”. Komunikator bisa terdiri dari satu orang, banyak orang atau lebih dari satu orang, serta kumpulan orang (massa). Apabila orang banyak atau lebih dari satu orang tersebut relatif saling kenal sehingga terdapat ikatan emosional yang kuat dalam kelompoknya, mereka disebut kelompok kecil. Apabila mereka relatif tidak saling kenal secara pribadi sehingga ikatan emosionalnya lemah, mereka disebut sebagai “kelompok besar” atau “publik”. Jadi, selain komunikator dapat berupa satu orang, bisa juga komunikator terdiri

³⁴ Ema Puji Lestari, “Urgensi Kemampuan Komunikasi Interpersonal Bagi Pustakawan,” *Iain Ponorogo*, 2015, 29–42.

lebih dari satu orang, bahkan banyak orang, baik kelompok orang dalam jumlah kecil maupun besar, dengan tingkat ikatan emosional dan teknis yang berbeda.

b) Penerima Pesan: Komunikan

Penerima pesan (komunikan) adalah manusia berakal budimkepada siapa pesan komunikator ditujukan. Dalam proses komunikasi, utamanya dalam tataran antarpribadi, peran komunikator dan komunikan bersifat dinamis, dapat saling berganti. Sebagaimana komunikator, komunikan juga dapat terdiri dari satu orang, banyak orang (kelompok kecil, kelompok besar, termasuk dalam wujud organisasi), dan massa.

c) Pesan

Pesan kita definisikan sebagai segala sesuatu yang disampaikan komunikator kepada komunikan untuk mewujudkan motif komunikasinya. Pesan sebenarnya adalah suatu hal yang sifatnya abstrak (konseptual, ideologis, dan idealistik). Akan tetapi, ketika ia disampaikan dari komunikator kepada komunikan, ia menjadi konkret karena disampaikan dalam bentuk simbol/lambang berupa bahasa (baik lisan maupun tulisan), suara (audio), gambar (visual), mimik, gerak-gerik, dan lain sebagainya.³⁵

3. Komponen-komponen Komunikasi Interpersonal

- a. Sumber/komunikator adalah orang yang mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi, yakni keinginan untuk membagi keadaan internal sendiri, baik yang bersifat emosional maupun dengan orang lain.
- b. *Encoding* adalah suatu aktifitas internal pada komunikator dalam menciptakan pesan melalui pemilihan simbol-simbol verbal dan non-verbal, yang disusun berdasarkan aturan-

³⁵ Nurani Soyomukti, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, ed. Meita Sandra, 2nd ed. (Yogyakarta, 2012). Hal 58-62

aturan tata bahasa, serta disesuaikan dengan karakteristik komunikasi.

- c. *Decoding* merupakan kegiatan internal dalam diri penerima. Melalui indera, penerima mendapatkan macam-macam data, berupa kata-kata dan simbol-simbol yang harus diubah kedalam pengalaman yang mengandung makna.³⁶

4. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi Interpersonal merupakan suatu action oriented, ialah suatu tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu.³⁷ Tujuan Komunikasi Interpersonal yaitu:

- a. Mengungkapkan perhatian kepada orang lain

Salah satu tujuan Komunikasi Interpersonal adalah untuk mengungkapkan perhatian kepada orang lain. Seperti halnya seseorang berkomunikasi dengan cara tersenyum, melambaikan tangan dan sebagainya, karena.

- b. Menemukan diri sendiri

Seseorang yang melakukan Komunikasi Interpersonal dengan orang lain untuk memperoleh informasi tentang diri sendiri dari orang lain.

- c. Menemukan dunia luar

Dengan komunikasi interpersonal memungkinkan untuk dapat mendapatkan informasi dari orang lain.

- d. Membangun dan memelihara hubungan yang harmonis

Artinya, dalam komunikasi interpersonal ketika berinteraksi dengan orang baru tentu akan membangun hubungan dengan baru ini, sama halnya dengan orang teman lama itu akan memelihara hubungan pertemanan.³⁸

³⁶ Madinatul Munawwarah Ridwan et al., “Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan UIN Alauddin Makassar,” *Journal of Education, Psychology and Counseling* 3, no. 1 (2020): 95–106.

³⁷ Suranto Aw, *Komunikasi Interpersonal*, 1st ed. (yogyakarta, 2011). Hal. 19

³⁸ Faqih Yusufa Risyon, “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan Umum Universitas Pamulang,”

Dapat disimpulkan bahwa, ketika melakukan komunikasi interpersonal, setiap individu dapat mempunyai tujuan yang berbeda, sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Komunikasi interpersonal yaitu kemampuan untuk berkomunikasi dengan orang lain.

5. Fungsi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal yang berfungsi untuk membentuk dan memelihara hubungan antarpribadi, mengubah sikap, dan lain-lain. Atau dapat dikatakan untuk mewujudkan tujuan dari komunikasi interpersonal, seperti yang sebelumnya sudah dijelaskan. Komunikasi interpersonal akan membantu untuk mengantarkan komunikator untuk mencapai tujuan tertentu, misalnya untuk mengubah perilaku orang lain. Sebaliknya bila tidak berhasil, akibatnya bisa apa saja, dari sekedar membuang waktu, hingga merusak hubungan antarpribadi atau ketidaknyamanan dari lawan bicara.³⁹ Komunikasi antar manusia merupakan suatu rangkaian proses yang halus dan sederhana. Selalu dipenuhi dengan berbagai unsur sinyal, sandi, arti-fak peduli bagaimana sederhananya sebuah pesan atau kegiatan itu. Komunikasi antar manusia juga merupakan rangkaian proses yang beraneka ragam. Komunikasi mewujudkan tiga fungsi utama:

- 1) Komunikasi membentuk dunia sekeliling bagi individu
- 2) Komunikasi menetapkan kedudukan individu sendiri dalam hubungannya dengan orang lain
- 3) Komunikasi membantu individu dalam menyesuaikan diri dengan sekelilingnya.

Sedangkan menurut Dedy Mulyana fungsi komunikasi diantaranya:

1) Komunikasi Sosial

a. Pembentukan Konsep Diri

Konsep diri ialah pandangan kita tentang siapa diri kita yang diperoleh dari informasi yang diberikan orang lain kepada kita. Manusia yang tidak pernah berkomunikasi dengan manusia lainnya tidak mungkin mempunyai kesadaran bahwa dirinya adalah manusia. Kita sadar bahwa kita manusia karena orang-orang di sekeliling kita lewat perilaku verbal dan non-verbal mereka bahwa kita manusia. Aspek-aspek konsep diri seperti jenis kelamin, usia, agama, suku, pendidikan, pengalaman, bentuk muka, hobby, dan sebagainya kita internalisasikan lewat pernyataan (umpan balik) orang lain yang menegaskan aspek-aspek tersebut kepada kita, dan pada gilirannya menuntut kita berperilaku sebagaimana orang lain memandang kita.

b. Pernyataan Eksistensi Diri

Orang berkomunikasi menunjukkan bahwa dirinya eksis. Ketika kita berbicara dan berkomunikasi dengan orang lain, baik verbal maupun non-verbal, ini menunjukkan bahwa diri kita eksis atau ada.

c. Kelangsungan Hidup

memupuk hubungan dan mencapai kebahagiaan. Sejak manusia lahir, ia tidak dapat hidup sendiri untuk mempertahankan hidupnya. Manusia perlu dan harus berkomunikasi dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya seperti makan, minum dan mencapai kebahagiaan.

d. Memupuk Hubungan

kebutuhan akan hubungan sosial yang ramah, dan ini hanya bisa dicapai dengan membina hubungan sosial yang baik dengan orang lain. kebutuhan dasar manusia, yaitu kebutuhan fisiologis, keamanan, dan kebutuhan sosial, penghargaan diri, dan kebutuhan aktualisasi diri, melalui komunikasi kita dapat memenuhi kebutuhan emosional kita dan

meningkatkan kesehatan mental kita. Kita belajar cinta kasih, keakraban, rasa hormat, simpati, bangga, rasa cemburu dan rasa benci. Melalui komunikasi kita dapat mengalami berbagai kualitas perasaan tersebut dan membandingkan perasaan yang satu dengan perasaan yang lain.⁴⁰

2) Komunikasi Ekspresif

- a. Mengekspresikan Perasaan (Emosi)
- b. Mengekspresikan Kesadaran
- c. Mengekspresikan Pandangan Hidup

Erat kaitannya dengan komunikasi sosial adalah komunikasi ekspresif yang dilakukan secara sendiri dan kelompok. Komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrumen untuk menyampaikan perasaan kita. Perasaan-perasaan tersebut dikomunikasikan melalui pesan-pesan non-verbal. Seperti, perasaan sayang, marah, benci, takut, sedih dan simpati.⁴¹

3) Komunikasi Ritual

Upacara-upacara yang berkaitan dengan tradisi keluarga, suku, bangsa, negara, ideology dan agama.

⁴⁰ Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007). Hal 46-48.

⁴¹ Ibid. Hal 48-49.

Erat kaitannya dengan komunikasi ekspresif adalah komunikasi ritual, yang biasanya dilakukan secara kolektif. Komunikasi ritual seringkali juga bersifat ekspresif, artinya menyatakan perasaan terdalam seseorang, misalnya seorang anggota paskibraka berlinangan air mata ketika mencium bendera pusaka merah putih.

Kegiatan ritual memungkinkan para pesertanya berbagi komitmen emosional dan menjadi perekat bagi kesatuan kelompok, dan merupakan pengabdian bagi kelompok dimana individu tersebut menjadi anggotanya.

- 4) Komunikasi Instrumental
 - a. Menginformasikan
 - b. Mengajar
 - c. Mendorong
 - d. Menghibur
 - e. Mengubah Sikap & Keyakinan
 - f. Mengubah Perilaku dan
 - g. Menggerakkan Tindakan

Komunikasi yang berfungsi memberitahukan atau menerangkan mengandung muatan persuasif dalam arti bahwa pembicara menginginkan pendengarnya mempercayai bahwa informasi yang disampaikan akurat dan layak untuk diketahui. Komunikasi berfungsi sebagai instrumen untuk mencapai tujuan-tujuan pribadi dan pekerjaan, baik tujuan jangka pendek maupun jangka panjang. Tujuan jangka pendek misalnya untuk memperoleh pujian, menimbulkan kesan yang baik, memperoleh simpati, empati.⁴²

⁴² Ibid. Hal 50-51.

6. Bentuk-bentuk Komunikasi Interpersonal

Komunikasi merupakan kebutuhan yang sangat fundamental bagi setiap manusia dalam hidup bermasyarakat. Komunikasi dan masyarakat adalah dua kata kembar yang tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Sebab tanpa komunikasi tidak mungkin masyarakat terbentuk, sebaliknya tanpa masyarakat maka komunikasi tidak mungkin dapat mengembangkan (ilmu) komunikasi.⁴³

Sedangkan Deddy Mulyana menyatakan bahwa melalui komunikasi, kita dapat memenuhi kebutuhan emosional dan intelektual kita, dimana kebutuhan emosional dan intelektual itu diperoleh pertama-tama dari keluarga, lalu dari orang-orang dekat seperti, kerabat dan kawan-kawan lalu barulah masyarakat umumnya, termasuk sekolah dan media massa seperti surat kabar dan televisi.⁴⁴

Ada beberapa bentuk komunikasi yang perlu kita ketahui, yaitu:

- a. Komunikasi intrapersonal, yaitu komunikasi dengan diri sendiri;
- b. Komunikasi interpersonal, yaitu komunikasi dengan orang lain;
- c. Komunikasi melalui media massa.⁴⁵

Perbedaan dari ketiga bentuk komunikasi tersebut dapat dilihat dari dampak yang ditimbulkan oleh interaksinya.

- a. Komunikasi intrapersonal, dampaknya hanya dirasakan oleh diri kita sendiri
- b. Komunikasi interpersonal, dampaknya dapat dirasakan pada waktu itu juga, oleh pihak yang terlibat.

⁴³ Ali Nurdin, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, ed. Ahmad Rauzi, 1st ed. (Surabaya, 2013). Hal 100.

⁴⁴ Deddy Mulyana, *Lmu Komunikasi; Suatu Pengantar* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002). Hal 21.

⁴⁵ Sr. Maria Asuumpta Rumanti, *Dasar-Dasar Public Relations Teori Dan Praktik*, ed. Lidia Evelina, 1st ed. (Jakarta, 2002). Hal 88.

- c. Komunikasi melalui media massa, baru akan dirasakan dan tampak dalam beberapa waktu kemudian.⁴⁶

Komunikasi interpersonal akan tercapai apabila memenuhi paling sedikit lima macam komponen:

- a. Adanya kesamaan kepentingan antara komunikator dengan komunikan;
- b. Adanya sikap yang mendukung dari kedua belah pihak;
- c. Sikap positif, artinya pikiran atau ide yang diutarakan dapat diterima sebagai sesuatu yang mendatangkan manfaat bagi kedua belah pihak;
- d. Sikap keterbukaan yang ditampilkan oleh kedua belah pihak;
- e. Masing-masing pihak mencoba menempatkan diri pada mitra wicaranya.⁴⁷

7. Keterampilan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan suatu proses yang paling efektif karena komunikasi ini dilakukan secara *face to face* para pelaku komunikasi dapat menyesuaikan diri baik dari segi isi pesan maupun dari segi pelaku, demi terciptanya tujuan komunikasi antara komunikan dan komunikator.⁴⁸ Menurut Joseph A. Devito, keterampilan komunikasi interpersonal dimulai dengan lima kualitas umum yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*).⁴⁹

⁴⁶ Ibid.

⁴⁷ Ibid.

⁴⁸ Raudah and Santi, "Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan."

⁴⁹ Joseph A. Devito, *Komunikasi Antar Manusia* (Diterjemahkan oleh Agus Maulana Jakarta: Karisma Publishing, 2011). Hal 218.

a. Keterbukaan (*Openness*)

Keterbukaan adalah sikap yang dapat menerima masukan dari orang lain, serta informasi yang ingin disampaikan kepada orang lain.

b. Empati (*empathy*)

Empati adalah kemampuan seseorang untuk merasakan apa orang lain rasakan tanpa kehilangan identitas diri sendiri, dan dapat memahami sesuatu persoalan dari sudut pandang orang lain. Orang yang empati mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka. Kita dapat mengkomunikasi secara verbal dan nonverbal.

c. Sikap mendukung (*Supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki sikap mendukung agar terselenggaranya interaksi secara terbuka. Jadi dalam proses penyampaian pesan gunakanlah kata-kata atau kalimat yang deskriptif dan tidak memberikan penilaian, kemudian tunjukkan bahwa masing-masing pelaku komunikasi bersedia mendengarkan pendapat lawan bicara.

d. Sikap positif (*Positivity*)

Sikap positif ditunjukkan dalam bentuk sikap dan perilaku. Sikap positif dapat ditunjukkan dengan berbagai macam perilaku dan sikap, yaitu:

Menghargai orang lain

- 1) Berfikiran positif terhadap orang lain.
- 2) Tidak menaruh curiga secara berlebihan.
- 3) Meyakini pentingnya orang lain.
- 4) Memberikan pujian dan penghargaan.
- 5) Komitmen menjalin kerjasama.

e. Kesetaraan (*Equality*)

Kesetaraan adalah penerimaan dan persetujuan terhadap orang lain yang menjadi lawan bicara. Harus disadari bahwa semua orang bernilai dan memiliki sesuatu yang bisa diberikan kepada orang lain. Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal harus ditunjukkan dalam proses pergantian peran sebagai pembicara dan pendengar.

8. Jenis Pesan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi antarmanusia, atau sering kali dalam beberapa literatur Disebut *Human Communication* atau *Interpersonal Communication*, merupakan kegiatan penyampaian informasi, berita, pesan, atau Amanah dari seseorang kepada orang lain dengan harapan agar hal-hal yang diberitahukan itu dapat diterima, dimengerti, diikuti dan diaplikasikan, bahkan menjadi milik bersama antara sumber dan penerima. Sumber pengirim atau manusia pengirim disebut komunikator, si penerima disebut komunikan (*communicate*).⁵⁰ Jadi apabila komunikasi kita diharapkan efektif, pesan-pesan verbal non verbal haruslah saling menguatkan satu sama lain dan membentuk suatu keseluruhan yang jujur dan terpadu. Dalam bukunya Rochayat Harun dan Elvinaro.⁵¹ Membagi kelas-kelas komunikasi antarmanusia (*human communication*) ke dalam dua bentuk komunikasi, yaitu komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal.

a) Pesan Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi dengan menggunakan lambang bahasa yaitu bahasa lisan atau bahasa tulisan. Bahasa dapat didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang

⁵⁰ Ibid. Hal 147.

⁵¹ Rochajat Harun dan Elvinaro Ardianto, *Komunikasi Pembangunan Dan Perubahan Sosial; Perspektif Dominan, Kaji Ulang Dan Teori Kritis*, 1st ed. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011). Hal 56.

digunakan dan dipahami suatu komunitas.⁵² Bahasa verbal adalah sarana utama untuk menyatakan pikiran, perasaan, dan maksud kita. Bahasa verbal menggunakan kata-kata yang merepresentasikan berbagai aspek realitas individual kita. konsekuensinya, kata-kata adalah abstraksi realitas kita yang tidak mampu menimbulkan reaksi yang merupakan totalitas objek atau konsep yang diwakili kata-kata itu. Fungsi bahasa yang mendasar adalah untuk menamai atau menjuluki orang, objek, dan peristiwa. Setiap orang punya nama untuk indentifikasi sosial. orang juga dapat menamai apa saja, objek-objek yang berlainan, termasuk perasaan tertentu yang mereka alami.⁵³

b) Pesan Komunikasi Non-Verbal

Komunikasi non-verbal adalah komunikasi dengan menggunakan ekspresi fasial, gerak anggota tubuh, pakaian, warna, musik, waktu dan ruang, serta rasa, sentuhan dan bau. Sedangkan komunikasi *paralinguistic* adalah komunikasi verbal dan non-verbal, meliputi: kualitas suara, seperti kecepatan berbicara, tekanan suara, dan vokalisasi, yang bukan kata, yang digunakan untuk menunjukkan makna atau emosi tertentu.⁵⁴ Fungsi komunikasi nonverbal ialah mengganti kemampuan berbicara, sebagai isyarat sikap terhadap orang lain, sebagai isyarat emosi, dan sebagai alat bantu dalam komunikasi verbal. Peran komunikasi nonverbal dalam proses komunikasi adalah pertama, komunikasi nonverbal sebagai pengganti Wicara. Komunikasi nonverbal dapat menggantikan kemampuan berbicara (komunikasi verbal) apabila komunikasi verbal tidak mungkin dilakukan. Misalnya, karena jauhnya jarak atau karena kebisingan suasana, maka sebuah jari yang

⁵² Larry A. Samovar dan Richard E. Porter, *Communication Between Cultures* (Belmont: California: Wadsworth, 1991). Hal 153-154.

⁵³ Ibid. Hal 148.

⁵⁴ Ibid. Hal 149-150

diletakkan secara vertikal di atas bibir tidak memerlukan perintah verbal “tenang”.⁵⁵

9. Hambatan komunikasi

Komunikasi dikatakan efektif apabila orang berhasil menyampaikan apa yang dimaksudkannya atau komunikasi dinilai efektif apabila rangsangan yang disampaikan dan dimaksudkan oleh pengirim atau sumber, berkaitan erat dengan rangsangan yang ditangkap dan dipahami oleh penerima. tidaklah mungkin seseorang melakukan komunikasi yang sebenar-benarnya efektif. Ada banyak hambatan yang dapat merusak komunikasi. Segala sesuatu yang menghalangi kelancaran komunikasi disebut sebagai gangguan (*noise*). DeVito menyatakan bahwa hambatan komunikasi memiliki pengertian bahwa segala sesuatu yang dapat mendistorsi pesan, hal apapun yang menghalangi penerima menerima pesan.⁵⁶

10. Komunikasi Interpersonal Pustakawan

Komunikasi interpersonal pustakawan merupakan suatu penyampaian informasi atau pesan dari pustakawan kepada pemustaka sebagai penerima pesan atau informasi dengan tujuan mendapatkan pemahaman atau umpan balik, untuk meningkatkan pelayanan yang prima terhadap pemustaka dengan ditandai adanya kerjasama yang sinergis antara pemustaka dengan pustakawan guna memahami maksud dan tujuan antara keduanya.⁵⁷ Pustakawan harus dapat berkomunikasi dengan baik salah satu jenis komunikasi yang harus dikuasai adalah komunikasi interpersonal, karena pustakawan berhubungan langsung dengan pemustaka dan

⁵⁵ Ibid. Hal 151.

⁵⁶ Maiti and Bidinger, “Hambatan Komunikasi,” *Journal of Chemical Information and Modeling* 28, no. 1 (2018): 1–3, <http://repository.uin-suska.ac.id/13786/7/7>.

⁵⁷ Gusni Marlina, Marzalisman, and Sinta Westika Putri, “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Sman 1 Sijunjung,” *Jurnal Public Administration, Business and Rural Development Planning* 3, no. 1 (2021): 34–41, <http://ejournal.stia-lppn.ac.id/index.php/journal/article/view/91>.

menerima respon secara baik.⁵⁸ Dengan memiliki kemampuan komunikasi interpersonal, agar terciptanya komunikasi yang lebih baik.

Kemampuan komunikasi interpersonal harus dimiliki setiap pustakawan. Pustakawan dapat mengetahui kebutuhan pemustaka apabila mempunyai kemampuan komunikasi interpersonal yang baik sehingga dapat melayani kebutuhan pemustaka. Sebagai seorang profesional, pustakawan bertanggung jawab atas penyediaan akses seluas-luasnya kepada pemustaka.⁵⁹ Oleh karena itu, seorang pustakawan dituntut untuk dapat berkomunikasi interpersonal secara efektif.

Kegiatan komunikasi dapat dilihat dari adanya interaksi antar pustakawan dengan pustakawan atau antar pustakawan dengan pemustaka, adanya pesan yang disampaikan dan dapat diterima interaksi terhadap pemustaka adalah salah satu bentuk aktivitas komunikasi di perpustakaan. Pustakawan sebagai komunikator yang menyampaikan pesan baik langsung maupun tidak langsung, pesan yang disampaikan berupa informasi ilmu pengetahuan.⁶⁰

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal pustakawan adalah suatu proses penyampaian antara pustakawan dan pemustaka, baik dua orang atau lebih. Saling memahami dan mengerti dengan maksud serta tujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

⁵⁸ Ibid.

⁵⁹ Hadyan Aldio Galih and Kiki Fauziah, "Komunikasi Interpersonal Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok," *Paradigma, Jurnal Kajian Budaya* 9, no. 1 (2019): 30, <https://doi.org/10.17510/paradigma.v9i1.223>.

⁶⁰ Saepul Burhan and Yoka Pradana, "Strategi Komunikasi Perpustakaan Dalam Meningkatkan Literasi Informasi Mahasantri," *Sahafa Journal of Islamic Communication* 4, no. 2 (2022), <https://doi.org/10.21111/sjic.v4i2.7898>.

B. Pustakawan

1. Pengertian pustakawan

Pustakawan seseorang yang bertugas melaksanakan kegiatan perpustakaan seperti pengadaan, pencatatan, klasifikasi, pengkatalogkan, pengajaran, pengawetan, dan pemberdayaan perpustakaan di samping melaksanakan kegiatan profesi pustakawan yang pendidikan minimal Diploma III perpustakaan, dokumentasi, dan Informasi. Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui Pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.⁶¹ Seseorang disebut pustakawan adalah yang benar-benar mengerti tentang ilmu perpustakaan, setidaknya pernah mendapat pelatihan tentang kepustakawanan serta memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.⁶² Menurut kamus besar Bahasa Indonesia pustakawan adalah orang yang bergerak di bidang perpustakaan atau ahli perpustakaan. Kemudian menurut kode etik Ikatan Pustakawan Indonesia dikatakan bahwa yang disebut pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan.

UUD Nomor 43 tahun 2007 Bab 1 Pasal 1 menyebutkan bahwa pustakawan ialah seseorang yang mempunyai kompetensi yang didapat dengan cara pembinaan ataupun Latihan kepustakawanan dan mempunyai kewajiban dan

⁶¹ M Sayuti, Wahyudi Buska, and Syamsuddin Syamsuddin, "Kompetensi Kepustakawanan Pustakawan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Tanjung Jabung Barat" (UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021).

⁶² Isti Suratmi, "Peran Dan Tanggung Jawab Pustakawan Sebagai Pengelola Informasi Perpustakaan," no. 0274 (2019): 1–11.

tugas menyelenggarakan pelayanan serta pengelolaan perpustakaan.⁶³

Dari penjelasan di atas maka dapat dipahami bahwa pustakawan adalah seseorang yang memberikan layanan kepada pemustaka berdasarkan kewajiban Lembaga dengan dasar informasi yang diperoleh melalui Pendidikan atau bisa juga dikatakan aktivitas yang dilakukan oleh pustakawan.

2. Profesionalisme Pustakawan

Menurut Purwono Profesionalisme pustakawan adalah tercermin pada kemampuan pengetahuan dalam mengelola dan mengembangkan pelaksanaan pekerjaan di bidang kepustakawanan serta kegiatan terkait lainnya secara mandiri. Kualitas hasil pekerjaan inilah yang akan menentukan profesionalisme mereka. Pustakawan profesional dituntut menguasai bidang ilmu kepustakawanan, memiliki keterampilan dalam melaksanakan tugas kepustakawanan, melaksanakan tugas/pekerjaannya dengan motivasi yang tinggi yang dilandasi oleh sikap dan kepribadian yang menarik, demi mencapai kepuasan pengguna.⁶⁴

Adapun ciri-ciri profesionalisme seorang pustakawan dapat dilihat berdasarkan karakteristik-karakteristik sebagai berikut:

- a. Memberikan layanan prima terhadap pemustaka.
- b. Memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

⁶³ A Aiman, M Mislán, and R Ramayanti, "Strategi Pustakawan Dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa Di Perpustakaan Smk Negeri I Sarolangun," *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan* 10, no. 03 (2022): 6990708, <http://repository.uinjambi.ac.id/id/eprint/9832>.

⁶⁴ Purwono, *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013). Hal 55

c. Menjunjung tinggi kode etik pustakawan.⁶⁵

3. Kompetensi Pustakawan

Berdasarkan SK Menpan nomor 132/KEP/M.Pan12/2002, yang disebut sebagai pustakawan ialah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepastakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi instansi pemerintah dan atau unit tertentu lainnya. Di sini jelas syarat yang harus dipenuhi adalah kompetensi serta tugas dan tanggung jawab. Kriteria tertentu yang berkaitan dengan bidang tugasnya yaitu pengetahuan dan keterampilan bidang perpustakaan yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan fungsional dibidang kepastakawanan.⁶⁶ Kompetensi pustakawan merupakan unsur penting dalam kualifikasi seorang pustakawan profesional. Di dalam The Special Library Association (SLA), dirumuskan tentang kompetensi yang harus dimiliki seorang pustakawan, yaitu:

- a. Kompetensi professional, yang menyangkut pengetahuan yang dimiliki pustakawan dalam bidang sumber daya informasi, akses informasi, teknologi informasi, manajemen dan riset, serta kemampuan untuk menggunakan pengetahuan tersebut sebagai dasar untuk menyediakan layanan perpustakaan dan informasi.
- b. Kompetensi personal/individu, yaitu keterampilan atau keahlian, sikap dan nilai yang memungkinkan pustakawan bekerja secara efisien, menjadi komunikator yang baik, selalu meningkatkan pengetahuan, dapat memperlihatkan nilai lebihnya serta dapat bertahan terhadap perubahan dan perkembangan dalam dunia kerjanya.

⁶⁵ Putera Mustika, "Professionalisme Pustakawan," *Buletin Perpuatakaan UII* 1, no. 57 (2017): 27–35, <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/9097>.

⁶⁶ Laila Nur Fitriani and Yuniwati, "Pengaruh Sk Menpan Nomor 132/Kep/M.Pan/12/2002 Tentang Jabatan Fungsional Pustakawan Dan Angka Kreditnya Terhadap Produktivitas Karya Ilmiah Pustakawan Universitas Diponegoro," *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 2, no. 2 (2013): 1–9.

Terkait kompetensi Pustakawan sekolah dalam Permendiknas 25 tahun 2008, kompetensi Pustakawan Sekolah merincikan:

- 1) Kompetensi manajerial memiliki kemampuan memimpin sumberdaya manusia, merencanakan, melaksanakan, memantau dan mengevaluasi program
- 2) Kompetensi pengelolaan informasi memiliki kemampuan pengembangan koleksi, pengorganisasian informasi dan pelayanan informasi
- 3) Kompetensi kependidikan, yaitu memiliki wawasan kependidikan, keterampilan memanfaatkan informasi, mempromosikan perpustakaan dan bimbingan literasi informasi kompetensi kepribadian yaitu memiliki integritas dan etos kerja yang tinggi
- 4) Kompetensi sosial membangun hubungan sosial dan komunikasi
- 5) Kompetensi pengembangan profesi yaitu selalu mengembangkan ilmu dan menghayati etika profesi

Secara umum kompetensi pustakawan itu terdiri dari *soft competency* dan *hard competency*. Adapun yang termasuk tipe kompetensi yang pertama adalah yang berkaitan erat dengan kemampuan untuk mengatur proses pekerjaan dan berinteraksi dengan orang lain. Di antara yang termasuk *soft competency* adalah kemampuan manajerial, kemampuan memimpin, kemampuan komunikasi, dan kemampuan membangun hubungan dengan orang lain. *Hard Competency* berkaitan dengan kemampuan fungsional atau pekerjaan teknis pustakawan seperti mengkatalog, mengindeks, membuat abstrak, melayani pemustaka, melakukan penelusuran informasi dan lain-lain.⁶⁷

⁶⁷ Nurhayati Ali Hasan, "Pendidikan Dan Pelatihan Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Pustakawan," *Libria* 10, no. 1 (2018): 95–115, <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/libria/article/download/3384/2366>.

4. Fungsi Pustakawan

Ada beberapa fungsi pustakawan sebagai berikut:

- a. Membantu pembentukan serta pengembangan komunitas belajar.
 - b. Mempromosikan pengguna sumber informasi dengan tetap menjaga keselamatan serta keamanan koleksi.
 - c. Menemukan informasi yang dibutuhkan pengguna di berbagai sumber seperti perpustakaan dan pusat informasi.
 - d. Menyebarkan informasi yang dimiliki ataupun diketahui oleh masyarakat yang membutuhkan.
 - e. Menyimpan, mengelola dan melindungi hak kekayaan intelektual manusia dan berbagai bentuk kekayaan intelektual dan kekayaan artistik.
- #### 5. Pustakawan dalam Meningkatkan Layanan

Upaya untuk meningkatkan mutu layanan di perpustakaan tidak boleh lepas dari kegiatan pustakawan sehari-hari. Adapaun upaya yang dapat di kerjakan menurut Daulay, yaitu:

- a. Sikap ramah dan penampilan yang baik pustakawan dalam memberikan layanan.
 - b. Promosi tentang yang ada di perpustakaan.
 - c. Mengundang tokoh masyarakat atau seorang pakar untuk mengadakan seminar.
 - d. Membuat pameran perpustakaan, baik itu pameran buku dan yang lainnya yang dapat menambah pengetahuan pemustaka.⁶⁸
- #### 6. Peran Pustakawan

Peran utama Pustakawan ialah memberikan sumbangan pada misi dan tujuan perpustakaan termasuk prosedur evaluasi dan mengembangkan serta melaksanakan misi dan tujuan

⁶⁸ Nurussakinah Daulay, "Penerapan Ilmu Psikologi Pada Perpustakaan," *Iqra: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi* 9, no. 1 (2015): 14–28.

perpustakaan.⁶⁹ Pustakawan hendaknya menciptakan suasana yang sesuai untuk hiburan dan pembelajaran yang bersifat menarik, ramah serta terbuka bagi siapa saja tanpa rasa takut dan curiga. Semua orang yang bekerja di perpustakaan harus memiliki reputasi yang baik dalam kaitannya dengan pelajar, mahasiswa, kaula muda dan orang dewasa.

7. Sikap Pustakawan dalam Melayani Pemustaka

Kualitas layanan perpustakaan akan semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan yang profesional bagi pemustaka. Bagaimanapun kemampuan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan di perpustakaan. Dalam berinteraksi dengan pemustaka, pustakawan harus mempunyai etika membuat kepuasan pemustaka, yaitu:

- a. Sopan dan santun, pustakawan diwajibkan untuk bersikap sopan santun kepada pemustaka. Seorang pustakawan harus bersikap positif, dewasa, tidak egois, tulus, dan tidak cuek kepada pemustaka. Kepedulian pustakawan terhadap orang lain adalah penting terutama dalam hal melaksanakan tugas sehari-hari.
- b. Sabar dan tidak marah, dalam kehidupan sosial ditemui banyak sekali perbedaan, baik status sosial, ekonomi, pendidikan dan lainnya yang memperlihatkan karakteristik yang berbeda-beda. Misalnya ada yang sopan, sabar, pemarah, lembut, dewasa, dan sebagainya. Dalam menanggapi perbedaan tersebut pustakawan dituntut untuk memahami dengan penuh pengertian dan harus bersikap sabar dan tidak gampang marah.
- c. Suka menolong, menolong orang lain adalah perbuatan yang mulia oleh sebab itu sikap menolong perlu dikembangkan sejak dini dan ini sangat diperuntukkan kepada pustakawan yang memeng dalam pekerjaannya

⁶⁹ Mulyadi, "Profesi Kepustakawanan (Bekal Calon Pustakawan Tingkat Ahli)," 2011, 138.

dituntut untuk melayani dan membantu pemustaka saat di perpustakaan.

- d. Penuh perhatian, pustakawan harus mampu memperhatikan orang lain, baik dengan sesamanya, atasan, maupun pemustaka pada umumnya. Pustakawan bila ingin sukses harus memiliki sikap penuh perhatian kepada orang lain, sebab yang dihadapinya setiap saat adalah pemustaka yang sudah pasti memerlukan perhatian lebih terhadap pustakawan.⁷⁰

Sikap pustakawan yang penting dilakukan yaitu:

- 1) Komitmen dan itikad baik, Ketidakpercayaan pemustaka dapat menyebabkan kita untuk mengeluarkan energi yang besar mendorong dan mendapatkan kembali kepercayaan itu.
- 2) Empati. Kemampuan untuk melihat situasi dari sudut pandang pemustaka dan menghargai tanpa melihat dari mana orang tersebut berasal atau tanpa melihat pangkat jabatannya.
- 3) Fleksibilitas. Fleksibilitas dimaksudkan yaitu jika pustakawan mampu memilih respon yang maksimal untuk tujuan bersama antara pemustaka dan pustakawan.
- 4) Kecakapan. Cepat dalam merespon situasi yang mungkin terjadi pada pemustaka tanpa harus menunggu permintaan.⁷¹

⁷⁰ Ummul Khaerah, "Analisis Kemampuan Sosial Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Takalar," *Jupiter* XVII, no. 1 (2020): 73–89.

⁷¹ Ibid.

C. Perpustakaan Umum

1. Pengertian Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, mengatur dan menyajikan bahan pustaka untuk masyarakat umum.⁷² Badan Standarisasi menyatakan bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah kabupaten atau kota yang mempunyai tugas pokok melaksanakan pengembangan perpustakaan di wilayah kabupaten atau kota serta melaksanakan layanan perpustakaan kepada masyarakat umum.

Perpustakaan umum berdiri sebagai lembaga yang diadakan untuk masyarakat dapat menggunakan perpustakaan tanpa dibedakan pekerjaan, kedudukan, kebudayaan dan agama. perpustakaan umum bertugas untuk menghimpun dan mengumpulkan berbagai bahan pustaka untuk kepentingan umum.⁷³ Menurut Undang-undang No. 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 6 Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi.⁷⁴

Perpustakaan umum adalah pelayanan yang ditujukan untuk anggota masyarakat yang memiliki kebutuhan bervariasi dan berubah. Pustakawan perpustakaan umum dituntut untuk memiliki berbagai keterampilan dan kualitas, termasuk keterampilan interpersonal, kesadaran sosial, kerja sama tim, dan kepemimpinan serta kompetensi dalam praktik dan

⁷² Mhd Fajar Syahreza Nasution, Inom Nasution, and Syafri Fadillah Marpaung, "Sistem Layanan Peminjaman Dan Pengembalian Buku Di Perpustakaan Umum Kota Medan," *Jurnal Fadillah: Manajemen Pendidikan Islam & Umum* 2, no. 1 (2022).

⁷³ Musaddik Musaddik and Riski Nurislaminingsih, "Analisis Implementasi Layanan Jamila (Jaminan Layanan Prima Mengantar Buku Andalan Ke Pemustaka) Di Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta," *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 7, no. 1 (2018): 111–20, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/22822>.

⁷⁴ "Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 6," 2007.

prosedur organisasi (The Public Library Service: IFLA/ UNESCO Guidelines for Development 2001). IFLA juga menjelaskan bahwa kompetensi yang dibutuhkan pustakawan perpustakaan umum sebagai berikut.

- c. Kemampuan untuk berkomunikasi secara positif dengan orang lain.
 - d. Kemampuan untuk memahami kebutuhan pemustaka.
 - e. Kemampuan untuk bekerja sama dengan individu dan kelompok di masyarakat.
 - f. Pengetahuan dan pemahaman akan keanekaragaman budaya.
 - g. Pengetahuan tentang materi yang membentuk koleksi perpustakaan dan cara mengaksesnya.
 - h. Pemahaman tentang dan simpati pada prinsip layanan publik.
 - i. Kemampuan untuk bekerja dengan orang lain dalam menyediakan layanan perpustakaan yang efektif.
 - j. Keterampilan organisasi, dengan fleksibilitas untuk mengidentifikasi dan menerapkan perubahan.
 - k. Imajinasi, visi, dan keterbukaan terhadap gagasan dan praktik baru.
 - l. Kesiapan untuk mengubah metode kerja untuk memenuhi situasi baru.
 - m. Pengetahuan tentang teknologi informasi dan komunikasi.
2. Tujuan Perpustakaan Umum

Tujuan utama perpustakaan umum adalah menyediakan sumber daya dan jasa melalui berbagai media untuk memenuhi kebutuhan individu atau kelompok hingga mencapai berbagai tujuan seperti pendidikan, memenuhi kebutuhan informasi, dan rekreasi. Perpustakaan umum mempunyai tujuan yaitu

- a. Memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka.
 - b. Menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat bagi masyarakat terutama mengenai informasi topik yang berguna bagi mereka.
 - c. Membantu masyarakat dalam mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sehingga bermanfaat bagi masyarakat sekitar.⁷⁵
3. Fungsi Perpustakaan Umum

Setiap perpustakaan memiliki peran dan fungsi yang guna membantu masyarakat agar minat dalam membaca. Keberadaan perpustakaan dapat berfungsi dalam mencerdaskan kehidupan masyarakat.

Perpustakaan umum memiliki beberapa fungsi yaitu:

- a. Fungsi Administratif

Fungsi administratif, yaitu perpustakaan bertugas menyimpan koleksi atau informasi yang diterimanya. Perpustakaan melakukan aktivitas dalam pencatatan, penyelesaian, dan pemrosesan bahan pustaka serta menyelenggarakan sirkulasi yang efektif dan tepat guna.

- b. Fungsi Penelitian

Fungsi penelitian, yaitu sebagai sarana penelitian karena perpustakaan menyediakan berbagai informasi. Informasi yang diberikan berupa berbagai jenis sesuai dengan kebutuhan institusi.

- c. Fungsi Informatif

Fungsi informatif, yaitu perpustakaan menyediakan bahan pustaka yang memuat informasi tentang berbagai ilmu pengetahuan yang disusun secara teratur dan sistematis sehingga memudahkan para petugas dan

⁷⁵ Salmia, "Peningkatan Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang," 2018.

pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Perpustakaan menyediakan berbagai jenis informasi yaitu bahan tercetak, terekam ataupun koleksi lainnya.

d. Fungsi Pendidikan

Fungsi pendidikan, yaitu salah satu sarana atau media dalam membantu untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan. Ada berbagai informasi yang disediakan oleh perpustakaan berupa bahan tercetak, terekam maupun koleksi lainnya sebagai sarana untuk menerapkan tujuan Pendidikan. Perpustakaan harus menyediakan bahan koleksi untuk meningkatkan minat baca masyarakat.

e. Fungsi Rekreasi

Fungsi rekreasi, yaitu sebagai tempat dan sarana yang dapat memberikan hiburan kepada pengguna. Hal itu dapat dilakukan dengan cara mendekorasi ruangan sebaik mungkin agar pengguna merasa nyaman dalam memanfaatkan perpustakaan.

f. Fungsi Kebudayaan

Fungsi kebudayaan, yaitu perpustakaan menyediakan berbagai kebutuhan informasi agar dapat menumbuhkan budaya baca bagi para pengguna. Perpustakaan juga berfungsi untuk tumbunya kreativitas dalam kesenian dan juga berfungsi meningkatkan kualitas kehidupan dengan memanfaatkan berbagai informasi sebagai rekaman budaya bangsa.⁷⁶

4. Kriteria Perpustakaan Umum

Adapun kriteria perpustakaan umum yaitu sebagai berikut:

- a. Perpustakaan umum diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota,

⁷⁶ Utari Surya Kartika, "Strategi Pustakawan Dalam Meningkatkan Minat Kunjung Di Perpustakaan Umum Kabupaten Deli Serdang" (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2021).

kecamatan, dan desa serta dapat diselenggarakan oleh masyarakat.

- b. Pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota menyelenggarakan perpustakaan umum daerah yang koleksinya mendukung pelestarian hasil budaya daerah masing-masing dan memfasilitasi terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat.
- c. Perpustakaan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah. Pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, kecamatan, dan desa/kelurahan mengembangkan sistem layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
- d. Masyarakat dapat menyelenggarakan perpustakaan umum untuk memfasilitasi terwujudnya dalam pembelajaran.
- e. Pemerintah, pemerintah provinsi, dan/atau kabupaten/kota melaksanakan layanan perpustakaan keliling bagi daerah yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan menetap.⁷⁷

5. Jenis Layanan Perpustakaan Umum

Berbagai macam layanan yang disediakan oleh perpustakaan yang sudah lengkap serta ada juga yang belum memadai, layanan tersebut yaitu:

- a. Layanan membaca di perpustakaan
- b. Layanan jasa informasi
- c. Layanan sirkulasi
- d. Layanan referensi
- e. Layanan jasa dokumentasi
- f. Layanan jasa terjemahan
- g. Layanan pembuatan seri karangan

⁷⁷ Sunaryo Aritonang, "Perpustakaan Umum Di Kota Medan Dengan Tema Arsitektur Metafora" (Universitas Medan Area, 2018).

- h. Layanan silang, dan
 - i. Layanan perpustakaan keliling.⁷⁸
6. Tugas Perpustakaan Umum

Tugas pokok perpustakaan umum adalah menyediakan, mengolah, memelihara, dan mendayagunakan koleksi bahan pustaka, menyediakan sarana pemanfaatannya dan melayani pemustaka yang membutuhkan informasi dan bahan bacaan. Adapun tugas pokok perpustakaan umum adalah sebagai berikut:

- a. Perpustakaan umum disediakan oleh pemerintah dan masyarakat untuk melayani kebutuhan bahan pustaka.
- b. Perpustakaan umum menyediakan bahan pustaka yang dapat menumbuhkan minat belajar bagi masyarakat
- c. Mendorong masyarakat untuk terampil memilih bacaan yang sesuai dengan kebutuhannya dalam meningkatkan pengetahuan untuk menunjang Pendidikan.
- d. Menyediakan berbagai macam bahan pustaka yang bermanfaat untuk dibaca agar dapat berpartisipasi dalam pembangunan nasional.⁷⁹

D. Pemustaka

1. Pengertian Pemustaka

Istilah penggunaan perpustakaan atau pemakai perpustakaan lebih dahulu digunakan sebelum istilah pemustaka muncul. Menurut Sutarno NS dalam mendefinisikan pemakai perpustakaan adalah kelompok orang dalam masyarakat secara intensif mengunjungi dan memakai layanan dan fasilitas perpustakaan sedangkan penggunaan

⁷⁸ Robi Bunanjar, "Persepsi Pemustaka Terhadap Promosi Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Palembang," 2011.

⁷⁹ Yesaya Yehuda, "Sistem Pelayanan Terbuka Pada Interior Perpustakaan Umum Di Kota Semarang," *Jurnal Intra* 5, no. 2 (2017): 964–69.

perpustakaan adalah pengunjung, anggota dan pemakai perpustakaan, sedangkan menurut Wiji Suwarno pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).⁸⁰

Pemustaka adalah pengguna perpustakaan yang menggunakan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan seperti layanan dan koleksi, dari berbagai kalangan masyarakat baik itu perseorangan ataupun kelompok dengan tujuan tertentu.⁸¹ Menurut Undang-undang No. 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 9 pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.⁸² Diantara beberapa pemustaka adalah mahasiswa, guru, dosen dan masyarakat pada umumnya tergantung jenis perpustakaan yang ada. Jika perpustakaan perguruan tinggi pemustakanya adalah mahasiswa, dosen, karyawan dan civitas akademika dari suatu perguruan tinggi tersebut. Pemustaka harus mampu memanfaatkan fasilitas yang diberikan dan disediakan oleh perpustakaan dengan sebaik-baiknya untuk kepentingan studinya dan untuk memberikan pengetahuan dasar tentang perpustakaan dan cara penggunaannya bagi para pemustaka agar mereka dapat menemukan informasi dibutuhkan.

2. Kebutuhan Pemustaka

Perpustakaan menyediakan berbagai fasilitas terutama untuk memenuhi kebutuhan pemustaka sebagai pelanggan utama. Pemustaka harus mampu memanfaatkan fasilitas yang diberikan dan disediakan perpustakaan dengan sebaik-baiknya

⁸⁰ Syamsul Alam, "Analisis Kebutuhan Pemustaka Terhadap Koleksi Perpustakaan SMK Negeri 2 Somba Opu Kabupaten Gowa Provinsi Sulawesi Selatan" (Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017).

⁸¹ Riska Meidiana, "Pemanfaatan Sumber Informasi Oleh Pemustaka Di Perpustakaan Hukum Daniel S. LEV," *Journal of Chemical Information and Modeling*, 2017, 1–150.

⁸² "Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 9 Tentang Perpustakaan," 2007.

untuk kepentingan studinya dan untuk memberikan pengetahuan dasar tentang perpustakaan dan cara penggunaannya bagi para pemustaka agar mereka menjadi trampil dalam menemukan informasi yang relevan dengan kebutuhan mereka.

Beberapa fasilitas yang diberikan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka diantaranya adalah:

a. Menyediakan Koleksi

Agar perpustakaan berfungsi sebagai pusat sumber informasi dan terlaksananya kegiatan belajar yang dinamis, perpustakaan harus menyediakan berbagai jenis bahan pustaka dimana koleksi perpustakaan berorientasi kepada kebutuhan pemustaka baik tercetak maupun tidak tercetak.

b. Menyediakan Katalog

Katalog adalah daftar koleksi sebuah pusat dokumentasi atau beberapa pusat dokumentasi yang disusun menurut sistem tertentu dan dipergunakan untuk temu kembali informasi dengan mudah.

c. Bantuan Pustakawan

Pustakawan yang bertugas membantu apabila pemustaka menemukan kesulitan dalam menggunakan fasilitas yang ada.

d. Pelayanan Sirkulasi

Pelayanan yang diberikan dalam pencatatan peminjaman, perpanjangan, dan pengembalian bahan pustaka yang dipinjam, juga melayani pendaftaran anggota baru perpustakaan.⁸³

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka

Kepuasan pemustaka dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai,

⁸³ Mawarsih Putri, "Analisis Kebutuhan Pemustaka Terhadap Ketersediaan Koleksi Di Upt Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah," 2019.

jenis jasa yang diberikan serta bagaiman tenaga perpustakaan memberikan jasa kepada pemustakanya, adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka yaitu:

- a. Sumber daya manusia. Kepuasan pemustaka tergantung pada faktor kecepatan jasa
- b. Koleksi bahan pustaka. Kebutuhan informasi akan terus meningkat, dan itu akan membuat perpustakaan akan semakin meningkat pula. Maka dari perpustakaan harus mampu menyediakan koleksi terbaru sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka.
- c. Sarana dan prasana. Sarana di perpustakaan seperti meja, kursi, pendingin udara serata alat telusur perpustakaan disediakan agar pemustka merasa nyaman saat berada di perpustakaan.⁸⁴

E. Layanan Perpustakaan

Layanan merupakan suatu usaha membantu pihak lain dalam rangka memenuhi kebutuhannya. Kegiatan pelayanan lebih berorientasi pada upaya memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani sehingga ditempuh langkah-langkah tertentu untuk tujuan yang dimaksud. Untuk memenuhi pihak yang dilayani tentu tidak hanya memberikan pelayanan yang biasa namun selalu berusaha memberikan pelayanan yang bermutu.⁸⁵

Layanan perpustakaan merupakan kegiatan pokok perpustakaan penyediaan bahan pustaka atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan layanan dan bantuan kepada pengguna perpustakaan.⁸⁶ Pelayanan perpustakaan juga suatu upaya yang dilakukan oleh Pustakawan agar bahan-bahan pustaka yang ada di

⁸⁴ Reni Mustika, "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang," 2019.

⁸⁵ Muhammad Tahir, "Antara Layanan, Kinerja, Dan Harapan Pengguna," n.d., <http://books.google.com/books/about/Perpustakaan.> .

⁸⁶ Nurul Azizah Dede, "Analisis Pelayanan Perpustakaan Sekolah Terhadap Minat Baca Peserta Didik Di SMP Negeri 3 Towuti Luwu Timur," 2022.

Perpustakaan dapat dimanfaatkan dan digunakan seoptimal mungkin oleh para pemakai perpustakaan atau para pembaca sehingga perpustakaan dapat menjalankan fungsinya dengan baik.

Layanan perpustakaan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam penyelenggaraannya. Fungsi layanan perpustakaan adalah mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka yang mereka minati. Dalam rangka menciptakan kegiatan layanan perpustakaan yang baik diperlukan unsur-unsur penunjang yang mendukung kelancaran kegiatan layanan perpustakaan kegiatan layanan di perpustakaan, antara lain pemustaka (pengguna), koleksi, pustakawan, dan sarana prasarana. Dengan melalui layanan perpustakaan ini maka pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai media.⁸⁷

Dari penjelasan di atas maka dapat dipahami bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang ada di perpustakaan, yang berupa pemberian jasa informasi serta sarana dan prasaran yang ada di perpustakaan. Sehingga pemustaka juga mendapatkan informasi yang disediakan di perpustakaan, dengan kata lain perpustakaan harus berorientasi pada kebutuhan pemustakanya.

Adapun macam-macam Pelayanan Perpustakaan antara lain:

1. Layanan Sirkulasi

Sirkulasi berasal dari bahasa inggris yaitu *circulation* yang berarti perputaran atau peredaran. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering disebut kegiatan peminjaman bahan pustaka atau kegiatan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.⁸⁸

Menurut Ibrahim dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering dikenal dengan peminjaman. Namun demikian

⁸⁸ Shinta Nofita Sari and M Rinaldo Marajari, "Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasiperpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia," *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi* 3, no. 2 (2019): 36–48, <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JLMI/article/view/1108>.

pengertian layanan sirkulasi adalah mencakup semua bentuk pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan. Kegiatan ini antara lain meliputi: syarat keanggotaan, peraturan, prosedur peminjaman dan sistem pencatatan.

Layanan adalah unsur primer dalam pencapaian suatu keberhasilan organisasi perpustakaan bagian inilah yang secara langsung berhubungan dengan pemustaka dalam penyebaran sebuah informasi serta pemanfaatan fasilitas yang terdapat di perpustakaan. Dengan kata lain, perpustakaan berkaitan terhadap layanan karena tidak ada perpustakaan jika tidak kegiatan layanan.⁸⁹ Layanan menurut Mulyadi adalah mencakup semua bentuk pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pemustaka, Layanan pemustaka berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi.

Layanan sirkulasi adalah kegiatan melayani pemakai dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian administrasinya. Bahan pustaka yang dapat dipinjamkan dibaca diluar perpustakaan pada umumnya adalah koleksi umum (*non-refensi*). Seorang petugas layanan harus meneliti dan mengecek kondisi bahan pustaka yang akan dipinjamkan atau dikembalikan, dalam hal kelengkapan jumlah halaman, ada atau tidaknya coretan dan lain sebagainya.

Adapun pendapat Yusup layanan sirkulasi adalah layanan yang diberikan perpustakaan kepada pemakai dalam bentuk meminjamkan koleksi atau sumber informasi selama beberapa waktu sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan, waktu dalam peminjaman

⁸⁹ A Fahry, "Analisis Kualitas Layanan Sirkulasi Berdasarkan Persepsi Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang," 2018.

dapat sehari, dua hari atau seminggu. Proses layanan sirkulasi dimulai dari perpustakaan, pemakai yang meminjamkan buku agar dapat dibaca di rumah kemudian dikembalikan ke perpustakaan selanjutnya dipinjam oleh pemakai yang lainnya.

a. Tujuan Layanan Sirkulasi

Tujuan layanan sirkulasi menurut Ibrahim, jenis layanan ini merupakan bagian penting dalam suatu perpustakaan dengan tujuan:

- 1) Supaya mereka mampu memanfaatkan koleksi tersebut semaksimal mungkin.
- 2) Mudah diketahui siapa yang meminjamkan koleksi tertentu, dimana alamatnya serta kapan koleksi itu harus kembali. Apabila koleksi tersebut diperlukan pemustaka lain, akan segera dapat diketahui alamat peminjaman atau dinantikan pada waktu pengembalian.
- 3) Terjaminnya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas. Dengan demikian keamanan bahan pustaka akan terjaga.
- 4) Diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi.
- 5) Diketuainya tingkat keterpakaian koleksi yang dimiliki perpustakaan.⁹⁰

b. Fungsi Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi mempunyai fungsi melayani pemustaka di perpustakaan khususnya dalam hal berikut ini:

- 1) Pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan
- 2) Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan

⁹⁰ Ibid.

- 3) Peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan waktu bahan peminjaman.
- 4) Pengurus keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam, seperti denda.
- 5) Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada tepat waktu.
- 6) Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak.
- 7) Pertanggungjawaban atas segala berkas peminjaman.⁹¹

c. Bentuk Bagian Layanan Sirkulasi

Adapun bentuk bagian layanan sirkulasi adalah sebagai berikut:

1) Keanggotaan

Keanggotaan perpustakaan sangat perlu untuk memudahkan pemustaka dalam meminjam koleksi perpustakaan. pengurus keanggotaan setiap perpustakaan memiliki kebijakan sendiri. Pada perpustakaan tertentu ada uang pendaftaran ada pula yang tidak, meyerahkan pash foto diri serta fotocopy tanda pengenal, semua ini diperlukan untuk anggota perpustakaan. keanggotaan merupakan tanda bukti bahwa pemustaka sudah mendaftarkan dirinya sebagai anggota perpustakaan.

2) Pelayanan peminjaman

Peminjaman koleksi ada yang boleh dibawah pulang dan ada sejumlah koleksi yang boleh dibaca di tempat. Sedangkan untuk jangka waktu peminjaman sangat bervariasi misalnya:

⁹¹ Syihabuddin Qalyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 1st ed. (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fak. Adab UIN sunan Kalijaga, 2007). Hal 27

- a. Jangka lama: setahun, semester, dan bulan.
- b. Jangka menengah: setengah bulan, sepuluh hari, seminggu, dan lain-lain.
- c. Jangka waktu pendek: tiga hari, dua hari, dan sehari.
- d. Jangka waktu singkat: semalam, siang, dan jam.

3) Pengembalian bahan pustaka

Merupakan kegiatan layanan sirkulasi yang berupa pencatatan bukti bahwa pemustaka dapat mengembalikan bahan pustaka yang dipinjam baik dalam peminjaman jangka pendek maupun jangka panjang. Seorang petugas dalam bagian ini harus tegas dan teliti. Sebab sering terjadi pelanggaran misalnya keterlambatan pengembalian, penyobekan terhadap halaman, terdapat coretan, dan pemalsuan pada tanggal kembali.

4) Perpanjangan

Perpanjangan waktu peminjaman tergantung pada kebijakan perpustakaan, ada perpustakaan yang memberikan perpanjangan dua kali ada juga yang memberikan satu kali saja.

5) Penagihan

Layanan sirkulasi yang berupa kegiatan meminta kembali bahan pustaka yang dipinjam pemustaka setelah batas waktu peminjaman sudah lewat, jika terjadi dalam keterlambatan pengembalian yang melebihi maka perlu diadakan penagihan. Penagihan tersebut dilakukan dengan surat maupun secara lisan.

6) Pemberian sanksi

Pemberian sanksi ini berupa denda terhadap pemustaka yang melanggar ketentuan pelanggaran tersebut dilakukan oleh pemustaka berupa:

- a) Terlambat mengembalikan bahan pustaka.
- b) Mengembalikan bahan pustaka dalam keadaan rusak.
- c) Menghilangkan bahan pustaka.
- d) Melanggar tata tertib yang ada di perpustakaan.⁹²

d. Sistem Layanan Sirkulasi

Sistem bisa juga diartikan sebagai cara atau metode melakukan sesuatu yang berada dibawah pengendalian manusia yang dijalankan dengan mengatur unsur-unsurnya. Kemudian keberhasilan pelayanan informasi ini tidak hanya tergantung dari kesediaan teknologi, tetapi tergantung dari kesiapan pustakawan untuk memanfaatkan sarana yang ada pada perpustakaan. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan pustakawan kepada pemakai jasa perpustakaan dengan berbagai cara dan berbagai sistem. Ada tiga macam sistem layanan yang dapat dilakukan pustakawan adalah sebagai berikut:

- 1) Sistem layanan dengan tenaga manusia penuh (manual). Hal ini faktor penentu berhasil atau tidaknya sebuah perpustakaan tergantung penuh pada tenaga manusianya (pengelolanya).
- 2) Sifat pelayanan yang dibantu dengan menggunakan tenaga mesin (*automatic*). Dalam hal ini, pustakawan yang terlibat langsung dalam

⁹² Y P Rohman, "Analisis Sistem Layanan Sirkulasi Perpustakaan Keliling Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Mataram," 2022.

proses perubahan bentuk informasi dengan menggunakan bantuan tenaga teknologi informasi.

- 3) Sistem pelayanan dengan menggunakan bahan pustaka (buku) sebagai alat komunikasi yang mempunyai peranan dan posisi yang sangat strategi dalam proses pembangunan nasional dan mengambil peranan penting dalam berbagai kehidupan terutama disektor pendidikan. Memanfaatkan koleksi perpustakaan dengan baik, maka sangat perlu sistem sirkulasi yang jelas, dengan adanya sistem ini maka pengguna akan mengetahui peraturan serta tata tertib yang berlaku. Pustakawan dan pengguna akan mengetahui hak serta kewajiban masing-masing. Sistem yang dipakai diperpustakaan pada umumnya dikenal dengan istilah sistem terbuka (*open acces*), dan tertutup sistem tertutup (*closed acces*).

- 1) Sistem pinjam tertutup (*closed acces*)

Suatu peminjaman yang tidak mungkin pengguna untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi perpustakaan. koleksi yang hendak dipinjam dipilih melalui catalog yang tersedia. Koleksi tersebut akan dikembalikan petugas. Dalam sistem ini peran catalog sangat penting.

Keuntungan:

- a) Koleksinya terjaga rapih.
- b) Susunan buku terlihat lebih teratur dan tidak mudah rusak.
- c) Kerusakan dan kehilangan koleksi lebih sedikit.

- d) Tidak memerlukan meja baca di ruang koleksi

Kerugian:

- a) Memerlukan waktu yang banyak untuk melayani pemustaka.
- b) Memerlukan waktu untuk mengisi formular pengembalian buku sehingga dapat mengalami antri.
- c) Sering menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan misalnya salah pengertian antara petugas dan peminjaman.

2) Sistem pinjam terbuka (*open access*)

Suatu sistem peminjaman yang dimana pemustaka masuk ke perpustakaan dan dapat menggunakan fasilitas, koleksi, dan lain-lain secara bebas tanpa adanya suatu hambatan. Dimana pemustaka dapat diberikan kebebasan untuk memilih koleksi yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan.

Keuntungan:

- a) Pemakai dapat melakukan pencarian sesuai dengan kebutuhannya.
- b) Memberikan kepuasan pengguna yang diberikan secara bebas untuk memilih, dan membaca buku.
- c) Sumber daya manusia atau tenaga yang dibutuhkan tidak banyak.

Kerugian:

- a) Pengguna dalam melakukan pengembalian koleksi terkadang salah tempat atau letak koleksinya, sehingga koleksi menjadi bercampur aduk.

- b) Petugas harus sering mengontrol rak-rak untuk mengetahui buku yang salah letak
- c) Terjadinya hilang koleksi karena diberikan akses terbuka.⁹³

2. Layanan Referensi

Referensi merupakan kata yang berasal dari bahasa Inggris yaitu “*reference*” yang artinya menunjuk atau menyebut. Menurut KBBI, referensi merupakan sumber, rujukan, acuan atau petunjuk. Layanan referensi merupakan sebuah layanan dengan bentuk kegiatan memberikan bimbingan kepada pemustaka untuk menemukan koleksi yang dibutuhkannya. Layanan referensi merujuk kepada koleksi yang dibutuhkan ketika ingin membuat skripsi ataupun desertasi. Tujuan dari layanan referensi ini yaitu untuk membantu pengguna dalam mencari atau penelusuran referensi dengan memanfaatkan koleksi referensi di perpustakaan.⁹⁴ Layanan referensi ini sangat penting dalam sebuah perpustakaan, karena melalui dialog dan komunikasi yang intensif antar petugas perpustakaan dengan pemustaka akan memberikan kemudahan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Komunikasi interpersonal juga terbentuk dalam kegiatan ini yaitu dengan komunikasi anatar petugas dan pengguna perpustakaan.⁹⁵ Maka dibutuhkan komunikasi yang baik untuk perkembangan perpustakaan yang baik.

Perpustakaan pada umumnya menyediakan berbagai jenis perpustakaan, salah satunya layanan referensi.

⁹³ Syahfira Tanjung, “Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Perpustakaan Dalam Memberikan Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara” (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2021), <http://repository.uinsu.ac.id/12824/>.

⁹⁴ Umi Kalsum, “Referensi Sebagai Layanan, Referensi Sebagai Tempat: Sebuah Tinjauan Terhadap Layanan Referensi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi,” *IQRA: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi (e-Journal)* 10, no. 1 (2016).

⁹⁵ Abdul Karim Batu Bara, “Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan,” *Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi* 3, no. 1 (2009): 9–17.

Layanan referensi adalah layanan yang memberikan informasi langsung kepada pemustaka untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Layanan ini bercirikan pemanfaatan sumber referensi (bahan rujukan). Sumber referensi disusun sedemikian rupa sehingga tidak harus dibaca mulai halaman pertama sampai akhir. Topik-topiknya disusun berdasarkan abjad, subjek, wilayah kronologis, atau kombinasinya. Layanan referensi dapat diartikan jawaban oleh pustakawan atas pertanyaan pengunjung yang jawabannya dapat dicari melalui sumber-sumber informasi yang dimiliki perpustakaan, layanan referensi ini bagian yang cukup penting dalam sistem perpustakaan. Bagus tidaknya suatu perpustakaan dapat diukur dari koleksi dan layanan referensi tersebut. Layanan ini disediakan untuk membantu pemustaka dalam mencari informasi melalui berbagai sumber informasi referensi yang memuat informasi dan uraian singkat, seperti kamus, ensiklopedia, buku pegangan, direktori, almanac, dan buku tahunan.⁹⁶

3. Layanan Penelusuran Informasi

Layanan penelusuran informasi adalah pelayanan untuk membantu pemakai dalam menemukan informasi koleksi dan literatur yang dibutuhkan. Layanan ini juga memudahkan pemustaka mendapatkan informasi yang diinginkannya, seperti pemustaka yang menginginkan suatu subjek tertentu dan belum tahu kemana harus mencari maka jasa penelusuran informasi ini siap membantu. Salah satunya menyediakan fasilitas OPAC (*Online Public Access Catalogue*) untuk melakukan penelusuran koleksi. Kelebihan fitur OPAC ini, pemustaka dapat mencari informasi dari beberapa titik pencarian seperti nama, pengarang, judul buku, subjek, maupun

⁹⁶ Husnul Khatimah, "Analisis Pelayanan Referensi Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe," 2018.

penerbit, pemustaka dapat melihat apakah buku yang dicari sedang dipinjam atau ada tersimpan dirak sesuai dengan nomor penempatannya.⁹⁷

4. Layanan Pendidikan Pemustaka

Layanan Pendidikan pemustaka merupakan suatu kegiatan yang disediakan oleh perpustakaan untuk membimbing pengunjung atau pemustaka baru dalam mengenal dan menggunakan seluruh fasilitas yang ada di perpustakaan.⁹⁸ Didalam kegiatan layanan Pendidikan pemakai ini juga memberikan pelatihan literasi informasi yang bertujuan agar pengguna perpustakaan memiliki kemampuan dalam menemukan informasi dan memahami sumber informasinya. Dengan adanya Pendidikan pemakai atau pemustaka ini juga memberikan dampak terhadap perpustakaan dengan mengenalkan (promosi) perpustakaan kepada pengguna perpustakaan sehingga dapat menarik minat membaca ke perpustakaan.

5. Layanan Ruang Baca

Perpustakaan menyediakan ruang baca bagi pemustaka untuk membaca berbagai macam koleksi yang ada di perpustakaan. Layanan ini disediakan untuk mengantisipasi pembaca yang tidak dapat atau tidak ingin meminjam koleksi, tetapi hanya butuh untuk membaca di perpustakaan. Demikian pula apabila perpustakaan memiliki koleksi khusus yang hanya dapat dibaca di perpustakaan.⁹⁹

Biasanya perpustakaan menyediakan ruang baca yang berbeda-beda sesuai dengan jenis koleksi yang dimiliki

⁹⁷ Widodo, “Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi (TI),” *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia* 1, no. 1 (2018): 83–97.

⁹⁸ Isran Elnadi, “Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu,” *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)* 3, no. 2 (2018): 203–14.

⁹⁹ L. Rahayu, “Layanan Perpustakaan,” *Universitas Terbuka*, 2015, 1–43, <http://repository.ut.ac.id/4183/>.

perpustakaan.¹⁰⁰ Hal ini dikarenakan penempatan koleksi atau ruang koleksi juga dibedakan tergantung jenis koleksinya, misalnya letak ruang koleksi majalah di lantai 2 maka ruang baca majalah juga ada di lantai 2. Kemudian letak ruang koleksi buku ada di lantai 1 maka ruang baca juga terletak dilantai tersebut. Demikian pula dengan koleksi audiovisual maka ruang baca biasanya terletak dekat koleksi tersebut.

6. Layanan Audio visual

Layanan audio visual adalah kegiatan meminjam bahan pustaka audio visual kepada pemustaka untuk ditayangkan dengan bantuan perlengkapannya di dalam perpustakaan. tujuan dari layanan audio visual adalah menyediakan media khusus untuk tujuan Pendidikan, pengajaran, penelitian, dan rekreasi. Manfaat layanan audio visual ini membantu memberikan kosep pertama atau kesan yang benar, meningkatkan keinginan intelektual dan apat memberikan konsep baru dari sesuatu di luar pengalaman biasa. Layanan ini meliputi peminjaman dan pemutaran film, video, slide, filmstrip. Bahan yang disediakan berupa film cerita, film documenter, atau film pengetahuan.¹⁰¹

7. Layanan Penelusuran Literatur

Layanan ini biasanya diselenggarakan oleh perpustakaan Lembaga penelitian dan perpustakaan perguruan tinggi, karena pengguna perpustakaan ini memiliki kesibukannya yang luar biasa, tidak sempat mencari sendiri informasi atau literatur yang dibutuhkannya. Untuk itu, maka pustakawan harus dapat membantu mereka mencarikan informasi dan literatur yang

¹⁰⁰ Ibid.

¹⁰¹ Nurma Harumiaty, "Perencanaan Layanan Audio Visual Studi Kasus Pada Perpustakaan Universitas Airlangga," *Jurnal Perpustakaan Univerita Airlangga* 3, no. 1 (2016): 33–37.

dibutuhkan dan diminta oleh pemustaka.¹⁰² Dalam menyelenggarakan layanan seperti ini beberapa perpustakaan khususnya di perguruan tinggi, menempatkan satu meja untuk konsultasi bagi pemakai yang membutuhkan layanan penelusuran informasi.

Persiapan yang harus dilakukan dalam menyelenggarakan layanan ini adalah perpustakaan harus mempunyai katalog yang lengkap dan handal, sehingga pustakawan yang membantu mencarikan literatur tidak menemui kesulitan dalam mencari kebutuhan pemustaka. Perpustakaan juga harus memiliki terbitan seperti bibliografi, indeks, dan majalah sebagai alat penelusuran informasi atau literatur. Perpustakaan juga harus menyediakan formulir untuk mencatat pertanyaan pemustaka, mesin ketik atau lebih baik komputer untuk mengetikkan jawaban hasil penelusuran, mesin fotokopi untuk menggandakan literatur yang dibutuhkan oleh pemustaka dan lain-lain.¹⁰³

8. Layanan Penyebaran Informasi Terseleksi

Penyelenggaraan layanan ini tidak terlalu mudah, karena pustakawan yang menyeleksi daftar artikel harus mengetahui subjek atau bidang ilmu yang akan diseleksi. Oleh karena itu, sebaiknya layanan ini dibantu oleh spesialis subjek, yaitu pakar dalam bidang ilmu tertentu yang ditambah pengetahuan perpustakaan.

Saat ini komputer dapat digunakan untuk membantu daftar artikel sesuai dengan bidang ilmu atau minat pemustaka. Ini sangat membantu pekerjaan pustakawan dalam melakukan seleksi. Dalam hal ini, pustakawan hanya memasukkan data bidang ilmu atau minat dari pemustaka sebagai profil pemustaka.¹⁰⁴ Setelah itu,

¹⁰² Elva Rahma, *Akses Dan Layanan Perpustakaan: Teori Dan Aplikasi* (Kencana, 2018).

¹⁰³ Ibid.

¹⁰⁴ Ibid.

pustakawan tinggal memasukkan (menginput) judul-judul artikel dari jurnal yang baru diterima. Komputer secara otomatis akan melakukan sortir atau seleksi sesuai dengan profil pemustaka dan akan mencetak hasil seleksi tersebut. Selanjutnya pustakawan tinggal mengirimkan hasil cetakan komputer tersebut kepada pemustaka yang menjadi pelanggan layanan ini.

9. Layanan Perpustakaan Keliling

Layanan perpustakaan keliling pada dasarnya bersifat terbuka, demokratis, karena perpustakaan keliling melayani semua lapisan masyarakat tanpa membedakan status sosial, budaya, ekonomi, pendidikan, kepercayaan maupun, status lainnya. Semua warga masyarakat bebas memanfaatkan layanan jasa perpustakaan keliling.

Perpustakaan keliling merupakan jenis layanan yang dikembangkan pada perpustakaan umum, yang disebut unit Layanan Perpustakaan Keliling. Maksudnya agar perpustakaan tersebut dapat memberikan layanan berkeliling mendatangi tempat pemukiman penduduk, tempat kegiatan masyarakat seperti sekolah, kantor kelurahan, atau tempat-tempat tertentu yang dianggap strategis.¹⁰⁵

10. Layanan Akses Internet

Layanan akses internet merupakan layanan yang memberikan atau menyediakan akses penelusuran terhadap informasi melalui internet. Perpustakaan menyediakan akses internet untuk pengguna seperti menyediakan *wifi* untuk membantu penelusuran kebutuhan informasi pemustaka.¹⁰⁶ Layanan pemustaka yang baik juga dapat

¹⁰⁵ Yuli Eka Saputri, *Layanan Perpustakaan Keliling Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Lubuklinggau*, 2018.

¹⁰⁶ Abdul Karim Batubara, "Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka," *Jurnal Iqra' Volume 05 No.1*, 2011.

memberikan dampak positif terhadap komunikasi interpersonal yang terjalin di perpustakaan.

Dari berbagai macam layanan di atas dalam melayani pemustaka, pustakawan melakukan komunikasi secara langsung maupun lewat media. Kegiatan ini merupakan kegiatan adanya hubungan langsung antara pemustakan dengan pustakawan. Komunikasi ini sangat efektif digunakan pustakawan untuk menciptakan suasana yang nyaman, dan memberikan kepuasan tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan.



DAFTAR RUJUKAN

- 24, Undang Undang No. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, issued 2007.
- Aiman, A, M Mislán, and R Ramayanti. “Strategi Pustakawan Dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa Di Perpustakaan Smk Negeri I Sarolangun.” *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan* 10, no. 03 (2022): 6990708. <http://repository.uinjambi.ac.id/id/eprint/9832>.
- Akmal, Akmal. “Pengaruh Komunikasi Efektif Dengan Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Provinsi Sulawesi Selatan,” 2017.
- Anyim, Wisdom O. “Application of Interpersonal Communication in Reference and Information Services in University Libraries.” *Library Philosophy and Practice* 2019 (2019).
- Aritonang, Sunaryo. “Perpustakaan Umum Di Kota Medan Dengan Tema Arsitektur Metafora.” Universitas Medan Area, 2018.
- Bunanjar, Robi. “Persepsi Pemustaka Terhadap Promosi Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Palembang,” 2011.
- Burhan, Saepul, and Yoka Pradana. “Strategi Komunikasi Perpustakaan Dalam Meningkatkan Literasi Informasi Mahasantri.” *Sahafa Journal of Islamic Communication* 4, no. 2 (2022). <https://doi.org/10.21111/sjic.v4i2.7898>.
- Cut Maulia Agustina. “Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Layanan Deposit Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Aceh,” 2022.
- Dede, Nurul Azizah. “Analisis Pelayanan Perpustakaan Sekolah Terhadap Minat Baca Peserta Didik Di SMP Negeri 3 Towuti Luwu Timur,” 2022.
- Endarti, Sri. “Optimalisasi Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan,” 2019.
- Fahry, A. “Analisis Kualitas Layanan Sirkulasi Berdasarkan Persepsi

- Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Enrekang,” 2018.
- Fitriani, F. “Keterampilan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Perbaikan Mutu Layanan Di Perpustakaan Syekh Yusuf Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.” Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021. <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/21397/>.
- Galih, Hadyan Aldio, and Kiki Fauziah. “Komunikasi Interpersonal Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok.” *Paradigma, Jurnal Kajian Budaya* 9, no. 1 (2019): 30. <https://doi.org/10.17510/paradigma.v9i1.223>.
- Hartono, Mulyanto. “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pengunjung Perpustakaan Kota Samarinda.” *EJournal Ilmu Komunikasi* 4, no. 3 (2016): 548–62.
- Harumiaty, Nurma. “Perencanaan Layanan Audio Visual Studi Kasus Pada Perpustakaan Universitas Airlangga.” *Jurnal Perpustakaan Univerita Airlangga* 3, no. 1 (2016): 33–37.
- Isti Suratmi. “Peran Dan Tanggung Jawab Pustakawan Sebagai Pengelola Informasi Perpustakaan,” no. 0274 (2019): 1–11.
- Jayakusuma, Atma. “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Hasanuddin Makassar.” Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2018.
- Junita, Reza. “Penerapan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Pertanian Agrobisnis Perkebunan.” Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2021. <http://www.ufrgs.br/actavet/31-1/artigo552.pdf>.
- Kartika, Utari Surya. “Strategi Pustakawan Dalam Meningkatkan Minat Kunjung Di Perpustakaan Umum Kabupaten Deli Serdang.” Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2021.

- Khaerah, Ummul. “Analisis Kemampuan Sosial Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Takalar.” *Jupiter XVII*, no. 1 (2020): 73–89.
- Khatimah, Husnul. “Analisis Pelayanan Referensi Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Lhokseumawe,” 2018.
- Lestari, Ema Puji. “Urgensi Kemampuan Komunikasi Interpersonal Bagi Pustakawan.” *Iain Ponorogo*, 2015, 29–42.
- Marlina, Gusni, Marzalismen, and Sinta Westika Putri. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Sman 1 Sijunjung.” *Jurnal Public Administration, Business and Rural Development Planning 3*, no. 1 (2021): 34–41. <http://ejournal.stia-lppn.ac.id/index.php/journal/article/view/91>.
- Meidiana, Riska. “Pemanfaatan Sumber Informasi Oleh Pemustaka Di Perpustakaan Hukum Daniel S. LEV.” *Journal of Chemical Information and Modeling*, 2017, 1–150.
- Mulyadi. “Profesi Kepustakawanan (Bekal Calon Pustakawan Tingkat Ahli),” 2011, 138.
- Musaddik, Musaddik, and Riski Nurislaminingsih. “Analisis Implementasi Layanan Jamila (Jaminan Layanan Prima Mengantar Buku Andalan Ke Pemustaka) Di Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta.” *Jurnal Ilmu Perpustakaan 7*, no. 1 (2018): 111–20. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/22822>.
- Muslimin. “Keterampilan Interpersonal Pustakawan Dalam Pelayanan Akses Informasi Terhadap Siswa (Study Kasus Perpustakaan Sekolah Luar Biasa 1 Makassar),” 2021.
- Mustika, Putera. “Profesionalisme Pustakawan.” *Buletin Perpuatakaan UII 1*, no. 57 (2017): 27–35. <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/9097>.
- Mustika, Reni. “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan

- Pemustaka Di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang,” 2019.
- Mustofa, M B, I Silvia, and A Basyori. “Proses Komunikasi Interpersonal Dalam Lingkup Perpustakaan Melalui Model Konseling Layanan Pemustaka.” *Jurnal El-Pustaka* 02, no. 01 (2021): 35–43.
- Nasution, Mhd Fajar Syahreza, Inom Nasution, and Syafri Fadillah Marpaung. “Sistem Layanan Peminjaman Dan Pengembalian Buku Di Perpustakaan Umum Kota Medan.” *Jurnal Fadillah: Manajemen Pendidikan Islam & Umum* 2, no. 1 (2022).
- Owoeye, Peter Olufemi, and Florence Tope Dahunsi. “The Role of Communication in Effective Service Delivery in Libraries and Information Centres: A Case Study of Ekiti State University Librar.” *International Journal of Library and Information Science* 6, no. 5 (2014): 75–87. <https://doi.org/10.5897/IJLIS2014.0434>.
- Permatasari, Putri. “Persepsi Pemustaka Terhadap Perpustakaan Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah (Dpad) Kota Tangerang.” *UIN Syarif Hidayatullah*, 2017.
- Putri, Mawarsih. “Analisis Kebutuhan Pemustaka Terhadap Ketersediaan Koleksi Di Upt Perpustakaan Universitas Serambi Mekkah,” 2019.
- Rahayu, L. “Layanan Perpustakaan.” *Universitas Terbuka*, 2015, 1–43. <http://repository.ut.ac.id/4183/>.
- Rahma, Elva. *Akses Dan Layanan Perpustakaan: Teori Dan Aplikasi*. Kencana, 2018.
- Raudah, Hildayati, and Triana Santi. “Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.” *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan* 6, no. 2 (2018): 257. <https://doi.org/10.21043/libraria.v6i2.3949>.
- Ridwan, M. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas

- Muslim Nusantara Alwashliyah Medan,” 2020.
<http://repository.uinsu.ac.id/9831/>.
- Ridwan, Madinatul Munawwarah, Andi Muhammad Aminullah, Nurlaeli Jamaluddin, Elihami Elihami, and Prodi Perpustakaan. “Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan UIN Alauddin Makassar.” *Journal of Education, Psychology and Counseling* 3, no. 1 (2020): 95–106.
- Rohman, Y P. “Analisis Sistem Layanan Sirkulasi Perpustakaan Keliling Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Mataram,” 2022.
- Salmia. “Peningkatan Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Enrekang,” 2018.
- Samsu. *Metode Penelitian (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development)*. Edited by Rusmini. 1st ed. Jambi, 2017.
- Saputri, Yuli Eka. *Layanan Perpustakaan Keliling Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Lubuklinggau*, 2018.
- Sari, Shinta Nofita, and M Rinaldo Marajari. “Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasiperpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia.” *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi* 3, no. 2 (2019): 36–48.
<http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JLMI/article/view/1108>.
- Sayuti, M, Wahyudi Buska, and Syamsuddin Syamsuddin. “Kompetensi Kepustakawanan Pustakawan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Tanjung Jabung Barat.” UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021.
- Sugiyono, D. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*, 2013.
- Tahir, Muhammad. “Antara Layanan, Kinerja, Dan Harapan Pengguna,” n.d.
[http://books.google.com/books/about/Perpustakaan. .](http://books.google.com/books/about/Perpustakaan.)

- Tanjung, Syahfira. “Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Perpustakaan Dalam Memberikan Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara.” Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2021. <http://repository.uinsu.ac.id/12824/>.
- Umar Sidiq, Moh. Miftachul Choiri. *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan*. Edited by Anwar Mujahidin. 1st ed. Ponorogo, 2019.
- “Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 6,” 2007.
- “Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 9 Tentang Perpustakaan,” 2007.
- Widodo. “Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi (TI).” *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia* 1, no. 1 (2018): 83–97.
- Yehuda, Yesaya. “Sistem Pelayanan Terbuka Pada Interior Perpustakaan Umum Di Kota Semarang.” *Jurnal Intra* 5, no. 2 (2017): 964–69.
- Zalim, M. Hilmi. “Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan.” *Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, Banjarmasin*. no. (2020). <http://idr.uin-antasari.ac.id/15184/>.
- 