

Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung

Muhamad Bisri Mustofa¹, Sahelga Ulvi², Siti Wuryan³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Abstract

The study aims to identify the effectiveness of Librarians' interpersonal communication within circulation services at the Library and Archives Division of Lampung Province, as well as to comprehend the nature of the circulation services offered within the organization. The employed research approach is a descriptive qualitative methodology, which describes information about the problem under study. Methods of gathering information encompassed observing, conducting interviews, and utilizing documentation. Data was subsequently analyzed by condensing, presenting, and drawing conclusions. The findings indicate that interpersonal communication holds significance in delivering library services, encompassing abilities like openness, empathy, support, positive attitude, and equality. Researchers interviewed 5 librarians and 5 users, using a structured interview approach. These results indicate that librarians have implemented various communication skills, including openness, empathy, support, positive attitude, and equal treatment. Even so, the views of the users are different, they argue that the application of these skills is still not optimal. In conclusion, overall, circulation services provided by librarians at the Library and Archives Division of Lampung Province, are considered quite good, but the opinions of users indicate that the implementation of communication skills still needs to be improved.

Keywords

Interpersonal Communication, Librarian, Circulation Services

Email

bisrimustofa@radenintan.ac.id

PENDAHULUAN

Perpustakaan mudah dijumpai dalam masyarakat, baik yang dijalankan oleh lembaga pemerintah maupun entitas bisnis non-pemerintah, ataupun individu biasa. Salah satu bentuk perpustakaan mudah dijangkau adalah perpustakaan umum (Mahdi, 2020). Fungsi penting perpustakaan umum terletak pada kemampuannya dalam menyediakan akses terhadap pengetahuan serta menciptakan lingkungan sosial yang mendukung pertukaran gagasan (Diana et al., 2022). Perpustakaan umum merupakan tempat di mana beragam jenis materi bacaan dan sumber daya dapat ditemukan (D. E. G. Lestari, 2020). Bahan-bahan seperti buku, majalah, koran, dan sumber referensi lainnya menyediakan pintu masuk ke dalam pengetahuan dan informasi yang dapat membantu individu dalam proses belajar, menjelajahi minat pribadi, serta melebarkan cakrawala pemahaman (Permatasari, 2017).

Peran perpustakaan bersifat signifikan dalam mengumpulkan dan menghadirkan berbagai variasi koleksi bahan pustaka. Pengunjung perpustakaan dapat memanfaatkan berbagai jenis bahan pustaka yang disediakan di dalamnya untuk kepentingan pembelajaran, riset, hiburan, serta pengembangan diri. Terpenting, perlu diingat bahwa setiap individu pengguna mungkin memiliki preferensi dan kebutuhan yang beragam. Fleksibilitas dalam memberikan bantuan dan layanan yang sesuai dengan situasi serta kebutuhan individu sangatlah krusial ketika berurusan dengan pengguna perpustakaan atau pencari informasi. Sikap, kepribadian, dan karakter pustakawan juga memiliki dampak pada kualitas pelayanan yang diberikan; sikap ramah, kesabaran, empati, dan responsivitas akan menciptakan pengalaman di mana pemustaka merasa diperhatikan dan dihargai. Keterampilan komunikasi yang kompeten menjadi hal penting dalam interaksi antara pustakawan dan pemustaka. Kemampuan untuk

menjelaskan informasi dengan jelas, memberikan respon yang tepat terhadap pertanyaan, serta mendengarkan secara efektif untuk memahami kebutuhan pengguna adalah unsur-unsur yang penting dalam dinamika ini (Nurhayani, 2011).

Interaksi yang berlangsung antara pustakawan dan pemustaka yang memerlukan layanan informasi memegang peran sentral dalam tugas-tugas pustakawan. Mereka adalah individu yang telah memperoleh kompetensi dan pengetahuan dalam bidang kepastakawanan melalui pendidikan atau pelatihan. Tugas utama mereka melibatkan pengelolaan koleksi perpustakaan serta penyediaan pelayanan kepada pengguna. Sebagai penyedia pelayanan, pustakawan berperan sebagai perantara antara sumber informasi yang ada dalam perpustakaan dan para pengunjungnya. Efektivitas dan efisiensi komunikasi pustakawan dengan pengunjung begitu penting untuk pencapaian sasaran pelayanan informasi yang disediakan oleh perpustakaan (Rumanti, 2002a).

Secara menyeluruh, fungsi pustakawan sebagai individu yang memberikan layanan kepada para pengunjung memegang peranan yang sangat penting dalam meraih tujuan yang sangat penting dalam mencapai tujuan perpustakaan sebagai sumber informasi dan pengetahuan bagi masyarakat. Mutu komunikasi antara pustakawan dan pengunjung akan memiliki dampak terhadap tingkat kepuasan pengguna, penggunaan koleksi perpustakaan, serta kontribusi perpustakaan dalam meningkatkan tingkat literasi dan pengetahuan di lingkungan masyarakat yang dilayani (Ridwan, 2020).

Kemampuan pustakawan dalam mengembangkan hubungan positif dengan para pengunjung sangat bergantung pada keahlian komunikasi interpersonal yang efisien. Ini memungkinkan pustakawan untuk memahami cara memberikan pesan yang tepat serta penerimaan pesan yang baik. Kemampuan untuk mendengarkan dengan baik, memiliki sifat sesuatu yang menggembirakan, menggabungkan komunikasi verbal dan nonverbal pada saat memberikan layanan kepada pemustaka juga memiliki peran penting. Contohnya, berbicara dengan pemustaka sambil menjaga kontak mata dan tersenyum dapat memberikan kesan bahwa pemustaka sedang diperhatikan secara penuh, lebih daripada hanya menggunakan kata-kata semata.

Kemampuan komunikasi interpersonal yang bermanfaat dan berhasil sangat diperlukan oleh seorang pustakawan dalam membentuk koneksi yang positif dengan para pengunjung. Berikut kemampuan tersebut yang perlu diperhatikan oleh pustakawan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal yaitu komunikasi verbal yang jelas, pustakawan harus dapat menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami oleh pemustaka. Hindari penggunaan bahasa teknis yang mungkin sulit dimengerti oleh pemustaka umum. Pendengaran efektif, Jadilah pendengar yang efektif dengan memberikan perhatian penuh pada pemustaka ketika mereka berbicara. Dengarkan dengan seksama dan jangan memotong pembicaraan mereka. Keterbukaan dan kesopanan, tunjukkan keterbukaan dan kesopanan dalam berkomunikasi dengan pemustaka. Jangan menilai atau menghakimi pemustaka berdasarkan permintaan atau pertanyaan mereka. Keterampilan nonverbal, selain komunikasi verbal, ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan kontak mata juga penting dalam berkomunikasi dengan pemustaka. Misalnya, tersenyum saat berbicara dengan pemustaka dapat menciptakan suasana yang menyenangkan dan mengundang kepercayaan.

Aktivitas berkomunikasi memiliki peran sentral, terutama dalam konteks pustakawan, termasuk interaksi dengan pengunjung dalam proses melakukan pemberian layanan informasi. Faktor tersebut menjadi signifikan karena orang yang bekerja di perpustakaan bertindak sebagai individu yang memegang keahlian yang diperoleh melalui proses pendidikan ataupun pembinaan di bidang kepastakawanan. Selain itu, mereka juga memikul

tanggung jawab penting dalam pengelolaan dan penyediaan pelayanan di lingkungan perpustakaan (Rumanti, 2002b). Maka dapat diungkapkan bahwa pustakawan merupakan individu yang memberikan pelayanan kepada tamu perpustakaan. Dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan ini, kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi harus unggul.

Menguasai kemampuan berkomunikasi interpersonal yang efektif memiliki signifikansi besar bagi seorang pustakawan dalam menciptakan lingkungan perpustakaan yang bersahabat, memberikan asistensi kepada pengunjung, dan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu perpustakaan. (Mustofa et al., 2020) Dengan membangun hubungan positif dengan para pemustaka, seorang pustakawan yang mempraktikkan kemampuan komunikasi yang cemerlang mampu berinteraksi dengan lancar dengan para pengunjung, memahami kebutuhan mereka melalui pendengaran yang baik, dan menyampaikan bantuan dengan sikap yang ramah.

Peran teknologi dalam layanan sirkulasi di perpustakaan memiliki dampak signifikan pada komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pengguna. Teknologi memungkinkan otomatisasi proses sirkulasi seperti peminjaman dan pengembalian buku, yang memungkinkan pustakawan untuk lebih fokus pada interaksi langsung dengan pengguna dalam memberikan bantuan dan rekomendasi. Penggunaan sistem manajemen perpustakaan (ILS) dan aplikasi perpustakaan memungkinkan pengguna untuk mengakses katalog, melakukan pemesanan, dan memperpanjang pinjaman secara mandiri, mengurangi kebutuhan untuk interaksi langsung dengan pustakawan. Meskipun demikian, teknologi juga memberikan peluang untuk meningkatkan komunikasi interpersonal, seperti melalui saluran komunikasi online atau platform obrolan langsung, di mana pengguna dapat dengan cepat meminta bantuan atau konsultasi dari pustakawan. Namun, tantangan yang muncul termasuk penyesuaian pustakawan dengan penggunaan teknologi baru, risiko kurangnya interaksi manusia yang dapat mengurangi kualitas layanan, serta kebutuhan untuk memastikan bahwa teknologi diakses dengan mudah dan dapat dimengerti oleh semua anggota masyarakat, termasuk mereka yang mungkin kurang terampil dalam teknologi. Dengan demikian, sementara teknologi dapat meningkatkan efisiensi layanan sirkulasi, penting bagi pustakawan untuk tetap memperhatikan keseimbangan antara penggunaan teknologi dan interaksi interpersonal untuk memastikan pelayanan yang komprehensif dan memuaskan bagi semua pengguna perpustakaan.

Dalam penelitian ini, pelayanan sirkulasi di lembaga Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung menjadi lokasi penelitian, di bagian layanan sirkulasi interaksi antara pustakawan dan pengunjung selalu terjadi, sehingga pustakawan perlu memiliki keterampilan komunikasi yang baik dan efisien dalam memberikan layanan kepada pengunjung. Layanan sirkulasi merupakan salah satu pelayanan yang diupayakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung, pelayanan sangat dipengaruhi oleh konteks sosial, budaya, dan ekonomi di mana perpustakaan tersebut beroperasi. Lampung sebagai provinsi dengan keberagaman budaya dan strata ekonomi yang beragam membutuhkan pendekatan yang sensitif dalam komunikasi. (Fernanda & Samsuri, 2020) Pustakawan perlu memahami nilai-nilai lokal seperti gotong royong dan keramahan serta mengakomodasi beragam tingkat literasi dan akses terhadap perpustakaan. Dengan memperhatikan konteks ini, pustakawan dapat menyesuaikan gaya komunikasi mereka agar relevan dan efektif dalam menyediakan layanan sirkulasi yang merata dan inklusif bagi semua anggota masyarakat Lampung.

Dari observasi yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa terdapat sedikit interaksi antara pustakawan dan pengunjung yang mengunjungi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. Hal ini mungkin disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kurangnya inisiatif dari pustakawan dalam berinteraksi dengan pengunjung, tingkat kesibukan yang

tinggi di perpustakaan, atau mungkin juga karena kurangnya kesadaran akan pentingnya komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Pustakawan berinteraksi biasanya ketika pengunjung menghadapi kesulitan dalam menemukan informasi yang diinginkan dan tidak langsung mengajukan pertanyaan kepada pustakawan. Namun, beberapa pemustaka menghadapi hambatan dalam berkomunikasi dengan pustakawan dalam konteks layanan tersebut. Berdasarkan latar belakang dapat kita lihat bahwa memberikan layanan yang baik adalah dengan berkomunikasi dengan pemustaka, Memberikan pelayanan yang optimal melibatkan interaksi dengan pemustaka, di mana komunikasi yang efektif diharapkan dapat membangun hubungan antara pustakawan dan pemustaka. Dengan cara ini, diharapkan bahwa pemustaka akan merasa puas dan termotivasi untuk mengunjungi perpustakaan secara berulang.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelajahi efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan dalam layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung dengan mempertimbangkan keberagaman pengguna perpustakaan. Dalam konteks ini, keberagaman pengguna meliputi berbagai faktor seperti usia, latar belakang pendidikan, kebutuhan, dan preferensi komunikasi. Melalui penelitian ini, peneliti akan menggali bagaimana pustakawan menyesuaikan gaya komunikasi interpersonal mereka dengan kebutuhan dan preferensi beragam pengguna tersebut. Metode penelitian yang mungkin digunakan termasuk wawancara dengan pustakawan dan pengguna perpustakaan, survei untuk memahami preferensi komunikasi pengguna, serta observasi langsung untuk melihat interaksi yang terjadi di perpustakaan. Dari hasil penelitian, diharapkan dapat ditemukan strategi komunikasi yang efektif yang digunakan oleh pustakawan, serta hambatan atau tantangan yang mungkin mereka hadapi dalam berinteraksi dengan pengguna yang memiliki kebutuhan dan preferensi yang beragam. Informasi ini kemudian dapat digunakan untuk meningkatkan layanan sirkulasi perpustakaan dengan memastikan bahwa komunikasi interpersonal dilakukan secara efektif, responsif, dan inklusif, sesuai dengan kebutuhan dan preferensi beragam pengguna.

KAJIAN TEORITIK

Komunikasi Interpersonal dan Tujuan Komunikasi Interpersonal

Menurut Suranto AW, komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran dan penerimaan pesan antara individu yang berfungsi sebagai penyampai informasi dan penerima, baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara konseptual, komunikasi antarpersonal bisa diartikan sebagai interaksi komunikasi di antara individu atau lebih. Di dalam ranah perpustakaan, komunikasi interpersonal terjadi antara pengunjung perpustakaan dan pustakawan. Di lingkungan perpustakaan, berbagai informasi disediakan oleh penyedia informasi kepada pengguna perpustakaan (Mustofa, Silvia, et al., 2021a). Komunikasi interpersonal adalah jenis yang dilakukan secara berlangsung antara dua orang atau lebih, dimana pesan dikomunikasikan dan diterima melalui interaksi tatap muka. Ini memungkinkan para pihak yang terlibat untuk saling berinteraksi secara langsung, memberikan respons langsung, serta membentuk hubungan pribadi yang lebih mendalam (E. P. Lestari, 2015).

Komunikasi interpersonal dalam berbagai konteks kehidupan, seperti pribadi, profesional, dan sosial. (Sulistiawati, 2018) bahwa kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif sangat mempengaruhi hubungan dan hubungan kita dengan individu lain. Komunikasi interpersonal memungkinkan pertukaran data, emosi, dan komunikasi baik melalui kata-kata maupun ekspresi non-verbal. Selain kata-kata yang diucapkan, aspek penting dari komunikasi interpersonal adalah bagaimana pesan tersebut diungkapkan melalui bahasa tubuh, ekspresi wajah, intonasi suara, dan pesan nonverbal lainnya. Pesan-pesan nonverbal ini dapat

memberikan makna tambahan dan membantu memahami lebih baik perasaan atau maksud dari komunikasi tersebut (Anyim, 2019).

Komunikasi interpersonal dikategorikan sebagai efektif apabila pesan yang diajukan oleh pengirim mampu diartikan serta dipahami dengan jelas. Tanggapan atau respons terhadap pesan ini berjalan dengan lancar sehingga menghasilkan tindakan atau reaksi yang bersifat alami, menghasilkan hubungan yang positif antara individu dan menghindari rintangan komunikasi (Hardjana, 2003). Komunikasi interpersonal suatu tindakan yang dilakukan oleh individu dalam keseharian mereka, serta merupakan metode untuk menerima dan mengirimkan pandangan, konsep, informasi, perasaan, bahkan aspek emosional dari seseorang.

Komunikasi interpersonal memiliki jangkauan yang meliputi semua bentuk relasi manusia dimulai dari interaksi awal pada umumnya dipengaruhi oleh kesan pertama. Proses komunikasi interpersonal melibatkan pengiriman pesan dari satu individu kepada individu atau pihak lainnya. Berdasarkan pemahaman ini, komunikasi melibatkan pertukaran informasi bertujuan untuk mencapai hasil di antara individu yang terlibat dalam komunikasi (Mustofa et al., 2020). Dalam konteks perpustakaan atau pertukaran informasi, komunikasi interpersonal memainkan peran yang penting dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Librarian atau petugas perpustakaan harus mampu berkomunikasi dengan baik dengan pengguna untuk memahami kebutuhan mereka, memberikan bantuan, dan menyediakan informasi yang relevan. Komunikasi yang efektif dalam konteks ini melibatkan keterampilan mendengarkan yang baik dan kemampuan untuk berkomunikasi dengan jelas dan tepat (Owoeye & Dahunsi, 2014).

Komunikasi interpersonal adalah sebuah tindakan yang diarahkan pada tindakan atau tujuan tertentu (Suranto Aw, 2011). Berikut tujuan komunikasi interpersonal yaitu: a) Memberikan perhatian kepada individu lain. Dalam Komunikasi Interpersonal, salah satu tujuannya untuk mengekspresikan perhatian kepada individu lain. Ini terkadang terwujud dalam bentuk senyuman, sapaan tangan, dan sejenisnya. b) Menegenal diri sendiri. Seseorang yang terlibat dalam komunikasi interpersonal antarpribadi dengan tujuan mendapatkan informasi tentang diri mereka dari orang lain. c) Menggali pengetahuan tentang lingkungan luar. Melalui komunikasi interpersonal, individu memiliki kesempatan untuk memperoleh informasi dari individu lain mengenai dunia di sekitar mereka. d) Menciptakan serta menjaga hubungan yang serasi. Dalam konteks komunikasi interpersonal, saat berinteraksi dengan individu baru, hal ini akan berujung pada pembangunan hubungan baru, sedangkan saat berhubungan dengan teman lama, tindakan tersebut akan mengawali usaha untuk menjaga keharmonisan hubungan pertemanan (Risyon, 2017).

Dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam komunikasi interpersonal, setiap orang memiliki tujuan yang bervariasi sesuai dengan kebutuhannya. dan niat mereka dalam berinteraksi dengan orang lain. Komunikasi interpersonal merupakan kemampuan penting dalam berhubungan dengan orang lain, dan tujuannya dapat bervariasi tergantung pada situasi dan konteks komunikasi, bahwa keberhasilan komunikasi interpersonal tergantung pada seberapa baik pesan dikirim dan diterima oleh pihak lain. Kemampuan untuk mendengarkan dengan empati, berbicara dengan jelas, serta memahami perbedaan individual dalam berkomunikasi adalah faktor penting untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam interaksi interpersonal.

Keterampilan Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah metode paling efisien dalam proses komunikasi karena melibatkan interaksi tatap muka, yang memungkinkan para peserta komunikasi untuk menyesuaikan konten pesan serta peran komunikator dan komunikan, bertujuan untuk mencapai tujuan komunikasi antara kedua belah pihak (Raudah & Santi, 2018). Joseph A. Devito menjelaskan bahwa keterampilan komunikasi interpersonal dimulai dengan lima komunikasi interpersonal dimulai dengan kelima tahap (Devito, 2011). a) Keterbukaan, sikap keterbukaan melibatkan kemampuan dalam menerima masukan dari individu lain dan berbagi informasi dengan mereka. b) Empati, empati merupakan kapasitas seseorang untuk mengalami perasaan yang dirasakan oleh orang lain tanpa mengabaikan identitas pribadi, dan mampu menggambarkan suatu situasi dari perspektif orang lain. c) Sikap mendukung, interaksi interpersonal yang sukses adalah di mana ada sikap yang memberikan dukungan. Ini berarti bahwa setiap individu yang terlibat dalam komunikasi memiliki sikap yang mendukung untuk memfasilitasi interaksi yang terbuka. Oleh karena itu, dalam rangka proses pengiriman pesan, penting untuk menggunakan kalimat yang bersifat menggambarkan secara objektif tanpa penilaian.

Selanjutnya, perlu menunjukkan bahwa semua pihak yang terlibat dalam komunikasi bersedia untuk mendengarkan pandangan dari lawan bicara. d) Sikap positif, sikap positif tercermin melalui tindakan dan perilaku. Sikap positif dapat dilihat melalui beragam perilaku dan respons, yaitu: Menunjukkan penghargaan kepada individu lain, memperhatikan aspek positif pada orang lain, tidak memiliki rasa curiga yang berlebihan, menghargai nilai-nilai penting individu lain, menunjukkan rasa apresiasi dan penghargaan, menunjukkan dedikasi dalam kerjasama. e) Kesetaraan (*Equality*), kesetaraan mencakup penerimaan serta persetujuan terhadap rekan bicara. Penting untuk menyadari bahwa tiap individu memiliki makna serta kontribusi dapat diberikan kepada individu lain. Dalam konteks komunikasi antarpersonal, kesetaraan perlu tercermin saat peran berubah antara menjadi pembicara dan pendengar. (Mustofa, Putri, et al., 2021)

Seorang pustakawan adalah individu yang bertugas menjalankan berbagai aktivitas dalam lingkup perpustakaan seperti akuisisi, pencatatan, pengelompokan, pengkatalogan, penyuluhan, pemeliharaan, dan pemberdayaan perpustakaan, seiring dengan menjalankan tugas-tugas profesionalisme pustakawan yang mengharuskan mereka memiliki setidaknya gelar Diploma III dalam lingkup perpustakaan, dokumen, dan informasi (Sayuti et al., 2021). Seorang pustakawan adalah individu yang telah memperoleh kompetensi melalui pendidikan atau pelatihan di bidang kepustakawanan serta bertanggung jawab untuk menjalankan tugas pengelolaan dan pelayanan di perpustakaan. Diberikan kepada mereka yang memiliki pemahaman mendalam tentang ilmu perpustakaan, bahkan sudah mendapatkan pelatihan khusus mengenai kepustakawanan, serta memiliki tanggung jawab dan peran penting dalam pengelolaan dan penyediaan layanan perpustakaan (Isti Suratmi, 2019).

Sesuai dengan definisi dari kamus besar bahasa Indonesia, pustakawan adalah individu yang beroperasi di ranah perpustakaan atau memiliki keahlian dalam bidangnya. Berdasarkan kode etik yang disusun oleh ikatan pustakawan Indonesia, dikenali sebagai individu yang menjalankan tindakan di dalam perpustakaan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh lembaga perpustakaan, berlandaskan pengetahuan dalam ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang dimiliki yang didapatkan dengan pendidikan. UUD Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 Pasal 1 menjelaskan bahwa pustakawan merujuk kepada individu yang memiliki kualifikasi yang diperoleh melalui pembinaan atau pelatihan kepustakawanan serta memegang tanggung

jawab dan tugas dalam menyelenggarakan layanan dan manajemen perpustakaan (Aiman et al., 2022).

Pandangan Purwono mengenai profesionalisme pustakawan terwujud dalam kemampuan mereka untuk mengelola dan memajukan berbagai tugas yang terkait dengan bidang kepustakawanan serta aktivitas terkait lainnya secara independen. Kemampuan ini menjadi tolak ukur profesionalisme mereka. Pustakawan profesional diharapkan memiliki penguasaan mendalam dalam ilmu kepustakawanan, keterampilan dalam pelaksanaan tugas kepustakawanan, dan mampu menjalankan pekerjaan mereka dengan antusiasme yang tinggi berdasarkan sifat dan karakter yang menarik. Semua upaya ini ditujukan untuk menciptakan kepuasan bagi pengguna layanan perpustakaan (Purwono, 2013). Berikut ini adalah beberapa ciri-ciri profesionalisme seorang pustakawan yang dapat diamati. Menyediakan layanan unggul kepada pengguna, menampilkan contoh dan menjaga reputasi institusi serta peran sesuai dengan tugas dan kewajibannya, menjunjung tinggi kode etik pustakawan (Mustika, 2017).

Beberapa fungsi pustakawan meliputi: Membantu dalam pembentukan serta perkembangan komunitas pembelajaran, Mengadvokasi pemanfaatan sumber informasi sambil memprioritaskan keamanan dan perlindungan. mengidentifikasi data yang dicari oleh pengunjung melalui ragam sumber, termasuk perpustakaan dan pusat informasi, mengedarkan informasi yang dimiliki atau diketahui kepada individu. Pertama, layanan sirkulasi. Sirkulasi berasal kata bahasa Inggris, yaitu "circulation," yang merujuk pada ide pergerakan atau peredaran. Dalam bidang ilmu perpustakaan, istilah sirkulasi kerap dipergunakan untuk menggambarkan proses peminjaman bahan pustaka atau semua aktivitas yang berhubungan dengan meminjam dan mengembalikan (Sari & Marajari, 2019).

Menurut Ibrahim dalam ranah ilmu perpustakaan, istilah sirkulasi sering diartikan sebagai proses peminjaman. Namun, konsep layanan sirkulasi justru meliputi seluruh aspek pencatatan yang berkaitan dengan penggunaan koleksi perpustakaan secara efektif untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan perpustakaan. Kegiatan ini mencakup hal-hal seperti persyaratan keanggotaan, aturan, prosedur peminjaman, serta sistem pencatatan. Tujuan dari layanan sirkulasi, yang termasuk jenis layanan yang krusial dalam lingkungan perpustakaan, yaitu sebagai berikut: Agar mereka memiliki kemampuan untuk maksimal dalam memanfaatkan koleksi tersebut, mempermudah identifikasi peminjam dan lokasi pengembalian suatu koleksi, termasuk tanggal pengembalian. Jika koleksi tersebut dibutuhkan oleh pemustaka lain, informasi peminjaman dapat segera diakses atau diantisipasi saat pengembalian, menjamin pengembalian pinjaman tepat waktu, sehingga keamanan bahan pustaka tetap terjaga, memberikan data terkait aktivitas perpustakaan, terutama terkait penggunaan koleksi, mengungkap tingkat frekuensi pemakaian koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan (Endarti, 2019).

Fungsi layanan sirkulasi adalah untuk memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan, terutama dalam konteks berikut: Pengendalian akses masuk dan keluar dari perpustakaan, registrasi anggota, dan perpanjangan keanggotaan. Tahapan meminjam, mengembalikan, serta memperpanjang waktu peminjaman bahan pustaka, penanganan keterlambatan pengembalian koleksi pinjaman, termasuk penerapan denda, pemberian notifikasi kepada peminjam mengenai koleksi yang belum dikembalikan sesuai batas waktu, tanggung jawab terhadap aspek peminjaman buku terutama dalam kasus bahan pustaka yang hilang atau mengalami kerusakan.

METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metodologi kualitatif didasarkan pada landasan ilmiah dengan tujuan menginterpretasi fenomena yang sedang berlangsung, dilaksanakan dengan melibatkan berbagai metode khas dalam penelitian kualitatif. Metode yang umumnya diterapkan meliputi wawancara, observasi, serta penggunaan dokumen (Umar Sidiq, 2019). Penelitian berlangsung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung, yang terletak di Jl. ZA. Pagar Alam No.52 Labuhan Ratu, Kedaton, Bandar Lampung. Para informan yang terpilih adalah pustakawan yang telah berpengalaman minimal satu tahun di bagian layanan sirkulasi dan merupakan Pegawai Negeri Sipil Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung.

Sementara itu, kriteria untuk pemustaka adalah pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung dengan kisaran usia mulai dari 16 hingga 35 tahun serta latar belakang yang beragam, setiap hari pengunjung yang mengunjungi perpustakaan daerah sekitar 350 orang per hari. Pengumpulan informasi dapat dilakukan melalui penggunaan wawancara terstruktur. Metode wawancara terstruktur digunakan sebagai metode pengumpulan data ketika peneliti atau orang yang mengumpulkan data sudah memiliki pemahaman yang mendalam tentang wawancara yang akan dilaksanakan. Dalam proses ini, peneliti menggunakan panduan wawancara yang telah disusun secara terstruktur dan komprehensif untuk menghimpun data (Sugiyono, 2013). Wawancara ini dilakukan kepada 5 orang pustakawan dan 5 pemustaka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan pada Layanan Sirkulasi

Kemampuan berinteraksi dengan baik memungkinkan pustakawan memahami kebutuhan para pengunjung perpustakaan, yang pada gilirannya memungkinkan mereka untuk memenuhi kebutuhan tersebut. (Mustofa, Silvia, et al., 2021b) Sebagai seorang profesional, pustakawan memikul tanggung jawab untuk memastikan pemustaka memiliki akses yang luas, dan dalam melaksanakan tugas ini, mereka berinteraksi secara langsung dengan pemustaka. (Mustofa et al., 2021) Melalui interaksi ini, pustakawan dapat memberikan bantuan dalam pencarian informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, membangun hubungan yang positif, dan menciptakan suasana yang nyaman bagi pemustaka (Galih & Fauziah, 2019) Untuk melihat interaksi komunikasi pustakawan dalam pelayanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung dengan fokus pada kemampuan cara pustakawan berkomunikasi secara personal ketika melayani pengunjung. yaitu: 1) *Openness* (Keterbukaan), Interaksi interpersonal akan sukses jika ada keinginan untuk bersikap terbuka terhadap rekan bicara dan saling berkomunikasi mengenai apa yang ingin disampaikan. Guna memahami lebih lanjut tentang komunikasi interpersonal yang dilakukan dari pihak petugas perpustakaan saat sedang memberikan layanan kepada para pengunjung dengan pendekatan keterbukaan, peneliti melakukan wawancara dengan Pustakawan sebagai narasumber untuk menjelaskan sikap keterbukaan tersebut.

RW salah satu informan *“Ini tentunya kita mempunyai komunikasi yang bagus serta pengetahuan kita tentang perpustakaan apabila seseorang pemustaka ingin informasi yang langsung dapat kita tangani, dalam keseluruhan, keterbukaan dan keterampilan berbahasa adalah kualitas penting yang harus dimiliki oleh pustakawan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan membangun hubungan yang positif dengan pemustaka. Ini akan meningkatkan pengalaman pemustaka di perpustakaan dan menjadikan perpustakaan sebagai tempat yang*

ramah dan akrab bagi semua pemustaka. Beberapa pemustaka mungkin merasa malu atau canggung untuk bertanya atau meminta bantuan, dan terkadang, pemustaka dapat menghadapi kendala bahasa atau kesulitan dalam mengungkapkan kebutuhan mereka. Dengan sikap yang terbuka dan keterampilan berbahasa yang baik, pustakawan dapat mencari cara kreatif untuk mengatasi tantangan ini dan tetap memastikan komunikasi yang efektif.” (Hasil Wawancara: RW, Pustakawan, Tanggal 10 April 2023).

Maka dapat dipahami bahwa pustakawan sudah menerapkan sikap empati terhadap orang yang datang mengunjungi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. Akan tetapi tidak semua pustakawan memiliki sikap keterbukaan dan empati yang sama dalam berinteraksi dengan pemustaka. Meskipun sikap keterbukaan dan empati adalah nilai-nilai yang sangat dihargai dalam memberikan layanan kepada pemustaka, tetapi setiap individu dapat memiliki kepribadian dan gaya komunikasi yang berbeda. Penting bagi pustakawan untuk diingat bahwa empati dan sikap keterbukaan adalah bagian integral dari tugas mereka dalam memberikan layanan yang baik kepada pemustaka. Dengan berempati dan berkomunikasi dengan baik, pustakawan dapat membantu pemustaka dalam upaya untuk mencari informasi yang diinginkan. 2) *Empathy* (Empati), empati sebaiknya dinyatakan dengan mengambil inisiatif mendekati pemustaka dan mengundang interaksi. Selain itu, menunjukkan empati terhadap pemustaka yang mengalami kesulitan dalam mencari informasi akan membantu lawan bicara merasakan perhatian kita, yang pada gilirannya meningkatkan efektivitas komunikasi. Untuk memahami lebih lanjut tentang interaksi antarpribadi dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan sikap empati ini, peneliti melakukan wawancara dengan seorang informan.

SH salah satu informan menyatakan bahwa: *“Pelayanan dengan sikap empati telah diterapkan di perpustakaan merupakan Langkah yang sangat baik, sikap empati dari pustakawan dapat membuat pengalaman pemustaka menjadi lebih berarti dan menyenangkan. Saat pemustaka berbicara atau menyampaikan pertanyaan, pustakawan dapat mendengarkan dengan penuh perhatian. Ini akan membuat pemustaka merasa didengar dan dihargai.”* (Hasil Wawancara: SH, Pengunjung, Tanggal 10 April 2023)

Maka dapat dipahami bahwa pustakawan sudah menerapkan sikap empati terhadap individu yang mengunjungi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. Akan tetapi tidak semua pustakawan memiliki sikap keterbukaan dan empati yang sama dalam berinteraksi dengan pemustaka. Meskipun sikap keterbukaan dan empati adalah nilai-nilai yang sangat dihargai dalam memberikan layanan kepada pemustaka, tetapi setiap individu dapat memiliki kepribadian dan gaya komunikasi yang berbeda. Penting bagi pustakawan untuk diingat bahwa empati dan sikap keterbukaan adalah bagian integral dari tugas mereka dalam memberikan layanan berkualitas kepada para pengguna, pustakawan memiliki kemampuan untuk mendampingi pemustaka dalam upaya mereka mencari informasi yang dicari dengan cara berempati dan menjalin komunikasi. 3) *Supportiveness* (Dukungan), efektivitas komunikasi interpersonal tergantung pada lingkungan yang memfasilitasi. Saat berkomunikasi antara pustakawan dan pemustaka, terdapat percakapan yang informal dengan sikap ramah dan sopan terhadap pemustaka. Untuk memahami lebih lanjut tentang interaksi antarpribadi saat memberikan layanan kepada para pengguna dengan pendekatan dukungan ini, peneliti melakukan wawancara dengan satu informan.

BH sebagai informan menyatakan bahwa: *“Selain itu, kami memberikan layanan dengan mendukung pengunjung yang mengunjungi perpustakaan. Memang, tanggung jawab petugas perpustakaan saat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pemustaka. Selalu sambut pemustaka dengan senyuman dan*

sikap ramah. Menunjukkan sikap sopan dan menghargai mereka akan menciptakan lingkungan yang positif di perpustakaan, walaupun tidak semua pustakawan bisa bersikap seperti itu. Jika pemustaka merasa kesulitan dalam menemukan kebutuhan mereka, maka kami akan berusaha bantu pemustaka dalam proses penelusuran atau arahkan ke bagian yang tepat di perpustakaan.” (Hasil Wawancara: BH, Pustakawan, Tanggal 10 April 2023)

Maka dapat dipahami bahwa sikap dukungan yang ramah dan responsif dari seorang pustakawan sangat penting dalam proses memberikan pelayanan kepada para pemustaka, memanglah penting bagi pustakawan untuk memberikan pelayanan yang optimal. Merespon pertanyaan dengan tepat, dan membantu mereka menemukan informasi yang mereka butuhkan. Beberapa pemustaka yang menyatakan bahwa sikap dukungan tidak selalu konsisten dalam memberikan layanan terhadap pemustaka. 4) *Positiveness* (Rasa Positif), dengan menyambut pemustaka yang datang dengan pandangan positif serta memperlakukan mereka sebagai individu berharga dilayan dengan ramah, serta dengan cara mengundang mereka berinteraksi. Untuk mendalami lebih lanjut tentang untuk memberikan layanan kepada pengunjung dengan sikap yang positif, peneliti melakukan wawancara dengan satu informan.

RL mengatakan “Kita harus positif bahwa ketika ada yang mencari informasi kita berikan bantuan dalam menemukan informasi, prioritas utama dari seorang pustakawan adalah memberikan pelayanan yang baik dan memberikan bantuan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Berfokus pada solusi dan memberikan dukungan penuh saat mencari informasi akan membantu pengunjung merasa dihargai Bersikaplah dengan ramah dan sabar dalam setiap interaksi dengan pemustaka, mungkin pemustaka memiliki tingkat pengetahuan yang berbeda-beda. Dengan menerapkan pendekatan yang positif dan memprioritaskan pelayanan yang baik, perpustakaan akan menjadi tempat yang nyaman, informatif, dan bermanfaat bagi semua.” (Hasil Wawancara: RL, Pustakawan, Tanggal 10 April 2023)

Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa pustakawan yang memberikan pelayanan dengan sikap optimis, menunjukkan dedikasi mereka terhadap perpustakaan, dan menghargai kedatangan pemustaka merupakan langkah yang sangat baik untuk menciptakan lingkungan perpustakaan yang ramah dan menyenangkan. Sikap dan layanan yang positif dari pustakawan sangat penting untuk meningkatkan pengalaman pemustaka dan menciptakan hubungan interaksi yang positif antara pustakawan dan pemustaka yang efektif. Meskipun demikian, beberapa pemustaka menyatakan bahwa sikap rasa positif belum sepenuhnya diterapkan oleh pustakawan, hal ini perlu diatasi oleh pihak perpustakaan. Sikap dan layanan yang positif sangat penting dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan bagi pemustaka. 5) *Equality* (Kesetaraan), ketika pustakawan memulai interaksi, mereka seharusnya tidak membedakan antara pemustaka yang mereka ajak berkomunikasi atau layani. Perlu diingat bahwa setiap individu memiliki nilai dan kontribusi yang penting yang dapat mereka berikan kepada orang lain. Untuk memahami lebih lanjut tentang bagaimana interaksi komunikasi saat memberikan layanan kepada pemustaka dengan sikap positif, peneliti berinteraksi melalui wawancara dengan salah satu informan.

Informan lainnya dengan inisial BG mengatakan “Sikap ini menekankan bahwa semua pemustaka harus diperlakukan dengan adil dan setara tanpa memandang status, jabatan, atau latar belakang mereka. Namun, meskipun pelayanan yang diberikan sama untuk semua pemustaka, pustakawan harus tetap memahami bahwa kebutuhan setiap pemustaka dapat berbeda-beda. Kita sebagai

pustakawan ya harus siap dalam memberikan bantuan dan sokongan yang sesuai dengan keperluan tersebut. Komunikasi yang dengan pemustaka menjadi kunci penting agar pustakawan dapat memahami kebutuhan mereka dengan baik dan memberikan solusi yang tepat.” (Hasil Wawancara: BG, Pengunjung, Tanggal 10 April 2023)

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pustakawan saat memberikan layanan dengan kesetaraan ini telah diterapkan di lingkungan perpustakaan, memperlakukan semua pemustaka tanpa membedakan dan menyamaratakan pelayanan dengan tidak melihat status atau perbedaan lainnya adalah sikap yang sangat penting dan mencerminkan prinsip-prinsip inklusif dalam layanan perpustakaan. Memperlakukan semua pemustaka dengan hormat dan tanpa membeda-bedakan akan meningkatkan tingkat pengunjung terhadap layanan perpustakaan, sehingga mendorong mereka untuk lebih sering datang dan pemanfaatan fasilitas yang ada di perpustakaan.

Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung

Hasil wawancara peneliti dengan RP nforman yaitu pustakawan mengatakan bahwa:

“Dalam layanan sirkulasi ini kami menggunakan sistem manual pencatatan kartu pinjam) dan otomasi (pindai barcode)”, dan kami dibagian layanan sirkulasi ini untuk memberikan layanan yang terbaik kepada pemustaka adalah dengan meningkatkan keramahan pustakawan, tidak memandang status, tanggap dan merespon kesulitan atau kebutuhan pemustaka dengan cepat sehingga pemustaka tidak takut dan ingin kembali lagi ke perpustakaan.” (Hasil Wawancara: RP, Pustakawan, Tanggal 10 April 2023).

Maka dapat dipahami bahwa dalam memberikan layanan terbaik terhadap pemustaka, bersikap ramah kepada pemustaka, serta dapat membantu kesulitan atau kebutuhan pemustaka dengan cepat.

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, bisa diambil kesimpulan bahwa melalui proses komunikasi antarpribadi, pustakawan mampu berinteraksi baik secara lisan maupun nonverbal. Mereka dapat bekerja dalam pelayanan kepada individu dan kelompok, serta berperan sebagai fasilitator, mediator, dan motivator. Hasil dari komunikasi antarpribadi yang sukses oleh pustakawan menghasilkan dampak positif pada keterampilan mereka dalam beberapa aspek, seperti Keterbukaan (Openness), yaitu dalam memberikan kesempatan kepada para pengunjung untuk bebas mengakses dan mengeksplorasi informasi di perpustakaan, memberikan layanan dengan berinteraksi mengenai kebutuhan individu, dan memberikan informasi secara jujur. Selain itu, pustakawan juga bersedia menerima masukan dari para pemustaka untuk memenuhi keperluan mereka. Empati (Empathy) juga terlihat dalam tindakan pustakawan yang mengunjungi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. Melalui pendekatan seperti ini, pustakawan menunjukkan empati terhadap pemustaka dengan berkomunikasi mengenai kebutuhan mereka dan membantu mereka mendapatkan informasi yang diinginkan. Dalam hal Dukungan (Supportiveness), pustakawan bersikap ramah dan tanggap terhadap pertanyaan pemustaka, memberikan jawaban yang memuaskan, serta dalam hal Positiveness (Rasa Positif), pustakawan menunjukkan sikap positif dengan menghargai dan menyambut pemustaka, serta membantu mereka menemukan informasi yang diperlukan. Prinsip Kesetaraan (Equality) juga tercermin dalam layanan pustakawan yang tidak membeda-bedakan pemustaka berdasarkan status seperti mahasiswa, pegawai, dosen, dan lainnya. Adapun yang menjadi rekomendasi adalah dengan melaksanakan langkah-langkah

konkret meliputi, mengadakan pertemuan atau wawancara dengan manajemen perpustakaan untuk memahami tujuan dan kebijakan perpustakaan yang ada, serta untuk memperoleh wawasan tentang tantangan dan peluang dalam meningkatkan komunikasi interpersonal pustakawan. Selain itu, melibatkan pustakawan dalam proses penelitian dapat membantu mengidentifikasi praktik terbaik yang telah mereka lakukan dan hambatan yang mereka hadapi dalam berinteraksi dengan beragam pengguna. Melalui keterlibatan aktif stakeholder, peneliti dapat memastikan bahwa rekomendasi yang dihasilkan mempertimbangkan realitas operasional dan kebutuhan praktis perpustakaan, sehingga meningkatkan kemungkinan adopsi dan kesuksesan implementasi rekomendasi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Aiman, A., Mislan, M., & Ramayanti, R. (2022). Strategi Pustakawan Dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa Di Perpustakaan Smk Negeri I Sarolangun. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidika*, 10(03), 6990708.
- Anyim, W. O. (2019). Application of interpersonal communication in reference and information services in university libraries. *Library Philosophy and Practice*, 2019.
- Devito, J. A. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*.
- Diana, R. F., Khoiriyah, Z., & (2022). OPTIMALISASI FUNGSI PERPUSTAKAAN SEBAGAI PUSAT BELAJAR YANG MENINGKATKAN LITERASI SISWA MI IDZHARUL ULUM LAMONGAN: OPTIMIZING *KHIDMATUNA: Jurnal*
<https://jurnal.alfithrah.ac.id/index.php/khidmah/article/view/312>
- Endarti, S. (2019). *Optimalisasi pelayanan sirkulasi di perpustakaan*.
- Fernanda, F. E., & Samsuri, S. (2020). Mempertahankan Pili Pesenggiri Sebagai Identitas Budaya Suku Lampung. : *Isu-Isu Sosial*
<http://jurnalantropologi.fisip.unand.ac.id/index.php/jantro/article/view/173>
- Galih, H. A., & Fauziah, K. (2019). Komunikasi Interpersonal Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok. *Paradigma, Jurnal Kajian Budaya*, 9(1), 30. <https://doi.org/10.17510/paradigma.v9i1.223>
- Hardjana. (2003). *Komunikasi Intrapersonal & Interpersonal*. Kanisius.
- Isti Suratmi. (2019). *Peran Dan Tanggung Jawab Pustakawan Sebagai Pengelola Informasi Perpustakaan*. 0274, 1–11.
- Lestari, D. E. G. (2020). Upaya Pengelolaan Perpustakaan Umum Dalam Meningkatkan Minat Baca. *Maharsi: Jurnal Pendidikan Sejarah*
<http://ejurnal.budiutomomalang.ac.id/index.php/maharsi/article/view/1051>
- Lestari, E. P. (2015). Urgensi Kemampuan Komunikasi Interpersonal Bagi Pustakawan. *Iain Ponorogo*, 29–42.
- Mahdi, R. (2020). Perpustakaan Umum Berbasis Inklusi Sosial: Apa dan Bagaimana Penerapannya?(Sebuah Kajian Literatur). *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. <https://ejournal.uin-suka.ac.id/adab/FIHRIS/article/view/1804>
- Mustika, P. (2017). Profesionalisme Pustakawan. *Buletin Perpuatakaan UII*, 1(57), 27–35.
- Mustofa, M. B., Putri, M. C., Wuryan, S., & ... (2021). AKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN ETOS KERJA. *Nusantara Journal of*
<http://ojs.uninus.ac.id/index.php/JILS/article/view/1293>
- Mustofa, M. B., Silvia, I., & Basyori, A. (2021a). Proses Komunikasi Interpersonal Dalam Lingkup Perpustakaan Melalui Model Konseling Layanan Pemustaka. *Jurnal El-Pustaka*, 02(01), 35–43.
- Mustofa, M. B., Silvia, I., & Basyori, A. (2021b). PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM LINGKUP PERPUSTAKAAN MELALUI MODEL KONSELING LAYANAN PEMUSTAKA. *Jurnal El-Pustaka*.
<http://www.ejournal.radenintan.ac.id/index.php/elpustaka/article/view/8769>
- Mustofa, M. B., Wuryan, S., & Rosidi. (2020). Urgensi Komunikasi Interpersonal Dalam Al-Qur'an Sebagai Pustakawan. *Al-Hikmah Media Dakwah, Komunikasi, Sosial Dan Kebudayaan*, 11(2), 85–94. <https://doi.org/10.32505/hikmah.v11i2.2544>

- Mustofa, M. B., Wuryan, S., & Sholiha, N. A. (2021). Kontribusi Komunikasi Interpersonal dalam Perspektif Islam di Lingkungan Organisasi UIN Raden Intan Lampung. *Komunikasia: Jurnal of Islamic Communication and Broadcasting*, 1(1). <https://jurnal.lp2msasbabel.ac.id/index.php/KPI/article/view/1839>
- Mustofa, M. B., Wuryan, S., Jaya, M. A. M., Saputra, S. J., & Putri, M. C. (2024). Role of Interpersonal Communication Using Artificial Intelligence: A Case Study on Improving Communication Quality in Library. *KnE Social Sciences*, 93-101.
- Mustofa, M. B., & Wuryan, S. (2024). Enhancing Interpersonal Communication through the Use of ChatGPT and AI: A Case Study on Improving Communication Quality in Online Learning Environments in Lampung. *AICCON*, 1, 118–124. Retrieved from <https://journal.rc-communication.com/index.php/AICCON/article/view/135>
- Mustofa, M. B., Fegi Sentiana, Faizafati Matus Zahro, & Siti Wuryan. (2023). Interpersonal Communication Relationships and Libraries: A Systematic Literature Review. *KOMUNIKE: Jurnal Komunikasi Penyiaran Islam*, 15(2), 169–190. <https://doi.org/10.20414/jurkom.v15i2.8793>
- MB Mustofa, S Wuryan, Y Sari. (2023). Building Social Connections: The Role of Interpersonal Communication in Lampung's Pangku Paliare Ceremony Tradition. *Proceeding of International Seminar on Social, Humanities, and Malay Islamic Civilization (ISSHMIC)*, 2 (1), 851-857. http://isshmic.radenfatah.ac.id/?page_id=799
- Mustofa, M. B., & Wuryan, S. (2023). Interpersonal Communication of Husbands for Building Harmony In Family. *Intercode*, 3(1). 74-98. <https://doi.org/10.36269/ire.v3i1.2102>
- Mustofa, M. B., Febrian, M. K., & Wuryan, S. (2023). Strengthen Interpersonal Communication in Improving Library Services for People with Disabilities. *Wasilatuna: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 6(02), 64-75. <https://doi.org/10.38073/wasilatuna.v6i02.102>
- Mustofa, M. B., Sugara, G. T., & Wuryan, S. (2023). Komunikasi Interpersonal Sebagai Strategi Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengunjung: Sebuah Tinjauan Literatur di Perpustakaan. *AL-IDZA'AH: Jurnal Dakwah dan Komunikasi*, 5(1), 30-46. <https://doi.org/10.24127/al-idzaah.v5i1.3571>
- Mustofa, M. B., Dwiandriani, E. L., Agustin, I., Esyarito, M. A., Anggraeni, M., & Wuryan, S. (2022). Media Massa Dan Cyber Crime Di Era Society 5.0. *At-Tanzir: Jurnal Ilmiah Prodi Komunikasi Penyiaran Islam*, 77-98. <https://doi.org/10.47498/tanzir.v13i1.996>
- Nurhayani, N. (2011). Peran komunikasi interpersonal dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. *Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 5(01), 12–22.
- Owoeye, P. O., & Dahunsi, F. T. (2014). 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(5), 75–87. <https://doi.org/10.5897/IJLIS2014.0434>
- Permatasari, P. (2017). Persepsi Pemustaka Terhadap Perpustakaan Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah (Dpad) Kota Tangerang. In *UIN Syarif Hidayatullah* (Vol. 13, Issue 3).
- Purwono. (2013). *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. Graha Ilmu.
- Raudah, H., & Santi, T. (2018). Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 6(2), 257. <https://doi.org/10.21043/libraria.v6i2.3949>
- Ridwan, M. (2020). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Muslim Nusantara Alwashliyah Medan*.
- Risyoni, F. Y. (2017). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Umum Universitas Pamulang. *Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, 1–77.
- Rumanti, Sr. M. A. (2002a). *Dasar-dasar Public Relations Teori dan Praktik* (L. Evelina, Ed.; 1st ed.).
- Rumanti, Sr. M. A. (2002b). *Dasar-dasar Public Relations Teori dan Praktik* (L. Evelina, Ed.; 1st ed.).

- Sari, S. N., & Marajari, M. R. (2019). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 3(2), 36–48.
- Sayuti, M., Buska, W., & Syamsuddin, S. (2021). *Kompetensi Kepustakawanan Pustakawan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Tanjung Jabung Barat*. UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*.
- Sulistiawati, A. (2018). KAJIAN TEORITIS: ANALISIS JARINGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL. *SOURCE: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1). <https://doi.org/10.35308/source.v3i1.621>
- Suranto Aw. (2011). *Komunikasi Interpersonal* (1st ed.).
- Umar Sidiq, Moh. M. C. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan* (A. Mujahidin, Ed.; 1st ed.).