



Interpersonal Communication Skills As Librarian: Systemic Literature Review



Muhamad Bisri Mustofa¹, Nasrul Efendi², Fegi Sentiana³, Siti Wuryan⁴, Aye Sudarto⁵

*Korespondensi :

Email :
bisrimustofa@radenintan.ac.id

Afiliasi Penulis :

12345 Universitas Islam Negeri
Raden Intan Lampung

Riwayat Artikel

Penyerahan : 4 April 2024
Revisi : 11 Juni 2024
Diterima : 28 Juni 2024
Diterbitkan : 30 Juni 2024

Kata Kunci :

Kemampuan, Komunikasi
Interpersonal, Pustakawan, SLR

Keyword:

Skill, Interpersonal
Communication, Librarian, SLR

Abstrak

Seorang pustakawan memiliki peranan penting dalam pengelolaan perpustakaan. Tidak adanya kemampuan pustakawan untuk berkomunikasi secara interpersonal adalah salah satu alasan mengapa pemustaka tidak puas dengan layanan perpustakaan. Untuk memberikan layanan yang baik dan memuaskan pengunjung, pustakawan harus mampu berperan secara aktif menjadi sumber informasi bagi pemustaka, sehingga pemustaka merasa nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan perpustakaan. Akibatnya, pustakawan diharuskan untuk dapat berkomunikasi dengan orang lain. Penelitian ini merupakan sebuah kajian studi literatur dengan metode *Systemic Literature Review* (SLR) pada database *Google Scholar* dalam rentang waktu lima tahun terakhir. Adapun hasil penelitian ini, menemukan bahwa adanya integrasi antara kemampuan komunikasi Interpersonal, pustakawan, dan keterampilan komunikasi interpersonal pustakawan pada artikel-artikel yang telah dipublikasi ini. Oleh karena itu, penulis menyimpulkan bahwa sebuah perpustakaan yang baik adalah pustaka yang mampu memuaskan hasrat pembaca tidak hanya dari sisi kelengkapan buku yang akan dibaca, akan tetapi, juga memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik dalam pelayanannya.

A librarian plays an important role in library management. Librarians' lack of ability to communicate interpersonally is one of the reasons why visitors are not satisfied with library services. To provide a good service and satisfy visitors, librarians must be able to play an active role as a source of information for visitors so that they feel comfortable and satisfied with the services provided by the library. As a result, librarians are required to be able to communicate with others. This research is a literature review using the Systemic Literature Review (SLR) method on the Google Scholar database within the last five years. The results of this study found an integration between Interpersonal communication skills, librarians, and librarians' interpersonal communication skills in these published articles. Therefore, the author concludes that a good library is a library that can satisfy the desires of readers not only in terms of the completeness of books to be read but also can communicate well in its services.



PENDAHULUAN

Sebagai makhluk sosial, kemampuan komunikasi merupakan hal yang penting dimiliki oleh seseorang dalam berkomunikasi dengan orang lain (Mustofa dkk., 2020). Pentingnya komunikasi ini juga sangat diperlukan dalam organisasi. Hal ini karena seorang karyawan dapat berkomunikasi dengan atasan atau karyawan lain tentang pendapat mereka tentang pekerjaan mereka (Rinda dkk., 2021). Perpustakaan pada umumnya berfungsi sebagai tempat untuk menghubungkan sumber masalah dengan masyarakat pengguna. Namun, pustakawan berfungsi sebagai penghubung, bukan perpustakaan yang langsung menghubungkan masyarakat dengan sumbernya. Pustakawan adalah penghubung (perantara) yang membantu orang yang membutuhkan informasi berkomunikasi dengan baik dan menyampaikan informasi yang lengkap (B. A. Putri & Dewiyani, 2021). Seorang pemustaka tidak hanya akan mendapatkan beragam informasi tentang buku, atau berbagai sumber bacaan akan tetapi juga berbagai layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Oleh karena itu, perkembangan perpustakaan sangat bergantung pada layanan yang diberikan oleh pustakawan (Khaerah, 2020).

Pustaka dan pustakawan merupakan dua profesi yang diatur oleh Undang-undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007, "Pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok, orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan, dan memiliki tugas serta tanggung jawab melaksanakan pengolahan dan pelayanan perpustakaan." (Aini Ananda dkk., 2023). Kegiatan komunikasi sangat penting dalam proses pelayanan perpustakaan (N. E. Kurniawan & Wardana, 2021). Seorang pustakawan dituntut untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam berkomunikasi secara interpersonal (W. N. E. Kurniawan, 2023). Karena ketika komunikasi antara pustakawan dan pemustaka berjalan dengan baik, maka perpustakaan akan berkembang menuju arah yang lebih baik (Nurchayadi, 2022).

Komunikasi interpersonal merupakan hal yang penting dan harus dimiliki oleh seorang pustakawan dalam berinteraksi dengan pemustaka (Jabbar dkk., 2021). Sebagai pustakawan, kita dipenuhi dengan informasi yang harus kita analisis, putuskan, verifikasi, dan, yang lebih penting lagi, komunikasikan. Namun, keilmuan perpustakaan harus diimbangi dengan kemampuan berkomunikasi agar pemustaka dan pustakawan memiliki pemahaman yang sama tentang informasi yang diberikan (Rachmawati & Agustine, 2021).

Karena semua layanan perpustakaan melibatkan komunikasi, komunikasi interpersonal sangat penting. Jika pengunjung merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pustakawan, tingkat kunjungan ke perpustakaan akan meningkat. Ini dapat digambarkan dalam proses komunikasi di mana pustakawan bertindak sebagai komunikator dan pengunjung bertindak sebagai komunikan. Tidak adanya kemampuan pustakawan untuk berkomunikasi secara interpersonal adalah salah satu alasan mengapa pelanggan tidak puas dengan layanan perpustakaan. Untuk memberikan layanan yang baik dan memuaskan pengunjung, pustakawan harus semakin berperan aktif sebagai sumber informasi,

bukan hanya sebagai penjaga buku. Akibatnya, pustakawan diharuskan untuk dapat berkomunikasi dengan orang lain (Marlina & Putri, 2021). Kemampuan pustakawan untuk menyediakan informasi kepada pemustaka sangat penting untuk pelayanan perpustakaan yang berkualitas. Jadi, pustakawan harus belajar berinteraksi dengan orang lain saat bekerja di perpustakaan. Kemampuan interpersonal adalah kemampuan seseorang untuk berkomunikasi dan membangun hubungan dengan orang lain dalam situasi tatap muka (secara pribadi) (A. Gani, 2021). Karena pekerjaan pustakawan melibatkan interaksi langsung dengan penulis dan kemungkinan besar akan menerima kritik langsung dari mereka, Dengan kemampuan untuk berkomunikasi dengan orang lain, mudah untuk berkomunikasi dengan baik, pengunjung tidak merasa tersinggung, berbicara dengan sopan, dan dapat melayani pemustaka dengan tulus (Husna dkk., 2022a). Pustakawan akan kehilangan pengunjung jika mereka tidak dapat berkomunikasi dengan baik dengan pemustaka dan memberi mereka informasi. Uraian tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka dapat dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal pustakawan (A. W. Putri & Nabila, 2024).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan, terutama pengguna perpustakaan Nasional RI, menginginkan pustakawan memiliki kemampuan komunikasi yang baik dan kepribadian yang matang. Ini dibutuhkan untuk membangun hubungan yang baik dengan pemustaka dan orang lain di perpustakaan (Marsih dkk., 2022a). Selain itu, secara teoritis, berdasarkan analisis yang dilakukan, diperoleh bukti bahwa kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan. Diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Indah Silvia tentang proses komunikasi interpersonal di perpustakaan bahwa diperlukan adanya layanan berbasis konseling (Muhamad Bisri Mustofa dkk., 2021). Penelitian ini dapat memperkuat penelitian tentang proses komunikasi interpersonal pustakawan dengan menggunakan dimensi dan indikator dalam komunikasi interpersonal pustakawan dengan menggunakan teori Komunikasi Interpersonal Joseph A. Devito dan penilaian kepuasan pemustaka dengan menggunakan Total Quality Service dan LibQUAL+TM (metode ini memiliki tiga dimensi, yaitu pengaruh layanan, kontrol informasi, dan perpustakaan sebagai tempat) (Yunawati dkk., 2023).

Berdasarkan telaah artikel yang telah dilakukan mengenai *Systematic Literature Review* dalam komunikasi di perpustakaan, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan. Dengan fokus pada interaksi antara pustakawan dan pengguna perpustakaan, studi ini berusaha mengidentifikasi strategi komunikasi yang efektif, tantangan yang dihadapi dalam praktik sehari-hari, serta dampak kemampuan komunikasi interpersonal terhadap pengalaman pengguna dan kualitas layanan perpustakaan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru dan rekomendasi praktis untuk meningkatkan keterampilan komunikasi pustakawan, yang pada gilirannya dapat memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat informasi dan komunitas.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sistematik literatur review (SLR). Data yang dikumpulkan merupakan penelitian primer yang dipublikasikan pada artikel jurnal nasional. Data diperoleh dari database elektronik yang terdaftar dan terindeks oleh Google Scholar, ProQuest, JSTOR, dan Scopus Database. Semua artikel yang ditemukan kemudian diekstraksi. Hanya artikel yang relevan dan memenuhi kriteria inklusi yang akan dimasukkan dalam tahap analisis (Ariati & Juandi, 2022). Analisis dilakukan dalam beberapa langkah. Pertama, hasil penelitian dikategorikan menurut maksud, tujuan, metode, dan ruang lingkup. Kami menganalisis hasilnya dan mengklarifikasi signifikansi dan perbedaan kurikulum belajar mandiri yang diterapkan tahun lalu. Terakhir, diambil kesimpulan dari analisis untuk mengidentifikasi pertanyaan penelitian (Setiawan & Sofyan, 2020).

1. Mengajukan Pertanyaan

Penelitian ini diawali dengan memunculkan pertanyaan. "Apakah Komunikasi interpersonal merupakan hal yang penting dilakukan di perpustakaan?". Selanjutnya, hal tersebut dicarikan hipeotesis nya bahwa "Diperpustakaan dibutuhkan komunikasi interpersonal yang baik agar pemustaka merasa nyaman dalam berkunjung keperpustakaan". Maka, dalam hal ini salah satu yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan aktifitas komunikasi yang baik harus dimiliki seorang pustakawan. Fokus pertanyaan pada penelitian ini yaitu bagaimana kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan?

2. Menemukan Studi

Database yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Google Scholar*, *ProQuest*, *JSTOR* dan *Scopus Database*. *Google Scholar* (juga dikenal sebagai *Google Cendekia* dalam bahasa Inggris) adalah fitur yang dibuat oleh Anurag Acharya dan digabungkan dengan tim web-indexing Google pada tahun 2000. *Google Scholar* adalah mesin pencari bahan rujukan akademis yang umumnya digunakan untuk membantu pengguna dalam menemukan penelitian yang paling relevan dari seluruh penelitian akademis. *Google Scholar* menawarkan layanan publikasi karya penelitian seperti buku, thesis, abstrak, makalah peer-review, universitas, komunitas, pusat informasi pracetak, dan organisasi akademis lainnya (A. F. Putri dkk., 2021). Adapun kata kunci dalam penelitian ini yaitu "Komunikasi Interpersonal" and "Pustakawan". Pencarian sumber artikel ini dilakukan pada tanggal 11 Maret 2024. Dengan menggunakan kriteria yang dituju dan ditemukan artikel sebanyak 20 dengan rentang waktu mulai dari tahun 2020 – 2024.

3. Evaluasi Kritis Studi

Setelah mendapatkan artikel sebanyak 20 selanjutnya dilakukan evaluasi artikel agar tepat sasaran. Evaluasi tersebut berdasarkan kriterian inklusi dan eksklusi yang dapat dilihat pada Tabel 1.

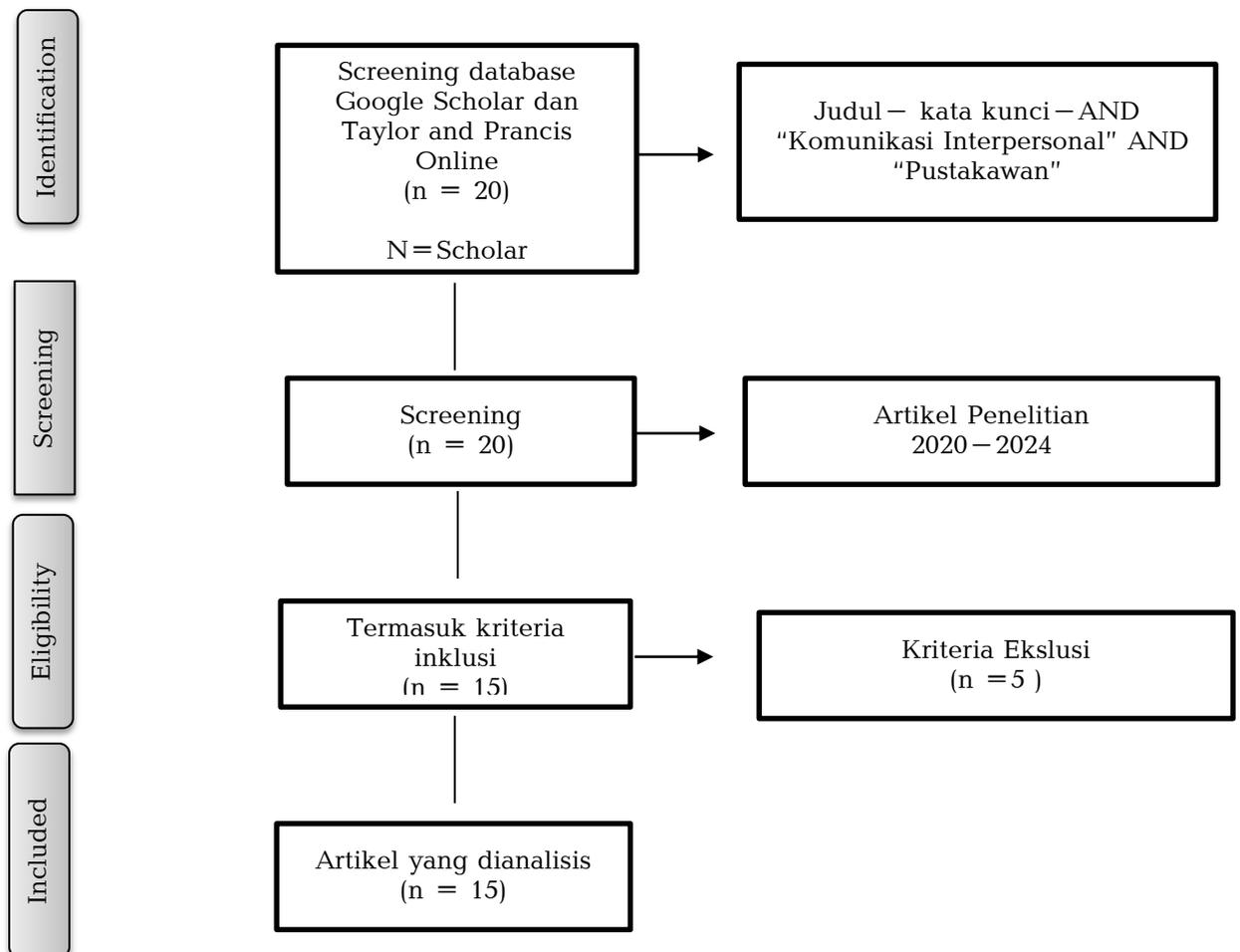
Tabel 1. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria Inklusi
Menggunakan Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris
Kemampuan Komunikasi Interpersonal sebagai pustakawan
Kemampuan Pustakawan
Open Access
Indek Google Scholar, ProQuest, JSTOR dan Scopus Database
Kriteria Eksklusi
Semua kemampuan komunikasi interpersonal selain sebagai pustakawan
Berbayar
Not Index

4. Analisis dan Pelaporan Data

a. Analisis dan Pelaporan Data

Gambar 1. Tahapan PRISMA



HASIL DAN PEMBAHASAN

Tren Penelitian Komunikasi Interpersonal Pustakawan

Dalam penelitian ini digunakan metode *Systemic Literatur Review* (SLR) dengan menggunakan sumber data yaitu Google Scholar. Dengan menggunakan kriteria yang dituju dan ditemukan artikel sebanyak 20 dengan rentang waktu mulai dari tahun 2020 – 2024. Artikel disesuaikan dengan topik penelitian yaitu

Kemampuan Komunikasi Interpersonal sebagai Pustakawan. Hasil akhir artikel yang akan dianalisis berjumlah 15.

Tabel 2. Tren Penelitian Komunikasi Interpersonal Pustakawan

Penulis, Tahun	Variabel	Jenjang	Hasil/Kesimpulan
(Andini Winata Putri dan Jeihan Nabila, 2024)	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Era Digital (Studi Kasus di Poltekkes Kemenkes Padang)	Pemustaka Poltekkes Kemenkes Padang	Penelitian ini menemukan bahwa: (1) komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang termasuk dalam kategori tinggi dengan nilai rata-rata 3,07 yang berada pada skala interval baik; (2) tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang juga termasuk tinggi dengan rata-rata 3,19 pada skala interval baik; dan (3) komunikasi interpersonal pustakawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka, dibuktikan dengan nilai Fhitung sebesar 39.747 yang lebih besar dari Ftabel sebesar 3.94 pada taraf signifikansi 5%.
(Syukrinur Gani, 2021)	A. Membangun Interpersonal Skills Pustakawan Dalam Layanan Informasi Perpustakaan		Kemampuan interpersonal sangat dibutuhkan dalam membangun relasi dengan orang lain. Komunikasi adalah sarana utama untuk menjalin relasi. Sebagai penyedia layanan informasi, pustakawan memerlukan keterampilan interpersonal untuk membangun hubungan yang baik dengan pemustaka. Keterampilan mendengarkan, memberikan pelayanan, dan berkomunikasi sangatlah penting. Hal ini berdampak pada terbentuknya hubungan yang baik dengan pemustaka. Dengan demikian, cara pemustaka memanfaatkan layanan informasi perpustakaan sangat dipengaruhi oleh kemampuan interpersonal pustakawan.
(Gusni Marlina, 2021)	Pengaruh komunikasi Interpersonal	Perpustakaan SMAN 1 Sijunjung	Saat ini, pustakawan merupakan profesi profesional yang semestinya memahami secara mendalam segala aspek perpustakaan. Melalui komunikasi, pustakawan dapat mengubah cara pelayanan kepada pengunjung perpustakaan menjadi lebih baik dan tepat.
(Farid Andriansyah Zakaria, 2021)	Pengaruh efikasi diri dan komunikasi	30 orang pustakawan Perguruan	Efikasi diri dan komunikasi interpersonal secara simultan memiliki pengaruh positif pada kinerja

	interpersonal	Tinggi Negeri	profesional pustakawan dan mampu memberikan pengaruh positif pada pelayanan secara profesional dapat memberikan layanan prima dan mendapatkan kepercayaan kepada pemustakanya.
Rachmatullaily Tinakartika Rinda, 2021)	Pengaruh efikasi diri melalui komunikasi interpersonal	103 pegawai Kecamatan Bogor Selatan	Efikasi Diri melalui Komunikasi Interpersonal berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Maka dari itu Kecamatan Bogor Selatan dalam penerapan Efikasi Diri dan Komunikasi Interpersonal dapat meningkatkan Kinerja Pegawai.
Indah Silvia et. al, 2021)	Proses komunikasi interpersonal dalam lingkup perpustakaan	Pustakawan	Komunikasi interpersonal yang baik dan efektif yaitu ketika pesan yang disampaikan dapat ditangkap dan dipahami oleh penerima. Di dalam sebuah perpustakaan selain tempat membaca buku juga sebagai tempat penelusuran informasi. Penelusuran informasi oleh pengguna perpustakaan melibatkan petugas atau staff perpustakaan
Iyut Nur Cahyadi, 2022)	Efektivitas komunikasi pustakawan dan pemustaka	Perpustakaan ISI Yogyakarta	untuk mewujudkan komunikasi yang efektif berdasarkan DeVito pustakawan melakukan pendampingan dan setiap saat dapat melayani berbagai pertanyaan pemustaka selama 24 jam
(Leni Marsih, 2022)	Urgensi komunikasi interpersonal pustakawan	Perpustakaan Universitas Andalas	Kurangnya pemanfaatan komunikasi verbal tertulis oleh mahasiswa baru sehingga pemahaman penggunaan layanan peminjaman koleksi tidak dimiliki. Kedua Perbandingan jumlah petugas dilayanan peminjaman dengan pemustaka yang dihadapi perhari tidak memadai
(Muhamad Bisri Mustofa et. Al, 2020)	Urgensi komunikasi interpersonal	Pustakawan	Dengan menggabungkan konsep komunikasi interpersonal islami dengan konsep barat, gangguan psikologis dan semantik dalam proses komunikasi dikurangi. Dengan menggunakan kata "Qaulan Sadidan", "Qaulan Maysura", "Qaulan Layyinan", "Qaulan Kariman", "Qaulan Ma'rufa", dan "Qaulan Baligha", tugas pustakawan akan memberikan kesan yang lebih baik kepada pembaca.
(Muhamas Bisri Mustofa et. al, 2021)	Aktivitas Komunikasi Interpersonal	Pustakawan di Perpustakaan	Hasil observasi dan penelitian mengungkapkan bahwa komunikasi interpersonal di perpustakaan berjalan

	Pustakawan Dalam Meningkatkan Etos Kerja	MTs N 2 Bandar Lampung	dengan lancar antara pustakawan dan pemustaka, serta dengan pihak lain. Kurangnya komunikasi interpersonal di perpustakaan ini juga dapat mempengaruhi etos kerja pustakawan secara negatif.
(Fitriani et. al 2021)	Komunikasi interpersonal pustakawan	Perpustakaan Syekh Yusuf Uin Alauddin Makassar	Sikap respek, empati, audible, kejelasan, dan rendah hati yang ditunjukkan pustakawan terhadap pemustaka masih kurang menonjol dan tidak memiliki standar yang jelas. Dengan demikian pustakawan menjadi kurang proaktif dalam melayani pengguna.
(Imroatun Shaleha, Anis Masruri, 2023)	Kemampuan Komunikasi Pustakawan Dalam Pencarian Koleksi Kaitannya Dengan Kualitas Layanan di Perpustakaan Gemilang Smpn 1 Banguntapan	SMPN 1 Banguntapan	Hasil penelitian menunjukkan adanya sepuluh tingkat pelayanan. Tujuh dari sepuluh poin yang telah dicapai mencakup kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kemudahan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam menerima layanan, dan atribut pendukung pelayanan. Sebagai pustakawan, kami berupaya meningkatkan kepuasan pengguna di Perpustakaan Gemilang SMPN 1 Batusangkar melalui pelatihan dan bimbingan pustakawan, seperti BIMTEK. Selain itu, kami terus meningkatkan kualitas diri dengan belajar lebih banyak dan memperluas jaringan
(Wayan Ngurah Eka Kurniawan & Kadek Agus Wardana, 2021)	Komunikasi interpersonal pustakawan	Universitas Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar	Keterampilan komunikasi sangat penting untuk memenuhi komitmen untuk meningkatkan pelayanan dan keramahan kepada semua anggotanya. Pustakawan dapat menyadari bahwa bantuan diperlukan untuk pemustaka yang bingung saat pertama kali datang ke perpustakaan dan tidak tahu cara memanfaatkan fasilitas penelusuran informasi yang tersedia.
(Berti Atika Putri & Cindy Dewiyani, 2021)	Kemampuan komunikasi pustakawan	pustakawa	Komunikasi adalah bagian penting dari sebuah layanan; kualitas komunikasi yang baik menentukan kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, SDM yang terampil dalam komunikasi diperlukan untuk membuat pengguna merasa nyaman saat mencari informasi. Penurunan kualitas layanan, terutama layanan informasi, dapat terjadi jika

			komunikasi pustakawan terganggu.
(Yuyun Yunawati et. al, 2023)	Komunikasi interpersonal	UPT Perpustakaan Untirta	Secara praktis dan manajerial, UPT Perpustakaan Untirta dapat meningkatkan kualitas pustakawan dengan cara mengembangkan kemampuan komunikasi interpersonal mereka, sehingga pelayanan kepada pemustaka menjadi lebih baik.

Kemampuan Komunikasi Interpersonal di Perpustakaan

Dalam kehidupan sehari-hari, komunikasi antarpribadi adalah cara untuk menyampaikan dan menerima pikiran, informasi, gagasan, perasaan, dan bahkan emosi seseorang sehingga keduanya dapat saling memahami (Abidin, 2020, hlm. 5). Ami Muhammad mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah interaksi orang ke orang secara tatap muka, dua arah, verbal dan nonverbal, dan saling berbagi informasi dan perasaan antara individu. Selain itu, Indriyo Gitosudarmo dan Agus Mulyono mengatakan bahwa komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya, biasanya dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya (Aw, 2011, hlm. 5). Komunikasi interpersonal, juga disebut komunikasi antar pribadi, adalah jenis komunikasi yang terjadi di antara orang atau antara individu yang satu dengan individu lainnya. Ini biasanya terjadi secara pribadi dan melibatkan pertemuan tatap muka serara langsung. Komunikasi interpersonal juga dianggap sebagai jenis komunikasi yang paling sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari, seperti dengan keluarga, teman, teman, guru, tetangga, dan balikan tidak (Rahmi, 2021, hlm. 3). Mereka yang dapat berkomunikasi secara efektif dengan orang lain dan lingkungan yang mereka hadapi akan mengalami peningkatan pertumbuhan diri. Sebaliknya, mereka yang tidak dapat berkomunikasi secara efektif atau sering mengalami kesulitan berkomunikasi dengan orang lain akan mengalami penurunan pertumbuhan diri (Triningtiyas, 2016, hlm. 2).

Ada empat alasan untuk komunikasi interpersonal ini. Keempat tujuan tersebut meliputi; *to be understood, to understood others, to be accepted, dan to get something done* (Afrilia & Arifina, 2020, hlm. 22). Pustakawan harus memiliki lima sikap positif tentang komunikasi interpersonal:

- a. Keterbukaan adalah sikap yang dibutuhkan dalam komunikasi dua arah antara pustakawan dan pemustaka; ini memungkinkan mereka untuk menerima kritik, saran, dan masukan dari orang lain, dan siap memberikan informasi yang benar dan penting kepada orang lain. Selain itu, dengan tetap terbuka, pustakawan dapat menerima kritik dan saran tentang layanan mereka.
- b. Empati (empati) adalah kemampuan seseorang untuk memahami orang lain tanpa mengambil pandangan pribadi mereka. Dalam melayani pelanggannya,

- pustakawan harus berempati untuk memahami sikap pelanggan dan kebutuhan mereka untuk informasi.
- c. Sikap mendukung (suppotiveness) adalah sikap yang mendukung terselenggaranya interaksi secara terbuka. Bertindak sesuai saat berinteraksi menunjukkan hal ini. Respon yang relevan tidak terduga dan langsung. Saat berinteraksi, memberikan ide adalah menjelaskan daripada menilai. Keputusan harus akomodatif, bukan intervensi. Sikap mendukung ini harus diterapkan oleh layanan referensi. Untuk membuat penjelasan yang diberikan oleh pustakawan mudah dipahami, penjelasan harus lugas dan jelas.
 - d. Sikap Positif (Positiveness): Pustakawan memiliki sikap dan perilaku yang positif. Mereka menunjukkan sikap positif dengan membangun kepercayaan dan berperilaku positif, seperti bekerja sama. Pustakawan memiliki sikap positif dalam memberikan layanan referensi karena mereka percaya bahwa informasi yang dibutuhkan pemustaka adalah penting, sehingga mereka dapat bersungguh – sungguh memberikan layanan referensi mereka.
 - e. Kesetaraan, Menurut perspektif kesetaraan kedua belah pihak yang berkomunikasi saling memiliki kepentingan, sehingga mereka menganggap diri mereka setara. Ketika pustakawan dapat menempatkan dirinya setara dengan pemustaka—yakni, ketika pustakawan mengetahui informasi apa yang dibutuhkan oleh pemustaka—proses pelayanan referensi menjadi setara. Pustaka juga akan memberikan informasi yang diperlukan kepada pemustaka (Nurchayadi, 2022).

Menurut KBBI, pustakawan adalah orang yang bekerja di bidang perpustakaan atau ahlinya, dengan bahan pustaka seperti buku, majalah, surat kabar, dll. Kata "pustakawan" berasal dari kata "pustaka" dengan penambahan akhiran "wan", yang berarti orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan pustaka atau bahan Pustaka (Ghina & Masruri, 2024). Pustakawan berfungsi sebagai perantara antara pembaca dan sumber daya perpustakaan. Perpustakaan dapat terus menyediakan layanan dengan adanya pustakawan (Yuliana & Mardiyana, 2021). Pustakawan melakukan pekerjaan yang sangat penting dan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa koleksi perpustakaan yang ada berfungsi dengan baik. Sederhananya, pustakawan adalah orang yang bekerja di perpustakaan dan berfokus pada mengelola dan mengembangkan perpustakaan. Dalam hal ini, pustakawan harus memiliki kemampuan yang memadai karena tanpa itu, mereka tidak akan dapat melakukan pekerjaan mereka dengan baik (Harahap, 2021).

Pustakawan profesional diharapkan mampu memberikan daya tarik bagi orang lain untuk berkunjung ke perpustakaan dan juga harus mahir dalam menyelesaikan berbagai masalah yang kadang – kadang menghalangi orang untuk berkunjung (Iztihana & Arfa, 2020). Komunikasi interpersonal adalah jenis komunikasi yang dilakukan secara tatap muka antara dua atau lebih orang yang memungkinkan setiap orang melihat reaksi orang lain secara langsung, baik secara lisan maupun non – verbal. Pustakawan dapat memudahkan pengguna perpustakaan dengan mampu berkomunikasi dengan orang lain. Ini karena,

terutama dalam layanan sirkulasi, komunikasi interpersonal sangat penting, tetapi juga dalam layanan lain pustakawan harus mampu berkomunikasi dengan baik dengan orang lain (Agustina, 2022). Menurut Sari & Marajari (2019), ketika komunikasi interpersonal di perpustakaan sangat minim, hal ini dapat menimbulkan beberapa dampak. Pertama, pemustaka yang kurang mendapatkan informasi tentang koleksi bahan pustaka yang tersedia akan merasa kesulitan menemukan bahan yang mereka butuhkan. Kedua, komunikasi antar pustakawan akan terhambat, sehingga sistem yang berjalan di perpustakaan tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Ketiga, kurangnya komunikasi antara pustakawan dan pemustaka dapat menyebabkan ketidaknyamanan, kurangnya respons dari pustakawan, dan persepsi buruk pemustaka terhadap perpustakaan (Mustofa, Putri, dkk., 2021).

Untuk berkomunikasi dengan orang lain secara lebih baik, tanpa menyinggung perasaan mereka, berbicara dengan sopan, dan melayani pengunjung dengan sungguh-sungguh, penting untuk diingat bahwa pengunjung adalah individu yang menggunakan produk dan layanan informasi yang tersedia di perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Karena semua layanan perpustakaan melibatkan komunikasi, komunikasi interpersonal sangat penting. Jika pengunjung merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pustakawan, maka tingkat kunjungan ke perpustakaan akan meningkat. Hal ini dapat digambarkan dalam proses komunikasi di mana pustakawan bertindak sebagai komunikator dan pengunjung sebagai komunikan. Ketidakmampuan pustakawan dalam berkomunikasi secara interpersonal adalah salah satu alasan mengapa pengunjung tidak puas dengan layanan perpustakaan (Marlina & Putri, 2021). Pustakawan adalah orang yang menguasai pengelolaan dan pelayanan perpustakaan dengan keterampilan yang dipelajari dan dilatih. Untuk memberikan layanan terbaik, pustakawan harus dapat berkomunikasi dengan baik. Tergantung pada situasi, pustakawan dapat berkomunikasi secara verbal maupun nonverbal. Pustakawan yang dapat berkomunikasi secara efektif akan dapat memahami dan memenuhi keinginan pemustaka, yang pada akhirnya akan menghasilkan layanan yang berkualitas tinggi (Marsih dkk., 2022b).

Keefektifitasan proses komunikasi sangat penting untuk keberhasilan proses interaksi. Setiap organisasi yang berfungsi, termasuk perpustakaan universitas, membutuhkan komunikasi (Yunawati dkk., 2023). Komunikasi sangat penting, terlebih di dalam suatu organisasi. Ini karena pegawai dapat berkomunikasi dengan atasannya untuk menciptakan hubungan kerja yang baik dan memberi tahu orang lain tentang pendapat mereka tentang pekerjaan mereka. Komunikasi sangat penting karena memiliki peran strategis dalam mengelola suatu organisasi. Kualitas komunikasi menentukan seberapa baik suatu organisasi; jika komunikasi berjalan dengan baik, tidak ada masalah. Komunikasi sangat penting dalam organisasi. Ini penting agar sumber daya manusia dapat berkomunikasi dengan benar sehingga tidak ada miskomunikasi yang dapat menyebabkan masalah dan kekacauan di dalam organisasi (Rinda dkk., 2021). Perpustakaan dapat dilihat sebagai sistem proses informasi yang lebih banyak, lebih baik, dan tepat waktu yang memungkinkan setiap pustakawan melakukan

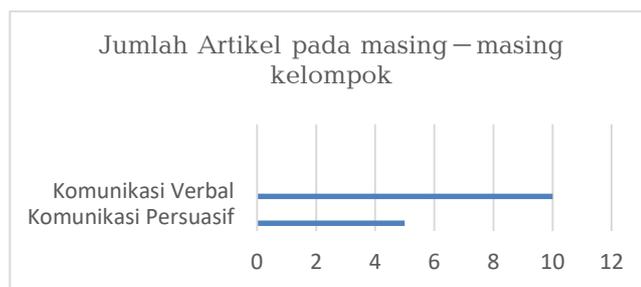
peran mereka dengan sebaik –baiknya. Dengan demikian, komunikasi antara pustakawan dan pemustaka terjadi, yang menghasilkan kualitas pelayanan yang baik dan keterbukaan sikap antar mereka (W. N. E. Kurniawan, 2023).

Pustakawan, yang berfungsi sebagai komunikator di perpustakaan, bertanggung jawab untuk menyediakan informasi untuk didistribusikan, memberikan referensi, dan melakukan kegiatan sehari –hari yang dibutuhkan oleh pemustaka (Mustofa, Wuryan, dkk., 2021). Pustakawan harus memiliki pendekatan yang baik dengan pengguna untuk memenuhi kebutuhan informasi pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi pustakawan untuk berkomunikasi dengan pengguna, kepala perpustakaan, dan anggota staf lainnya yang berkontribusi pada kemajuan perpustakaan (Shaleha & Masruri, 2023). Komunikasi dengan pengguna sangat penting, baik secara internal maupun eksternal, karena persepsi pengguna tentang pustakawan sangat dipengaruhi oleh interaksi mereka dengan mereka (Maulana & Nurhayani, 2023). Perpustakaan yang baik dan berkualitas tinggi dapat memberikan kepuasan kepada pembacanya dengan melakukan komunikasi interpersonal yang baik dengan pembacanya. Sebagai pemberi layanan informasi, pustakawan harus membuat pembaca merasa nyaman dan puas. (Husna dkk., 2022b).

Hasil dari kajian literatur sistematis ini dapat diterapkan dalam beberapa cara praktis. Pertama, temuan penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan program pelatihan pustakawan yang menekankan pentingnya keterampilan komunikasi interpersonal. Pelatihan ini dapat mencakup teknik –teknik komunikasi efektif, cara menangani konflik, dan strategi membangun hubungan yang baik dengan pengguna perpustakaan. Kedua, temuan ini dapat membantu dalam menyusun kebijakan perpustakaan yang mendukung lingkungan interaktif dan ramah bagi pengguna. Kebijakan ini dapat mencakup pedoman untuk interaksi pustakawan –pembaca, serta inisiatif untuk meningkatkan keterlibatan pengguna dalam kegiatan perpustakaan. Dengan menerapkan hasil penelitian ini, perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanan mereka dan meningkatkan kepuasan pengguna. Hal ini tidak hanya akan memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat informasi, tetapi juga memastikan keberlanjutan dan relevansi perpustakaan di tengah perubahan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis terdapat perbedaan hasil penelitian terkait kemampuan komunikasi interpersonal sebagai pustakawan. Perbedaan tersebut dapat dikelompokkan berdasarkan cara penerapan komunikasi interpersonal.

Gambar 2. Jumlah Artikel pada Masing – Masing Kelompok



Perpustakannya memiliki relawan yang berkomunikasi dengan cara persuasif. Secara khusus, komunikasi persuasif relawan terdiri dari (1) persuader yang melakukan pendekatan psikologis dan memiliki kredibilitas yang kuat dan dapat dipercaya, (2) pesan persuasif dibuat agar mudah dipahami dengan menggunakan simbol dan pesan yang memenuhi kebutuhan masyarakat, (3) persuader berasal dari komunitas Balecatur, dan (4) Beberapa tantangan yang dihadapi relawan termasuk persepsi yang salah, keterbatasan waktu dan sumber daya (Farhan dkk., 2023)

Perpustakaan membutuhkan komunikasi yang efektif. Perpustakaan melakukan banyak hal, termasuk menyimpan informasi dan membangun institusi pendidikan. Untuk satu hal, sebagian besar pemustaka adalah akademisi, yang memiliki kebutuhan informasi yang tinggi. Meskipun mereka tidak ingin melakukannya, ini memaksa perpustakaan untuk memikirkan kembali cara mereka menjalankan dan melakukan pekerjaan mereka untuk memenuhi kebutuhan pemustaka (Yunawati dkk., 2023). Seorang pustakawan tidak hanya harus memiliki kemampuan teknis untuk menyelesaikan tugasnya, tetapi juga harus memiliki keterampilan non-teknis, seperti keterampilan interpersonal. Interpersonal skill adalah kemampuan seseorang secara efektif untuk berinteraksi dengan orang lain, seperti menjadi pendengar yang baik, menyampaikan pendapat secara jelas, dan keterampilan atau keahlian yang dimiliki seseorang dalam komunitas (Wahyu, 2023).

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk memahami kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan. Menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR), kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan diekstraksi dari database Google Scholar dan menghasilkan 20 artikel. Secara umum, literatur yang tersedia menunjukkan keberhasilan dalam kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan. Komunikasi interpersonal yang baik antara pustakawan dan pemustaka akan menciptakan suasana yang nyaman. Penerapan komunikasi interpersonal yang optimal oleh pustakawan dapat memberikan pelayanan yang baik dan kepuasan bagi pemustaka.

REFERENSI

Buku

- Abidin, S. (2020). *Komunikasi Antar Pribadi* (1 Ed.). Pt. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Afrilia, Ascharisa M., & Arifina, A. S. (2020). *Buku Ajar Komunikasi Interpersonal* (1 Ed.). Penerbit Pustaka Rumah Cinta.
- Aw, S. (2011). *Komunikasi Interpersonal* (1 Ed.). Graha Ilmu.
- Rahmi, S. (2021). *Komunikasi Interpersonal Dan Hubungan Dalam Konseling* (1 Ed.). Syiah Kuala University Press Dan Universitas Borneo Tarakan.
- Triningtias, D. A. (2016). *Komunikasi Antar Pribadi* (1 Ed.). Cv. Ae Media Grafika.

Jurnal

- A. Gani, S. (2021). Membangun Interpersonal Skills Pustakawan Dalam Layanan Informasi Perpustakaan. *Libria*, 13(1), 17–27. <https://doi.org/10.22373/10600>
- Abidin, S. (2020). *Komunikasi Antar Pribadi* (1 ed.). PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.
- Afrilia, ascharisa M., & Arifina, A. S. (2020). *Buku ajar komunikasi interpersonal* (1 ed.). Penerbit Pustaka Rumah Cinta.
- Agustina, C. M. (2022). *Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Layanan Deposit Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Aceh*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR–RANIRY.
- Aini Ananda, M., Anas Azhar, A., & Fatra Deni, I. (2023). Pola Komunikasi Pustakawan dalam Mengatasi Perilaku Vandalisme di Perpustakaan Universitas Medan Area (UMA). *Comit: Communication, Information and Technology Journal*, 2(2), 228–241. <https://doi.org/10.47467/comit.v2i2.144>
- Ariati, C., & Juandi, D. (2022). Kemampuan Penalaran Matematis: Systematic Literature Review. *Jurnal Lemma*, 8(2), 61–75. <https://doi.org/10.22202/jl.2022.v8i2.5745>
- Aw, S. (2011). *Komunikasi Interpersonal* (1 ed.). Graha Ilmu.
- Farhan, F., Dwiharta, N. R., & Jannah, F. (2023). Pola Komunikasi Pustakawan Kepada Pemustaka 'Rohiqol Ilmi.' *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(4), 273–286. <https://doi.org/10.54259/mukasi.v2i4.2145>
- Ghina, F., & Masruri, A. (2024). Strategi Pustakawan dalam Mewujudkan Layanan Prima di Perpustakaan Smk Muhammadiyah Cangkring. *Indonesian Journal of Library and Information Science*, 5(1), 4–14.
- Harahap, W. R. (2021). Penerapan Strategi Promosi Perpustakaan. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)*, 6(1), 103–116. <https://doi.org/10.30829/jupi.v6i1.9314>
- Husna, R., Restiana, R., Lestari, P., Rahimi, A., & Kartini, K. (2022a). Application of Librarian Profession Interpersonal Communication in Influencing Library Existence. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 2(1), 109–116. <https://doi.org/10.53697/iso.v2i1.707>
- Husna, R., Restiana, R., Lestari, P., Rahimi, A., & Kartini, K. (2022b). Application of Librarian Profession Interpersonal Communication in Influencing Library Existence. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Humaniora*, 2(1). <https://doi.org/10.53697/iso.v2i1.707>
- Iztihana, A., & Arfa, M. (2020). Peran Pustakawan MTs N 1 Jepara Dalam Upaya Mengembangkan Minat Kunjungan Siswa Pada Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 9(1), 93–103.

- Jabbar, F., Iskandar, I., Yaumi, M., Ahmad, L. O. I., & Ibrahim, A. (2021). Librarian Interpersonal Communication In Improving Service Quality At The Syekh Yusuf Library Uin Alauddin Makassar. *Jurnal Diskursus Islam*, 9(1), 62–66. <https://doi.org/10.24252/jdi.v9i1.18901>
- Khaerah, U. (2020). Analisis Kemampuan Sosial Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Takalar. *Jupiter*, XVII(1), 73–89.
- Kurniawan, N. E., & Wardana, K. A. (2021). Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pemustaka Di Universitas Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar. *ANUBHAVA: Jurnal Ilmu Komunikasi Hindu*, 1(2), 176. <https://doi.org/10.25078/anubhava.v1i2.2327>
- Kurniawan, W. N. E. (2023). Pola Komunikasi Interpersonal Antar Pustakawan Dan Pemustaka Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Universitas Hindu Negeri I Gusti Bagus Sugriwa Denpasar. *Praman Jurnal Hasil Penelitian*, 3(1), 11–19. <https://doi.org/10.55115/jp.v3i1>
- Marlina, G., & Putri, S. W. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di SMAN 1 Sijunjung. *Jurnal Public Administration, Buisness and Rural Development Planning*, 3(1), 34–40.
- Marsih, L., Arif, E., & Sarmiati, S. (2022a). Urgensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Pelayanan Peminjaman Koleksi Perpustakaan Universitas Andalas. *Ensiklopedia of Journal*, 4(4), 323–329. <https://doi.org/10.33559/eoj.v4i4.1198>
- Marsih, L., Arif, E., & Sarmiati, S. (2022b). Urgensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Pelayanan Peminjaman Koleksi Perpustakaan Universitas Andalas. *Ensiklopedia of Journal*, 4(4), 323–329. <https://doi.org/10.33559/eoj.v4i4.1198>
- Maulana, M. F., & Nurhayani, N. (2023). Analisis Sikap Pustakawan dalam Berinteraksi dengan Pemustaka Perpustakaan Sekolah Perguruan Islam Al–Ulum Terpadu Medan. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 395–407. <https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v4i2.463>
- Muhamad Bisri Mustofa, Indah Silvia, & Ahmad Basyori. (2021). Proses Komunikasi Interpersonal Dalam Lingkup Perpustakaan Melalui Model Konseling Layanan Pemustaka. Dalam *Jurnal el-Pustaka* (Vol. 2, Nomor 1, hlm. 35–43)
- Mustofa, M. B., Putri, M. C., Wuryan, S., & Rahmawati, D. I. (2021). Aktivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Meningkatkan Etos Kerja. *Nusantara Journal of Information And Library Studies*, 4(1). <https://doi.org/10.30999/N-Jils.V4i1.1293>
- Mustofa, M. B., Wuryan, S., & Meilani, F. (2021). Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Pustakawan Dan Pemustaka Dalam Perspektif Komunikasi Islam. *At–Tanzir: Jurnal Ilmiah Prodi Komunikasi Penyiaran Islam*, 22. <https://doi.org/10.47498/Tanzir.V12i1.510>
- Mustofa, M. B., Dwiandri, 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>
- 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://isshmik.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.v6i02.1029>
- 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., Putri, M. C., Wuryan, S., & Rahmawati, D. I. (2021). Aktivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dalam Meningkatkan Etos Kerja. *Nusantara Journal of Information and Library Studies*, 4(1). <https://doi.org/10.30999/n-jils.v4i1.1293>
- Mustofa, M. B., Wuryan, S., & Meilani, F. (2021). Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Pustakawan Dan Pemustaka Dalam Perspektif Komunikasi Islam. *AT-TANZIR: JURNAL ILMIAH PRODI KOMUNIKASI PENYIARAN ISLAM*, 22. <https://doi.org/10.47498/tanzir.v12i1.510>
- 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>
- Nurchayadi, I. (2022). Efektivitas Komunikasi Pustakawan dengan Pemustaka pada Layanan Unggah Mandiri di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, 2(2), 71–79. <https://doi.org/10.24821/jap.v2i2.6981>
- Putri, A. F., Manik, G., Nabila, F., & Chamidah, N. (2021). Implementasi Scraping Google Scholar Menggunakan HTML DOM Untuk Pengumpulan Data Artikel Dosen UPN Veteran Jakarta Berbasis Web. *Prosiding Seminar Nasional Mahasiswa Bidang Ilmu Komputer dan Aplikasinya*, 2(1), 668–678.
- Putri, A. W., & Nabila, J. (2024). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Era Digital (Studi Kasus di Poltekkes Kemenkes Padang). *ARZUSIN*, 4(2), 376–390. <https://doi.org/10.58578/arzusin.v4i2.2732>

- Putri, B. A., & Dewiyani, C. (2021). Kemampuan Komunikasi Pustakawan dalam Layanan Informasi di Perpustakaan. *Wardah*, 22(2), 65 – 73. <https://doi.org/10.19109/wardah.v22i2.10827>
- Rachmawati, T. S., & Agustine, M. (2021). Pola komunikasi organisasi pustakawan – guru dalam pemberian layanan prima perpustakaan. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 17(1), 72 – 84. <https://doi.org/10.22146/bip.v17i1.1170>
- Rahmi, S. (2021). *Komunikasi interpersonal dan hubungan dalam konseling* (1 ed.). Syiah Kuala University Press dan Universitas Borneo Tarakan.
- Rinda, R. T., Subakti, J., Saputri, B. N., & Sundarta, M. I. (2021). Pengaruh Efikasi Diri Dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Bogor Selatan. *Jurnal Manajemen*, 10(2), 127 – 132. <https://doi.org/10.32832/inovator.v10i2.5959>
- Setiawan, N., & Sofyan, H. (2020). Implementasi kurikulum merdeka belajar di SMK Pusat Keunggulan. *Jurnal Taman Vokasi*, 10(1), 31 – 37. <https://doi.org/10.30738/jtvok.v10i1.12114>
- Shaleha¹, I., & Masruri, A. (2023). Kemampuan Komunikasi Pustakawan Dalam Pencarian Koleksi Kaitannya Dengan Kualitas Layanan Di Perpustakaan Gemilang Smpn 1 Banguntapan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan (JIPER)*, 5(2), 254 – 267. <https://doi.org/10.31764/jiper.v5i2.17773>
- Triningtyas, D. A. (2016). *Komunikasi Antar Pribadi* (1 ed.). CV. Ae Media Grafika.
- Wahyu, F. (2023). *Evaluasi Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Besar*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR – RANIRY.
- Yuliana, L., & Mardiyana, Z. (2021). Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan. *Jambura Journal of Educational Management*, 53 – 68. <https://doi.org/10.37411/jjem.v2i1.526>
- Yunawati, Y., Kania Kurniawati, N., & Dwianna Widyaningtyas, M. (2023). Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka. *JURNAL KOMUNIKATIO*, 9(2), 69 – 79. <https://doi.org/10.30997/jk.v9i2.8000>