



Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Andalas

Jeihan Nabila*¹, Danira Galuh Avina²

^{1,2} Universitas Negeri Padang, Padang, Indonesia

Jl. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Barat, Kec. Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat 25171

*Korespondensi: jeihan@fbs.unp.ac.id

Diajukan: 25-07-2024; **Direvisi:** 21-11-2024; **Diterima:** 22-11-2024

Abstract

This study aims to describe the interpersonal communication skills of librarians in the self-circulation services at the Andalas University Library. The background of this research is the ineffective interpersonal communication by librarians, which causes difficulties for users in finding the information they need. This research uses a descriptive qualitative method with data collection techniques such as interviews, observations, and documentation. The study informants consisted of three librarians and two users selected through purposive sampling. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, and verification stages. The results showed that the aspects of openness and empathy among librarians were not effectively applied, while the aspects of supportiveness, positiveness, and equality were well implemented. The lack of openness led to difficulties for users in obtaining the necessary information, while the lack of empathy made users feel neglected. On the other hand, good supportiveness, positiveness, and equality increased the comfort and trust of users. This study suggests the need for training for librarians to improve openness and empathy, as well as regular evaluations of librarians' interpersonal communication skills to ensure optimal service quality. This research is essential for enhancing library service quality and user satisfaction especially in self-circulation service.

Keywords: interpersonal communication; librarian; self-circulation service; college library

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas. Latar belakang penelitian ini adalah kurang efektifnya komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pustakawan, yang menyebabkan pemustaka kesulitan dalam mencari informasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari tiga pustakawan dan dua pemustaka yang dipilih secara *purposive sampling*. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi, penyajian, dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek keterbukaan dan empati pustakawan masih belum efektif diterapkan, sedangkan aspek dukungan, sikap positif, dan kesetaraan sudah diterapkan dengan baik. Aspek keterbukaan yang kurang menyebabkan pemustaka kesulitan mendapatkan informasi yang dibutuhkan, sementara kurangnya empati membuat pemustaka merasa diabaikan. Di sisi lain, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan yang baik meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pemustaka. Penelitian ini menyarankan perlunya pelatihan bagi pustakawan untuk meningkatkan keterbukaan dan empati, serta evaluasi berkala terhadap kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan untuk memastikan kualitas layanan yang optimal. Penelitian ini penting untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan kepuasan pemustaka khususnya pada layanan sirkulasi mandiri.

Kata Kunci: komunikasi interpersonal; pustakawan; layanan sirkulasi mandiri; perpustakaan perguruan tinggi

Pendahuluan

Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan kepuasan pemustaka (Krismayani, 2017). Salah satu bentuk komunikasi yang sangat penting dalam konteks perpustakaan adalah komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka. Memiliki kemampuan komunikasi yang memadai, membantu tugas pustakawan membangun dan menanamkan citra positif pada perpustakaan (Dapo-Asaju et al., 2024). Komunikasi interpersonal ini juga memengaruhi seberapa baik layanan yang diberikan oleh pustakawan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Perpustakaan Universitas Andalas adalah salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang menyediakan berbagai layanan untuk mendukung kegiatan akademik, penelitian, dan pengembangan sivitas akademik. Sejak tahun 2015, perpustakaan ini telah mengimplementasikan layanan sirkulasi mandiri. Layanan ini memungkinkan pemustaka untuk melakukan peminjaman dan pengembalian buku secara mandiri tanpa harus melalui bantuan langsung dari pustakawan. Meskipun layanan ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi pemustaka, banyak dari mereka yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan ini. Kesulitan ini sering kali disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang cara penggunaan alat-alat teknologi yang tersedia atau kurangnya informasi yang diberikan oleh pustakawan (Ulvi et al., 2024).

Permasalahan ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan. Komunikasi interpersonal yang efektif antara pustakawan dan pemustaka sangat penting untuk memastikan bahwa pemustaka mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dan dapat menggunakan layanan sirkulasi mandiri dengan lancar (Mustofa et al., 2024). Berdasarkan teori komunikasi interpersonal dari Devito, terdapat lima indikator yang menunjukkan efektivitas komunikasi interpersonal, yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), dukungan (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan (*equality*) (Devito, 2011). Masing-masing indikator ini memiliki peran penting dalam membangun komunikasi yang efektif dan saling menguntungkan antara pustakawan dan pemustaka. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama bulan Januari hingga Maret 2024 di UPT Perpustakaan Universitas Andalas, ditemukan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan masih belum sepenuhnya optimal. Data observasi menunjukkan bahwa beberapa pemustaka melaporkan kesulitan dalam mendapatkan informasi yang mereka butuhkan karena pustakawan cenderung kurang terbuka dalam memberikan informasi. Selain itu, pemustaka mengatakan bahwa beberapa pustakawan tidak memperlihatkan empati, terutama ketika mereka menghadapi kesulitan menggunakan layanan sirkulasi mandiri. Misalnya, dalam beberapa situasi, pustakawan terlihat memilih duduk di tempat meskipun ada pemustaka yang membutuhkan bantuan. Di sisi lain, pustakawan tetap menunjukkan sikap sopan dan ramah kepada pemustaka yang menggunakan layanan.

Penelitian ini dirumuskan untuk mengeksplorasi sejauh mana kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Andalas. Komunikasi interpersonal merupakan salah satu elemen penting dalam membangun interaksi yang efektif antara pustakawan dan pemustaka (Krismayani, 2017). Pertanyaan utama yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah: Bagaimana komunikasi interpersonal pustakawan berperan dalam efektivitas pelayanan perpustakaan? Pertanyaan ini menjadi landasan untuk mengungkap bagaimana pustakawan berinteraksi kepada pemustaka.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, terutama dalam menghadapi perubahan teknologi dan ekspektasi pemustaka yang semakin tinggi. Adanya korelasi positif antara komunikasi interpersonal profesional pustakawan dan kegembiraan pemustaka perpustakaan dalam layanan perpustakaan (Dapo-Asaju et al., 2024) mengakibatkan penelitian ini menjadi hal yang dapat di kaji lebih jauh untuk memperkuat peran perpustakaan sebagai

pusat informasi, serta memastikan keberlanjutan dan relevansi perpustakaan di tengah perubahan kebutuhan dan ekspektasi masyarakat. Penelitian ini unik karena selain mengamati perilaku pustakawan dalam interaksi sehari-hari, juga menganalisis persepsi pemustaka melalui wawancara mendalam. Kemutakhiran penelitian ini tercermin dari pendekatan inovatif yang memadukan observasi langsung dan wawancara mendalam sebagai metode pengumpulan data. Kombinasi ini memungkinkan peneliti untuk menangkap dinamika fenomena secara holistik, memberikan pemahaman yang lebih kaya dan valid dibandingkan hanya mengandalkan satu metode saja. Hal ini relevan dengan perkembangan terbaru dalam ilmu komunikasi yang semakin menekankan pentingnya interaksi manusia di tengah perubahan teknologi (Putri & Nabila, 2024). Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan ilmu komunikasi interpersonal dalam konteks pelayanan publik, khususnya perpustakaan, dengan menyoroti pentingnya keterbukaan dan empati dalam berkomunikasi dengan pemustaka.

Beberapa penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Mustofa (2024) dan Krismayani (2017), telah menyoroti pentingnya komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Namun dalam konteks layanan perpustakaan, seperti penelitian Amar (2024) dan Sahputra (2016) mereka lebih menyorot bagaimana komunikasi interpersonal pendidik kepada siswa sekolah di dalam proses belajar mengajar. Penting untuk memahami bahwa komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka perpustakaan berperan penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan. Dalam konteks ini, pustakawan tidak hanya bertindak sebagai pengelola koleksi, tetapi juga sebagai fasilitator informasi yang memerlukan kemampuan komunikasi efektif untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Penelitian ini mengisi kekosongan tersebut dengan memberikan data empiris terbaru yang relevan dengan tantangan yang dihadapi pustakawan di era digitalisasi layanan. Dalam hal ini, penelitian ini memperbarui temuan yang ada dan menawarkan wawasan baru tentang bagaimana pustakawan dapat meningkatkan keterbukaan dan empati mereka dalam melayani pemustaka. Penelitian ini juga akan mengeksplorasi bagaimana faktor-faktor ini memengaruhi kepuasan dan loyalitas pemustaka, dengan harapan dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif mengenai peran komunikasi interpersonal dalam menciptakan lingkungan perpustakaan yang inklusif, ramah, dan efektif. Dengan mengintegrasikan temuan-temuan dari penelitian sebelumnya dan menyoroti aspek-aspek yang belum banyak diteliti, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis yang dapat diimplementasikan oleh perpustakaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pemustaka.

Tinjauan Pustaka

Komunikasi Interpersonal di Perpustakaan

Komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi, perasaan, dan makna melalui pesan verbal dan nonverbal antara dua orang atau lebih ditandai dengan keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan (DeVito, 2016). DeVito menyatakan terdapat lima indikator dalam mengukur komunikasi interpersonal.

Tabel 1. Indikator Komunikasi Interpersonal

Indikator	Penjelasan
Keterbukaan	Menyatakan kejujuran dan transparansi dalam berbagi informasi, pikiran, dan perasaan dengan orang lain. Keterbukaan menciptakan kepercayaan dan keterhubungan.
Empati	Kemampuan untuk merasakan dan memahami emosi serta perspektif orang lain, yang memungkinkan terciptanya komunikasi yang lebih bermakna dan mendalam.
Dukungan	Memberikan dorongan dan bantuan dalam komunikasi sehingga menciptakan suasana yang aman dan nyaman bagi lawan bicara.
Sikap Positif	Mencerminkan optimisme, penerimaan, dan apresiasi dalam interaksi, yang memengaruhi cara seseorang berkomunikasi dan dipersepsikan oleh orang lain.
Kesetaraan	Mengakui hak dan kemampuan lawan bicara untuk berkontribusi dalam komunikasi dengan cara yang setara, tanpa adanya sikap superioritas dari satu pihak.

Sumber: Devito (2016)

Keterbukaan mencakup kesediaan untuk berbagi informasi dengan jujur dan transparan. Empati mengacu pada kemampuan untuk merasakan dan memahami perasaan orang lain. Dukungan adalah kemampuan untuk memberikan rasa nyaman dan perhatian. Sikap positif mencakup perilaku yang mendorong rasa hormat terhadap keberadaan orang lain, dan kesetaraan adalah pengakuan bahwa setiap individu bernilai dan berharga (Ulvi et al., 2024). Penelitian mengenai komunikasi interpersonal dalam konteks perpustakaan telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Nurcahyadi (2022) menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi pustakawan sangat memengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan. Penelitian ini berfokus pada efektivitas komunikasi pustakawan dalam layanan unggah skripsi mandiri menggunakan media komunikasi berupa aplikasi WhatsApp dan *e-mail* untuk mengakses folder dalam Google Drive. Selanjutnya, penelitian oleh Dapo (2024) menyebutkan bahwa empati dan sikap positif dari pustakawan dapat menciptakan lingkungan perpustakaan yang lebih inklusif dan ramah. Dapo menyoroti bahwa pustakawan yang mampu memahami dan merespons kebutuhan pemustaka dengan baik dapat meningkatkan loyalitas pemustaka. Sama halnya dengan yang diteliti oleh Nurrachmah (2024) bahwa komunikasi yang positif, yang mencakup sikap optimis, penghargaan, dan dukungan, dapat memperkuat ikatan interpersonal dan menciptakan lingkungan yang mendukung dan membangun.

Kualitas layanan di perpustakaan ditingkatkan oleh kualitas seperti keterbukaan, empati, suportif, positif, dan kesetaraan dalam komunikasi interpersonal (Ulvi et al., 2024). Memahami dinamika komunikasi interpersonal dalam perpustakaan dapat mengarah pada peningkatan strategi komunikasi dan peningkatan pengalaman pemustaka (Mustofa et al., 2024). Tidak hanya peningkatan dari pengalaman yang dirasakan pemustaka, hal ini juga memperkuat dan meningkatkan kualitas hubungan sosial yang sehat antara masyarakat dan pihak perpustakaan (Kartini et al., 2024).

Hasil penelitian dari Krismayani (2017) Mustofa (2024), dan Putri (2024) yang menyoroti pentingnya keterampilan komunikasi interpersonal, penelitian tersebut kurang mendalam dalam mengeksplorasi bagaimana keterampilan ini dapat dikembangkan dan ditingkatkan melalui pelatihan pustakawan. Selain itu, penelitian (Ulvi et al., 2024) lebih fokus pada aspek empati dan sikap positif, namun kurang memperhatikan aspek kesetaraan dalam komunikasi. Padahal, Devito menekankan bahwa kesetaraan adalah komponen kunci dalam komunikasi interpersonal yang efektif (Devito, 2011).

Pustakawan yang memiliki kemampuan memahami dan merespons kebutuhan pemustaka secara efektif dapat menumbuhkan loyalitas antar pemustaka (Samah et al., 2021). Hal ini menyoroti peran penting keterampilan interpersonal, seperti empati dan sikap positif, dalam membentuk pengalaman dan persepsi pemustaka dalam lingkungan perpustakaan. Pentingnya keterampilan interpersonal pustakawan, khususnya empati dan sikap positif, dalam menciptakan lingkungan perpustakaan yang inklusif dan ramah (Chairunnisa et al., 2024). Dengan memahami dan menanggapi kebutuhan pemustaka secara efektif, pustakawan dapat menumbuhkan loyalitas di antara pengunjung, sehingga meningkatkan pengalaman dan kepuasan pemustaka secara keseluruhan terhadap layanan di perpustakaan khususnya sirkulasi mandiri (Nurchayadi, 2022), (Nabila et al., 2022).

Layanan Sirkulasi Mandiri di Perpustakaan

Layanan sirkulasi mandiri di perpustakaan modern telah menjadi tren yang semakin populer karena dapat meningkatkan efisiensi dan memberikan fleksibilitas kepada pemustaka. Menurut Meuter (Meuter et al., 2000), layanan ini memungkinkan pemustaka untuk meminjam, mengembalikan, dan memperpanjang peminjaman buku secara mandiri tanpa bantuan langsung dari pustakawan. Namun dari hasil penelitian Ulvi dan Nurlinda, komunikasi sebagai salah satu yang sangat penting dalam sebuah layanan. Terutama dalam memberikan dukungan dan arahan yang diperlukan oleh pemustaka (Ulvi et al., 2024) (Nurlinda, 2020). Layanan mandiri merupakan layanan yang membutuhkan interaksi dengan teknologi sehingga pemustaka dapat melakukan pelayanan untuk dirinya sendiri (Beatson et al., 2006). Layanan ini memungkinkan pemustaka untuk melakukan peminjaman, pengembalian, atau kegiatan lain yang berhubungan dengan perpustakaan secara mandiri (Oetari & Rusmono, 2013). Layanan mandiri akan berjalan baik apabila teknologi yang digunakan memadai sesuai dengan spesifikasi yang ditentukan untuk menjalankan layanan mandiri tersebut (Ardan & Wijayani, 2024). Penelitian menunjukkan bahwa layanan mandiri memberikan kepuasan yang sangat tinggi kepada pemustaka. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang menyebutkan bahwa pengaruh penerapan layanan mandiri terhadap kepuasan siswa mencapai 66,1% (Suryanto, 2021). Oleh karena itu, layanan mandiri mampu menjadi alternatif yang sangat baik dalam memberikan layanan kepada pemustaka, dengan catatan teknologi yang digunakan memadai dan pustakawan memberikan dukungan dan arahan yang efektif kepada pemustaka. Dengan adanya layanan sirkulasi mandiri, perpustakaan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman yang lebih fleksibel bagi pemustaka. Penting untuk memastikan bahwa teknologi yang digunakan dapat diakses dengan mudah dan pemustaka mendapatkan bantuan yang diperlukan untuk mengatasi kesulitan yang mungkin mereka hadapi (Kartini et al., 2024). Dukungan dan arahan dari pustakawan tetap krusial untuk memastikan bahwa layanan sirkulasi mandiri ini berjalan dengan lancar dan memberikan manfaat maksimal bagi pemustaka melalui komunikasi interpersonal yang baik (Amar, 2024), (Nurrachmah, 2024), (Kevin et al., 2024).

Banyak penelitian yang mengkaji komunikasi interpersonal seseorang, mulai dari pekerja hingga siswa sekolah. Selain itu, banyak penelitian layanan yang mengevaluasi kepuasan terhadap layanan tersebut serta efektivitas kegiatan layanan di perpustakaan perguruan tinggi. Namun, penelitian terdahulu belum banyak mengeksplorasi bagaimana komunikasi interpersonal pustakawan memengaruhi layanan sirkulasi, khususnya sirkulasi mandiri. Penelitian yang ada lebih banyak membahas komunikasi dalam layanan kesehatan, layanan sekolah, dan juga perpustakaan secara umum. Layanan yang dapat dilaksanakan untuk meningkatkan dan mengembangkan komunikasi interpersonal antara lain layanan informasi, orientasi, bimbingan kelompok, dan konseling perorangan (Budi et al., 2024). Sahputra mengungkapkan bahwa layanan informasi, orientasi, bimbingan kelompok, dan konseling perorangan yang diterapkan kepada siswa efektif untuk meningkatkan komunikasi interpersonal siswa (Sahputra et

al., 2016). Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana komunikasi interpersonal dari segi pustakawan pada layanan sirkulasi mandiri di perpustakaan. Tujuannya adalah untuk memahami peran komunikasi interpersonal dalam keberhasilan layanan sirkulasi mandiri dan bagaimana hal ini dapat meningkatkan kepuasan pemustaka serta efektivitas layanan perpustakaan.

Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini, metode kualitatif deskriptif digunakan untuk menggali pemahaman mendalam mengenai kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan dalam layanan sirkulasi mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas. Proses pengumpulan data berlangsung selama bulan Januari hingga Maret tahun 2024. Informan dipilih berdasarkan pengetahuan dan keterlibatan langsung dari yang diteliti, dengan mempertimbangkan pengalaman mereka dalam layanan sirkulasi mandiri perpustakaan. Dua pustakawan yang dipilih memiliki pengalaman di layanan sirkulasi mandiri, sementara tiga pemustaka dipilih berdasarkan keanggotaan yang aktif menggunakan layanan sirkulasi mandiri di Perpustakaan Universitas Andalas. Pemilihan informan ini bertujuan untuk mendapatkan perspektif yang beragam dan representatif dari pihak yang terlibat langsung.

Wawancara mendalam dilakukan dengan dua orang pustakawan (Imelda dan Tari - nama disamarkan), dan tiga orang pemustaka (Melati, Santi dan Sarah - nama disamarkan), memungkinkan peneliti menggali lebih jauh pandangan, pengalaman, serta tantangan yang mereka hadapi terkait komunikasi dalam konteks layanan sirkulasi mandiri. Selain wawancara, observasi langsung selama 3 minggu, tanggal 1 sampai dengan 21 Maret 2024, dilakukan untuk mengamati interaksi antara pustakawan dan pemustaka, guna mendapatkan wawasan tentang dinamika komunikasi interpersonal yang terjadi dalam situasi nyata. Melalui observasi ini, peneliti dapat memahami bagaimana komunikasi interpersonal diterapkan secara langsung, baik dalam hal kejelasan informasi yang diberikan pustakawan maupun tingkat empati yang ditunjukkan. Selain wawancara dan observasi, analisis dokumen juga menjadi bagian dari metode pengumpulan data. Dokumen-dokumen seperti catatan layanan, kebijakan perpustakaan, dan laporan kegiatan perpustakaan memberikan konteks tambahan yang memperkuat analisis praktik komunikasi yang diamati. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis tematik, di mana data dari wawancara, observasi, dan dokumen direduksi, dikategorikan, dan dianalisis untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang berkaitan dengan praktik komunikasi interpersonal pustakawan (Heriyanto, 2018). Proses reduksi data membantu mengorganisir informasi dari berbagai sumber. Data yang terstruktur kemudian disajikan secara naratif, dengan dukungan kutipan langsung dari informan untuk memperkuat temuan penelitian. Untuk memastikan keabsahan temuan, verifikasi dilakukan melalui triangulasi data, yaitu membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen yang dianalisis.

Hasil dan Pembahasan

Secara umum, kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan dalam layanan sirkulasi mandiri mencerminkan berbagai tingkat penerapan indikator-indikator pada teori komunikasi interpersonal DeVito, yaitu: keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, kesetaraan. Hasil wawancara dan pembahasan untuk masing-masing indikator dijelaskan di bawah ini.

Keterbukaan

Pustakawan mengatakan bahwa mereka telah terbuka dalam memberikan instruksi dan panduan kepada pemustaka, namun terdapat kendala ketika pemustaka enggan atau merasa ragu-ragu untuk bertanya. Sebagian pustakawan mengungkapkan bahwa mereka berusaha memberikan informasi dengan

jelas dan mendetail, namun seringkali harus mengantisipasi kebutuhan pemustaka yang tidak selalu dinyatakan secara eksplisit.

“Kami sudah berusaha untuk terbuka dengan pemustaka. Keterbukaan itu kami tunjukkan dengan cara memberikan kesempatan bertanya kepada pemustaka yang nantinya akan kamianggapi secara jujur. Akan tetapi, kami sering mengalami kendala ketika pemustaka tidak dapat menyampaikan kebutuhannya dengan jelas” (Imelda, wawancara, 22 Maret 2024)

Di sisi lain, beberapa pemustaka menyatakan bahwa keterbukaan pustakawan masih kurang dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Misalnya, salah satu pemustaka mengeluhkan *“...Mereka hanya membantu saya ketika saya yang bertanya terlebih dahulu. Lalu pustakawan kadang ketika ditanya, jawabannya singkat”* (Santi, wawancara, 23 Maret 2024). Temuan ini menunjukkan adanya perbedaan persepsi antara pustakawan dan pemustaka terkait keterbukaan dalam memberikan informasi. Keterbatasan dalam respons dan informasi yang diberikan dapat menghambat akses pemustaka terhadap informasi yang mereka perlukan, serta mengurangi kepuasan mereka terhadap layanan perpustakaan.

Menurut teori DeVito, keterbukaan merupakan kemauan untuk menanggapi secara jujur stimulus yang masuk dan berpartisipasi secara terbuka dalam interaksi interpersonal (Devito, 2011). Dalam konteks perpustakaan, keterbukaan ini tercermin dari kemampuan pustakawan untuk memberikan informasi yang jelas dan jujur kepada pemustaka serta memberikan kebebasan kepada mereka untuk menelusuri informasi tanpa hambatan. Dari hasil penelitian, meskipun pustakawan mengklaim telah menunjukkan keterbukaan atas pertanyaan pemustaka, beberapa pemustaka masih merasa bahwa keterbukaan tersebut kurang optimal. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya dari pustakawan, penerapannya dalam interaksi langsung masih belum memadai. Keterbukaan yang kurang dapat mengakibatkan hambatan dalam akses informasi, yang pada akhirnya menurunkan kepuasan pemustaka dan berpotensi memengaruhi citra perpustakaan (Putri & Nabila, 2024), (DeVito, 2016).

Dalam literatur, Herriet menemukan bahwa keterbukaan pustakawan memiliki korelasi positif dengan kepuasan pemustaka perpustakaan pada beberapa universitas di Indonesia (Dapo-Asaju et al., 2024). Hal ini sejalan dengan temuan penelitian ini, di mana kurangnya keterbukaan dalam interaksi langsung menyebabkan keluhan dari pemustaka. Untuk mengatasi hal ini, penting bagi pustakawan untuk mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal yang lebih terbuka dan responsif, sehingga interaksi dengan pemustaka dapat lebih memuaskan (Ardan & Wijayani, 2024). Beberapa implikasi dari peningkatan keterbukaan pustakawan meliputi: (1) Peningkatan kepuasan pemustaka, dengan memberikan informasi yang lebih terbuka dan jelas, pemustaka akan merasa lebih terlayani dengan baik, yang berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan mereka terhadap layanan perpustakaan (Kartini et al., 2024), (2) Efisiensi layanan, keterbukaan yang lebih baik dapat memperlancar proses pelayanan, sehingga pemustaka tidak harus menghadapi hambatan komunikasi yang tidak perlu (Kartini et al., 2024), (3) Peningkatan citra perpustakaan, praktik komunikasi yang lebih terbuka dapat membangun citra positif perpustakaan sebagai lembaga yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka (Putri & Nabila, 2024). Dengan demikian, peningkatan keterbukaan pustakawan menjadi hal penting yang perlu dilakukan, salah satunya dengan melalui pelatihan intensif yang bertujuan untuk memperkuat kemampuan komunikasi interpersonal. Hal ini akan membantu pustakawan memberikan informasi yang lebih transparan dan responsif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan efisiensi layanan perpustakaan (Ulvi et al., 2024).

Empati

Pustakawan di layanan sirkulasi mandiri UPT Perpustakaan Universitas Andalas menunjukkan tingkat empati yang bervariasi dalam memberikan bantuan kepada pemustaka. Dalam beberapa situasi,

pustakawan mampu memahami kesulitan yang dihadapi pemustaka, terutama terkait penggunaan perangkat teknologi. Mereka dengan sabar memberikan panduan kepada pemustaka, memastikan bahwa setiap langkah dipahami dengan baik sebelum pemustaka melanjutkan proses mandiri mereka. Namun, wawancara dengan pustakawan dan pemustaka mengungkapkan bahwa empati ini sering kali bersifat reaktif. Misalnya dari hasil wawancara dengan pustakawan, "*ketika pemustaka kebingungan mencari koleksi yang tidak mereka temukan, kami turun tangan langsung membantu menemukan informasinya*" (Tari, wawancara, 22 Maret 2024). Di sisi lain, pemustaka harus mengambil inisiatif terlebih dahulu untuk mendapatkan bantuan, seperti hasil wawancara berikut "*...pustakawan biasanya membantu saya kalau saya yang bertanya terlebih dahulu. Jika saya tidak bertanya, mereka tidak menanyakan*" (Melati, wawancara, 23 Maret 2024). Dari hasil wawancara ini, pustakawan sudah berusaha untuk menunjukkan empati ketika pemustaka secara aktif meminta bantuan, sementara dari sisi lain pemustaka merasa bahwa mereka harus mengambil inisiatif terlebih dahulu. Hal ini kontradiksi pemahaman antara pustakawan dan pemustaka. Beberapa pustakawan menyebutkan bahwa keterbatasan waktu dan jumlah staf yang tersedia dalam layanan sirkulasi mandiri memengaruhi kemampuan mereka untuk memberikan perhatian yang lebih personal dan empatik kepada setiap pemustaka. Meskipun demikian, pemustaka yang mengalami kesulitan tetapi tidak proaktif dalam meminta bantuan kadang-kadang terabaikan. Salah satu informan menyebutkan bahwa, meskipun pustakawan selalu siap memberikan bantuan saat ditanya, kurangnya inisiatif dari pihak pustakawan untuk menanyakan masalah atau kesulitan pemustaka secara langsung dapat menurunkan pengalaman keseluruhan pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan. Kondisi ini berpotensi mengurangi tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi mandiri.

Kemampuan untuk memahami dan merespons perasaan serta kebutuhan orang lain secara tepat dan sensitif adalah kemampuan empati. Menurut teori komunikasi interpersonal Devito, empati adalah komponen kunci dalam membangun hubungan yang baik dan efektif (DeVito, 2016). Dalam konteks layanan perpustakaan, empati pustakawan sangat penting untuk memastikan bahwa pemustaka merasa didukung dan dihargai. Empati memungkinkan pustakawan untuk memberikan layanan yang lebih personal dan relevan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan pengalaman pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan (Nurchayadi, 2022). Pustakawan yang mampu memahami dan merespons kebutuhan pemustaka secara empatik dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan pengguna perpustakaan. Pandangan ini sejalan dengan temuan (Ulvi et al., 2024), yang menyatakan bahwa empati merupakan kemampuan penting dalam memahami perasaan orang lain dan menempatkan diri dalam posisi mereka. Penelitian ini juga mendukung studi (Dapo-Asaju et al., 2024) (Krismayani, 2017), yang menemukan korelasi positif antara tingkat empati pustakawan dan kepuasan pemustaka perpustakaan di beberapa universitas di Indonesia. Selanjutnya, studi (Putri & Nabila, 2024) memperkuat argumen tersebut, menekankan bahwa empati dalam komunikasi pustakawan berperan signifikan dalam membangun citra perpustakaan sebagai lembaga yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka.

Peningkatan kemampuan empati pustakawan memiliki potensi untuk meningkatkan hubungan antara pustakawan dan pemustaka, serta secara langsung meningkatkan kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan (Chairunnisa et al., 2024). Dengan meningkatkan empati, pustakawan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan individu pemustaka, meningkatkan kepuasan pemustaka, dan memperkuat citra perpustakaan sebagai lembaga yang peduli dan mendukung (Nurchayadi, 2022). Langkah-langkah yang dapat diambil yaitu dengan ikut pelatihan reguler untuk mengembangkan keterampilan komunikasi interpersonal, dengan fokus pada empati (Ulvi et al., 2024). Latihan simulasi untuk meningkatkan kemampuan pustakawan dalam memahami dan merespons kebutuhan pemustaka. Selain itu mendorong pustakawan untuk aktif bertanya dan mencari tahu kebutuhan pemustaka tanpa harus diminta terlebih

dahulu (Putri & Nabila, 2024). Demikian juga memberikan panduan dan contoh situasi di mana empati perlu diterapkan dalam semua layanan perpustakaan. Setelah itu dilakukan evaluasi berkala untuk mengukur tingkat empati pustakawan dalam berinteraksi dengan pemustaka. Menggunakan *feedback* dari pemustaka menjadi salah satu cara meningkatkan praktik empati dalam layanan perpustakaan (Nurrachmah, 2024). Perpustakaan dapat lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan pemustaka dan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Empati yang ditingkatkan akan membantu pustakawan membangun hubungan yang lebih baik dengan pemustaka, meningkatkan kepuasan pemustaka, dan memperkuat citra perpustakaan sebagai lembaga yang peduli dan mendukung (Krismayani, 2017), (Dapo-Asaju et al., 2024).

Dukungan

Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Andalas telah menunjukkan kemampuan dalam menciptakan lingkungan yang ramah dan mendukung, terutama bagi pemustaka yang menggunakan layanan sirkulasi mandiri. Mereka berusaha memberikan dukungan teknis dan emosional ketika pemustaka mengalami kesulitan. Temuan dari wawancara menunjukkan bahwa pustakawan secara umum memperlihatkan sikap sopan, ramah, dan tanggap terhadap kebutuhan pemustaka, menciptakan suasana yang nyaman bagi pemustaka perpustakaan. Salah satu hasil wawancara mengatakan "*sebagai pustakawan kami sudah menunjukkan sikap yang baik, ramah dan pastinya sopan kepada siapapun termasuk pemustaka agar mereka merasa nyaman disini*" (Imelda, wawancara, 22 Maret 2024). Pernyataan ini mencerminkan komitmen pustakawan untuk menciptakan lingkungan yang mendukung dan ramah, yang akan meningkatkan pengalaman keseluruhan bagi pemustaka.

Di sisi lain, beberapa pemustaka menyatakan bahwa mereka sudah merasa didukung dengan layanan yang diberikan pemustaka. Seperti hasil wawancara dengan salah satu pemustaka mengatakan "*.. pelayanan pustakawannya cukup sopan dan ramah, jika kami bertanya, di jawab oleh pustakawannya dengan baik*" (Santi, wawancara, 23 Maret 2024). Sikap dukungan yang diperlihatkan pustakawan dalam interaksi mereka dengan pemustaka turut meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan diri pemustaka dalam menggunakan sistem layanan mandiri. Salah satu pemustaka mengungkapkan bahwa layanan pustakawan cukup sopan dan ramah, serta mereka selalu menjawab dengan baik jika pemustaka bertanya. Dari sudut pandang pustakawan, hasil wawancara menunjukkan bahwa mereka merasa penting untuk mempertahankan sikap ramah dan mendukung dalam setiap interaksi dengan pemustaka. Mereka percaya bahwa sikap yang baik dapat meningkatkan kenyamanan pemustaka dalam berkunjung ke perpustakaan.

Dalam konteks layanan sirkulasi mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas, pustakawan telah berhasil menerapkan aspek dukungan dengan baik. Mereka memperlihatkan sikap yang sopan dan ramah kepada pemustaka, menciptakan interaksi yang nyaman dan mendukung. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan Devito bahwa dukungan merupakan elemen kunci dalam komunikasi interpersonal yang efektif, karena menciptakan lingkungan di mana pemustaka merasa didengar dan dihargai. (Devito, 2011). Pustakawan memperlihatkan sikap baik dalam berkomunikasi dengan pemustaka, dengan cara memberikan respon yang ramah dan mendengarkan dengan penuh perhatian saat pemustaka mengungkapkan kebutuhannya. Pendekatan ini tidak hanya mencerminkan prinsip-prinsip komunikasi yang baik menurut teori, tetapi juga memenuhi harapan pemustaka akan pelayanan yang responsif dan peduli. Pandangan Ulvi (Ulvi et al., 2024) yang mengidentifikasi dukungan sebagai bentuk kenyamanan, perhatian, dan penghargaan yang diberikan kepada individu, secara baik mencerminkan praktik pustakawan dalam memperlakukan setiap pengunjung dengan penuh hormat dan perhatian. Secara keseluruhan, sikap suportif pustakawan dalam layanan sirkulasi mandiri tidak hanya mendukung interaksi yang positif antara pustakawan dan pemustaka, tetapi juga berpotensi untuk meningkatkan

loyalitas pemustaka terhadap perpustakaan. Dengan mempertahankan standar komunikasi yang baik, termasuk sikap sopan, ramah, dan responsif, perpustakaan dapat membangun citra yang kuat sebagai lembaga yang peduli dan mendukung kebutuhan akademik komunitas pemustaka (Nurrachmah, 2024). Aspek dukungan dalam komunikasi interpersonal di perpustakaan ini menjadi sangat krusial, terutama dalam mendukung lingkungan belajar yang inklusif dan mendukung (Sahputra et al., 2016). Pemustaka yang merasa didukung dan dihargai cenderung lebih sering mengunjungi perpustakaan, meningkatkan penggunaan layanan perpustakaan, dan berpartisipasi aktif dalam program-program yang disediakan. Ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif, dengan fokus pada dukungan dan perhatian, dapat memiliki dampak jangka panjang pada keberhasilan dan relevansi perpustakaan sebagai pusat sumber informasi dan pembelajaran (Krismayani, 2017), (Nurcahyadi, 2022).

Temuan ini memiliki beberapa implikasi penting bagi manajemen perpustakaan dan kebijakan layanan yang bertujuan meningkatkan pengalaman pemustaka. Pertama, temuan ini menegaskan bahwa aspek dukungan dalam komunikasi interpersonal memainkan peran vital dalam menciptakan lingkungan perpustakaan yang inklusif dan ramah. Sikap sopan, ramah, dan responsif dari pustakawan tidak hanya meningkatkan kenyamanan pemustaka, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemustaka dan perpustakaan (Nurcahyadi, 2022). Implikasi kedua adalah pentingnya pelatihan bagi pustakawan dalam keterampilan komunikasi interpersonal. Pelatihan ini dapat difokuskan pada pengembangan empati, keterampilan mendengarkan aktif, dan cara memberikan dukungan yang efektif kepada pemustaka (Ulvi et al., 2024). Dengan demikian, pustakawan dapat lebih siap menghadapi berbagai situasi interaksi dengan pemustaka, termasuk menangani keluhan atau pertanyaan dengan cara yang konstruktif dan mendukung. Ketiga, perpustakaan perlu memperhatikan dan menilai secara berkala pengalaman pemustaka untuk memastikan bahwa standar layanan yang tinggi terus dipertahankan. Ini bisa dilakukan melalui survei kepuasan pemustaka, wawancara, atau *feedback* langsung dari pengguna layanan (Ardan & Wijayani, 2024). Data ini tidak hanya bermanfaat untuk evaluasi kinerja pustakawan tetapi juga untuk perbaikan berkelanjutan dalam layanan perpustakaan (Ulvi et al., 2024). Keempat, meningkatkan komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka dapat berkontribusi pada loyalitas pemustaka (Dapo-Asaju et al., 2024). Pemustaka yang merasa dihargai dan didukung cenderung lebih sering mengunjungi perpustakaan dan memanfaatkan layanannya. Ini penting tidak hanya untuk meningkatkan statistik penggunaan perpustakaan tetapi juga untuk memperkuat posisi perpustakaan sebagai pusat sumber daya dan pembelajaran dalam komunitas akademik (Samah et al., 2021). Terakhir, temuan ini menyoroti pentingnya perpustakaan sebagai ruang yang mendukung pertumbuhan akademik dan personal pemustaka. Perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai tempat di mana pemustaka dapat merasa didukung dalam perjalanan belajar mereka (Raudah & Santi, 2018). Dengan demikian, perpustakaan memiliki peran yang signifikan dalam mendukung keberhasilan akademik pemustaka dan membangun komunitas belajar yang kuat dan inklusif.

Sikap Positif

Pustakawan mengatakan bahwa mereka telah menunjukkan sikap positif kepada pengunjung perpustakaan. Begitu juga dengan pemustaka yang merasa dihargai dengan sikap profesional pustakawan dalam memberikan pelayanan, khususnya sirkulasi mandiri. Sebagian pustakawan mengungkapkan bahwa mereka berusaha menciptakan lingkungan yang ramah dan inklusif bagi semua pengguna layanan. Pustakawan di perpustakaan menunjukkan komitmen terhadap sikap positif dalam melayani pemustaka. Salah satu pustakawan yang diwawancarai menjelaskan, "*.. di perpustakaan kami berpikiran positif kepada para pengunjung, dan berusaha berpikir positif juga untuk diri kami sendiri dalam melayani. Jika ada yang berniat jahat maka segera kami tindaklanjuti. Di sini juga ada CCTV, jadi aman*" (Tari,

wawancara, 22 Maret 2024). Hal ini mencerminkan penghargaan terhadap kedatangan setiap pemustaka tanpa prasangka, dan mendukung interaksi interpersonal yang lebih baik.

Selain itu, mahasiswa yang diwawancarai mengungkapkan apresiasi mereka terhadap sikap positif pustakawan, dengan mengatakan, "... *Saya merasa dihargai oleh pustakawannya, mereka tidak memperlihatkan wajah curiga atau buruk kepada kami. Jika kami melihat ke arah mereka, mereka menyapa dan senyum*" (Sarah, wawancara 23 Maret 2024). Hal ini menegaskan bahwa sikap positif pustakawan berperan dalam menciptakan pengalaman perpustakaan yang menyenangkan dan mengurangi potensi ketidaknyamanan yang mungkin dirasakan oleh pemustaka. Menurut teori Devito, sikap positif memainkan peran krusial dalam membangun hubungan yang harmonis dan saling menguntungkan antara pustakawan dan pemustaka (Devito, 2011). Sikap ini tidak hanya mencerminkan profesionalisme dalam komunikasi interpersonal tetapi juga menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan dan pengalaman individu pemustaka. Pernyataan ini menunjukkan bahwa sikap positif tidak hanya diwujudkan dalam interaksi langsung tetapi juga dalam mekanisme pengawasan yang ada, menciptakan rasa aman dan kenyamanan bagi semua pengunjung.

Implikasi dari sikap positif ini sangat penting untuk citra perpustakaan. Mempertahankan sikap yang menghargai dan tidak mencurigai pengunjung dapat meningkatkan persepsi masyarakat terhadap perpustakaan sebagai institusi yang ramah dan dapat diandalkan (Sahputra et al., 2016). Hal ini dapat berdampak positif pada meningkatnya kunjungan dan penggunaan layanan perpustakaan, serta memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat pendidikan dan pengetahuan yang aktif dalam komunitas akademik dan masyarakat luas (Putri & Nabila, 2024). Dengan demikian, sikap positif pustakawan bukan hanya memengaruhi pengalaman individual pemustaka tetapi juga berpotensi untuk meningkatkan relevansi dan dampak positif perpustakaan dalam komunitasnya (Amar, 2024) (Kevin et al., 2024). Lebih dalam lagi, sikap positif yang konsisten dari pustakawan dapat membangun kepercayaan antara perpustakaan dan pemustaka (Dapo-Asaju et al., 2024). Kepercayaan ini adalah komponen kunci dalam menciptakan lingkungan belajar yang inklusif dan mendukung, di mana pemustaka merasa nyaman untuk mengajukan pertanyaan, meminta bantuan, atau bahkan hanya mencari ruang untuk belajar dan berkembang (Nurchayadi, 2022). Sikap positif juga berkontribusi pada pengembangan hubungan jangka panjang antara perpustakaan dan komunitas pemustaka, memperkuat loyalitas dan keinginan untuk terus memanfaatkan layanan perpustakaan (Mustofa et al., 2024). Dengan menekankan pentingnya sikap positif dalam komunikasi interpersonal, perpustakaan dapat menempatkan dirinya sebagai institusi yang tidak hanya berfungsi sebagai pusat informasi tetapi juga sebagai ruang sosial yang mendukung dan memberdayakan penggunanya (J. Nabila et al., 2022). Hal ini pada akhirnya, dapat meningkatkan peran perpustakaan dalam memajukan literasi informasi dan pendidikan berkelanjutan di masyarakat.

Kesetaraan

Kesetaraan yang diterapkan oleh pustakawan terlihat jelas dari pernyataan beberapa informan. Seorang pustakawan menegaskan bahwa mereka tidak membedakan pemustaka berdasarkan status sosial seperti hasil wawancara berikut "...*Tentunya saya sebagai pustakawan tidak mungkin membedakan pemustaka yang berkunjung dalam melayani kebutuhan informasinya. Di sini semua yang datang bertanya terkait informasi yang mereka butuhkan akan kami jawab dengan adil dan kami samakan*" (Imelda, wawancara, 22 Maret 2024). Pernyataan ini menunjukkan komitmen pustakawan untuk memberikan pelayanan yang adil kepada semua pengunjung, tanpa memandang latar belakang dan kondisi fisik mereka. Pemustaka lain juga mengungkapkan hal yang sama, menekankan bahwa di perpustakaan ini, semua orang dilayani dengan cara yang sama, terlepas dari status sosial mereka: "*Tidak ada yang dibedakan baik anak dosen, pegawai, maupun yang kaya atau yang miskin. Di sini dilayani*

sama adil dan sama rata sesuai kebutuhan mereka" (Melati, wawancara, 23 Maret 2024). Pernyataan ini mencerminkan bagaimana pustakawan di perpustakaan ini memperlakukan semua pengunjung dengan setara, yang penting untuk membangun kepercayaan dan loyalitas di antara pemustaka.

Dalam konteks layanan sirkulasi mandiri di UPT Perpustakaan Universitas Andalas, penerapan prinsip kesetaraan oleh pustakawan telah menjadi fondasi penting dalam membangun hubungan yang baik dengan pemustaka. Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal, sebagaimana diuraikan oleh Devito, mengacu pada perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif terhadap semua individu, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau status lainnya (DeVito, 2016). Devito juga menerangkan bahwa kesetaraan dalam layanan pustakawan di perpustakaan ini tidak hanya berarti memberikan layanan tanpa memandang status sosial, tetapi juga mencakup prinsip inklusi untuk pemustaka dengan berbagai kebutuhan termasuk mereka yang difabel (DeVito, 2016). Prinsip ini diimplementasikan dengan tujuan agar semua pemustaka dapat mengakses layanan informasi dengan adil, terlepas dari latar belakang atau kondisi fisik mereka.

Dari sisi mahasiswa, mereka juga merasakan bahwa tidak ada perbedaan dalam perlakuan yang mereka terima dari pustakawan terkait layanan sirkulasi mandiri: "*Saya tidak merasa dibedakan oleh teman-teman yang lainnya yang ada di perpustakaan semua disamakan saja ketika meminjam/mengembalikan buku sendiri, dan saya percaya bahwa pustakawan melayani pengunjung dengan adil*" (Sarah, wawancara, 23 Maret 2024). Pendapat ini menggarisbawahi bahwa kebijakan kesetaraan yang diterapkan oleh pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Andalas telah berjalan dengan baik dan dirasakan langsung oleh pemustaka terkait sirkulasi mandiri. Dari hasil wawancara di atas, maka implikasi yang bisa diterapkan dalam komunikasi interpersonal pada aspek kesetaraan antara pustakawan dengan pemustaka pada layanan sirkulasi mandiri adalah pertama, peningkatan kepercayaan publik, yaitu dengan menjaga kesetaraan dalam layanan, perpustakaan dapat membangun kepercayaan yang lebih dalam dari masyarakat sivitas akademik. Pemustaka yang merasa diperlakukan dengan adil dan setara akan lebih cenderung percaya pada integritas dan objektivitas perpustakaan (DeVito, 2016).

Kedua, kesetaraan dalam pelayanan sirkulasi mandiri juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan pemustaka. Pemustaka yang merasa dihargai dan tidak dibeda-bedakan berdasarkan status sosial cenderung memiliki pengalaman yang lebih positif, yang dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap perpustakaan (Nurcahyadi, 2022). Ketiga, peningkatan aksesibilitas dan inklusi sosial. Dengan menerapkan prinsip kesetaraan, perpustakaan memperluas aksesibilitasnya kepada semua lapisan masyarakat. Ini penting untuk mempromosikan inklusi sosial dan memastikan bahwa semua individu, terlepas dari latar belakang mereka, memiliki akses yang sama terhadap informasi dan sumber daya yang tersedia di perpustakaan (DeVito, 2016). Keempat, peran pustakawan sebagai agen perubahan dengan menegakkan kesetaraan. Pustakawan tidak hanya menjalankan tugas mereka sebagai penyedia informasi, tetapi juga berfungsi sebagai agen perubahan yang mempromosikan nilai-nilai kesetaraan dan inklusi dalam masyarakat (Bisri Mustofa et al., 2024; Mustofa et al., 2024). Hal ini memperkuat peran perpustakaan sebagai lembaga yang tidak hanya menyediakan layanan informasi tetapi juga mendukung pembangunan sosial yang lebih adil. Secara keseluruhan, penerapan kesetaraan dalam layanan perpustakaan merupakan faktor kunci dalam menciptakan lingkungan yang inklusif dan mendukung, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan citra dan relevansi perpustakaan dalam komunitasnya.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa aspek keterbukaan dan empati dalam komunikasi interpersonal pustakawan di layanan sirkulasi mandiri UPT Perpustakaan Universitas

Andalas masih memerlukan peningkatan. Pustakawan terkadang kurang transparan dalam memberikan informasi yang diperlukan pemustaka dan tidak selalu sepenuhnya memahami kebutuhan serta perasaan pemustaka. Sebaliknya, aspek dukungan, sikap positif, dan kesetaraan sudah diterapkan dengan baik, menciptakan lingkungan yang ramah dan inklusif bagi seluruh pemustaka perpustakaan.

Peningkatan keterbukaan dan empati diproyeksikan dapat memperkuat hubungan antara pustakawan dan pemustaka, meningkatkan kepuasan pemustaka, serta membangun kepercayaan terhadap layanan perpustakaan. Penelitian ini memberikan manfaat berupa pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya komunikasi interpersonal yang efektif dalam pelayanan perpustakaan. Sebagai rekomendasi, disarankan untuk mengadakan pelatihan rutin bagi pustakawan guna meningkatkan keterbukaan dan empati, serta melakukan evaluasi kebijakan untuk mendukung transparansi dan inklusi dalam layanan.

Daftar Pustaka

- Amar, M. F. (2024). Peran kemampuan komunikasi interpersonal pendidik dalam menumbuhkan self efficacy. *Aafiyah: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(1), 1–13. <https://edujavare.com/index.php/Aafiyah/issue/archive>
- Ardan, A. F., & Wijayani, Q. N. (2024). Komunikasi interpersonal dalam era digital tantangan dan peluang. *Jurnal Sosial dan Humaniora*, 1(3), 99–104. <https://doi.org/10.62017/arima>
- Beatson, A., Coote, L. V., & Rudd, J. M. (2006). Determining consumer satisfaction and commitment through self-service technology and personal service usage. *Journal of Marketing Management*, 22(7–8), 853–882. <https://doi.org/10.1362/026725706778612121>
- Budi, Nurhasanah, N., Ramadhani, J., Utami, N. T., & Hasanah, U. (2024). Pentingnya komunikasi interpersonal guru dalam meningkatkan kualitas belajar siswa. *Visa: Journal of Vision and Ideas*, 4(1). <https://doi.org/10.47467/visa.v4i1.1478>
- Chairunnisa, A., Arum, H. S., & Salamah, P. U. (2024). Pengaruh hubungan dan komunikasi interpersonal terhadap aspek psikologis: sebuah systematic review. *Jurnal Psikologi*, 1(4), 14. <https://doi.org/10.47134/pjp.v1i4.2717>
- Dapo-Asaju, H. S., Ekeh, E. M., & Akesode, F. A. (2024). Competencies, responsibilities and interpersonal skills of library professionals: a case study of Teslim Elias Library, Lagos State University, Ojo, Lagos State, Nigeria. *International Journal of Library and Information Science Studies*, 10(1), 35–43. <https://doi.org/10.37745/ijliss.15/vol10n13543>
- Devito, J. (2007). *Komunikasi antar manusia* (Boston : P). Pearson Education Inc.
- DeVito, J. A. (2016). *The interpersonal communication book* (14th ed.). Pearson Education.
- Heriyanto, H. (2018). Thematic analysis sebagai metode menganalisa data untuk penelitian kualitatif. *Anuva*, 2(3), 317. <https://doi.org/10.14710/anuva.2.3.317-324>
- Kartini, K., Arlintang, D., Fathurrahman, F., Setiawan, E. B., Al-Farabi, B. F., Galib, A., & Ainina, N.

- (2024). Tinjauan kritis terhadap teori komunikasi interpersonal: implikasi terhadap hubungan sosial dalam era digital. *VISA: Journal of Vision and Ideas*, 4(1). <https://doi.org/10.47467/visa.v4i1.1420>
- Krismayani, I. (2017). Kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan (Studi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung). *Anuva*, 1(2), 133. <https://doi.org/10.14710/anuva.1.2.133-138>
- Manurung, K. C., & Yuliana, N. (2024). Komunikasi interpersonal: Missskomunikasi dalam organisasi. *Sindoro Cendekia Pendidikan*, 5(3), 1–10. <https://doi.org/10.9644/sindoro.v5i4.4042>
- Meuter, M. L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. I., & Bitner, M. J. (2000). Self-service technologies: understanding customer satisfaction with technology-based service encounters. *Journal of Marketing*, 64(3), 50–64. <https://doi.org/10.1509/jmkg.64.3.50.18024>
- Mustofa, M. B., Efendi., N., Sentiana., F., Wuryan., S., & Sudarto, A. (2024). Interpersonal communication skills as librarian: systemic literature review. *Al-Jamahiria: Jurnal Komunikasi Dan Dakwah Islam*, 2(1), 1–17.
- 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*, 2024, 93–101. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i12.15829>
- Nabila, J., Desriyeni, & Brillian, M. T. (2022). Supporting and inhibiting factors for students in utilizing library services and facilities in the digital era. *Talenta Conference Series: Local Wisdom, Social, and Arts*, 7(2). <https://doi.org/10.32734/lwsa.v7i2.2070>
- 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>
- Nurlinda. (2020). *Etika layanan sirkulasi di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia*. Jupiter, XVII(1), 30–45.
- Nurrachmah, S. (2024). Analisis strategi komunikasi dalam membangun hubungan interpersonal yang efektif. *Jurnal Inovasi Global*, 2(2), 265–275. <https://doi.org/10.58344/jig.v2i2.60>
- Oetari, A. A., & Rusmono, D. (2013). Hubungan antara persepsi pemustaka tentang layanan sirkulasi mandiri dan tingkat kepuasan pemustaka pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia. *EduLib*, 3(1), 1–10. <https://doi.org/10.17509/edulib.v3i1.4143>
- 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>
- 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>

- Sahputra, D., Syahniar, S., & Marjohan, M. (2016). Kontribusi kepercayaan diri dan kecerdasan emosi terhadap komunikasi interpersonal siswa serta implikasinya dalam pelayanan bimbingan dan konseling. *Konselor*, 5(3), 182. <https://doi.org/10.24036/02016536554-0-00>
- Samah, N. A., Mohd Tahir, L., Wan Mamat, W. A. @ W. Y., Talib, R., & Abdul Latif, A. (2021). Malaysian research-support librarians' self-directed learning traits: Examining demographic differences and their relationship with competencies. *Journal of Librarianship and Information Science*, 53(4), 630–644. <https://doi.org/10.1177/0961000620967072>
- Suryanto, S. (2021). Layanan mandiri di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang: menjawab tantangan generasi milenial. *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 5(1), 45. <https://doi.org/10.29240/tik.v5i1.2164>
- Ulvi, S., Bisri Mustofa, M., & Wuryan, S. (2024). The role of librarians interpersonal communication in circulation services (study at the Lampung Provincial Library and archives office). *KnE Social Sciences*. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i12.15842>