

DAFTAR PUSTAKA

- Almah, H. (2012). Profesionalisme Dan Keterampilan Pustakawan. *Jurnal Adabiyah*, XII(2001), 70–79.
- Anshar Akil, M. (2012). Ilmu Komunikasi: Kontruksi, Proses, Dan Level Komunikasi Kontemporer. Alauddin University Press.
- Astuti, D. A. (2013). Model Layanan Bk Kelompok Teknik Permainan (Games) Untuk Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Siswa. *Jurnal Bimbingan Konseling (Semarang)*, 2(1), 50–56.
- Basuki, Sulisty. 1994. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Cangara, Hafied. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Daryono. (2019). Membangun komunikasi efektif dalam pelayanan perpustakaan. *Media Pustakawan*, 25(2), 22–31.
- Hamid, F. (2015). Suatu Ranah Penelitian Kualitatif. Pendekatan Fenomenologi.
- Hartono, M. (2016). Penerapan komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pengunjung perpustakaan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Komunikasi*, 4(3), 548–562.
- Heryana, A. (2018). Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Kualitatif*, December, 1–15.
- Himayah. (2019). Layanan dan Pelayanan Perpustakaan : Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi. *Jurnal UIN Alauddin*, 1, 1–6.
<https://doi.org/10.31227/osf.io/tzawc>
- Laksmi. (2006). *Tinjaun Kultural Terhadap Kepustakawanan: Inspirasi Dari Sebuah Karya Umberto Eco*. Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya.
- Lestari, E. P. (2015). Urgensi Kemampuan Komunikasi Interpersonal Bagi Pustakawan. *Iain Ponorogo*, 29–42.

- Muhammad Arni. (2007). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mustofa, M. B., Silvia, I., & Basyori, A. (2021). Proses Komunikasi Interpersonal Dalam Lingkup Perpustakaan Melalui Model Konseling Layanan Pemustaka. *Jurnal El-Pustaka*, 02(01), 35–43. <https://doi.org/10.24042/el-pustaka.v2i1.8769>
- Prasastiningtyas, W. (106 C.E.). Hubungan Komunikasi Interpersonal Pustakawan dan Sikap Pengguna terhadap Pusat Layanan Pustaka. *Media Komunikasi (Jurnal Komunikasi) Universitas Sangga Buana YPKP*, 1(1), 26–35.
- 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>
- Republik Indonesia, (2010), Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ridwan, M. M., Muhammad Aminullah, A., Jamaluddin, N., Elihami, E., & Perpustakaan, P. (2020). Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan UIN Alauddin Makassar. *Journal of Education, Psychology and Counseling*, 3(1), 95–106.
- Sapril. (2011). Komunikasi Interpersonal Pustakawan Oleh : Sapril (Pustakawan Muda Perpustakaan IAIN-SU). *Jurnal Iqra'*, 05(01), 6–11.
- Sari, S. N., & Marajari, M. R. (2019). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasiperpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 3(2), 36–48. <http://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JLMI/article/view/1108>
- Sendjaja, S Djuarsa. 2007. *Materi pokok teori komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Simahate, T. (2013). Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Melayani

Pengguna Perpustakaan. *Jurnal Iqra'*, 7(02), 19.

Sugiyono. (2010). *Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suranto Aw. (2011). *Komunikaasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Suwarno, Wiji. (2009). *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan



L



A



M

P

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

I

R

A

N

TRANSKIP WAWANCARA

Nama : Usfansyah Marpaung, S.E

Jabatan: Kepala Perpustakaan

Tempat: Perpustakaan Universitas Asahan

1. Apakah pustakawan bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka?
 - Disini kami terbuka terhadap pemustaka apalagi menyangkut pelayanan oleh pengguna, kami tidak tertutup dalam pelayanan terhadap pemustaka, jika pustakawan datang kita lakukan pendekatan pribadi, misalnya untuk pustakawan yang datang ke perpustakaan, pertama kami akan mengarahkan barang bawaan untuk di letakkan ditempat penitipan barang dan mengarahkan untuk mengisi absen, dan jika mereka bertanya kami akan memberikan informasi yang mereka butuhkan, masalah aktivitas hubungan pemustaka dan pustakawan itu berjalan lancar, dan insya allah akan tetap terjadi sebagaimana yang kami harapkan bahwa pustakawan bebas untuk menelusuri dll.
2. Apakah pustakawan berempati kepada pemustaka yang sedang kebingungan mencari informasi?
 - Sudah seharusnya pustakawan disini itu memiliki rasa empati, ketika pemustaka ingin mencari informasi yang mereka butuhkan pustakawan akan memberitahu informasi semaksimal mungkin, jika pemustaka nya merasa bingung atau ingin mencari buku yang mereka inginkan, pustakawan akan membantu mencari apa yang pemustaka inginkan, sehingga pemustaka akan merasa senang jika berkunjung ke perpustakaan ini
3. Apakah pustakawan bersikap ramah dan sopan terhadap pemustaka, dan mendengarkan pendapat si pemustaka?
 - Ramah, sopan dan mendengarkan pemustaka itu harus dilakukan, karna itu tugasnya pustakawan, misalnya ada pemustaka yang berkunjung ke

- perpustakaan ini ingin menanyakan sesuatu, dan kami akan merespon pemustaka dengan ramah dan sopan dari apa yang ditanyakannya, dan jika kami tidak bisa membantu atau menjawab dari apa yang ditanyakan pengunjung setidaknya kami sudah merespon nya.
4. Apakah pustakawan menyapa pemustaka yang berkunjung dengan rasa positif dan menganggap mereka sebagai orang penting yang harus diperlakukan dengan baik? Secara personal mengajak pemustaka berkomunikasi.
- Kita sebagai pustakawan pasti menganggap pustakawan yang berkunjung kemari penting, karena kinerja pustakawan akan dikatakan baik jika jumlah pengunjungnya semakin banyak. Oleh karena itu pentingnya rasa positif sebagai pustakawan untuk menyapa pemustaka agar merasa nyaman saat berkunjung dan informasi yang mereka cari cepat di dapatkan.
5. Bagaimana sikap pustakawan dalam melayani pemustaka? Apakah membeda-bedakan pemustaka yang dilayani?
- Pustawan disini tidak ada yang membeda-bedakan pemustakanya, semua disama ratakan dari yang mahasiswa baru, mahasiswa lama, pemustaka dari luar bahkan mahasiswa yang hendak meneliti di perpustakaan ini dilayani dengan baik tanpa membeda-bedakannya, jadi semua perlakuannya tetap sama.

Nama : Nini Rahayu, S.E

Jabatan: Bag. Pengolahan, Pelayanan Referensi

Tempat: Perpustakaan Universitas Asahan

1. Apakah pustakawan bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka?
 - Ya pastinya terbuka, kalau layanan perpustakaan itu harus ada keterbukaan, informasi-informasi apa saja yang dimiliki perpustakaan kita kasi, sehingga pemustaka merasa puas, dan jika ada yang merasa bingung dalam penggunaan fasilitas perpustakaan kita akan menyapa dan menanyakan apa yang dibutuhkan atau apa yang ingin dicari, kadang ada pemustaka yang malu bertanya atau merasa takut, jadi kita harus pertama yang bertanya.
2. Apakah pustakawan berempati kepada pemustaka yang sedang kebingungan mencari informasi?
 - Bentuk empatinya kami kepada pengunjung disini yaitu jika ada pemustaka yang ingin mencari buku kami akan mengarahkan dimana letak buku tersebut, dan jika ada pemustaka yang kebingungan dan tidak menemukan buku yang ingin mereka cari maka kami akan ikut mencarikan buku yang ingin pemustaka pinjam
3. Apakah pustakawan bersikap ramah dan sopan terhadap pemustaka, dan mendengarkan pendapat si pemustaka?
 - Kami selalu menerapkan sikap ramah kepada pemustaka dan mendengarkan pendapat mereka juga, sikap mendukung kami tunjukan ketika mereka datang kami lakukan pendekatan secara pribadi, misalnya mereka nanyak pak bagaimana pelayanan disini? Nah kita berikan informasi dulu tentang perpustakaan bagaimana tata tertibnya, bagaimana minjemnya, semua kita sampaikan secara personal atau secara kelompok

4. Apakah pustakawan menyapa pemustaka yang berkunjung dengan rasa positif dan menganggap mereka sebagai orang penting yang harus diperlakukan dengan baik? Secara personal mengajak pemustaka berkomunikasi.
 - Pustakawan harus selalu berfikir positif terhadap pemustaka dikarenakan untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan pemustaka. misalnya ketika seorang pemustaka yang masuk ke perpustakaan dan bingung ketika berada di dalam perpustakaan dikarenakan baru pertama kali masuk ke perpustakaan. Pustakawan dengan cepat tanggap dan berfikir positif bahwa pemustaka ini sepertinya bingung karena dilihat dari gestur dan kontak matanya. Untuk itu pustakawan langsung mengajak 47 berkomunikasi agar pustakawan tahu apa tujuan dan maksud dari pemustaka. Pustakawan juga tahu apa yang dibutuhkan oleh pemustaka. Para pustakawan tidak ingin berfikir negatif karena akan sulit untuk menghargai dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. dengan memiliki pikiran positif seorang pustakawan akan dapat lebih meningkatkan kinerja dengan cara berkomunikasi secara efektif.
5. Bagaimana sikap pustakawan dalam melayani pemustaka? Apakah membeda-bedakan pemustaka yang dilayani?
 - Dalam memberikan pelayanan itu semuanya harus sama, berhak menerima pelayanan adapun kebutuhannya tentulah berbeda-beda, mahasiswa dengan dosen tentulah berbeda jadi kita layani sesuai dengan kebutuhan mereka, tidak ada istilah membeda-bedakan karena tidak bisa terjadi komunikasi yang efektif di dalam memberikan pelayanan, pokoknya kita samaratakan dalam memberikan pelayanan sama semua.

Nama : Siti Fitriyah, Amd

Jabatan: Bag. Pelayanan Sirkulasi

Tempat: Perpustakaan Universitas Asahan

1. Apakah pustakawan bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka?
 - Jelas, kami terbuka terhadap pemustaka dalam memberikan layanan dan informasi. Kami sangat terbuka ketika pemustaka menanyakan hal yang berkaitan dengan perpustakaan. Misalnya pada bagian layanan sirkulasi, pemustaka telat dalam mengembalikan buku dan menanyakan jumlah denda buku yang telah telat bertahun-tahun. Pustakawan memiliki catatan mahasiswa yang belum mengembalikan buku dan mahasiswa yang terkena mengembalikan buku. Untuk itu pustakawan menunjukkan keterbukaannya dalam memberikan informasi berapa denda yang harus dibayar pemustaka tersebut.
2. Apakah pustakawan berempati kepada pemustaka yang sedang kebingungan mencari informasi?
 - Biasanya jika kami melihat pemustaka merasa kebingungan kami akan menyapa pemustaka dengan menanyakan apa perlunya, Sebagian pemustaka bingung dimana dan kepada siapa mengurus bebas pustaka dan bingung dimana letak menyeter skripsi, nah disini kami langsung mengarahkan kepada pemustaka dimana letak letaknya
3. Apakah pustakawan bersikap ramah dan sopan terhadap pemustaka, dan mendengarkan pendapat si pemustaka?
 - Kalau pustakawan mesti ramah, harus direspon baik karena kita jaga citranya perpustakaan, yang kita harapkan juga pemustaka betah di perpustakaan, senang di dalam walaupun sebenarnya ada juga pustakawan yang membuat suatu komunikasi yang bisa membuat pemustaka merasa tersinggung dan sakit hati”

4. Apakah pustakawan menyapa pemustaka yang berkunjung dengan rasa positif dan menganggap mereka sebagai orang penting yang harus diperlakukan dengan baik? Secara personal mengajak pemustaka berkomunikasi.
 - “Kita harus berpikir positif bahwa pengunjung perpustakaan disini memang ingin mencari informasi, kita akan berikan bantuan dalam menemukan informasi, saya mengusahakan supaya kita bisa kasih bantuan apa yang dibutuhkan, misalnya saat ingin mencari buku kami akan membantu pengunjung perpus dengan maksimal.
5. Bagaimana sikap pustakawan dalam melayani pemustaka? Apakah membeda-bedakan pemustaka yang dilayani?
 - Kita tidak boleh membeda-bedakan layanan kepada pemustaka yang berkunjung di perpustakaan ini, contohnya saat kamu meneliti di perpustakaan ini kami melayani dengan baik sebagaimana kami melayani pemustaka universitas ini sendiri, tanpa ada sedikit pun membeda-bedakan nya.

Nama : Fatihah Salwa

Jurusan: Manajemen Semester II

Tempat: Perpustakaan Universitas Asahan

1. Apakah pustakawan bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka?
 - Menurut saya pustakawan disini sudah cukup terbuka, saat saya masuk kesini selalu dilayani dengan baik, dan diarahkan, contohnya belakangan ini saya mau cari jurnal dengan judul manajemen, ditanya mau cari apa, terus saya di arahin ke rak, saya termasuk lumayan sering ke perpustakaan, selama saya diperpus ini saya dilayani dengan baik
2. Apakah pustakawan berempati kepada pemustaka yang sedang kebingungan mencari informasi?
 - Menurut saya pustakawan disini bersikap empati, misalnya ketika saya ingin meminjam buku tentang manajemen tetapi bukunya yang ingin saya acari tidak ketemu, maka pustakawan disini ikut membantu mencarikan 43 buku yang ingin saya pinjam sampai ketemu, dan jika tidak ketemu saya akan diarahkan untuk mencari di perpustakaan fakultas”.
3. Apakah pustakawan bersikap ramah dan sopan terhadap pemustaka, dan mendengarkan pendapat si pemustaka?
 - “Terkadang pustakawan disini kurang ramah, ketika saya berkunjung ke perpustakaan ini pustakawan nya hanya diam sambil bermain laptop, tidak menanyakan apa yang saya butuhkan atau apa yang ingin saya cari, tetapi pustakawan disini kalau diajak berbicara cukup ramah dan bisa diajak becanda, masalah nya hanya pustakawan nya tidak mau menyapa pengunjung duluan”.
4. Apakah pustakawan menyapa pemustaka yang berkunjung dengan rasa positif dan menganggap mereka sebagai orang penting yang harus

5. diperlakukan dengan baik? Secara personal mengajak pemustaka berkomunikasi.
 - “Pustakawannya bersikap positif, biasanya petugas perpustakaan nya datang ke ruang baca untuk memantau kami, ketika saya lihat pustakawannya menyapa saya dengan senyuman, dan jika pustakawan ingin mengecek meja saya, dia berkata dengan baiknya misalnya dek kakak ngecek meja kalian yaa mana tau kalian ada bawa makanan”.
6. Bagaimana sikap pustakawan dalam melayani pemustaka? Apakah membeda-bedakan pemustaka yang dilayani?
 - “Pelayanannya sama semua sama pengunjung yang datang, tidak ada membeda-bedakan pemustaka disini, saya lihat sama-sama dilayani dengan baik, tidak dengan yang saya lihat saja, saya juga merasakan nya disaat saya berkunjung ke perpustakaan ini pustakawannya tetap melayani saya dengan baik tidak membedakan-bedakan”.

Nama : Riri Suryandi

Jurusan: Manajemen Semester IV

Tempat: Perpustakaan Universitas Asahan

1. Apakah pustakawan bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka?
 - “Kadang pustakawan disini menyapa pengunjung dengan tersenyum tetapi terkadang ada juga yang tidak menyapa, apalagi kalau diatas jam dua belas, pustakawan disini terlihat sedikit cuek, dan jika saya ingin menanyakan buku yang ingin saya cari pemustaka nya tidak langsung menjawab dan harus ditanya ulang, dan kadang pustakawan nya tidak ikut mencarikan dan hanya mengarahkan dimana letak bukunya”.
2. Apakah pustakawan berempati kepada pemustaka yang sedang kebingungan mencari informasi?
 - “Jarang, misalnya saat saya ingin mencari buku tentang pendidikan, pustakawannya hanya memberitahu letaknya dimana tanpa membantu mencarikan buku yang saya inginkan, tapi terkadang pustakawan nya juga ikut membantu mencarikan buku yang ingin saya cari sampai ketemu dan akan diarahkan ke perpustakaan fakultas”.
3. Apakah pustakawan bersikap ramah dan sopan terhadap pemustaka, dan mendengarkan pendapat si pemustaka?
 - “Menurut saya pelayanan yang diberikan pustakawan sudah cukup ramah, contohnya saat saya masuk ke dalam perpustakaan, pustakawan langsung mengarahkan saya untuk mengisi data pengunjung terlebih dahulu, setelah itu pustakawan menanyakan apa yang saya butuhkan dan membantu saya untuk mendapatkan informasi yang saya cari”.
4. Apakah pustakawan menyapa pemustaka yang berkunjung dengan rasa positif dan menganggap mereka sebagai orang penting yang harus diperlakukan dengan baik? Secara personal mengajak pemustaka berkomunikasi.

- “Menurut saya petugas disini baik, apabila pertanyaan seputar areanya maka petugas yang ada selalu siap menjelaskan kepada pengunjung, dan jika ada yang bermasalah pustakawan nya akan menenangkan pemustaka, misalnya saat saya lupa dalam pengembalian buku, seingat saya sudah saya kembalikan, dan pustakawan nya dengan tenang menyuruh saya untuk mengingatnya dan sesekali diajak bercanda, bagus sih menurut saya pustakawan seperti itu tidak langsung curiga atau marah kepada saya”.
5. Bagaimana sikap pustakawan dalam melayani pemustaka? Apakah membeda-bedakan pemustaka yang dilayani?
- “Sama semua tidak ada perbedaan dari layanan nya, seperti mahasiswa baru ataupun mahasiswa lama ketika berkunjung, petugas nya tidak ada membeda-bedakan, saya bisa rasakan pelayanan nya sama karena saya juga sudah pernah jadi mahasiswa baru dan sampai di semester 8 ini menurut saya pelayanan nya sama saja”.

Nama : Nuraisah

Jurusan: Pendidikan Bahasa Inggris

Tempat: Perpustakaan Asahan

1. Apakah pustakawan bersikap terbuka dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka?
 - “Pustakawan disini terbuka, misalnya saat saya bertanya bagaimana cara peminjaman koleksi di perpustakaan atau bagaimana menggunakan fasilitas di perpustakaan ini, pustakawan nya langsung cepat memberikan informasi terkait apa yang kita butuhkan dan jika pustakawan nya lagi sibuk pustakawannya akan meminta waktu sebentar.
2. Apakah pustakawan berempati kepada pemustaka yang sedang kebingungan mencari informasi?
 - “Menurut saya pribadi rasa empatinya kurang, selama kurang lebih 2 tahun saya berkunjung ke perpustakaan ini belum pernah pustakawan nya menanyakan apa yang saya butuhkan, dan jika saya bertanya dimana letak buku yang ingin saya cari petugasnya hanya memberitahu tanpa membantu mencarinya”.
3. Apakah pustakawan bersikap ramah dan sopan terhadap pemustaka, dan mendengarkan pendapat si pemustaka?
 - “Pustakawan nya bersikap ramah dan sopan, pustakawan disini menunjukkan keramahan dengan cara tersenyum dan berbicara dengan lemah lembut kepada pemustaka, dan jika saya ajak berbicara pustakawan nya mendengar dan merespon dengan baik walaupun terkadang seperti tidak memahaminya, setidaknya masih bisa menghargai dengan sopan dan ramah.
4. Apakah pustakawan menyapa pemustaka yang berkunjung dengan rasa positif dan menganggap mereka sebagai orang penting yang harus

5. diperlakukan dengan baik? Secara personal mengajak pemustaka berkomunikasi.

- “Selama saya berkunjung di perpustakaan ini, saya selalu ditanya mau cari apa atau perlu apa, dan tidak lupa saya diarahkan untuk mengisi daftar pengunjung terlebih dahulu, walaupun saya sering berkunjung disini dan kadang beberapa keluar masuk perpustakaan, pustakawan nya tetap ramah dan menyapa saya, tidak ada tatapan yang seperti mencurigai saya”.

6. Bagaimana sikap pustakawan dalam melayani pemustaka? Apakah membeda-bedakan pemustaka yang dilayani?

- “Semua petugas perpustakaan disini tidak ada yang membeda-bedakan pemustakanya, semua sama rata menurut saya, dan saya melihat pada pemustaka lain juga disamaratakan dalam melayani, baik anak semester baru ataupun anak semester akhir, bahkan penelitian dari universitas lain juga dilayani dengan baik”.





Gambar 2. Wawancara dengan informan



