

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DENGAN
PEMUSTAKA PADA LAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS
KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN GAYO LUES.**

SKRIPSI

Diajukan oleh:

Siti Nurbaya
180503020

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan



**ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH 2024/2025**

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DENGAN PEMUSTAKA
PADA LAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS KEARSIPAN DAN
PERPUSTAKAAN KABUPATEN GAYO LUES.**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Adab Dan Humaniora
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Salah Satu Sebagai Beban Studi Program Sarjana (S1)
Dalam Ilmu Perpustakaan**

**Oleh:
SITI NURBAYA
NIM. 180503020**

**Mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora
Program Studi Ilmu Perpustakaan**

Disetujui Untuk Munaqasyahkan Oleh:

Pembimbing I


Drs. Syukrinur, M.LIS.
NIP. 196801252000031002

Pembimbing II


Nurul Rahmi, S.IP., MA.
NIDN. 2031079202

Disetujui Oleh Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan


Mukhtaruddin, S.Ag., M. LIS
NIP. 197711152009121001

SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Ar-Raniry Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban
Studi program Sarjana Dalam Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal:

Rabu, 31 Juli 2024

25 Muharram 1446

Darussalam-Banda Aceh

PANITIA UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua,

Drs. Syukurinur, M.LIS.
NIP. 196801252000031002

Sekretaris,

Nurul Rahmi, S.IP., MA.
NIP. 199207312023212039

Penguji I

Dr. Zubaidah, S.Ag., M. Ed
NIP. 197004242001122001

Penguji II

Cut Putroe Yuliana M,IP
NIP. 198507072019032017

Mengetahui,

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh



Syarifuddin, M.Ag., Ph.D
NIP. 197001011997031005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Nurbaya

NIM : 180503020

Jenjang : Strata Satu (S1)

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka Pada
Layanan Perpustakaan Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan
Kabupaten Gayo Lues.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ilmiah ini adalah asli karya
saya sendir,dan jika kemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik
dalam penulisan ini, saya bersedia diberi sanksi akademik sesuai dengan peraturan
dan undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda aceh, 31 juli 2024

Yang menyatakan,



Siti nurbaya

180503020

AR - RANIRY

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamin, segala puji serta syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Perpustakaan Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues”. Shalawat beserta salam penulis persembahkan keharibaan Nabi besar Muhammad SAW. yang telah memberikan pencerahan bagi kita umatnya, sehingga dapat merasakan nikmatnya iman dan islam. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat mencapai gelar Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Skripsi ini penulis persembahkan kepada kedua orang tua sebagai hasil dari jerih payah dalam membantu menyemangati dan membiayai penulis selama proses perkuliahan. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda Muhammad dan Ibunda Senap yang selalu memberikan semangat dan dukungan, serta do’a yang selalu diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kesehatan, rahmat, karunia, dan hidayah-Nya yang tak terhingga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik;

2. Bapak Syarifuddin, M.Ag., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora;
3. Bapak Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS, Selaku ketua prodi Ilmu Perpustakaan;
4. Bapak Drs. Syukrinur, M.LIS. sebagai pembimbing I dan Ibuk Nurul Rahmi, S.IP., MA. sebagai pembimbing II yang sangat berbaik hati telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing serta mengarahkan penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini hingga selesai;
5. Ibuk Dr. Zubaidah, S,Ag., M.Ed selaku penguji I dan Ibuk Cut Putroe Yuliana M,IP selaku penguji II sidang skripsi yang telah memberikan kritik dan saran kepada penulis;
6. Kepada seluruh dosen prodi ilmu perpustakaan, besar rasa terimakasih penulis ucapkan atas ilmu yang telah diberikan selama ini;
7. Terkhusus dan teristimewa kedua orang tua saya tercinta bapak Muhammad dan ibu Senap, dan kepada saudara saya abang pertama Rabuman, abang ke dua Banta Ramli dan kaka saya satu satunya Sumarni, dan adik satu satunya Salihin, dan kakak abang ipar saya serta ponakan saya yang selalu ada untuk mendo'a kan, memberikan kasih sayang, waktu, tenaga, dan memberikan semangat yang tiada hentinya selalu memberikan dukungan moral dan material;
8. Sahabat, keluarga dan teman-teman seperjuangan yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu, terimakasih atas semangat dan dorongan yang diberikan. Dengan ini, penulis berharap semoga Allah akan membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari di dalam skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Besar harapan penulis agar mendapatkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna tercapainya kesempurnaan skripsi ini.

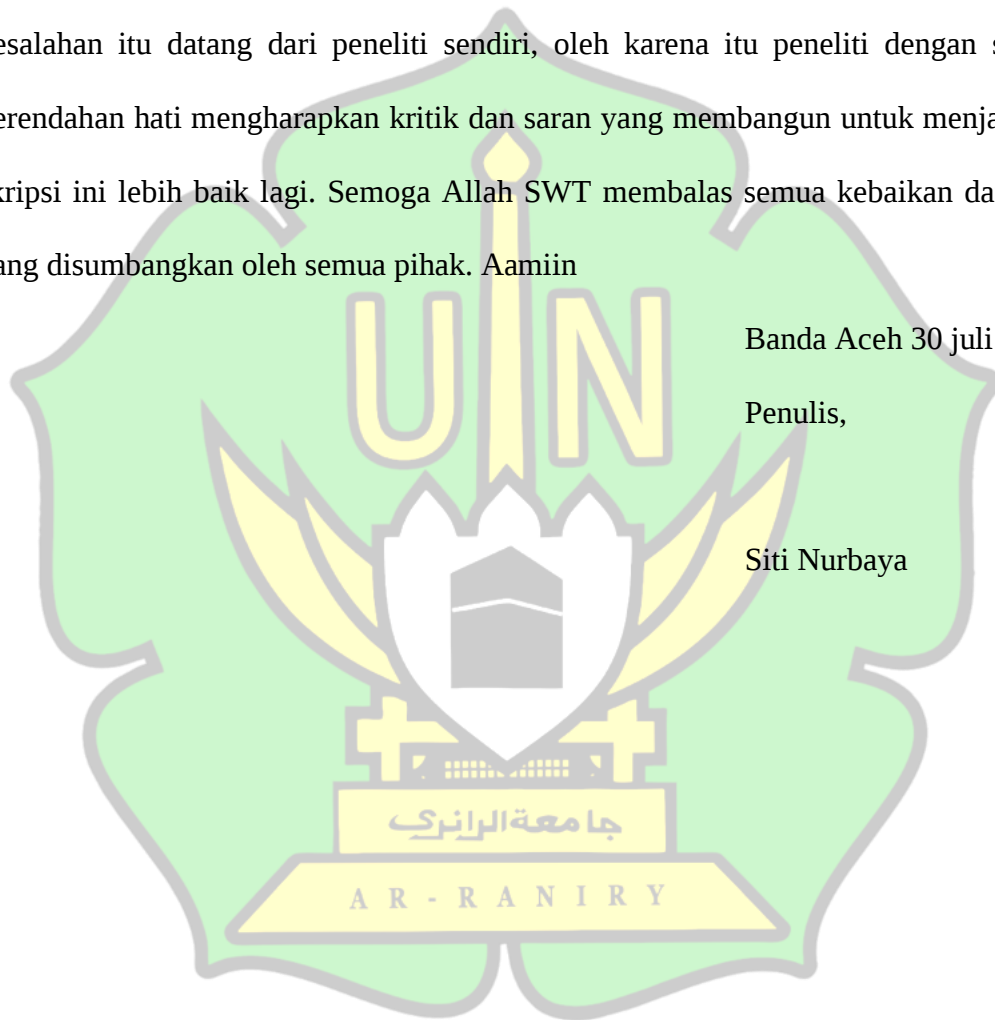
9. Terimakasih penulis ucapkan juga kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan kalian semua. Aamiin

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini terdapat banyak kekurangan baik dari segi isi maupun penelitiannya. Kebenaran selalu datang dari Allah SWT dan kesalahan itu datang dari peneliti sendiri, oleh karena itu peneliti dengan segala kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menjadikan skripsi ini lebih baik lagi. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan jasa yang disumbangkan oleh semua pihak. Aamiin

Banda Aceh 30 juli 2024

Penulis,

Siti Nurbaya



COVER

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH

SURAT PERNYATAAN ASLI

KATA PENGANTAR.....v

DAFTAR ISI.....viii

DAFTAR LAMPIRANx

ABSTRAKxi

BAB I PENDAHULUAN1

A. Latar Belakang Masalah.....1

B. Rumusan Masalah6

C. Tujuan Penelitian7

D. Manfaat Penelitian7

E. Penjelasan Istilah.....7

a. Komunikasi Interpersonal pustakawan7

b. Pustakawan.....8

c. Layanan perpustakaan.....8

BAB II LANDASAN TEORI10

1. Kajian Pustaka.....10

2. Komunikasi Interpersonal Pustakawan13

1. Pengertian Komunikasi Interpersonal Pustakawan.....13

2. Tujuan dan Manfaat Komunikasi Interpersonal Pustakawan.....16

3. Fungsi komunikasi interpersonal18

4. Indikator Komunikasi Interpersonal	19
3. layanan perpustakaan	21
A. Pengertian Layanan Perpustakaan.....	21
B. Tujuan dan Fungsi Layanan Pustakawan dengan Pemustaka	22
4. Komunikasi Interpersonal Pustakawan dengan Pemustaka Pada Layanan Perpustakaan	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
a. Rancangan Penelitian	26
b. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
c. Fokus Penelitian.....	27
d. Subjek dan Objek Penelitian.....	27
e. Teknik Pengumpulan Data.....	28
f. Teknik Analisis Data.....	30
g. Kredibilitas Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
a. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	34
b. Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	40
BAB V PENUTUP.....	54
1. Kesimpulan	54
2. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	61
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	69

DAFTAR LAMPIRAN

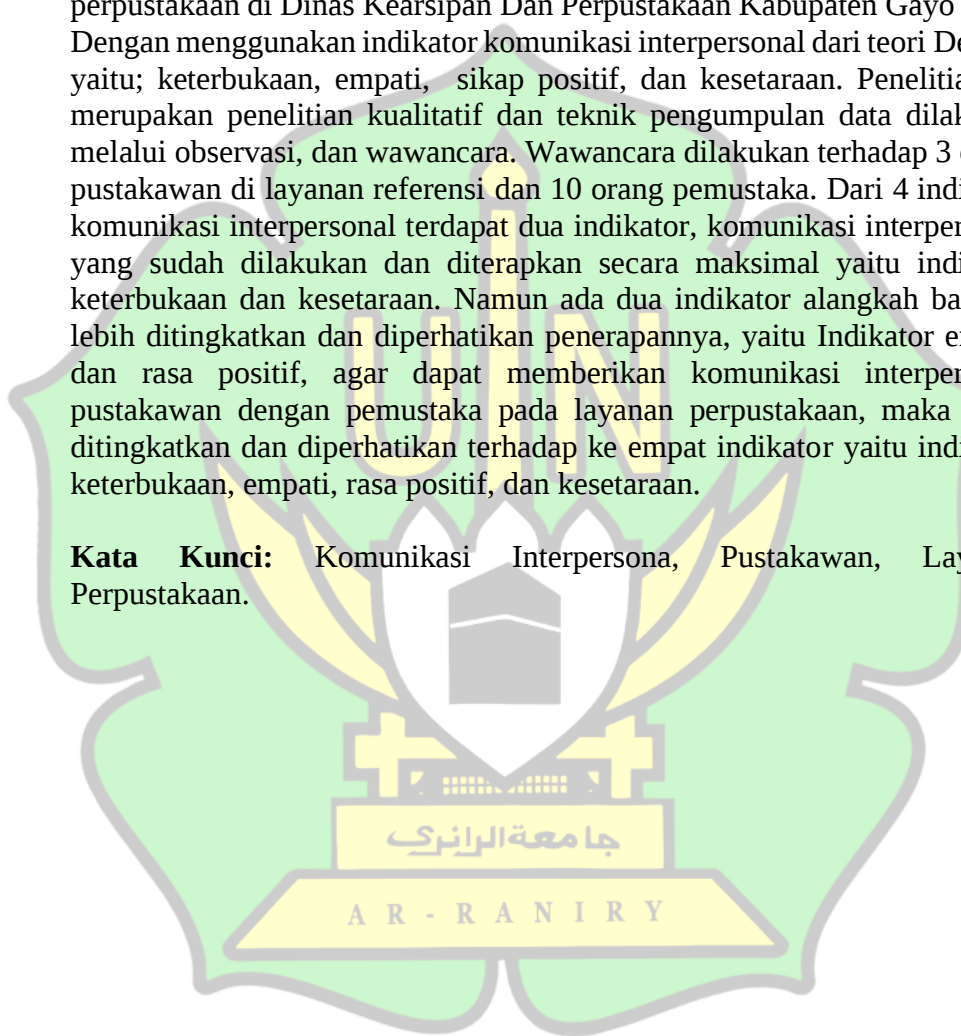
- Lampiran 1 : Surat Keputusan Pembimbing Skripsi dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues
- Lampiran 4 : Daftar Wawancara Pustakawan Dan Pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues
- Lampiran 5 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 6 : Daftar Riwayat Penulis



ABASTRAK

Skripsi ini berjudul Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Perpustakaan Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues. Rumusan masalah pada penelitian ini yaitu komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka pada layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana cara komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka dalam layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues. Dengan menggunakan indikator komunikasi interpersonal dari teori De Vito yaitu; keterbukaan, empati, sikap positif, dan kesetaraan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dan wawancara. Wawancara dilakukan terhadap 3 orang pustakawan di layanan referensi dan 10 orang pemustaka. Dari 4 indikator komunikasi interpersonal terdapat dua indikator, komunikasi interpersonal yang sudah dilakukan dan diterapkan secara maksimal yaitu indikator keterbukaan dan kesetaraan. Namun ada dua indikator alangkah baiknya lebih ditingkatkan dan diperhatikan penerapannya, yaitu Indikator empati dan rasa positif, agar dapat memberikan komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka pada layanan perpustakaan, maka perlu ditingkatkan dan diperhatikan terhadap ke empat indikator yaitu indikator keterbukaan, empati, rasa positif, dan kesetaraan.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersona, Pustakawan, Layanan Perpustakaan.



BAB I

PENDAHULUAN

C. Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk sosial yang senantiasa perlu berkomunikasi dengan orang lain. Untuk dapat berkomunikasi dengan baik, manusia perlu memiliki keterampilan tertentu, yang salah satunya adalah ketrampilan komunikasi interpersonal. Dengan demikian komunikasi merupakan hal yang penting dalam proses interaksi manusia sebagai makhluk sosial. Untuk memahami satu sama lain dan membina hubungan dengan baik, Diperlukan keterampilan dan kemampuan komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah komunikasi antar orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung. Komunikasi tidak hanya dalam bentuk bunyi yang dapat diterjemahkan dan diterima (*Verbal*) tapi juga dalam bentuk simbolisasi (*Nonverbal*).¹ Komunikasi merupakan suatu bagian yang sangat penting dalam sebuah perpustakaan. Hal ini karena dengan adanya komunikasi akan menjadi mudah dipahami pustakawan dengan pemustaka, dan sebaliknya komunikasi yang baik dapat meningkatkan saling pengertian, kerjasama dan juga kepuasan pemustaka dalam mendapatkan informasi.²

¹ Sapril,” Komunikasi Interpersonal Pustakawan,” *jurnal Iqra’* Volumen 05. No 01.(2011),[http://repository.uinsu.ac.id/634/1/%282%29KOMUNIKASI%20INTERPERSONAL%20PUSTA KAWAN.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/634/1/%282%29KOMUNIKASI%20INTERPERSONAL%20PUSTA%20KAWAN.pdf)., Diakses 3 Agustus 2024.

² Abdul Karim Batubara, Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka, *jurnal iqro*, vol .3 No.1., (2011): 50.

Perpustakaan merupakan tempat sebagai wadah informasi, menyimpan seluruh informasi dalam berbagai bentuk dan jenis yang dapat dipergunakan oleh pemustaka. Tersedianya koleksi-koleksi yang memenuhi kebutuhan informasi yang lengkap di perpustakaan sangat berpengaruh dengan tingkat kunjung pemustaka. Selain sebagai bentuk wadah informasi, pelayanan dan komunikasi yang baik juga dibutuhkan dalam melayani pemustaka. Dalam memberikan jasa pelayanan di perpustakaan, komunikasi pustakawan dengan pemustaka sangat berperan penting demi memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.³

Pelayanan yang baik dan yang paling penting dilakukan pustakawan adalah berinteraksi dengan pemustaka. Berinteraksi atau berkomunikasi dengan pemustaka akan memberikan nilai tersendiri bagi diri pemustaka tersebut, karena dengan komunikasi yang baik dan sopan penilaian pemustaka terhadap pustakawan sangatlah berpengaruh. Secara umum, komunikasi merupakan proses aktivitas di mana dua orang atau lebih di manapun melakukan pertukaran informasi yang saling membutuhkan dan pada akhirnya di mana dua orang atau sekelompok akan memahami arti dari komunikasi tersebut.⁴

Komunikasi interpersonal ini juga tidak terlepas dengan pustakawan dan pemustaka sehingga sangat dibutuhkan dalam pelayanan, baik itu pelayanan referensi maupun sirkulasi, sikap dan tindakan yang dilakukan oleh seorang

<http://repository.uinsu.ac.id/643/1/%287%29URGENSI%20KOMPETENSI%20KOMUNIKASI%20PUSTAKAWAN%20DALAM%20MEMBERIKAN%20LAYANAN%20KEPADA%20PEMUSTAKA.pdf..>, Diakses 8 Februari 2024.

³ Sentosa Seibiring, *Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Tentang Perpustakaan*, Bandung: Nuansa Aulia, 2008, hal. 2

⁴ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Bumi Aksara, (2005), hal. 5.

pustakawan di perpustakaan.⁵ Komunikasi interpersonal dibutuhkan suatu proses untuk mencapai tujuan. Seorang pustakawan dituntut agar mampu mengembangkan keahliannya dalam bidang komunikasi secara interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan suatu penyampaian informasi atau pesan dari seseorang kepada orang lain yang menerima pesan dengan tujuan mendapatkan pemahaman atau umpan balik, untuk meningkatkan pelayanan prima (*excellent service*) terhadap pengguna ditandai dengan adanya kerjasama yang sinergis antara pengguna dengan pustakawan guna memahami maksud dan tujuan antara keduanya. Hal inilah yang mendasari dibutuhkan komunikasi interpersonal.⁶

Dalam komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka tentunya memberikan efek dan dampak yang dirasakan atau timbul akibat sesuatu hal (implikasi). Implikasi itu sendiri yaitu suatu akibat yang terjadi secara langsung karena suatu hal misalnya penemuan atau hasil penelitian. Dalam kegiatan perpustakaan, komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Hampir semua aktivitas kerja di lingkungan perpustakaan yang terjadi dalam keseharian tidak terlepas dari interaksi dan komunikasi dalam berbagai cara, baik secara verbal, tulisan, gestural, ataupun bentuk komunikasi lainnya. Komunikasi dapat melibatkan semua pihak, bahwa tanpa adanya komunikasi suatu lembaga organisasi tidak dapat berjalan dengan efektif dan efisien.

⁵ A.Adhitha Sari. Komunikasi Antar Pribadi. (Yogyakarta : Deepublish, 2017), hal. 8.

⁶ Andini Winata Putri dan Jeihan Nabila, Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Era Digital (Studi Kasus Di Poltekkes Kemenkes Padang), *Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Dasar*, vol. 4. No. 2. (2024): 376-390.
<https://ejournal.yasin-alsys.org/index.php/arzusin/article/view/2732/2147>, Diakses 6 Agustus 2024

Dari penjelasan diatas dapat diartikan bahwa pustakawan tidak hanya memberikan layanan begitu saja, akan tetapi bagaimana cara pustakawan berkomunikasi secara personal dengan pemustaka, sehingga dapat menimbulkan kesan-kesan yang dapat memotivasi pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan, karena bagaimanapun juga komunikasi sangatlah penting dalam menunjang peningkatan kualitas perpustakaan secara maksimal agar dapat menyajikan informasi-informasi yang semakin update.

Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Gayo yang berlokasi di Jln. H.M. Zainal Abidin, kampung Bustanussalam, kode pos: 24653, Kecamatan Blangkejeren, sebagai tempat penelitian peneliti pada tanggal 8 januari 2023. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Gayo Lues mempunyai pustakawan sebanyak lebih dari 12 pustakawan yang bertugas mengelola perpustakaan tersebut. Para pustakawan mempunyai jabatan dan tugas masing-masing yang harus dikerjakan setiap harinya untuk memudahkan melakukan kegiatan tersebut. Setiap pustakawan bertugas dilayanan referensi, perpustakaan ini juga melakukan kegiatan perpiket setiap harinya dilayanan sirkulasi maksimal 3 pustakawan.

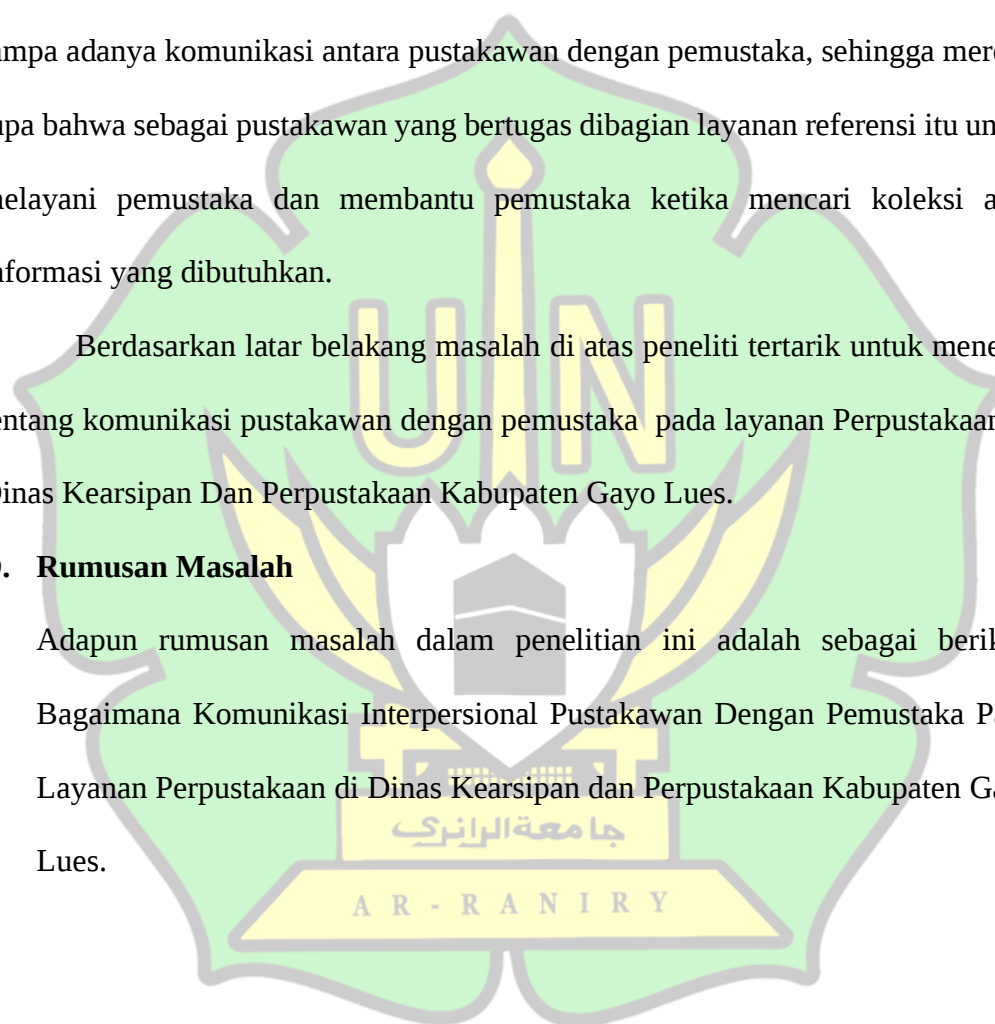
Berdasarkan observasi awal peneliti melihat bahwa Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Gayo Lues, kurangnya komunikasi pustakawan dengan pemustaka, dan sebagian sikap pustakawan hanya diam saja dan tidak adanya komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka. Sedangkan pemustaka yang berkunjung bukan hanya mahasiswa dan mahasiswi saja, dimana paham dan mengerti ketika mencari koleksi yang dibutuhkannya, melainkan orang tua dan anak-anak yang belum mengerti dan tidak begitu paham ketika mencari koleksi

yang dibutuhkan. Sehingga ini akan berdampak pada pelayanan pustakawan dengan pemustaka ketika membutuhkan informasi dan mencari koleksi yang diinginkan. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, Ketika pemustaka berkunjung ke perpustakaan baik masyarakat umum, mahasiswa maupun siswa, pustakawan sibuk dengan hal lainnya tanpa adanya komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka, sehingga mereka lupa bahwa sebagai pustakawan yang bertugas dibagian layanan referensi itu untuk melayani pemustaka dan membantu pemustaka ketika mencari koleksi atau informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas peneliti tertarik untuk meneliti tentang komunikasi pustakawan dengan pemustaka pada layanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues.

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
Bagaimana Komunikasi Interpersional Pustakawan Dengan Pemustaka Pada Layanan Perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues.



E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana cara Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dengan Pemustaka pada Layanan di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues.

F. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam hal memperkaya kajian ilmu perpustakaan dan informasi khususnya tentang komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka pada layanan perpustakaan di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues.
- b. Hasil peneliti ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu sumber pengembangan ilmu pengetahuan yang di kaji.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis: agar bisa memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai karya ilmiah, berguna sebagai proses belajar dan memperluas wacana yang dapat bermanfaat dan dapat mengkaji lebih dalam mengenai topik yang di teliti.
- b. Bagi pustakawan: semoga dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk meningkatkan komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka dalam layanan perpustakaan

- c. Bagi pemustaka: menjadikan referensi untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang komunikasi interpersonal dalam layanan perpustakaan.

G. Penjelasan istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam memahami karya ini, maka penulis perlu menjelaskan istilah yang berhubungan dengan kajian ini. Adapun istilah yang perlu dijelaskan adalah sebagai berikut:

5. Komunikasi interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah salah satu bentuk dari komunikasi antar pribadi. komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang berhubungan dua orang atau lebih melalui tatap muka,⁷ Komunikasi interpersonal sangat potensial untuk menjalankan fungsi instrumental sebagai alat untuk mempersuafkan orang lain karena dapat menggunakan kelima alat indera kita untuk mempertinggi daya bujuk pesan yang dikomunikasikan kepada komunikan. Komunikasi interpersonal secara umum adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, setiap orang terlibat dalam komunikasi tersebut dan saling mempengaruhi persepsi lawan komunikasinya.⁸

Dalam hal ini komunikasi interpersonal yang dimaksud adalah komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka pada layanan

⁷ Choiriyah, “Persepsi Pemustaka terhadap kepustakawanan dalam pelayanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta”, *Jurnal Publis*, Vol. 1 No. 2, (2017): 3. <http://journal.umpo.ac.id/index.php/PUBLIS/article>., Diakses pada 3 Agustus 2024.

⁸ Sapril,, Komunikasi Interpersonal Pustakawan, *jurnal Iqra'* Volumen 05. No 01.(2011), <http://repository.uinsu.ac.id/634/1/%282%29KOMUNIKASI%20INTERPERSONAL%20PUSTAKAWAN.pdf>., Diakses 9 September 2023.

perpustakaan di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Gayo Lues. Yang melakukan interaksi dengan pustakawan pada layanan referensi yang dimaksud komunikasi interpersonal dengan menggunakan indikator yaitu: keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, kesetaraan.

6. Pustakawan

Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Sedangkan pustakawan menurut Sulisty Basuki adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang di perolehnya melalui pendidikan.⁹ Pustakawan merupakan seseorang yang bekerja di perpustakaan dan membantu orang menemukan buku, majalah, dan informasi lain.

7. Layanan Perpustakaan

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang pelaksanaannya mengadakan hubungan antara orang lain yang menggunakan jasa perpustakaan,¹⁰ baik secara langsung maupun melalui media yang

⁹ Sulistiyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* Cet. ke-2 Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993, hal. 8.

¹⁰ Endang Sholihatin, Ragam Bahasa dalam Pelayanan Perpustakaan di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa, *Jurnal Pembelajaran Bahasa Dan Sastra*, Vol 10 No. 2 (2023), <file:///C:/Users/Multimedia%2011/Downloads/17864-54901-1-PB.pdf>. Diakses 3 Agustus 2024.

digunakan. Pelayanan merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh perpustakaan. Kegiatan pelayanan merupakan kegiatan yang saling mempertemukan langsung pemustaka dengan pustakawan, sehingga pemustaka bisa jadi memberikan penilaian terhadap pelayanan yang dia rasakan.¹¹

Sedangkan perpustakaan merupakan usaha jasa untuk masyarakat pemakainya. Artinya perpustakaan harus berusaha memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat pemustakanya.¹² Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang ada di perpustakaan, yang berupa pemberian jasa informasi serta sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan. Sehingga pemustaka juga mendapatkan informasi yang tepat sesuai kebutuhan dan memanfaatkan fasilitas yang disediakan di perpustakaan. Dengan kata lain perpustakaan harus berorientasi pada kebutuhan pemustaka.

Adapun layanan perpustakaan yang dimaksud oleh penelitian adalah suatu layanan yang terdapat pada perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Gayo Lues khususnya yang menyediakan bahan koleksi pada perpustakaan serta memberikan informasi kepada pemustaka.

¹¹ *Ibid.*

¹² Elok Nafisah Dan Yunus Winoto, Perpustakaan Digital Dalam Publikasi Jurnal Internasional: Sebuah Analisis Tematik Di Google Scholar, *Nusantarajournal Of Information And Library Studies*, Vol.5No. 1. (2022), <https://ojs.uninus.ac.id/index.php/JILS/article/view/1510/1244>. Diakses 7 Agustus 2024.