ARZUSIN
Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar

e-ISSN : 2809-4093
p-ISSN : 2809-4484

Terindeks: Dimensions, Scilit, Lens, Semantic Scholar, Crossref, Garuda, Google Scholar, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/arzusin.v4i2.2732

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN ERA DIGITAL (STUDI KASUS DI POLTEKKES KEMENKES PADANG)

The Influence of Librarian Interpersonal Communication on Patron Satisfaction in the Digital Era Library: A Case Study at Poltekkes Kemenkes Padang

Andini Winata Putri & Jeihan Nabila
Universitas Negeri Padang
andiniwinataputri@gmail.com; jeihan@fbs.unp.ac.id

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Feb 5, 2024	Feb 10, 2024	Feb 13, 2024	Feb 16, 2024

Abstract

The purpose of this study was to determine (1) describe the interpersonal communication of librarians in the Library of Poltekkes Kemenkes Padang. (2) describe the level of user satisfaction at the Poltekkes Kemenkes Padang Library. (3) describe the effect of librarian interpersonal communication on the level of library satisfaction at the Poltekkes Kemenkes Padang Library in the digital era. This research is a type of quantitative research with descriptive methods, data obtained through distributing questionnaires at the Poltekkes Kemenkes Padang Library. The population in this study was visitor data from January to December 2022 with a sample size of 99 respondents. Sampling is determined based on the Simple Random Sampling Technique which is a sampling technique that is carried out randomly without regard to the strata in the population. The results of this study are (1) interpersonal communication of librarians at the Poltekkes Kemenkes Padang Library is classified as high with an average value of 3.07 on a good interval scale. (2) user satisfaction at the Poltekkes Kemenkes Padang Library is high with an average of 3.19 on a good interval scale. (3) Librarian

Arzusin is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

interpersonal communication affects library satisfaction at the Poltekkes Kemenkes Padang Library, where the Fhitung value (39.747)> Ftabel (3.94) at a significant level of 5% which states that there is a significant influence between librarian interpersonal communication on library satisfaction at the Poltekkes Kemenkes Padang Library.

Keywords : Interpersonal Communication; Library Satisfaction

Abstrak : Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui (1) mendeskripsikan komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang. (2) mendeskripsikan tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang. (3) mendeskripsikan pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang pada era digital. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif, data diperoleh melalui penyebaran kuesioner di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang. Populasi pada penelitian ini data pengunjung selama bulan Januari hingga Desember 2022 dengan jumlah sampel 99 Responden. Pengambilan sampel ditentukan berdasarkan Teknik Simple Random Sampling yang merupakan Teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Hasil dari penelitian ini adalah (1) komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang tergolong tinggi dengan nilai rata-rata 3,07 berada pada skala interval baik. (2) kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang tergolong tinggi dengan rata-rata 3,19 berada pada skala interval baik. (3) komunikasi interpersonal pustakawan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang, dimana nilai Fhitung (39.747) > Ftabel (3.94) pada taraf signifikan 5% yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi interpersonal pustakawnan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal; Kepuasan Pemustaka

PENDAHULUAN

Pustakawan merupakan sumber daya manusia yang menjadi bagian terpenting dalam sebuah perpustakaan. Undang-Undang No. 43 tahun 2007 pasal 1 ayat 8 tentang perpustakaan, menjelaskan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memperoleh kemampuan melalui pendidikan dan/atau pelatihan perpustakaan dan bertanggung jawab untuk melaksanakan tugas pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Ketika perpustakaan menjadi jantungnya suatu instansi atau lembaga, pustakawan menjadi jantungnya sebuah perpustakaan. Proses manajemen di perpustakaan dikerjakan dan dikelola oleh pustakawan dan tenaga perpustakaan. Tidak dapat dipungkiri bahwa pustakawan merupakan seseorang yang memiliki kemampuan dan kompetensi yang krusial di sebuah perpustakaan dalam mengelola dan memberikan dedikasinya bagi dunia ilmu pengetahuan.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menuntut perpustakaan untuk terus menyesuaikan pelayanan dan kebutuhan para pengguna. Perpustakaaan tentunya tidak dapat terlepas dari peranan teknologi informasi dan pengaruhnya kepada kehidupan Masyarakat (Nashihuddin & Suryono, 2018). Kreatifitas dan inovasi diperlukan untuk melakukan sebuah transformasi baik pada layanan maupun pada ketersediaan informasi di perpustakaan. Penyesuaian teknologi informasi dan komunikasi dapat memiliki pengaruh dalam pemanfaatan perpustakaan secara efektif dan efisien. Dengan kata lain teknologi informasi dan komunikasi dapat menunjang proses pengelolaan dan pelayanan oleh pustakawan kepada pemustaka.

Peran pustakawan tentunya sangat dibutuhkan untuk mampu berkolaborasi dengan media maupun prangkat teknologi informasi yang disediakan oleh perpustakaan. Namun pada praktiknya tidak semua pustakawan memiliki kemampuan akses yang leluasa untuk mengelola dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pangguna. Dibutuhkan kompetensi pustakwan yang mumpuni di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Kompetensi pustakawan yang diperlukan mengenai pemahaman yang lebih mengenai penyeseuaian ataupun pemenuhan informasi dari kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, ketika pustakawan memberikan pelayanan kepada pemustaka maka pustakawan harus dapat berkomunikasi dengan baik, salah satu jenis komunikasi yang harus dikuasai ialah komuikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal menurut Anam (2022) adalah proses penyampaian informasi, pikiran, dan sikap tertentu antara dua orang atau kelompok kecil secara langsung maupun tidak langsung yang bertujuan untuk merubah perilaku seseorang sehingga mendapatkan umpan balik secara langsung. Kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan dapat menciptakan komunikasi yang efektif, sehingga pustakawan dapat memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka. Menurut (DeVito, 2011) ada lima sikap yang dapat mendukung terciptanya komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Selviana (2017) mengungkapkan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan pelayanan kepada pemustaka.

Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi harapannya terhadap kualitas jasa perpustakaan. Dalam proses komunikasi dapat dikatakan bahwa pustakawan adalah komunikator dan

pemustaka adalah komunikan. Jika pustakawan tidak memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik dalam memberikan informasi kepada pemustaka, maka akan berdampak pada berkurangnya pengunjung perpustakaan. Berdasarkan uraian tersebut dapat dilihat bahwa komunikasi interpersonal pustakawan dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka.

Kepuasan dan ketidakpuasan pemustaka tidak muncul secara serta merta, namun dipicu oleh faktor-faktor tertentu. Tjiptono (2019) menjelaskan bahwa kepuasan pemustaka dapat diukur dengan metode servqual, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Tjiptono (2019) mengatakan bahwa prinsip dasar yang dapat dijadikan pegangan dalam mengukur kepuasan pemustaka adalah "*doing best what matters most to customer*" (mengerjakan aspek-aspek penting bagi pelanggan sebaik mungkin). Pengukuran kepuasan pemustaka bertujuan untuk menilai kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Pengukuran dilakukan untuk mempelajari cara memperbaiki kualitas pelayanan perpustakaan dan meningkatkan kepuasan pemustaka.

Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Padang (Poltekkes Kemenkes Padang) adalah Perpustakaan perguruan tinggi yang berlokasi di Padang, Sumatera Barat. Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang merupakan bagian integral dari perguruan tinggi Poltekkes Kemenkes Padang dan berstatus sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di tingkat pusat dan ikut mendukung terlaksananya Tri Dharma Perguruan Tinggi. Berdasarkan dari data kunjungan pada tahun 2022, tercatat anggota Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang sebanyak 3.240 orang. Jumlah pengunjung perpustakaan pada tahun 2022 sebanyak 13.161 orang. Hal ini menunjukkan tingkat kunjungan mahasiswa Poltekkes Kemenkes Padang tergolong tinggi pada tahun 2022.

Berdasarkan observasi awal di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang ditemukan pertama dilihat dari aspek keterbukaan, dalam komunikasi interpersonal aspek ini penting sebagai landasan bahwa sudah terjadi hubungan saling percaya antara pustakawan dan pemustaka. Dengan adanya hubungan saling percaya ini, biasanya komunikasi menjadi lebih nyaman untuk dilakukan dan masing-masing pihak bisa lebih terlibat secara personal. Tidak hanya itu, aspek keterbukaan ini penting karena menunjukkan bahwa komunikasi yang sedang kita lakukan memang mendapatkan direspon dengan baik. Namun di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang intensitas komunikasi antara pustakawan dan pemustaka sangat jarang serta pustakawan terlihat kurang nyaman saat berkomunikasi dengan pemustaka. Hal

ini terlihat dari gestur tubuh pustakawan seperti tidak menatap lawan bicara, tidak tersenyum, dan tidak berekspresi sama sekali. Dalam melayani pemustaka, pustakawan terkesan tidak berbicara dengan baik karena mengucapkan kata-kata yang kurang jelas dan berbicara terlalu cepat.

Kedua berkaitan dengan aspek empati, melalui aspek ini kita dapat merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain dan bagaimana jika kita yang berada di posisi orang lain tersebut. Rasa empati sangat diperlukan dalam proses komunikasi interpersonal untuk mencegah adanya hambatan hambatan komunikasi. Pustakawan di Poltekkes Kemenkes Padang belum mampu menempatkan diri sebagai pengunjung. Hal ini dibuktikan dengan pustakawan yang terlihat menyibukkan dirinya di meja sirkulasi, tanpa membantu pemustaka yang kesulitan mencari buku di ruang koleksi.

Ketiga dilihat dari aspek sikap positif, dengan ini kita dapat menciptakan situasi komunikasi yang kondusif agar interaksi antara pustakawan dengan pemustaka menjadi lebih efektif. Namun hal ini tidak terjadi di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang karena pustakawan yang kurang ramah dan jarang senyum, sehingga pemustaka beranggapan bahwa pustakawan itu jutek dan cuek serta dapat menimbulkan kesan di hati pemustaka bahwa pustakawan hanya sebagai penjaga buku di perpustakaan.

Keempat berkaitan dengan aspek sikap mendukung dimana pustakawan tidak membantu memenuhi apa yang dibutuhkan oleh pemustaka. Terlihat dari ketidakmampuan pustakawan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka pada situasi tertentu dengan berperilaku tidak sesuai dengan harapan pemustaka. Salah satu penyebab kurang puasnya pemustaka terhadap layanan perpustakaan adalah sering terjadi keluhan dari pemustaka karena pustakawan menjawab pertanyaan pemustaka dengan jawaban tidak tahu, dan menyuruh pemustaka mencari buku yang mereka butuhkan terlebih dahulu sendiri.

Kelima dilihat dari aspek kesetaraan dimana pustakawan membedakan sikap yang ditunjukkan kepada mahasiswa dan dosen yang berkunjung ke perpustakaan. Dapat dilihat dari cara pustakawan dalam memberikan layanan, ketika dosen berkunjung ke perpustakaan maka putakawan akan membantu dosen tersebut untuk mencari buku yang dibutuhkannya serta melayani dengan ramah. Jika mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan, maka pustakawan terlihat cuek dan tidak memiliki inisiatif untuk bertanya kepada pemustaka sebelum mereka bertanya.

Hasil dari wawancara singkat tersebut, layanan yang diberikan pustakawan belum sesuai dengan harapan pemustaka. Jika dilihat dari lima aspek tersebut, maka komunikasi interpersonal di Poltekkes Kemenkes Padang dapat dikatakan kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan pada Era Digital (Studi Kasus di Poltekkes Kemenkes Padang)".

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif, data diperoleh melalui penyebaran kuesioner di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang. Populasi pada penelitian ini data pengunjung selama bulan januari hingga Desember 2022 dengan jumlah sampel 99 Responden. Pengambilan sampel ditentukan berdasarkan Teknik *Simple Random Sampling* yang merupakan Teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini peneliti menggunkan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut: **Observasi**, **Wawancara**, dan **Kuesioner.** Data yang sudah dikumpulkan melalui penyebaran angket terhadap responden, kemudian dianalisis dengan langkah sebagai berikut: **Editing**, **Tabulasi**, **Analisis Deskripsi**, dan **Penarikan Kesimpulan**

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berisikan 35 pertanyaan kepada 99 sampel. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan Teknik *simple random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Kuesioner yang tersebar sebelumnya telah melewati uji coba instrument. Uji coba instrument yang dilakukan dalam penelitian ini ialah uji validitas dan uji reliabilitas dengan menyebar kuesioner kepada 30 responden. Uji veliditas menghasilkan 35 pertanyaan valid. Sementara uji reliabilitas menghasilkan seluruh pertanyaan yang bersifat reliabel. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung dengan memberikan lembaran kuesioner kepada responden yang ada di perpustakaan untuk diisi.

1. Komunikasi Interpersonal Pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang

Berdasarkan perolehan kuesioner, komunikasi interpersonal pustakawan memiliki skor rata-rata yang tinggi yaitu sebesar 3,07. Komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang dapat dideskripsikan sebagai berikut.

a. Keterbukaan

Pada aspek keterbukaan ini peneliti ingin mengetahui bagaimana sikap keterbukaan pustakawan dalam melayani pengunjung yang datang ke Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang. Dalam aspek ini terdapat 4 pernyataan yang berisikan tentang sikap keterbukaan yang dimiliki oleh pustakawan di perpustakaan.

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, sikap keterbukaan pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang memiliki skor yang tegolong tinggi yaitu 3,04 dalam kategori baik. Pustakawan menyampaikan informasi penting kepada pemustaka, pustakawan dapat menerima masukan dari pemustaka. Informasi penting ini seperti informasi mengenai tata letak klasifikasi buku dan informasi mengenai cara menjadi anggota di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang. Hal ini didukung oleh pendapat DeVito (2011) sikap keterbukaan ialah sikap yang dapat menerima masukan dan saran dari orang lain, serta berkenan menyampiakan informasi penting kepada orang lain.

Dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi berada pada butir pertanyaan pada item 4 (pustakawan berkenan menyampaikan informasi penting kepada pengunjung perpustakaan) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,10, sedangkan nilai terendah berada pada butir pertanyaan item 1 (pustakawan merasa nyaman dan tanggap dalam berkomunikasi dengan pemustaka) dengan nilai sebesar 2,91. Nilai rata-rata terendah yang dihasilkan dari butir-butir pernyataan di atas disebabkan karena menurut responden pustakawan terlihat kurang nyaman dan tanggap dalam berkomunikais dengan pemustaka.

b. Empati

Pada aspek empati ini peneliti ingin mengetahui bagaimana sikap empati yang dimiliki pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang. Dalam aspek ini terdapat 4 pernyataan yang berisikan tentang sikap empati yang dimiliki oleh pustakawan di perpustakaan.

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, dapat diketahui bahwa lebih dari setengah responden setuju bahwa pustakwan memiliki sikap empati dalam melayani pemustaka. Menurut DeVito (2011) sikap empati adalah kemampuan seseorang untuk menempatkan dirinya pada posisi orang lain, dapat memahami sesuatu yang sedang dialami orang lain, dan dapat merasakan apa yang dirasakan orang lain. Dengan adanya kemampuan empati dari kedua belah pihak, sistem komunikasi interpersonal dapat berjalan secara efektif.

Skor rata-rata penelitian aspek empati ini yaitu 3,08 dengan skala interval 2,50 – 3,24. Dari skor rata-rata tersebut dapat diketahui bahwa sikap pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang dalam aspek empati tergolong baik. Pustakwan sudah bisa memhami apa yang dibutuhkan oleh pemustaka, seperti pustakawan memberikan bantuan kepada pemustaka yang kesulitan mencari bahan pustaka.

Dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi berada pada butir pertanyaan pada item 4 (pustakawan bertanggung jawab atas apa yang diucapkan kepada pemustaka) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,25, sedangkan nilai terendah berada pada butir pertanyaan item 3 (pustakawan mampu menempatkan dirinya sebagai pengunjung) dengan nilai sebesar 2,92. Nilai rata-rata terendah yang dihasilkan dari butir-butir pernyataan di atas disebabkan karena menurut responden pustakawan belum mampu menempatkan dirinya sebagai pengunjung.

c. Sikap Mendukung

Pada aspek sikap mendukung ini peneliti ingin mengetahui bagaimana sikap dukungan yang dimiliki oleh pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang. Dalam aspek ini terdapat 3 pernyataan yang berisikan tentang sikap dukungan yang dimiliki oleh pustakawan di perpustakaan. Menurut DeVito (2011) sikap dukungan ialah hubungan dimana terdapat sikap mendukung. Artinya masing-masing pihak yang berkomunikasi memiliki komitmen untuk mendukung terselenggaranya interaksi terbuka.

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, dapat diketahui bahwa lebih dari setengah responden setuju bahwa pustakwan memiliki sikap mendukung dalam melayani pemustaka. Skor rata-rata penelitian aspek sikap mendukung ini yaitu 3,09 dengan skala interval 2,50 – 3,24. Dari skor rata-rata tersebut dapat diketahui bahwa sikap pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang dalam aspek ini tergolong baik.

Dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi berada pada butir pertanyaan pada item 3 (pustakawan memberikan apresiasi kepada pemustaka pada saat berkunjung ke perpustakaan) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,19, sedangkan nilai terendah berada pada

butir pertanyaan item 1 (pustakawan selalu berusaha membantu pemustaka) dengan nilai sebesar 2,91. Nilai rata-rata terendah yang dihasilkan dari butir-butir pernyataan di atas disebabkan karena menurut responden pustakawan belum berusaha untuk selalu membantu pemustaka.

d. Sikap positif

Pada aspek sikap positif ini terdapat 4 indikator pernyataan yaitu: pustakawan membantu pemustaka yang kesulitan menekukan bahan pustaka, pustakawan melayani dengan senyuman, mudah akrab dengan pemustaka, dan pustakawan memberikan informasi yang relevan dan tepat. Menurut DeVito (2011) sikap positif adalah berpikir secara positif tentang diri sendiri dan orang lain. Perasaan yang positif untuk situasi komunikasi sangat penting untuk interaksi yang efektif.

Berdasarkan data yang diperoleh, pustakawan sudah menerapkan sikap positif dalam melayani pemustaka di perpustakaan, seperti pustakawan memberikan informasi yang relevan dan tepat. Skor rata-rata penelitian aspek sikap positif ini yaitu 2,95 dengan skala interval 2,50 – 3,24. Dari skor rata-rata tersebut dapat diketahui bahwa aspek sikap positif tergolong dalam kategori baik.

Dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi berada pada butir pertanyaan pada item 4 (pustakawan memberikan informasi yang relevan dan tepat) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,21, sedangkan nilai terendah berada pada butir pertanyaan item 2 (pustakawan melayani sambil memberikan senyuman) dengan nilai sebesar 2,72. Nilai rata-rata terendah yang dihasilkan dari butir-butir pernyataan di atas disebabkan karena menurut responden pustakawan jarang memberikan senyuman saat melayani pemustaka.

e. Kesetaraan

Pada aspek ini peneliti ingin mengetahui bagaimana aspek kesetaraan yang dimiliki oleh pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang. Dalam aspek ini terdapat 3 indikator pernyataan yaitu pustakawan dan pemustaka saling mebutuhkan, pustakawan tidak memandang gender atau status sosial, dan tidak memaksakan kehendak pada pemustaka.

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat diketahui bahwa aspek kesetaraan ini memiliki skor rata-rata yaitu 3,24 dengan skala interval 2,50 – 3,24. Dari skor rata-rata tersebut dapat diketahui bahwa sikap pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang dalam aspek ini tergolong baik. Menurut DeVito (2011) keefektifan

komunikasi interpersonal juga bergantung pada kesamaan yang dimiliki oleh pelakunya. Seperti nilai, sikap, kepribadian, tingkah laku, kebiasaan, pengalaman dan sebagainya.

Dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi berada pada butir pertanyaan pada item 3 (pustakawan tidak memaksakan kehendak terhadap pustakawan) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,30, sedangkan nilai terendah berada pada butir pertanyaan item 2 (pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka tanpa memandang gender dan status sosial) dengan nilai sebesar 3,17. Nilai rata-rata terendah yang dihasilkan dari butir-butir pernyataan di atas disebabkan karena menurut responden pustakawan terkadang membedakan pelayanan antara mahasiswa dan dosen.

2. Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang

Berdasarkan perolehan kuesioner, tingkat kepuasan pemustaka memiliki skor rata-rata yang tinggi yaitu sebesar 3,19. Tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang dapat dideskripsikan sebagai berikut.

a. Kehandalan

Pada aspek kehandalan ini peneliti ingin mengetahui bagaimana kehandalan pustakawan dalam melayani pengunjung yang datang ke Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang. Dalam aspek ini terdapat 3 pernyataan yang berisikan tentang kehandalan yang dimiliki oleh pustakawan di perpustakaan. Menurut Tjiptono (2019) kehandalan merupakan penilaian berdasarkan pemenuhan janji kepada pemustaka dalam memberikan layanan Perpustakaan.

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, kehandalan pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang memiliki skor yang tegolong tinggi yaitu 3,29 dengan skala interval 3,25 – 4,00. Perpustakaan buka tepat waktu dan jam layanan perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustakan.

Dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi berada pada butir pertanyaan pada item 1 (Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang buka tepat waktu) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,44, sedangkan nilai terendah berada pada butir pertanyaan item 3 (pustakawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka) dengan nilai sebesar 3,12. Nilai rata-rata terendah yang dihasilkan dari butir-butir pernyataan di atas disebabkan karena menurut responden pustakawan belum mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka.

b. Daya tanggap

Pada aspek daya tanggap ini peneliti ingin mengetahui bagaimana daya tanggap yang dimiliki pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang. Dalam aspek ini terdapat 3 pernyataan yang berisikan tentang daya tanggap yang dimiliki oleh pustakawan di perpustakaan. Menurut Tjiptono (2019) daya tanggap merupakan penilaian berdasarkan kepedulian dalam membantu pemustaka, memberikan pelayanan yang terbaik, merespon permintaan, dan membangun media komunikasi yang baik.

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, dapat diketahui bahwa lebih dari setengah responden setuju bahwa pustakwan memiliki daya tanggap dalam melayani pemustaka. Skor rata-rata penelitian aspek empati ini yaitu 3,13 dengan skala interval 2,50 – 3,24. Dari skor rata-rata tersebut dapat diketahui bahwa daya tanggap pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang tergolong baik. Pustakwan memberikan informasi yang jelas dan pasti kepada pemustaka dan mampu memberikan layanan dengan cepat.

Dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi berada pada butir pertanyaan pada item 1 (pustakawan memberikan informasi yang jelas dan pasti kepada pemustaka) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,23, sedangkan nilai terendah berada pada butir pertanyaan item 2 (pustakawan membantu pemustaka yang kesulitan mencari bahan pustaka) dengan nilai sebesar 2,96. Nilai rata-rata terendah yang dihasilkan dari butir-butir pernyataan di atas disebabkan karena menurut responden pustakawan belum sepenuhnya membantu pemustaka yang kesulitan mencari bahan pustaka.

c. Jaminan

Pada aspek jaminan ini peneliti ingin mengetahui bagaimana jaminan yang dapat diberikan oleh pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang. Dalam aspek ini terdapat 3 pernyataan yang berisikan tentang jaminan yang dapat biberikan oleh pustakawan kepada pemustaka di perpustakaan. Menurut Tjiptono (2019) jaminan merupakan penilaian berdasarkan bentuk perlindungan yang diberikan kepada pemustaka dari kemungkinan terkena risiko saat berlangsungnya proses layanan dari setiap bagian organisasi perpustakaan dapat dengan mudah dan menempatkan staf perpustakaan yang profesional

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, dapat diketahui bahwa lebih dari setengah responden setuju bahwa pustakwan dapat memebikan jaminan dalam melayani pemustaka. Skor rata-rata penelitian aspek jaminan ini yaitu 3,21 dengan skala interval 2,50 – 3,24. Dari

skor rata-rata tersebut dapat diketahui bahwa jaminan yang dimiliki pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang dalam aspek ini tergolong baik.

Dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi berada pada butir pertanyaan pada item 1 (pustakawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan *Standard Operating Procedur*) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,27, sedangkan nilai terendah berada pada butir pertanyaan item 3 (pustakawan memahami kebutuhan pemustaka) dengan nilai sebesar 3,13. Nilai rata-rata terendah yang dihasilkan dari butir-butir pernyataan di atas disebabkan karena menurut responden pustakawan belum mampu memahami kebutuhan pemustaka.

d. Empati

Pada aspek empati ini terdapat 4 indikator pernyataan yaitu: pustakawan membantu pemustaka yang kesulitan menekukan bahan pustaka, pustakawan melayani dengan senyuman, mudah akrab dengan pemustaka, dan pustakawan memberikan informasi yang relevan dan tepat. Menurut Tjiptono (2019) empati merupakan penilaian berdasarkan tingkat kepedulian dan perhatian perpustakaan kepada pemustaka secara individu. Empati sangat diperlukan dan dibutuhkan oleh setiap pemustaka berusaha berpikir dari sudut pandang pemustaka sehingga pustakawan bisa memahami kebutuhan individual pemustaka.

Berdasarkan data yang diperoleh, pustakawan sudah menerapkan sikap positif dalam melayani pemustaka di perpustakaan, seperti pustakawan memberikan informasi yang relevan dan tepat. Skor rata-rata penelitian aspek sikap positif ini yaitu 2,95 dengan skala interval 2,50 – 3,24. Dari skor rata-rata tersebut dapat diketahui bahwa aspek sikap positif tergolong dalam kategori baik.

Dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi berada pada butir pertanyaan pada item 2 (pustakawan memahami kebutuhan informasi pemustaka) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,24, sedangkan nilai terendah berada pada butir pertanyaan item 3 (pustakawan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan) dengan nilai sebesar 3,04. Nilai rata-rata terendah yang dihasilkan dari butir-butir pernyataan di atas disebabkan karena menurut responden pustakawan masih bersikap cuek daalm memberikan layanan.

e. Bukti fisik

Pada aspek bukti fisik ini terdapat 4 indikator pernyataan yaitu: ruang perpustakaan selalu bersih dan nyaman, sarana dan prasarana yang disediakan perpustakaan sesuai dengan

kebutuhan pemustaka, kemudahan akses informasi yang memadai bagi pemustaka, dan ketersediaan koleksi perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka.

Berdasarkan data yang diperoleh, perpustakaan sudah memiliki bukti fisik yang memadai. Skor rata-rata penelitian aspek sikap positif ini yaitu 3,20 dengan skala interval 2,50 – 3,24. Dari skor rata-rata tersebut dapat diketahui bahwa aspek bukti fisik tergolong dalam kategori baik.

Dilihat dari perolehan nilai rata-rata tertinggi berada pada butir pertanyaan pada item 1 (ruang perpustakaan selalu bersih dan nyaman) memiliki nilai rata-rata sebesar 3,25, sedangkan nilai terendah berada pada butir pertanyaan item 4 (ketersediaan koleksi perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka) dengan nilai sebesar 3,10. Nilai rata-rata terendah yang dihasilkan dari butir-butir pernyataan di atas disebabkan karena menurut responden ketersediaan koleksi perpustakaan belum memenuhi kebutuhan pemustaka.

3. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang pada Era Digital

Berdasarkan analisis yang dilakukan, komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang memiliki hubungan terhadap kepuasan pemustaka. Hubungan (korelasi) tersebut jika dihitung tergolong dalam tingkatan sedang. Hal itu diketahui setelah diperolah angka sebesar 0,539 pada uji korelasi menggunakan uji korelasi Pearson melalui bantuan aplikasi SPSS.

Hubungan tersebut setelah dianalisis kembali menggunakan uji regresi linear sederhana menggunakan bantuan aplikasi SPSS menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel X yaitu komunikasi interpersonal pustakawan dan variabel Y yaitu kepuasan pemustaka. Berdasarkan *output* yang dapat dilihat dalam tabel, diketahui bahwa nilai F_{hitung} ialah 39.747. Sementara F_{tabel} Ketika df = 97 pada taraf signifikan 5% sebesar 3,94. Hal ini menandakan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yang berarti H_a diterima sementara H_0 ditolak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perolehan kuesioner mengenai **Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawna terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang pada Era Digital**, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai

berikut. *Pertama*, komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang memiliki nilai rata-rata total yaitu sebesar 3,07. Hal ini menandakan nilai tersebut berada dalam rentang 2,50 – 3,24 yang berati tergolong dalam kategori baik. Skor tersebut didasarkan dari lima indikator yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Kelima indikator ini masing-masing memiliki nilai rata-rata yang tergolong tinggi yaitu sebesar 3.04, 3.08, 3.09, 2.95, dan 3.24. *Kedua*, tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang memiliki rata-rata total sebesar 3,19. Hal ini menandakan nilai tersebut berada dalam rentang 2,50 – 3,24 yang berati tergolong dalam kategori baik. Penilaian tersebut didasarkan dari lima indikator yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kelima indikator ini masing-masing memiliki nilai rata-rata yang tergolong tinggi yaitu sebesar 3.29, 3.13, 3.21, 3.13, dan 3.20. *Ketiga*, berdasarkan analisis kuesioner, komunikasi interpersonal pustakawan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang. Uji korelasi menggunakan rumus *Pearson* dengan bantuan program aplikasi SPSS yaitu menghasilkan koefisien korelasi sebesar 0,539. Nilai tersebut berada pada rentang 0,41 – 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai korelasi komunikasi interpersonal pustakawan dan kepuasan pemustaka tergolong dalam kategori sedang. Hasil pengujian hipotesis menggunakan uji regresi linear sederhana menggunakan bantuan program aplikasi SPSS telah diperoleh nilai F_{hitung} (39.747) > F_{tabel} (3.94) pada taraf signifikan 5% yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi interpersonal pustakawnan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang. Uji tersebut juga menghasilkan koefisien determinasi ialah sebesar 0,291. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebesar 2,91% (R^2 = $(0{,}539)^2 \times 100\%$) komunikasi interpersonal pustakawnan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang.

DAFTAR PUSTAKA

Anam, H. K., Thalib, L. H., Aprilia, H., & dkk. (2022). *Komunikasi Antarpribadi.* Kalimantan Selatan: CV. Ahbab Pustaka.

Aryanto , M. Z., & Suratman, B. (2021). Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP), 9(2)*, 401-412.

Darmanto, P. (2020). *Manajemen Perpustakaan.* Jakarta: Bumi Aksara.

Fathoni, M. I., & Siyamto, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. *Jurnal Ilmiah Keuangan Akuntansi Bisnis, 1(2)*, 89-97.

Fatmawati, E. (2018). Disruptif Diri Pustakawan dalam Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Iqra', Volume 12 No. 01*.

Fitriyani, E., & Pramusinto, H. (2018). Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kualitas Pelayanan, dan Kinerja Pustakawan Terhadap Minat Berkunjung Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal, 7(2)*, 73-84.

Khoir, S. (2018). *The Need to Change: Perilaku dan Manajemen Informasi dalam Era Normal Baru.* Yogyakarta: Perpustakaan Universitas Gadjah Mada.

Ngalimun. (2020). *Komunikasi Interpersonal.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Pahlevy , A. R., & Hasan, T. (2021). Kajian Terhadap Kepuasan Pemustaka dalam Menerima Layanan Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta. *Jurnal Gema Pustakawan, 9(1)*, 69-83.

Perpustakaan Nasional RI. (2020). Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.

Rahayuningsih, F. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rismayeti. (2013). Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pedoman, Pengelolaan, dan Standarisasi. *Jurnal Ilmu Budaya, 9(2)*, 104-117.

Rodin, R. (2015). Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan, 3(1)*, 101-110.

Ruliana, P., & Lestari, P. (2019). *Teori Komunikasi.* Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Ruwaida, Abidin, M., & Harini, S. (2021). Pengaruh Komunikasi Intrapersonal, Komunikasi Interpersonal dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Guru Sekolah Menengah atas Negeri Se-Kota Batu. *Jurnal PAKAR Pendidikan, 19(1)*, 14-22.

Samsinar, & Rusnali, N. A. (2017). *Komunikasi Antarmanusia.* Watampone: STAIN Watampone.

Selviana, D., Nadjib, M., & Bahfiarti, T. (2017). Kompetensi Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Meningkatkan Pelayanan kepada Pemustaka. *Jurnal Komunikasi Kareba, 6(1)*, 72-79.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sukaesih, & Winoto, Y. (2019). *Dasar-Dasar Pelayanan Perpustakaan.* Kebumen: CV. Intishar Publishing.

Sungadi. (2017). Perubahan Paradigma Perpustakaan. *Buletin Perpustakaan, No. 57*.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2019). *Kepuasan Pelanggan.* Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Yogyakarta: Ar-ruzz Media.

Widodo. (2018). *Metodologi Penelitian: Populer dan Praktis.* Jakarta: Rajawaji Pers.

Yanto. (2016). Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Konsep Institutional Repository. *Tamaddun: Jurnal Kebudayaan dan Sastra Islam, 16(1)*, 136-157.

Yusufhin, F. (2019). Social Skill Pustakawan dalam Mempromosikan Perpustakaan. *Nusantara journal of Information and Library Studies (N-JILS), 2(1)*, 53-66.