

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

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Perpustakaan dan Ilmu Informasi (S.S.I)



**ANDINI WINATA PUTRI
NIM 2019/19234061**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

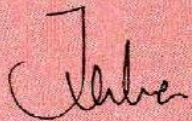
Judul : **Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Era Digital (Studi Kasus di Poltekkes Kemenkes Padang)**
Nama : Andini Winata Putri
NIM : 19234061
Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Departemen : Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, Februari 2024

Mengetahui
Ketua Departemen,

Disetujui
Pembimbing,

Dr. Marlina, S.IPI., MLIS.
NIP 198102102009122005


Jeihan Nabila, S.IIP., M.Ikom.
NIP 199108092019032019

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Andini Winata Putri

NIM : 2019/19234061

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di hadapan Tim Penguji
Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Infomasi
Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Negeri Padang
dengan judul

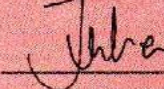


**Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan
terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Era Digital
(Studi Kasus di Poltekkes Kemenkes Padang)**

Padang, Februari 2024

Tim Penguji

1. Ketua : Jeihan Nabila, S.IIP, M.I.Kom.
2. Anggota : Dr. Yona Primadesi, M.Hum.
3. Anggota : Desriyeni, S.Sos., M.I.Kom.

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan hal-hal berikut:

1. Skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Era Digital (Studi Kasus di Poltekkes Kemenkes Padang)” adalah benar karya tulis saya dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya, dan bukan merupakan duplikasi skripsi lain;
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan pengarang pada daftar pustaka;
4. Pernyataan ini saya tulis dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, Februari 2024

Saya yang menyatakan



Andini Winata Putri

NIM 19234061

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

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Perpustakaan dan Ilmu Informasi (S.S.I)



**ANDINI WINATA PUTRI
NIM 2019/19234061**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**

ABSTRAK

Andini Winata Putri, 2024. “Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Era Digital (Studi Kasus di Poltekkes Kemenkes Padang)”. *Skripsi*. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan (1) komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang. (2) tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang. (3) pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang pada era digital.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi pada penelitian ini data pengunjung selama bulan Januari hingga Desember 2022 dengan jumlah sampel 99 Responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *simple random sampling* dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah observasi, wawancara tidak terstruktur, dan kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi interpersonal pustakawan mendapatkan nilai rata-rata 3,07 yang masuk pada kategori baik. Maka dapat dikatakan bahwa komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang sudah baik dalam melayani pemustaka. Pada variabel kepuasan pemustaka mendapatkan nilai rata-rata 3,19 yang masuk pada kategori baik. Maka dapat dikatakan bahwa kepuasan pemustaka terhadap komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang sudah sangat memuaskan bagi pemustaka. Berdasarkan analisis hasil kuesioner, komunikasi interpersonal pustakawan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang. Hal ini sesuai dengan adanya hasil koefisien korelasi sebesar 0,539 yang tergolong dalam korelasi sedang.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal; Kepuasan Pemustaka

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Era Digital (Studi Kasus di Poltekkes Kemenkes Padang)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi (S1) pada Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada: (1) Jeihan Nabila, S.IIP, M.I.Kom., selaku dosen pembimbing; (2) Dr. Yona Primadesi, M.Hum., selaku penguji I; (3) Desriyeni, S.Sos., M.I.Kom., selaku penguji II; (4) terima kasih kepada pengelola Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang yang telah mengizinkan saya magang serta mengambil data; (5) Dr. Marlina, S.IPI., MLIS., selaku Kepala Departemen Ilmu Informasi.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis menerima segala bentuk kritik maupun saran untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga laporan

skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis, dan pada segala pihak yang membutuhkan pada umumnya.

Padang, 24 januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR BAGAN.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian	8
G. Batasan Istilah	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
B. Penelitian yang Relevan.....	27
C. Kerangka Konseptual	30
D. Hipotesis.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Metode Penelitian.....	33
C. Populasi dan Sampel	33
D. Variabel dan Data Penelitian	35
E. Instrumentasi	36
F. Uji Persyaratan Analisis	42
G. Teknik Pengumpulan Data	43
H. Teknik Penganalisisan Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
A. Deskripsi Data	49
B. Analisis Data	51
C. Pembahasan.....	82
BAB V PENUTUP.....	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Kisi-Kisi Kuesioner	37
Tabel 2.	Uji Validitas Instrumen Penelitian	39
Tabel 3.	Uji Reliabilitas Variabel X (Komunikasi Interpersonal)	41
Tabel 4.	Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)	42
Tabel 5.	Skor Variasi Jawaban	45
Tabel 6.	Skala Distribusi Jawaban Responden	47
Tabel 7.	Interpretasi Hasil.....	47
Tabel 8.	Penafsiran Koefisien Korelasi	48
Tabel 9.	Hasil Keseluruhan Jawaban Responden	49
Tabel 10.	Pustakawan Merasa Nyaman dan Tanggap dalam Berkomunikasi dengan Pemustaka.....	52
Tabel 11.	Pustakawan Bersikap Terbuka Menerima Kritik dari Pengunjung Perpustakaan.....	53
Tabel 12.	Pustakawan Bersikap Jujur saat Berkomunikasi dengan Pemustaka	54
Tabel 13.	Pustakawan Berkenan Menyampaikan Informasi Penting kepada Pengunjung Perpustakaan.....	54
Tabel 14.	Pustakawan Mampu Memahami Kebutuhan Pemustaka.....	55
Tabel 15.	Pustakawan Menghargai Pendapat Pemustaka dalam Melayani Pemustaka.....	56
Tabel 16.	Pustakawan Mampu Menempatkan Dirinya sebagai Pengunjung	56
Tabel 17.	Pustakawan Bertanggung Jawab atas apa yang Diucapkan kepada Pemustaka.....	57
Tabel 18.	Pustakawan Selalu Berusaha Membantu Pemustaka dalam Melayani.....	58
Tabel 19.	Pustakawan Bersikap Saling Mendukung dengan Pemustaka	58
Tabel 20.	Pustakawan Memberikan Apresiasi kepada Pemustaka saat Berkunjung ke Perpustakaan	59
Tabel 21.	Pustakawan Membantu Pengunjung yang Kesulitan Menemukan Bahan Pustaka.....	60
Tabel 22.	Pustakawan Melayani Sambil Memberikan Senyuman	60
Tabel 23.	Pustakawan Mudah Akrab dengan Pemustaka	61
Tabel 24.	Pustakawan Memberikan Informasi yang Relevan dan Tepat.....	62
Tabel 25.	Pustakawan Berkomunikasi dengan Pemustaka Mengakui Saling Memerlukan.....	62
Tabel 26.	Pustakawan Berkomunikasi dengan Pemustaka tanpa Memandang Gender dan Status Sosial	63
Tabel 27.	Tidak Memaksakan Kehendak terhadap Pemustaka	64

Tabel 28. Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Buka Tepat Waktu	65
Tabel 29. Jam Layanan Perpustakaan Sudah Sesuai dengan Kebutuhan Pemustakan	65
Tabel 30. Pustakawan Mampu Berkomunikasi dengan Baik kepada Pemustaka	66
Tabel 31. Pustakawan Memberikan Informasi yang Jelas dan Pasti kepada Pemustaka	67
Tabel 32. Pustakawan Membantu Pemustaka yang Kesulitan Mencari Bahan Pustaka	67
Tabel 33. Pustakawan Mampu Memberikan Layanan dengan Cepat	68
Tabel 34. Pustakawan dalam Melaksanakan Tugas Sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP)	69
Tabel 35. Pustakawan dapat Memberikan Keterangan yang Akurat Mengenai Informasi yang Dibutuhkan Pemustaka	69
Tabel 36. Pustakawan Memahami Kebutuhan Pemustaka	70
Tabel 37. Pustakawan Memiliki Empati dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka	71
Tabel 38. Pustakawan Memahami Kebutuhan Informasi Pemustaka	71
Tabel 39. Pustakawan Bersikap Ramah dan Sopan dalam Memberikan Layanan	72
Tabel 40. Pustakawan Memberikan Perhatian yang Sungguh-Sungguh kepada Pemustaka	73
Tabel 41. Ruang Perpustakaan Selalu Bersih dan Nyaman	73
Tabel 42. Sarana dan Prasarana yang Disediakan Perpustakaan Sesuai dengan Kebutuhan Pemustaka	74
Tabel 43. Perpustakaan Memberikan Kemudahan Akses Informasi yang Memadai bagi Pemustaka	75
Tabel 44. Ketersediaan Koleksi Perpustakaan Sudah Memenuhi Kebutuhan Pemustaka	75
Tabel 45. Hasil Output Uji Normalitas	77
Tabel 46. Hasil Output Uji Linearitas	78
Tabel 47. Hasil Output Uji Korelasi	80
Tabel 48. Hasil Output Uji Hipotesis	81
Tabel 49. Hasil Output Uji Koefisien Determinasi	82

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Kerangka Konseptual.....	31
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Observasi Awal.....	100
Lampiran 2. Panduan Wawancara dengan Pemustaka	101
Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Pemustaka	102
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	104
Lampiran 5. Validasi Kuesioner Kailmuan	105
Lampiran 6. Validasi Kuesioner Bahasa	107
Lampiran 7. Kuesioner Penelitian.....	108
Lampiran 8. Bukti Penyebaran Kuesioner	112
Lampiran 9. Tabulasi Penelitian.....	116
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel X.....	120
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	123
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas	126

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menuntut perpustakaan perguruan tinggi untuk terus menyesuaikan layanan dan kebutuhan penggunanya. Perpustakaan perguruan tinggi tentunya tidak dapat terlepas dari peranan teknologi informasi (Nashihuddin & Suryono, 2018). Kreatifitas dan inovasi diperlukan untuk melakukan sebuah transformasi baik pada layanan maupun pada ketersediaan informasi di perpustakaan perguruan tinggi. Penyesuaian teknologi informasi dan komunikasi dapat berdampak pada pemanfaatan perpustakaan secara efektif dan efisien. Dengan kata lain, teknologi informasi dan komunikasi dapat mendukung proses pengelolaan dan pelayanan pustakawan kepada pemustaka.

Pelayanan pada perpustakaan tidak lepas dari peran pustakawan sebagai petugas yang bertanggung jawab di perpustakaan. 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. 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.

Peran pustakawan tentunya sangat dibutuhkan untuk mampu berkolaborasi dengan media maupun perangkat 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 pemustaka. Untuk itu diperlukan kompetensi pustakawandi bidang teknologi informasi dan komunikasi. Kompetensi pustakawan yang dibutuhkan adalah pemahaman yang lebih mendalam terhadap informasi untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Oleh karena itu pustakawan harus mempunyai kemampuan komunikasi yang baik ketika memberikan pelayanan kepada pemustaka dan salah satu metode komunikasi yang harus dikuasainya adalah komunikasi interpersonal.

Kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan dapat menciptakan komunikasi yang efektif, sehingga pustakawan dapat memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka. Selviana (2017) mengungkapkan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan menjadi faktor penting dalam meningkatkan layanan pemustaka.

Peningkatan layanan perpustakaan berdampak positif terhadap tingkat kepuasan pemustaka, pemustaka akan merasa dihargai sehingga senantiasa berkunjung kembali ke perpustakaan. Dalam memberikan layanan perpustakaan yang baik diperlukan usaha untuk menciptakan komunikasi interpersonal yang ramah dengan pemustaka. Tentunya ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal

pustakawan berpotensi untuk memberikan kepuasan terhadap pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Arif (2007) menjelaskan bahwa kepuasan adalah perbandingan antara kinerja dan harapan yang dirasakan seseorang terhadap suatu layanan atau produk, dan dengan menghadirkan kepuasan kepada pemustaka di perpustakaan hal tersebut juga merupakan bagian dari upaya untuk mempertahankan pemustaka untuk datang kembali ke perpustakaan. Rahayuningsih (2007) mengemukakan bahwa perpustakaan sebagai pengelola dan penyedia informasi harus mampu memenuhi kebutuhan pemustaka dan memuaskan pemustaka, karena kepuasan pemustaka merupakan tolak ukur keberhasilan suatu perpustakaan.

Kepuasan pemustaka akan tercapai jika persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan sama atau bahkan melebihi harapan mereka terhadap kualitas layanan 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 memahami bagaimana meningkatkan kualitas layanan 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 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, bahwa dalam komunikasi interpersonal aspek ini menjadi landasan penting untuk menjalin hubungan saling percaya antara pustakawan dan pemustaka. Dengan hubungan saling percaya seperti ini, komunikasi sering kali menjadi lebih mudah dan semua pihak bisa lebih terlibat secara personal. Tidak hanya itu, aspek keterbukaan ini penting karena menunjukkan bahwa komunikasi yang kita lakukan benar-benar diterima dengan baik. Namun di

Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang intensitas komunikasi antara pustakawan dan pemustaka sangat rendah dan pustakawan terlihat kurang nyaman dalam berkomunikasi dengan pemustaka. Hal ini terlihat pada gerak tubuh pustakawan seperti tidak memandang lawan bicara, tidak tersenyum, dan tidak berekspresi sama sekali. Ketika pustakawan melayani pemustaka, mereka meninggalkan kesan buruk karena bicaranya tidak jelas dan terlalu cepat.

Kedua berkaitan dengan aspek empati, melalui aspek ini kita bisa merasakan bagaimana perasaan orang lain dan bagaimana jadinya jika kita berada di posisi mereka. Dalam proses komunikasi interpersonal, empati sangat diperlukan untuk mencegah terjadinya hambatan komunikasi. Pustakawan Poltekkes Kemenkes Padang belum mampu memosisikan dirinya sebagai pengunjung. Hal ini ditunjukkan oleh pustakawan yang sibuk di meja sirkulasi namun tidak membantu pemustaka yang kesulitan mencari buku di perpustakaan.

Ketiga dilihat dari aspek sikap positif, dengan ini dapat tercipta suasana komunikasi yang baik sehingga interaksi antara pustakawan dengan pemustaka menjadi lebih efektif. Namun keadaan tersebut tidak akan terjadi di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang karena pustakawan yang kurang ramah dan jarang tersenyum, sehingga pemustaka akan menganggap bahwa pustakawan tersebut jutek dan cuek serta dapat menimbulkan persepsi dibenak pemustaka bahwa pustakawan hanya sebagai penjaga buku di perpustakaan.

Keempat berkaitan dengan aspek sikap mendukung dimana pustakawan tidak mampu membantu memenuhi kebutuhan pemustaka. Hal ini terlihat dari beberapa

situasi, perilaku pustakawan tidak memenuhi harapan pemustaka dan gagal memenuhi kebutuhan pemustaka. Salah satu penyebab ketidakpuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan adalah seringnya pemustaka mengeluh karena pustakawan menyuruh pemustaka mencari buku yang mereka butuhkan sendiri.

Kelima dilihat dari aspek kesetaraan dimana pustakawan menunjukkan sikap yang berbeda terhadap mahasiswa dan dosen yang berkunjung ke perpustakaan. Terlihat dari cara pustakawan memberikan layanan, ketika dosen berkunjung ke perpustakaan maka pustakawan membantu dosen tersebut untuk mencari buku-buku yang dibutuhkannya dan memberikan pelayanan dengan ramah. Jika mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan, maka pustakawan terkesan 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)”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut: (1) kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka; (2) pelayanan

yang diberikan pustakawan dinilai dari segi komunikasi interpersonal belum sesuai dengan harapan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang. Dengan demikian perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang pada era digital.

C. Pembatasan Masalah

Penelitian ini terfokus, terarah, dan dibatasi pada “pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang pada era digital”.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus masalah di atas, yang menjadi rumusan masalah adalah (1) bagaimana komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang?; (2) bagaimana tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang?; (3) bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang pada era digital?.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan: (1) komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang; (2) tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang; (3) pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan

terhadap tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang pada era digital.

F. Manfaat Penelitian

Suatu penelitian tentu mempunyai suatu manfaat baik bagi peneliti maupun pihak lain yang menggunakannya. Sejalan dengan hal tersebut, maka penelitian ini mempunyai kegunaan sebagai berikut: (1) manfaat teoritis, diharapkan dapat dijadikan sebagai pedoman dalam upaya meningkatkan pembelajaran dalam komunikasi interpersonal dan memberikan sumbangan pemikiran sebagai perkembangan dunia komunikasi pustakawan; (2) manfaat praktis, (a) bagi pihak peneliti, dapat menambah wawasan pemahaman peneliti mengenai kemampuan komunikasi interpersonal khususnya komunikasi interpersonal pustakawan; (b) bagi objek penelitian, sebagai bahan masukan bagi Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang khususnya pustakawan untuk menerapkan dan menguasai komunikasi interpersonal dalam memberikan layanan kepada pengunjung perpustakaan; (c) bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian diharapkan menjadi rujukan untuk melakukan penelitian pada topik yang sama dengan aspek yang berbeda.

G. Batasan Istilah

Sebagai upaya memperkecil tingkat keasalahpahaman dan kekeliruan penafsiran dari pembaca, peneliti memberi batasan dan pengertian terhadap istilah-istilah penting dalam penelitian ini. Istilah-istilah yang dimaksud sebagai berikut:

1. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang terjadi antara dua orang yang mempunyai hubungan yang jelas, baik yang terjadi secara langsung maupun tidak langsung.

2. Pustakawan

Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan.

3. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka adalah perbandingan antara kinerja pustakawan dan harapan yang dirasakan pemustaka terhadap layanan perpustakaan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1) perpustakaan perguruan tinggi; (2) pustakawan perguruan tinggi; (3) komunikasi interpersonal; (4) kepuasan pemustaka.

1. Perpustakaan Perguruan Tinggi

a. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berdiri dan termasuk bagian dari sebuah perguruan tinggi, termasuk perguruan tinggi negeri dan perguruan tinggi swasta. Perpustakaan perguruan tinggi memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan dan mempertahankan prestasi perguruan tinggi yang menaunginya. Rizki (2013) menjelaskan perpustakaan perguruan tinggi adalah salah satu jenis perpustakaan yang paling dikenal. Hal ini karena pada umumnya setiap perguruan tinggi memiliki perpustakaan yang dikelola dan ditempatkan secara khusus untuk membedakannya dengan lembaga atau unit lain yang berada di lingkungan kampus perguruan tinggi tersebut.

Perpustakaan perguruan tinggi menurut Darwanto (2015) adalah unit pelaksana teknis yang melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, dengan cara mengumpulkan, memilih, mengolah, memelihara, dan menyajikan sumber informasi untuk perguruan tinggi dan akademisi. Adapun yang termasuk dalam perguruan

tinggi meliputi universitas, institut, akademi, dan politeknik. Hal lain juga disampaikan oleh Sukaesih (2019) adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi sederajat yang bertujuan untuk menunjang kegiatan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi termasuk perpustakaan departemen, perpustakaan fakultas, dan perpustakaan universitas/institut.

Perpustakaan perguruan tinggi menurut Darmanto (2020) berpendapat bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi yang bertujuan untuk membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Perpustakaan perguruan tinggi diselenggarakan untuk menghimpun, memelihara, menyimpan, menata, dan memanfaatkan bahan pustaka untuk mendukung pendidikan, pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Jadi dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi yang bertujuan untuk memberikan layanan kepada civitas akademika.

b. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan tempat penyimpanan bahan pustaka dan koleksi lainnya untuk menunjang proses belajar mengajar dalam rangka mencapai tujuan perpustakaan perguruan tinggi. Tujuan perguruan tinggi tidak terlepas dari Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Oleh karena itu, perpustakaan perguruan tinggi harus ikut serta dalam implementasi dan realisasi Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Tujuan perpustakaan perguruan tinggi menurut Rismayeti (2013) adalah menyediakan layanan informasi, meliputi pengumpulan, pelestarian, pengolahan, pemanfaatan, dan penyebaran informasi sehingga pemustaka dapat memanfaatkan informasi tersebut, menyediakan fasilitas yang menunjang kebutuhan informasi civitas akademik, serta memberikan berbagai layanan informasi dan mengembangkan mutu perguruan tinggi di tempat mereka tinggal. Sedangkan tujuan perpustakaan perguruan tinggi menurut Rahayu (2014) adalah sebagai berikut: (1) memenuhi kebutuhan informasi civitas akademika; (2) menyediakan bahan referensi untuk semua tingkat akademis; (3) menyediakan ruang belajar untuk pemustaka; (4) menyediakan layanan peminjaman yang sesuai untuk berbagai pemustaka; (5) memberikan layanan informasi yang aktif, tidak terbatas pada lingkungan perguruan tinggi saja tetapi juga lembaga lainnya.

Tujuan penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi menurut Darwanto (2015) adalah untuk memberikan akses kepada pemustaka terhadap bahan Pustaka dan informasi, meningkatkan literasi informasi pemustaka, memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi serta melestarikan bahan pustaka, sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Pendapat lainnya tentang tujuan perpustakaan perguruan tinggi menurut Yanto (2016) adalah untuk memberikan layanan yang mendukung proses pelaksanaan pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat dengan cara pemutakhiran koleksi cetak dan non cetak untuk mendukung dan meningkatkan kualitas program kegiatan perguruan tinggi tempatnya bernaung.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah melaksanakan tugasnya sebagai penyedia layanan informasi yang meliputi pengumpulan, pengolahan, pemanfaatan dan penyebarluasan informasi agar dapat dimanfaatkan oleh pemustaka, menyediakan fasilitas pendukung untuk memenuhi kebutuhan informasi civitas akademika, memberikan berbagai layanan informasi dan peningkatan mutu perguruan tinggi pada tempatnya bernaung.

c. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi pada umumnya mempunyai fungsi dan tanggung jawab untuk mengelola segala informasi yang dapat menunjang berbagai bentuk kegiatan civitas akademika yang terdapat pada perguruan tinggi yang menaunginya. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 pasal 3 menyatakan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.

Fungsi perpustakaan perguruan tinggi Darwanto (2015) adalah sebagai berikut: (1) fungsi pendidikan, perpustakaan dapat menyediakan koleksi yang mendukung tercapainya tujuan pembelajaran; (2) fungsi informasi, perpustakaan merupakan sumber kemudahan akses informasi bagi pengguna; (3) fungsi penelitian, perpustakaan menyiapkan referensi sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pembelajaran; (4) fungsi rekreasi, perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreasi untuk menumbuhkan dan mengembangkan kreativitas, minat, dan inovasi pemustaka; (5) fungsi penerbitan, perpustakaan juga harus membantu menerbitkan karya-karya

yang dibuat oleh civitas akademika dan staf non-akademik; (6) fungsi penyimpanan, perpustakaan menjadi pusat penyimpanan semua karya dan pengetahuan yang dihasilkan dalam dunia akademik; (7) fungsi interpretasi, perpustakaan harus melakukan penelitian dan memberi nilai tambah pada sumber informasi yang ada dan membantu pemustaka memahami informasi perpustakaan yang ada secara mendalam dan komprehensif.

Fungsi perpustakaan perguruan tinggi menurut Rahayu (2017) yaitu: (1) fungsi pendidikan, perpustakaan merupakan sumber belajar di dunia akademik, sehingga koleksinya mendukung tercapainya tujuan pembelajaran, penyusunan materi pembelajaran setiap program studi, koleksi strategi belajar mengajar, dan materi pendukung penilaian pembelajaran; (2) fungsi informasi, diharapkan perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Tidak semua informasi yang dibutuhkan pemustaka dapat terpenuhi, oleh karena itu diperlukan peran pustakawan yang dapat memberikan arahan kemana sebaiknya mencari informasi yang dibutuhkan; (3) fungsi penelitian, perpustakaan dapat menyediakan kebutuhan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian pemustaka; (4) fungsi hiburan, perpustakaan dapat menyajikan koleksi yang dapat menghibur pemustaka, seperti bacaan humor, cerita perjalanan hidup seseorang, dan novel.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk mendukung dan menunjang proses pembelajaran dan pendidikan yang berlangsung di perguruan tinggi serta dapat menyelenggarakan Tri

Dharma Perguruan Tinggi. Sehingga dapat meningkatkan kualitas pendidikan untuk beradaptasi dengan pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

2. Pustakawan Perguruan Tinggi

a. Pengertian Pustakawan

Saat ini masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang pustakawan, di mana pustakawan dianggap sebagai orang yang bekerja dan menjaga buku di perpustakaan. Namun pada hakikatnya pustakawan adalah ahli dalam bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi, termasuk dalam memberikan pelayanan dan pencarian informasi yang ditujukan kepada pemustaka. Dalam Undang-undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, pustakawan adalah seseorang yang memperoleh kompetensi melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai kewajiban dan tanggung jawab melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Sedangkan Permenpan RI No. 9 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan mendefinisikan pustakawan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak untuk melaksanakan kegiatan kepustakawanan.

Menurut Hasan (2018) pustakawan merupakan penggerak sumber daya lain untuk melaksanakan tugas dan fungsi perpustakaan secara optimal. Pendapat lainnya menurut Yusufhin (2019) pustakawan adalah orang yang melakukan kegiatan di perpustakaan dengan jalan melayani masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya sesuai dengan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikan. Dari berbagai pengertian di atas, dapat disimpulkan

bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kemampuan di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi melalui pendidikan atau pelatihan, dan merupakan pejabat fungsional profesional yang meliputi pengelolaan perpustakaan, pelayanan dan pengembangan sistem perpustakaan.

b. Tugas Pustakawan

Menurut Peraturan pemerintah No.16 Tahun 1994 dan SK Menpan No.132 Tahun 2002 menyatakan bahwa pustakawan terdiri dari 2 macam tugas pokok sebagai berikut: 1) Tugas pokok pustakawan tingkat terampil yaitu: (a) pengorganisasian dan pendayagunaan koleksi bahan pustaka atau sumber informasi; (b) pemasyarakatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi. 2) Tugas pokok pustakawan tingkat ahli yaitu: (a) pengorganisasian dan pendayagunaan bahan pustaka dan sumber informasi; (b) pemasyarakatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi; (c) pengkajian pengembangan perpustakaan, dokumentasi dan informasi.

Tugas pustakawan terhadap pemustaka menurut Mujab (2015) yaitu: (1) memberikan perhatian kepada pemustaka dalam menghadapi hal-hal sulit dalam menelusur informasi; (2) menunjukkan sikap empati terhadap pemustaka; (3) pustakawan melibatkan diri dalam segala hal yang bersangkutan dengan pemustaka; (4) mendeskripsikan bahan pustaka serta membuat sarana yang memudahkan pemustaka dalam menemukan informasi yang ditelusur.

Tugas pokok pustakawan meliputi pengelola perpustakaan dalam melakukan perencanaan, monitoring dan evaluasi, pustakawan melakukan pelayanan secara teknik dan pelayanan terhadap pemustaka, serta pengembangan kepustakawanan

terdiri dari melakukan pengkajian, pengembangan, penganalisisan dan penelaah kepustakawanan (Perpusnas RI, 2020).

c. Pustakawan di Era Digital

Perkembangan perpustakaan tidak terlepas dari perkembangan teknologi dan dampak perubahan kehidupan masyarakat pada era digital (Patra, 2017). Dalam hal ini perpustakaan perlu mengadopsi teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Jika layanan konvensional tetap dipertahankan maka perpustakaan akan ditinggalkan oleh pemustaka. Fenomena ini akan menyebabkan melemahnya fungsi perpustakaan dan terganggunya peran pustakawan (Khoir, 2018).

Fatmawati (2018) menyatakan perpustakaan selalu beradaptasi dengan tren perkembangan global, tuntutan teknologi, dan kebutuhan pengguna yang dilayaninya. Disrupsi diri bisa dilakukan dengan membuka diri terhadap kemungkinan perubahan lalu berusaha mencari kekuatan lain yang bisa ditonjolkan. Agar pustakawan tidak terganggu oleh perkembangan teknologi di perpustakaan, maka pustakawan harus bekerja keras untuk bertransformasi dengan pemikiran dan tindakan yang cerdas, menjadi pustakawan 4.0, dan mengikuti perkembangan web 4.0.

Terkait dengan transformasi diri, pustakawan perlu mengembangkan kompetensi profesional dan mempersiapkan diri menjadi pekerja sosial yang inovatif. Sungadi (2017) menyatakan bahwa pustakawan sebagai aktor perpustakaan perlu memperluas wawasannya dan terus meng-*update* pengetahuan dan kemampuannya, salah satunya melalui pendidikan berkelanjutan baik formal maupun informal.

Dapat disimpulkan pustakawan di era digital pustakawan harus pandai berinteraksi dengan pemustaka serta inovatif dalam pemanfaatan koleksi digital perpustakaan dengan mempertimbangkan berbagai kebutuhan informasi setiap elemen sosial. Upaya transformasi diri dan peka terhadap perkembangan teknologi digital perpustakaan ini merupakan modal penting bagi pustakawan untuk menghadapi disrupsi profesi di era library 4.0.

3. Komunikasi Interpersonal

a. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi antara dua orang atau lebih yang berinteraksi secara langsung. Komunikasi interpersonal melibatkan pertukaran informasi, ide, dan perasaan antara individu yang terlibat dalam komunikasi. Komunikasi interpersonal juga melibatkan penggunaan bahasa verbal dan nonverbal untuk menyampaikan informasi. Wiryanto (2017) berpendapat bahwa komunikasi interpersonal adalah proses komunikasi yang terjadi antar individu yang secara langsung berinteraksi dan saling mempengaruhi.

Komunikasi interpersonal menurut Samsinar (2017) adalah proses komunikasi yang terjadi dalam lingkungan intrapribadi, antarpribadi, kelompok kecil dan organisasi, publik, lintas budaya dan komunikasi massa dalam konteks fisik, psikososial dan temporal yang terdistorsi oleh gangguan (noise) dan menghasilkan pengaruh dan umpan balik tertentu untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan menurut Ngalimun (2020) komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian

informasi secara langsung baik itu pesan verbal maupun nonverbal, antara dua orang atau kelompok kecil untuk mendapatkan umpan balik secara langsung.

Komunikasi interpersonal menurut Ruwaida (2021) adalah proses dimana dua orang atau lebih menyampaikan informasi, ide dan sikap secara tatap muka atau melalui media seperti telepon/ponsel untuk menumbuhkan rasa kasih sayang melalui sikap positif. Komunikasi interpersonal ini mengandung unsur keakraban dan saling mempengaruhi antara komunikator dan komunikan. Adapun pendapat lain oleh Anam (2022) komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar individu yang bersifat pribadi, baik yang terjadi secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi interpersonal terjadi ketika komunikator mengirimkan suatu pesan untuk mengubah perilaku komunikan dalam suatu peristiwa komunikasi.

Berdasarkan beberapa pendapat pakar tersebut maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan suatu proses penyampaian informasi yang terjadi antara dua orang yang mempunyai hubungan yang jelas, baik yang terjadi secara langsung maupun tidak langsung.

b. Tujuan Komunikasi Interpersonal

Tujuan komunikasi interpersonal menurut DeVito (2011), yaitu: (1) menemukan, ketika kita berkomunikasi dengan orang lain, kita tidak hanya memahami diri kita sendiri, tetapi juga orang lain. Dengan berbicara tentang diri kita kepada orang lain, kita dapat memperoleh umpan balik yang berharga tentang perasaan, pemikiran, dan perilaku kita; (2) untuk berhubungan, salah satu motivasi kita yang paling kuat adalah untuk membentuk dan menjaga hubungan dengan orang

lain. Kita menghabiskan banyak waktu dan energi komunikasi untuk membangun dan memelihara hubungan sosial; (3) untuk meyakinkan, media massa ada untuk meyakinkan kita untuk mengubah sikap dan perilaku, sehingga dalam interaksi interpersonal kita mencoba mengubah sikap dan perilaku orang lain; (4) untuk bermain, kita menggunakan banyak perilaku komunikasi untuk bermain dan menghibur diri sendiri, seperti mendengarkan komedian, obrolan, musik, dan film.

Menurut Suranto (2011) komunikasi interpersonal adalah tindakan yang berorientasi pada tujuan tertentu. Tujuan berkomunikasi bermacam-macam yaitu (1) mengungkapkan kepedulian terhadap orang lain; (2) menemukan diri sendiri berdasarkan informasi yang diberikan orang lain; (3) menemukan dunia luar; (4) mempengaruhi sikap dan perilaku berdasarkan fenomena dan pengalaman; (5) memberikan keseimbangan psikologis yang penting dalam suasana lingkungan; (6) menghilangkan kesalahpahaman yang terjadi antara komunikan dan komunikator; (7) memberikan bantuan kepada yang membutuhkan dalam interaksi sehari-hari; (8) memenuhi kebutuhan sosial sebagai manusia, serta menciptakan dan memelihara hubungan yang harmonis dengan individu lain, seperti hubungan persahabatan.

c. Fungsi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal mengacu pada proses komunikasi yang terjadi antara dua orang atau lebih dalam suatu hubungan manusia. Fungsi komunikasi interpersonal adalah untuk menjalin hubungan yang sehat dan saling menguntungkan antara individu atau kelompok. Menurut Wiryanto (2017) fungsi komunikasi interpersonal meliputi: (1) Fungsi pengembangan diri, dalam hubungan interpersonal,

individu dapat belajar memahami perasaan dan kebutuhan orang lain, serta mengembangkan kemampuan berempati dan memahami sudut pandang orang lain; (2) fungsi pemenuhan kebutuhan sosial, dalam hubungan interpersonal individu dapat merasa diterima, dihargai dan dicintai oleh orang lain. Hal ini dapat meningkatkan kesejahteraan dan kebahagiaan individu; (3) fungsi penciptaan hubungan, membantu individu membangun hubungan yang sehat dan saling menguntungkan. Dalam hubungan interpersonal, individu dapat membangun kepercayaan, saling mendukung, dan memahami satu sama lain; (4) fungsi pemecahan masalah, dalam hubungan interpersonal, individu dapat berdiskusi dan mencari solusi atas masalah yang dihadapinya; (5) fungsi pengaruh sosial, dalam hubungan interpersonal individu dapat mempengaruhi orang lain untuk melakukan sesuatu atau mengubah perilaku mereka.

Menurut Ruliana (2019) komunikasi interpersonal memiliki fungsi untuk meningkatkan hubungan antarmanusia, mengurangi potensi konflik antar orang dan berbagi pengetahuan ataupun pengalaman dengan orang lain. Komunikasi interpersonal memiliki peluang untuk meningkatkan hubungan personal antara pihak yang melakukan komunikasi. Dengan adanya komunikasi interpersonal, manusia dapat membina hubungan yang baik sehingga mengurangi risiko konflik yang mungkin terjadi antar pihak tertentu.

Fungsi dari komunikasi interpersonal menurut Ngalimun (2020) adalah: (1) fungsi sosial, karena proses komunikasi beroperasi dalam konteks sosial yang orang-orangnya berinteraksi satu sama lain. Adapun aspek yang terkandung dalam fungsi sosial adalah manusia berkomunikasi untuk mempertemukan kebutuhan biologis dan

psikologis, memenuhi kewajiban sosial, mengembangkan kebutuhan timbal balik, meningkatkan dan merawat mutu diri sendiri dan manusia berkomunikasi untuk menangani konflik; (2) fungsi pengambilan keputusan, banyak keputusan yang sering diambil manusia dilakukan dengan berkomunikasi karena mendengar pendapat, saran, pengalaman, gagasan, pikiran maupun perasaan orang lain. Pengambilan keputusan meliputi, manusia berkomunikasi untuk membagi informasi dan manusia berkomunikasi untuk mempengaruhi orang lain.

d. Sikap yang Mendukung Komunikasi Interpersonal

Terdapat lima sikap yang perlu dipertimbangkan ketika melakukan komunikasi interpersonal menurut DeVito (2011). Lima sikap tersebut, meliputi:

1) Keterbukaan

Dalam komunikasi interpersonal yang efektif, individu harus terbuka kepada pasangan yang berinteraksi dengannya, mau terbuka dan memberikan informasi, kemudian mau mengakui perasaan dan pikirannya serta bertanggung jawab atas perasaan dan pikirannya tersebut.

2) Empati

Empati adalah kemampuan seseorang untuk menempatkan dirinya pada posisi orang lain. Dalam arti tertentu, seseorang secara emosional dan intelektual mampu memahami perasaan dan pengalaman orang lain.

3) Sikap Mendukung

Komunikasi interpersonal akan efektif jika seseorang memiliki sikap mendukung. Sikap mendukung merupakan sikap yang mengurangi sikap defensif

dalam berkomunikasi, yang dapat menyebabkan kegagalan komunikasi adalah faktor pribadi seperti ketakutan, kecemasan, karena orang defensif akan melindungi diri dari ancaman yang dihadapi dalam berkomunikasi dibandingkan memahami orang lain.

4) Sikap Positif

Memiliki sikap positif adalah berpikir secara positif tentang diri sendiri dan orang lain. Perasaan yang positif untuk situasi komunikasi sangat penting untuk interaksi yang efektif.

5) Kesetaraan

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

4. Kepuasan Pemustaka

a. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka menjadi salah satu tujuan utama dan sangat penting pada bidang jasa khususnya perpustakaan dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggannya. Kepuasan pemustaka penting untuk dipenuhi dan menjadi tugas berat yang harus dilakukan, namun pekerjaan ini tidak semudah yang kita bayangkan. Kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan sesuatu atau hasil yang dirasakan sesuai dengan harapan. Menurut Marguna (2014) kepuasan pemustaka adalah kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pemustaka dapat terpenuhi melalui layanan informasi yang diterima/dirasakan dari perpustakaan.

Kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dengan membandingkan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya. Terkait dengan kepuasan pemustaka, maka perpustakaan berkewajiban untuk terus meningkatkan kualitas layanannya agar dapat memenuhi kebutuhan pemustaka (Rodin, 2015). Perpustakaan dapat dikatakan perpustakaan yang baik jika dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti tersedianya bahan pustaka yang tidak hanya relevan dengan pelajaran tetapi juga berkaitan dengan berbagai jenis bacaan yang menambah pengetahuan pemustaka (Fitriyani & Pramusinto, 2018).

Kepuasan pemustaka menurut Pahlevy (2021) adalah kesetaraan antara kebutuhan yang harus dipenuhi dengan kenyataan yang diterima. Oleh karena itu, perpustakaan sebagai penyedia layanan diharapkan dapat memenuhi kepuasan pemustaka dengan menyediakan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pendapat lain juga dikemukakan oleh Aryanto (2021), kepuasan pemustaka diartikan sebagai perbandingan antara harapan dengan kenyataan, jika harapan lebih kecil dari kenyataan maka dinyatakan sangat puas, tetapi jika harapan lebih besar dari kenyataan dinyatakan tidak puas, sehingga tindakan yang harus dilakukan pustakawan kepada pemustaka agar dapat menumbuhkan kepuasan ialah dengan membangun hubungan yang baik dan harmonis sehingga pemustaka merasa nyaman karena adanya keselarasan antara kebutuhan yang dibutuhkan dan harapan yang diperoleh.

Kepuasan pemustaka dibutuhkan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kepada pemustaka sudah baik atau perlu ditingkatkan lagi. Dalam memenuhi kepuasan pemustaka menurut Fathoni (2022), perpustakaan tentunya harus mengetahui terlebih dahulu hak dan kewajiban apa saja yang diperoleh dan dipenuhi oleh pemustaka sehingga kepuasan pemustaka dapat terpenuhi.

Dari pengertian kepuasan oleh beberapa ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka adalah kebahagiaan seseorang atau sekelompok orang yang kebutuhan informasinya terpenuhi di perpustakaan. Melalui kepuasan pemustaka, perpustakaan dapat mengetahui seberapa baik kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka.

b. Indikator Kepuasan Pemustaka

Tjiptono (2019) mengemukakan untuk mencapai kepuasan pemustaka ada lima indikator yang perlu diperhatikan dalam pelayanan perpustakaan yang dapat dijadikan pedoman dalam melakukan penilaian kepuasan pemustaka, yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

1) Kehandalan

Kehandalan merupakan penilaian berdasarkan pemenuhan janji kepada pemustaka dalam memberikan layanan perpustakaan sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure) perpustakaan. Penilaian kepuasan pemustaka pada dimensi ini dapat ditentukan oleh beberapa indikator yaitu: ketepatan dan kecermatan pelayanan, kecepatan dalam proses pelayanan, adanya standar dalam melakukan pelayanan, dan kesesuaian layanan dengan harapan pemustaka.

2) Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan penilaian berdasarkan kepedulian dalam membantu pemustaka, memberikan pelayanan yang terbaik, merespon permintaan, dan membangun media komunikasi yang baik. Penilaian kepuasan pemustaka pada dimensi ini ditentukan oleh beberapa indikator yaitu: kesediaan petugas memberikan bantuan ke pemustaka, dan kesediaan petugas dalam memberikan arahan.

3) Jaminan

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. Penilaian kepuasan pemustaka pada dimensi ini dapat ditentukan oleh beberapa indikator yaitu: jaminan sikap pustakawan dalam memberikan layanan, jaminan keamanan pemustaka, dan jaminan bebas biaya.

4) Empati

Empati merupakan penilaian berdasarkan tingkat kepedulian dan perhatian perpustakaan kepada pemustaka secara individu. Empati ini sangat diperlukan dan dibutuhkan oleh setiap pemustaka berusaha berpikir dari sudut pandang pemustaka sehingga pustakawan bisa memahami kebutuhan individual pemustaka. Penilaian kepuasan pemustaka pada dimensi ini dapat ditentukan oleh beberapa indikator yaitu: kesediaan pustakawan dalam mendengarkan keluhan pemustaka, kemampuan dalam

melakukan pendekatan yang baik kepada pemustaka, dan kesediaan pustakawan dalam menjawab pertanyaan dari pemustaka.

5) Bukti Fisik

Penilaian berdasarkan penampilan fisik pelayanan dari memperbaiki penampilan gedung, melengkapi fasilitas yang ada dan menciptakan suasana yang kondusif. Penilaian kepuasan pemustaka pada dimensi ini dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu: kelengkapan sarana dan prasarana pada saat layanan, dan kemudahan pemustaka dalam menggunakan sarana dan prasarana.

B. Penelitian yang Relevan

Berdasarkan topik yang diteliti, terdapat beberapa hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Meskipun penelitian yang ditemukan memiliki kesamaan, tetapi penelitian tersebut juga memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Pertama, penelitian dari David Kurnia Adi Jaya dan Jazimatul Husna dalam jurnal Ilmu Perpustakaan, Vol. 8 No.4: 150-160 tahun 2019 yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Antara Pustakawan dengan Pemustaka Terhadap Citra Perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Variabel X yang digunakan adalah komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka sedangkan variabel Y yang digunakan adalah citra perpustakaan. Berdasarkan hasil uji regresi terdapat adanya pengaruh antara komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka terhadap citra perpustakaan. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil analisis

regresi linear sederhana yang menunjukkan hasil nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti variabel kualitas komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka (X) berpengaruh terhadap variabel citra perpustakaan (Y). Hubungan antara kedua variabel memiliki nilai koefisien sebesar 0,674, yang menunjukkan adanya hubungan positif yang mantap, searah, dan signifikan. Kriteria penolakan H_0 adalah jika nilai signifikan $\alpha < 0,05$, maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Karena diperoleh nilai signifikan yang lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis dalam penelitian ini diterima. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. Sedangkan penelitian ini meneliti tentang pengaruh antara komunikasi antarpribadi antara pustakawan dengan pemustaka terhadap citra perpustakaan.

Kedua, penelitian dari Lisa Novianni Maghfiroh dan Hilda Syaf'aini Harefa dalam jurnal *Lensa Mutiara Komunikasi*, Vol 3 No 1: 50-64 tahun 2019 yang berjudul "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang". Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Variabel X yang digunakan adalah komunikasi interpersonal pustakawan sedangkan variabel Y yang digunakan adalah kepuasan pemustaka. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dilihat bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemustaka karena nilai thitung diperoleh 4,741 dimana nilai ttabel pada α 5% yakni 1,98447 artinya positif. Dimana taraf signifikan α 5% nilai thitung

4,741 > ttabel 1,98447 dan nilai p-value pada kolom sig. 0,000 < 0,05 artinya signifikan. Hal ini menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pustakawan di UPT Perpustakaan Stikubank (UNISBANK) Semarang. Penelitian ini juga memiliki perbedaan yaitu terletak pada objek dan tempat penelitiannya.

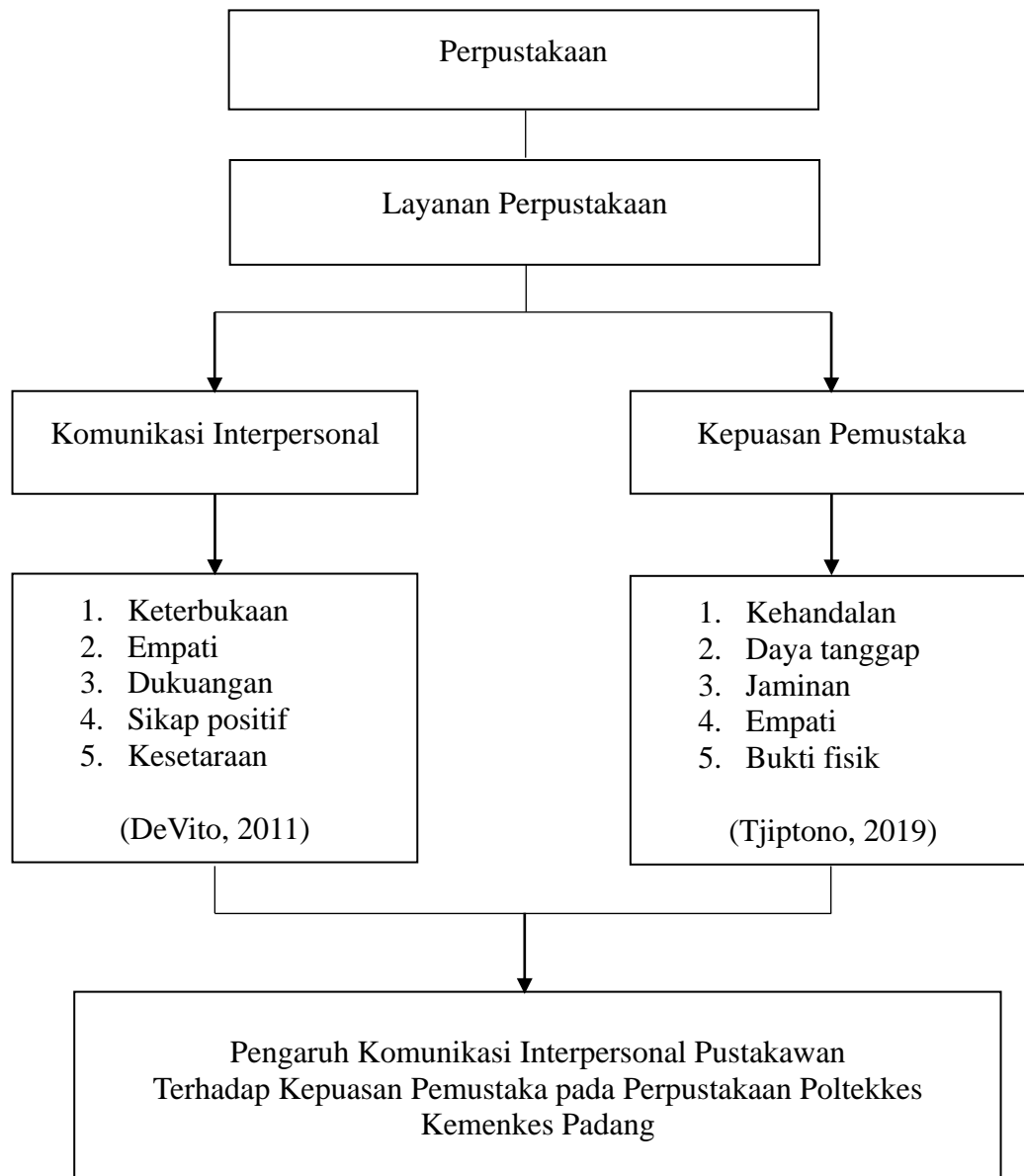
Ketiga, penelitian dari Jariah dan Rory Ramayanti dalam jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. 4 No. 1: 58-79 tahun 2020 yang berjudul "Pengaruh Gaya Komunikasi Pustakawan terhadap Minat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi". Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif. Variabel X yang digunakan adalah gaya komunikasi pustakawan sedangkan variabel Y yang digunakan adalah minat kunjung pemustaka. Berdasarkan hasil uji regresi terdapat adanya pengaruh antara gaya komunikasi pustakawan terhadap minat kunjung pemustaka. Hal ini ditunjukkan dengan persamaan regresi linear $Y = 6.510 + 0,808 X$ dan nilai t hitung 8.985 serta nilai signifikan hitung 0,01. Hasil regresi dapat diketahui nilai t hitung sebesar 8.985 dengan nilai signifikan $0,000 < 0,10$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka, sedangkan penelitian ini meneliti tentang gaya komunikasi terhadap minat kunjungan.

Keempat, penelitian dari Gusni Marlina dalam jurnal *Public Administration, Buisness and Rural Development Planning*, Vol.3 No.1: 34-41 tahun 2021 yang berjudul "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kualitas Pelayanan

Perpustakaan Di SMAN 1 Sijunjung”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Variabel X yang digunakan adalah komunikasi interpersonal pustakawan sedangkan variabel Y yang digunakan adalah kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil uji regresi terdapat adanya pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan persamaan regresi linear $Y = 11.089 + 0.748 X$ dan nilai t hitung sebesar 12.376 sedangkan t tabel adalah sebesar 2.00. Dengan demikian t hitung > t tabel, sehingga (H_0) ditolak dan (H_a) diterima. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. Sedangkan penelitian ini meneliti tentang pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan.

C. Kerangka Konseptual

Perpustakaan merupakan salah satu penyedia informasi yang sering dikunjungi dan dibutuhkan oleh masyarakat, untuk itu perpustakaan dituntut dapat memberikan layanan yang berkualitas. Pustakawan adalah orang yang memberikan pelayanan kepada pemustaka. Ketika pustakawan memberikan pelayanan kepada pemustaka maka pustakawan harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, salah satunya ialah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal ini mampu memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada pemustaka, sehingga pemustaka merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.



Bagan 1. Kerangka Konseptual

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis Alternatif (H_a) menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang.
2. Hipotesis Nol (H_0) menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2022) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut (Widodo, 2018) metode deskriptif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memaparkan sesuatu hal seperti apa adanya, sehingga memberikan gambaran yang jelas mengenai situasi di lapangan. Penelitian ini akan mendeskripsikan pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Poltekkes Kemenkes Padang. Menurut (Sugiyono, 2022) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan

oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah data pengunjung selama bulan Januari 2022 hingga Desember 2022 jumlah keseluruhannya 13.161 pengunjung (Data Statistik Pengunjung Perpustakaan Periode Januari-Desember 2022).

2. Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan peneliti adalah *simple random sampling*. Sugiyono (2022) menjelaskan, *simple random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Rumus yang digunakan untuk menentukan besar sampel adalah rumus slovin.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Perkiraan tingkat kesalahan (10%)

Berdasarkan rumus diatas maka sampel yang dapat ditentukan dalam penelitian ini dengan perkiraan kesalahan 10% diantaranya sebagai berikut:

$$n = \frac{13.161}{1 + 13.161(0,01)}$$

$$n = \frac{13.161}{1 + 131,61}$$

n = 99,24 (dibulatkan menjadi 99 orang)

Berdasarkan pada perhitungan di atas, maka jumlah sampel yang ditetapkan penelitian ini yaitu 99 mahasiswa. Jadi berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan dari 13.161 pengunjung Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang, maka berdasarkan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin tersebut yang akan diambil untuk penelitian ini sebanyak 99 orang mahasiswa didasarkan dengan kepercayaan 90% dan kesalahan 10% dari populasi penelitian.

D. Variabel dan Data Penelitian

1. Variabel

Menurut Sugiyono (2022) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, organisasi, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu komunikais interpersonal sebagai variabel bebas/independen (X) dan kepuasan pemustaka sebagai variabel terikat/dependen (Y).

a. Variabel bebas/independen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen/bebas (Sugiyono, 2022). Variabel independen dalam penelitian ini yaitu komunikasi interpersonal.

b. Variabel terikat/dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang menjadi akibat dari variabel independen/terikat (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pemustaka.

2. Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Data yang diperoleh peneliti langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari pengamatan (observasi), wawancara dan kuesioner (angket). beberapa pertanyaan kepada narasumber, sedangkan kuesioner berupa pernyataan dibagikan kepada responden secara langsung.

b. Data sekunder

Data yang diambil berdasarkan data yang telah ada dan diolah oleh pihak lain dalam hal ini studi kepustakaan dan data bagian pengolahan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang.

E. Instrumentasi

Menurut Sugiyono (2022) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen dalam penelitian biasanya berupa tes, kuesioner, format wawancara dan sebagainya. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian untuk mengumpulkan data dengan memuat beberapa pernyataan yang berhubungan dengan indikator variabel penelitian. Kisi-kisi kuesioner pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Kisi-Kisi Kuesioner

No.	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
1	Komunikasi Interpersonal (X)	Keterbukaan	1, 2, 3, 4
		Empati	5, 6, 7, 8
		Sikap mendukung	9, 10, 11
		Sikap positif	12, 13, 14, 15
		Kesetaraan	16, 17, 18
2	Kepuasan Pemustaka (Y)	Kehandalan	19, 20, 21
		Daya tanggap	22, 23, 24
		Jaminan	25, 26, 27
		Empati	28, 29, 30, 31
		Bukti fisik	32, 33, 34, 35

Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini adalah *skala likert*. Sugiyono (2022) mengatakan bahwa *skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan *skala likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yaitu: Sangat Setuju (SS) diberi skor 4, Setuju (S) diberi skor 3, Kurang Setuju (KS) diberi skor 2, dan Tidak Setuju (TS) diberi skor 1.

Sebelum angket disebarakan kepada responden terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap instrumen. Uji coba instrumen berfungsi untuk mengetahui kelayakan suatu instrumen. Instrumen yang baik adalah instrumen yang valid dan riabel. Instrumen yang disusun oleh penelitian terdahulu dilakukan pengujian sebelum instrumen tersebut digunakan lebih lanjut dalam proses penelitian. Pengujian instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan cara menguji validitas dan reliabilitas kuesioner yang digunakan.

1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada angket yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Uji coba instrumen dilakukan dengan menggunakan bantuan program aplikasi SPSS (Statistic Package and Sosial Science). Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor setiap butir. Dalam penelitian ini, uji validitas akan menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson (Arikunto, 2013).

$$r = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

Keterangan:

r : koefisien korelasi skor butir (x) dengan skor total (y)

N : jumlah responden

ΣXY : jumlah hasil perkalian antara nilai X dan nilai Y

ΣX : jumlah nilai X

ΣY : jumlah nilai Y

Dasar pengambilan keputusan valid atau tidaknya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika r_{hitung} positif, serta $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika r_{hitung} negatif, serta $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir tersebut dinyatakan tidak valid.

Langkah berikutnya menentukan nilai t_{hitung} dengan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n} - 2}{\sqrt{n} - r^2}$$

Keterangan:

t_{hitung} : nilai t_{hitung}

r : koefisien korelasi hasil t_{hitung}

n : jumlah responden

Rumus diatas dipergunakan untuk menguji korelasi skor butir dengan skor total dengan derajat kebebasan $\alpha = 0,05$. Instrumen dianggap valid apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$. Setelah diujicobakan yang tidak valid harus dibuang dan tidak dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.

Uji coba kuesioner ini dilakukan kepada 30 responden yaitu, pemustaka Poltekkes Kemenkes Padang. Berdasarkan isi dan bahasa yang terdapat pada pernyataan kuesioner telah divalidasi oleh validator. Terdapat 35 pernyataan dalam kuesioner, berikut ini hasil validasi kuesioner.

Tabel 2. Uji Validitas Instrumen Penelitian

Pernyataan	Nilai Korelasi	Nilai r_{tabel}	Keterangan
1	0,579	0,361	Valid
2	0,731	0,361	Valid
3	0,669	0,361	Valid
4	0,668	0,361	Valid
5	0,766	0,361	Valid
6	0,767	0,361	Valid
7	0,687	0,361	Valid
8	0,610	0,361	Valid
9	0,680	0,361	Valid
10	0,545	0,361	Valid
11	0,548	0,361	Valid
12	0,769	0,361	Valid
13	0,819	0,361	Valid
14	0,631	0,361	Valid
15	0,713	0,361	Valid
16	0,547	0,361	Valid

Pernyataan	Nilai Korelasi	Nilai r_{tabel}	Keterangan
17	0,570	0,361	Valid
18	0,574	0,361	Valid
19	0,785	0,361	Valid
20	0,767	0,361	Valid
21	0,812	0,361	Valid
22	0,859	0,361	Valid
23	0,842	0,361	Valid
24	0,854	0,361	Valid
25	0,807	0,361	Valid
26	0,738	0,361	Valid
27	0,798	0,361	Valid
28	0,880	0,361	Valid
29	0,855	0,361	Valid
30	0,781	0,361	Valid
31	0,834	0,361	Valid
32	0,764	0,361	Valid
33	0,666	0,361	Valid
34	0,705	0,361	Valid
35	0,589	0,361	Valid

Pernyataan variabel komunikasi interpersonal dan variabel kepuasan pemustaka terdiri dari 35 butir pernyataan, berdasarkan hasil seluruh pernyataan valid dan signifikan $<0,05$. Sehingga item pernyataan yang layak dianalisis sebanyak 35 pernyataan.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah proses yang digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi dan stabilitas dari sebuah instrumen tes. Pengukuran reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat kendala instrumen setelah uji coba. Pengelolaan data perhitungan reliabilitas ini menggunakan program, SPSS (Statistic Package and Social Science) versi 22.0. Pada penelitian ini, pengujian reliabilitas instrument dihitung dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yaitu sebagai berikut:

$$r_n = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\Sigma \sigma b^2}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan:

r_n : koefisien reliabilitas

K : jumlah butir pertanyaan

$\Sigma \sigma b^2$: jumlah varian

σ^2 : jumlah varian total

1 : bilangan konstan

Untuk uji signifikansi reliabilitas dengan derajat kebebasan $\alpha = 0,05$. Apabila $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} maka instrumen angket dalam bentuk skala secara keseluruhan dinyatakan reliabel. Dan apabila $r_{hitung} <$ dari r_{tabel} maka instrumen angket dalam bentuk skala tidak reliabel dan tidak layak digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.

Tabel 3. Uji Reliabilitas Variabel X (Komunikasi Interpersonal)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	18

Menurut Pallan, variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* besar dari 0,60. Nilai koefisien reliabilitas di atas adalah 0,926. Sesuai kriteria nilai ini sudah besar dari 0,60, oleh karena itu data kuesioner memiliki tingkat reliabilitas yang cukup baik, dengan kata lain dapat dipercaya.

Tabel 4. Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.961	17

Menurut Pallan, variabel dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* besar dari 0,60. Nilai koefisien reliabilitas di atas adalah 0,961. Sesuai kriteria nilai ini sudah besar dari 0,60, oleh karena itu data kuesioner memiliki tingkat reliabilitas yang cukup baik, dengan kata lain dapat dipercaya.

F. Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Korelasi

Uji koefisien korelasi digunakan untuk menguji ada atau tidaknya hubungan serta arah hubungan dari dua variabel. Koefisien korelasi diperoleh dengan mengetahui bagaimana menghitung suatu perkiraan yang akan menjelaskan pengaruh hubungan antara dua variabel. Selanjutnya untuk mengetahui nilai korelasi antara variabel X dan variabel Y, digunakan rumus korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson dengan bantuan program aplikasi SPSS (Statistical Product and Service Solution).

2. Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk memperlihatkan bahwa data sampel berasal dari distribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas yang digunakan adalah uji normalitas Kolmogrov Smirnov yang mengukur nilai residual dari data yang telah diperoleh melalui program aplikasi SPSS.

3. Uji Linearitas

Uji linearitas ini digunakan untuk mengetahui adakah hubungan yang linear diantara kedua variabel secara signifikan. Pengujian menggunakan SPSS dapat menggunakan *Test for Linearity* pada taraf signifikan 0,05.

4. Uji Hipotesis

Hipotesis akan diuji dengan menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan program aplikasi SPSS.

5. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat serta besarnya pengaruh lain dalam memengaruhi variabel terikat. Uji koefisien determinasi akan dilihat berdasarkan *output* dari perhitungan regresi linear sederhana.

G. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan sebelum disembarkannya kuesioner guna mendapatkan data awal untuk penelitian dan dapat dipecahkan permasalahan yang ada dilapangan. Observasi yang dilakukan merupakan observasi tidak terstruktur, yaitu observasi bebas dimana peneliti tidak menggunakan format observasi yang telah tersusun secara sistematis. Kegiatan observasi yang dilakukan berupa pengamatan terhadap

pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan pada era digital di Poltekkes Kemenkes Padang.

2. Wawancara

Penelitian ini menggunakan wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data awal penelitian. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Wawancara digunakan untuk memperjelas fakta terkait masalah yang akan diteliti. Wawancara dilakukan bersama pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang.

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab dan nantinya akan sebagai data dalam penelitian. Kuesioner terdiri atas serangkaian pertanyaan untuk tujuan mengumpulkan informasi dari responden. Kuesioner akan dibagikan kepada 99 orang mahasiswa Poltekkes Kemenkes Padang.

H. Teknik Penganalisisan Data

Data yang sudah dikumpulkan melalui penyebaran angket terhadap responden, kemudian dianalisis dengan langkah sebagai berikut:

1. Editing

Bagian ini dilakukan pemeriksaan data yang sudah diperoleh dari responden. Cara yang dilakukan adalah dengan melakukan verifikasi data yaitu melakukan

pemeriksaan kembali kuesioner yang telah diisi untuk memastikan semua pernyataan yang dijawab telah dijawab dengan benar dan jelas untuk memperkecil tingkat kesalahan dalam pengelompokan data.

2. Tabulasi

Tabulasi dilakukan dengan menyusun dan menghitung data pada tabel. Data tersebut adalah hasil jawaban responden, kemudian dihitung persentasenya dengan menggunakan metode deskriptif.

Untuk memperoleh frekuensi relatif/angka persen, maka dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = angka persentase

F = frekuensi jawaban yang diperoleh

N = jumlah responden

Skala yang digunakan sebagai teknik analisis pada penelitian ini adalah *skala likert*, dengan variasi jawaban selalu, sering, kadang-kadang, tidak pernah. Skor masing-masing untuk variasi jawaban tersebut, sebagai berikut (Sugiyono, 2022).

Tabel 5. Skor Variasi Jawaban

Variasi Jawaban	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Kurang Setuju	2
Tidak Setuju	1

Selanjutnya, untuk mengetahui penilaian responden terhadap objek, maka perlu dicari skor rata-rata dengan rumus, sebagai berikut.

$$X = \frac{[(S4 \times F) + (S3 \times F) + (S2 \times F) + (S1 \times F)]}{N}$$

Keterangan:

X : skor rata-rata

(S4-S1) : skor pada skala 4-1

F : frekuensi jawaban

N : jumlah sampel yang diolah

Kemudian hasil dari skala di atas diubah menjadi skala interval dengan maksud untuk membedakan, mempunyai tingkatan serta jarak yang pasti antara satu dan kategori lain dalam satu variabel yang diukur. Skala interval diperlukan untuk mengetahui respon dari responden mulai dari yang sangat positif, positif, negatif, dan sangat negatif. Menentukan jarak antar kategori memerlukan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah kelas}}$$

Jika diaplikasikan dengan skor skala yang ada, maka dapat dihitung menjadi, sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Berdasarkan angka yang dihasilkan, maka jarak di tiap titik adalah 0,75 dengan penilaian yang menjadi, sebagai berikut.

Tabel 6. Skala Distribusi Jawaban Responden

Skala Interval	Nilai
1,00 – 1,74	Buruk
1,75 – 2,49	Cukup Baik
2,50 – 3,24	Baik
3,25 – 4,00	Sangat Baik

3. Analisis Deskripsi

Setelah data ditabulasi, kemudian data dianalisis agar diketahui arti dari data-data yang telah diolah. Pendeskripsian hasil persentase dilakukan menggunakan pedoman penafsiran atau interpretasi terhadap nilai persentase yang dapat dilihat dalam tabel berikut (Arikunto, 2013).

Tabel 7. Interpretasi Hasil

Skor	Interpretasi
100%	Seluruh
76-99%	Hampir seluruh
51-75%	Sebagian besar
50%	Setengahnya
26-49%	Hampir setengahnya
1-25%	Sebagian kecil
0%	Tidak satupun

Selain itu, terdapat beberapa cara dalam menganalisis data seperti yang diuraikan berikut:

Setelah perhitungan persentase, selanjutnya diukur tingkat korelasi. Pedoman untuk menemukan penafsiran terhadap koefisien korelasi menurut Sugiyono (2022) dapat dilihat dari tabel berikut.

Tabel 8. Penafsiran Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

4. Penarikan Kesimpulan

Setelah semua data dari penyebaran kuesioner dikumpulkan dan diuji validitas serta reliabilitasnya, selanjutnya data tersebut diolah dengan cara mentabulasikan jawaban responden ke dalam tabel. Selanjutnya hasil perhitungan yang masih dalam bentuk angka-angka akan dianalisis dan dijelaskan pada sub pembahasan, sehingga proses selanjutnya adalah membuat kesimpulan data dan informasi yang telah didapatkan di lapangan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan menjelaskan tiga hal yang berkaitan dengan hasil penelitian, yaitu (1) deskripsi data, (2) analisis data, dan (3) pembahasan. Deskripsi data berupa pendeskripsian dari data data-data yang diperoleh pada saat penelitian. Analisis data merupakan kegiatan menganalisis data yang diperoleh berdasarkan langkah-langkah penganalisan data yang telah diuraikan sebelumnya. Pembahasan berarti membahas hasil dari analisis data sesuai dengan teori yang digunakan.

A. Deskripsi Data

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif sehingga peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat untuk pengumpulan data. Kuesioner terdiri dari 35 pernyataan, dengan alternatif jawaban yang digunakan yaitu: Sangat Setuju (SS) diberi skor 4, Setuju (S) diberi skor 3, Kurang Setuju (KS) diberi skor 2, dan Tidak Setuju (TS) diberi skor 1. Kuesioner disebarkan secara langsung kepada pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang sebanyak 99.

Tabel 9. Hasil Keseluruhan Jawaban Responden

No. Kuesioner	4	3	2	1	Total Responden
1	27	44	20	8	99
2	32	46	15	6	99
3	29	53	13	4	99
4	32	50	12	5	99
5	30	42	18	9	99
6	38	46	13	2	99
7	27	45	19	8	99
8	38	51	7	3	99
9	29	41	20	9	99
10	35	50	11	3	99

No. Kuesioner	4	3	2	1	Total Responden
11	32	56	9	2	99
12	29	38	22	10	99
13	20	42	26	11	99
14	31	44	18	6	99
15	37	49	10	3	99
16	38	50	9	2	99
17	33	54	8	4	99
18	39	52	7	1	99
19	49	46	3	1	99
20	40	52	5	2	99
21	36	45	12	6	99
22	38	49	9	3	99
23	26	49	18	6	99
24	35	52	10	2	99
25	38	52	7	2	99
26	37	49	10	3	99
27	35	47	12	5	99
28	28	56	10	5	99
29	39	48	9	3	99
30	30	50	12	7	99
31	35	49	11	4	99
32	38	50	9	2	99
33	33	58	7	1	99
34	35	52	10	2	99
35	30	53	12	4	99
Total	1178	1710	423	154	3465

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat setiap pertanyaan pada kuesioner diisi semua oleh responden sehingga tidak terdapat jawaban yang tidak diisi atau kosong. Jawaban pada kuesioner yang diperoleh dari 99 responden yaitu sebanyak 3.465 pernyataan. Perolehan data kuesioner berdasarkan jawaban responden untuk yang menjawab skor 4 ((SS) terdapat 1.178 pernyataan, skor 3 (S) sebanyak 1.710 pernyataan, skor 2 (KS) 423 pernyataan dan skor 1 (TS) sebanyak 154 pernyataan.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diketahui, deskripsi data responden laki-laki memiliki nilai 25% dan responden perempuan memiliki nilai 74%. Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa responden rata-rata memiliki jenis kelamin perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi

Karakteristik responden berdasarkan program studi, diketahui bahwa program studi yang ada di Poltekkes Kemenkes Padang ada sebanyak 26 responden atau 26% dari program studi promkes, 20 responden atau 20% dari program studi keperawatan, 34 responden atau 34% dari program studi sanitasi, dan 19 responden atau 19% dari program studi gizi. Dengan ini, responden berdasarkan program studi didominasi oleh responden dengan program studi sanitasi yang memiliki persentase 34% atau sebanyak 34 responden.

B. Analisis Data

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang pada era digital. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert* secara deskriptif sehingga hasil yang diperoleh dapat memberikan gambaran jelas mengenai data hasil penelitian. Setelah melakukan pengumpulan data, data hasil penelitian disajikan dan diolah dengan menghitung frekuensi relative dan presentase.

Penelitian ini memiliki dua variabel yang akan diteliti yaitu variabel komunikasi interpersonal dan variabel kepuasan pemustaka. Variabel tersebut memiliki beberapa indikator yang akan dibuat beberapa pertanyaan. Setelah data yang dibutuhkan terkumpul melalui penyebaran kuesioner, maka akan dilakukan penganalisan data menggunakan rumus uji analisis yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya.

1. Komunikasi Interpersonal Pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Era Digital

Variabel komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang memiliki 5 indikator, yaitu keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan.

a. Keterbukaan

Pada indikator keterbukaan, terdapat 4 indikator pernyataan yaitu:

Tabel 10. Pustakawan Merasa Nyaman dan Tanggap dalam Berkomunikasi dengan Pemustaka

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	27	27%	108
Setuju	3	44	44%	132
Kurang Setuju	2	20	20%	40
Tidak Setuju	1	8	8%	8
Jumlah		99	100%	288
Skor rata-rata				2.91

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, pada pernyataan pertama menunjukkan hampir setengah (27%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan merasa nyaman dan tanggap dalam berkomunikasi

dengan pemustaka, sebagian besar (44%) menyatakan setuju, sebagian kecil (20%) responden menyatakan kurang setuju, dan (8%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 2,91, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan merasa nyaman dan tanggap dalam berkomunikasi dengan pemustaka berada pada kategori baik.

Tabel 11. Pustakawan Bersikap Terbuka Menerima Kritik dari Pengunjung Perpustakaan

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	32	32%	128
Setuju	3	46	46%	138
Kurang Setuju	2	15	15%	30
Tidak Setuju	1	6	6%	6
Jumlah		99	100%	302
Skor rata-rata				3.05

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (32%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan bersikap terbuka menerima kritik dari pengunjung perpustakaan, sebagian besar (46%) menyatakan setuju, sebagian kecil (15%) responden menyatakan kurang setuju, dan (6%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,05, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan bersikap terbuka menerima kritik dari pengunjung perpustakaan berada pada kategori baik.

Tabel 12. Pustakawan Bersikap Jujur saat Berkomunikasi dengan Pemustaka

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	29	29%	116
Setuju	3	53	54%	159
Kurang Setuju	2	13	13%	26
Tidak Setuju	1	4	4%	4
Jumlah		99	100%	305
Skor rata-rata				3.08

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (29%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan bersikap jujur saat berkomunikasi dengan pemustaka, sebagian besar (54%) menyatakan setuju, sebagian kecil (13%) responden menyatakan kurang setuju, dan (4%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,08, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan bersikap jujur saat berkomunikasi dengan pemustaka berada pada kategori baik.

Tabel 13. Pustakawan Berkenan Menyampaikan Informasi Penting kepada Pengunjung Perpustakaan

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	32	32%	128
Setuju	3	50	51%	150
Kurang Setuju	2	12	12%	24
Tidak Setuju	1	5	5%	5
Jumlah		99	100%	307
Skor rata-rata				3.10

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (32%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan berkenan menyampaikan informasi penting kepada pengunjung

perpustakaan, sebagian besar (51%) menyatakan setuju, sebagian kecil (12%) responden menyatakan kurang setuju, dan (5%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,10, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan berkenan menyampaikan informasi penting kepada pengunjung perpustakaan berada pada kategori baik.

b. Empati

Pada indikator empati, terdapat 4 indikator pernyataan yaitu:

Tabel 14. Pustakawan Mampu Memahami Kebutuhan Pemustaka

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	30	30%	120
Setuju	3	42	42%	126
Kurang Setuju	2	18	18%	36
Tidak Setuju	1	9	9%	9
Jumlah		99	100%	291
Skor rata-rata				2.94

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (30%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan mampu memahami kebutuhan pemustaka, sebagian besar (42%) menyatakan setuju, sebagian kecil (18%) responden menyatakan kurang setuju, dan (9%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 2,94, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan mampu memahami kebutuhan pemustaka berada pada kategori baik.

Tabel 15. Pustakawan Menghargai Pendapat Pemustaka dalam Melayani Pemustaka

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	38	38%	152
Setuju	3	46	46%	138
Kurang Setuju	2	13	13%	26
Tidak Setuju	1	2	2%	2
Jumlah		99	100%	318
Skor rata-rata				3.21

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (38%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan menghargai pendapat pemustaka dalam melayani pemustaka, sebagian besar (46%) menyatakan setuju, sebagian kecil (13%) responden menyatakan kurang setuju, dan (2%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,21, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan menghargai pendapat pemustaka dalam melayani pemustaka berada pada kategori baik.

Tabel 16. Pustakawan Mampu Menempatkan Dirinya sebagai Pengunjung

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	27	27%	108
Setuju	3	45	45%	135
Kurang Setuju	2	19	19%	38
Tidak Setuju	1	8	8%	8
Jumlah		99	100%	289
Skor rata-rata				2.92

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (27%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan mampu menempatkan dirinya sebagai pengunjung, sebagian besar (45%)

menyatakan setuju, sebagian kecil (19%) responden menyatakan kurang setuju, dan (8%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 2,92, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan mampu menempatkan dirinya sebagai pengunjung berada pada kategori baik.

Tabel 17. Pustakawan Bertanggung Jawab atas apa yang Diucapkan kepada Pemustaka

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	38	38%	152
Setuju	3	51	52%	153
Kurang Setuju	2	7	7%	14
Tidak Setuju	1	3	3%	3
Jumlah		99	100%	322
Skor rata-rata				3.25

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (38%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan bertanggung jawab atas apa yang diucapkan kepada pemustaka, sebagian besar (52%) menyatakan setuju, sebagian kecil (7%) responden menyatakan kurang setuju, dan (3%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,25, skor tersebut berada pada skala interval 3,25 – 4,00 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan bertanggung jawab atas apa yang diucapkan kepada pemustaka berada pada kategori sangat baik.

c. Sikap Mendukung

Pada indikator sikap mendukung, terdapat 3 indikator pernyataan yaitu:

Tabel 18. Pustakawan Selalu Berusaha Membantu Pemustaka dalam Melayani

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	29	29%	116
Setuju	3	41	41%	123
Kurang Setuju	2	20	20%	40
Tidak Setuju	1	9	9%	9
Jumlah		99	100%	288
Skor rata-rata				2.91

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (29%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan selalu berusaha membantu pemustaka dalam melayani, sebagian besar (41%) menyatakan setuju, sebagian kecil (20%) responden menyatakan kurang setuju, dan (9%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 2,91, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan selalu berusaha membantu pemustaka dalam melayani berada pada kategori baik.

Tabel 19. Pustakawan Bersikap Saling Mendukung dengan Pemustaka

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	35	35%	140
Setuju	3	50	51%	150
Kurang Setuju	2	11	11%	22
Tidak Setuju	1	3	3%	3
Jumlah		99	100%	315
Skor rata-rata				3.18

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (35%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan bersikap saling mendukung dengan pemustaka, sebagian besar (51%) menyatakan setuju, sebagian kecil (11%) responden menyatakan kurang setuju, dan (3%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,18, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan bersikap saling mendukung dengan pemustaka berada pada kategori baik.

Tabel 20. Pustakawan Memberikan Apresiasi kepada Pemustaka saat Berkunjung ke Perpustakaan

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	32	32%	128
Setuju	3	56	57%	168
Kurang Setuju	2	9	9%	18
Tidak Setuju	1	2	2%	2
Jumlah		99	100%	316
Skor rata-rata				3.19

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (32%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan memberikan apresiasi kepada pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan, sebagian besar (57%) menyatakan setuju, sebagian kecil (9%) responden menyatakan kurang setuju, dan (2%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,19, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan

memberikan apresiasi kepada pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan berada pada kategori baik.

d. Sikap Positif

Pada indikator sikap positif, terdapat 4 indikator pernyataan yaitu:

Tabel 21. Pustakawan Membantu Pengunjung yang Kesulitan Menemukan Bahan Pustaka

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	29	29%	116
Setuju	3	38	38%	114
Kurang Setuju	2	22	22%	44
Tidak Setuju	1	10	10%	10
Jumlah		99	100%	284
Skor rata-rata				2.87

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (29%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan membantu pengunjung yang kesulitan menemukan bahan pustaka, sebagian besar (38%) menyatakan setuju, sebagian kecil (22%) responden menyatakan kurang setuju, dan (10%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 2,87, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan membantu pengunjung yang kesulitan menemukan bahan pustaka berada pada kategori baik.

Tabel 22. Pustakawan Melayani Sambil Memberikan Senyuman

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	20	20%	80
Setuju	3	42	42%	126
Kurang Setuju	2	26	26%	52

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Tidak Setuju	1	11	11%	11
Jumlah		99	100%	269
Skor rata-rata				2.72

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan sebagian kecil (20%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan melayani sambil memberikan senyuman, sebagian besar (42%) menyatakan setuju, hampir setengah (26%) responden menyatakan kurang setuju, dan (11%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 2,72, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan melayani sambil memberikan senyuman berada pada kategori baik.

Tabel 23. Pustakawan Mudah Akrab dengan Pemustaka

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	31	31%	124
Setuju	3	44	44%	132
Kurang Setuju	2	18	18%	36
Tidak Setuju	1	6	6%	6
Jumlah		99	100%	298
Skor rata-rata				3.01

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (31%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan mudah akrab dengan pemustaka, sebagian besar (44%) menyatakan setuju, sebagian kecil (18%) responden menyatakan kurang setuju, dan (6%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,01, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang

mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan mudah akrab dengan pemustaka berada pada kategori baik.

Tabel 24. Pustakawan Memberikan Informasi yang Relevan dan Tepat

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	37	37%	148
Setuju	3	49	49%	147
Kurang Setuju	2	10	10%	20
Tidak Setuju	1	3	3%	3
Jumlah		99	100%	318
Skor rata-rata				3.21

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (37%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan memberikan informasi yang relevan dan tepat, sebagian besar (49%) menyatakan setuju, sebagian kecil (10%) responden menyatakan kurang setuju, dan (3%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,21, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan memberikan informasi yang relevan dan tepat berada pada kategori baik

e. Kesetaraan

Pada indikator kesetaraan, terdapat 3 indikator pernyataan yaitu:

Tabel 25. Pustakawan Berkomunikasi dengan Pemustaka Mengakui Saling Memerlukan

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	38	38%	152
Setuju	3	50	51%	150
Kurang Setuju	2	9	9%	18
Tidak Setuju	1	2	2%	2

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Jumlah		99	100%	322
Skor rata-rata				3.25

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (38%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka mengakui saling memerlukan, sebagian besar (51%) menyatakan setuju, sebagian kecil (9%) responden menyatakan kurang setuju, dan (2%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,25, skor tersebut berada pada skala interval 3,25 – 4,00 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka mengakui saling memerlukan berada pada kategori sangat baik.

Tabel 26. Pustakawan Berkomunikasi dengan Pemustaka tanpa Memandang Gender dan Status Sosial

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	33	33%	132
Setuju	3	54	55%	162
Kurang Setuju	2	8	8%	16
Tidak Setuju	1	4	4%	4
Jumlah		99	100%	314
Skor rata-rata				3.17

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (33%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka tanpa memandang gender dan status sosial, sebagian besar (55%) menyatakan setuju, sebagian kecil (8%) responden menyatakan kurang setuju, dan (4%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,17, skor tersebut berada

pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka tanpa memandang gender dan status sosial berada pada kategori baik.

Tabel 27. Tidak Memaksakan Kehendak terhadap Pemustaka

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	39	39%	156
Setuju	3	52	53%	156
Kurang Setuju	2	7	7%	14
Tidak Setuju	1	1	1%	1
Jumlah		99	100%	327
Skor rata-rata				3.30

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (39%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan tidak memaksakan kehendak terhadap pemustaka, sebagian besar (53%) menyatakan setuju, sebagian kecil (7%) responden menyatakan kurang setuju, dan (1%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,30, skor tersebut berada pada skala interval 3,25 – 4,00 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan tidak memaksakan kehendak terhadap pemustaka berada pada kategori sangat baik.

2. Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang pada Era Digital

Variabel tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang memiliki 5 indikator, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

a. Kehandalan

Pada indikator kehandalan, terdapat 3 indikator pernyataan yaitu:

Tabel 28. Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang Buka Tepat Waktu

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	49	49%	196
Setuju	3	46	46%	138
Kurang Setuju	2	3	3%	6
Tidak Setuju	1	1	1%	1
Jumlah		99	100%	341
Skor rata-rata				3.44

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan sebagian besar (49%) responden menyatakan sangat setuju bahwa Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang buka tepat waktu, hampir setengah (46%) menyatakan setuju, sebagian kecil (3%) responden menyatakan kurang setuju, dan (1%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,44, skor tersebut berada pada skala interval 3,25 – 4,00 yang mengindikasikan bahwa pernyataan Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang buka tepat waktu berada pada kategori sangat baik.

Tabel 29. Jam Layanan Perpustakaan Sudah Sesuai dengan Kebutuhan Pemustakan

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	40	40%	160
Setuju	3	52	53%	156
Kurang Setuju	2	5	5%	10
Tidak Setuju	1	2	2%	2
Jumlah		99	100%	328
Skor rata-rata				3.31

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (40%) responden menyatakan sangat setuju bahwa jam layanan perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustakan, sebagian besar (53%) menyatakan setuju, sebagian kecil (5%) responden menyatakan kurang setuju, dan (2%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,31, skor tersebut berada pada skala interval 3,25 – 4,00 yang mengindikasikan bahwa pernyataan jam layanan perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustakan berada pada kategori sangat baik.

Tabel 30. Pustakawan Mampu Berkomunikasi dengan Baik kepada Pemustaka

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	36	36%	144
Setuju	3	45	45%	135
Kurang Setuju	2	12	12%	24
Tidak Setuju	1	6	6%	6
Jumlah		99	100%	309
Skor rata-rata				3.12

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (36%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka, sebagian besar (45%) menyatakan setuju, sebagian kecil (12%) responden menyatakan kurang setuju, dan (6%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,12, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka berada pada kategori baik.

b. Daya Tanggap

Pada indikator daya tanggap, terdapat 3 indikator pernyataan yaitu:

Tabel 31. Pustakawan Memberikan Informasi yang Jelas dan Pasti kepada Pemustaka

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	38	38%	152
Setuju	3	49	49%	147
Kurang Setuju	2	9	9%	18
Tidak Setuju	1	3	3%	3
Jumlah		99	100%	320
Skor rata-rata				3.23

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (38%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan memberikan informasi yang jelas dan pasti kepada pemustaka, sebagian besar (49%) menyatakan setuju, sebagian kecil (9%) responden menyatakan kurang setuju, dan (3%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,23, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan memberikan informasi yang jelas dan pasti kepada pemustaka berada pada kategori baik.

Tabel 32. Pustakawan Membantu Pemustaka yang Kesulitan Mencari Bahan Pustaka

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	26	26%	104
Setuju	3	49	49%	147
Kurang Setuju	2	18	18%	36
Tidak Setuju	1	6	6%	6
Jumlah		99	100%	293
Skor rata-rata				2.96

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (26%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan membantu pemustaka yang kesulitan mencari bahan pustaka, sebagian besar (49%) menyatakan setuju, sebagian kecil (18%) responden menyatakan kurang setuju, dan (6%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 2,96, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan membantu pemustaka yang kesulitan mencari bahan pustaka berada pada kategori baik.

Tabel 33. Pustakawan Mampu Memberikan Layanan dengan Cepat

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	35	35%	140
Setuju	3	52	53%	156
Kurang Setuju	2	10	10%	20
Tidak Setuju	1	2	2%	2
Jumlah		99	100%	318
Skor rata-rata				3.21

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (35%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan mampu memberikan layanan dengan cepat, sebagian besar (53%) menyatakan setuju, sebagian kecil (10%) responden menyatakan kurang setuju, dan (2%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,21, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan mampu memberikan layanan dengan cepat berada pada kategori baik.

c. Jaminan

Pada indikator jaminan, terdapat 3 indikator pernyataan yaitu:

Tabel 34. Pustakawan dalam Melaksanakan Tugas Sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP)

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	38	38%	152
Setuju	3	52	53%	156
Kurang Setuju	2	7	7%	14
Tidak Setuju	1	2	2%	2
Jumlah		99	100%	324
Skor rata-rata				3.27

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (38%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP), sebagian besar (53%) menyatakan setuju, sebagian kecil (7%) responden menyatakan kurang setuju, dan (2%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,27, skor tersebut berada pada skala interval 3,25 – 4,00 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) berada pada kategori sangat baik.

Tabel 35. Pustakawan dapat Memberikan Keterangan yang Akurat Mengenai Informasi yang Dibutuhkan Pemustaka

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	37	37%	148
Setuju	3	49	49%	147
Kurang Setuju	2	10	10%	20
Tidak Setuju	1	3	3%	3
Jumlah		99	100%	318

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Skor rata-rata				3.21

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (37%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan dapat memberikan keterangan yang akurat mengenai informasi yang dibutuhkan pemustaka, sebagian besar (49%) menyatakan setuju, sebagian kecil (10%) responden menyatakan kurang setuju, dan (3%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,21, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan dapat memberikan keterangan yang akurat mengenai informasi yang dibutuhkan pemustaka berada pada kategori baik.

Tabel 36. Pustakawan Memahami Kebutuhan Pemustaka

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	35	35%	140
Setuju	3	47	47%	141
Kurang Setuju	2	12	12%	24
Tidak Setuju	1	5	5%	5
Jumlah		99	100%	310
Skor rata-rata				3.13

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (35%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan memahami kebutuhan pemustaka, sebagian besar (47%) menyatakan setuju, sebagian kecil (12%) responden menyatakan kurang setuju, dan (5%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,13, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang

mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan memahami kebutuhan pemustaka berada pada kategori baik.

d. Empati

Pada indikator empati, terdapat 4 indikator pernyataan yaitu:

Tabel 37. Pustakawan Memiliki Empati dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	28	28%	112
Setuju	3	56	57%	168
Kurang Setuju	2	10	10%	20
Tidak Setuju	1	5	5%	5
Jumlah		99	100%	305
Skor rata-rata				3.08

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (28%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan memiliki empati dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, sebagian besar (57%) menyatakan setuju, sebagian kecil (10%) responden menyatakan kurang setuju, dan (5%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,08, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan memiliki empati dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka berada pada kategori baik.

Tabel 38. Pustakawan Memahami Kebutuhan Informasi Pemustaka

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	39	39%	156
Setuju	3	48	48%	144
Kurang Setuju	2	9	9%	18

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Tidak Setuju	1	3	3%	3
Jumlah		99	100%	321
Skor rata-rata				3.24

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (39%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan memahami kebutuhan informasi pemustaka, sebagian besar (48%) menyatakan setuju, sebagian kecil (9%) responden menyatakan kurang setuju, dan (3%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,24, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan memahami kebutuhan informasi pemustaka berada pada kategori baik.

Tabel 39. Pustakawan Bersikap Ramah dan Sopan dalam Memberikan Layanan

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	30	30%	120
Setuju	3	50	51%	150
Kurang Setuju	2	12	12%	24
Tidak Setuju	1	7	7%	7
Jumlah		99	100%	301
Skor rata-rata				3.04

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (30%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan, sebagian besar (51%) menyatakan setuju, sebagian kecil (12%) responden menyatakan kurang setuju, dan (7%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,04, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 –

3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan berada pada kategori baik.

Tabel 40. Pustakawan Memberikan Perhatian yang Sungguh-Sungguh kepada Pemustaka

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	35	35%	140
Setuju	3	49	49%	147
Kurang Setuju	2	11	11%	22
Tidak Setuju	1	4	4%	4
Jumlah		99	100%	313
Skor rata-rata				3.16

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (35%) responden menyatakan sangat setuju bahwa pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka, sebagian besar (49%) menyatakan setuju, sebagian kecil (11%) responden menyatakan kurang setuju, dan (4%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,16, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka berada pada kategori baik.

e. Bukti Fisik

Pada indikator bukti fisik, terdapat 4 indikator pernyataan yaitu:

Tabel 41. Ruang Perpustakaan Selalu Bersih dan Nyaman

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	38	38%	152
Setuju	3	50	51%	150
Kurang Setuju	2	9	9%	18

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Tidak Setuju	1	2	2%	2
Jumlah		99	100%	322
Skor rata-rata				3.25

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan sebagian besar (38%) responden menyatakan sangat setuju bahwa ruang perpustakaan selalu bersih dan nyaman, hampir setengah (51%) menyatakan setuju, sebagian kecil (9%) responden menyatakan kurang setuju, dan (2%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,25, skor tersebut berada pada skala interval 3,25 – 4,00 yang mengindikasikan bahwa pernyataan ruang perpustakaan selalu bersih dan nyaman berada pada kategori sangat baik.

Tabel 42. Sarana dan Prasarana yang Disediakan Perpustakaan Sesuai dengan Kebutuhan Pemustaka

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	33	33%	132
Setuju	3	58	59%	174
Kurang Setuju	2	7	7%	14
Tidak Setuju	1	1	1%	1
Jumlah		99	100%	321
Skor rata-rata				3.24

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (33%) responden menyatakan sangat setuju bahwa sarana dan prasarana yang disediakan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka, sebagian besar (59%) menyatakan setuju, sebagian kecil (7%) responden menyatakan kurang setuju, dan (1%) responden menyatakan tidak setuju.

Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,24, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan sarana dan prasarana yang disediakan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka berada pada kategori baik.

Tabel 43. Perpustakaan Memberikan Kemudahan Akses Informasi yang Memadai bagi Pemustaka

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	35	35%	140
Setuju	3	52	53%	156
Kurang Setuju	2	10	10%	20
Tidak Setuju	1	2	2%	2
Jumlah		99	100%	318
Skor rata-rata				3.21

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (35%) responden menyatakan sangat setuju bahwa perpustakaan memberikan kemudahan akses informasi yang memadai bagi pemustaka, sebagian besar (53%) menyatakan setuju, (10%) responden menyatakan kurang setuju, dan (2%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,21, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan perpustakaan memberikan kemudahan akses informasi yang memadai bagi pemustaka berada pada kategori baik.

Tabel 44. Ketersediaan Koleksi Perpustakaan Sudah Memenuhi Kebutuhan Pemustaka

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Sangat Setuju	4	30	30%	120
Setuju	3	53	54%	159

Keterangan	Bobot Nilai	Frekuensi	Persentase	Skor
Kurang Setuju	2	12	12%	24
Tidak Setuju	1	4	4%	4
Jumlah		99	100%	307
Skor rata-rata				3.10

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui dari 99 orang responden, menunjukkan hampir setengah (30%) responden menyatakan sangat setuju bahwa ketersediaan koleksi perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka, sebagian besar (54%) menyatakan setuju, sebagian kecil (12%) responden menyatakan kurang setuju, dan (4%) responden menyatakan tidak setuju. Berdasarkan data perolehan nilai akhir skor rata-rata yaitu 3,10, skor tersebut berada pada skala interval 2,50 – 3,24 yang mengindikasikan bahwa pernyataan ketersediaan koleksi perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka berada pada kategori baik.

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

Dalam menganalisis pengaruh yang diberikan dalam kedua variabel tersebut diperlukan beberapa tahap pengujian, yaitu uji normalitas, uji linearitas, uji korelasi, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi. Berikut dijelaskan langkah dalam melakukan pengujian beserta penjelasannya.

a. Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov

Uji normalitas merupakan salah satu pengujian yang dilakukan untuk mengetahui nilai sebaran pada kelompok data telah berdistribusi secara normal atau tidak. Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan suatu cara yang dinamai Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov yang mengukur persebaran data melalui

nilai residual. Dalam pengujian ini digunakan bantuan dari program SPSS dengan cara menginput nilai variabel X dan variabel Y ke dalam program SPSS terlebih dahulu kemudian mencari nilai residual.

Pencarian nilai residual dilakukan dengan cara *analyze-regression-linear* lalu memindahkan variabel X ke dalam kolom *independent* dan variabel Y ke kolom *dependent*. Kemudian *save*, aktifkan *unstandardized* lalu *continue* dan *ok*. Setelah nilai residual diperoleh, hal selanjutnya ialah mencari nilai signifikansinya dengan cara pilih *analyze-nonparametric test-l-sample K-S* lalu memindahkan nilai residual dan *ok*. Dasar pengambilan keputusan jika data terdistribusi normal ialah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka nilai residual berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

**Tabel 45. Hasil Output Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.55101270
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.066
	Negative	-.078
Test Statistic		.078
Asymp. Sig. (2-tailed)		.149 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan hasil uji normalitas diketahui nilai signifikansi $0,149 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Dalam pengujian linearitas ini, digunakan bantuan program SPSS dengan langkah *analyze-compare means-means* kemudian memindahkan variabel X ke dalam kolom *independent list* dan variabel Y ke kolom *dependent list* lalu *options* dan aktifkan *test for linearity*. Ketentuan perhitungan uji linearitas dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi dari *linearity* $> 0,05$, maka terdapat hubungan yang linier antara variabel x dan variabel y.
- 2) Jika nilai signifikansi dari *linearity* $< 0,05$, maka tidak terdapat hubungan yang linier antara variabel x dan variabel y.

Tabel 46. Hasil Output Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pemustaka * Komunikasi Interpersonal	Between (Combined) Groups	Linearity	3334.737	30	111.158	2.986	.000
		Deviation from Linearity	1705.077	1	1705.077	45.802	.000
			1629.660	29	56.195	1.510	.084
	Within Groups		2531.445	68	37.227		
Total			5866.182	98			

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai signifikansi linearity ialah 0,084 yang menandakan $>$ dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel X dan variabel Y.

c. Hasil Uji Korelasi

Untuk mengetahui nilai korelasi antara variabel x dan variabel y, digunakan rumus *Product Moment* dari *pearson* dengan bantuan program SPSS. Setelah jumlah perhitungan kuesioner setiap responden baik variabel x dan variabel y diketahui dan telah diinput ke dalam SPSS. Langkah selanjutnya ialah melakukan perhitungan nilai korelasi yang dimulai dari *analyze-correlate-brivariate*. Nilai korelasi digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan yang terjadi diantara kedua variabel yang diteliti.

Ketentuan perhitungan uji korelasi dapat dilihat sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka berkorelasi
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak berkorelasi

Adapun ketentuan derajat hubungannya adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai *Pearson Correlation* 0,00-0,20 maka tidak ada korelasi
- 2) Nilai *Pearson Correlation* 0,21-0,40 maka korelasi lemah
- 3) Nilai *Pearson Correlation* 0,41-0,60 maka korelasi sedang
- 4) Nilai *Pearson Correlation* 0,61-0,80 maka korelasi kuat
- 5) Nilai *Pearson Correlation* 0,81-1,00 maka korelasi sempurna

Tabel 47. Hasil Output Uji Korelasi

		Komunikasi Interpersonal	Kepuasan Pemustaka
Komunikasi Interpersonal	Pearson Correlation	1	.539**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	99	99
Kepuasan Pemustaka	Pearson Correlation	.539**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel tersebut terlihat hasil output uji korelasi pada penelitian ini adalah $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan korelasi antara variabel X dan variabel Y. kemudian dihasilkan nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,539 berada pada rentang 0,41 – 0,60 artinya memiliki hubungan yang sedang. Karena r_{hitung} dalam analisis ini bernilai positif atau dengan kata lain semakin meningkatnya komunikasi interpersonal maka akan meningkat pula kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang.

d. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan perhitungan korelasi antara komunikasi interpersonal dan kepuasan pemustaka diperoleh nilai sebesar 0,539. Selanjutnya untuk membuktikan hipotesis digunakan *regresi linear sederhana* dengan bantuan program SPSS. Ketentuan hipotesis dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

- 1) Hipotesis Alternatif (H_a) menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_a diterima.
- 2) Hipotesis Nol (H_0) menyatakan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima.

Tabel 48. Hasil Output Uji Hipotesis ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1705.077	1	1705.077	39.747	.000 ^b
	Residual	4161.105	97	42.898		
	Total	5866.182	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemustaka

b. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal

Dari hasil *output* tersebut dapat diketahui bahwa nilai F_{hitung} ialah 39.747. sementara F_{tabel} Ketika $df = 97$ pada taraf signifikansi 5% sebesar 3,94. Hal ini menandakan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yang berarti hipotesis alternatif H_a diterima sementara H_0 ditolak. Sehingga dari analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang.

e. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi dalam penelitian ini dihitung melalui SPSS dengan melihat hasil *output* dari perhitungan regresi linear sederhana.

**Tabel 49. Hasil *Output* Uji Koefisien Determinasi
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.539 ^a	.291	.283	6.550

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal

Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa koefisien determinasi ialah sebesar 0,291 atau 29,1% ($R^2 = (0,539)^2 \times 100\%$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang sebesar 29,1%. Sedangkan 70,9% kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

C. 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 validitas 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 tergolong 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 menyampaikan 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 berkomunikasi dengan pemustaka. Hal ini terjadi karena dalam proses komunikasi interpersonal pustakawan tidak menguasai ilmu komunikasi dengan baik.

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 pustakawan 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 memahami 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. Hal tersebut terjadi karena pustakawan tidak melaksanakan tugasnya sesuai dengan kode etik pustakawan, dimana kode etik ini berperan sebagai panduan perilaku dan kinerja semua anggota Ikatan Pustakawan Indonesia dalam melaksanakan tugasnya di bidang kepustakawanan.

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 pustakawan 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. Hal ini terjadi karena pustakawan terkadang dalam jam pelayanan tidak berada ditempat sehingga ketika pemustaka datang mencari informasi mereka harus menunggu sampai pustakawan kembali.

d. Sikap Positif

Pada aspek sikap positif ini terdapat 4 indikator pernyataan yaitu: pustakawan membantu pemustaka yang kesulitan menemukannya 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. Hal ini terjadi karena pustakawan tidak memiliki sikap menghargai, sementara menghargai pemustaka merupakan hal penting agar pemustaka nyaman ketika berinteraksi di lingkungan perpustakaan.

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 membutuhkan, 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. Hal ini terjadi karena pustakawan tidak memiliki sikap menghargai, sementara menghargai pemustaka merupakan hal penting agar pemustaka nyaman ketika berinteraksi di lingkungan perpustakaan.

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 tergolong 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. Hal ini terjadi kerana dalam proses komunikasi interpersonal pustakawan tidak menguasai ilmu komunikasi dengan baik.

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 pustakawan 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. Pustakawan 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. Hal ini terjadi karena kurangnya sensitivitas pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, Dimana sensitivitas sangat diperlukan ketika pemustaka kebingungan dalam 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 diberikan 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 pustakawan 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. Hal ini terjadi karena pustakawan terkadang dalam jam pelayanan tidak berada ditempat sehingga ketika pemustaka datang mencari informasi mereka harus menunggu sampai pustakawan kembali.

d. Empati

Pada aspek empati ini terdapat 4 indikator pernyataan yaitu: pustakawan membantu pemustaka yang kesulitan menemukannya 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 dalam memberikan layanan. Hal ini terjadi karena pustakawan tidak memiliki sikap

menghargai, sementara menghargai pemustaka merupakan hal penting agar pemustaka nyaman ketika berinteraksi di lingkungan perpustakaan.

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. Koleksi yang tersedia di perpustakaan masih belum sesuai dengan kebutuhan pemustaka, karena pemustaka tidak pernah dilibatkan secara langsung dalam penentuan koleksi di perpustakaan.

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 diperoleh 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.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perolehan kuesioner mengenai Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan 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 berarti 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 berarti 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 pustakawan 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 pustakawan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang peneliti ingin sampaikan dengan harapan dapat dipertimbangkan antara lain sebagai berikut. *Pertama*, bagi pustakawan tetap mempertahankan dan meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang. *Kedua*, diharapkan bagi pemustaka untuk menjalin komunikasi dengan pustakawan, baik itu bertanya maupun memberi masukan kepada pihak perpustakaan. *Ketiga*, untuk penelitian selanjutnya yang tertarik dengan tema yang sama, disarankan untuk lebih memperhatikan faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Anam, H. K., Thalib, L. H., Aprilia, H., & dkk. (2022). *Komunikasi Antarpribadi*. Kalimantan Selatan: CV. Ahabab Pustaka.
- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- 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.
- Darwanto, Utami, A. K., & Gusniawati, N. (2015). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- DeVito, J. A. (2011). *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- 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.
- Hasan, N. A. (2018). Pendidikan dan Pelatihan Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Pustakawan. *LIBRIA*, 10(1), 95-115.
- Khoir, S. (2018). *The Need to Change: Perilaku dan Manajemen Informasi dalam Era Normal Baru*. Yogyakarta: Perpustakaan Universitas Gadjah Mada.
- Marguna, A. M. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin. *Jupiter*, Vol.XIII, No.1, 29-38.
- Mujab, A. I., Setyadi, A., & Rukiyah, R. (2015). Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(2), 113-119.

- 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.
- Patra, N. K. (2017). *Digital Disruption and Electronic Resources Manajemen in Libraries*. Elsevier: Chados Publishing.
- Rahayu, L., Anggraeni , R., Sumiati, O., Makariam, L., & Permatasari, R. B. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Tangerang selatan: Universitas terbuka.
- Rahayu, S. (2017). Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat. *Buletin Perpustakaan No. 57*, 103-110.
- Rahayuningsih, F. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rismayeti. (2013). Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pedoman, Pengelolaan, dan Standarisasi. *Jurnal Ilmu Budaya*, 9(2), 104-117.
- Rizki , J. W. (2013). Optimalisasi Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Al-Kuttab*, 1(2), 105-117.
- 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*.
- Suranto. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- 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: Rajawali Pers.
- Wiryanto. (2017). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- 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.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Observasi Awal

No.	Pengamatan	Keterangan
1.	Lokasi penelitian	Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang
2.	Pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang	Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang memiliki 6 orang pustakawan. Pustakawan tersebut tentu harus memiliki kemampuan komunikasi interpersonal agar dapat memberikan pelayanan kepada pemustaka
3.	Komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang	Namun kenyataannya berbeda dengan yang ada di lapangan, pustakawan di Poltekkes Kemenkes Padang belum memberikan kemampuan maksimalnya dalam melayani pemustaka, dimana pustakawan hanya berbicara saat ditanya oleh pemustaka. Pustakawan menyibukkan diri di meja kerja masing-masing tanpa membantu pemustaka yang kesulitan mencari buku di ruang koleksi. Pustakawan di Poltekkes Kemenkes Padang melayani pemustaka dengan raut wajah yang tidak ramah. Pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan juga sering mengeluh karena pustakawan tidak memberikan solusi jika buku yang dicari oleh pemustaka tidak ditemukan. Pustakawan juga terlihat membedakan sikap yang ditunjukkan kepada mahasiswa dan dosen yang berkunjung ke perpustakaan.

Lampiran 2. Panduan Wawancara dengan Pemustaka

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah pustakawan menunjukkan keterbukaan dalam berkomunikasi seperti keterbukaan informasi dalam pemberitahuan jangka peminjaman, pembayaran denda, dan sebagainya yang berhubungan dengan pelayanan perpustakaan?	
2.	Apakah pustakawan membantu saudara yang kesulitan menemukan bahan pustaka?	
3.	Apakah pustakawan bersikap ramah ketika saudara membutuhkan bantuan?	
4.	Apakah ada pekerjaan yang dilakukan secara bersamaan ketika pustakawan melayani saudara?	
5.	Apakah pustakawan membedakan pelayanan berdasarkan gender dan status sosial?	

Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Pemustaka

Narasumber 1: Pemustaka

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah pustakawan menunjukkan keterbukaan dalam berkomunikasi seperti keterbukaan informasi dalam pemberitahuan jangka peminjaman, pembayaran denda, dan sebagainya yang berhubungan dengan pelayanan perpustakaan?	Iya, saya pernah menghilangkan buku yang dipinjam, lalu pustakawan memberikan informasi bahwa buku tersebut harus diganti dengan buku yang sama, tetapi jika buku tidak ditemukan dilakukan penggantian seharga buku yang hilang.
2.	Apakah pustakawan membantu saudara yang kesulitan menemukan bahan pustaka?	Tidak, saya pernah kebingungan mencari buku, lalu bertanya kepada pustakawan, tetapi pustakawan hanya menunjuk dengan jari ke arah raknya.
3.	Apakah pustakawan bersikap ramah ketika saudara membutuhkan bantuan?	Tidak, saat saya berkunjung ke perpustakaan, pustakawan jutek dan cuek saat memberikan pelayanan.
4.	Apakah ada pekerjaan yang dilakukan secara bersamaan ketika pustakawan melayani saudara?	Iya, saat saya berkunjung ke perpustakaan lalu meminta bantuan untuk mencarikan buku, tetapi pustakawan hanya menunjuk dengan jari ke arah raknya. Karena pada saat itu pustakawan sedang melakukan pekerjaan pada komputernya.
5.	Apakah pustakawan membedakan pelayanan berdasarkan gender dan status sosial?	Tidak, saat saya berkunjung dengan teman laki-laki, pelayanan yang diberikan tetap sama

Narasumber 2: Pemustaka

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah pustakawan menunjukkan keterbukaan dalam berkomunikasi seperti keterbukaan informasi dalam pemberitahuan jangka peminjaman, pembayaran denda, dan sebagainya yang berhubungan dengan pelayanan perpustakaan?	Saya belum merasakan adanya keterbukaan informasi, pernah sewaktu saya meminjam buku, lalu saya lupa mengembalikannya, tetapi petugas tidak mengingatkan saya bahwa peminjaman saya sudah lama jatuh tempo.
2.	Apakah pustakawan membantu saudara yang kesulitan menemukan bahan pustaka?	Iya, ketika saya mencari buku dan tidak dapat menemukannya pustakawan memberikan bantuan untuk menemukannya.
3.	Apakah pustakawan bersikap ramah ketika saudara membutuhkan bantuan?	Iya, pustakawan bersikap ramah ketika saya membutuhkan bantuan.
4.	Apakah ada pekerjaan yang dilakukan secara bersamaan ketika pustakawan melayani saudara?	Tidak, saat saya berkunjung ke perpustakaan, pustakawan sedang mengerjakan tugas pada komputernya, namun pustakawan langsung membantu saya ketika ingin meminjam buku.
5.	Apakah pustakawan membedakan pelayanan berdasarkan gender dan status sosial?	Ya, pustakawan membedakan sikap yang ditunjukkan kepada mahasiswa dan dosen yang berkunjung ke perpustakaan.

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
 Jalan Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
 Telp./Fax. (0751) 7053363 E-Mail info@fbs.unp.ac.
 Laman http://fbs.unp.ac.id

Nomor : 2190/UN35.5/LT/2023
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

16 Oktober 2023

Yth. Direktur Politeknik Kesehatan
 Kementerian Kesehatan
 Padang

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Kepala Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan FBS Universitas Negeri Padang Nomor 528/UN35.5.6/LT/2023 tanggal 16 Oktober 2023 bahwa mahasiswa:

Nama : Andini Winata Putri
 NIM/TM : 19234061/2019
 Program Studi : S1 Perpustakaan dan Ilmu Informasi
 Departemen : Ilmu Informasi dan Perpustakaan

bermaksud menyusun Tugas Akhir/Skripsi yang berjudul "***Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan pada Era Digital (Studi Kasus di Poltekkes Kemenkes Padang)***". Berkenaan dengan hal tersebut mohon kiranya agar mahasiswa yang bersangkutan diizinkan untuk melakukan observasi/pengambilan data:

Tempat : Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Padang
 Waktu : 23 Oktober s.d. 23 November 2023

Demikianlah, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

a.n. Dekan
 Wakil Dekan I,

Dr. Havid Ardi, S.Pd., M.Hum.
 NIP. 19790103 200312 1 002

Tembusan:

1. Dekan FBS Universitas Negeri Padang
2. Kepala Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan
3. Yang bersangkutan

Lampiran 5. Validasi Kuesioner Kailmuan

LEMBAR VALIDASI KEILMUAN KUESIONER

Nama : Andini Winata Putri
 NIM : 19234061
 Prodi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi
 Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan pada Era Digital (Studi Kasus di Poltekkes Kemenkes Padang)

Validasi keilmuan kuesioner ini dikemukakan untuk mengetahui pendapat Ibu sebagai ahli materi terhadap angket yang telah dibuat sesuai atau tidak dengan bidang ilmu perpustakaan. Pendapat, kritik, saran dan koreksi dari Ibu sangat bermanfaat untuk memperbaiki penulisan angket ini. Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner untuk melihat pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan pada era digital. Sehubungan dengan hal tersebut, kesediaan Ibu untuk memberikan respon untuk setiap butir pernyataan. Penilaian ini menggunakan rentang skor sebagai berikut:

1	2	3	4
Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik

Selain memberikan penilaian diharapkan ibu memberikan saran pada lembar pengamatan. Atas bantuan penilaian dan saran dari Ibu, saya mengucapkan terimakasih.

No.	Aspek yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
1.	Kesesuaian topik dengan pernyataan yang diajukan				✓
2.	Kesesuaian pernyataan dengan informan				✓
3.	Cakupan (keluasan/kedalaman) pernyataan tentang topik penelitian			✓	

4.	Kesesuaian pernyataan yang disajikan dengan kebenaran keilmuan.			✓
5.	Kemutakhiran pernyataan dengan topik penelitian			✓
6.	Koherensi pernyataan dengan topik penelitian.			✓

Komentar dan Saran:

Secara keseluruhan pertanyaan pada kuisioner sudah sesuai dengan bidang keilmuan.

Ibu dimohonkan memberikan tanda (✓) untuk memberikan kesimpulan terhadap angket penelitian mengenai Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan pada Era Digital (Studi Kasus di Perpustakaan Politeknik Kemenkes Padang).

Kesimpulan:

Layak selanjutnya untuk digunakan dalam penelitian tanpa revisi.	
Layak dilanjutkan untuk digunakan dalam penelitian dengan revisi sesuai saran.	✓
Tidak layak digunakan dalam penelitian	

Padang, 16 Oktober 2023
Validator Keilmuan,



Gustina Erlianti, S.Hum., M.I.P.

Lampiran 6. Validasi Kuesioner Bahasa

LEMBAR VALIDASI BAHASA KUESIONER

Nama : Andini Winata Putri
 NIM : 19234061
 Prodi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi
 Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan pada Era Digital (Studi Kasus di Poltekkes Kemenkes Padang)

Validasi bahasa kuesioner ini dimaksudkan untuk mengetahui pendapat Bapak sebagai ahli media terhadap kuesioner yang telah dibuat. Pendapat, kritik, saran dan koreksi dari Bapak sangat bermanfaat untuk memperbaiki penulisan kuesioner ini. Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner untuk melihat pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan pada era digital. Sehubungan dengan hal tersebut, ketersediaan Bapak untuk memberikan respon dan penilaian pada setiap pernyataan. Penilaian dilakukan dengan memberikan tanda centang (✓) pada kolom pernyataan. Penilaian menggunakan rentang skor sebagai berikut:

1	2	3	4
Kurang Baik	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik

Selain memberikan penilaian, Bapak dapat memberikan saran di dalam lembar pengamatan. Atas bantuan penilaian dan saran yang Bapak berikan saya mengucapkan terimakasih.

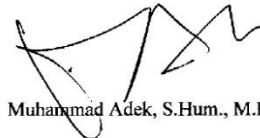
No.	Aspek yang Dinilai	Skor Penilaian			
		1	2	3	4
1.	Menggunakan kaidah bahasa yang baik dan benar				✓
2.	Bahasa yang digunakan lugas dan mudah dipahami oleh responden				✓
3.	Kalimat yang digunakan sederhana dan			✓	

	langsung ke sasaran				✓
4.	Bahasa yang digunakan sudah komunikatif				✓
5.	Konsisten penggunaan istilah				✓
6.	Ketepatan ejaan				✓

Saran

Perbaiki Sensus antrac!
Simpulan:
Questioner layak digunakan!

Padang, 18 Oktober 2023
Validator Bahasa



Muhammad Adek, S.Hum., M.Hum.

Lampiran 7. Kuesioner Penelitian

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

Yth. Bapak/Ibu Responden.

Untuk memenuhi sebagian persyaratan penyelesaian pendidikan Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi (S1) Universitas Negeri Padang, saya memerlukan beberapa informasi sebagai bahan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan pada Era Digital (Studi Kasus di Poltekkes Kemenkes Padang)” Sehubungan dengan itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk yang ada pada kuesioner ini. Kuesioner ini didesain untuk mengukur tentang pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan pada era digital. Seluruh informasi yang diperoleh dari kuesioner ini hanya akan saya gunakan untuk keperluan penelitian saya dan saya akan menjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian. Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

1. Keterangan kusioner
 - a. Kuesioner ini diarahkan untuk memperoleh data objektif responden
 - b. Kuesioner ini terdiri dari 35 pertanyaan

2. Identitas Responden

Nama :

Program Studi :

3. Petunjuk pengisian

Pilihlah jawaban yang dianggap paling sesuai menurut Saudara dengan memberi tanda ceklis (✓) pada jawaban yang ditawarkan. (1) Tidak Setuju, (2) Kurang Setuju, (3) Setuju, (4) Sangat Setuju .

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		4	3	2	1
Komunikasi Interpersonal					
	Keterbukaan				
1	Pustakawan merasa nyaman dan tanggap dalam berkomunikasi dengan pemustaka				
2	Pustakawan bersikap terbuka menerima kritik dari				

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		4	3	2	1
	pengunjung Perpustakaan				
3	Pustakawan bersikap jujur saat berkomunikasi dengan pemustaka				
4	Pustakawan berkenan menyampaikan informasi penting kepada pengunjung perpustakaan				
	Empati				
5	Pustakawan mampu memahami kebutuhan pemustaka				
6	Pustakawan menghargai pendapat pemustaka dalam melayani pemustaka				
7	Pustakawan mampu menempatkan dirinya sebagai pengunjung				
8	Pustakawan bertanggung jawab atas apa yang diucapkan kepada pemustaka				
	Sikap Mendukung				
9	Pustakawan selalu berusaha membantu pemustaka dalam melayani				
10	Pustakawan bersikap saling mendukung dengan pemustaka				
11	Pustakawan memberikan apresiasi kepada pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan				
	Sikap Positif				
12	Pustakawan membantu pengunjung yang kesulitan menemukan bahan Pustaka				
13	Pustakawan melayani sambil memberikan senyuman				
14	Pustakawan mudah akrab dengan pemustaka				
15	Pustakawan memberikan informasi yang relevan dan tepat				
	Kesetaraan				
16	Pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka mengakui saling memerlukan				
17	Pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka tanpa memandang gender dan status sosial				
18	Pustakawan tidak memaksakan kehendak terhadap pemustaka				
	Kepuasan Pemustaka				
	Kehandalan				
19	Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang buka tepat waktu				
20	Jam layanan perpustakaan sudah sesuai dengan				

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		4	3	2	1
	kebutuhan pemustakan				
21	Pustakawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka				
	Daya Tanggap				
22	Pustakawan memberikan informasi yang jelas dan pasti kepada pemustaka				
23	Pustakawan membantu pemustaka yang kesulitan mencari bahan pustaka				
24	Pustakawan mampu memberikan layanan dengan cepat				
	Jaminan				
25	Pustakawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>				
26	Pustakawan dapat memberikan keterangan yang akurat mengenai informasi yang dibutuhkan pemustaka				
27	Pustakawan memahami kebutuhan pemustaka				
	Empati				
28	Pustakawan memiliki empati dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka				
29	Pustakawan memahami kebutuhan informasi pemustaka				
30	Pustakawan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan				
31	Pustakawan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka				
	Bukti Fisik				
32	Ruang perpustakaan selalu bersih dan nyaman				
33	Sarana dan prasarana yang disediakan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka				
34	Perpustakaan memberikan kemudahan akses informasi yang memadai bagi pemustaka				
35	Ketersediaan koleksi perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka				

Lampiran 8. Bukti Penyebaran Kuesioner

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

Yth. Bapak/Ibu Responden,

Untuk memenuhi sebagian persyaratan penyelesaian pendidikan Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi (SI) Universitas Negeri Padang, saya memerlukan beberapa informasi sebagai bahan penulisan skripsi yang berjudul "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Era Digital (Studi Kasus di Poltekkes Kemenkes Padang)". Sehubungan dengan itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk yang ada pada kuesioner ini. Kuesioner ini didesain untuk mengukur tentang pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan pada era digital. Seluruh informasi yang diperoleh dari kuesioner ini hanya akan saya gunakan untuk keperluan penelitian saya dan saya akan menjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian. Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

1. Keterangan kuesioner
 - a. Kuesioner ini dirancang untuk memperoleh data objektif responden
 - b. Kuesioner ini terdiri dari 33 pertanyaan

2. Identitas Responden

Nama : **M. ABI GHAFARI RIZKY ARDY**
 Program Studi : **KEPERAWATAN**

3. Petunjuk pengisian

Pilihlah jawaban yang dianggap paling sesuai menurut Saudara dengan memberi tanda ceklis (✓) pada jawaban yang ditawarkan. (1) Tidak Setuju, (2) Kurang Setuju, (3) Setuju, (4) Sangat Setuju.

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		4	3	2	1
Komunikasi Interpersonal					
Keterbukaan					
1	Pustakawan merasa nyaman dan tanggap dalam berkomunikasi dengan pemustaka	✓			
2	Pustakawan bersikap terbuka menerima kritik dari pengunjung Perpustakaan	✓			
3	Pustakawan bersikap jujur saat berkomunikasi dengan pemustaka	✓			
4	Pustakawan berkeinginan menyampaikan informasi penting kepada pengunjung perpustakaan	✓			

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		4	3	2	1
Empati					
5	Pustakawan mampu memahami kebutuhan pemustaka		✓		
6	Pustakawan menghargai pendapat pemustaka dalam melayani pemustaka		✓		
7	Pustakawan mampu menempatkan dirinya sebagai pengunjung		✓		
8	Pustakawan bertanggung jawab atas apa yang diucapkan kepada pemustaka	✓			
Sikap Mendukung					
9	Pustakawan selalu berusaha membantu pemustaka dalam melayani			✓	
10	Pustakawan bersikap saling mendukung dengan pemustaka		✓		
11	Pustakawan memberikan apresiasi kepada pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan	✓			
Sikap Positif					
12	Pustakawan membantu pengunjung yang kesulitan menemukan bahan Pustaka	✓			
13	Pustakawan melayani sambil memberikan senyuman			✓	
14	Pustakawan mudah akrab dengan pemustaka		✓		
15	Pustakawan memberikan informasi yang relevan dan tepat	✓			
Kesetaraan					
16	Pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka mengakui saling memerlukan	✓			
17	Pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka tanpa memandang gender dan status sosial	✓			
18	Pustakawan tidak memaksakan kehendak terhadap pemustaka	✓			
Kepuasan Pemustaka					
Kehandalan					
19	Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang buka tepat waktu	✓			
20	Jam layanan perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustakaan		✓		
21	Petugas perpustakaan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka		✓		
Daya Tanggap					
22	Petugas perpustakaan memberikan informasi yang jelas dan pasti kepada pemustaka	✓			
23	Petugas perpustakaan membantu pemustaka yang kesulitan mencari bahan pustaka	✓			
24	Petugas perpustakaan mampu memberikan layanan	✓			

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		4	3	2	1
	dengan cepat	✓			
	Jaminan				
25	Petugas perpustakaan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	✓			
26	Petugas perpustakaan dapat memberikan keterangan yang akurat mengenai informasi yang dibutuhkan pemustaka		✓		
27	Petugas perpustakaan memahami kebutuhan pemustaka	✓			
	Empati				
28	Petugas perpustakaan memiliki empati dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka	✓			
29	Petugas perpustakaan memahami kebutuhan informasi pemustaka		✓		
30	Petugas perpustakaan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan			✓	
31	Petugas perpustakaan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka			✓	
	Bukti Fisik				
32	Ruang perpustakaan selalu bersih dan nyaman		✓		
33	Sarana dan prasarana yang disediakan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka		✓		
34	Perpustakaan memberikan kemudahan akses informasi yang memadai bagi pemustaka		✓		
35	Ketersediaan koleksi perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka		✓		

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

Yth. Bapak/Ibu Responden.

Untuk memenuhi sebagian persyaratan menyelesaikan pendidikan Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi (S1) Universitas Negeri Padang, saya memerlukan beberapa informasi sebagai bahan penulisan skripsi yang berjudul "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Era Digital (Studi Kasus di Poltekkes Kemenkes Padang)". Sehubungan dengan itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan petunjuk yang ada pada kuesioner ini. Kuesioner ini didesain untuk mengukur tentang pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan pada era digital. Seluruh informasi yang diperoleh dari kuesioner ini hanya akan saya gunakan untuk keperluan penelitian saya dan saya akan menjaga kerahasiaannya sesuai dengan etika penelitian. Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih.

1. Keterangan kuesioner

- a. Kuesioner ini diarahkan untuk memperoleh data objektif responden
- b. Kuesioner ini terdiri dari 33 pertanyaan

2. Identitas Responden

Nama : Putri Silvana
 Program Studi : Scritpsi

3. Petunjuk pengisian

Pilihlah jawaban yang dianggap paling sesuai menurut Saudara dengan memberi tanda ceklis (✓) pada jawaban yang ditawarkan. (1) Tidak Setuju, (2) Kurang Setuju, (3) Setuju, (4) Sangat Setuju .

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		4	3	2	1
Komunikasi Interpersonal					
Keterbukaan					
1	Pustakawan merasa nyaman dan tanggap dalam berkomunikasi dengan pemustaka	✓			
2	Pustakawan bersikap terbuka menerima kritik dari pengunjung Perpustakaan	✓			
3	Pustakawan bersikap jujur saat berkomunikasi dengan pemustaka	✓			
4	Pustakawan berkenan menyampaikan informasi penting kepada pengunjung perpustakaan	✓			

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		4	3	2	1
Empati					
5	Pustakawan mampu memahami kebutuhan pemustaka		✓		
6	Pustakawan menghargai pendapat pemustaka dalam melayani pemustaka		✓		
7	Pustakawan mampu menempatkan dirinya sebagai pengunjung		✓		
8	Pustakawan bertanggung jawab atas apa yang diucapkan kepada pemustaka		✓		
Sikap Mendukung					
9	Pustakawan selalu berusaha membantu pemustaka dalam melayani	✓			
10	Pustakawan bersikap saling mendukung dengan pemustaka	✓			
11	Pustakawan memberikan apresiasi kepada pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan	✓			
Sikap Positif					
12	Pustakawan membantu pengunjung yang kesulitan menemukan bahan Pustaka	✓			
13	Pustakawan melayani sambil memberikan senyuman	✓			
14	Pustakawan rudad akrab dengan pemustaka	✓			
15	Pustakawan memberikan informasi yang relevan dan tepat	✓			
Kesetaraan					
16	Pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka mengakui saling memerlukan	✓			
17	Pustakawan berkomunikasi dengan pemustaka tanpa memandang gender dan status sosial		✓		
18	Pustakawan tidak memaksakan kehendak terhadap pemustaka		✓		
Kepuasan Pemustaka					
Kehandalan					
19	Perpustakaan Poltekkes Kemenkes Padang buka tepat waktu	✓			
20	Jam layanan perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustakaan	✓			
21	Petugas perpustakaan mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemustaka	✓			
Daya Tanggap					
22	Petugas perpustakaan memberikan informasi yang jelas dan pasti kepada pemustaka	✓			
23	Petugas perpustakaan membantu pemustaka yang kesulitan mencari bahan pustaka	✓			
24	Petugas perpustakaan mampu metaberikan layanan	✓			

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		4	3	2	1
	dengan cepat				
	Jaminan				
25	Petugas perpustakaan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>		✓		
26	Petugas perpustakaan dapat memberikan keterangan yang akurat mengenai informasi yang dibutuhkan pemustaka	✓			
27	Petugas perpustakaan memahami kebutuhan pemustaka		✓		
	Empati				
28	Petugas perpustakaan memiliki empati dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka		✓		
29	Petugas perpustakaan memahami kebutuhan informasi pemustaka		✓		
30	Petugas perpustakaan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan		✓		
31	Petugas perpustakaan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada pemustaka		✓		
	Bukti Fisik				
32	Ruang perpustakaan selalu bersih dan nyaman		✓		
33	Sarana dan prasarana yang disediakan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka		✓		
34	Perpustakaan memberikan kemudahan akses informasi yang memadai bagi pemustaka		✓		
35	Ketersediaan koleksi perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka		✓		

Lampiran 9. Tabulasi Penelitian

No. Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	Total	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	119	
2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	112	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	126	
4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	119	
5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	118	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	112	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	114
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	114	
9	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	4	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	91	
10	4	2	2	4	1	3	2	4	2	3	3	4	2	2	2	3	4	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	2	4	1	4	2	3	2	2	89	
11	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	113	
12	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	115	
13	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	123	
14	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	119	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	126	
16	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	114
17	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	118	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	117	
19	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	112	
20	1	1	3	2	1	4	1	4	1	3	4	4	1	2	4	4	3	4	3	3	1	2	2	4	3	2	3	2	3	2	1	3	3	4	3	91	
21	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	124	
22	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	127
23	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	130	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	112	

4	3	2	1
14	21	0	0
7	28	0	0
21	14	0	0
14	21	0	0
15	18	2	0
7	28	0	0
9	26	0	0
10	24	1	0
6	10	18	1
7	9	15	4
8	27	0	0
10	25	0	0
18	17	0	0
14	21	0	0
21	14	0	0
9	26	0	0
13	22	0	0
12	23	0	0
7	28	0	0
9	11	7	8
19	16	0	0
22	13	0	0
25	10	0	0
7	28	0	0

25	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	119	
26	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	115		
27	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	112		
28	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	109			
29	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	128		
30	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	3	3	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	3	3	2	1	62			
31	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	105			
32	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	114		
33	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	122		
34	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	127		
35	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	116		
36	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	110			
37	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	112			
38	3	1	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	1	69	
39	3	2	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	1	75		
40	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	4	1	4	3	71				
41	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	4	3	4	3	95		
42	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	1	2	4	4	3	115
43	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	118	
44	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	121		
45	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	121		
46	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	120			
47	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	118			
48	3	3	3	3	1	4	1	1	2	2	2	1	2	1	3	2	1	3	4	3	3	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	84			
49	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	121			
50	2	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	113		
51	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	121		

14	21	0	0
10	25	0	0
7	28	0	0
4	31	0	0
23	12	0	0
0	4	19	12
5	26	3	1
11	22	2	0
17	18	0	0
22	13	0	0
16	14	5	0
13	14	8	0
10	22	3	0
1	5	21	8
1	9	19	6
2	10	10	13
11	9	9	6
15	16	3	1
15	18	2	0
17	17	1	0
17	17	1	0
16	18	1	0
15	18	2	0
3	14	12	6
16	19	0	0
14	16	4	1
17	17	1	0

52	2	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	120			
53	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	4	2	3	2	2	4	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	85
54	1	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	120	
55	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	121	
56	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	123	
57	3	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	107	
58	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	1	1	1	2	3	2	2	2	4	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	100
59	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	1	3	1	2	2	3	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	98
60	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	115
61	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	111	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	109	
63	3	4	3	3	3	3	3	3	1	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	114
64	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	123
65	3	2	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	113
66	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	115
67	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	1	113
68	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	2	118
69	1	2	1	2	1	2	1	3	3	3	3	4	3	3	1	4	3	4	4	4	1	4	2	3	3	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3	89
70	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	1	2	4	3	2	4	2	2	2	1	3	3	2	2	4	2	2	1	1	2	2	3	86
71	4	3	2	1	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	116	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	114
73	1	3	3	3	3	1	2	2	1	3	3	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	104
74	1	2	2	3	1	2	1	3	4	3	4	4	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	109
75	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	4	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	114
76	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	103
77	2	1	2	2	3	3	3	3	4	2	3	1	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	3	105	
78	1	1	2	2	3	3	3	4	4	2	3	1	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	103

18	15	1	1
3	12	17	3
19	13	2	1
18	15	2	0
20	13	2	0
14	11	8	2
11	12	8	4
8	15	9	3
11	23	1	0
9	24	1	1
6	27	2	0
12	21	1	1
18	17	0	0
11	21	3	0
12	22	0	1
12	20	2	1
17	14	4	0
7	11	11	6
4	12	15	4
14	19	1	1
10	24	1	0
10	18	3	4
16	11	4	4
14	17	3	1
8	18	8	1
11	15	7	2
10	16	6	3

79	3	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	2	1	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	101		
80	2	4	3	3	2	2	3	3	1	2	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	2	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	104		
81	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	113		
82	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	3	3	115		
83	3	2	1	1	4	3	2	3	2	1	4	2	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	1	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	100		
84	3	3	3	4	2	3	1	3	3	1	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	1	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	2	102		
85	2	2	3	1	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	1	4	3	4	4	4	2	2	2	2	101		
86	1	2	3	2	1	4	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	4	2	3	4	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	90		
87	3	4	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	121		
88	2	3	4	3	3	3	4	3	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	118		
89	4	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	2	2	1	4	3	4	4	2	2	4	2	3	4	3	1	4	4	1	4	3	2	2	2	94		
90	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	123		
91	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	120	
92	3	3	3	4	1	3	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	1	4	1	3	4	3	83		
93	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	118		
94	1	1	2	2	2	4	1	4	2	4	2	2	1	2	3	3	3	4	3	3	1	2	1	2	4	3	4	1	3	4	4	3	3	1	4	89		
95	2	2	1	1	2	4	2	4	1	4	2	2	1	2	3	3	2	3	4	3	2	2	1	2	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	91		
96	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	116		
97	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	123		
98	3	3	3	4	2	4	2	3	2	4	3	2	2	2	4	2	2	3	3	4	2	3	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	3	87		
99	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	117

6	21	6	2
9	17	8	1
14	15	6	0
14	17	4	0
10	14	7	4
11	13	8	3
11	11	11	2
5	12	16	2
18	15	2	0
16	17	1	1
10	7	15	3
18	17	0	0
15	20	0	0
3	14	11	7
13	22	0	0
9	9	9	8
8	10	12	5
13	20	2	0
19	15	1	0
5	12	13	5
12	23	0	0

	Sig. (2-tailed)	.285	.014	.015	.053	.000	.000		.003	.110	.262	.191	.011	.010	.109	.109	.100	.012	.004	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8	Pearson Correlation	.278	.274	.325	.355	.612**	.654**	.524**	1	.672**	.517**	.418*	.299	.365*	.310	.232	.121	.196	.387*	.610**	
	Sig. (2-tailed)	.137	.142	.080	.054	.000	.000	.003		.000	.003	.021	.109	.047	.096	.218	.524	.299	.035	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X9	Pearson Correlation	.195	.245	.278	.277	.404*	.512**	.298	.672**	1	.887**	.845**	.431*	.526**	.455*	.455*	.273	.413*	.467**	.680**	
	Sig. (2-tailed)	.301	.192	.138	.139	.027	.004	.110	.000		.000	.000	.017	.003	.011	.011	.144	.023	.009	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10	Pearson Correlation	.081	.166	.176	.182	.305	.415*	.212	.517**	.887**	1	.731**	.351	.344	.399*	.297	.144	.297	.383*	.545**	
	Sig. (2-tailed)	.670	.380	.351	.335	.102	.023	.262	.003	.000		.000	.057	.062	.029	.111	.448	.111	.036	.002	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X11	Pearson Correlation	.161	.165	.131	.161	.245	.330	.245	.418*	.845**	.731**	1	.390*	.518**	.285	.387*	.176	.472**	.350	.548**	
	Sig. (2-tailed)	.395	.383	.489	.395	.192	.075	.191	.021	.000	.000		.033	.003	.127	.035	.352	.008	.058	.002	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X12	Pearson Correlation	.509**	.596**	.514**	.509**	.482**	.522**	.459*	.299	.431*	.351	.390*	1	.769**	.625**	.717**	.457*	.319	.409*	.796**	
	Sig. (2-tailed)	.004	.001	.004	.004	.007	.003	.011	.109	.017	.057	.033		.000	.000	.000	.011	.085	.025	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X13	Pearson Correlation	.548**	.607**	.467**	.400*	.456*	.485**	.464**	.365*	.526**	.344	.518**	.769**	1	.576**	.800**	.477**	.563**	.462*	.819**	
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.009	.029	.011	.007	.010	.047	.003	.062	.003	.000		.001	.000	.008	.001	.010	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X14	Pearson Correlation	.144	.394*	.281	.325	.198	.247	.298	.310	.455*	.399*	.285	.625**	.576**	1	.726**	.635**	.440*	.452*	.631**	
	Sig. (2-tailed)	.447	.031	.132	.080	.294	.189	.109	.096	.011	.029	.127	.000	.001		.000	.000	.015	.012	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X15	Pearson Correlation	.325	.468**	.379*	.415*	.263	.247	.298	.232	.455*	.297	.387*	.717**	.800**	.726**	1	.536**	.546**	.545**	.713**	

	Sig. (2-tailed)	.080	.009	.039	.023	.161	.189	.109	.218	.011	.111	.035	.000	.000	.000		.002	.002	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X16	Pearson Correlation	.215	.373*	.184	.215	.289	.293	.306	.121	.273	.144	.176	.457*	.477**	.635**	.536**	1	.438*	.529**	.547**
	Sig. (2-tailed)	.254	.042	.330	.254	.122	.115	.100	.524	.144	.448	.352	.011	.008	.000	.002		.015	.003	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X17	Pearson Correlation	.105	.286	.076	.105	.349	.286	.455*	.196	.413*	.297	.472**	.319	.563**	.440*	.546**	.438*	1	.695**	.570**
	Sig. (2-tailed)	.582	.126	.690	.582	.059	.126	.012	.299	.023	.111	.008	.085	.001	.015	.002	.015		.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X18	Pearson Correlation	.073	.225	.060	-.018	.340	.300	.509**	.387*	.467**	.383*	.350	.409*	.462*	.452*	.545**	.529**	.695**	1	.574**
	Sig. (2-tailed)	.701	.233	.754	.924	.066	.108	.004	.035	.009	.036	.058	.025	.010	.012	.002	.003	.000		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_X	Pearson Correlation	.579**	.731**	.669**	.668**	.766**	.767**	.687**	.610**	.680**	.545**	.548**	.796**	.819**	.631**	.713**	.547**	.570**	.574**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.002	.000	.000	.000	.000	.002	.001	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.000	.001	.005	.001	.127	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y8	Pearson Correlation	.576**	.515**	.595**	.665**	.663**	.590**	.677**	1	.769**	.576**	.539**	.481**	.518**	.586**	.428*	.493**	.225	.738**	
	Sig. (2-tailed)	.001	.004	.001	.000	.000	.001	.000		.000	.001	.002	.007	.003	.001	.018	.006	.233	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y9	Pearson Correlation	.553**	.491**	.680**	.616**	.630**	.616**	.769**	.769**	1	.713**	.615**	.671**	.653**	.621**	.450*	.602**	.234	.798**	
	Sig. (2-tailed)	.002	.006	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.012	.000	.212	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y10	Pearson Correlation	.642**	.642**	.674**	.674**	.655**	.676**	.634**	.576**	.713**	1	.920**	.853**	.842**	.649**	.539**	.570**	.431*	.880**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000		.000	.000	.000	.000	.002	.001	.017	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y11	Pearson Correlation	.682**	.682**	.655**	.696**	.627**	.645**	.599**	.539**	.615**	.920**	1	.829**	.812**	.616**	.438*	.470**	.502**	.855**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000		.000	.000	.000	.015	.009	.005	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y12	Pearson Correlation	.625**	.572**	.573**	.578**	.621**	.519**	.592**	.481**	.671**	.853**	.829**	1	.702**	.523**	.380*	.445*	.354	.781**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.001	.001	.000	.003	.001	.007	.000	.000	.000		.000	.003	.039	.014	.055	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y13	Pearson Correlation	.587**	.587**	.625**	.613**	.608**	.790**	.751**	.518**	.653**	.842**	.812**	.702**	1	.649**	.478**	.504**	.377*	.834**	
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000		.000	.008	.005	.040	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y14	Pearson Correlation	.336	.336	.613**	.660**	.563**	.698**	.586**	.586**	.621**	.649**	.616**	.523**	.649**	1	.514**	.712**	.650**	.764**	
	Sig. (2-tailed)	.069	.069	.000	.000	.001	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.003	.000		.004	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y15	Pearson Correlation	.448*	.448*	.492**	.476**	.526**	.540**	.495**	.428*	.450*	.539**	.438*	.380*	.478**	.514**	1	.871**	.482**	.666**	

	Sig. (2-tailed)	.013	.013	.006	.008	.003	.002	.005	.018	.012	.002	.015	.039	.008	.004		.000	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y16	Pearson Correlation	.303	.303	.463**	.567**	.549**	.603**	.566**	.493**	.602**	.570**	.470**	.445*	.504**	.712**	.871**	1	.567**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.104	.104	.010	.001	.002	.000	.001	.006	.000	.001	.009	.014	.005	.000	.000		.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y17	Pearson Correlation	.297	.354	.530**	.627**	.429*	.569**	.285	.225	.234	.431*	.502**	.354	.377*	.650**	.482**	.567**	1	.589**
	Sig. (2-tailed)	.111	.055	.003	.000	.018	.001	.127	.233	.212	.017	.005	.055	.040	.000	.007	.001		.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.785**	.767**	.812**	.859**	.842**	.854**	.807**	.738**	.798**	.880**	.855**	.781**	.834**	.764**	.666**	.705**	.589**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas

1. Variabel X

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	51.7
	Excluded ^a	28	48.3
	Total	58	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.926	18

2. Variabel Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	51.7
	Excluded ^a	28	48.3
	Total	58	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.961	17