



ANALISIS EFEKTIVITAS KOMUNIKASI PUSTAKAWAN DENGAN PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

***Hikma Anjayani¹, Ismaya², Zainal Potton³**

Universitas Muhammadiyah Enrekang, Indonesia^{1,2,3}

Email Korespondensi: hikmaanjayani@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas komunikasi pustakawan dengan pemustaka serta menganalisis pengaruh efektivitas komunikasi pustakawan terhadap kualitas layanan sirkulasi. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan asosiatif. Populasi penelitian berjumlah 575 mahasiswa aktif program S1 semester 5 dan 7 Universitas Muhammadiyah Makassar. Sampel berjumlah 356 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan kriteria mahasiswa aktif semester 5 dan 7 yang pernah memanfaatkan layanan sirkulasi perpustakaan. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert, kemudian dianalisis menggunakan uji normalitas, uji linearitas, analisis korelasi, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi pustakawan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 39,84, dan kualitas layanan sirkulasi juga berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 41,12. Uji normalitas menunjukkan data berdistribusi normal dan uji linearitas menunjukkan hubungan yang linear antara kedua variabel. Hasil analisis korelasi diperoleh nilai r sebesar 0,665 yang menunjukkan hubungan kuat, dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$) yang berarti signifikan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,665 menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi pustakawan memberikan kontribusi sebesar 66,5% terhadap kualitas layanan sirkulasi. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_1) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak, yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara efektivitas komunikasi pustakawan terhadap kualitas layanan sirkulasi. Temuan ini berimplikasi bahwa pengelola perpustakaan perlu memprioritaskan peningkatan kompetensi komunikasi pustakawan, misalnya melalui pelatihan pelayanan prima dan komunikasi interpersonal, serta memperkuat sosialisasi layanan kepada pemustaka. Hasil ini juga menjadi dasar bagi pengelola untuk menata pembagian tugas pustakawan sirkulasi agar interaksi dengan pemustaka tidak terganggu, sehingga kualitas layanan sirkulasi dapat terus ditingkatkan.

Kata kunci: Literasi Komunikasi; Pustakawan; Pemustaka; Layanan Sirkulasi; Perpustakaan Perguruan Tinggi.

ANALYSIS OF THE EFFECTIVENESS OF LIBRARIAN-USER COMMUNICATION ON THE QUALITY OF CIRCULATION SERVICES AT THE MUHAMMADIYAH UNIVERSITY OF MAKASSAR LIBRARY

ABSTRACT

This study aims to determine the level of effectiveness of communication between librarians and users and to analyze its influence on the quality of circulation services. The research employed a quantitative method with descriptive and associative approaches. The population comprised 575 active undergraduate students (semesters 5 and 7) at Universitas Muhammadiyah Makassar. A sample of 356 respondents was selected using purposive sampling, with the criteria of active semester 5 and 7 students who had used the library's circulation services. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed using normality tests, linearity tests, correlation analysis, and the coefficient of determination. The results show that the effectiveness of librarian communication is in the good category with a mean score of 39.84, while the quality of circulation services is also in the good category with a mean score of 41.12. The normality test indicates that the data are normally distributed, and the linearity test shows a linear relationship between the two variables. The correlation analysis yields an r value of 0.665, indicating a strong relationship, with a significance value of 0.000 (<0.05), meaning it is statistically significant. The coefficient of determination (R^2) of 0.665 indicates that the effectiveness of librarian communication contributes 66.5% to the quality of circulation services. Thus, the alternative hypothesis (H_1) is accepted and the null hypothesis (H_0) is rejected, indicating a positive and significant influence of librarian communication effectiveness on the quality of circulation services. These findings imply that library management should prioritize strengthening librarians' communication competence, for example through service excellence and interpersonal communication training, and improve the outreach of library services to users. The results also provide a basis for reorganizing circulation librarians' task allocation so that interaction with users is not disrupted, thereby sustaining and improving the quality of circulation services.

Keywords: Communication Literacy; Librarian; Library User; Circulation Services; College Library.



Copyright©2019

Riwayat Artikel

1. Diterima : 28 April 2026
2. Disetujui : 27 September 2026
3. Dipublikasikan : 29 September 2026

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan memiliki peran strategis dalam Pembangunan sumber daya manusia di Indonesia. Sesuai Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, perpustakaan berfungsi sebagai pusat informasi, edukasi, dan budaya baca bagi Masyarakat (Perpustakaan RI, 2022). Dalam konteks globalisasi informasi dan transformasi digital, perpustakaan di Indonesia diharapkan berperan aktif dalam meningkatkan kualitas pembelajaran dan penelitian di berbagai tingkat Pendidikan (Sari & Marajari, 2021). Perkembangan tersebut juga mendorong perpustakaan mengembangkan layanan berbasis sistem informasi, seperti layanan antar (*delivery service*) yang dirancang menggunakan *Unified Modelling Language* (Septiara et al., 2025). Berbagai penelitian di Indonesia menegaskan bahwa keberadaan perpustakaan yang berkualitas dapat menjadi indikator kemajuan akademik suatu institusi Pendidikan (Sarman, 2023) (Nurcahyadi, 2022).

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar terlihat masih menghadapi sejumlah kendala dalam efektifitas komunikasi dan kualitas layanan sirkulasi. Permasalahan yang muncul yaitu adanya kesenjangan antara kemampuan pustakawan dalam memberikan sosialisasi penggunaan fasilitas perpustakaan kepada mahasiswa. Kurangnya sosialisasi juga menyebabkan mahasiswa tidak mengetahui manfaat penuh dari keanggotaan perpustakaan, di mana mahasiswa belum memahami secara menyeluruh fungsi kartu anggota perpustakaan selain untuk meminjam dan mengembalikan buku, yang seharusnya kartu tersebut juga memiliki peran penting dalam pendataan kunjungan, akses layanan referensi, serta layanan lain di perpustakaan.

Di sisi lain, respon pustakawan terhadap kebutuhan pemustaka masih dinilai kurang efektif karena pelayanan yang cenderung bersifat terburu-buru tanpa memberikan penjelasan yang memadai mengenai sistem layanan. Kondisi ini menyebabkan sebagian mahasiswa merasa canggung untuk berkunjung dan enggan berinteraksi dengan pemustaka. Selain itu, pustakawan yang bertugas di bagian layanan sirkulasi sering kali teralihkan fokusnya karena turut menangani pemeriksaan Turnitin karya ilmiah mahasiswa, sehingga konsentrasi terhadap pelayanan peminjaman dan pengembalian bahan Pustaka menjadi berkurang. Akibatnya proses pelayanan menjadi lambat, komunikasi interpersonal melemah, dan layanan sirkulasi tidak berjalan optimal.

Berdasarkan uraian tersebut, efektivitas komunikasi pustakawan dengan pemustaka tidak dapat dipisahkan dari konteks operasional layanan sirkulasi. Keberhasilan layanan tergantung pada kemampuan pustakawan menyampaikan informasi dengan jelas, responsif, dan ramah. Penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan positif antara kemampuan

komunikasi pustakawan dan kepuasan pemustaka, tetapi penelitian khusus yang mengkaji hubungan ini di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar masih terbatas. Dengan kata lain, ini masih terdapat kesenjangan penelitian mengenai bagaimana komunikasi pustakawan dalam mempengaruhi kualitas layanan sirkulasi di konteks universitas ini. Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul Analisis Efektifitas Komunikasi Pustakawan dengan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar.

Rumusan masalah dari penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana tingkat efektivitas komunikasi pustakawan (X) dan tingkat kualitas layanan sirkulasi (Y) di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar?, dan 2) Apakah terdapat pengaruh efektivitas komunikasi pustakawan (X) terhadap kualitas layanan sirkulasi (Y)?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat efektivitas komunikasi pustakawan (X) dan tingkat kualitas layanan sirkulasi (Y) di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar.

B. KAJIAN TERDAHULU

Komunikasi merupakan fondasi utama dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan. Hubungan antara efektivitas komunikasi pustakawan dan kualitas layanan sirkulasi dapat dijelaskan melalui teori komunikasi interpersonal (DeVito, 2019) dan model SERVQUAL (Zeithaml & Berry, 2020). Komunikasi interpersonal berperan dalam menciptakan interaksi yang efektif dan membangun hubungan saling pengertian, sementara model SERVQUAL menjelaskan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi-dimensi tersebut akan tercapai secara optimal apabila komunikasi antara pustakawan dan pemustaka berlangsung efektif.

Menurut DeVito (2019), keberhasilan komunikasi interpersonal dapat diukur dari sejauh mana pesan dapat diterima dan direspons sesuai harapan pengirim pesan. Hal ini sejalan dengan temuan Rahman (2024), yang menyebutkan bahwa komunikasi interpersonal pustakawan yang efektif akan meningkatkan kepuasan pengguna, memperlancar proses layanan, dan menciptakan hubungan kerja yang harmonis antara pustakawan dan pemustaka.

Model SERVQUAL relevan dalam penelitian ini karena dapat digunakan sebagai alat ukur kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan, terutama dalam mengidentifikasi kesenjangan antara harapan pemustaka dan layanan aktual yang diberikan pustakawan. Penelitian Hidayat dan Syamsuddin (2022) menemukan bahwa dimensi *reliability* dan *responsiveness* merupakan faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di layanan sirkulasi.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji komunikasi pustakawan dan layanan sirkulasi. Nurcahyadi (2022) meneliti efektivitas komunikasi pustakawan dengan pemustaka pada layanan unggah mandiri di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. Penelitian tersebut sama dengan penelitian ini dalam hal fokus pada efektivitas komunikasi pustakawan dan pemustaka, tetapi berbeda pada objek layanan, yaitu unggah mandiri dan bukan layanan sirkulasi. Putri dan Nabila (2024) meneliti pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Poltekkes Kemenkes Padang. Persamaannya terletak pada pengaruh komunikasi pustakawan sebagai variabel bebas, sedangkan perbedaannya terletak pada variabel terikat yang berupa kepuasan pemustaka, bukan kualitas layanan sirkulasi. Sumarni (2023) meneliti kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar. Penelitian ini memiliki lokasi dan layanan yang sama, tetapi berbeda karena Sumarni berfokus pada kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan, sedangkan penelitian ini menguji pengaruh efektivitas komunikasi terhadap kualitas layanan sirkulasi.

Saragih (2021) mengkaji peran komunikasi pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan informasi melalui media sosial pada masa pandemi Covid-19. Persamaannya terletak pada keterkaitan antara komunikasi pustakawan dan kualitas layanan, tetapi komunikasi dalam penelitian tersebut dilakukan melalui media sosial pada layanan informasi, bukan komunikasi langsung pada layanan sirkulasi. Saputra (2025) meneliti pengaruh kualitas layanan sirkulasi terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Lampung. Penelitian ini sama dalam hal mengkaji kualitas layanan sirkulasi, tetapi kualitas layanan berperan sebagai variabel bebas terhadap kepuasan pemustaka tanpa melibatkan variabel komunikasi pustakawan. Adapun Yefani (2025) dan Prihastanti (2017) menggunakan SERVQUAL pada layanan sirkulasi seperti penelitian ini, tetapi berfokus pada dimensi SERVQUAL dan kepuasan pemustaka, tanpa menguji komunikasi pustakawan.

Berdasarkan pemetaan tersebut, kebaruan penelitian ini terletak pada tiga hal. Pertama, variabel terikat yang diukur adalah kualitas layanan sirkulasi, bukan kepuasan pemustaka. Kedua, penelitian ini menguji pengaruh efektivitas komunikasi pustakawan terhadap kualitas layanan sirkulasi dalam satu model korelasional pada objek yang sama, yaitu Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar. Ketiga, penelitian ini mengaitkan temuan dengan kondisi operasional di lapangan, yaitu rangkap tugas pustakawan sirkulasi yang turut menangani pemeriksaan Turnitin. Sepengetahuan penulis, kajian dengan kombinasi tersebut belum banyak dilakukan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional dan asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pengumpulan data numerik yang dianalisis secara statistik untuk menguji hipotesis (Sugiyono, 2021), sedangkan metode korelasional digunakan untuk mengetahui hubungan antara efektivitas komunikasi pustakawan sebagai variabel independen (X) dan kualitas layanan sirkulasi sebagai variabel dependen (Y) tanpa memanipulasi kedua variabel tersebut. Penelitian dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa aktif program S1 semester 5 dan 7 Universitas Muhammadiyah Makassar yang berjumlah 575 orang. Sampel ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu sesuai tujuan penelitian (Sugiyono, 2021). Kriteria sampel adalah mahasiswa yang berstatus aktif pada semester 5 atau 7 dan pernah memanfaatkan layanan sirkulasi perpustakaan, sehingga dianggap mampu menilai komunikasi pustakawan dan kualitas layanan. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh 356 responden.

Data dikumpulkan menggunakan instrumen berupa angket tertutup, yaitu alat ukur yang digunakan untuk memperoleh data mengenai variabel yang diteliti (Sugiyono, 2022). Angket menggunakan skala Likert dengan lima kategori jawaban dan terdiri atas 20 pernyataan, yaitu 10 item untuk variabel efektivitas komunikasi pustakawan (X) dan 10 item untuk variabel kualitas layanan sirkulasi (Y). Angket diisi langsung oleh responden yang memenuhi kriteria sampel.

Data dianalisis menggunakan program SPSS melalui empat tahap. Pertama, analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan nilai rata-rata masing-masing variabel. Kedua, uji prasyarat analisis, yaitu uji normalitas dengan metode Kolmogorov-Smirnov dan uji linearitas dengan *Test of Linearity* pada bagian *Deviation from Linearity*; data dinyatakan berdistribusi normal dan hubungan dinyatakan linear apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Ketiga, uji hipotesis menggunakan analisis korelasi *Pearson Product Moment* untuk mengetahui arah dan kekuatan hubungan antarvariabel, dengan interpretasi koefisien korelasi mengacu pada Sugiyono (2021). Keempat, koefisien determinasi (*R Square*) dari analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X terhadap variabel Y. Hipotesis yang diuji adalah H_0 : tidak terdapat pengaruh efektivitas komunikasi pustakawan terhadap kualitas layanan sirkulasi, dan H_1 : terdapat pengaruh efektivitas komunikasi pustakawan terhadap kualitas layanan sirkulasi, dengan H_0 ditolak apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara efektivitas komunikasi pustakawan dengan pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran angket (kuesioner) kepada 356 responden yang merupakan mahasiswa aktif program S1 semester 5 dan 7 yang pernah memanfaatkan layanan perpustakaan. Instrument penelitian menggunakan skala *Likert* dengan lima kategori jawaban. Angket terdiri dari 20 pertanyaan, yaitu 10 item dari variabel efektivitas komunikasi pustakawan (X) dan 10 item variabel kualitas layanan sirkulasi (Y).

Nilai rata-rata sebesar 39,84 menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi pustakawan berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pustakawan dinilai mampu memberikan informasi layanan perpustakaan dengan cukup jelas, bersikap sopan dalam melayani pemustaka, serta responsive terhadap pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka. Nilai rata-rata sebesar 41,12 menunjukkan bahwa kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Muhammadiyah Makassar berada pada kategori baik.

Tabel 1. Hasil Uji Deskriptif Variabel X dan Variabel Y

Descriptives			Statistic	Std. Error
X	Mean		30.9073	.55014
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	29.8254	
		Upper Bound	31.9893	
	5% Trimmed Mean		30.9688	
	Median		31.0000	
	Variance		107.746	
	Std. Deviation		10.38009	
	Minimum		10.00	
	Maximum		50.00	
	Range		40.00	
	Interquartile Range		15.75	
	Skewness		.006	.129
	Kurtosis		-.660	.258
Y	Mean		30.7612	.54511
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	29.6892	
		Upper Bound	31.8333	
	5% Trimmed Mean		30.8159	
	Median		31.0000	
	Variance		105.782	
	Std. Deviation		10.28505	
	Minimum		10.00	
	Maximum		50.00	
	Range		40.00	
	Interquartile Range		15.00	
	Skewness		-.018	.129
	Kurtosis		-.649	.258

Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah data pada variabel Efektivitas Komunikasi Pustakawan (X) dan Kualitas Layanan Sirkulasi (Y) terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas merupakan salah satu syarat penting dalam analisis statistik parametrik, karena metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini mensyaratkan data yang berdistribusi normal.

Pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* melalui bantuan program SPSS. Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah dengan melihat nilai signifikansi (Sig.), dimana apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($\text{Sig} > 0,05$), maka data dinyatakan berdistribusi normal, sedangkan jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($\text{Sig} < 0,05$), maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X	.041	356	.200 [*]	.979	356	.044
Y	.045	356	.079	.981	356	.044

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Berdasarkan hasil uji normalitas yang ditampilkan pada tabel, diketahui bahwa pada uji *Kolmogorov-Smirnov* nilai signifikansi untuk variabel X sebesar 0,200 dan variabel Y sebesar 0,079. Kedua nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 ($\text{Sig} > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Uji Linearitas

Uji linearitas dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang bersifat linear antara variabel Efektivitas Komunikasi Pustakawan (X) dengan Kualitas Layanan Sirkulasi (Y). Uji ini penting dilakukan sebagai salah satu prasyarat dalam penggunaan analisis statistik parametrik, khususnya uji korelasi Pearson, yang mensyaratkan adanya hubungan linear antar variabel yang diteliti.

Uji linearitas dilakukan menggunakan metode Test of Linearity dengan bantuan program SPSS. Dasar pengambilan keputusan dalam uji ini adalah dengan melihat nilai signifikansi pada bagian Deviation from Linearity, dimana jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($\text{Sig} > 0,05$), maka hubungan antar variabel dapat dinyatakan linear.

Tabel 3. Hasil Uji Linearitas**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	(Combined)	22298.073	40	557.452	11.511	.913
		Linearity	19857.815	1	19857.815	410.053	.642
		Deviation from Linearity	2440.258	39	62.571	1.292	.890
	Within Groups		15254.632	315	48.427		
Total			37552.705	355			

Berdasarkan hasil uji linearitas yang ditunjukkan pada tabel ANOVA, diperoleh nilai signifikansi pada bagian *Deviation from Linearity* sebesar 0,890. Nilai tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 ($\text{Sig} > 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat penyimpangan dari linearitas antara variabel X dan variabel Y.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi atau pengaruh variabel Efektivitas Komunikasi Pustakawan (X) terhadap variabel Kualitas Layanan Sirkulasi (Y). Analisis ini bertujuan untuk melihat sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen dalam penelitian.

Pengujian koefisien determinasi dilakukan melalui analisis regresi linear sederhana dengan bantuan program SPSS, yang ditunjukkan pada nilai R Square (R^2) dalam tabel *Model Summary*. Nilai R Square menggambarkan persentase sumbangan pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.815 ^a	.665	.664	6.32677

a. Predictors: (Constant), X

Nilai r hitung sebesar 0,665 menunjukkan bahwa hubungan antara efektivitas komunikasi pustakawan dengan kualitas layanan sirkulasi berada pada kategori kuat. Nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kedua variabel tersebut signifikan secara statistik.

Dengan demikian, berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, maka hipotesis alternatif (H_1) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara efektivitas komunikasi pustakawan terhadap kualitas layanan sirkulasi diterima, sedangkan hipotesis nol (H_0)

ditolak. Hal ini berarti bahwa efektivitas komunikasi pustakawan memiliki peran yang nyata dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar. Semakin baik komunikasi yang dilakukan pustakawan, maka semakin tinggi pula kualitas layanan yang dirasakan oleh pemustaka.

E. KESIMPULAN

Efektivitas komunikasi pustakawan dan kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar berada pada kategori baik, dengan nilai rata-rata masing-masing 39,84 dan 41,12. Hasil analisis menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi pustakawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan sirkulasi ($r = 0,665$; sig. $0,000 < 0,05$) dengan kontribusi sebesar 66,5%, sehingga H1 diterima dan H0 ditolak. Dengan demikian, komunikasi yang efektif merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi. Secara praktis, pengelola perpustakaan disarankan memperkuat kompetensi komunikasi pustakawan melalui pelatihan pelayanan prima, meningkatkan sosialisasi layanan kepada pemustaka, serta menata pembagian tugas pustakawan sirkulasi agar tugas lain seperti pemeriksaan Turnitin tidak mengganggu pelayanan. Penelitian selanjutnya disarankan mengkaji faktor lain di luar komunikasi yang memengaruhi kualitas layanan sirkulasi.

DAFTAR PUSTAKA

- DeVito, J. A. (2019). *The Interpersonal Communication Book* (15th ed.). Pearson.
- Nurchayadi, I. (2022). Efektivitas Komunikasi Pustakawan dengan Pemustaka pada Layanan Unggah Mandiri di UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. *Abdi Pustaka: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, 2(2), 71-79.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Putri, A. W., & Nabila, J. (2024). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Era Digital (Studi Kasus di Poltekkes Kemenkes Padang). 4(April), 376-390.
- Prihastanti, T., & Husna, J. (2017). Kepuasan Pemustaka Terhadap Mahasiswa Magang Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Muria Kudus Berdasarkan Dimensi Affect Of Service Pada Metode Libqual+ TM. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(1), 51-60.
- Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*.
- Saputra, M. F. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Lampung.

- Saragih, Ha. (2021). Peran Komunikasi Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi melalui Media Sosial di Masa Pandemi Covid-19. *10*(4), 8-19.
- Sari, S. N., & Marajari, M. R. (2021). Efektifitas Komunikasi Interpersonal Universitas Sari Mutiara Indonesia. 36-48.
- Sarman. (2023). Peran Pustakawan dalam Peningkatan Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Dinas dan Kearsipan Daerah Kabupaten Polewali Mandar.
- Septiara, D., Asning, P. W., & Fatwanto, A. (2025). Desain Sistem Informasi Delivery Service pada Perpustakaan dengan Unified Modelling Language (UML). *Jurnal Ilmu Perpustakaan (JIPER)*, 7(1), 1-24.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sumarni. (2023). Kemampuan Komunikasi Interpersonal Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Yefani, P., & Asmara, R. (2025). Pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan menggunakan metode servqual dan importance performance analysis (ipa) di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Barat. *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 13(1), 61-73.