

**ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DALAM
MERAH KEBERHASILAN AKREDITASI DI PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM MALANG**



Oleh:

Mifta Olievia Wardhani

NIM: 20200012089

TESIS

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**
Diajukan kepada Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Master of Arts
(M.A.)

**Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi**

YOGYAKARTA

2023

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mifta Olievia Wardhani, S.IP

NIM : 20200012089

Jenjang : Magister

Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 03 Januari 2022

Saya yang menyatakan,



Mifta Olievia Wardhani, S.IP

NIM: 20200012089

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mifta Olievia Wardhani, S.IP
NIM : 20200012089
Jenjang : Magister
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 03 Januari 2022

Saya yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a 10,000 Rupiah Indonesian postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'METAL TEMBEL'. The serial number 'SE385AKX218155189' is visible at the bottom of the stamp.

Mifta Olievia Wardhani, S.IP

NIM: 20200012089

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 519709 Fax. (0274) 557978 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-95/Un.02/DPPs/PP.00.9/01/2023

Tugas Akhir dengan judul : ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DALAM MERAHAI
KEBERHASILAN AKREDITASI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM
MALANG

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MIFTA OLIEVIA WARDHANI, S.IP
Nomor Induk Mahasiswa : 20200012089
Telah diujikan pada : Kamis, 12 Januari 2023
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang/Penguji I

Dr. Ramadhanita Mustika Sari
SIGNED

Valid ID: 63cf3f5008ac2



Penguji II

Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si
SIGNED

Valid ID: 63ce0a641edc0



Penguji III

Dr. Roma Ulinnuha, S.S.,M.Hum.
SIGNED

Valid ID: 63ea33559461c



Yogyakarta, 12 Januari 2023
UIN Sunan Kalijaga
Direktur Pascasarjana

Prof. Dr. H. Abdul Mustaqim, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 63d0901e9f549

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.,
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

**ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN
DALAM MERAH KEBERHASILAN AKREDITASI DI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

Yang ditulis oleh

Nama : Mifta Olievia Wardhani, S.IP
NIM : 20200012089
Jenjang : Magister (S2)
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Master of Art (M.A).

Wassalamualaikum Wr. Wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIAGA
YOGYAKARTA
Yogyakarta, 30 Desember 2022
Dosen Pembimbing



Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si
NIP. 19680701 199803 2 001

ABSTRAK

Mifta Olievia Wardhani, S.IP (20200012089) : Analisis Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Meraih Keberhasilan Akreditasi di Perpustakaan Universitas Islam Malang. Tesis Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Pascasarjana Universitas Islam negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tahapan akreditasi yang dilakukan Perpustakaan Universitas Islam Malang, mengetahui bagaimana bentuk komunikasi apa saja yang dilakukan oleh pihak perpustakaan selama masa akreditasi serta menganalisis bagaimana komunikasi interpersonal antar pustakawan selama masa akreditasi di Perpustakaan Universitas Islam Malang hingga dapat meraih keberhasilan akreditasi “A”. Penelitian ini berjenis kualitatif deskriptif. Pengumpulan data penelitian dilakukan melalui observasi, wawancara semi terstruktur kepada pustakawan yang terlibat dalam kegiatan akreditasi, serta dokumentasi. Data penelitian dianalisis melalui reduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan.

Didasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa: (1) Tahapan akreditasi di Perpustakaan Universitas Islam Malang dimulai dari tahapan persiapan, penyusunan borang, pengajuan akreditasi, mengirimkan berkas akreditasi, penilaian, dan pengumuman hasil nilai akreditasi. Pada tahapan penilaian, kegiatan visitasi di perpustakaan Unisma ditiadakan dikarenakan bertepatan dengan pandemi, sehingga penilaian didasarkan pada kelengkapan dokumen akreditasi yang dikumpulkan. (2) Perpustakaan Universitas Islam Malang melakukan komunikasi secara intens selama masa akreditasi dengan pihak internal perpustakaan dan pihak eksternal seperti pimpinan universitas. Hasil temuan menunjukkan bahwa kepala perpustakaan juga berinisiatif melakukan komunikasi dengan Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia (FPPTI) dan perpustakaan perguruan tinggi lain yang menjadi rekan kerjasamanya untuk mempersiapkan dan berkonsultasi terkait penulisan borang akreditasi. Bentuk komunikasi selama masa akreditasi tersebut dilakukan dengan mempertimbangkan aspek transmisi, pemahaman, dan konsistensi. (3) Selama berkomunikasi, pustakawan tim akreditasi Perpustakaan Unisma menerapkan aspek komunikasi interpersonal seperti keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan (*equality*). Kelima aspek tersebut sudah ditunjukkan dengan baik dalam proses komunikasi selama akreditasi. Melalui penerapan kelima aspek komunikasi interpersonal tersebut selama masa akreditasi akan memberikan kemudahan bagi pustakawan tim akreditasi untuk berkoordinasi dan bekerjasama dalam menyusun dokumen akreditasi. Hasil penyusunan dokumen akreditasi yang baik tersebut akan berdampak pada keberhasilan pustakawan untuk meraih nilai akreditasi “A”.

Kata kunci: komunikasi interpersonal, pustakawan, akreditasi perpustakaan.

ABSTRACT

Mifta Olievia Wardhani, S.IP (20200012089) : *Analysis of Librarian's Interpersonal Communication in Achieving the Success of Islamic University of Malang Libraries Accreditation.* Masters Thesis of Interdisciplinary Islamic Studies Program, Library and Information Sciences Concentration, Postgraduate of Sunan Kalijaga Islamic University, 2022

This study aims to determine how the stages of accreditation are carried out by the Library of the Islamic University of Malang. This research is to find out the forms of communication carried out by the library during the accreditation period at the Islamic University of Malang Library can achieve success in "A" accreditation. This research is categorized as descriptive qualitative type research. Research data collection was carried out through observation, semi-structured interviews with librarians involved in accreditation activities, as well as documentation. Research data were analyzed through data reduction, presenting data, and drawing conclusions.

Based on the results of the research that has been done, it can be seen that: (1) The stages of accreditation at the Library of the Islamic University of Malang start from the stages of preparation, preparation of accreditation forms, submission of accreditation, sending accreditation files, assessment and announcement of the results of accreditation. At the assessment stages, visitation activities at the Islamic University of Malang Library were abolished because it coincided with a pandemic, so the assessment was based on the completeness of the accreditation documents collected. (2) The Library of the Islamic University of Malang communicates intensely during the accreditation period with the library's internal parties and external parties such as vice of university. The findings show that the head of the Library of Islamic University of Malang also took initiative to communicate with the Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia (FPPTI) and othe university libraries that already collaborated with them to prepare and consult regarding the writing of accreditation forms. The form of communication during accreditation period is carried out by considering aspects of transmission, understanding, and consistency. (3) During communication, the librarian of the Islamic University of Malang library accreditation team applies aspects of interpersonal communication such as openness, empathy, support, positive attitude, and equality. These five aspects have been well demonstrated in the communication process during accreditation. The implementation of these five aspects of interpersonal communication during the accreditation period will provide convenience for the librarian's accreditation team to coordinate and corporate in preparing accreditation documents. The results of the preparation of a good accreditation files will have an impact on the success of librarians in achieving an "A" accreditation result.

Keywords: *interpersonal communication, librarian, library accreditation.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah senantiasa melimpahkan nikmat dan kesempatan kepada seluruh penghuni semesta alam. Shalawat serta salam juga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW. Semoga kita senantiasa mendapatkan syafaatNya di hari akhir nanti. Penulis sangat bersyukur telah menyelesaikan tesis yang berjudul **“Analisis Gaya Komunikasi Interpersonal Pustakawan dalam Meraih Keberhasilan Akreditasi di Perpustakaan Universitas Islam Malang”**. Tesis ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan program magister jurusan Interdisciplinary Islamic Studies, konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penulisan Tesis ini disusun berdasarkan kegiatan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Malang, Kota Malang, Provinsi Jawa Timur. Penulis menyadari dalam penulisan tesis ini masih ditemukan beberapa kekurangan, sehingga penulis mohon memberikan kritik dan saean yang bersifat membangun demi kesempurnaan dan perbaikan bagi penulis dalam menyusun karya ilmiah di masa mendatang.

Dalam penulisan tesis ini, tentu penulis dihadapkan dengan berbagai rintangan dan halangan yang menjadi tantangan tersendiri bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan tesis ini. Alhamdulillah berkat bantuan, dorongan, motivasi, dan keikhlasan dari berbagai pihak, penulis akhirnya dapat menyelesaikan kegiatan penelitian dan penulisan tesis ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan

ucapan terima kasih yang tulus dari hati yang terdalam kepada beberapa pihak di antaranya:

1. Prof. Dr. Phil. Al-Makin, S.Ag., MA., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. H. Abdul Mustaqim, S.Ag. M.Ag selaku Direktur Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Dr. Nina Mariani Noor, M.A. selaku Ketua Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., SS., M.Si yang selalu sabar dan teliti dalam membimbing peneliti dalam menyusun tesis ini.
5. Dra Lilik Ernawati, M.Si selaku Kepala Perpustakaan Universitas Islam Malang yang bersedia memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
6. Seluruh jajaran pustakawan dan staf Perpustakaan Universitas Islam Malang yang telah bersedia membantu kelancaran proses penelitian.
7. Kepada kedua orang tua yang senantiasa memberikan doa, motivasi, serta dukungan baik materil maupun non-materil kepada penulis, sehingga penulis dapat melanjutkan pendidikan dan menyelesaikan tesis ini.
8. Kepada sahabat seperjuangan Ilmu Perpustakaan Angkatan 2020 genap yang selalu belajar dan mencari ilmu bersama, semoga kita semua diberikan kesuksesan di masa depan, Aamiin.
9. Kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas seluruh kebaikan dan keikhlasan dengan pahala yang berlipat ganda serta senantiasa memberikan nikmat sehat, nikmat Islam, nikmat kesempatan dan barokah hidup.

Akhir kata, besar harapan penulis bahwa tesis ini dapat menjadi pegangan, contoh, wawasan, dan referensi bagi perpustakaan perguruan tinggi dalam berkomunikasi antar pustakawan dalam menghadapi akreditasi perpustakaan. Adanya akreditasi unggul dalam perpustakaan perguruan tinggi dinilai dapat meningkatkan prestise lembaga induknya yakni perguruan tinggi sehingga keberadaan perpustakaan di perguruan tinggi dapat diakui dan menjadikan perpustakaan untuk memaksimalkan perannya dalam memberikan pelayanan informasi yang tepat guna kepada seluruh penggunanya.

Terima kasih dan salam hormat dari peneliti.

Yogyakarta, 30 Desember 2022

Peneliti



Mifta Olievía Wardhani, S.IP

NIM. 20200012089

MOTTO & DEDIKASI

“Your work is going to fill a large part of your life, and the only way to be truly satisfied is to do what you believe is great work. And the only way to do great work is to love what you do. If you haven’t found it yet, keep looking. Don’t settle”

(Steve Jobs - 2005)

Tesis ini Penulis Dedikasikan untuk:

Ayah dan Mama tercinta

Pramudji & Isti

Keluarga Besar Bani Iskak

Keluarga Besar Ibu Rafiah

Serta Almamaterku

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
MOTO DAN DEDIKASI.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
D. Kajian Pustaka.....	10
E. Kerangka Teoritis.....	17
1. Komunikasi	17
2. Komunikasi Interpersonal	20
3. Pustakawan	24
4. Akreditasi Perpustakaan.....	25
F. Metode Penelitian.....	28
1. Jenis Penelitian.....	28
2. Subyek dan Obyek Penelitian	28
3. Sumber Data.....	29
4. Waktu dan Tempat Penelitian	30
5. Instrumen Penelitian.....	30
6. Teknik Pengumpulan Data.....	31

7. Teknik Keabsahan Data	34
8. Teknik Analisis Data.....	37
G. Sistematika Pembahasan	39
BAB II GAMBARAN UMUM	
A. Gambaran Umum Perpustakaan Universitas Islam Malang	41
B. Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Islam Malang	45
C. Koleksi Perpustakaan Universitas Islam Malang.....	46
D. Jam Buka Layanan Perpustakaan Universitas Islam Malang	48
E. Layanan Perpustakaan Universitas Islam Malang	48
F. Kerjasama Perpustakaan Universitas Islam Malang	50
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Tahapan Akreditasi Perpustakaan Universitas Islam Malang.....	53
1. Tahapan Persiapan	54
2. Penyusunan Borang Akreditasi	59
3. Pengajuan Akreditasi	62
4. Pengiriman Berkas	62
5. Penilaian.....	62
6. Pengumuman Hasil	63
B. Bentuk Komunikasi Pustakawan selama Akreditasi Perpustakaan Universitas Islam Malang	64
1. Komunikasi Antar Pustakawan Tim Akreditasi.....	65
2. Komunikasi dengan Pihak Pimpinan Universitas Islam Malang...	69
3. Komunikasi dengan Pihak FPPTI	72
4. Komunikasi dengan Perpustakaan Perguruan Tinggi Lain.....	74
C. Komunikasi Interpersonal Pustakawan Perpustakaan Universitas Islam Malang hingga Meraih Keberhasilan Akreditasi	78
1. Aspek Keterbukaan	82
2. Aspek Empati	83
3. Aspek Dukungan.....	85
4. Aspek Positif	87
5. Aspek Kesamaan (<i>Equality</i>).....	90

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan 97

B. Saran..... 100

DAFTAR PUSTAKA 102

LAMPIRAN..... 107

DAFTAR RIWAYAT HIDUP 152



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Perbandingan Penelitian Terdahulu, 13.
Tabel 2	Komponen dan Indikator Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi, 26.
Tabel 3	Penentuan Nilai Akreditasi, 27.
Tabel 4	Sumber Daya Manusia Perpustakaan Unisma, 45.



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 Penerimaan sertifikat akreditasi Perpustakaan Unisma, 64.
- Gambar 2 Dokumentasi rapat koordinasi rutin penyusunan borang akreditasi
Perpustakaan Unisma, 68.



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian, 108.
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara, 109.
- Lampiran 3 Surat Kesediaan Menjadi Informan, 113.
- Lampiran 4 Transkrip Wawancara, 121.
- Lampiran 5 Sertifikat Akreditasi “A” Perpustakaan Unisma, 149.
- Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian, 150.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Proses komunikasi merupakan proses menyampaikan gagasan, pikiran, atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Penyampaian tersebut dapat berupa informasi, pendapat, atau ide yang muncul dari benak individu tersebut. Sehingga proses komunikasi juga dikenal sebagai tahapan penciptaan informasi hingga informasi tersebut dipahami oleh komunikan¹. Komunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan sehari-hari. Komunikasi juga selalu dilakukan dalam berbagai konteks, baik komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok, komunikasi massa, hingga komunikasi dalam lingkungan organisasi.

Dalam lingkup kelompok atau organisasi, proses komunikasi organisasi merupakan kegiatan penyampaian pesan atau pertukaran informasi dalam lingkup organisasi tersebut. Suatu organisasi dapat berjalan dengan baik apabila setiap bagian dalam organisasi tersebut dapat berkomunikasi dengan baik terkait tugas, fungsi, dan tujuan organisasi. Komunikasi dalam organisasi juga merupakan kunci atau langkah yang paling tepat untuk mencapai tujuan organisasi². Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi memiliki peran yang sangat penting dan berpengaruh dalam keberlangsungan suatu organisasi.

¹ Riinawati, "Pengantar Teori Manajemen Komunikasi Dan Organisasi" (Banjarmasin: Pustaka Baru Press, 2019), 26

² Keizia Jeina Polii, Desie M D Warouw, and Edmon Royan Kalesaran, "Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota Pers Mahasiswa 'ACTA DIURNA' Ilmu Komunikasi Fispol Unsrat Manado," *Acta Diurna Komunikasi* 1, no. 3 (2019): 1–13.

Komunikasi juga menjadi bagian penting dalam setiap organisasi hingga instansi pelayanan publik, salah satunya adalah perpustakaan yang kegiatan utamanya memberikan pelayanan kepada pemustaka. Dalam lingkup perpustakaan, komunikasi merupakan kegiatan utama yang ada di perpustakaan, karena perpustakaan identik dengan penyampaian informasi kepada pemustakanya. Informasi yang disampaikan ataupun yang diterima oleh elemen-elemen terkait dengan perpustakaan tentu membutuhkan komunikasi yang efektif sehingga informasi yang dibutuhkan di perpustakaan dapat disampaikan dan diterima dengan baik³. Komunikasi yang ada di perpustakaan bukan hanya sekadar antara pustakawan dengan pihak pemustaka tetapi juga komunikasi antar pustakawan selaku pihak-pihak SDM utama dalam menjalankan program kerja di perpustakaan.

Komunikasi antar pustakawan ini bertujuan untuk menjalankan kerja sama atau kolaborasi demi mencapai tujuan perpustakaan. Program kerja perpustakaan akan berjalan lancar dan efektif apabila berlandaskan komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik antara pustakawan akan memberikan citra yang positif dalam pelayanan jasa informasi di perpustakaan. Tanpa komunikasi seorang pekerja tidak akan mengetahui apa saja yang dilakukan oleh rekan kerjanya. Terlebih, tanggung jawab dan beban kerja pustakawan yang cukup besar, yakni memberikan pelayanan prima sebagai

³ Musrifah Musrifah, "Keterampilan Komunikasi Efektif Pustakawan Referensi Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta," *Pustakaloka* 9, no. 1 (2017): 83.

salah satu tolok ukur keberhasilan kegiatan perpustakaan yang tentunya memerlukan kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi⁴.

Perlu juga diperhatikan dalam setiap komunikasi tidak dipungkiri terdapat faktor-faktor penghambat sehingga komunikasi yang ada tidak berjalan sebagaimana mestinya, faktor penghambat komunikasi bisa muncul dari komunikator, lingkungan, media, maupun komunikan. Beberapa faktornya antara lain keterbatasan fisiologis, perbedaan latar belakang, dan persepsi dalam melihat suatu persoalan yang dihadapi, terutama dalam kegiatan akreditasi pada perpustakaan, yang dimana pengetahuan dalam menanggapi persoalan akreditasi tersebut berbeda antara individu satu dengan individu lainnya. Apabila hal ini tidak dicari jalan keluarnya bisa menjadi faktor penghambat dalam proses akreditasi pada lingkungan perpustakaan yang bersangkutan.

Kemampuan komunikasi antar pustakawan juga akan meningkatkan citra perpustakaan, komunikasi antar pustakawan yang baik juga akan sejalan dengan Kerjasama yang baik sehingga tujuan utama dari perpustakaan dapat dengan mudah tercapai. Tujuan utama dari adanya penyelenggaraan perpustakaan bukan hanya sekedar pada memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya, tetapi juga untuk mengembangkan dan senantiasa membangun citra positif perpustakaan. Salah satu upaya perpustakaan untuk membangun citra positif di mata penggunannya adalah melalui adanya akreditasi perpustakaan.

⁴ Muhammad Syaifuddin, "Komunikasi Antar Pustakawan Dalam Menjalankan Tugas Layanan Di UPT Perpustakaan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi" (UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2019).

Akreditasi merupakan salah satu upaya yang ditetapkan oleh pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan. Melalui akreditasi maka akan diketahui gambaran kualitas setiap lembaga serta mendorong setiap institusi pendidikan untuk mengembangkan institusinya serta memenuhi standar minimal dari akreditasi. Melalui akreditasi ini juga akan memotivasi pimpinan suatu institusi dan semua unsur yang terlibat untuk senantiasa meningkatkan kualitas institusinya⁵. Berbagai bentuk akreditasi yang dilakukan oleh pemerintah adalah akreditasi perpustakaan. Dalam lingkup perpustakaan perguruan tinggi, akreditasi dilakukan secara mandiri dan terpisah dari akreditasi perguruan tingginya.

Akreditasi perpustakaan merupakan standar nasional yang digunakan dalam penilaian untuk mengukur maju tidaknya perpustakaan baik dari segi fisik hingga kegiatannya. Perpustakaan dikatakan berkualitas baik apabila telah memenuhi persyaratan yang telah ditentukan sesuai komponen standardisasi akreditasi dan indikator yang ditetapkan dalam Pedoman Akreditasi Perpustakaan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Perpustakaan Nasional RI telah menerapkan beberapa standar untuk berbagai jenis perpustakaan, baik perpustakaan sekolah dasar/ ibtidaiyah, sekolah menengah pertama/ tsanawiyah, perpustakaan sekolah menengah atas/ Aliyah, hingga standar nasional perpustakaan perguruan tinggi.

⁵ Heri Abi Burachman Hakim, "Persiapan Perpustakaan Sekolah Dalam Menghadapi Akreditasi Perpustakaan," *Digilib ISI*, last modified 2013, accessed April 25, 2022, [http://digilib.isi.ac.id/1628/1/Manajemen Perpustakaan Sekolah dalam Menghadapi Akreditasi Perpustakaan.pdf](http://digilib.isi.ac.id/1628/1/Manajemen%20Perpustakaan%20Sekolah%20dalam%20Menghadapi%20Akreditasi%20Perpustakaan.pdf).

Perpustakaan Nasional RI telah menetapkan standar perguruan tinggi yang diterbitkan akhir tahun 2013. Kegiatan akreditasi perpustakaan ini merupakan bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas perpustakaan. Kegiatan akreditasi perpustakaan khususnya dilakukan oleh Lembaga Akreditasi Perpustakaan Nasional atau LAP-N yang telah disahkan oleh Perpustakaan Nasional RI⁶.

Salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang baru saja memperoleh sertifikat akreditasi adalah Perpustakaan Universitas Islam Malang (Unisma) dengan penilaian “A”. Keberhasilan mencapai predikat unggul dalam akreditasi perpustakaan Unisma tentunya didasari adanya kerjasama antara pihak-pihak yang terlibat baik internal perpustakaan hingga eksternal khususnya adalah pihak pustakawan Unisma selaku SDM utama perpustakaan. Dalam mencapai keberhasilan dalam akreditasi tersebut, tidaklah mudah. Proses pengajuan, pelaksanaan, hingga penilaian tim assessor terbilang cukup singkat bahkan hanya dalam hitungan bulan saja.

Perpustakaan Unisma berdiri pada tanggal 27 Maret 1981, bersamaan dengan berdirinya universitas. Dalam kurun waktu 40 tahun (tahun 1981-2021) perpustakaan Unisma belum pernah sekalipun mengajukan akreditasi. Berbeda dengan beberapa universitas Islam setara yang ada di Malang seperti Universitas Muhammadiyah Malang dan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memiliki akreditasi “A” terlebih dulu dan

⁶ Komarudin Komarudin, “Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pengalaman Perpustakaan STAIN Kediri,” *Pustakaloka* 8, no. 1 (2016): 14.

bahkan berhasil mempertahankan akreditasi “A” pada periode akreditasi selanjutnya.

Pihak kepala Perpustakaan Unisma memberanikan diri untuk mengajukan akreditasi perpustakaan pada awal tahun 2021, tepat setelah kegiatan renovasi Perpustakaan Unisma telah selesai. Pada pertengahan Januari 2021 pengajuan akreditasi tersebut berhasil disetujui. Kegiatan inti dari tahapan akreditasi Perpustakaan Unisma adalah penilaian oleh tim assessor di Bulan Juni 2021. Rentang waktu yang cukup singkat tersebut dinilai sebagai salah satu faktor penghambat, bahkan dalam pelaksanaannya, pustakawan Perpustakaan Unisma meminta agar kegiatan akreditasi tersebut ditunda terlebih dahulu. Pihak kepala perpustakaan tetap optimis dalam menjalani masa akreditasi dengan senantiasa memberikan motivasi, semangat, serta aktif mengikuti berbagai seminar daring terkait akreditasi perpustakaan untuk mempersiapkan akreditasi. Selain itu dibutuhkan komunikasi yang baik khususnya antar pustakawan Perpustakaan Unisma untuk senantiasa bekerja sama dan menyusun strategi sehingga meraih keberhasilan dalam proses akreditasi yang pertama kali dilakukannya.

Pihak kepala perpustakaan senantiasa memberikan motivasi kepada seluruh pihak yang terkait dalam kegiatan akreditasi tersebut untuk saling berkomunikasi dan bekerja sama demi mencapai tujuan akreditasi. Pada bulan Oktober 2021, Perpustakaan Unisma telah resmi mendapatkan sertifikat akreditasi dengan nilai “A” yang dikeluarkan oleh Perpustakaan Nasional RI. Proses akreditasi di Perpustakaan Unisma setidaknya telah memenuhi komponen yang ditetapkan dalam Standar Nasional Perpustakaan (SNP)

Perguruan Tinggi, di antaranya koleksi, sarana prasarana, pelayanan perpustakaan, dan komponen penguat serta berbagai fasilitas yang telah dimiliki perpustakaan.

Hal tersebut menunjukkan setiap perpustakaan yang mengajukan akreditasi wajib untuk mengatur strategi dimulai dari tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, evaluasi, dan pengoptimalan sumber daya yang dimilikinya⁷. Melalui kebijakan akreditasi tersebut, Perpustakaan Unisma berupaya mengimplementasikan dalam setiap penyelenggaraan pelayanan perpustakaan, sehingga kebijakan akreditasi perpustakaan perlu dilakukan dan mengupayakan solusi dari setiap penghambat keberlangsungan akreditasi.

Komunikasi dan koordinasi antar pustakawan juga menjadi salah satu upaya dalam kegiatan masa akreditasi, salah satunya dalam kegiatan pengisian borang akreditasi yang harus senantiasa dilakukan secara jelas, jujur, dan setransparan mungkin. Sehingga dalam upaya mendapatkan data yang lengkap diperlukan komunikasi yang baik antar pustakawan⁸. Komunikasi juga menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan proses akreditasi. Komunikasi dalam masa akreditasi tersebut sebaiknya dilaksanakan secara konsisten baik pada tahapan awal perencanaan akreditasi dan selama masa akreditasi dengan seluruh *stakeholders* yang terlibat⁹.

⁷ Teguh Yudi Cahyono, Umi Masruroh, and Sarwono Sarwono, "Implementasi Manajemen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Berstandar Nasional Di Universitas Negeri Malang," *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan* 9, no. 1 (2021): 39.

⁸ Sri Endah Pertiwi, "Strategi Perpustakaan Meraih Nilai Akreditasi Tinggi," *Media Informasi* 30, no. 2 (2021): 217–228.

⁹ Molyadi and Laksono Trisnantoro, "Pelaksanaan Kebijakan Akreditasi Puskesmas Di Kabupaten Kubu Raya," *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia* 07, no. 01 (2018): 18–23, <https://jurnal.ugm.ac.id/jkki/article/view/25486>.

Tim akreditasi perpustakaan harus senantiasa menguatkan komunikasi mereka melalui sikap saling terbuka hingga jujur saat menghadapi kesalahan dalam berkomunikasi. Komunikasi yang baik diperlukan dalam berbagai kegiatan akreditasi perpustakaan seperti pengisian borang serta menyiapkan bukti fisik akreditasi¹⁰.

Dalam mendukung upaya mencapai keberhasilan akreditasi tersebut, salah satu faktor pendukungnya adalah kemampuan komunikasi antar pustakawan atau disebut kemampuan komunikasi interpersonal. Pustakawan dituntut untuk memiliki kemampuan di bidang komunikasi secara interpersonal. Komunikasi interpersonal merupakan bentuk menyampaikan informasi atau pesan dari seseorang kepada orang lain dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman atau umpan balik¹¹. Melalui adanya komunikasi interpersonal yang efektif antar pustakawan juga menjadi dasar dari keberhasilan perpustakaan dalam meraih tujuan bersama dalam hal ini adalah mencapai keberhasilan akreditasi perpustakaan. Sehingga kerja sama tim akreditasi dapat berjalan dengan lancar serta hambatan dapat dengan mudah dicari solusinya.

Sejalan dengan pernyataan tersebut, faktor komunikasi juga menjadi unsur kunci dalam kegiatan akreditasi perpustakaan. Akreditasi membutuhkan komunikasi antar pustakawan yang tergabung dalam tim akreditasi. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan akreditasi perpustakaan selain melengkapi berkas-berkas akreditasi. Faktor lain dalam

¹⁰ Cahyono, Masruroh, and Sarwono, "Implementasi Manajemen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Berstandar Nasional Di Universitas Negeri Malang."

¹¹ Triana Santi Hildayati Raudah, "Komunikasi Interpersonal Pustakawan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan," *Libraria: Jurnal Perpustakaan* 6, no. 2 (2018): 257–280.

upaya mencapai keberhasilan akreditasi adalah kemampuan komunikasi interpersonal di antara pustakawan, dalam menilai sebaik apa penerapan komunikasi interpersonal di antara tim akreditasi pustakan Unisma perlu menerapkan beberapa komponen dari komunikasi interpersonal seperti keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif dan kesamaan (*equality*).

Penerapan komponen tersebut juga didasari bahwa salah satu tujuan dari adanya penerapan komunikasi interpersonal dalam lingkup kerja adalah untuk membangun hubungan kerja sehingga hasilnya diharapkan dapat bermanfaat dalam mencapai satu tujuan dalam institusi tersebut, dalam hal ini adalah tujuan untuk mendapatkan hasil akreditasi yang baik¹².

Dalam pelaksanaan akreditasi Perpustakaan Unisma mengutamakan unsur komunikasi untuk menyampaikan progress serta kendala dalam penulisan borangnya, sehingga dalam hal ini perlu dianalisis lebih lanjut apakah penerapan kelima aspek komunikasi interpersonal pustakawan selama akreditasi sudah ditunjukkan dengan baik atau belum.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk menganalisis komunikasi interpersonal antar pustakawan dalam mencapai keberhasilan akreditasi di perpustakaan Unisma, yang dimulai dari tahapan persiapan, pelaksanaan akreditasi hingga tahapan visitasi oleh tim assessor. Diharapkan dengan mengetahui model komunikasi interpersonal pustakawan dalam kegiatan akreditasi perpustakaan, maka penelitian ini dapat memberikan

¹² Selsia Kartika Sari, Prasetyo Budi Widodo, and JI SH Soedarto Tembalang Semarang, "Komunikasi Interpersonal Antar Karyawan dan Motivasi Kerja Pada Karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Semarang," *Jurnal Empati* No. 4, Vol. 4 (2015): 304–308.

kontribusi untuk pengetahuan atau menjadi informasi bagi perpustakaan perguruan tinggi lainnya dalam rangka persiapan menghadapi akreditasi perpustakaan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tahapan akreditasi yang dilakukan oleh Perpustakaan Unisma?
2. Bagaimanakah bentuk komunikasi yang dilakukan oleh pustakawan Unisma selama akreditasi?
3. Bagaimanakah komunikasi interpersonal pustakawan hingga meraih keberhasilan selama akreditasi?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas adapun tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan penelitian ini di antaranya:

1. Mengetahui tahapan yang dilakukan Perpustakaan Unisma dalam akreditasi.
2. Mengetahui bagaimana bentuk komunikasi yang dilakukan oleh pustakawan Unisma selama menghadapi akreditasi.
3. Mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal pustakawan hingga meraih keberhasilan akreditasi perpustakaan.

Selain itu, kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perpustakaan Universitas Islam Malang

Hasil dari penelitian dapat menjadi salah satu informasi atau masukan bagi Perpustakaan Unisma terutama dalam kegiatan akreditasi serta menjadi gambaran bagi perpustakaan perguruan tinggi lainnya dalam proses menghadapi akreditasi perpustakaan perguruan tinggi.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian dapat menambah wawasan dalam bidang perpustakaan dan informasi. Selain itu, manfaat lain yang diperoleh peneliti adalah memperoleh kesempatan peneliti untuk menganalisis fenomena yang diteliti yakni terkait komunikasi interpersonal pustakawan dalam mencapai keberhasilan akreditasi perpustakaan. Sehingga peneliti mampu memberikan gambaran dan menyimpulkan hasil temuannya yang diperoleh di lapangan.

D. Kajian Pustaka

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan tentang topik komunikasi interpersonal pustakawan di antaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni di tahun 2016 tentang strategi kepala perpustakaan dalam menghadapi akreditasi di Perpustakaan Sekolah Dasar Papar 2 Kediri. Penelitian tersebut merupakan penelitian kualitatif deskriptif proses pengumpulan data melalui wawancara dengan pihak kepala perpustakaan, staf perpustakaan, kepala sekolah, guru, serta siswa SDN 2 Papar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan oleh kepala perpustakaan adalah melalui pengadaan koleksi, pengadaan sarana dan prasarana, penataan ulang

perlengkapan yang ada di perpustakaan, katalogisasi, hingga pengembangan SDM¹³.

Penelitian kedua yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Freire, dkk tentang komunikasi sebagai strategi untuk mempertahankan akreditasi rumah sakit. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang digunakan adalah mengembangkan komunikasi internal yang memberikan kontribusi keseragaman informasi dari pihak tim akreditasi. Komunikasi juga menjadi peran penting dalam mempertahankan akreditasi “*excellent*” pada rumah sakit dengan berfokus pada kualitas perawatan dan keselamatan pasien¹⁴.

Penelitian ketiga yang memiliki relevansi dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Siregar, dkk di tahun 2019 tentang komunikasi interpersonal antar karyawan untuk meningkatkan kualitas kerja divisi humas. Pada penelitian tersebut menganalisis komunikasi interpersonal antar karyawan melalui 5 aspek yakni aspek keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif dan kesetaraan antar karyawan. Berdasarkan kelima aspek komunikasi interpersonal tersebut sudah ditunjukkan dengan baik dan memberikan pengaruh dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan khususnya pada divisi humas¹⁵.

¹³ Sri Wahyuni and Desi Nurhikmahyanti, “Strategi Kepala Perpustakaan Untuk Memperoleh Akreditasi Perpustakaan Sekolah Nasional Di Sekolah Dasar Negeri Papar II Kabupaten Kediri,” *Inspirasi manajemen pendidikan* 4, No. 1 (2016): 1–11.

¹⁴ Elana Maria Ramos Freire et al., “Communication as a Strategy for Hospital Accreditation Maintenance,” *Escola Anna Nery* 23, no. 1 (2019): 1–9.

¹⁵ Eni Karlina Siregar, “Komunikasi Antarpribadi Antar Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Divisi Humas Perkebunan Nusantara V Pekanbaru,” *JOM FISIP* 6, no. 1 (2019): 1–15.

Penelitian keempat adalah dilakukan oleh Ernawati di tahun 2019 tentang motivasi *Stakeholders* dalam mencapai keberhasilan akreditasi di Perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui peranan dan motivasi apa saja yang dilakukan oleh para *stakeholders* demi mencapai keberhasilan akreditasi perpustakaan sekolah. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Keberhasilan akreditasi perpustakaan di golongan dalam 5 kategori, yaitu *policy creator*, koordinator, fasilitator, implementer, dan akselerator.

Penelitian kelima adalah penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati di tahun 2020 tentang gaya komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan SMA Negeri 1 Jetis. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif, Hasil penelitian menunjukkan penggunaan komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan SMA Negeri 1 Jetis bertujuan untuk melakukan pendekatan dengan pengguna perpustakaan baik dari sisi verbal dan non verbal. Gaya komunikasi interpersonal pustakawan dapat dilihat dari dua gaya yakni gaya komunikasi *friendly* untuk menjaga hubungan baik dengan pemustaka sehingga pustakawan mudah menyesuaikan diri. Yang kedua adalah gaya komunikasi terbuka, pustakawan selalu menerima ide, masukan, serta saran dari pemustaka hingga masyarakat umum untuk pengembangan perpustakaan berbasis inklusi sosial.

Penelitian keenam yang berkaitan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Sulaiman, dkk di tahun 2021 tentang komunikasi dalam akreditasi program studi. Penelitian tersebut berfokus membahas tentang

komunikasi yang dapat dibangun untuk meningkatkan kerjasama, solidaritas, serta keseriusan selama menghadapi masa akreditasi Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam Pascasarjana IAIN Lhokseumawe. Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Prodi KPI Pascasarjana melakukan komunikasi dengan berbagai pihak untuk meningkatkan hasil akreditasi. Komunikasi yang dilakukan adalah komunikasi dengan pihak terkait seperti dosen, rektorat, mahasiswa, alumni, lembaga penjamin mutu (LPM), serta tim Asesor. Komunikasi yang dilakukan terbagi ke dalam dua jenis yakni komunikasi formal yang merupakan komunikasi utama dilakukan secara internal melalui rapat persiapan pengajuan dan rapat persiapan asesmen lapangan. Kemudian yang kedua adalah komunikasi informal yang bersifat persuasif yang bertujuan untuk memudahkan koordinasi dan memastikan semua persiapan akreditasi telah berjalan dengan baik¹⁶.

Tabel 1. Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Tahun	Persamaan	Perbedaan
1	Wahyuni, "Strategi kepala perpustakaan dalam menghadapi akreditasi di Perpustakaan Sekolah Dasar	2016	Jenis penelitian kualitatif Metode pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan	Variabel penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi apa saja yang dilakukan oleh kepala perpustakaan selama menghadapi akreditasi

¹⁶ Teuku Zulyadi Azman Sulaiman, Hanifah Nurdin, "Komunikasi Peningkatan Akreditasi Program Studi," *Jurnal Peurawi:Media Kajian Komunikasi Islam* 4, no. 1 (2021): 61–76.

No	Penelitian	Tahun	Persamaan	Perbedaan
	Papar 2 Kediri”.		dokumentasi Subjek penelitian adalah kepala perpustakaan	perpustakaan sekolah. Lokasi penelitian adalah Perpustakaan Sekolah Dasar Papar 2 Kediri.
2	Freire, dkk “ <i>Communication as a Strategy for Hospital Accreditation Maintenance</i> (Komunikasi sebagai strategi untuk Mempertahankan Akreditasi Rumah Sakit)”.	2019	Penelitian kualitatif. Variabel penelitian komunikasi	Berfokus pada komunikasi untuk mempertahankan akreditasi. Obyek penelitian adalah akreditasi rumah sakit sedangkan penelitian yang dilakukan adalah akreditasi perpustakaan.
3	Siregar, dkk, “Komunikasi Interpersonal antar karyawan dalam meningkatkan kualitas kerja Divisi Humas Perkebunan Nusantara V	2019	Analisis komunikasi interpersonal antar karyawan dalam lingkup kerja.	Berfokus pada komunikasi interpersonal untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan sedangkan penelitian ini berfokus pada komunikasi interpersonal antar

No	Penelitian	Tahun	Persamaan	Perbedaan
	Pekanbaru”			pustakawan untuk mencapai keberhasilan akreditasi perpustakaan.
4	Ernawati “Motivasi <i>Stakeholders</i> dalam mencapai keberhasilan akreditasi di Perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari”.	2019	Variabel penelitian keberhasilan akreditasi perpustakaan. Jenis penelitian kualitatif deskriptif.	Analisis keberhasilan akreditasi berdasarkan motivasi <i>stakeholders</i> . Lokasi penelitian Perpustakaan SMA Negeri 1 Wonosari.
5	Rahmawati “Gaya komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan SMA Negeri 1 Jetis”.	2020	Variabel penelitian gaya komunikasi interpersonal pustakawan Jenis penelitian kualitatif deskriptif. Informan dari penelitian adalah pustakawan	Variabel penelitian hanya terbatas pada gaya komunikasi interpersonal pustakawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi interpersonal pustakawan dalam pelayanan perpustakaan.

No	Penelitian	Tahun	Persamaan	Perbedaan
6	Sulaiman, dkk “Komunikasi dalam akreditasi program studi”.	2021	Analisis bentuk komunikasi selama masa akreditasi. Variabel penelitian komunikasi dan akreditasi.	Objek penelitian adalah akreditasi program studi Komunikasi Penyiaran Islam Pascasarjana IAIN Lhokseumawe. Tujuan penelitian adalah menganalisis bentuk komunikasi yang secara umum dilakukan dalam menghadapi akreditasi.

Berkaitan dengan keempat penelitian terdahulu di atas, posisi penelitian yang akan dilakukan ini lebih cenderung mengarah pada penelitian yang keenam yakni komunikasi dalam akreditasi program studi. Faktor utama yang membedakan adalah variabel penelitian yang lebih berfokus pada komunikasi antar pustakawan (interpersonal) serta obyek penelitian yang berbeda antara program studi dan perpustakaan.

Perbedaan penelitian ini secara umum dengan keenam penelitian di atas adalah perbedaan variabel penelitian. Adapun penelitian ini berfokus pada komunikasi interpersonal (antar pustakawan) dalam upaya menghadapi kegiatan akreditasi dan mencapai keberhasilan meraih akreditasi A, sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana model implementasi

komunikasi antar pustakawan dalam proses akreditasi tersebut dimulai dari tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, hingga pengawasan.

E. Kerangka Teoritis

1. Komunikasi

Istilah komunikasi dalam bahasa Inggris adalah *Communication* yang berasal dari bahasa Latin yakni *communis* yang memiliki arti sama atau sama maknanya. Awal mula penggunaan istilah ini digunakan sebagai proses berbagi makna dalam bentuk pesan komunikasi antara individu yang melakukan komunikasi¹⁷. Komunikasi didefinisikan sebagai usaha menyampaikan pesan antara manusia, sehingga ilmu komunikasi diartikan sebagai suatu ilmu yang mempelajari usaha-usaha dalam menyampaikan pesan antar manusia¹⁸.

Fungsi dari komunikasi secara umum di antaranya adalah:

- a) Dapat menyampaikan pemikiran
- b) Tidak merasa diasingkan dari lingkungan
- c) Dapat menyampaikan atau mengajarkan sesuatu
- d) Mendapatkan pengetahuan atau pelajaran dari peristiwa yang terjadi di lingkungan sekitar.
- e) Lebih mengenali diri sendiri
- f) Mendapatkan hiburan hingga memberikan hiburan bagi orang lain.
- g) Sarana mengisi waktu senggang.
- h) Menambah wawasan dan mengubah sikap perilaku.

¹⁷ Didik Hariyanto, *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi* (Sidoarjo: Umsida Press, 2021).

¹⁸ Nurani Soyomukti, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012).

- i) Dapat mempengaruhi, membujuk, dan mengajak orang lain untuk berpendapat atau bersikap sesuai yang diharapkannya¹⁹.

Komunikasi yang berlangsung dalam masyarakat, secara umum terbagi ke dalam enam tingkatan di antaranya adalah:

- a) komunikasi intra-personal yang merupakan komunikasi dalam diri seseorang seperti mengolah informasi, merenung, berpikir, dan sebagainya.
- b) Komunikasi inter-personal merupakan komunikasi yang dilakukan dengan orang atau individu lain secara tatap muka, melalui telepon serta korespondensi.
- c) Komunikasi kelompok (*group communication*) yakni komunikasi yang berlangsung dalam suatu kelompok. Umumnya setiap individu yang ada dalam kelompok tersebut akan berkomunikasi sesuai dengan peran dan posisinya dalam kelompok serta tujuan komunikasinya menyangkut kepentingan kelompok, bukan bersifat pribadi. Contohnya seperti obrolan diskusi antara ayah, ibu dan anak dalam suatu keluarga, diskusi antara guru dan siswa dalam suatu kelas.
- d) Komunikasi asosiasi yaitu merupakan komunikasi yang berlangsung antara satu kelompok dengan kelompok lainnya tetapi jumlah individu yang terlibat umumnya hanya dua hingga beberapa orang, tetapi masing-masing individu berperan sebagai perwakilan kelompok atau asosiasinya masing-masing.

¹⁹ Rayudaswati Budi, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Makassar: Kretakupa Print, 2010).

- e) Komunikasi organisasi, yaitu merupakan kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi. Perbedaan komunikasi organisasi dengan komunikasi kelompok adalah sifat komunikasi organisasi lebih cenderung mengutamakan prinsip efisiensi dan lebih formal.
- f) Komunikasi masyarakat, tingkatan komunikasi ini ditujukan pada masyarakat secara luas. Bentuk komunikasinya dapat dilakukan melalui berbagai media massa seperti radio, televisi, surat kabar atau dapat dilakukan secara langsung tanpa perantara media massa seperti ceramah dan pidato di lapangan terbuka²⁰.

Adapun beberapa komponen komunikasi yang dapat digunakan sebagai tolak ukur dalam keberhasilan menghadapi akreditasi secara umum terbagi ke dalam tiga poin, yakni transmisi, pemahaman, dan konsistensi²¹.

a) Transmisi

Dalam komunikasi, transmisi merupakan penyaluran informasi dapat berupa kebijakan program oleh pihak pelaksana akreditasi atau pihak terkait sehingga tepat sasaran dan tidak terjadi miskomunikasi²².

b) Pemahaman

Kegiatan komunikasi atau penyampaian informasi selama masa akreditasi harus disampaikan dengan jelas dan tidak membingungkan

²⁰ Ibid.

²¹ Yulia Stevani, "Proses Persiapan Akreditasi Puskesmas Kertek II," *Higeia Journal of Public Health Research and Development* 1, no. 3 (2019): 12–23.

²² Etri Nur Laili and Ilmi Usrotin Choiriyah, "Communication in The Elderly Family Development Program in Gresik Regency," *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)* 9, no. 2 (2021): 64–70.

sehingga penerima informasi atau pihak terkait dapat memahami seluruh kegiatan pelaksanaan dengan tepat²³.

c) **Konsistensi**

Konsistensi adalah proses komunikasi yang bersifat tetap sehingga berjalannya kegiatan, komunikasi atau penyampaian informasi yang diberikan tidak berubah-ubah sehingga pihak terkait seperti tim akreditasi dapat melakukan pekerjaan dengan tepat²⁴. Komunikasi yang tidak konsisten akan memunculkan kebingungan bagi tim pelaksana.

2. **Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal secara sederhana diartikan sebagai komunikasi antarpribadi atau antara dua individu. Lebih lanjut, komunikasi interpersonal dimaknai sebagai suatu proses pertukaran makna antara individu yang saling berkomunikasi atau komunikasi secara tatap muka antara dua individu²⁵.

Terdapat tujuh elemen dalam proses komunikasi interpersonal, di antaranya adalah pengirim-penerima, *encoding-decoding*, pesan, *channels*, *noise*, konteks, dan etika²⁶.

a) **Pengirim-penerima**

Pengirim merupakan pihak yang memulai suatu komunikasi, sedangkan penerima merupakan pihak yang menerima pesan atau informasi dari pengirim.

b) *Encoding-decoding*

²³ Ibid, hlm 67.

²⁴ Ibid, hlm 68.

²⁵ Hariyanto, *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*.

²⁶ Joseph A. DeVito, *The Interpersonal Communication Book 13th Edition*, (United States: Pearson Education, 2013), 8.

Encoding merupakan proses mengubah gagasan atau informasi ke dalam rangkaian simbol atau isyarat. Sedangkan *decoding* merupakan proses menerjemahkan pesan yang dikirim tersebut. *Encoding* dapat dicontohkan pada kegiatan seperti berbicara dan menulis. Kegiatan *decoding* dapat dicontohkan seperti mendengarkan dan membaca.

c) Pesan

Pesan merupakan bentuk fisik dari informasi atau gagasan yang telah diubah oleh pengirim. Pesan pada umumnya diberikan dalam bentuk yang dapat dihayati dan ditangkap oleh salah satu indera atau lebih penerima. Contohnya seperti perkataan yang dapat didengar, tulisan yang dapat dibaca, isyarat yang dapat dilihat dan sentuhan yang dapat dirasakan.

d) *Channel*

Channel merupakan jaringan, saluran atau cara dalam mengirimkan pesan atau informasi. Dalam menciptakan komunikasi yang efektif dan efisien *channel* harus sesuai dengan pesan yang akan dikirim.

e) *Noise*

Noise merupakan gangguan atau faktor penghambat komunikasi yang bisa saja muncul sewaktu-waktu dalam proses komunikasi.

f) Konteks

Konteks dalam komunikasi merupakan penyesuaian cara berkomunikasi dengan lingkungan atau kondisi sekitar.

g) Etika

Etika juga merupakan bagian dari komunikasi interpersonal, dalam berkomunikasi dibutuhkan etika seperti mengedepankan kejujuran, menghormati lawan bicara, serta berkomunikasi dengan sopan tanpa menyakiti lawan bicara.

Keberhasilan dalam komunikasi interpersonal dapat dilihat dari beberapa aspek, di antaranya adalah lima aspek seperti aspek keterbukaan, aspek empati, aspek dukungan (*supportiveness*), aspek positif (*positiveness*), serta aspek kesamaan atau setara (*equality*).

a) Aspek keterbukaan

Keterbukaan dalam komunikasi interpersonal merupakan kemauan seseorang untuk mendekatkan dirinya terhadap lawan bicaranya untuk menyampaikan informasi secara jujur. Dalam aspek keterbukaan ini, juga perlu diperhatikan bagaimana seseorang mampu untuk mendengarkan dan merespon lawan bicaranya²⁷.

b) Aspek Empati

Empati merupakan kemampuan untuk merasakan perasaan orang lain. Empati dapat memunculkan sikap emosional yang sedang dirasakan orang lain seperti bersimpati, ikut merasakan orang lain, perasaan bahagia ataupun perasaan duka. Empati perlu ditunjukkan dalam berkomunikasi, sehingga lawan bicara dapat memahaminya atau sedang berempati kepada

²⁷ Ibid, 99.

dirinya. Hal ini dapat meningkatkan efektivitas dari komunikasi interpersonal²⁸.

c) Aspek dukungan

Dalam aspek dukungan ini komunikasi dengan lawan bicara lebih bersifat deskriptif dibandingkan evaluatif. Dalam menunjukkan aspek dukungan saat berkomunikasi, sebaiknya menghindari kata-kata yang bersifat menyalahkan, menghindari penggunaan kata negatif, kata yang bersifat suruhan. Sehingga dalam menunjukkan sikap dukungan terhadap lawan bicara dapat melalui mengekspresikan kemauan untuk mendengarkan lawan bicara dengan pikiran yang lebih terbuka serta senantiasa menghargai pendapat lawan bicaranya.

d) Aspek positif

Aspek positif merupakan karakteristik dari komunikasi interpersonal yang meliputi sikap positif dan penggunaan kata-kata positif saat berkomunikasi contohnya adalah dengan memuji lawan bicaranya atau dengan memberikan persetujuan dan menerima pendapat lawan bicaranya tersebut²⁹.

e) Aspek kesamaan (*equality*)

Aspek kesamaan atau kesetaraan dalam komunikasi interpersonal merujuk pada sikap atau perilaku yang memberikan perlakuan kepada setiap orang sebagai kontributor penting atau vital. Dalam berkomunikasi tentunya dijumpai seseorang yang berbeda tingkatannya dengan kita seperti

²⁸ Ibid, 248.

²⁹ Ibid, 343.

seseorang yang lebih berpendidikan dan lebih tinggi jabatannya dalam suatu organisasi. Tetapi dalam aspek kesamaan atau kesetaraan ini akan lebih efektif apabila diterapkan saat berkomunikasi. Dalam aspek ini perlu ditunjukkan seperti proses penggantian peran sebagai pihak pembicara ataupun pendengar³⁰.

3. Pustakawan

Pustakawan secara sederhana dikenal sebagai pihak pengelola perpustakaan. Lebih lanjut, Dalam Undang undang No. 43 tahun 2007 pustakawan didefinisikan sebagai individu yang mendapatkan kompetensi dari pendidikan dan/atau kepelatihan kepustakawanan serta memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menjalankan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan³¹.

Pustakawan merupakan individu yang secara profesional mampu menjalankan dan bertanggung jawab terhadap seluruh layanan dan kegiatan kerja yang ada di suatu perpustakaan. Kegiatan pokok pustakawan di antaranya adalah memilih, mengelola, mengorganisasikan, dan mendiseminasikan informasi yang ada di perpustakaan kepada seluruh penggunanya³².

Dalam mengelola perpustakaan, pustakawan harus memiliki kemampuan dan keahlian khusus dalam bidang perpustakaan dan kepustakawanan sehingga

³⁰ Ibid, 299.

³¹ Undang-Undang Republik Indonesia, *Undang Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*, 2007.

³² Putera Mustika, "Profesionalisme Pustakawan," *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, no. 57 (2017): 27–35.

dapat menjalankan tugas dan fungsi sebagai pustakawan dengan maksimal³³. Hal tersebut menunjukkan bahwa pustakawan merupakan SDM utama dalam pelayanan hingga pengelolaan perpustakaan. Kegiatan utama dalam perpustakaan adalah memberikan pelayanan informasi kepada penggunanya, sehingga salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan adalah kemampuan berkomunikasi.

Keterampilan komunikasi pustakawan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan. Hal ini dikarenakan perpustakaan harus mewujudkan pelayanan prima sehingga memunculkan persepsi yang positif pada perpustakaan³⁴.

4. Akreditasi Perpustakaan

Akreditasi merupakan tahapan yang digunakan oleh lembaga dalam memberikan pengakuan secara formal bahwa suatu institusi hingga individu memiliki kemampuan untuk melakukan kegiatan tertentu sesuai kewenangannya. Hasil dari akreditasi yang dikeluarkan oleh lembaga umumnya adalah sertifikat akreditasi. Dalam lingkup perpustakaan, akreditasi merupakan rangkaian proses untuk mendapatkan pengakuan secara formal yang menyatakan bahwa perpustakaan tersebut telah memenuhi persyaratan untuk melakukan kegiatan pengelolaan perpustakaan.

Lembaga yang memiliki kewenangan menjalankan kegiatan akreditasi perpustakaan dan mengeluarkan sertifikat akreditasi perpustakaan di Indonesia adalah LAP-PNRI (Lembaga Akreditasi Perpustakaan-Perpustakaan Nasional

³³ Safrudin Aziz, *Menjadi Pustakawan Progresif* (Yogyakarta: Idea Press, 2012).

³⁴ Khatibah, "Komunikasi Pustakawan," *Iqra'* 08, no. 01 (2014): 23–27.

Republik Indonesia). Terdapat beberapa komponen yang menjadi penilaian atau instrumen akreditasi perpustakaan perguruan tinggi seperti koleksi perpustakaan, sarana dan prasarana perpustakaan, pelayanan perpustakaan, tenaga perpustakaan, penyelenggaraan dan pengelolaan perpustakaan, serta faktor penguat. Masing-masing komponen tersebut memiliki indikator berbeda, lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Komponen dan Indikator Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi

No	Komponen Akreditasi	Jumlah Indikator	Bobot
1	Koleksi	26	20
2	Sarana dan Prasarana	33	15
3	Pelayanan Perpustakaan	14	25
4	Tenaga Perpustakaan	9	20
5	Penyelenggaraan dan Pengelolaan Perpustakaan	10	15
6	Komponen Penguat	6	5
Total		98	100

Sumber: Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2018 tentang Instrumen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Akreditasi perpustakaan dilakukan dengan melihat kondisi lapangan atau melihat secara langsung kondisi perpustakaan terkait untuk diberikan penilaian dari setiap komponen akreditasi perpustakaan. Perhitungan nilai akreditasi adalah dengan mengalikan bobot setiap komponen akreditasi dengan hasil penilaian. Perpustakaan akan mendapatkan sertifikat akreditasi apabila memiliki skor minimal 60. Skor tersebut didasarkan pada komponen layanan, kerja sama, koleksi, pengorganisasian materi perpustakaan, sumber daya manusia, gedung atau ruangan perpustakaan, sarana dan prasarana, anggaran,

serta manajemen perpustakaan. Adapun penentuan nilai akreditasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Penentuan Nilai Akreditasi

Jumlah Nilai	Penentuan Predikat Akreditasi
91 – 100	Akreditasi A
76 – 90	Akreditasi B
60 – 75	Akreditasi C
<60	Tidak terakreditasi

Sumber: Pedoman Akreditasi Perpustakaan 2012

Adapun beberapa manfaat dari diadakannya akreditasi perpustakaan adalah sebagai berikut:

- a) Menunjukkan kualitas suatu lembaga perpustakaan.
- b) Sarana untuk menentukan pemenuhan standar dalam perpustakaan.
- c) Memberikan motivasi bagi SDM perpustakaan khususnya dalam mengembangkan perpustakaan pada jenjang yang lebih baik.
- d) Meningkatkan citra (*image*) perpustakaan.
- e) Mendapatkan pengakuan dari masyarakat sekitar atas kinerja dan layanan perpustakaan.
- f) Menjadi sarana perpustakaan untuk memperoleh dan memperjuangkan anggaran³⁵.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

³⁵ Mustafa, "Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Perpustakaan IPB*, last modified 2014, accessed April 20, 2022, <https://www.slideserve.com/alanna/akreditasi-perpustakaan-perguruan-tinggi>.

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif, yakni merupakan pendekatan yang umumnya digunakan untuk meneliti peristiwa sosial, gejala serta proses dalam kehidupan masyarakat, sejarah, tingkah laku, organisasi, gerakan sosial hingga keagamaan³⁶.

Peneliti bertujuan untuk membahas dan memaparkan secara deskriptif tentang bagaimana komunikasi interpersonal antar pustakawan di Perpustakaan Unisma sehingga mencapai keberhasilan dalam proses akreditasi yang telah dilakukan dimulai dari tahapan persiapan hingga melihat proses komunikasi yang dilakukan antar pustakawan dalam upayanya meraih keberhasilan akreditasi “A”.

2. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian berkaitan dengan variabel penelitian atau permasalahan penelitian. Umumnya bisa berupa benda, hal, ataupun manusia. Dalam menentukan subyek penelitiannya, peneliti harus memikirkan dengan baik bagaimana menentukan subyek tersebut representatif sehingga dapat memberikan gambaran atau kesimpulan penelitian yang tepat³⁷. Adapun yang menjadi subyek penelitian ini adalah pustakawan yang terlibat langsung dalam kegiatan akreditasi perpustakaan. Seperti kepala perpustakaan dan koordinator tiap layanan perpustakaan Unisma.

Obyek penelitian ini adalah model komunikasi interpersonal pustakawan di Perpustakaan Unisma dalam mewujudkan keberhasilan akreditasi

³⁶ M. Djunaidi Ghony and Fauzan Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012).

³⁷ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Edisi Baru. (Jakarta: Rineka Cipta, 2003).

perpustakaan. Sedangkan yang menjadi subyek penelitian merupakan pihak pustakawan Perpustakaan Unisma.

3. Sumber Data

Pemilihan informan dalam penelitian ini dipilih melalui *purposive sampling* yaitu menentukan sampel dengan menetapkan pertimbangan tertentu³⁸. *Purposive sampling* bersifat acak di mana pemilihan informan didasarkan pada kriteria yang telah ditentukan yakni kepala perpustakaan, koordinator tiap layanan serta staf perpustakaan. Informan tersebut dipilih karena mereka lebih memahami informasi serta kondisi perpustakaan selama masa akreditasi baik dimulai dari tahap pengajuan, persiapan, pelaksanaan dan hasil akreditasi di Perpustakaan Unisma.

Penentuan sampel atau informan setidaknya harus memenuhi beberapa kriteria berikut:

- a) Menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan hanya diketahui tetapi juga dihayatinya.
- b) Masih berkecimpung atau terlibat yang tengah diteliti.
- c) Memiliki waktu yang memadai untuk melakukan wawancara.
- d) Tidak cenderung menyampaikan hasil “kemasannya” sendiri.
- e) Mereka yang pada awalnya cukup asing dengan peneliti sehingga lebih semangat untuk dijadikan semacam guru atau narasumber.³⁹

Adapun penentuan informan terkait komunikasi pustakawan selama masa akreditasi adalah beberapa pustakawan yang terlibat secara langsung dalam tim

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017).

³⁹ Ibid.

akreditasi perpustakaan serta penyusunan borang akreditasi di Perpustakaan Unisma, antara lain pihak kepala perpustakaan, Kepala sub bagian tata usaha, kepala sub bagian sirkulasi, pustakawan layanan sirkulasi, pustakawan layanan referensi, pustakawan pengadaan dan pengelolaan koleksi, serta dua pustakawan IT.

4. Waktu dan Tempat Penelitian

Pelaksanaan waktu penelitian dilakukan pada bulan Oktober – November 2022. Penelitian berlokasi di Perpustakaan Unisma di Jalan MT Haryono No. 193 Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur.

5. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti dalam kegiatan penelitian sebagai alat pengumpulan data, sehingga proses penelitian menjadi lebih sistematis dan didapatkan dengan mudah⁴⁰. Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen penelitian (*human instrument*). Hal ini dikarenakan peneliti merupakan pihak yang membuka kunci, menafsirkan, dan mengemukakan seluruh temuan atau hasil penelitian secara cermat, tertib, dan leluasa. Sehingga peneliti harus merasakan dan terjun langsung dalam kegiatan pengumpulan data kemudian hasil pengumpulan data tersebut harus segera dianalisis oleh peneliti untuk memperoleh kesimpulan, hipotesis, atau hasil penelitian⁴¹.

6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif tidak dilakukan melalui instrumen, tetapi melalui peneliti sebagai instrumen penelitian itu sendiri.

⁴⁰ Arikunto, *Manajemen Penelitian*.

⁴¹ Ghony and Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

Sehingga dalam mengumpulkan data penelitiannya peneliti dapat melakukan interaksi secara simbolik dengan informan yang menjadi subyek penelitian. Adapun beberapa metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data penelitian di antaranya melalui observasi partisipan, wawancara secara mendalam dengan informan yang menjadi subyek penelitian, dan mengumpulkan dokumen yang telah ditelaah terhadap berbagai referensi-referensi yang berkaitan atau relevan dengan fokus penelitian ⁴².

a) Metode Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan sistematis dari fenomena-fenomena yang diselidiki ⁴³. Dalam metode observasi ini, peneliti akan merekam dan atau mencatat secara terstruktur ataupun semi-terstruktur. Observasi yang dilakukan juga bersifat *open-ended* sehingga peneliti dapat mengajukan pertanyaan-pertanyaan umum kepada subyek penelitian yang memungkinkan subyek tersebut bebas untuk mengemukakan pandangan-pandangan mereka⁴⁴.

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan sistematis dari fenomena-fenomena yang diselidiki ⁴⁵. Dalam metode observasi ini, peneliti akan merekam dan atau mencatat secara terstruktur ataupun semi-terstruktur. Observasi yang dilakukan juga bersifat *open-ended* sehingga peneliti dapat mengajukan pertanyaan-pertanyaan umum kepada subyek

⁴² Ibid.

⁴³ Sutrisno Hadi, *Metodologi Riset* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016).

⁴⁴ John W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, Fourth Ed. (Yogyakarta: Sage Publication, 2014).

⁴⁵ Hadi, *Metodologi Riset*.

penelitian yang memungkinkan subyek tersebut bebas untuk mengemukakan pandangan-pandangan mereka⁴⁶.

Dalam penelitian ini dilakukan observasi awal, data yang diperoleh dari kegiatan observasi awal tersebut adalah kronologi pengajuan akreditasi di Perpustakaan Unisma selain itu observasi juga dilakukan dengan mengamati bagaimana proses komunikasi yang dilakukan oleh pustakawan Perpustakaan Unisma dalam bekerja sehari-hari sebagai data tambahan.

b) Metode Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan secara tatap muka dan berinteraksi tanya jawab secara langsung antara peneliti sebagai pengumpul data dan informan⁴⁷. Jenis wawancara yang dilakukan adalah wawancara semi terstruktur yang bertujuan untuk mendapatkan informasi secara mendalam dan wawancara terbuka (*open-ended interview*). Wawancara semi terstruktur bersifat luwes, susunan pertanyaan yang diajukan kepada informan disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi di lapangan. Hal ini dilakukan untuk memudahkan peneliti sehingga kegiatan wawancara dapat berlangsung lebih terbuka dan tidak membuat jenuh kedua belah pihak⁴⁸.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pihak kepala perpustakaan, koordinator layanan, serta beberapa

⁴⁶ Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*.

⁴⁷ Muhajirin and Maya Panorama, *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Idea Press, 2017).

⁴⁸ Ghony and Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

staf yang merupakan tim akreditasi di Perpustakaan Unisma yakni sejumlah 8 orang. Dari data wawancara yang telah dilakukan terhadap 8 orang informan tersebut di antaranya adalah data terkait proses akreditasi perpustakaan, permasalahan yang ditemui selama akreditasi oleh pustakawan tim akreditasi, serta komunikasi yang dilakukan oleh pustakawan tim akreditasi selama proses akreditasi perpustakaan.

c) Metode Dokumentasi

Dokumen dalam penelitian merupakan salah satu sumber data yang bukan manusia (*non-human resources*). Dalam penelitian kualitatif data dari dokumen memiliki beberapa keuntungan seperti siap pakai, tidak membutuhkan biaya, serta hanya membutuhkan waktu untuk menganalisisnya. Dokumen tersebut akan memberikan banyak informasi terkait penelitian apabila dapat dianalisis dengan cermat⁴⁹.

Beberapa dokumen yang digunakan dan memiliki relevansi dengan penelitian ini di antaranya adalah sebagai berikut:

- (1). Sejarah berdirinya Perpustakaan Universitas Islam Malang
- (2). Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Islam Malang
- (3). Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Islam Malang
- (4). Data Koleksi Perpustakaan Universitas Islam Malang
- (5). Dokumentasi kegiatan akreditasi Perpustakaan Universitas Islam Malang.

7. Teknik Keabsahan Data

⁴⁹ Ibid.

Keabsahan data merupakan pengujian terhadap kesahihan data dalam penelitian kualitatif. Data dinyatakan valid apabila tidak ditemukan adanya perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan keadaan objek di lapangan. Penelitian kualitatif dinyatakan absah apabila terdapat derajat kepercayaan (*credibility*), kebergantungan (*dependability*), serta kepastian (*confirmability*)⁵⁰.

a) Uji *Credibility*

Uji *credibility* merupakan derajat kepercayaan melalui teknik triangulasi, ketekunan pengamatan, pengecekan teman sejawat, perpanjangan pengamatan, analisis kasus data negatif, dan *member check*.

- (1). Triangulasi merupakan pengecekan keabsahan data yang didasarkan pada sesuatu di luar data sebagai keperluan pengecekan atau perbandingan terhadap data yang telah ada. Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi dengan sumber, yakni membandingkan data hasil observasi, hasil pekerjaan siswa, dan hasil wawancara terhadap subjek.
- (2). Ketekunan pengamatan dilakukan dengan teknik melakukan pengamatan yang diteliti, rinci, dan terus menerus selama proses penelitian berlangsung yang diikuti dengan wawancara secara intensif terhadap subjek sehingga data yang dihasilkan relevan.
- (3). Pengecekan teman sejawat dilakukan dalam bentuk diskusi mengenai proses dan hasil penelitian sehingga peneliti mendapatkan masukan baik dari sisi metodologi hingga pelaksanaan tindakan.

⁵⁰ Mohammad Mulyadi, *Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif: Serta Praktek Kombinasinya Dalam Penelitian Sosial* (Jakarta: Publica Institute, 2011).

- (4). Perpanjangan pengamatan merupakan peneliti kembali ke lapangan melakukan pengamatan, wawancara kembali dengan sumber data yang pernah ditemui ataupun yang baru. Dalam perpanjangan pengamatan dalam pengujian kredibilitas data, sebaiknya berfokus pada pengujian data yang telah didapatkan, apakah data tersebut benar atau tidak.
- (5). Analisis data kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Pada analisis ini, peneliti mencari data yang bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Apabila tidak ditemukan data yang bertentangan atau berbeda dengan hasil temuan maka hasil temuan tersebut dapat dikatakan terpercaya.
- (6). *Member check* adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada sumber datanya yang bertujuan untuk mengetahui kesesuaian data yang ditemukan dengan data yang diperoleh dari sumber data. Apabila data yang ditemukan telah disepakati oleh sumber data maka data tersebut dikatakan valid, tetapi apabila tidak disepakati maka perlu dilakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data. *Member check* ini dilakukan setelah pengumpulan data selesai atau setelah memperoleh kesimpulan penelitian.

b) Uji *Dependability*

Pengujian ini dilakukan melalui audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Hal ini dilakukan untuk menghindari peneliti yang tidak

melakukan proses penelitian tetapi bisa memberikan data penelitian. Sehingga peneliti harus mampu menunjukkan bukti seluruh rangkaian proses penelitian dimulai dari menentukan fokus/masalah, memasuki lapangan, pengumpulan data, analisis data, serta membuat kesimpulan yang benar-benar dilakukan. Auditor dalam penelitian ini adalah seorang dosen pembimbing tesis, pengujian dilakukan dengan mengkomunikasikan dan menjelaskan aktivitas yang dilakukan selama penelitian dan penulisan ke dalam bentuk tesis.

c) **Uji *Confirmability***

Uji *confirmability* serupa dengan uji *dependability* sehingga dapat dilakukan bersamaan. Uji *confirmability* berfokus pada pengujian hasil penelitian. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*. Pengujian *confirmability* yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui pengecekan kembali hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi yang telah dilakukan secara menyeluruh dan menentukan objektivitas berdasarkan kesepakatan antar informan. Selain itu, Uji *confirmability* juga dilakukan dengan dosen pembimbing untuk memeriksa kembali hasil temuan yang diperoleh peneliti dengan prosedur yang dilaksanakan sehingga memenuhi kriteria penelitian.

8. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Sehingga pada saat tahapan wawancara, peneliti sudah melakukan

analisis terhadap jawaban dari narasumber. Apabila jawaban dari narasumber kurang memuaskan atau informasi yang didapatkan masih kurang, maka peneliti dapat mengajukan beberapa pertanyaan lagi pada tahapan tertentu hingga memperoleh data yang dianggap kredibel⁵¹. Aktivitas dalam analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

a) Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mentransformasikan data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lokasi penelitian. Selama tahapan reduksi data, peneliti akan memilih data mana saja yang akan diberi kode, data yang akan dibuang, serta meringkas sejumlah data yang tersebar. Data kualitatif dapat disederhanakan melalui berbagai macam cara, seperti menyeleksi dengan ketat, membuat ringkasan, serta mengelompokkan ke dalam suatu pola yang lebih luas sehingga kesimpulan penelitian dapat diverifikasi⁵².

Reduksi data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan seleksi terhadap pembahasan yang sesuai dengan topik penelitian yakni komunikasi interpersonal pustakawan dan akreditasi perpustakaan di Perpustakaan Unisma. Tidak seluruh hasil wawancara menjadi bagian dari pembahasan.

b) Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.

⁵² Ghony and Almanshur, *Metodologi Penelitian Kualitatif*.

tindakan. Penyajian data yang baik adalah salah satu cara yang pokok bagi analisis kualitatif yang valid. Beberapa jenis penyajian data di antaranya melalui matriks, grafik, bagan, atau umumnya melalui teks yang bersifat naratif. Penyajian data bertujuan untuk menggabungkan informasi yang disusun dalam suatu bentuk yang padu sehingga peneliti sekaligus penganalisis dapat melihat temuannya dan menentukan apakah bisa menarik kesimpulan dari penemuan tersebut⁵³.

Setelah mereduksi data, dalam penelitian dilakukan penyajian data. Penyajian data dalam penelitian ini adalah melalui uraian atau dinarasikan pada bagian hasil dan pembahasan penelitian.

c) Penarikan Kesimpulan

Dalam tahapan ini peneliti mulai mencari arti atau makna dari temuannya, mencatat keteraturan, menjelaskan, hingga alur sebab akibat. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif umumnya merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuannya dapat berupa deskripsi atau penggambaran suatu objek yang masih bersifat abstrak sehingga setelah diselidiki menjadi jelas. Hasil kesimpulan bisa berupa hubungan kausal, hipotesis, atau teori⁵⁴. Setiap penarikan kesimpulan dari penelitian ini diperoleh dari data dengan menyertakan bukti-bukti yang valid. Kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data dan tahap akhir dari pengolahan data.

G. Sistematika Pembahasan

⁵³ Ibid.

⁵⁴ Ibid.

Sistematika pembahasan merupakan pemaparan informasi alur pembahasan yang akan disajikan dalam penelitian ini serta berfungsi untuk memberikan gambaran dari keseluruhan pembahasan penelitian dimulai dari bagian pendahuluan, metode penelitian, pembahasan, hingga penarikan kesimpulan yang disusun secara sistematis. Sistematika pembahasan yang disusun dalam penelitian ini di antaranya adalah:

Bab I Pendahuluan

Pada bab pendahuluan ini dijelaskan tentang permasalahan yang menjadi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teoritis, serta metode penelitian yang digunakan.

Bab II Gambaran Umum Perpustakaan Pusat Universitas Islam Malang

Pada bab II ini dipaparkan gambaran umum atau profil Perpustakaan Pusat Universitas Islam Malang secara umum beserta dengan penjelasan terkait akreditasi Perpustakaan Unisma.

Bab III Hasil dan Pembahasan

Bab ini merupakan hasil analisis data dari penelitian yang telah dilakukan berupa deskripsi hasil wawancara dengan narasumber dan telah melalui pengolahan data yang nantinya disajikan dalam bab ini.

Bab IV Penutup

Pada bab ini merupakan bagian penutup yang berisi kesimpulan dari hasil analisis data penelitian. Selain kesimpulan, bab ini juga berisi saran-saran dari

peneliti terhadap kegiatan komunikasi interpersonal pustakawan dan akreditasi perpustakaan perguruan tinggi.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Didasarkan dari hasil penelitian terkait komunikasi interpersonal pustakawan dalam meraih keberhasilan akreditasi di Perpustakaan Universitas Islam Malang (Unisma), pada bab ini peneliti menuliskan beberapa kesimpulan, di antaranya sebagai berikut:

1. Tahapan akreditasi di Perpustakaan Unisma terbagi ke dalam enam tahapan, yakni tahapan persiapan, tahapan penyusunan borang akreditasi, tahapan pengajuan akreditasi, pengiriman berkas, tahapan penilaian, dan pengumuman hasil. Berdasarkan hasil temuan penelitian, tahapan akreditasi di Perpustakaan Unisma dilakukan secara singkat dalam kurun waktu 4 bulan saja. Pihak kepala perpustakaan mendorong seluruh pustakawan untuk mengikuti dan mulai menyusun dokumen akreditasi. Meskipun sempat terjadi perbedaan pendapat dalam internal pustakawan, kepala perpustakaan dengan seluruh pustakawan melakukan diskusi dan koordinasi kembali terkait pentingnya pengajuan akreditasi salah satunya untuk memastikan bahwa layanan yang ada di Perpustakaan Unisma telah memenuhi standar nasional. Berdasarkan hasil komunikasi dan diskusi tersebut, seluruh pustakawan yang ada di Perpustakaan Unisma sepakat dan menyadari bahwa akreditasi perpustakaan merupakan suatu keharusan. Berdasarkan kesepakatan tersebut Kepala perpustakaan bersama dengan seluruh pustakawan yang ada di Perpustakaan Unisma mulai menyusun tim akreditasi dan menyusun *timeline* pengerjaan dokumen akreditasi. Temuan

lainnya dalam tahapan akreditasi yang ada di Perpustakaan Unisma adalah pada tahapan penilaian yang pada umumnya disertai dengan survei lapangan oleh tim asesor (LAP-PNRI) tidak dilakukan dalam kegiatan akreditasi di Perpustakaan Unisma ini, hal tersebut dikarenakan bertepatan dengan adanya pandemi yang sedang melanda. Sehingga tahapan penilaian akreditasi di Perpustakaan Unisma didasarkan pada kelengkapan berkas-berkas akreditasi meliputi instrumen akreditasi, borang akreditasi yang berisi enam komponen diikuti dengan bukti fisik, dan yang terakhir adalah video profil perpustakaan.

2. Selama masa akreditasi perpustakaan Unisma, pihak pustakawan tim akreditasi aktif melakukan komunikasi yang bertujuan untuk mengoordinasikan penyusunan berkas-berkas akreditasi perpustakaan. Komunikasi tersebut dibagi ke dalam dua bentuk yakni bentuk internal sesama pustakawan tim akreditasi dan dalam bentuk eksternal seperti pihak pimpinan Universitas Islam Malang. Didasarkan dari hasil penelitian, pihak pustakawan melalui Kepala Perpustakaan Unisma juga berinisiatif melakukan untuk melakukan komunikasi dengan pihak eksternal lainnya yakni pihak Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi dan Perpustakaan perguruan tinggi lainnya yang telah berhasil dan lebih berpengalaman dalam mengikuti akreditasi. Inisiatif yang dilakukan pihak kepala perpustakaan tersebut bertujuan untuk meminta bimbingan selama masa akreditasi, seperti bimbingan penulisan borang akreditasi, *review* hasil penulisan borang akreditasi, serta *sharing* dan diskusi terkait pengalaman

apa saja yang perlu dilakukan selama masa akreditasi. Berbagai bentuk komunikasi tersebut juga telah memenuhi aspek komunikasi selama akreditasi yang baik, diantaranya adalah aspek transmisi, aspek pemahaman, dan aspek konsistensi.

3. Pustakawan yang tergabung dalam tim akreditasi Perpustakaan Unisma menunjukkan aspek-aspek komunikasi interpersonal yang baik, di antaranya adalah aspek keterbukaan, aspek empati, aspek dukungan, aspek positif, dan aspek kesamaan (*equality*) selama masa akreditasi perpustakaan. Dengan adanya penerapan kelima aspek komunikasi interpersonal tersebut memberikan dampak kemudahan untuk berkoordinasi sehingga komunikasi antar pustakawan selama masa akreditasi lebih mudah dipahami, penyampaian informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan dokumen akreditasi juga dapat dilakukan dengan mudah, selain itu seluruh pustakawan tim akreditasi juga dapat mengkomunikasikan segala permasalahan dan kendala yang ditemui selama menyusun berkas-berkas akreditasi kepada sesama rekan tim. Melalui penerapan komunikasi interpersonal pustakawan tim akreditasi yang sudah ditunjukkan dengan baik di tiap aspeknya, peneliti juga menemukan dampak lainnya dari peranan komunikasi interpersonal yang baik yakni antar pustakawan dapat menjaga kekompakan dalam bekerja sama dan menjaga interaksi tetap menyenangkan di tengah kejenuhannya dalam menyusun borang akreditasi. Tanpa adanya komunikasi interpersonal yang baik di antara pustakawan tim

akreditasi tersebut, kegiatan penyusunan borang akreditasi tidak akan berjalan optimal yang nantinya tentu akan berimbas pada hasil akreditasi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan di atas, maka peneliti menuliskan saran-saran terkait dengan komunikasi interpersonal pustakawan selama masa akreditasi di Perpustakaan Unisma yaitu:

1. Tahapan akreditasi di Perpustakaan Unisma memang telah dilakukan sesuai dengan tahapan akreditasi perpustakaan perguruan tinggi secara umum dan berjalan dengan baik sehingga berhasil meraih predikat “A”. Namun, peneliti menilai bahwa persiapan akreditasi dilakukan secara tergesa-gesa hanya dalam kurun waktu 4 bulan saja untuk penyusunan berkasnya. Menanggapi hal tersebut, peneliti menyarankan kepada pihak pustakawan tim akreditasi untuk mempersiapkan dan merencanakan dengan matang untuk mengikuti kembali proses re-akreditasi dalam kurun waktu 4 tahun ke depan. Dalam proses re-akreditasi tersebut pustakawan akan kembali menyusun berkas-berkas dokumen akreditasi. Terlebih pandemi yang telah berakhir saat ini, penilaian akreditasi yakni visitasi oleh tim asesor dilakukan seperti biasanya. Sebagai evaluasi dan persiapan, setidaknya pustakawan memerlukan waktu sekurang-kurangnya 6 bulan hingga satu tahun untuk mempersiapkan akreditasi dengan matang. Re-akreditasi tentunya bukan hal yang mudah dikarenakan Perpustakaan Unisma harus mempertahankan akreditasi “A” atau meningkatkan skor nilainya.

2. Komunikasi selama masa akreditasi perlu dipertahankan bukan hanya dengan pihak internal sesama pustakawan saja, tetapi juga memerlukan komunikasi dengan pihak eksternal perpustakaan seperti pihak pimpinan universitas, pihak FPPTI (Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia), dan pihak Perpustakaan Perguruan tinggi lainnya. Perpustakaan Unisma perlu mempertahankan dan memperluas jaringan kerjasamanya dengan Perpustakaan Perguruan Tinggi lain terutama di lingkup wilayah Malang. Hal ini bertujuan untuk memudahkan komunikasi, tukar pendapat, serta diskusi bagaimana pengalaman akreditasi yang telah dilakukan, membahas tips yang perlu dilakukan selama akreditasi, serta bagaimana cara-cara mempertahankan akreditasi “A” dengan perpustakaan perguruan tinggi lainnya.
3. Pustakawan harus memperhatikan aspek komunikasi interpersonal yang baik dalam berkomunikasi. Dimulai dari aspek keterbukaan, aspek empati, aspek dukungan, aspek positif, hingga aspek kesamaan (*equality*). Kelima aspek tersebut perlu diimplementasikan dengan baik ketika berkomunikasi terlebih di masa akreditasi di mana membutuhkan keaktifan komunikasi dari tim akreditasi. Setiap pustakawan di Perpustakaan Unisma tanpa terkecuali diharapkan dapat meningkatkan keterampilannya berkomunikasi interpersonal untuk mempersiapkan koordinasi re-akreditasi perpustakaan yang akan diadakan 4 tahun lagi yakni tahun 2026.

DAFTAR PUSTAKA

I. BUKU

- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Edisi Baru. Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- Aziz, Safrudin. *Menjadi Pustakawan Progresif*. Yogyakarta: Idea Press, 2012.
- Budi, Rayudaswati. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Makassar: Kretakupa Print, 2010.
- Creswell, John W. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Fourth Edi. Yogyakarta: Sage Publication, 2014.
- DeVito, Joseph A. *The Interpersonal Communication Book 13th Edition*. United States: Pearson Education, 2013.
- Ghony, M. Djunaidi, and Fauzan Almanshur. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revi. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016.
- Hariyanto, Didik. *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*. Sidoarjo: Umsida Press, 2021.
- Muhajirin, and Maya Panorama. *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Idea Press, 2017.
- Mulyadi, Mohammad. *Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif: Serta Praktek Kombinasinya Dalam Penelitian Sosial*. Jakarta: Publica Institute, 2011.
- Riinawati. "Pengantar Teori Manajemen Komunikasi Dan Organisasi." Banjarmasin: Pustaka Baru Press, 2019.
- Soyomukti, Nurani. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.

II. ARTIKEL JURNAL

Ashfahani, Shulhuly. "Implementasi Keterbukaan Dan Dukungan Dalam Komunikasi Antarpribadi (Studi Komunikasi Pimpinan Dan Karyawan Di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju)." *Jurnal Ilmiah Komunikasi (JIKOM) STIKOM IMA* 11, no. 01 (2019): 187.

Azman Sulaiman, Hanifah Nurdin, Teuku Zulyadi. "KOMUNIKASI PENINGKATAN AKREDITASI PROGRAM STUDI." *Jurnal Peurawi:Media Kajian Komunikasi Islam* 4, no. 1 (2021): 61–76.

Cahyono, Teguh Yudi, Umi Masruroh, and Sarwono Sarwono. "Implementasi Manajemen Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Berstandar Nasional Di Universitas Negeri Malang." *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan* 9, no. 1 (2021): 39.

Endah Pertiwi, Sri. "Strategi Perpustakaan Meraih Nilai Akreditasi Tinggi." *Media Informasi* 30, no. 2 (2021): 217–228.

Fazal, Shafeek. "Library Strategic Planning for Middle States Accreditation: A 10-Year Road to Success." *Journal of Library Administration* 56, no. 1 (2016): 27–40.

Freire, Elana Maria Ramos, Valéria Cristina da Silva, Adriane Vieira, Selme Siqueira de Matos, and Marília Alves. "Communication as a Strategy for Hospital Accreditation Maintenance." *Escola Anna Nery* 23, no. 1 (2019): 1–9.

Hildayati Raudah, Triana Santi. "Komunikasi Interpersonal Pustakawan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan." *Libraria: Jurnal Perpustakaan* 6, no. 2 (2018): 257–280.

Kakirman-Yildiz, Asiye. "Effective Communication Skills to Manage the Library: Relations between Managers and Librarians." *Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML)* 2, no. July (2012): 141–153.

- Kartika Sari, Selsia, Prasetyo Budi Widodo, and JI SH Soedarto Tembalang Semarang. "Komunikasi Interpersonal Antar Karyawan dan Motivasi Kerja Pada Karyawan PT Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Wilayah Semarang." *Jurnal Empati* 4, no. 4 (2015): 304–308.
- Khatibah. "Komunikasi Pustakawan." *Iqra'* 08, no. 01 (2014): 23–27.
- Komarudin, Komarudin. "Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pengalaman Perpustakaan STAIN Kediri." *Pustakaloka* 8, no. 1 (2016): 14.
- Laili, Etri Nur, and Ilmi Usrotin Choiriyah. "Communication in The Elderly Family Development Program in Gresik Regency." *JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik)* 9, no. 2 (2021): 64–70.
- Molyadi, and Laksono Trisnantoro. "Pelaksanaan Kebijakan Akreditasi Puskesmas Di Kabupaten Kubu Raya." *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia* 07, no. 01 (2018): 18–23.
<https://jurnal.ugm.ac.id/jkki/article/view/25486>.
- Munawwarah Ridwan, Madinatul, Andi Muhammad Aminullah, Nurlaeli Jamaluddin, Elihami Elihami, and Prodi Perpustakaan. "Analisis Penerapan Komunikasi Interpersonal Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan UIN Alauddin Makassar." *Journal of education, Psychology and counseling* 3, no. 1 (2020): 95–106.
- Musrifah, Musrifah. "Keterampilan Komunikasi Efektif Pustakawan Referensi Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta." *Pustakaloka* 9, no. 1 (2017): 83.
- Mustika, Putera. "Profesionalisme Pustakawan." *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, no. 57 (2017): 27–35.
- Polii, Keizia Jeina, Desie M D Warouw, and Edmon Royan Kalesaran. "Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Anggota Pers Mahasiswa 'ACTA DIURNA' Ilmu Komunikasi Fispol

Unsrat Manado.” *Acta Diurna Komunikasi* 1, no. 3 (2019): 1–13.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/25948>.

Siregar, Eni Karlina. “Komunikasi Antarpribadi Antar Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Divisi Humas Perkebunan Nusantara V Pekanbaru.” *JOM FISIP* 6, no. 1 (2019): 1–15.

Stevani, Yulia. “Proses Persiapan Akreditasi Puskesmas Kertek II.” *Higeia Journal of Public Health Research and Development* 1, no. 3 (2019): 12–23.

Wahyuni, Sri, and Desi Nurhikmahyanti. “Strategi Kepala Perpustakaan Untuk Memperoleh Akreditasi Perpustakaan Sekolah Nasional Di Sekolah Dasar Negeri Papar II Kabupaten Kediri.” *Inspirasi manajemen pendidikan* 4, no. 1 (2016): 1–11.

Wijaya, Ida Suryani. “Komunikasi Interpersonal Dan Iklim Komunikasi.” *Jurnal Dakwah Tabligh* 14, no. 1 (2013): 118–120. <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/tabligh/article/view/318/283>.

Zulvianti, Nora. “Komunikasi Empati Dalam Pelayanan Masyarakat.” *Jurnal Ilmiah Dakwah dan Komunikasi IV*, no. 6 (2012): 95–109.

III. RUJUKAN WEB

Hakim, Heri Abi Burachman. “Persiapan Perpustakaan Sekolah Dalam Menghadapi Akreditasi Perpustakaan.” [http://digilib.isi.ac.id/1628/1/Manajemen Perpustakaan Sekolah dalam Menghadapi Akreditasi Perpustakaan.pdf](http://digilib.isi.ac.id/1628/1/Manajemen%20Perpustakaan%20Sekolah%20dalam%20Menghadapi%20Akreditasi%20Perpustakaan.pdf). Diakses 25 April 2022

Indonesia, Undang-Undang Republik. *Undang Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/UU_No._43_Tahun_2007_tent

ang_Perpustakaan_.pdf. Diakses 26 April 2022.

Mustafa. “Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi.” *Perpustakaan IPB*.
<https://www.slideserve.com/alanna/akreditasi-perpustakaan-perguruan-tinggi>. Diakses 20 April 2022.

Syaifuddin, Muhammad. “Komunikasi Antar Pustakawan Dalam Menjalankan Tugas Layanan Di UPT Perpustakaan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.” <http://repository.uinjambi.ac.id/2649/>. Diakses 29 April 2022.

