

**KOMUNIKASI DUA ARAH PETUGAS PERPUSTAKAAN DALAM
MEMBANGUN PEMAHAMAN PENGGUNA MENGENAI ALUR
LAYANAN
(STUDI KASUS PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
KOTA TANGERANG)**

Salma Gusni Saputri

Program Studi Ilmu Komunikasi,
Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang
salmagusnis@gmail.com

Isninyunisyafna Diah Delima

Program Studi Ilmu Komunikasi,
Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang
isni@unis.ac.id

Riza Gusti Rahayu

Program Studi Ilmu Komunikasi,
Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang
rizarahayu@unis.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kurangnya pemahaman pengguna terhadap alur layanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tangerang. Penelitian bertujuan menganalisis proses komunikasi dua arah petugas perpustakaan dalam membangun pemahaman pengguna terhadap alur layanan serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dua arah berlangsung pada setiap tahapan layanan melalui dialog, umpan balik, penyesuaian penyampaian informasi, dan pendampingan langsung. Faktor pendukung meliputi sikap ramah petugas, pendampingan langsung, dan evaluasi pelayanan, sedangkan faktor penghambat meliputi kendala pendaftaran anggota, keterbatasan media informasi visual, belum adanya pedoman komunikasi pelayanan, serta faktor internal pengguna. Penelitian ini menemukan bahwa pemahaman pengguna terhadap alur layanan belum sepenuhnya merata meskipun komunikasi dua arah telah diterapkan dalam proses pelayanan.

Kata Kunci: *Komunikasi Dua Arah; Petugas Perpustakaan; Pemahaman Pengguna; Alur Layanan; Perpustakaan.*

ABSTRACT

This study was motivated by users' lack of understanding of the service workflow at the Tangerang City Regional Library and Archives Office. The study aims to analyze the two-way communication process of library staff in building users'

understanding of the service workflow and to identify its supporting and inhibiting factors. This research employed a qualitative case study approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation and analyzed using the Miles, Huberman, and Saldaña technique. The findings show that two-way communication takes place throughout every stage of the service process through dialogue, feedback, adaptive information delivery, and direct assistance. Supporting factors include friendly staff, direct assistance, and service evaluation, while inhibiting factors include membership registration constraints, limited visual information media, the absence of communication service guidelines, and users' internal factors. The study found that users' understanding of the service workflow has not yet been evenly achieved despite the implementation of two-way communication throughout the service process.

Keywords: *Two-Way Communication; Library Staff; User Understanding; Service Workflow; Library.*

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai penyelenggara layanan publik memiliki peran penting dalam menyediakan akses informasi, pengetahuan, serta ruang belajar bagi masyarakat. Pengguna tidak hanya membutuhkan ketersediaan koleksi dan fasilitas, tetapi juga informasi yang jelas mengenai prosedur dan tahapan layanan. Pemahaman terhadap alur layanan menjadi aspek penting karena setiap layanan perpustakaan memiliki mekanisme yang berbeda; ketika pengguna memahami tahapan layanan dengan baik, pemanfaatan fasilitas perpustakaan dapat berjalan lebih efektif dan sesuai kebutuhan (Lubis et al., 2024).

Hasil pra-observasi melalui wawancara dengan pustakawan ahli muda di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD) Kota Tangerang menunjukkan bahwa masih terdapat kurangnya pemahaman pengguna terhadap alur layanan. Kondisi ini terlihat dari masih adanya pengguna yang bertanya kepada petugas mengenai prosedur pendaftaran anggota, mekanisme peminjaman dan pengembalian koleksi, maupun lokasi layanan yang dituju. Media informasi mengenai alur layanan dan petunjuk arah (wayfinding) di area layanan juga belum tersedia secara optimal, sehingga sebagian pengguna masih bergantung pada penjelasan langsung dari petugas (Bella et al., 2024).

Fenomena tersebut didukung oleh data kuantitatif. Selama periode September 2025–Februari 2026, jumlah kunjungan ke Perpustakaan DPAD Kota Tangerang cenderung tinggi meskipun berfluktuasi, sementara jumlah pendaftaran anggota baru dan pengguna layanan peminjaman koleksi justru menurun secara bertahap (lihat Tabel 1). Perbedaan kecenderungan tersebut menunjukkan bahwa tingginya kunjungan belum selalu diikuti oleh meningkatnya pemanfaatan layanan secara penuh (Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tangerang, 2026).

Tabel 1. Jumlah Pengunjung, Anggota Baru, dan Pengguna Layanan Peminjaman Koleksi Perpustakaan DPAD Kota Tangerang Periode September 2025–Februari 2026

Bulan/Tahun	Jumlah Pengunjung	Anggota Baru	Pengguna Layanan Peminjaman Koleksi
September 2025	8.190	100	2.138
Oktober 2025	6.230	93	2.029
November 2025	6.103	69	1.160
Desember 2025	8.506	67	1.147
Januari 2026	3.158	65	1.139
Februari 2026	3.035	59	952

Sumber: Diolah peneliti berdasarkan data resmi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tangerang (2026)

Kondisi ini semakin menarik ketika dikaitkan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) DPAD Kota Tangerang tahun 2025 yang mencatat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 90,17 atau kategori “Sangat Baik”. Tingginya kepuasan terhadap sikap petugas dan fasilitas ternyata belum sepenuhnya menggambarkan pemahaman pengguna terhadap prosedur layanan; pengguna dapat merasa puas namun tetap membutuhkan bantuan untuk memahami tahapan tertentu dalam proses layanan (Bella et al., 2024). Kesenjangan antara kepuasan dan pemahaman prosedural inilah yang menjadi persoalan komunikasi yang diangkat dalam penelitian ini, khususnya mengenai bagaimana informasi layanan disampaikan, diterima, dan dimaknai oleh pengguna (Rohana et al., 2024).

DPAD Kota Tangerang menyediakan berbagai layanan yang meliputi keanggotaan, sirkulasi peminjaman dan pengembalian, pencarian informasi, ruang baca, layanan audio visual, ruang kerja bersama (co-working space), hingga program edukasi. Penelitian ini difokuskan pada alur layanan utama yang dialami pengguna sejak kedatangan hingga peminjaman buku, karena tahapan tersebut menuntut penyampaian informasi yang jelas agar pengguna memahami prosedur yang harus dilakukan (Lubis et al., 2024).

Petugas perpustakaan, khususnya staf layanan (frontline service staff), memiliki peran strategis sebagai komunikator karena berada pada garda terdepan dan berinteraksi langsung dengan pengguna setiap kali pengguna mendaftar, meminjam buku, atau bertanya tentang layanan umum (Mulhairi et al., 2025). Kurangnya pemahaman pengguna terhadap alur layanan mengindikasikan adanya potensi miskomunikasi dalam penyampaian informasi layanan, sementara keberhasilan komunikasi tidak hanya ditentukan oleh tersampainya informasi, tetapi juga oleh kesamaan makna antara petugas dan pengguna (Mubarok, 2022). Salah satu pendekatan yang relevan untuk mewujudkan kesamaan makna tersebut adalah komunikasi dua arah, yang memungkinkan pengguna mengajukan

pertanyaan dan petugas memberikan klarifikasi secara langsung sehingga potensi kesalahpahaman dapat dikurangi (Dalim, 2024; Wahyudi & Asriani, 2026).

Penelitian ini menggunakan Teori Komunikasi Dua Arah Simetris (Two-Way Symmetrical Communication) yang dikemukakan oleh Grunig dan Hunt (1984) sebagai kerangka analisis. Teori ini menekankan pencapaian saling pengertian (mutual understanding) antara komunikator dan komunikan melalui empat dimensi, yaitu dialog dan pertukaran informasi, umpan balik (feedback), keseimbangan kepentingan (balance of interests), serta upaya mencapai kesamaan makna (Irawan et al., 2025).

Pemahaman pengguna terhadap alur layanan tidak sekadar berarti mengetahui informasi yang disampaikan, tetapi juga kemampuan menafsirkan makna informasi tersebut sehingga dapat dijalankan dengan tepat. Pemahaman dipengaruhi oleh cara penyampaian pesan, kejelasan informasi, kesempatan tanya jawab, serta latar belakang pengguna seperti pengalaman dan literasi informasi yang dimiliki (Afandi & Wijayanti, 2024). Indikator pemahaman pengguna dapat dilihat dari tidak adanya kebingungan ketika mengikuti arahan, kemampuan menjalankan tahapan layanan sesuai aturan, serta berkurangnya pertanyaan yang sama secara berulang (Dewi et al., 2024). Indikator inilah yang menjadi acuan dalam melihat sejauh mana komunikasi dua arah petugas berhasil membangun pemahaman pengguna terhadap alur layanan pada penelitian ini.

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas komunikasi dalam layanan perpustakaan. Sentiana et al. (2024) menjelaskan bahwa komunikasi pustakawan berperan menciptakan kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan layanan. Ramadhani et al. (2025) menegaskan bahwa komunikasi layanan tidak cukup hanya menyampaikan informasi, tetapi juga harus memastikan pesan dipahami secara tepat oleh pengguna. Dalim (2024) menunjukkan bahwa komunikasi yang dialogis dan interaktif membantu pengguna memahami informasi layanan, sementara Wahyudi dan Asriani (2026) menekankan bahwa keberagaman layanan perpustakaan menuntut komunikasi yang adaptif agar informasi prosedural dapat dipahami pengguna. Meski demikian, kajian yang secara khusus menganalisis komunikasi dua arah petugas perpustakaan dalam membangun pemahaman pengguna terhadap alur layanan pada perpustakaan daerah masih terbatas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan (1) menganalisis proses komunikasi dua arah petugas perpustakaan dalam membangun pemahaman pengguna terhadap alur layanan dari awal hingga peminjaman buku di Perpustakaan DPAD Kota Tangerang, dan (2) mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat komunikasi dua arah petugas perpustakaan dalam membangun pemahaman pengguna terhadap alur layanan.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif dan strategi studi kasus (case study), yang memungkinkan peneliti menelaah secara mendalam suatu sistem yang terikat (bounded system) dalam konteks kehidupan nyata (Creswell, 2023). Paradigma yang digunakan adalah konstruktivisme, yang memandang realitas sosial sebagai hasil konstruksi makna yang terbentuk melalui

interaksi; pemahaman pengguna terhadap alur layanan dipahami sebagai hasil proses interaksi, bukan sesuatu yang telah ada sebelumnya (Harahap, 2020).

Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam semi-terstruktur dan observasi non-partisipan terhadap interaksi petugas dan pengguna di meja layanan, sedangkan data sekunder diperoleh dari standar operasional prosedur (SOP) layanan, dokumen alur layanan, dan informasi resmi DPAD Kota Tangerang (Abdussamad, 2021).

Sejalan dengan karakteristik penelitian kualitatif, peneliti bertindak sebagai instrumen utama yang terlibat langsung dalam observasi, wawancara, dan penafsiran data. Instrumen pendukung yang digunakan meliputi pedoman wawancara sebagai acuan pertanyaan pokok, buku catatan lapangan untuk merekam situasi dan temuan penting selama observasi, alat perekam suara untuk menjaga keakuratan transkrip wawancara, serta studi dokumen resmi sebagai data pembandingan. Seluruh instrumen tersebut digunakan secara terpadu agar data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan (Abdussamad, 2021).

Informan dipilih secara purposive sampling dengan kriteria bersedia diwawancarai serta terlibat langsung sebagai petugas atau pengguna layanan. Penelitian ini melibatkan 12 informan yang terdiri atas empat staf layanan sebagai informan kunci, serta satu kepala bidang, dua pustakawan, dan lima pengguna layanan sebagai informan pendukung (lihat Tabel 2). Wawancara dilaksanakan secara semi terstruktur menggunakan pedoman pertanyaan pokok yang dikembangkan sesuai jawaban informan, kemudian direkam, ditranskrip, dan dirapikan tanpa mengubah makna maupun substansi jawaban.

Tabel 2. Profil Informan Penelitian

No	Status Informan	Jumlah	Nama Informan
1	Staf layanan (informan kunci)	4 orang	Gunawan; Samsudin; Dicky; Rojali
2	Kepala Bidang (informan pendukung)	1 orang	Ismu Hartono, S.E., M.T.
3	Pustakawan (informan pendukung)	2 orang	Ingrid Shela Devina, S.I.P.; Imam Akbar
4	Pengguna layanan (informan pendukung)	5 orang	Aziz; Nabila; Anorah; Widya; Uki

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2026)

Teknik analisis data mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri atas reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Abdussamad, 2021). Reduksi data dilakukan dengan mentranskrip hasil wawancara dan mengelompokkannya ke dalam tema sesuai indikator penelitian dan kerangka Teori Komunikasi Dua Arah Simetris. Penyajian data disusun dalam bentuk uraian deskriptif yang mengategorikan bentuk interaksi, pola komunikasi petugas, serta respons dan tingkat pemahaman pengguna. Penarikan kesimpulan

dilakukan dengan mengaitkan temuan lapangan dengan teori serta memverifikasinya melalui triangulasi.

Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi metode (Denzin dalam Moniaga et al., 2024). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan keterangan kepala bidang layanan (kebijakan dan SOP), staf layanan/pustakawan (praktik komunikasi di meja layanan), dan pengguna (pengalaman menerima informasi). Triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi langsung di lokasi layanan, serta analisis dokumen SOP dan alur pendaftaran anggota untuk melihat kesesuaian antara ketentuan tertulis dan praktik komunikasi di lapangan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Layanan Perpustakaan DPAD Kota Tangerang

Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah (DPAD) Kota Tangerang menyediakan sepuluh jenis layanan, meliputi layanan keanggotaan, peminjaman dan pengembalian buku, koleksi umum, referensi, baca di tempat, layanan anak dan ruang literasi, multimedia dan komputer, literasi dan edukasi, perpustakaan digital (“Benteng Pustaka” dan “iTangerang Kota”), serta perpustakaan keliling (lihat ringkasan pada Tabel 3). Beragamnya layanan tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi, tetapi juga sebagai sarana edukasi dan penyebaran informasi bagi masyarakat.

Tabel 3. Ringkasan Jenis Layanan Perpustakaan DPAD Kota Tangerang

Jenis Layanan	Deskripsi Singkat
Keanggotaan	Pendaftaran anggota dan penerbitan kartu perpustakaan.
Sirkulasi	Peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan buku.
Koleksi umum & referensi	Penyediaan koleksi buku sesuai kebutuhan informasi pengguna.
Ruang baca & literasi anak	Fasilitas membaca di tempat serta kegiatan literasi anak.
Multimedia & digital	Akses komputer, internet, serta aplikasi Benteng Pustaka/iTangerang Kota.
Perpustakaan keliling	Layanan literasi menjangkau sekolah dan lingkungan masyarakat.

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Alur layanan utama yang dialami pengguna bersifat berurutan: pengguna mengisi buku tamu, menyampaikan keperluan kepada petugas, mendaftar sebagai anggota melalui pemindaian barcode dan pengisian formulir digital apabila belum terdaftar, memperoleh verifikasi data dan pencetakan kartu anggota, mencari koleksi secara mandiri atau dengan bantuan petugas, hingga memproses peminjaman buku disertai penjelasan mengenai batas waktu dan ketentuan

pengembalian. Sifat alur yang berurutan dan sistematis ini menuntut pemahaman pengguna pada setiap tahapan, sehingga peran komunikasi petugas menjadi penentu utama kelancaran proses layanan.

Proses Komunikasi Dua Arah Petugas Perpustakaan dalam Membangun Pemahaman Pengguna terhadap Alur Layanan

Proses komunikasi antara petugas dan pengguna berlangsung sejak pengguna memasuki gedung DPAD Kota Tangerang, melalui dua titik layanan utama, yaitu meja layanan awal di area pintu masuk dan meja layanan utama untuk pendaftaran serta peminjaman, dengan pendampingan tambahan di area ruang baca. Gunawan menjelaskan pembagian ini: *“Meja pelayanan itu ada dua, yang pertama meja pelayanan awal yang berhadapan langsung dengan pintu masuk dan yang kedua itu meja pelayanan utama untuk pelayanan seperti pendaftaran anggota, peminjaman buku dan sebagainya”* (Gunawan, 2026).

Interaksi tidak langsung dimulai dengan penjelasan alur layanan, melainkan diawali sapaan dan pertanyaan mengenai tujuan kedatangan pengguna, sebagaimana disampaikan Dicky: *“Polanya itu biasanya saya yang menyapa duluan, lalu menanyakan tujuan mereka datang... baru saya berikan arahan”* (Dicky, 2026). Informasi dari percakapan awal ini menjadi dasar bagi petugas untuk menentukan bentuk pelayanan yang sesuai. Ismu selaku Kepala Bidang Perpustakaan menambahkan bahwa tujuan komunikasi dua arah tersebut adalah menciptakan suasana nyaman agar pengguna tidak sungkan bertanya.

Setelah kebutuhan diketahui, informasi mengenai alur layanan disampaikan secara bertahap sesuai jenis layanan yang digunakan, mulai dari pendaftaran anggota hingga ketentuan peminjaman buku, sambil membuka ruang bagi pengguna untuk merespons. Pengalaman pengguna terhadap keterbukaan ruang bertanya ini bervariasi: Widya dan Anorah merasa bebas bertanya dan memperoleh arahan yang jelas, sementara Nabila, Aziz, dan Uki mengungkapkan bahwa penjelasan yang diterima masih bersifat umum sehingga mereka perlu bertanya kembali, bahkan tidak memperoleh penjelasan lanjutan sama sekali pada kunjungan pertama.

Ketika pengguna tampak ragu atau kebingungan tanpa menyampaikan kebutuhan secara langsung, petugas bersikap proaktif dengan menghampiri terlebih dahulu. Rojali menjelaskan: *“Saya tidak akan membiarkan mereka kebingungan terlalu lama. Saya dekati dan menanyakan butuh bantuan terkait apa”* (Rojali, 2026). Pertanyaan ulang dari pengguna paling sering muncul pada persyaratan administrasi kartu anggota, masa peminjaman, dan prosedur perpanjangan, yang kemudian ditindaklanjuti petugas melalui penjelasan ulang dengan kalimat yang lebih sederhana, intonasi yang lebih pelan, atau pendampingan langsung.

Verifikasi pemahaman pengguna dilakukan melalui pengamatan respons nonverbal, seperti anggukan atau ekspresi wajah, maupun pertanyaan konfirmasi, seperti disampaikan Ingrid: *“Saya pasti melakukan komunikasi konfirmasi dengan bertanya kembali, ‘Kira-kira sudah paham belum cara mencarinya di rak?’”* (Ingrid, 2026). Namun demikian, praktik ini tidak berlangsung merata; Aziz, Nabila, dan Uki mengaku tidak memperoleh konfirmasi ulang setelah pertanyaan mereka dijawab.

Petugas juga menyesuaikan cara berkomunikasi berdasarkan usia dan karakteristik pengguna—menggunakan sapaan akrab dan intonasi ceria kepada anak-anak atau pelajar, serta bahasa yang lebih formal kepada orang tua atau lansia—maupun berdasarkan kebutuhan khusus, seperti komunikasi visual bagi pengguna tuli dan pendampingan langsung bagi pengguna dengan keterbatasan fisik atau netra. Ketika penjelasan lisan belum cukup membantu, petugas beralih pada pendampingan langsung, yang menurut sebagian besar informan pengguna—termasuk Nabila, Anorah, Widya, dan Uki—lebih mudah dipahami dibandingkan penjelasan lisan semata.

Penyesuaian Pelayanan terhadap Kendala dan Kebutuhan Khusus Pengguna

Selain menyesuaikan cara berkomunikasi, petugas juga menyesuaikan bentuk pelayanan ketika pengguna menghadapi kendala tertentu. Samsudin menjelaskan solusi yang diterapkan ketika loker penitipan penuh atau persyaratan administrasi belum lengkap: *“Solusi yang kami berikan adalah kami izinkan untuk pinjam buku dulu saat itu, nanti setelah bukunya dikembalikan baru diproses untuk pembuatan kartu keanggotaannya”* (Samsudin, 2026). Pendekatan serupa disampaikan Dicky yang memperbolehkan pengguna membawa tasnya sendiri ketika loker penuh, dengan tetap mempertimbangkan keamanan barang pengguna.

Penyesuaian yang lebih spesifik diberikan kepada pengguna berkebutuhan khusus. Gunawan menjelaskan, *“Jika yang datang adalah teman tuli, kami mengoptimalkan komunikasi visual, seperti menggunakan tulisan di kertas atau menggunakan isyarat tangan yang sederhana dan mudah dipahami”* (Gunawan, 2026), sedangkan Rojali menyesuaikan posisi tubuh agar komunikasi lebih setara: *“Saya akan berlutut atau sedikit membungkuk agar posisi mata kami sejajar, sehingga mereka merasa dihargai dan komunikasi jadi lebih nyaman”* (Rojali, 2026). Praktik-praktik ini menunjukkan bahwa petugas berupaya menjaga kelancaran layanan tanpa mengorbankan ketentuan yang berlaku maupun kenyamanan pengguna.

Analisis terhadap temuan di atas dilakukan berdasarkan empat dimensi Teori Komunikasi Dua Arah Simetris Grunig dan Hunt (1984), yaitu dialog dan pertukaran informasi, umpan balik, keseimbangan kepentingan, serta upaya mencapai kesamaan makna, sebagaimana diuraikan berikut.

Dialog dan Pertukaran Informasi

Dialog merupakan salah satu indikator Two-Way Symmetrical Communication yang dikemukakan Grunig dan Hunt (1984), dipahami sebagai proses pertukaran informasi terbuka yang memberi kedua pihak kesempatan menyampaikan kebutuhan dan tanggapan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dialog telah menjadi bagian dari komunikasi petugas dan pengguna sejak awal interaksi: petugas tidak langsung menjelaskan alur layanan, melainkan menggali kebutuhan pengguna terlebih dahulu melalui sapaan dan pertanyaan, sebagaimana ditegaskan Ingrid, *“Saat berinteraksi dengan pengguna, saya selalu menerapkan pola komunikasi dua arah yang aktif”* (Ingrid, 2026). Pola ini mencerminkan prinsip dialog dalam teori Grunig dan Hunt yang menempatkan komunikator dan komunikan sebagai pihak yang sama-sama berpartisipasi, bukan hubungan satu arah yang pasif.

Dialog juga tercermin dari kesempatan bertanya yang diberikan kepada pengguna serta inisiatif petugas menghampiri pengguna yang tampak ragu. Namun, pengalaman Nabila, Aziz, dan Uki memperlihatkan bahwa keluasan informasi yang dipertukarkan tidak selalu sama; sebagian pengguna memperoleh penjelasan yang bersifat umum dan baru mendapat rincian setelah bertanya ulang. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rohana et al. (2024) yang menunjukkan bahwa komunikasi pustakawan-pengguna dibangun melalui interaksi langsung yang terbuka, serta penelitian Saputri (2025) yang menegaskan pentingnya kemampuan komunikasi petugas dalam pelayanan perpustakaan.

Dengan demikian, indikator dialog dalam komunikasi dua arah petugas DPAD Kota Tangerang telah mengarah pada prinsip Grunig dan Hunt melalui penggalan kebutuhan, pemberian ruang bertanya, dan inisiatif proaktif petugas, meskipun kualitas dan keluasan dialog yang diterima pengguna masih bervariasi sehingga memerlukan penguatan agar setiap pengguna memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh sejak awal pelayanan.

Umpan Balik (Feedback)

Umpan balik merupakan indikator kedua dalam model Two-Way Symmetrical Communication, yaitu respons komunikasi setelah menerima pesan yang menjadi dasar bagi komunikator untuk mengetahui apakah pesan telah dipahami (Grunig & Hunt, 1984). Temuan penelitian menunjukkan bahwa umpan balik pengguna paling sering muncul dalam bentuk pertanyaan ulang mengenai persyaratan kartu anggota, prosedur peminjaman, masa berlaku, dan ketentuan perpanjangan. Respons tersebut ditindaklanjuti petugas melalui penjelasan ulang dengan analogi yang lebih sederhana, intonasi yang diperlambat, atau penyesuaian strategi komunikasi tanpa mengulang kalimat secara kaku.

Sebagian petugas turut melakukan konfirmasi terhadap pemahaman pengguna melalui pengamatan respons nonverbal maupun pertanyaan langsung, namun praktik ini belum berlangsung merata. Aziz, Nabila, dan Uki mengungkapkan bahwa komunikasi kerap berakhir begitu saja setelah pertanyaan mereka dijawab, tanpa konfirmasi lanjutan mengenai pemahaman. Kondisi ini menunjukkan bahwa fungsi umpan balik sebagai sarana evaluasi keberhasilan komunikasi belum sepenuhnya diterapkan secara konsisten oleh seluruh petugas.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Irawan et al. (2025) yang menunjukkan bahwa komunikasi dua arah dalam pelayanan publik berkembang melalui respons masyarakat yang ditindaklanjuti penyedia layanan, serta penelitian Rakista et al. (2024) yang menegaskan peran umpan balik sebagai dasar penyesuaian penyampaian pesan. Dengan demikian, umpan balik di DPAD Kota Tangerang telah mengakomodasi prinsip Grunig dan Hunt melalui respons dan penyesuaian penjelasan, tetapi penguatan praktik konfirmasi pemahaman secara konsisten masih diperlukan agar komunikasi dua arah berlangsung lebih utuh.

Keseimbangan Kepentingan

Keseimbangan kepentingan (*balance of interests*) menekankan bahwa komunikasi diarahkan untuk menemukan solusi yang dapat diterima kedua belah pihak, bukan berorientasi sepihak pada organisasi maupun publik (Grunig & Hunt, 1984). Temuan penelitian menunjukkan prinsip ini tercermin ketika petugas memberikan alternatif penyelesaian tanpa mengabaikan ketentuan layanan—

misalnya mengizinkan pengguna meminjam buku terlebih dahulu sebelum melengkapi persyaratan kartu anggota, dengan proses pendaftaran diselesaikan saat pengembalian buku (dikonfirmasi oleh Anorah). Gunawan menjelaskan bahwa ketika menghadapi keluhan pengguna, petugas *“harus tetap tenang, mendengarkan keluhan mereka sampai selesai tanpa memotong, lalu memberikan solusi lain yang masih memungkinkan sesuai ketentuan yang berlaku”* (Gunawan, 2026).

Keseimbangan kepentingan juga terlihat melalui penyesuaian komunikasi berdasarkan karakteristik pengguna serta pelayanan kepada pengguna berkebutuhan khusus, seperti penggunaan komunikasi visual bagi pengguna tuli dan pendampingan langsung bagi pengguna dengan keterbatasan fisik. Praktik ini menunjukkan bahwa petugas tidak menuntut pengguna menyesuaikan diri dengan sistem pelayanan, melainkan menyesuaikan strategi komunikasi agar setiap pengguna memperoleh kesempatan setara dalam mengakses layanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Josephine et al. (2024) mengenai penerapan komunikasi dua arah simetris melalui penyesuaian strategi komunikasi berdasarkan kebutuhan pemangku kepentingan, serta penelitian Tresnoati (2026) yang menegaskan bahwa komunikasi dua arah simetris menuntut organisasi menyeimbangkan kepentingan organisasi dan publik secara adaptif. Dengan demikian, prinsip keseimbangan kepentingan Grunig dan Hunt telah tercermin dalam praktik komunikasi di DPAD Kota Tangerang, meskipun penerapannya masih bergantung pada kondisi yang dihadapi petugas di lapangan.

Upaya Mencapai Kesamaan Makna

Upaya mencapai kesamaan makna (mutual understanding) merupakan tujuan utama Two-Way Symmetrical Communication, yaitu memastikan makna yang diterima komunikasi sesuai dengan yang dimaksud komunikator (Grunig & Hunt, 1984). Temuan penelitian menunjukkan bahwa petugas membangun kesamaan makna melalui penyampaian informasi bertahap sesuai urutan layanan, penggunaan bahasa sederhana dan istilah yang lebih dekat dengan bahasa sehari-hari, serta pendampingan langsung ketika penjelasan lisan belum cukup membantu. Pengalaman Nabila, Anorah, Widya, dan Uki menunjukkan bahwa pendampingan sambil mempraktikkan tahapan layanan lebih mudah dipahami dibandingkan penjelasan lisan semata—bahkan Aziz mengaku pemahamannya terhadap alur layanan lebih banyak diperoleh dari pengalaman pribadi mencoba sendiri.

Petugas turut menyesuaikan strategi komunikasi dengan tingkat pemahaman pengguna, misalnya memberikan pendampingan bertahap bagi pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi atau menggunakan kalimat yang lebih sederhana bagi pengguna dengan daya tangkap lebih lambat. Ingrid menambahkan bahwa istilah-istilah teknis perpustakaan perlu *“dibumikan”* ke dalam bahasa sehari-hari agar mudah dicerna masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Ulvi et al. (2024) yang menunjukkan bahwa komunikasi pustakawan yang terbuka, empatik, dan jelas membantu pengguna memahami layanan sirkulasi, serta penelitian Rahmawati dan Safii (2025) yang menegaskan bahwa penjelasan yang jelas, kemampuan mendengarkan, dan umpan balik mendukung literasi informasi pengguna. Dengan demikian, upaya mencapai kesamaan makna di DPAD Kota Tangerang telah dilakukan melalui berbagai bentuk penyesuaian komunikasi, tetapi tingkat pemahaman pengguna

yang masih beragam menunjukkan bahwa upaya ini perlu terus disesuaikan dengan karakteristik setiap pengguna.

Faktor Pendukung Komunikasi Dua Arah

Hasil penelitian menemukan tiga faktor yang mendukung komunikasi dua arah petugas DPAD Kota Tangerang. Pertama, sikap ramah petugas menciptakan suasana interaksi yang nyaman sehingga pengguna leluasa menyampaikan pertanyaan, sebagaimana dirasakan oleh Aziz, Nabila, Anorah, dan Widya. Dicky menjelaskan, *“Ketika petugas menyambut pengguna dengan senyuman yang tulus dan ramah, pengguna juga akan merasa nyaman dan tidak canggung untuk bertanya”* (Dicky, 2026). Ditinjau dari teori Grunig dan Hunt (1984), keramahan bukan sekadar etika pelayanan, melainkan prasyarat terbentuknya dialog, umpan balik, keseimbangan kepentingan, dan kesamaan makna sekaligus—sejalan dengan temuan Amin (2025) bahwa komunikasi yang positif dan ramah dari pustakawan berkontribusi terhadap pelayanan yang lebih baik.

Kedua, pendampingan langsung membantu pengguna memahami tahapan layanan melalui praktik nyata, bukan sekadar penjelasan lisan. Rojali menjelaskan, *“Saya tunjukkan langsung bukunya di rak, saya ambilkan, dan saya serahkan ke tangan mereka”* (Rojali, 2026), sebagaimana juga dirasakan Nabila dan Anorah. Praktik ini sejalan dengan penelitian Wuryan et al. (2023) yang menegaskan bahwa komunikasi efektif menuntut pustakawan memahami karakteristik pengguna dan menyesuaikan cara berkomunikasi agar kesalahpahaman dapat diminimalkan.

Ketiga, evaluasi pelayanan dilakukan secara berkala—baik formal melalui rapat koordinasi tahunan maupun informal melalui pengawasan harian—untuk membahas kendala komunikasi dan merumuskan perbaikan. Gunawan menjelaskan, *“Evaluasi kita ada setahun sekali yang dimana membahas apa kekurangan kita selama setahun berjalan, apa kendalanya, apakah di sistem, kendala jaringan, sarana prasarana, atau komplain-komplain dari masyarakat terkait pelayanan petugas di lapangan”* (Gunawan, 2026), sementara Dicky menambahkan bahwa evaluasi informal berlangsung setiap hari melalui pengawasan langsung dari pustakawan dan ketua tim kerja. Evaluasi ini mencerminkan bahwa komunikasi dua arah tidak berhenti pada interaksi langsung, tetapi berlanjut melalui refleksi berkelanjutan, sejalan dengan temuan Rifdah et al. (2026) bahwa etika komunikasi pelayanan perpustakaan memerlukan peningkatan berkelanjutan agar kualitas pelayanan semakin optimal.

Faktor Penghambat Komunikasi Dua Arah

Selain faktor pendukung, penelitian ini menemukan empat kondisi yang menghambat komunikasi dua arah. Pertama, kendala pada proses pendaftaran anggota, seperti pemenuhan dokumen administratif (KTP/KK/Kartu Pelajar) dan penggunaan sistem barcode–Google Form yang belum familiar bagi sebagian pengguna, sebagaimana dialami Aziz, Nabila, Widya, dan Uki. Uki menceritakan, *“Bagian yang paling membingungkan itu di proses pendaftaran anggota. Karena saya sudah diarahkan untuk scan barcode di meja pendaftaran, tapi selanjutnya diarahkan ke lantai 3, padahal itu bukan bagian dari alur layanan”* (Uki, 2026). Dianalisis melalui teori Grunig dan Hunt, kondisi ini menunjukkan bahwa dialog pada tahap awal pelayanan cenderung bersifat reaktif—baru terjadi setelah pengguna mengalami kebingungan—bukan preventif sejak awal, sehingga

kesamaan makna belum sepenuhnya tercapai pada tahap ini. Temuan ini sejalan dengan penelitian Lusiana et al. (2025) yang menegaskan pentingnya komunikasi terbuka dan penyediaan informasi layanan yang mudah diakses.

Kedua, keterbatasan media informasi visual. Ketiadaan papan petunjuk maupun media visual membuat penyampaian informasi sepenuhnya bertumpu pada penjelasan lisan yang harus diulang petugas kepada setiap pengguna baru. Aziz menceritakan kesulitannya, *“Saya agak kesulitan karena tidak ada papan petunjuk arah ataupun gambar urutan alur layanan. Kalau masuk tanpa bertanya sama sekali ke petugas, pasti akan mengalami kebingungan”* (Aziz, 2026), yang juga dirasakan oleh Nabila dan Widya ketika mencari lokasi layanan pada kunjungan pertama. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Kispert et al. (2025) yang menunjukkan bahwa sistem signage dan wayfinding yang baik membantu pengguna menavigasi ruang perpustakaan dan mengurangi kebingungan sebelum meminta bantuan petugas.

Ketiga, belum tersedianya pedoman komunikasi pelayanan tertulis menyebabkan penyampaian informasi bergantung pada gaya komunikasi masing-masing petugas, meski tetap fleksibel menyesuaikan karakteristik pengguna. Kondisi ini berpotensi menimbulkan perbedaan kelengkapan informasi yang diterima pengguna, sejalan dengan temuan Arifin (2023) bahwa ketiadaan SOP menyebabkan pelayanan publik kurang konsisten.

Keempat, faktor internal pengguna, seperti perbedaan usia dan daya tangkap serta rasa malu atau ragu untuk bertanya—sebagaimana dialami Anorah dan Nabila—turut memengaruhi intensitas dialog dan umpan balik yang terjadi. Temuan ini sejalan dengan Mulyadi (2023) bahwa setiap pengguna memiliki perilaku pencarian informasi yang berbeda sehingga pustakawan perlu mempertimbangkan perbedaan tersebut dalam memberikan layanan.

Secara keseluruhan, komunikasi dua arah petugas DPAD Kota Tangerang telah berperan membantu pengguna memahami alur layanan melalui dialog, umpan balik, penyesuaian komunikasi, dan upaya membangun kesamaan makna, tetapi penerapan keempat dimensi tersebut belum berlangsung konsisten sehingga pemahaman pengguna belum terbentuk merata. Temuan ini menegaskan bahwa data kunjungan yang tinggi serta IKM yang sangat baik pada latar belakang penelitian belum secara otomatis mencerminkan pemerataan pemahaman pengguna terhadap alur layanan; keberhasilan komunikasi pelayanan memerlukan dukungan standar komunikasi yang konsisten serta media informasi yang memperkuat pemahaman pengguna.

D. PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian mengenai komunikasi dua arah petugas perpustakaan dalam membangun pemahaman pengguna terhadap alur layanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tangerang menunjukkan bahwa komunikasi dua arah telah diterapkan melalui empat dimensi Teori Komunikasi Dua Arah Simetris Grunig dan Hunt (1984), yaitu dialog dan pertukaran informasi, umpan balik, keseimbangan kepentingan, serta upaya mencapai kesamaan makna. Namun, implementasi keempat dimensi tersebut belum berlangsung secara konsisten sehingga

pemahaman pengguna terhadap alur layanan belum sepenuhnya merata—komunikasi pelayanan masih lebih berorientasi pada penyampaian informasi dibandingkan memastikan tercapainya kesamaan pemahaman (mutual understanding) secara konsisten.

Faktor pendukung komunikasi dua arah meliputi sikap ramah petugas, pendampingan langsung, dan evaluasi pelayanan secara rutin, sedangkan faktor penghambat meliputi kendala proses pendaftaran anggota, keterbatasan media informasi visual, belum tersedianya pedoman komunikasi pelayanan, serta faktor internal pengguna. Temuan ini juga menegaskan bahwa tingginya kunjungan perpustakaan belum diikuti peningkatan pendaftaran anggota maupun peminjaman buku, yang mengindikasikan bahwa keberhasilan komunikasi dua arah tidak hanya ditentukan oleh kemampuan petugas menyampaikan informasi, tetapi juga oleh dukungan sistem pelayanan seperti media informasi visual dan pedoman komunikasi.

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat relevansi Teori Komunikasi Dua Arah Simetris Grunig dan Hunt (1984) dalam konteks pelayanan publik berbasis tatap muka, sekaligus menunjukkan bahwa keempat dimensinya tidak selalu berjalan beriringan dalam praktik—dialog dan keseimbangan kepentingan dapat berlangsung baik, sementara umpan balik dan kesamaan makna masih memerlukan penguatan melalui dukungan sistem, bukan semata kemampuan komunikasi individu petugas.

Saran

Bagi pengembangan akademik, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas kajian komunikasi dua arah pada bidang pelayanan publik lain, menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods untuk mengukur hubungan antara komunikasi dua arah dan tingkat pemahaman pengguna secara lebih terukur, serta mengkaji variabel tambahan seperti efektivitas media informasi dan literasi informasi pengguna.

Bagi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tangerang, disarankan untuk (1) mengoptimalkan media informasi visual seperti banner, standing banner, atau papan petunjuk pada titik strategis yang memuat alur layanan dan persyaratan pendaftaran; (2) menyusun pedoman komunikasi pelayanan tertulis sebagai acuan bersama tanpa menghilangkan fleksibilitas petugas dalam menyesuaikan komunikasi; serta (3) mempertahankan komunikasi yang ramah, responsif, dan dialogis, disertai evaluasi berkala berdasarkan masukan pengguna guna meningkatkan pemahaman pengguna terhadap alur layanan secara lebih merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (1st ed.). CV Syakir Media Press.
- Afandi, F., & Wijayanti, Q. N. (2024). Peran Komunikasi Efektif bagi Mahasiswa dalam Membangun Hubungan yang Baik dan Berkelanjutan. *Jurnal Media Akademik*, 2(1), 228–241. <https://doi.org/10.62281/v2i1.52>
- Amin, A. (2025). The Influence of Interpersonal Communication and Service Quality on Medan State University Library Satisfaction. *International*

- Journals of The Social Sciences, 6(1), 49–57.
<https://doi.org/10.46576/ijssseh.v6i1.6163>
- Arifin, Z. (2023). Public Service Performance: A Case Study in Public Relation Information and Communication South Sulawesi Province. *Journal of Public Administration*, 8313(3), 450–464.
<https://doi.org/10.22363/2312-8313-2023-10-3-450-464>
- Bella, E. L., Masruri, A., Pratama, B. A., & Murdani, H. (2024). Urgensi komunikasi interpersonal pustakawan dalam melayani pemustaka. *Librarium: Library and Information Science Journal*, 1(2), 70–78.
<https://doi.org/10.53088/librarium.v1i2.863>
- Creswell, J. W. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (6th ed.). SAGE Publications, Inc.
- Dalim, M. (2024). The Influence of Communication Strategy on User Satisfaction at the Medan State Polytechnic Library. *International Journal of Research In Vocational Studies*, 3(4), 136–143.
<https://doi.org/10.53893/ijrvocas.v3i4.80>
- Dewi, R. D. C., Ismaya, Masduki, D., Yusuf, Y. M., Fitrananda, C. A., Syahdan, Akbar, M. F., & Hartati, S. (2024). *Pemahaman Komunikasi: Mengartikan Pesan Dengan Tepat* (1st ed.). Get Press Indonesia.
- Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tangerang. (2026). *Data Pengunjung, Pendaftaran Anggota dan Pengguna Layanan 2025–2026*.
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. Holt, Rinehart and Winston.
- Harahap, N. (2020). *Penelitian Kualitatif* (1st ed.). Wal Ashri Publishing.
- Irawan, E. P., Minarsi, A., Rianty, E., Halim, B., Putri, R. N. I., & Juansa, A. (2025). *Komunikasi Pelayanan Publik* (1st ed.). PT. Star Digital Publishing.
- Josephine, E. K., Parris, N. R., & Harrianto, R. D. (2024). Two-Way Symmetrical Model in Enhancing Inclusivity: A Case Study of Sunyi Coffee. *Journal of Communication Management*, 5(2), 86–99.
<https://doi.org/10.37535/103005220242>
- Kispert, M. O., Beatty, N., Stapley, A., Bowden, H., & Middleton, R. (2025). Visual Signage and Academic Library Wayfinding. *The Journal of the Association of European Research Libraries*, 35, 1–60.
<https://doi.org/10.53377/lq.19168>
- Lubis, S. R., Achiriah, A., & Syam, A. M. (2024). Implementasi Service Quality Dalam Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 2(2), 287–297. <https://doi.org/10.54066/jikma.v2i2.1758>
- Lusiana, E., Sinaga, F. P., Lies, U., Khadijah, S., & Nursari, T. (2025). Literacy Review of Public Relations in Libraries in a Global Perspective. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 13(1).
<https://doi.org/10.24198/jkip.v13i1.57660>
- Moniaga, F., Hidayati, F., Fhitri, W., Dewi, S. H., Yuliana, A., Yulianti, N. L. P. N., Susanto, D. A., Yanto, N., Misnawati, D., Choerudin, A., Resiana, A., & Wenno, I. H. (2024). *Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif* (1st ed.). CV. Gita Lentera.

- Mubarok, F. S. (2022). Pemanfaatan New Media untuk Efektivitas Komunikasi di Era Pandemi. *Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna*, 10(1), 28–42. <https://dx.doi.org/10.30659/jikm.10.1.28-42>
- Mulhairi, Marlina, & Desriyeni. (2025). Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Front Office Universitas Andalas. *Jurnal Penelitian Guru Indonesia*, 6, 323–334. <https://doi.org/10.58578/tsaqofah.v6i1.8141>
- Muliyadi, I. (2023). Towards Effective Information Provision: A Study on Library User Search Patterns and Selection Criteria. *Hybrid International Conference on Library and Information Science*, 4(October), 463–476. <https://doi.org/10.24252/literatif.vi.45337>
- Rahmawati, D., & Safii, M. (2025). The Role of Librarian Interpersonal Communication in Supporting Library Users' Information Literacy: A Systematic Literature Study. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 11(2), 232–244. <https://doi.org/10.20961/jpi.v11i2.103118>
- Rakista, P. M., Susanti, R., Wardana, M. A., Wiratmo, L. B., Nursanti, F., Manalu, M. B. F., Hakim, L., Arifin, N., Mulyaningtyas, R., Nurussa'adah, E., Puspitasari, M., Agustina, D. P., Sukma, I. B. K. A., Agusta, R., & Yudaningsgar, K. S. (2024). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. CV. Intelektual Manifes Media.
- Ramadhani, F., Aldini, R., & Harahap, M. A. S. (2025). Peran Komunikasi Organisasi dalam Strategi Manajemen Perpustakaan untuk Meningkatkan Minat Baca Siswa MTsN 2 Medan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2019), 36731–36736.
- Rifdah, S., Komaruddin, & Farid, M. M. (2026). Etika Komunikasi dalam Pelayanan Publik di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmu Komunikasi, Social, Dan Humaniora*. <https://doi.org/10.47861/tuturan.v4i1.2182>
- Rohana, Susilawati, H., & Hapsari, N. F. A. (2024). Komunikasi di Perpustakaan: Upaya Membangun Relasi Ideal Antara Pustakawan dan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(2), 210–231. <https://doi.org/10.31764/jiper.v6i2.26910>
- Saputri, N. A. (2025). Urgensi Kompetensi Komunikasi Pustakawan dalam Memberikan Layanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Janabadra Yogyakarta. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 8(1), 1–21. <https://doi.org/10.20885/bpuii.v8i1.36893>
- Sentiana, F., Mustofa, M. B., Wuryan, S., & Zulaikha, S. R. (2024). Komunikasi Efektif Pustakawan di Perpustakaan: Systematic Literature Review. *Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 6(2), 130–144. <https://doi.org/10.24127/al-idzaah.v6i2.7627>
- Tresnoati, W. S. (2026). Implementation of the two-ways symmetrical model of Grunig and Hunt on the performance of public relations of the geological agency in disaster mitigation in West Java. *Private Social Sciences Journal*, 6(2). <https://doi.org/10.55942/pssj.v6i2.1497>
- Ulvi, S., Mustofa, M. B., & Wuryan, S. (2024). The Role of Librarians' Interpersonal Communication in Circulation Services (Study at the

- Lampung Provincial Library and Archives Office). *KnE Social Sciences*, 2024, 102–114. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i12.15842>
- Wahyudi, & Asriani, P. (2026). Strategi Komunikasi Pustakawan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Perpustakaan Digital. *Jurnal Pustaka Budaya*, 13(1), 161–171. <https://doi.org/10.31849/2tf2vv74>
- Wuryan, S., Mustofa, M. B., & Febrian, M. K. (2023). Strengthen interpersonal communication in improving library services for people with disabilities. *Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 06(43), 64–75. <https://doi.org/10.38073/wasilatuna.v6i02.1029>