

PENELITIAN KETERAMPILAN SOSIAL PUSTAKAWAN PADA LAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI: *NARRATIVE LITERATURE REVIEW*

Kerisman Halawa¹, Anis Masruri²

¹Pascasarjana Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

²UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Corresponding e-mail: 25200011021@student.uin-suka.ac.id

Copyright © 2026 The Author



This is an open access article

Under the Creative Commons Attribution Share Alike 4.0 International License

DOI: [10.53866/jimi.v6i1.1171](https://doi.org/10.53866/jimi.v6i1.1171)

Abstrak

Layanan perpustakaan perguruan tinggi yang efektif dan efisien, otomatis kebutuhan informasi pemustaka terpenuhi apabila pustakawan memiliki keterampilan sosial selain keterampilan teknis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi keterampilan sosial pustakawan terhadap layanan informasi perpustakaan perguruan tinggi. Penelitian ini menggunakan metode *Narrative Literature Review*. Pengumpulan data penelitian, penulis menggunakan *Publish or Perish* atau PoP dengan database jurnal Google Scholar. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian “keterampilan sosial pustakawan” dengan batasan tahun publikasi 2020-2025. Hasil pencarian 200 artikel dengan hasil skrining artikel yang terpilih sebanyak 10 dengan kriteria artikel jurnal yang terakreditasi Kemdiktisaintek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan sosial pustakawan yang meliputi komunikasi interpersonal, empati, afektif sangat penting dan berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan, citra, kinerja pustakawan, loyalitas pemustaka, minat kunjung pemustaka, kenyamanan pemustaka serta berdampak bagi masyarakat secara inklusi. Penelitian keterampilan sosial pustakawan banyak diteliti dengan metode penelitian kualitatif, studi kepustakaan (*library research*) dan kajian *literature review*. Kesimpulan dari penelitian ini adalah kemampuan komunikasi pustakawan merupakan dasar strategis dalam menciptakan *service excellent* selain ketersediaan koleksi dan fasilitas perpustakaan. Pada aspek tema penelitian semuanya saling berkaitan sedangkan aspek metode memiliki perbedaan namun dapat mengidentifikasi masalah, menemukan, menganalisa dan menghasilkan temuan. Selanjutnya aspek hasil penelitian memiliki kesamaan dan keterkaitan. Akan tetapi, penulis menemukan point penting dari literatur yang dianalisis yang jarang dikaji adalah penampilan pustakawan. Penulis berargumen bahwa penampilan pustakawan menjadi kata kunci yang penting dalam temuan dari kajian literatur ini selain subjek utama keterampilan sosial pustakawan.

Kata Kunci: Keterampilan Sosial Pustakawan, Layanan Informasi, Perpustakaan Perguruan Tinggi

Research On Librarians' Social Skills In University Library Services: Narrative Literature Review

Abstract

Effective and efficient university library services automatically meet the information needs of library users if librarians possess social skills that include communication, conflict management, leadership and the ability to manage change. The purpose of this study is to explore the social skills of librarians in relation to university library information services. This study utilised the Narrative Literature Review method. For data collection, the author used Publish or Perish (PoP) with the Google Scholar journal database. The keywords used in the search were 'librarian social skills' with publication years limited to 2020-2025. Search results 200 articles with 10 selected articles screened based on the criteria of articles from journals accredited by the Ministry of Research, Technology and Higher Education. The results of the study indicate that librarians' social skills, including interpersonal communication, empathy, and affectivity, are very important and play a significant role in improving service quality, image, librarian performance, patron loyalty, patron interest, patron comfort, and have an impact on society in terms of inclusion. Research on librarians' social skills has been extensively studied using

qualitative research methods, library research, and literature reviews. The conclusion of this research is that librarians' communication skills are a strategic foundation for creating excellent service, in addition to the availability of library collections and facilities. In terms of research themes, everything is interrelated, whereas in terms of methodology, there are differences, but it is possible to identify problems and discover, analyse and produce findings. Furthermore, the research results are similar and interrelated. However, the author found an important point from the analysed literature that is rarely studied, namely the appearance of librarians. The author argues that the appearance of librarians is an important keyword in the findings of this literature review, in addition to the main subject of librarians' social skills.

Keywords: Librarian Social Skills, Information Services, University Libraries

1. Pendahuluan

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan pusat sumber informasi bagi *civitas academica* dalam mendukung tri dharma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Perpustakaan berfungsi menyediakan koleksi dan akses informasi kepada *civitas academica*, sehingga perpustakaan sering disebut sebagai jantungnya perguruan tinggi atau *the heart of university*. Artinya bahwa keberadaan perpustakaan harus ada dengan tujuan memberikan layanan informasi kepada pengguna sesuai dengan kebutuhannya (Perpustakaan Nasional RI 2015). Eksistensi perpustakaan perguruan tinggi sangat bergantung pada unsur kolaboratif antara perpustakaan dengan pihak fakultas/program studi dan mahasiswa dalam memanfaatkan demi kelancaran pembelajaran yakni dengan adanya koleksi cetak dan elektronik, fasilitas yang memadai, layanan informasi dan pustakawan yang berkompeten yang menjalankan dan menciptakan pelayanan prima kepada pengguna perpustakaan.

Perpustakaan dalam menjalankan fungsi dan perannya sebagai pusat informasi, perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya berfungsi menyediakan koleksi, menyediakan fasilitas tetapi perpustakaan perlu menciptakan layanan yang efektif dan efisien sehingga informasi yang ada di perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh pemustaka serta meningkatkan citra positif bagi layanan perpustakaan. Ini adalah hal yang sangat krusial dilakukan oleh setiap penyelenggara perpustakaan dalam meningkatkan proses layanannya yang optimal yakni dimulai dengan layanan yang efektif dan efisien. Layanan perpustakaan perguruan tinggi sangat beragam dan kompleks. Penunjang layanan perpustakaan saat ini telah didominasi oleh penerapan teknologi dan materi perpustakaan juga ikut bertransformasi mengikuti pola kebutuhan dan perilaku pengguna. Secara teoritis, kelengkapan koleksi dan fasilitas menjadi indikator utama dalam meningkatkan layanan perpustakaan. Namun, ekspektasi atau fakta menunjukkan berbalik bahwa perilaku dan kebutuhan informasi pemustaka adalah terletak pada kualitas layanannya (Marajari 2023); (Mardhotillah and Irawati 2024).

Perpustakaan dalam mewujudkan kualitas layanan yang efektif dan efisien adalah dengan memiliki sumber daya manusia atau pustakawan yang berkompeten dalam mewujudkan fungsi dan perannya terhadap kebutuhan informasi pemustaka. Faktor pustakawan menjadi opsi utama dalam menyampaikan informasi kepada pemustaka yang responsif sehingga hasil yang yang dicapai dapat lebih optimal. Undang-undang perpustakaan nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 ayat 8 mengatakan bahwa Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan (Pemerintah Pusat 2007). Pustakawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya terhadap layanan perpustakaan maka perlu dibutuhkan sebuah kompetensi praktis bukan hanya kompetensi teknis.

Menurut Goleman dalam bukunya yang berjudul kecerdasan emosional terdapat 5 dasar yakni kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati dan keterampilan sosial (Goleman 1998). Salah satu aspek yang dikaji dalam kecerdasan emosional ini adalah keterampilan sosial. Keterampilan Sosial yaitu, suatu kemampuan dalam menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial; berinteraksi dengan lancar; menggunakan keterampilan-keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan, dan untuk bekerja sama dan bekerja dalam tim (Goleman 1998).

Pustakawan yang profesional juga memiliki kemampuan secara teknis maupun kemampuan komunikasi secara interpersonal terhadap pemustaka dalam melakukan pelayanan. Kemampuan ini menjadi faktor penting dalam menjalin hubungan interaksi antara pustakawan dan pemustaka. Hal ini juga menjadi penentu sebuah persepsi dan kepuasan pemustaka terhadap layanan informasi di perpustakaan yang akhirnya dapat mewujudkan penilaian terhadap citra perpustakaan baik secara

pelayanan oleh para pustakawan maupun pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka. Selain keterampilan itu, tak kalah penting juga seorang pustakawan mampu menarik daya tarik dan persepsi pemustaka terhadap eksistensi perpustakaan baik dari segi fungsi dan peranannya. Pustakawan dengan keterampilan sosial mampu memahami perilaku dan kebutuhan informasi pemustaka (Puspa, Sondakh, and Lotulung 2023).

Oleh karena itu, penelitian keterampilan sosial pustakawan terhadap layanan perpustakaan perlu untuk diteliti. Beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang kajian yang sama ini. Pertama, hasil penelitian yang diteliti oleh (Wahyuni 2023) bahwa keterampilan sosial pustakawan memiliki empat kategori yakni pengetahuan, keterampilan, pendekatan afektif dan pendekatan pragmatis. Keterampilan berdasarkan pada prinsip layanan dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna, meningkatkan loyalitas dan meningkatkan jumlah kunjungan di perpustakaan. Kedua, penelitian yang diteliti oleh (Purwanto 2025) menunjukkan bahwa pustakawan di Perpustakaan Lancang Kuning memiliki keterampilan sosial yang baik seperti cara merespon pemustaka, melakukan sirkulasi, mendengarkan, Ramah, memahami kebutuhan pemustaka, berpenampilan profesional serta menciptakan interaksi yang responsif dan komunikatif kepada pemustaka. Ketiga, penelitian yang diteliti oleh (Handayani 2023) menunjukkan bahwa interaksi sosial dengan pengelola perpustakaan sekolah SLB N 1. Tingkat provinsi Sulawesi Selatan dilakukan dengan pendekatan ramah dan empati, komunikasi yang efektif, respon yang cepat terhadap pemustaka khususnya anak SLB. Namun memiliki hambatan seperti komunikasi, salah persepsi, kurangnya sensitivitas dan petunjuk informasi di perpustakaan.

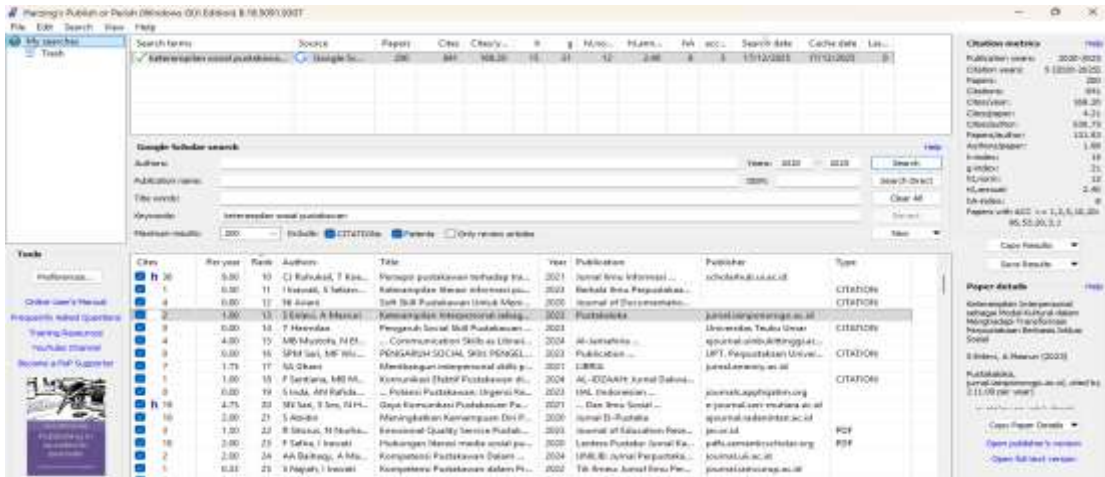
Berdasarkan hasil penelitian terdahulu di atas memiliki perbedaan dengan kajian yang sedang diteliti oleh penulis adalah pada penulis cenderung melihat keterampilan sosial pustakawan dalam layanan perpustakaan terhadap pemustaka serta penulis mengeksplorasi topik tentang keterampilan sosial pustakawan khususnya di kalangan perguruan tinggi yang memiliki kecenderungan kebutuhan lebih banyak. Oleh karena itu, penelitian tentang keterampilan sosial pustakawan melalui pendekatan *narrative literature review* sangat penting untuk dilakukan. Sebab pokok permasalahannya adalah berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya komunikasi pustakawan dengan pemustaka yang kurang efektif, tingkat kepekaan atau motivasi pustakawan yang rendah, kemampuan pustakawan yang terbatas, kemampuan mengontrol diri dan kesadaran diri dalam membangun hubungan positif dengan pemustaka. Penting untuk diketahui bahwa aspek pemustaka dalam perpustakaan adalah penentu keberhasilan dan kebermanfaatan informasi. Jika proses pelayanan kepada pemustaka tidak ditanggapi atau tidak dilayani maka citra dan eksistensi fungsi perpustakaan akan berdampak pada aksesibilitas informasi berkurang, kebermanfaatan fasilitas dan informasi, serta menimbulkan keraguan terhadap profesionalisme pustakawan. Akan tetapi, jika pustakawan mampu menunjukkan keterampilan sosial dan kompetensi dalam memahami kebutuhan pemustaka maka disinilah tercipta layanan informasi perpustakaan yang efektif dan efisien.

2. Metode Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi keterampilan sosial pustakawan terhadap layanan informasi perpustakaan perguruan tinggi. Penelitian ini menggunakan metode *Narrative Literature Review*. *Narrative Literature Review* merupakan bagian yang sangat penting dalam publikasi yang mengulas tentang topik tertentu (Baumeister and Leary 1997). *Narrative literature review* adalah salah satu bentuk kajian literatur yang menyajikan sintesis, atau deskripsi tinjauan terhadap literatur yang relevan dengan topik dan teori tanpa menggunakan prosedur metode kuantitatif (Bourhis 2017). Publikasi yang relevan dengan topik penelitian, penulis kumpulkan dan seleksi sesuai dengan topik penelitian keterampilan sosial pustakawan terhadap layanan perpustakaan perguruan tinggi.

Tahapan dalam pendekatan *narrative literature review* meliputi pemilihan topik yang direview, identifikasi dan memilih artikel yang relevan dengan topik, analisis dan sintesis pada literatur, mengorganisir literatur review (Ramdhani, Ramdhani, and Amin 2014).

Pengumpulan data penelitian, penulis menganalisis literatur yang relevan dengan menggunakan *Publish or Perish* atau PoP dengan database jurnal Google Scholar. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian “keterampilan sosial pustakawan” dengan batasan tahun publikasi 2020-2025 yang menampilkan hasil pencarian 200 artikel.



Gambar 1. Hasil penelusuran PoP dengan Search Direct Google Scholar

Dari hasil pencarian PoP dengan Search Direct Google Scholar, penulis melakukan proses skrining terhadap artikel yang sesuai dengan topik dan relevan. Dari 200 artikel yang ditampilkan oleh database google scholar maka hasil skrining yang terpilih untuk dijadikan sebagai data dalam penelitian ini adalah sebanyak 10 dengan kriteria artikel jurnal yang terakreditasi kemenristekdikti. Data artikel jurnal yang ditemukan disusun dalam tabel dibawah ini.

Tabel 1. Data artikel yang dianalisis

No	Nama artikel	SINTA
1	Wahyuni, Sri. 2023. “Keterampilan Sosial Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Prima Kepada Pemustaka Di Era Information, Communication and Technology (ICT).” <i>Daluang: Journal of Library and Information Science</i> 3 (2): 103–12. https://doi.org/10.21580/daluang.v3i2.2023.17983	4
2	Purwanto, Ari. 2025. “Analisis Keterampilan Sosial Pustakawan Di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning.” <i>Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi</i> 18 (2): 146–59. https://doi.org/10.14421/fhrs.2023.182.146-159	4
3	Handayani, Surya. 2023. “Interaksi Sosial Dalam Keterampilan Berkomunikasi Pustakawan Pada Siswa Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) Di Perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri 1 Pembina Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan.” <i>Inkunabula: Journal of Library Science and Islamic Information</i> 2 (1). https://doi.org/10.24239/ikn.v2i1.1783	4
4	(Ariani 2020), “Soft Skill Pustakawan Untuk Meningkatkan Layanan Perpustakaan Di Perpustakaan Unit II Universitas Muhammadiyah Semarang.” <i>Journal of Documentation and Information Science</i> 4 (2): 147–56. https://doi.org/10.33505/jodis.v4i2.198	4
5	(Enlevi and Masruri 2023), “Keterampilan Interpersonal Sebagai Modal Kultural Dalam Menghadapi Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial.” <i>Pustakaloka</i> . https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/pustakaloka/article/view/5586	4

Sumber: Google Scholar, 2026

3. Hasil dan Pembahasan

1) Sumber Database Jurnal

Penelitian ini dalam memperoleh literatur review, penulis menganalisis literatur yang relevan dengan menggunakan *Publish or Perish* atau PoP dengan database jurnal Google Scholar. *Publish or Perish* adalah program perangkat lunak yang mengambil dan menganalisis kutipan akademis. Program ini menggunakan berbagai sumber data untuk mendapatkan kutipan mentah, kemudian menganalisisnya dan menyajikan berbagai metrik kutipan, termasuk jumlah makalah, total kutipan, dan indeks h (harzing.com). Penulis menggunakan database search direct Google Scholar dengan total hasil pencarian 200 artikel. Namun, penulis melakukan proses analisis dan memilih artikel yang relevan dengan topik dan kriteria artikel yang terindeks SINTA dengan perolehan 5 artikel.

2) Penelitian Keterampilan Sosial Pustakawan

Keterampilan sosial sebagai kemampuan individu untuk mengekspresikan perasaan positif dan negatif dalam konteks interpersonal tanpa kehilangan penguatan sosial dalam berbagai konteks

interpersonal dengan orang lain yang mencakup respon verbal dan non verbal yang tepat (Bellack and Hersen 1977). Keterampilan sosial (*social skill*), merupakan kemampuan untuk menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial dengan lancar menggunakan keterampilan-keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin, bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan, serta bekerjasama dalam tim (Goleman 1998); (Shofiah 2023). Berdasarkan pengertian ini dapat dikatakan bahwa keterampilan sosial adalah suatu kemampuan yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam konteks interpersonal melalui komunikasi baik secara verbal maupun non verbal terhadap pemustaka.

Menurut (Shofiah 2023) terdapat lima kemampuan yang harus dimiliki dalam keterampilan sosial diantaranya mencakup yakni: a. Pengaruh, yaitu keterampilan menggunakan perangkat persesuaian secara efektif. b. Komunikasi, yaitu mendengarkan secara terbuka dan mengirimkan pesan secara meyakinkan. c. Manajemen konflik, yaitu merundingkan dan menyelesaikan ketidaksepakatan. d. Kepemimpinan, yaitu mengilhami dan membimbing individu atau kelompok. e. Katalisator perubahan, yaitu mengawali atau mengelola perubahan.

Dalam konteks perpustakaan, keterampilan sosial yang mencakup komunikasi interpersonal, manajemen konflik, kepemimpinan dan pembawa perubahan merupakan bagian dari keterampilan sosial yang pustakawan miliki. Komunikasi interpersonal mencakup hubungan komunikasi pustakawan dengan pemustaka dalam memberikan pelayanan dan melayani kebutuhan informasi pemustaka. Responsibilitas, peduli, sabar, ramah dan ekspresi baik verbal maupun non verbal dalam berkomunikasi pada pemustaka harus dimiliki oleh pustakawan agar tercipta rasa nyaman dan layanan yang humanis. Pustakawan juga harus mampu mengelola konflik sebelum dan setelah melayani pustakawan di perpustakaan. Sesuai dengan penelitian yang membuktikan bahwa *impression management* di perpustakaan yang menggunakan pendekatan *front stage* dan *back stage* dan hasilnya sangat berdampak pada kepuasan pemustaka dan layanan perpustakaan serta meningkatkan citra perpustakaan (Suftamdar and Christiani 2019).

Pustakawan yang profesional mampu mengelola, mengatur dan memimpin setiap bidang dan layanan yang ada di perpustakaan seperti layanan sirkulasi, layanan information desk, layanan referensi. Perpustakaan perguruan tinggi dalam menjalankan setiap layanan tentunya memiliki SOP dan panduan serta adanya pelatihan setiap pustakawan dan tenaga perpustakaan dalam melayani pemustaka dapat lebih maksimal serta pustakawan harus menjadi agent of change dalam memberikan layanan informasi kepada pemustaka dengan cepat, efektif dan penuh dengan pendekatan humanis. Ini menjadi tantangan dan peluang bagi pustakawan dalam memberikan yang terbaik dalam setiap layanan. Penelitian menunjukkan bahwa pustakawan harus bisa menjadi agent of change dalam memberikan layanan prima sehingga meningkatkan loyalitas pemustaka dan pustakawan serta meningkatkan minat kunjung perpustakaan di era information Communication and Technology (Wahyuni 2023).

Oleh karena itu, hasil dari proses pengkajian sumber primer penelitian ini menggunakan metode *narrative literature review*. Peneliti membahas kajian literatur ini dengan aspek tema/topik penelitian, metode penelitian, hasil dan pembahasan penelitian (Sukma Kurnia Putri, Evi Nursanti Rukmana, and Encang Saepudin 2022).

3) Aspek Tema/Topik Penelitian

Aspek pembahasan dalam penelitian ini adalah menyajikan dan mengidentifikasi tema atau topik penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang dikaji oleh peneliti. Metode narrative literature review ini membantu peneliti dalam meneliti dan menganalisis suatu topik penelitian serta membandingkannya dengan kebaruan kajian saat ini.

Tabel 2. Tema/topik penelitian

No	Penulis	Tema/Topik
1	(Wahyuni 2023)	Keterampilan sosial pustakawan dalam memberikan pelayanan prima kepada pemustaka di era information, communication and technology (ICT)
2	(Purwanto 2025)	Analisis Keterampilan Sosial Pustakawan
3	(Handayani 2023)	Interaksi sosial dalam keterampilan berkomunikasi pustakawan pada siswa anak berkebutuhan khusus (ABK)
4	(Ariani 2020)	Soft Skill Pustakawan Untuk Meningkatkan Layanan Perpustakaan

5	(Levi and Masruri 2023)	Keterampilan Interpersonal Sebagai Modal Kultural Dalam Menghadapi Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial
---	-------------------------	--

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2026

Tabel 2. diatas adalah tema atau topik dari penelitian terpilih yang dianalisis peneliti dalam pembahasan ini. Kelima artikel di atas memiliki tema dan topik yang berbeda namun saling berkaitan. Tema yang dimaksud adalah Keterampilan sosial pustakawan dalam memberikan layanan prima kepada pemustaka di era information, communication and technology (ICT), Analisis Keterampilan Sosial Pustakawan, Interaksi sosial dalam keterampilan berkomunikasi pustakawan pada siswa anak berkebutuhan khusus (ABK), Soft Skill Pustakawan Untuk Meningkatkan Layanan Perpustakaan dan terakhir Keterampilan Interpersonal Sebagai Modal Kultural Dalam Menghadapi Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial.

Era digital saat ini, pemustaka perpustakaan perguruan tinggi didominasi oleh generasi Z atau sering disebut dengan generasi *native*. Pemustaka ini tumbuh dalam era digital dan penggunaan alat teknologi. Pola dan perilaku pencarian informasi pun dapat dilakukan dengan mudah melalui *mobile* dan laptop. Hal ini menjadi tantangan bagi perpustakaan sebagai penyedia informasi agar lebih inovasi dan usability kepada pemustaka. Tantangan lainnya adalah pustakawan juga harus memiliki kemampuan secara teknis dan kemampuan praktis. Teknologi di perpustakaan harus bisa dipahami, ditelusuri, dan diakses dengan mudah oleh pemustaka. Peluangnya adalah pustakawan dapat menjadikan ini sebagai bentuk perubahan dalam memberikan pelayanan yang optimal dengan keterampilan yang dimiliki.

Merujuk pada tema yang pertama bahwa terciptanya layanan prima atau *service excellence* di perpustakaan terbentuk melalui sikap dan perilaku pustakawan terhadap pemustaka. Keterampilan sosial pustakawan yang mencakup komunikasi interpersonal maupun kepemimpinan pustakawan apalagi di era *information, communication and technology* yang orientasi kebutuhan informasi dilakukan secara online. Sedangkan tema kedua menjelaskan bagaimana peran keterampilan sosial pustakawan terhadap keberlangsungan proses layanan di perpustakaan berjalan dengan lancar. Respon positif pustakawan terhadap kebutuhan informasi pemustaka merupakan sebuah kinerja positif yang harus ditekankan sebagai bentuk kesadaran kolektif pustakawan terhadap setiap tugas dilakukan dengan sepenuh hati.

Tema ketiga memberikan gambaran bahwa pemustaka bukan hanya pemustaka yang normal namun juga pemustaka yang berkebutuhan khusus. Pustakawan harus mampu memberikan layanan yang sama, adil dan tidak membeda-bedakan dengan pemustaka yang normal. Pemustaka adalah orang yang memiliki kebutuhan yang sama untuk dijawab, dilayani, di respon. Interaksi antara pustakawan dan pemustaka ABK dilakukan dengan baik dan ramah agar pemustaka dapat nyaman. Tema ini memiliki perbedaan dengan tema sebelumnya yang cenderung pemustakanya adalah pemustaka normal di perguruan tinggi. Tema keempat membahas tentang soft skill pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan yang mencakup kemampuan interpersonal dan intrapersonal pustakawan terhadap pemustaka dalam mewujudkan layanan yang optimal. Sikap mendengarkan, menerima, memahami, dan daya ekspresi pustakawan terhadap pemustaka merupakan indikator dalam mewujudkan layanan yang optimal. Sedangkan tema terakhir membahas konsep perpustakaan berbasis inklusi sosial dengan merepresentasikan keterampilan sosial pustakawan sebagai modal kultural dalam membangun sebuah transformasi perpustakaan lebih dekat dengan masyarakat dan berdampak bagi produktivitas kehidupan masyarakat. Artinya bahwa keterampilan interpersonal pustakawan dapat dimanfaatkan untuk mempengaruhi kepala perpustakaan atau pemangku kebijakan terhadap program perpustakaan inklusi melalui modal ekonomi (Enlevi and Masruri 2023).

Berdasarkan penjelasan dari kelima tema atau topik dari penelitian diatas maka dapat dikatakan bahwa keterampilan sosial pustakawan menjadi indikator keberhasilan perpustakaan dengan terciptanya *service excellent*, setara, berkelanjutan dan berbasis inklusi sosial. *Soft skill* pustakawan khususnya komunikasi interpersonal, empati, motivasi merupakan peranan penting dalam membangun layanan yang efektif terhadap kebutuhan pemustaka, apalagi dalam era teknologi informasi dan komunikasi saat ini yang memanfaatkannya adalah generasi *native* dengan menuntut aksesibilitas, responsibilitas, usability dan keberlanjutan.

4) Aspek Metode Penelitian Terdahulu

Aspek pembahasan selanjutnya adalah mengidentifikasi dan menganalisis metode penelitian yang digunakan dalam mengkaji setiap topik penelitian. Dibawah ini tabel metode penelitian pada literatur yang dianalisis oleh peneliti.

Tabel 3. Metode Penelitian

No	Penulis	Jenis metode penelitian artikel
1	(Wahyuni 2023)	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan (<i>library research</i>)
2	(Purwanto 2025)	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif
3	(Handayani 2023)	Penelitian ini menggunakan metode Penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus (<i>case study</i>)
4	(Ariani 2020)	Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif.
5	(Enlevi and Masruri 2023)	Penelitian ini menggunakan desain kajian literatur (<i>literature review</i>)

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2026

Tabel 3 diatas adalah metode penelitian yang digunakan peneliti sebagai rujukan dalam pembahasan penelitian ini. Jika dianalisis dari kelima literature maka metode penelitian yang digunakan memiliki perbedaan dimana ada 3 metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan pendekatan studi kasus, metode studi kepustakaan (*library research*), metode kajian literatur (*literature review*).

Metode penelitian (Wahyuni 2023) menggunakan metode studi kepustakaan (*library research*) yang digunakan untuk menjelaskan keterampilan sosial pustakawan dalam meningkatkan layanan dengan teknik pengumpulan data menggunakan sumber primer dan sekunder dan relevan dengan penelitian yang sedang dikaji. Proses analisa yang dilakukan peneliti dengan mengumpulkan sumber-sumber data primer dan diklasifikasikan serta diinterpretasikan dengan tujuan untuk memperoleh kesimpulan dari hasil penelitian. Sedangkan penelitian (Purwanto 2025) menggunakan metode penelitian kualitatif yang digunakan untuk mengkaji dan menganalisis keterampilan sosial pustakawan dengan teknik wawancara dan observasi dan dianalisis dengan mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan. Sedangkan (Handayani 2023) menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus di perpustakaan SLB yang bertujuan untuk menemukan fenomena dalam suatu komunitas dengan metode pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan teknik dokumentasi. Metode ini juga untuk menganalisis interaksi sosial dan keterampilan berkomunikasi pustakawan pada anak siswa berkebutuhan khusus melalui teknik dan analisis data. Selanjutnya (Ariani 2020) menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode ini mendeskripsikan suatu fenomena terhadap layanan perpustakaan melalui soft skill pustakawan di perpustakaan perguruan tinggi. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dilapangan dan data sekunder berupa sumber-sumber dari buku, artikel dan publikasi yang relevan dengan topik. Terakhir (Enlevi and Masruri 2023) menggunakan metode kajian literatur (*literature review*) dalam mengetahui mengapa keterampilan interpersonal menjadi modal kultural pada program transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial. Kajian literatur ini berusaha untuk mengulas, merangkum dan menuangkan pemikiran peneliti melalui sumber data sekunder penelitian. Peneliti dalam menggunakan kajian literatur ini dilakukan dengan kritis dan analisis mendalam terhadap literature agar bisa menghasilkan kesimpulan sebuah artikel.

Berdasarkan penjelasan dari kelima literature diatas maka dapat dikatakan bahwa penggunaan metode penelitian pada tema atau topik penelitian kajian keterampilan sosial pustakawan memiliki perbedaan namun memiliki tujuan yang sama yakni menciptakan layanan yang berkualitas, nyaman dan berkelanjutan. Perbedaan metode penelitian ini merupakan sebuah kebaruan dalam penelitian dan cara dalam menemukan dan menganalisis sebuah fenomena secara komprehensif terkait dengan subjek penelitian keterampilan sosial pustakawan. Metode yang dimaksud adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan studi kasus, metode studi kepustakaan dan metode literature review.

5. Aspek Hasil Penelitian

Aspek pembahasan terakhir adalah aspek hasil penelitian rujukan literature yang dianalisis penulis dalam penelitian ini. Hasil ini penelitian merupakan inti dari sebuah kajian penelitian yang melahirkan sebuah temuan dan implikasi serta dampak dari kajian penelitian. Penulis menganalisa hasil penelitian literature ini dengan metode narrative literature review agar dapat menghasilkan sebuah kesimpulan baru dari hasil kajian sebelumnya. Berikut tabel aspek hasil penelitian di bawah ini.

Tabel 4. Aspek Hasil Penelitian

No	Penulis	Hasil Penelitian
1	(Wahyuni 2023)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan sosial pustakawan dapat memberikan layanan berbasis pengguna

		dengan tujuan kepuasan pemustaka, loyalitas dan kunjungan pemustaka di perpustakaan terlebih di era teknologi informasi saat ini.
2	(Purwanto 2025)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan sudah memiliki keterampilan sosial hal ini dibuktikan dengan sikap dan perilaku mendengarkan, menerima, memahami, ramah, gaya ekspresi, responsibilitas, penampilan profesional dan komunikasi interpersonal yang efektif.
3	(Handayani 2023)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa fenomena pemustaka anak berkebutuhan khusus di perpustakaan SLB Negeri 1 pembina tingkat provinsi Sulawesi Selatan secara interaksi sosial antara pengelola perpustakaan dengan anak ABK menunjukkan keterampilan komunikasi yang terampil, ramah, empati, respon, kolaborasi, pertukaran informasi, dukungan inklusif dan ucapan salam.
4	(Ariani 2020)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan soft skill pustakawan baik interpersonal skill dan intrapersonal skill dapat memberikan layanan yang cukup baik dan memenuhi kebutuhan pemustaka.
5	(Enlevi and Masruri 2023)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan interpersonal pustakawan dapat menjadi modal kultural dalam mewujudkan transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial.

Sumber: Data diolah penulis, 2026

Hasil penelitian (Wahyuni 2023) menyatakan bahwa terciptanya kepuasan dan kualitas layanan perpustakaan, meningkatnya loyalitas pemustaka serta meningkatnya kunjungan pemustaka di perpustakaan merupakan capaian dari kemampuan dan keterampilan sosial pustakawan dalam memberikan layanan informasi yang memadai dan efektif. Pendekatan pustakawan memberikan layanan kepada pemustaka yakni menggunakan pendekatan pengetahuan, keterampilan, afektif dan pendekatan model pragmatis. Pengetahuan pustakawan harus diasah dan dilatih dengan mengikuti pengembangan pengetahuan melalui studi banding dan pelatihan dan diskusi, dimana kegiatan berdampak dalam membantu layanan perpustakaan. Pustakawan juga harus memiliki social skill misalnya kemampuan komunikasi serta empati terhadap pemustaka secara setara baik pemustaka normal, difabel, anak-anak atau lansia. Soft skill pustakawan lainnya adalah afektif. Ramah merupakan bagian penting dalam menciptakan kenyamanan pemustaka dengan cara bersikap, sopan santun dan berekspresi.

Hasil penelitian (Purwanto 2025) Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan sudah memiliki keterampilan sosial hal ini dibuktikan dengan sikap dan perilaku mendengarkan, menerima, memahami, ramah, gaya ekspresi, responsibilitas, penampilan profesional dan komunikasi interpersonal yang efektif. Komunikasi pustakawan dapat dilakukan dengan memberikan pernyataan verbal baik secara lisan maupun tulisan terkait dengan informasi layanan serta memberikan pernyataan non verbal dalam bentuk ekspresi terhadap pemustaka. Pustakawan juga harus aktif dalam mendengarkan setiap pertanyaan dan keluhan dari pemustaka yang berhubungan dengan perpustakaan saat terjadi interaksi sosial seperti bertanya tentang cara pencarian buku atau mencari artikel jurnal.

Hasil penelitian (Handayani 2023) menunjukkan bahwa fenomena pemustaka anak berkebutuhan khusus di perpustakaan SLB Negeri 1 pembina tingkat provinsi Sulawesi Selatan secara interaksi sosial antara pengelola perpustakaan dengan anak ABK menunjukkan keterampilan komunikasi yang terampil, ramah, empati, respon, kolaborasi, pertukaran informasi, dukungan inklusif dan ucapan salam. Pada penelitian sebelumnya bahwa komunikasi verbal penting dilakukan karena secara memberikan informasi melalui interaksi juga dapat dilakukan dengan tulisan. Namun, dalam penelitian ini menjadi hambatan karena kurangnya petunjuk informasi di perpustakaan.

Penelitian (Ariani 2020) menunjukkan bahwa Perpustakaan Muhammadiyah Semarang melalui pustakawan memiliki soft skill yang cukup baik dalam memberikan kepuasan layanan terhadap pemustaka dan memenuhi kebutuhan informasi dengan *interpersonal skill* dan *intrapersonal skill*. Kepuasan terhadap layanan merupakan bagian dari peningkatan citra perpustakaan dan kinerja pustakawan, sehingga dapat dikatakan bahwa layanan yang baik adalah layanan yang dilakukan oleh pustakawan dengan baik dan profesional. Penelitian terakhir (Enlevi and Masruri 2023) menunjukkan bahwa keterampilan interpersonal pustakawan dapat menjadi modal kultural dalam mewujudkan transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial. Disamping itu, pustakawan dalam mewujudkan

perpustakaan berbasis inklusi maka harus mengembangkan keterampilan interpersonal. Kemampuan komunikasi membantu pustakawan dalam memahami orang lain, berinteraksi, bernegosiasi, menarik perhatian serta mampu menghubungkan masyarakat dengan perpustakaan dan mampu mempengaruhi pemangku kebijakan dan menyakinkan masyarakat dalam menghasilkan modal untuk perpustakaan berbasis inklusi sosial.

Berdasarkan pembahasan di atas maka hasil penelitian menawarkan sebuah pemahaman dimana keterampilan sosial pustakawan sangat penting dan berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan, citra, kinerja pustakawan, loyalitas pemustaka, minat kunjung pemustaka, kenyamanan pemustaka serta dengan kemampuan ini dapat berdampak bagi masyarakat. Efektivitas kebutuhan informasi pemustaka ditandai dengan komunikasi secara interpersonal, afektif, empati, profesional, aksesibilitas dan usabilitas. Akan tetapi, ada satu hal yang menjadi penting dalam menunjang layanan perpustakaan adalah penampilan pustakawan. Penulis berargumen bahwa penampilan pustakawan menjadi kata kunci yang penting dalam temuan dari kajian literatur selain dengan subjek utama keterampilan sosial pustakawan.

6. Kesimpulan

Penelitian keterampilan sosial pustakawan terhadap layanan perpustakaan perguruan tinggi yang diperoleh melalui penelusuran PoP dengan search direct database google scholar cukup banyak diteliti. Berdasarkan kelima literature analisis maka dapat disimpulkan bahwa aspek tema/topik penelitian rujukan bahwa keterampilan sosial pustakawan menjadi indikator keberhasilan perpustakaan dengan terciptanya *service excellent*, setara, berkelanjutan dan berbasis inklusi sosial. Sedangkan aspek penggunaan metode penelitian pada tema atau topik penelitian kajian keterampilan sosial pustakawan memiliki perbedaan namun memiliki tujuan yang sama yakni menciptakan layanan yang berkualitas, nyaman dan berkelanjutan dengan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan studi kasus, metode studi kepustakaan dan metode literature review. Selanjutnya aspek hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan sosial pustakawan sangat penting dan berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan, citra, kinerja pustakawan, loyalitas pemustaka, minat kunjung pemustaka, kenyamanan pemustaka serta dengan kemampuan ini dapat berdampak bagi masyarakat. Akan tetapi, ada satu hal yang menjadi penting dalam menunjang layanan perpustakaan adalah penampilan pustakawan. Penulis berargumen bahwa penampilan pustakawan menjadi kata kunci yang penting dalam temuan dari kajian literatur selain dengan subjek utama keterampilan sosial pustakawan.

Bibliografi

- Ariani, Nur Indah. 2020. "Soft Skill Pustakawan Untuk Meningkatkan Layanan Perpustakaan Di Perpustakaan Unit II Universitas Muhammadiyah Semarang." *Journal of Documentation and Information Science* 4 (2): 147–56. <https://doi.org/10.33505/jodis.v4i2.198>.
- Baumeister, Roy F., and Mark R. Leary. 1997. "Writing Narrative Literature Reviews." *Review of General Psychology* 1 (3): 311–20. <https://doi.org/10.1037/1089-2680.1.3.311>.
- Bellack, Alan S., and Michel Hersen. 1977. *Behavior Modification: An Introductory Textbook*. Baltimore: Williams & Wilkins, in press.
- Bourhis, John. 2017. "Narrative Literature Review." In *The SAGE Encyclopedia of Communication Research Methods*. 2455 Teller Road, Thousand Oaks California 91320: SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781483381411.n370>.
- Enlevi, S, and A Masruri. 2023. "Keterampilan Interpersonal Sebagai Modal Kultural Dalam Menghadapi Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial." *Pustakaloka*. <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/pustakaloka/article/view/5586>.
- Goleman, Daniel. 1998. *Working with Emotional Intelligence*. New York, NY, USA: Bantam Books.
- Handayani, Surya. 2023. "Interaksi Sosial Dalam Keterampilan Berkomunikasi Pustakawan Pada Siswa Anak Berkebutuhan Khusus (ABK) Di Perpustakaan Sekolah Luar Biasa (SLB) Negeri 1 Pembina Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan." *Inkunabula: Journal of Library Science and Islamic Information* 2 (1). <https://doi.org/10.24239/ikn.v2i1.1783>.
- Marajari, Muhammad Rinaldo. 2023. "Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi Kasus Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Pengembangan Ilmu Al-Qur'an Sumatera Barat)." *Al-Ma'arif: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam* 3 (1). <https://doi.org/https://doi.org/10.37108/almaarif.v3i01.1058>.
- Mardhotillah, Annisa Ilmi, and Indira Irawati. 2024. "Evaluasi Perilaku Layanan Referensi Dan Informasi Di Perpustakaan Universitas Islam Malang Dengan Menggunakan Pedoman RUSA."

- BIBLIOTIKA : Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi* 8 (1).
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17977/um008v8i12024p186-202>.
- Pemerintah Pusat. 2007. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007.” Jakarta. Perpustakaan Nasional RI. 2015. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi Tahun 2015*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Purwanto, Ari. 2025. “Analisis Keterampilan Sosial Pustakawan Di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning.” *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 18 (2): 146–59. <https://doi.org/10.14421/fhrs.2023.182.146-159>.
- Ramdhani, A., Ramdhani, M. A., & Amin, A. S. (2014). Writing a Literature Review Research Paper: A step-by-step approach. *International Journal of Basic and Applied Science*, 3(1), 47–56. Retrieved from <https://digilib.uinsgd.ac.id/5129/1/08IJBAS%283%29%281%29.pdf#page=2.45>
- Puspa, Dea Pramesti, Mariam Sondakh, and Leviane Jackelin Hera Lotulung. 2023. “Peranan Layanan Pustakawan Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka Di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Manado.” *Acta Diurna Komunikasi* 5 (3). <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/55503>.
- Shofiah, Vivik. 2023. *Pengembangan Kecerdasan Emosional*. Malang: PT Literasi Nusantara Abadi Group.
- Suhtamdar, Rizky, and Lydia Christiani. 2019. “Impression Management Pustakawan Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.” *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 8 (3): 138–47. <https://doi.org/10.14710/jip.v8i3.138-147>.
- Sukma Kurnia Putri, Evi Nursanti Rukmana, and Encang Saepudin. 2022. “A Narrative Literature Review Of Digital Library Research As A Source Of Learning During Covid-19 In The Google Scholar Database.” *JPUA: Jurnal Perpustakaan Universitas Airlangga: Media Informasi Dan Komunikasi Kepustakawanan* 12 (2): 90–101. <https://doi.org/10.20473/jpua.v12i2.2022.90-101>.
- Wahyuni, Sri. 2023. “Keterampilan Sosial Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Prima Kepada Pemustaka Di Era Information, Communication and Technology (ICT).” *Daluang: Journal of Library and Information Science* 3 (2): 103–12. <https://doi.org/10.21580/daluang.v3i2.2023.17983>.