

BAB 3

METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan pemilihan metode penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka pada layanan informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta di tengah kondisi multitugas dan keterbatasan pustakawan. Penjelasan bab ini dimulai dengan menjelaskan tentang paradigma penelitian, metode yang digunakan, pendekatan penelitian yang dipilih, pemilihan informan dan rekrutmen yang dilakukan, metode analisis data yang digunakan, serta menjelaskan teknik validasi data.

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian merupakan kerangka dasar yang membentuk cara kita memandang dan melakukan penelitian, yang mencakup asumsi-asumsi mendasar, pertanyaan atau masalah utama yang perlu dijawab, teknik penelitian yang akan diterapkan, serta contoh-contoh dari riset ilmiah yang berkualitas (Neuman, 2014). Menurut Muslim (2015), paradigma penelitian merupakan pola pikir atau cara pandang ilmiah yang digunakan peneliti untuk memahami, merancang, dan melaksanakan suatu penelitian. Paradigma berfungsi sebagai landasan filosofis yang mempengaruhi cara peneliti memandang realitas, menentukan pendekatan, memilih metode, dan menafsirkan hasil penelitian. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Menurut Creswell (2014) Paradigma konstruktivisme

dalam penelitian adalah pemahaman yang mendalam mengenai cara individu memandang dan melihat lingkungan sekitarnya, serta bagaimana proses interaksi sosial turut membentuk cara pandang dan pemahaman individu terhadap fenomena yang menjadi fokus penelitian. Pemilihan paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini berfokus pada pemahaman makna dan pengalaman subjektif pustakawan dan pemustaka dalam proses komunikasi di layanan informasi. Oleh karena itu, paradigma konstruktivisme dipilih sebagai dasar penelitian ini karena sejalan dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mendeskripsikan dan memahami bagaimana efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka berlangsung di layanan informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta di tengah kondisi multitugas dan keterbatasan pustakawan.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data tersebut dalam rangka mencapai tujuan penelitian yang diinginkan (Creswell, 2014). Sejalan dengan itu, Sugiyono (2023) juga mengemukakan bahwa metode penelitian adalah suatu pendekatan ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data dengan tujuan dan manfaat tertentu. Pendekatan ilmiah ini mengacu pada prinsip-prinsip keilmuan, yang mencakup sifat rasional, empiris, dan sistematis dalam setiap kegiatan penelitian. Metode penelitian dibagi menjadi dua jenis, yaitu metode kualitatif dan kuantitatif. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman terhadap sudut pandang, pengalaman, dan perilaku berbagai responden dalam suatu studi penelitian. Metode ini bertujuan

untuk memahami fenomena secara mendalam dan holistik (Schmieder, 2019). Metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang didasarkan pada filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk meneliti objek dalam kondisi alami. Dalam pendekatan ini, peneliti berfungsi sebagai instrumen utama, dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui triangulasi. Analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih berfokus pada pemahaman makna dari pada generalisasi. Assyakurrohim et al., (2023) menggambarkan penelitian kualitatif sebagai metode penelitian yang menggunakan pendekatan ilmiah untuk mengeksplorasi fenomena, dengan mendeskripsikan data dan fakta secara menyeluruh melalui penggunaan kata-kata terhadap subjek penelitian. Menurut Waruwu (2024), metode kualitatif merupakan pendekatan yang sangat relevan untuk menjawab permasalahan penelitian yang bersifat kompleks. Metode ini mengacu pada pendekatan penelitian yang menghasilkan data berupa deskriptif mendalam. Oleh karena itu, metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena secara utuh sebagaimana yang terjadi secara alami di lapangan.

Dalam penelitian ini, metode kualitatif dipilih karena lebih sesuai untuk mengkaji efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka pada layanan informasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta. Hal ini dikarenakan permasalahan yang diteliti berkaitan dengan proses interaksi dan komunikasi antarmanusia. Melalui metode kualitatif, peneliti dapat menggali secara mendalam bagaimana pola komunikasi yang dibangun oleh pustakawan, strategi yang digunakan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, serta berbagai

hambatan yang dihadapi dalam proses tersebut. Pendekatan ini sangat relevan, mengingat pentingnya interaksi langsung dan komunikasi yang efektif di perpustakaan sebagai pusat informasi yang melibatkan berbagai individu dengan beragam kebutuhan pemustaka.

Meskipun konsep efektivitas sering diasosiasikan dengan pendekatan kuantitatif yang mengukur tingkat ketercapaian secara numerik, dalam penelitian ini efektivitas komunikasi interpersonal dipahami secara kualitatif sebagai kualitas proses komunikasi yang berlangsung antara pustakawan dan pemustaka. Sejalan dengan Moleong (2017) dalam Pahleviannur et al., (2022), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik melalui deskripsi yang mendalam. Pendekatan kualitatif penelitian ini digunakan untuk memahami bagaimana komunikasi interpersonal yang terjadi di layanan informasi dimaknai oleh pustakawan dan pemustaka. Efektivitas komunikasi dalam penelitian ini dilihat dari kemampuan komunikasi yang terjalin dalam menciptakan pemahaman bersama (*shared meaning*), membantu pemustaka memperoleh informasi yang dibutuhkan, serta membangun kenyamanan psikologis selama proses interaksi berlangsung. Ketiga aspek tersebut dipahami melalui pengalaman dan pemaknaan yang disampaikan oleh pustakawan maupun pemustaka.

3.3 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Pendekatan studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk

memahami suatu fenomena secara mendalam dalam konteks nyata, sehingga peneliti dapat memahami secara komprehensif proses, makna, serta dinamika yang terjadi di lapangan. Menurut Ilhami et al., (2024), tujuan pendekatan studi kasus adalah untuk memahami individu secara mendalam guna membantu individu mencapai penyesuaian yang lebih baik dan valid. Pendekatan studi kasus digunakan untuk mengkaji secara rinci praktik komunikasi pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, termasuk proses interaksi, strategi yang diterapkan, serta berbagai hambatan yang muncul saat proses tersebut berlangsung. Pendekatan studi kasus digunakan ketika peneliti ingin memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap situasi atau permasalahan tertentu.

Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengkaji fenomena secara rinci dan menyeluruh sehingga hasil analisis yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan validitasnya. Menurut Septiana et al., (2024), pendekatan studi kasus merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengkaji secara mendalam dan terperinci suatu program, peristiwa, atau aktivitas, baik pada tingkat individu, kelompok, lembaga, maupun organisasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, pendekatan studi kasus dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka di layanan informasi. Dengan menggali makna yang dibangun oleh pustakawan dan pemustaka melalui interaksi di layanan informasi, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai bagaimana komunikasi interpersonal berperan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka di tengah kondisi multitugas dan keterbatasan pustakawan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian, data merupakan unsur yang sangat penting karena menjadi landasan utama dalam proses analisis dan penarikan kesimpulan. Oleh karena itu, teknik pengumpulan data memegang peran yang krusial dalam menentukan kualitas serta tingkat kredibilitas hasil penelitian. Menurut Sugiyono (2023), teknik pengumpulan data menjadi langkah yang paling penting, karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data yang akurat. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga metode, yaitu wawancara, observasi, dan melakukan dokumentasi untuk mendukung dan memperkuat hasil wawancara.

1. Wawancara merupakan proses interaksi berupa percakapan antara peneliti dengan satu atau lebih partisipan yang bertujuan untuk memperoleh informasi (Waruwu, 2024). Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur. Menurut Sugiyono (2023) wawancara semi terstruktur bersifat lebih fleksibel dibandingkan wawancara terstruktur karena peneliti tidak terpaku sepenuhnya pada daftar pertanyaan. Tujuannya adalah untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam melalui jawaban terbuka dari informan, di mana informan diberikan kesempatan untuk mengemukakan pendapat dan pengalaman secara bebas. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi secara lebih mendalam, menggali pemahaman, serta menangkap perspektif dan pengalaman subjektif informan. Selain itu, wawancara juga memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengklarifikasi jawaban, mendalami aspek-aspek yang belum terungkap, serta menyesuaikan

pertanyaan berdasarkan respons yang diberikan informan. Dalam penelitian ini, wawancara digunakan untuk menggali secara langsung pengalaman dan pandangan pustakawan serta pemustaka terkait proses komunikasi dalam layanan informasi.

2. Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Menurut Sugiyono (2023), teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Pada observasi dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai non-partisipan, yaitu peneliti tidak terlibat secara langsung dalam aktivitas layanan informasi, tetapi hanya melakukan pengamatan terhadap kegiatan komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka. Peneliti mencatat berbagai aspek yang berkaitan dengan cara pustakawan memberikan informasi, sikap dan respon terhadap pemustaka, penggunaan media komunikasi, serta situasi dan kondisi ruang layanan informasi. Selain itu, observasi juga digunakan untuk melihat konsistensi perilaku komunikasi pustakawan, efektivitas penyampaian informasi, dan bagaimana pemustaka merespons layanan yang diberikan. Hasil observasi ini menjadi data pendukung yang penting untuk memperkuat temuan wawancara dan dokumentasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Dokumentasi merupakan sumber data berupa catatan atau rekaman peristiwa yang telah berlalu. Dokumen tersebut dapat berbentuk tulisan, gambar, karya, atau benda lainnya. Studi dokumentasi berfungsi sebagai

pelengkap dari teknik observasi dan wawancara guna memperkuat serta mendukung data yang diperoleh (Sugiyono, 2023). Melalui dokumentasi, peneliti dapat memperoleh data yang lebih akurat dan dapat memperkuat hasil temuan.

3.4.1 Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ini merupakan bagian atau elemen tertentu yang menjadi fokus utama dalam pengkajian suatu penelitian (Morissan, 2019). Unit analisis tidak hanya terbatas pada individu, tetapi juga dapat mencakup objek maupun peristiwa, seperti berbagai aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang terlibat dalam penelitian. Unit analisis dalam penelitian ini adalah aktivitas komunikasi pustakawan dan pemustaka di layanan informasi. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana pustakawan berinteraksi dengan pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi, yang mencakup cara mengidentifikasi kebutuhan, strategi komunikasi yang digunakan, serta bentuk penyampaian informasi yang diberikan.

3.4.2 Metode Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2023), *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan atau kriteria tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini, pemilihan informan dilakukan dengan menetapkan beberapa kriteria informan sebagai berikut.

1. Pustakawan

- a. Pustakawan yang pernah bertugas di layanan informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta minimal 1 periode.
- b. Memiliki pengalaman dalam melayani kebutuhan informasi pemustaka.
- c. Bersedia menjadi informan penelitian.

2. Pemustaka

- a. Pemustaka yang telah memanfaatkan layanan informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- b. Pernah terlibat dalam proses komunikasi di layanan informasi minimal 3 kali.
- c. Bersedia menjadi informan penelitian.

3.4.3 Informan dan Rekrutmen

Penjelasan ini mencakup profil informan yang terlibat serta langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam menentukan dan menghubungi informan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan, sehingga data yang diperoleh relevan dengan fokus penelitian. Berikut profil informan serta proses perekrutan informan dalam penelitian ini.

3.4.3.1 Profil Informan

Profil informan merupakan gambaran mengenai karakteristik individu yang menjadi sumber data dalam penelitian. Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, peneliti memperoleh delapan informan yang sesuai dengan kriteria tersebut. Berikut ini adalah daftar informan penelitian ini.

Tabel 3. 1 Profil Informan Kunci

No.	Nama	Jabatan	Lama bertugas di Informasi
1.	Pustakawan 1	Pustakawan Informasi	10 tahun
2.	Pustakawan 2	Pustakawan Referensi	1,5 tahun
3.	Pustakawan 3	Pustakawan KKI	1,5 tahun

Tabel 3. 2 Profil Informan Tambahan

No	Nama Lengkap	Program Studi	Angkatan
1.	Pemustaka 1	Pendidikan Teknik Informatika	2023
2.	Pemustaka 2	Akuntansi	2022
3.	Pemustaka 3	Pendidikan Ekonomi Syariah	2023
4.	Pemustaka 4	Psikologi	2022
5.	Pemustaka 5	Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia	2025

Jumlah informan ditentukan berdasarkan prinsip saturasi data. Saturasi tema tercapai pada wawancara ke delapan, di mana pada wawancara tersebut tidak ditemukan lagi tema atau informasi baru yang berbeda secara substansial dari wawancara sebelumnya. Dengan demikian, pengumpulan data dihentikan pada informan ke delapan karena data yang diperoleh dinilai cukup untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

3.4.3.2 Rekrutmen Informan

Proses rekrutmen informan dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu diawali dengan peneliti mengajukan surat izin penelitian kepada Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta untuk memperoleh persetujuan dan akses dalam pengumpulan data. Langkah selanjutnya, setelah izin diperoleh, peneliti

melakukan observasi awal untuk mengidentifikasi pustakawan yang aktif dalam layanan informasi serta pemustaka yang sering memanfaatkan layanan tersebut. Ketiga, peneliti menghubungi calon informan secara langsung di lingkungan perpustakaan untuk menjelaskan tujuan penelitian, ruang lingkup wawancara, serta menjamin kerahasiaan data pribadi mereka. Keempat, peneliti meminta kesediaan calon informan untuk berpartisipasi dan menentukan jadwal wawancara sesuai dengan waktu yang disepakati. Kelima, wawancara dilakukan secara langsung di lokasi perpustakaan atau secara daring apabila informan berhalangan hadir secara tatap muka. Keenam, seluruh hasil wawancara direkam dengan persetujuan informan dan kemudian ditranskrip untuk dianalisis guna mengidentifikasi tema dan temuan penelitian.

3.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan kegiatan mengolah dan menyusun data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses ini dilakukan dengan mengelompokkan data ke dalam kategori tertentu, diuraikan menjadi bagian-bagian yang lebih kecil, serta diolah dan dihubungkan sehingga membentuk pola. Selanjutnya, memilih informasi yang relevan untuk dianalisis lebih lanjut hingga menghasilkan kesimpulan yang mudah dipahami, baik oleh peneliti maupun orang lain (Sugiyono, 2023). Miles et al., (2014) menjelaskan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif berlangsung secara interaktif. Proses ini dilakukan terus-menerus hingga mencapai tahap akhir, yaitu ketika data yang diperoleh telah mencapai kejenuhan dan tidak lagi menghasilkan informasi baru. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *thematic analysis* sebagai metode analisis data. *Thematic*

analysis digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menginterpretasikan pola makna yang muncul dari data kualitatif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali secara mendalam pengalaman, pandangan, dan praktik komunikasi interpersonal pustakawan di layanan informasi. *Thematic analysis* adalah metode analisis data yang bertujuan untuk mengidentifikasi pola-pola atau menemukan tema-tema yang muncul dari data yang telah dikumpulkan oleh peneliti (Braun & Clarke, 2022). (Braun & Clarke, 2022) mengemukakan enam tahapan dalam pelaksanaan *thematic analysis* yaitu.

1. Mengenali data (*Familiarising yourself with the dataset*), pada tahap ini peneliti membaca dan menelaah seluruh data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi secara berulang – ulang untuk memahami isi data secara menyeluruh. Kemudian peneliti mentranskrip seluruh rekaman wawancara ke dalam bentuk teks tertulis. Selanjutnya, peneliti membaca transkrip tersebut secara berulang sambil mencatat pola – pola yang muncul terkait komunikasi interpersonal. Peneliti juga menelaah hasil observasi dan dokumentasi, sehingga dapat memperoleh gambaran awal yang menyeluruh.
2. Menghasilkan kode awal (*Coding*), Pada tahap pengkodean, peneliti mengidentifikasi bagian – bagian data yang relevan dengan fokus penelitian, kemudian memberikan kode pada data tersebut. Pengkodean dilakukan terhadap pernyataan pustakawan maupun pemustaka secara keseluruhan, kemudian peneliti menyeleksi kode yang relevan dengan fokus dan rumusan masalah penelitian.

3. Menghasilkan tema awal (*Generating initial themes*), pada tahap ini, kode – kode yang memiliki kesamaan makna kemudian dikelompokkan ke dalam kategori yang sama sebagai dasar dalam membentuk tema awal. Tema awal ini disusun berdasarkan pola – pola yang muncul terkait komunikasi interpersonal antara pustakawan dan pemustaka di layanan informasi.
4. Mengembangkan dan meninjau tema (*Developing and reviewing themes*), Pada tahap ini, peneliti meninjau kembali tema – tema awal yang telah terbentuk dengan membandingkannya terhadap keseluruhan data. Peneliti memastikan bahwa setiap tema memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian serta didukung oleh data yang memadai.
5. Memperbaiki, mendefinisikan, dan memberi nama tema (*Refining, defining and naming themes*), Setelah tema ditinjau, peneliti memperjelas batasan dan makna masing – masing tema agar lebih spesifik. Tema – tema yang terbentuk kemudian diberi nama yang mencerminkan isi data serta dapat menjawab rumusan masalah. Melalui proses ini, peneliti menetapkan empat tema akhir, yaitu pola komunikasi interpersonal pustakawan, upaya komunikasi pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, dampak komunikasi, serta hambatan komunikasi di layanan informasi.
6. Penulisan laporan (*Writing up*), Tahap terakhir dilakukan dengan menyusun hasil analisis ke dalam bentuk narasi yang sistematis. Tema – tema yang telah dihasilkan kemudian disajikan pada subbab hasil penelitian untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Dalam proses penulisan, peneliti juga mengintegrasikan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi

yang relevan untuk memperkuat temuan penelitian. Selain itu, peneliti juga mengaitkan temuan – temuan tersebut dengan teori komunikasi interpersonal DeVito sehingga hasil penelitian dapat dijelaskan secara lebih mendalam.

Melalui tahapan analisis tematik tersebut, peneliti memperoleh tema – tema yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Untuk memperkuat konsistensi antara rumusan masalah, data lapangan dan hasil analisis, penelitian ini menggunakan tabel keselarasan. Penelitian ini menggunakan tabel keselarasan untuk membangun koherensi yang bermakna (*meaningful coherence*), memastikan bahwa pertanyaan penelitian, landasan teori, dan metode pengumpulan data saling bertautan secara logis (Tracy, 2020). Melalui tabel tersebut, peneliti dapat membandingkan kesesuaian maupun perbedaan pandangan antara pustakawan dan pemustaka pada setiap indikator efektivitas komunikasi interpersonal yang diteliti.

Selain berfungsi untuk menjaga koherensi penelitian, tabel keselarasan juga membantu peneliti dalam mengorganisasi dan menampilkan data secara sistematis. Guna mempermudah reduksi data dan koding, data lapangan dipetakan ke dalam tampilan matriks kedalam baris dan kolom yang terstruktur (Miles et al., 2014). Langkah penyelarasan display data kualitatif ini mengacu pada model analisis Miles, Huberman, dan Saldaña. Penyajian data melalui matriks memungkinkan peneliti melihat hubungan antara indikator teori, kode, dan temuan lapangan secara lebih jelas sehingga memudahkan proses interpretasi dan penarikan kesimpulan.

3.6 Metode Validasi Data

Validasi data digunakan untuk meningkatkan kredibilitas penelitian dengan memastikan bahwa temuan yang diperoleh benar-benar didukung oleh data yang valid dan bebas dari bias. Menurut Sugiyono (2023) terdapat 4 konsep dalam validasi data, meliputi *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*:

1. Kepercayaan (*Credibility*), uji kredibilitas adalah pengujian terhadap kepercayaan data hasil penelitian kualitatif. Untuk meningkatkan kredibilitas data, peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai cara untuk menguji keandalan hasil analisis. Triangulasi dalam penelitian ini menggunakan dua jenis triangulasi, yakni triangulasi sumber data dan triangulasi teknik. Dengan membandingkan persepsi dari pihak-pihak tersebut, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih utuh dan objektif mengenai efektivitas komunikasi yang terjadi di layanan informasi. Kedua, triangulasi teknik, peneliti memadukan berbagai metode pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Melalui teknik ini, peneliti memastikan bahwa temuan penelitian dapat dipercaya dan mencerminkan realitas komunikasi yang terjadi di layanan informasi Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Keteralihan (*Transferability*), Mengacu pada sejauh mana temuan penelitian dapat diterapkan pada konteks atau situasi lain. Dengan kata lain, transferabilitas mengacu pada relevansi dan keterpindahan temuan penelitian ke lingkungan lain yang memiliki karakteristik serupa. Peneliti

akan menyusun laporan hasil penelitian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya mengenai efektivitas komunikasi interpersonal pustakawan dengan pemustaka di layanan informasi. Tujuannya pembaca dapat menilai apakah temuan penelitian ini dapat diterapkan atau dibandingkan dengan kondisi di perpustakaan lain yang memiliki pola komunikasi serupa.

3. Kebergantungan (*Dependability*), Uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit bersama dosen pembimbing. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan konsultasi secara berkala dengan dosen pembimbing pada setiap tahapan penelitian, mulai dari penentuan fokus penelitian, pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, hingga proses analisis data dan penarikan kesimpulan. Selain itu, peneliti menyimpan transkrip wawancara, catatan lapangan, dan hasil analisis sebagai jejak audit (*audit trail*) untuk mendukung konsistensi proses penelitian. Apabila ditemukan inkonsistensi, peneliti melakukan perbaikan sesuai arahan dosen pembimbing, sehingga seluruh proses penelitian dapat dipastikan konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan.
4. Kepastian (*Confirmability*), Memastikan bahwa seluruh temuan yang dihasilkan dalam penelitian yang diperoleh dari proses penelitian yang telah dilaksanakan di lapangan. Semua proses pengumpulan data yang dilakukan peneliti, mulai dari observasi, wawancara, hingga dokumentasi, dicatat secara sistematis dan disertai bukti pendukung agar dapat ditinjau ulang oleh pembimbing atau peneliti lain.