

## Iklm komunikasi organisasi dan kualitas layanan perpustakaan: kasus sub bidang perpustakaan PDII-LIPI

Rusli Marzuki, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=109116&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perpustakaan merupakan salah satu tempat di mana berbagai informasi terdokumentasi secara sistematis. Salah satu fungsi informasi adalah mengurangi ketidakpastian. Oleh karena itu potensi perpustakaan sebagai sumber informasi berperan dalam usaha pemerataan distribusi informasi dan mengurangi kesenjangan informasi. Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Ilmiah (PDII-LIPI) merupakan salah satu perpustakaan yang ada untuk memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan oleh masyarakat. Untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat, PDII-LIPI secara berkesinambungan melengkapi koleksinya, menyediakan sarana atau alat untuk mempermudah penemuan dokumen serta menyediakan staf petugas terampil dalam melayani para penggunanya. Peningkatan jasa layanan ini dilaksanakan seiring dengan tingginya tuntutan para pengguna jasa berkaitan dengan era globalisasi yang membuat informasi semakin mudah didapatkan.

Dalam usaha merealisasikan tugas dan tantangan tersebut dibutuhkan suatu iklim komunikasi yang kondusif di kalangan para petugas layanan dan juga kepada atasan mereka. Dengan demikian tujuan organisasi dapat dicapai yaitu kualitas layanan yang lebih baik sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para pengguna jasa. Dalam kenyataannya, perpustakaan PDII-LIPI mengalami berbagai kendala dalam mewujudkan tugas dan tantangan tersebut. Terdapat keprihatinan menyangkut semakin berkurangnya apresiasi masyarakat pada kedatangan dan keterpakaian koleksi perpustakaan dari tahun ke tahun. Studi evaluasi perpustakaan terakhir yang pernah dilakukan menunjukkan bahwa para pengguna jasa menyatakan ketidakpuasannya terhadap koleksi perpustakaan dan kualitas layanan petugas perpustakaan.

Dari hasil studi empiris, ada tiga unsur pokok yang menentukan keberhasilan suatu perpustakaan, yaitu kelengkapan atau keragaman koleksi, kemudahan alat atau sarana penemuan dokumen, serta kemampuan dan kehandalan petugas dalam melaksanakan tugasnya. Kelengkapan koleksi dan sarana alat bantunya merupakan bagian dan manajemen perpustakaan. Sedangkan kehandalan dan kemampuan petugas dapat ditentukan dari berbagai sebab, salah satunya iklim komunikasi yang berlangsung di bagian jasa perpustakaan. Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran bagaimana iklim komunikasi yang terjadi di kalangan petugas internal di bagian jasa perpustakaan dan juga bagaimana kualitas layanan para petugas perpustakaan kepada para pengguna jasa. Untuk mendapatkan hasil penelitian tersebut, penulis telah melakukan wawancara mendalam kepada para petugas internal dan para pengguna jasa sebagai pihak eksternal.

Dari hasil analisis deskriptif, diketahui bahwa iklim komunikasi internal di antara petugas layanan di bagian jasa perpustakaan berlangsung tidak baik atau belum berjalan sebagaimana mestinya. Dan 5 (lima) dimensi iklim komunikasi (model Redding dalam Goldhaber) yaitu, dukungan; kepercayaan, keyakinan dan

kredibilitas; partisipasi dalam pengambilan keputusan; keterbukaan dan keterusterangan; serta tujuan kinerja yang tinggi, tiga di antaranya belum ditemukan dalam iklim komunikasi yang selama ini berjalan yaitu dimensi kepercayaan, keyakinan dan kredibilitas; partisipasi dalam pengambilan keputusan; dan tujuan kinerja yang tinggi.

Dan ke-tiga dimensi tersebut didapatkan bahwa atasan tidak memberikan kepercayaan penuh kepada bawahan sehingga bawahan menjadi apatis dalam melaksanakan pekerjaan mereka sehari-hari. Ide atau gagasan yang mereka sampaikan umumnya tidak ditanggapi oleh atasan. Hal ini membuat kendala atau hambatan kelancaran pekerjaan terus berlangsung. Para bawahan sering tidak dilibatkan dalam pengambilan keputusan, hal ini sering menimbulkan efek yang bersinggungan dengan kepentingan karyawan. Selain itu bawahan tidak diberi kesempatan mendapatkan tambahan pengetahuan atau keterampilan guna meningkatkan kualitas kerja mereka.

Sementara itu, dari sisi pengguna perpustakaan penelitian ini menemukan adanya indikasi ketidakpuasan terhadap pelayanan perpustakaan. Hal tersebut disebabkan ketiadaan orientasi pemakai (user oriented) dan budaya layanan. Motivasi yang merupakan salah satu dimensi budaya layanan tidak dimiliki oleh petugas layanan pada umumnya. Dimulai dari ketidaksenangan akan pekerjaan mereka sehari-hari, ketidakdisiplinan mereka untuk datang dan pulang tepat waktu sampai ketidakpuasan dan ketidakadilan atas imbalan yang mereka dapatkan. Hampir semua para pengguna jasa mendatakan bahwa para petugas di bidang pelayanan hanya melaksanakan tugas sesuai job deskripsinya tanpa ada upaya untuk memberikan pelayanan lebih dalam memahami apa kebutuhan yang mereka inginkan. Selain itu, mereka juga melihat bahwa peraturan atau prosedur yang diterapkan di jasa perpustakaan masih berbelit-belit dan menggunakan jalur birokrasi.