

KEMAMPUAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA PUSTAKAWAN DILINGKUP KEMENTERIAN PERTANIAN

Interpersonal Communication Ability of Librarian's Performance in Ministry of Agriculture

Erriani Kristiyaningsih¹, Pudji Muljono², Eko Sri Mulyani³

¹Mahasiswa Program Magister Sains Studi Komunikasi pembangunan Pertanian Sekolah Pascasarjana IPB

²Ketua Komisi Pembimbing, Dosen Departemen Komunikasi pembangunan FEMA IPB

³Anggota Komisi Pembimbing, Dosen Departemen Komunikasi pembangunan FEMA IPB

ABSTRACT

Librarians at the Ministry of Agriculture are civil servants (PNS), who are appointed through a selection process whose duties and positions are governed in functional positions and credit figures based on ministerial regulations on the utilization of the state apparatus and the reform of the Indonesian bureaucracy. The librarian's profession as a civil servant is closely related to how they are able to communicate interpersonally and how it can support their performance as government employees.

Therefore, the purpose of this study is to analyze the description of librarians of the ministry of agriculture, to analyze the relationship of librarian characteristics with the competence of interpersonal communication and to analyze the relation of competence of interpersonal communication and librarian performance. As well as analyzing the differences of interpersonal communication and the performance of expert librarians and skilled librarians.

The research was conducted at library institution of Ministry of Agriculture with the number of respondents was 72 people. Data collection in the field was conducted during May 2017. The data obtained were processed using descriptive statistics, Spearman ranks and chi-square to find relationships between variables.

The majority of librarians judge that the competence of their interpersonal communication is in the category of both skilled librarians and expert librarians.

Relationship characteristic with interpersonal communication occurs only on indicator of gender relationship to supportiveness and positiveness, formal and nonformal education level to Positiveness. Performance has a relationship with interpersonal communication based on credit score only on indicator supportiveness. Overall performance indicators of work behavior assessment are significantly related to interpersonal communication. Empathy, Positiveness and supportiveness of expert and skilled librarians have real differences. While the performance of expert and skilled librarians has no real difference.

Key word: Librarian, Interpersonal Communication, Performance

ABSTRAK

Pustakawan di Departemen Pertanian adalah pegawai negeri sipil (PNS), yang ditunjuk melalui proses seleksi yang tugas dan jabatannya diatur dalam posisi fungsional dan angka kredit berdasarkan peraturan menteri tentang pemanfaatan aparatur negara dan reformasi birokrasi Indonesia . Profesi pustakawan sebagai pegawai negeri berhubungan erat dengan bagaimana mereka dapat berkomunikasi secara interpersonal dan bagaimana hal itu dapat mendukung kinerja mereka sebagai pegawai pemerintah.

Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis deskripsi pustakawan dari Kementerian Pertanian, untuk menganalisis hubungan karakteristik pustakawan dengan kompetensi komunikasi interpersonal dan untuk menganalisis hubungan kompetensi komunikasi interpersonal dan kinerja pustakawan. Serta menganalisis perbedaan komunikasi interpersonal dan kinerja pustakawan ahli dan pustakawan terampil.

Penelitian ini dilakukan di lembaga perpustakaan Kementerian Pertanian dengan jumlah responden 72 orang. Pengumpulan data di lapangan dilakukan pada bulan Mei 2017. Data yang diperoleh diolah menggunakan statistik deskriptif, *rank spearman* dan *chi-square* untuk menemukan hubungan antar variabel.

Mayoritas pustakawan menilai bahwa kompetensi komunikasi interpersonal mereka berada dalam kategori pustakawan terampil dan pustakawan ahli. Karakteristik hubungan dengan komunikasi antarpribadi hanya terjadi pada indikator hubungan gender dengan dukungan dan kepositifan, tingkat pendidikan formal dan nonformal hingga positivitas. Kinerja memiliki hubungan dengan komunikasi interpersonal berdasarkan skor kredit hanya pada indikator dukungan. Indikator kinerja keseluruhan penilaian perilaku kerja secara signifikan terkait dengan komunikasi interpersonal. Empati, sikap positif dan dukungan pustakawan ahli dan terampil memiliki perbedaan nyata. Sementara kinerja pustakawan ahli dan terampil tidak memiliki perbedaan nyata.

Kata kunci: Pustakawan, Komunikasi Interpersonal, Kinerja

PENDAHULUAN

Kementerian Pertanian merupakan instansi Pemerintahan yang mengambil alih mengenai otoritas pemerintahan dibidang pertanian Indonesia. Salah satu tugas dari Kementerian pertanian ialah menyediakan informasi pertanian bagi rakyat Indonesia melalui berbagai media salah satunya yaitu perpustakaan. Perpustakaan kementerian pertanian dalam ini menyediakan informasi baik online maupun offline. Pustakawan merupakan tenaga kerja pilihan yang bekerja pada perpustakaan Kementerian pertanian. Pustakawan direkrut sesuai dengan keahlian dan kompetensi mereka terhadap dunia informasi. Pustakawan di kementerian Pertanian merupakan pegawai negeri sipil (PNS), yang diangkat melalui proses seleksi yang tugas dan jabatannya diatur dalam jabatan fungsional dan angka kreditnya berdasarkan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Indonesia.

Profesi pustakawan sebagian besar aktivitasnya berhadapan langsung dan berkomunikasi dengan orang lain. Pustakawan dituntut untuk mampu berkomunikasi interpersonal dengan baik dan efektif, karena sebagai seorang profesional yang bertanggungjawab untuk menyediakan akses yang seluas-luasnya untuk para pencari informasi, yang dikemukakan dari hasil penelitian (Makarim 2006). Adapun salah satu kriteria pustakawan yang diinginkan oleh pengguna perpustakaan adalah pustakawan yang memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik serta berkepribadian yang matang sehingga dapat membangun hubungan positif dengan orang lain (Simahate 2013).

Keragaman sosial dalam era modern ini, kita harus belajar memahami dan menghormati perbedaan dalam berkomunikasi. Aktivitas dasar manusia adalah dengan berkomunikasi yang dapat saling berhubungan satu sama lain. Komunikasi merupakan sarana agar terjalinnya hubungan antar seseorang dengan orang lain, dengan adanya komunikasi maka terjadilah hubungan sosial, karena manusia itu sebagai makhluk sosial, di antara yang lainnya saling membutuhkan, sehingga terjadinya interaksi yang timbal balik. Proses komunikasi yang terjadi dalam hubungan seseorang dengan orang lain tentunya tidak terlepas dengan tujuan mengembangkan identitas, membangun hubungan sosial dengan tercapainya proses penyampaian informasi itu akan berhasil apabila ditunjang dengan alat atau media sebagai sarana penyaluran informasi. Proses komunikasi tidak selamanya berjalan dengan lancar, hal ini terjadi dikarenakan kurangnya memperhatikan unsur-unsur yang seharusnya ada dalam proses komunikasi (Nurhayani 2011). Kegiatan komunikasi ini berlangsung dari hari ke hari, dari waktu ke waktu, selama manusia hidup dan melakukan aktivitasnya. Terkadang kita mengalami di kehidupan sehari-hari terjadi kesalahpahaman dalam berkomunikasi, ini akan berdampak ketidak nyamanan terutama di lingkungan bekerja. Menghadapi permasalahan ini kita baru menyadari bahwa diperlukan pengetahuan mengenai bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan efektif. Kemampuan berkomunikasi interpersonal yang baik dan efektif sangat diperlukan oleh manusia agar dapat menjalani semua aktivitas dimanapun terutama di lingkungan pekerjaan baik dalam suasana formal ataupun informal (Simahate 2013).

Kegiatan komunikasi di perpustakaan merupakan kegiatan yang sangat penting bagi pustakawan. Pustakawan bertanggungjawab dalam memberikan layanan informasi terbaik terhadap pemustaka. Pelayanan yang baik dari pustakawan kepada pemustaka tentunya akan menambah nilai positif perpustakaan dan tentunya profesi pustakawan, sebaliknya apabila layanan informasi di perpustakaan kurang memuaskan maka akan memperburuk nilai diri pustakawan dan perpustakaan. Penilaian baik terhadap pustakawan tersebut terbentuk karena adanya pengalaman dalam berinteraksi, dalam hal ini kesan yang didapatkan pemustaka saat berinteraksi dengan pustakawan dapat mempengaruhi nilai positif pustakawan (Lestari 2015). Kemampuan dalam melakukan komunikasi bagi pustakawan dapat disebut dengan kemampuan

komunikasi interpersonal. Rubin dan Martin (1994) menjabarkan Skala Kompetensi Komunikasi interpersonal berdasarkan hasil penelitiannya untuk mencapai komunikasi yang efektif dibutuhkan keterampilan komunikasi interpersonal yang sangat baik. Sehingga capaian tersebut harus dimiliki oleh Pustakawan.

Profesi pustakawan sebagai seorang PNS erat kaitannya dengan bagaimana kemampuan mereka dalam berkomunikasi interpersonal dan bagaimana hal tersebut dapat menunjang kinerja mereka sebagai pegawai pemerintahan. Kinerja dari PNS dalam menjalankan tugas yang diembannya diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014. Begitu pula proses pemberian penghargaan dan sanksi diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999. Sehingga penilaian kinerja berdasarkan angka kredit dan perilaku kerja sangat erat hubungannya dengan kemampuan pustakawan dalam menjalankan hubungan interpersonalnya. Oleh karena itu tujuan penelitian ini ialah menganalisis deskripsi pustakawan kementerian pertanian, menganalisis hubungan karakteristik pustakawan dengan kompetensi komunikasi interpersonal dan menganalisis bagaimana hubungan kompetensi komunikasi interpersonal dan kinerja pustakawan. Serta menganalisis perbedaan komunikasi interpersonal dan kinerja pustakawan ahli dan pustakawan terampil.

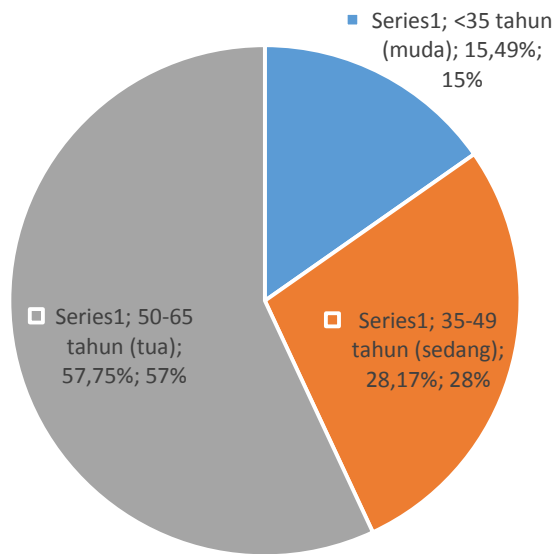
METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada instansi perpustakaan Kementerian Pertanian. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan sudah menjabat fungsional pustakawan, sehingga diharapkan mampu mendukung terlaksananya penelitian Instansi lingkup Jakarta dan Jawa Barat merupakan lokasi utama dikarenakan pada Instansi tersebut terdapat jumlah Pustakawan terbanyak selingkup Kementerian pertanian dengan jumlah responden sebanyak 72 orang. Pengumpulan data di lapangan dilaksanakan selama bulan Mei 2017. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer di dapatkan langsung menggunakan kuisisioner sementara data sekunder lainnya di dapat melalui studi literatur dari lembaga terkait. Data yang diperoleh diolah menggunakan statistik deskriptif, ranks srearmen maupun chi-square untuk mencari hubungan antar variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

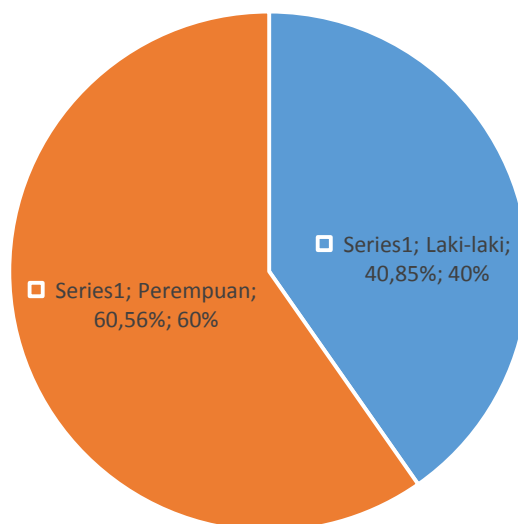
Karakteristik Pustakawan

Usia pustakawan dibagi menjadi tiga kelas yaitu muda, sedang tua. Golongan usia muda pustakawan ialah usia kurang dari 35 tahun, golongan usia sedang yaitu 35 tahun hingga 49 tahun, dan golongan usia tua yaitu 50 hingga 65 tahun. Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas pustakawan berusia tua dengan persentase 57 perse lebih tinggi dibanding lainnya.



Gambar 1. Usia Pustakawan

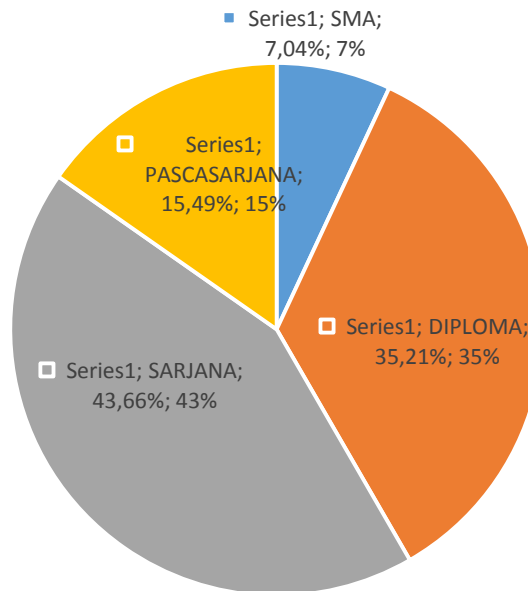
Jenis kelamin pustakawan menyebar terhadap 72 orang pustakawan dengan mayoritas berjenis kelamin wanita. Populasi pustakawan wanita ialah sebesar 60 persen lebih besar disbanding populasi pustakawan laki-laki yaitu sebesar 40 persen.



Gambar 2. Jenis Kelamin Pustakawan

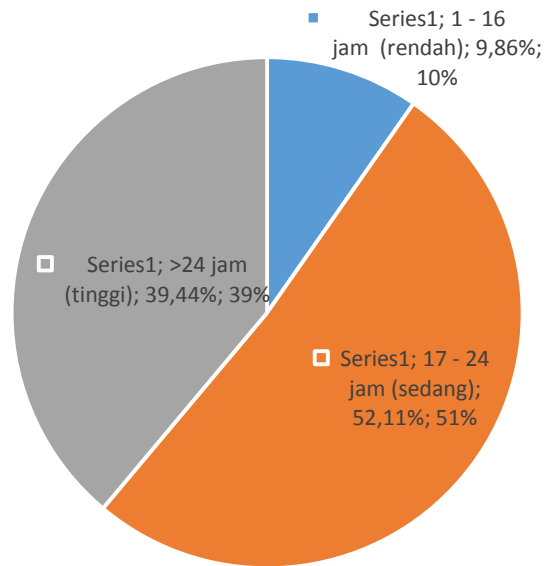
Tingkat pendidikan formal pustakawan merupakan suatu hal yang menunjang karir mereka sebagai pegawai negeri sipil. Tingkat pendidikan

terendah pustakawan ialah SMA dan tertinggi pada jenjang pascasarjana. Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas pustakawan memiliki pendidikan pada jenjang sarjana dengan persentase sebesar 43 persen.



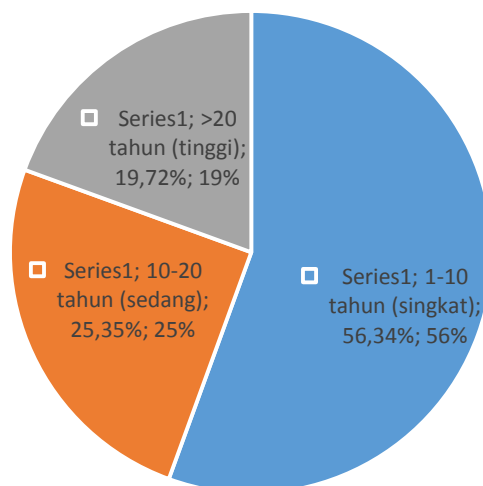
Gambar 3. Tingkat pendidikan Pustakawan

Pendidikan non formal merupakan pendidikan yang di dapatkan diluar sekolah formal. Bagi pustakawan pendidikan nonformal merupakan pendidikan yang di dapat mereka mengenai tambahan ilmu pustakawan yang menunjang profesi mereka. Pendidikan yang di dapatkan berupa pelatihan dan workshop yang sesuai dengan kompetensi mereka. Jam terbang pendidikan dibagi menjadi tiga bagian yaitu rendah 1-16 jam perbulan, sedang 17 hingga 24 jam per bulan, dan tinggi lebih dari 24 jam perbulan. Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas pustakawan menerima pendidikan on formal pada kategori sedang yaitu 51 persen.



Gambar 4. Tingkat Pendidikan non Formal Pustakawan

Masa kerja fungsional pustakawan diukur sejak mereka menjadi PNS hingga saat ini. Masa kerja tersebut sesuai dengan yang diatur dalam perundang-undangan. Masa kerja fungsio-nal dibagi menjadi 3 yaitu rendah (1-10 tahun), sedang (10-20 tahun), dan tinggi (lebih dari 20 tahun). Berdasarkan hasil penelitian, di dapatkan bahwa mayoritas responden memiliki pendidikan non formal yang singkat sebesar 56 persen.



Gambar 5. Masa Kerja Fungsional Pustakawan

Deskripsi Komunikasi Interpersonal

Kompetensi komunikasi interpersonal merupakan kemampuan seseorang dalam berinteraksi berkomunikasi untuk mencapai suatu tujuan melalui pemilihan perilaku dan strategi yang tepat sesuai dengan lingkungan dan tempat berkomunikasi dengan pelaku komunikasi. Kompetensi komunikasi interpersonal bagi pustakawan harus dimiliki oleh setiap pustakawan karena sangat berpengaruh dengan kinerja pustakawan. Penulis menggunakan Indikator-indikator Kompetensi komunikasi interpersonal sebagai berikut : (1) *Openness* (keterbukaan); (2) *Empathy*; (3) *Supportiveness* (mendukung); (4) *Positiveness* (sikap positif); (5) *Equality* (kesetaraan). Jumlah dan presentase Pustakawan Ahli dan Terampil berdasarkan Kompetensi Komunikasi Interpersonal dapat dilihat pada tabel 1.

Keterbukaan mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang, kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain. Pelaku komunikasi akan tercipta suasana keterbukaan perasaan, pemikiran dari masing-masing pihak dalam merpertanggungjawab yang sudah disampaikannya. Atasan langsung pustakawan menilai terhadap kelompok fungsional pustakawan ahli dan pustakawan terampil. Mayoritas responden dinyatakan dalam katagori baik dengan persentase berturut-turut sebesar (88.10%) pustakawan ahli dan (73.33%) pustakawan terampil. Sebanyak 37 orang (88.10%) kelompok pustakawan ahli dinyatakan memiliki rasa keterbukaan terhadap lawan bicara, dapat berinteraksi dengan lawan bicara dan saling menghargai pemikiran-pemikiran yang disampaikan oleh lawan bicaranya. Terdapat 22 orang (73.33%) kelompok pustakawan terampil dinyatakan *openness* (keterbukaan) adanya rasa keterbukaan terhadap lawan bicara dan dapat berinteraksi dengan lawan bicara.

DeVito (2009) mengatakan *Openness* (Keterbukaan) akan efektif apabila terdapat keinginan untuk membuka diri terhadap lawan bicaranya sehingga adanya keinginan untuk bereaksi dengan jujur pada pesan yang disampaikan oleh lawan bicara, keinginan untuk menghargai bahwa perasaan dan pemikiran yang disampaikan selama proses komunikasi berlangsung adalah kepunyaan kita sendiri. Hasil penelitian dilapang lingkup Kementerian Pertanian bahwa untuk kelompok fungsional pustakawan ahli sudah memiliki rasa *Openness* (Keterbukaan) terhadap lawan bicara selama proses komunikasi berlangsung. *Openness* (Keterbukaan) ditunjukkan oleh pustakawan dengan membuka diri terhadap lawan bicara, pustakawan berkeinginan untuk berinteraksi yang akan disampaikan terhadap lawan bicara dan dalam proses komunikasi berlangsung pustakawan menghargai pemikiran-pemikiran yang disampaikan oleh lawan bicaranya. Penelitian menurut Santoso TG dan Stevani M (2014) Kemampuan komunikasi dan kemampuan beradaptasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun secara bersamaan.

Empathi merupakan suatu proses ketika seseorang merasakan perasaan orang lain dan menangkap arti dari perasaan itu, lalu mengkomunikasikannya

dengan kepekaan sedemikian rupa hingga menunjukkan bahwa ia sungguh-sungguh mengerti perasaan orang lain tersebut. Rasa empati merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam melakukan hubungan antar pribadi untuk memahami suatu permasalahan dari sudut pandang atau perasaan lawan bicara.

Berdasarkan data dilapangan bahwa untuk kelompok fungsional pustakawan ahli sebanyak 27 orang (64.29%) Baik dinyatakan Empathi, pustakawan terdapat rasa empati terhadap lawan bicara dan memahami apa yang diinginkan lawan bicara saat berkomunikasi secara intelektual. Kelompok pustakawan terampil dengan jumlah 15 orang (50.00%) digolongkan dalam katagori sangat baik dan baik. Pustakawan terampil memiliki presentase yang sama antara kompetensi emphati mereka dan digolongkan dalam katagori sangat baik dan baik hal ini mengindikasikan bahwa atasan pustakawan menilai sebagian pustakawannya memiliki rasa emphati sangat baik dan sebagiannya lagi memiliki rasa emphati baik. Sementara atasan menilai bahwa tidak terdapat pustakawan yang memiliki emphati tidak baik sebesar 0 persen. Artinya setiap pustakawan sudah mampu mengekspresikan dan memperlihatkan emphati terhadap lawan bicara serta memahami pada saat berkomunikasi secara intelektual terhadap lawan bicaranya.

Komunikasi antarpribadi diperlukan untuk memberi sikap dukungan dari pihak komunikator agar komunikan mau berpartisipasi dalam komunikasi. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyo (2005) dalam komunikasi antarpribadi perlu adanya suasana yang mendukung atau memotivasi dari komunikator. Komunikasi interpersonal akan efektif apabila tercipta suasana yang mendukung. Nuansa dukungan akan tercipta apabila proses komunikasi bersifat deskriptif dan tidak evaluatif, serta lebih fleksibel dan tidak kaku menurut Devito (2009).

Berdasarkan tabel 4.2 bahwa kelompok fungsional pustakawan ahli sebanyak 30 orang (71.43%) dan pustakawan terampil 20 orang (66.67%) dinyatakan dalam katagori baik pustakawan menciptakan suasana yang mendukung dan tidak kaku pada *Supportiveness* (Dukungan) saat berkomunikasi dengan lawan bicara serta pustakawan bersedia mendengarkan lawan bicara.

Rasa positif kecenderungan seseorang untuk mampu bertindak berdasarkan penilaian yang baik tanpa merasa bersalah yang berlebihan, menerima diri sebagai orang yang penting dan bernilai bagi orang lain dan peka terhadap kebutuhan orang lain. Sugiyo (2006) mengatakan bahwa rasa positif adanya kecenderungan bertindak pada diri komunikator untuk memberikan penilaian yang positif pada diri komunikan.

Hasil data dilapangan terlihat pada tabel 4.2 bahwa kelompok fungsional pustakawan ahli dan pustakawan terampil, dinyatakan dalam katagori baik. Kelompok pustakawan ahli sebanyak 32 orang (76.19%) dan kelompok pustakawan terampil dengan katagori sangat baik sebesar 16 orang (53.33%) dan katagori baik sebanyak 14 orang (46.67). Hal ini mengindikasikan bahwa atasan pustakawan menilai sebagian pustakawannya memiliki sikap positif sangat baik dan sebagiannya lagi memiliki sikap positif baik. Sementara atasan menilai tidak

terdapat pustakawan yang memiliki sikap positif tidak baik sebesar 0 persen. Maka pustakawan sudah mampu menunjukkan sikap positif saat berkomunikasi dengan lawan bicara dan menghargai orang lain sebagai seseorang yang penting.

Kesetaraan merupakan perasaan sama dengan orang lain sebagai manusia tidak tinggi atau rendah, walaupun adanya perbedaan dalam kemampuan tertentu, latar belakang keluarga atau sikap orang lain terhadapnya. Devito (2009) mengatakan bahwa kesetaraan adalah penerimaan dan persetujuan terhadap orang lain yang menjadi lawan bicara. Kesetaraan dalam komunikasi interpersonal ditunjukkan dalam proses pergantian peran sebagai pembicara dan pendengar.

Tabel 1 dapat terlihat bahwa kelompok fungsional pustakawan ahli dan terampil dinyatakan dalam katagori baik. Sebesar 35 orang (83.33%) untuk pustakawan ahli dan 19 orang (63.33%) pada responden pustakawan terampil. Pada indikator kesetaraan bahwa pustakawan sudah mampu menunjukkan kesetaraan dalam berkomunikasi terhadap lawan bicara memberikan proses pergantian peran sebagai pembicara dan pendengar, dan dapat berkomunikasi memberikan penerimaan dan persetujuan dengan lawan bicara.

Tabel 1. Jumlah dan presentase Pustakawan Ahli dan Terampil berdasarkan Kompetensi Komunikasi Interpersonal

Kompetensi Komunikasi Interpersonal	Kelompok	Jumlah dan Persentase responden					
		Sangat baik		Baik		Tidak baik	
		(org)	(%)	(org)	(%)	(org)	(%)
<i>Openness</i>	Ahli	5	11.90	37	88.10	0	0.00
	Terampil	8	26.67	22	73.33	0	0.00
<i>Empathy</i>	Ahli	15	35.71	27	64.29	0	0.00
	Terampil	15	50.00	15	50.00	0	0.00
<i>Supportiveness</i>	Ahli	2	4.76	30	71.43	10	23.81
	Terampil	2	6.67	20	66.67	8	26.67
<i>Positiveness</i>	Ahli	10	23.81	32	76.19	0	0.00
	Terampil	16	53.33	14	46.67	0	0.00
<i>Equality</i>	Ahli	7	16.67	35	83.33	0	0.00
	Terampil	11	36.67	19	63.33	0	0.00

Hubungan Karakteristik dengan Komunikasi interpersonal

Komunikasi interpersonal bagi pustakawan sangat diperlukan oleh pengguna jasa pustaka maupun orang-orang yang berada dilingkungan kerja pustakawan. Pradipta (2012) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka. Berdasarkan hasil dilapangan Indikator jenis kelamin berhubungan nyata dengan *supportiveness* dan *positiveness* dan memperoleh koefisien korelasi sebesar 0.012 dan 0.024. Indikator tingkat pendidikan formal berhubungan nyata dengan *Positiveness* dan memperoleh koefisien korelasi

sebesar 0.272. Indikator tingkat pendidikan non formal berhubungan nyata dengan *positiveness* memperoleh koefisien korelasi sebesar 0.241.

Tabel 2. Hubungan karakteristik dengan komunikasi interpersonal, literasi informasi, dan motivasi

Variabel	Usia	Jenis Kelamin	Masa Kerja fungsional	Tingkat Pendidikan formal	Tingkat Pendidikan non formal
Komunikasi interpersonal					
1. <i>Openness</i>	.019	.406	.031	-.081	-.212
2. <i>Empathy</i>	.076	.597	.077	-.087	-.103
3. <i>Supportiveness</i>	.048	0.012*	.084	.107	.151
4. <i>Positiveness</i>	.001	0.024*	.053	-.272*	-.241*
5. <i>Equality</i>	.054	.551	.067	-.148	-.068

Keterangan : * Signifikan pada taraf 5%

Perbedaan jenis kelamin memiliki hubungan nyata dengan *positiveness* dan *supportiveness*. Hal ini mengindikasikan bahwa perbedaan jenis kelamin memiliki hubungan terhadap perbedaan responden dalam bersikap positif dan menghargai orang lain dalam lingkup pustakawan Kementerian pertanian berdasarkan jenis kelaminnya.

Tingkat pendidikan formal memiliki hubungan dengan munculnya komunikasi interpersonal *positiveness*, hal tersebut mengindikasikan bahwa jenjang pendidikan akan membuat suatu perbedaan bersikap positif terhadap lawan bicara. Tingkat pendidikan non formal yang tinggi akan cenderung memiliki perbedaan dengan sedang maupun rendah. Tingkat pendidikan non formal pustakawan membuat pustakawan memiliki kemampuan berkomunikasi dengan banyak orang dan memiliki frekuensi berhubungan dengan orang lain lebih banyak.

Hubungan Komunikasi interpersonal dan kinerja

Berdasarkan hasil analisis lapangan bahwa hanya *supportiveness* yang memiliki hubungan nyata dengan kinerja berdasarkan penilaian angka kredit jabatan fungsional dengan koefisien korelasi 0.442. Hal ini menunjukkan bahwa dalam mengelola perpustakaan bersama rekan kerja pustakawan menciptakan suasana yang mendukung saat berkomunikasi terhadap lawan bicara. *Supportiveness* adalah kemampuan dalam memberikan tanggapan yang menunjukkan solidaritas dengan situasi lain Adler *et al.* (2005), dengan tujuan agar perasaan yang dimiliki dari kedua orang sama sehingga terjalin komunikasi yang lebih mudah. Sikap memberikan dukungan kepada pengguna perpustakaan merupakan salah satu hal yang dapat meningkatkan sistem pelayanan yang lebih baik lagi. *Supportiveness* dari rekan kerja maupun atasan untuk pembuatan karya ilmiah adalah salah satu cara untuk membangkitkan semangat pustakawan dalam menulis dan mengembangkan profesi. Pustakawan Kementerian Pertanian

melakukan dukungan antar sesamanya untuk memberikan kenyamanan kerja dan performa pelayanan yang baik dan meningkatkan orientasi pelayanan.

Tabel 3. Hubungan kinerja dengan komunikasi interpersonal

Variabel	Kinerja	
	Penilaian angka kredit Jabatan Fungsional	Penilaian perilaku kerja
Komunikasi interpersonal		
1. <i>Openness</i>	-.1214	.552**
2. <i>Empathy</i>	-.1420	.504**
3. <i>Supportiveness</i>	.442**	-.253*
4. <i>Positiveness</i>	.1011	.747**
5. <i>Equality</i>	-.2071	.384**

Keterangan : ** Signifikan pada taraf 1%

Sementara penilaian perilaku kerja hasil analisis perilaku kerja menunjukkan bahwa keseluruhan variabel kompetensi komunikasi interpersonal memiliki hubungan nyata dengan perilaku kerja. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi pustakawan dalam suatu instansi pemerintahan sangat penting yang harus ditingkatkan adalah kompetensi komunikasi interpersonal untuk memberikan informasi kepada seluruh pengguna. Kompetensi komunikasi interpersonal merupakan kemampuan seseorang dalam berinteraksi berkomunikasi untuk mencapai suatu tujuan melalui pemilihan perilaku dan strategi yang tepat sesuai dengan lingkungan dan tempat berkomunikasi dengan pelaku komunikasi. Kinerja pustakawan dihubungkan dengan prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam melaksanakan suatu tugas yang harus diemban oleh pustakawan dalam upaya mencapai tujuan perpustakaan (Erni 2015).

Uji beda komunikasi interpersonal

Kompetensi komunikasi interpersonal antar kelompok ahli dan kelompok terampil memiliki beberapa perbedaan. Berdasarkan Tabel 4 di dapatkan bahwa empati, supportiveness, dan positiveness memiliki perbedaan nyata antara pustakawan terampil dan pustakawan ahli. Sementara openness dan equality tidak memiliki perbedaan nyata antara pustakawan ahli dan pustakawan terampil.

Komunikasi interpersonal pustakawan ahli dan terampil dengan cara menunjukkan empatinya memiliki perbedaan nyata. Kemampuan pustakawan ahli dalam menempatkan dirinya tercermin dari sikapnya melakukan komunikasi dengan lawan bicarannya baik itu pustakawan lainnya maupun pengguna perpustakaan. Pustakawan ahli pada lingkup Kementerian pertanian lebih mengayomi pustakawan terampil. Mereka memiliki rasa peduli yang tinggi hingga sering kali pustakawan ahli memberikan bantuan dalam menjelaskan pekerjaan yang tidak dimengerti oleh pustakawan terampil. Pustakawan ahli dengan kompetensi dan pendidikan yang lebih tinggi dan jam terbang pelatihan yang lebih banyak sering membagikan ilmunya tersebut terhadap pustakawan terampil.

Tabel 4. Nilai uji beda komunikasi interpersonal pada pustakawan ahli dan terampil

Kompetensi interpersonal	komunikasi	Rataan		Sig (2-tailed)	Keterangan
		Ahli N=42	Terampil N=30		
<i>Openness</i>		2.286	0.742	0.115	Tidak terdapat perbedaan nyata
<i>Empathy</i>		1.714	0.457	0.016	Terdapat perbedaan nyata
<i>Supportiveness</i>		1.238	0.431	0.002	Terdapat perbedaan nyata
<i>Positiveness</i>		3.262	0.445	0.000	Terdapat perbedaan nyata
<i>Equality</i>		3.119	0.453	0.074	Tidak terdapat perbedaan nyata

Keterangan : Sig (2-tailed) < 0.05 = signifikan

Selepas melakukan pelatihan, beberapa pustakawan ahli memberikan penjelasan mengenai pelatihannya kepada pustakawan terampil. Berbeda dengan pustakawan terampil, sikap empati lebih menonjol ketika mereka menghadapi pengunjung. Hal ini dikarenakan pustakawan terampil memiliki tingkat bertemu dengan pengunjung yang lebih intensif. Sehingga pustakawan terampil cenderung memberikan sikap empaty lebih banyak kepada pengunjung. Salah satu sikap empati yang ditunjukkan pustakawan terampil ialah paada saat pengunjung kebingungan mengakses informasi. Sehingga pustakawan terampil membantu pengunjung untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan.

Sikap memberikan dukungan atau supportiveness yang dilakukan oleh kelompok pustakawan cenderung memiliki perbedaan. Perbedaan memberikan dukungan antar kelompok merupakan budaya yang terjadi di lingkup Kementerian Pertanian. Pustakawan ahli cenderung memberikan dukungan untuk membangun pustakawan lainnya. Salah satunya dukungan untuk mengikuti palatihan yang ada. Pustakawan ahli sangat mengajurkan teman-teman terampil untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang ada. Perbedaan dukungan yang dilakukan pustakawan terampil ialah bagaimana cara mereka memberikan dukungan dengan teman sejawat. Pustaakawan terampil cenderung segan memberikan semangat dukungan kepada pustakawan ahli, sehingga dukungan hanya terjadi kepada teman sejawatnya saja. Pustakawan terampil cenderung memberikan dukungan kepada teman sejawatnya melalui media social, sehingga komunikasi interpersonal di media sosial antar pustakawan terampil terwujud.

Perbedaan antara sikap positif antar pustakawan terampil dan pustakawan ahli juga terjadi di lingkup Kementerian pertanian. Sikap positif pustakawan ahli dan terampil dinilai memiliki perbedaan. Berdasarkan hasil dilapangan bahwa sikap positif pustakawan ahli berada dalam kategori baik dengan persentase 83.33 persen. Sementara penilaian atasan terhadap pustakawan terampil sebesar 53.33 persen berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan baahwa

pustakawan ahli dan terampil memiliki perbedaan penilain oleh atasaan terhadap sikap positif yang mereka miliki di lingkup pengelolaan di Kementerian Pertanian.

Kinerja

Kinerja ditinjau dari penilaian angka kredit jabatan fungsional dan penilaian perilaku kerja. Penilaian angka kredit jabatan fungsional tidak memiliki perbedaan nyata berdasarkan uji t-test.

Tabel 5. Nilai uji beda kinerja pada pustakawan ahli dan terampil

Kinerja	Rataan		Sig (2-tailed)	Keterangan
	Ahli N=42	Terampil N=30		
Penilaian angka kredit Jabatan Fungsional				
Pendidikan	3.214	0.470	0.153	Tidak terdapat perbedaan nyata
Pengelolaan				
perpustakaan	3.048	0.582	0.105	Tidak terdapat perbedaan nyata
Pelayanan				
perpustakaan	3.333	0.477	0.259	Tidak terdapat perbedaan nyata
Pengembangan				
sistem				
kepustakawanan	3.405	0.497	0.180	Tidak terdapat perbedaan nyata
Pengembangan				
profesi	2.476	0.943	0.356	Tidak terdapat perbedaan nyata
Penunjang				
tugas pustakawan	3.167	0.377	0.703	Tidak terdapat perbedaan nyata
Penilaian perilaku kerja				
Orientasi				
pelayanan	2.333	0.902	0.542	Tidak terdapat perbedaan nyata
Integritas	2.548	0.993	0.192	Tidak terdapat perbedaan nyata
Komitmen	2.643	0.791	0.288	Tidak terdapat perbedaan nyata
Kedisiplinan	2.881	0.832	0.336	Tidak terdapat perbedaan nyata
Kerjasama	3.000	0.625	.198	Tidak terdapat perbedaan nyata

SIMPULAN DAN SARAN

Mayoritas pustakawan menilai bahwa kompetensi komunikasi interpersonal mereka berada dalam kategori baik bagi pustakawan terampil maupun pustakawan ahli. Hubungan karakteristik dengan komunikasi interpersonal hanya terjadi pada indikator hubungan jenis kelamin terhadap *supportiveness* dan *positiveness*, tingkat pendidikan formal dan norformal terhadap *Positiveness*. Kinerja memiliki hubungan dengan komunikasi interpersonal berdasarkan penilaian angka kredit hanya pada indikator *supportiveness*. Sementara keseluruhan indikator kinerja penilaian perilaku kerja berhubungan signifikan dengan komunikasi interpersonal. *Empaty*, *Possitiveness* dan *supportiveness* pustakawan ahli dan terampil memiliki perbedaan nyata. Sementara kinerja pustakawan ahli dan terampil tidak memiliki perbedaan nyata.

Berdasarkan hasil penelitian, penelitian selanjutnya akan lebih baik mengkaji faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan kerja dan kemampuan komunikasi interpersonal. Lebih utama dilakukan kegiatan yang memupuk kerja tim (*team work*) dan acara gathering untuk memupuk komunikasi interpersonal para pustakawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adler RB, Proctor RF, Towne N. 2005. *Looking Out, Looking In (11th ed.)*. Belmont (US): Thomson Wadsworth
- Devito JA. 2009. *The Interpersonal Communication Book 6th ed.* New York (NY): Harper Collins.
- Erni NY. 2015. Kepuasan Kerja Dan Kinerja Dinas Pendapatan Dan Kekayaan Aceh (Tesis). Aceh (ID): Universitas Syah Kuala
- Lestari EP. 2015. Urgensi Kemampuan Komunikasi Interpersonal Bagi Pustakawan. *Pustakaloka* 7(1) : 29-42.
- Makarim, Luthfiati. 2006. Pustakawan Idaman Pemakainya: Sebuah Studi Di Perpustakaan Nasional RI. *Media Pustakawan: Media Komunikasi Antar Pustakawan*. 13(3&4): 11 –18
- Nurhayani. 2011. Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan. *Jurnal Iqra*. 5(1): 12-22.
- Pradipta CV. 2013. Pengaruh Konsep Diri dalam Komunikasi Interpersonal Pustakawan Hubungannya Terhadap Kepuasan Pemustaka di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon [Tesis]. Semarang (ID): Universitas Diponegoro
- Rubin RB, Martin MM. 1994. Development of a Measure of Interpersonal Communication Competence. *Communication Research Reports*. 11(1): 33-44
- Santoso TG, Stevani M. 2014. Analisis pengaruh kemampuan komunikasi dan kemampuan beradaptasi terhadap kinerja karyawan di celebrity fitness galaxy mall. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa* 1: 1-13.
- Sugiyono. 2005. *Komunikasi Antar Pribadi*. Semarang (ID): Unnes Press