

**PENGARUH IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI
DAN ALIRAN INFORMASI TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA
MELALUI PELAKSANAAN PELAYANAN
PADA IKATAN PUSTAKAWAN INDONESIA**

***THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL COMMUNICATION CLIMATE
AND THE INFORMATION FLOW ON MEMBERS SATISFACTION
BY SERVICE APPLICATION IN INDONESIAN LIBRARIAN ASSOCIATION***

Oleh:
Tine Silvana R.
L3G050088

RINGKASAN DISERTASI



**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PADJADJARAN
BANDUNG**

ABSTRAK

Masalah yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah tentang Iklim Komunikasi Organisasi dan Aliran Informasi yang dikembangkan Ikatan Pustakawan Indonesia dalam Pelaksanaan Pelayanan dan pengaruhnya terhadap Kepuasan Anggotanya. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis; Sejauhmana pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap pelaksanaan pelayanan, pengaruh aliran informasi terhadap pelaksanaan pelayanan serta pengaruh pelaksanaan pelayanan terhadap kepuasan anggota Ikatan Pustakawan Indonesia.

Penelitian ini menggunakan metode survei eksplanatori. dengan teknik pengumpulan data berupa angket yang disebarakan kepada anggota IPI dari 26 Provinsi yang menjadi responden dengan jumlah sampel 158 orang. Data primer diperoleh dengan menggunakan angket yang dirancang sesuai dengan keperluan penelitian dan observasi. Data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi. Pengolahan data menggunakan metode *successive interval*. Untuk uji hepotesis digunakan model analisis jalur(*Path Analysis Model*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Iklim komunikasi organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap pelaksanaan pelayanan; (2) Aliran informasi berpengaruh secara signifikan terhadap pelaksanaan pelayanan dalam lingkungan kerja IPI (3) Iklim komunikasi dan Aliran Informasi bersama-sama berpengaruh terhadap Pelaksanaan pelayanan yang diselenggarakan oleh IPI (4) Pelaksanaan Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota IPI.

ABSTRACT

The issues explored in his research is about The Organizational Communication Climate and Information Flow developed by Indonesian Librarian Association (IPI) in Conducting Services and Their Influences Toward their Member's Satisfaction. This research is objected to analyses how far the climate has influenced the services given and the information flow's influence towards the services and its influence on the members satisfaction of Indonesian Librarian Association (Ikatan Pustakawan Indonesia, abbreviated as IPI).

This research uses explanatory survey method, while the data are gathered by questionnaire distributed to IPI members from 26 provinces as respondents with the sample of 158 persons. The primary data are gathered by distributing questionnaire which are specially designed for the research and observation. The secondary data are gained by documentation study. Its data are processed by using successive interval while its hypotheses are tested used is path analyses model.

The results of the research show that: (1) Organizational Communication Climate significantly influences their services conducts; (2) The organization information flows significantly influence the services toward the working systems of IPI members, (3) The Communication climate and Information Flows collectively influence the services conducted by IPI, (4) The services conducts significantly influence the members' satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah swt. karena hanya dengan rahmat dan karunia-Nya, disertasi ini dapat diselesaikan. Disertasi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menempuh Ujian Sidang Doktor pada Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung.

Judul dari disertasi ini adalah *Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi dan Aliran Informasi Dalam Pelaksanaan Pdayanan Terhadap Kepuasan Anggota Ikatan Pustakawan Indonesia.*

Selesainya naskah disertasi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, khususnya dari Tim Promotor. Untuk itu, penulis sampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Kusdwiratri Setono, Psi, selaku ketua Promotor yang telah memberi bimbingan dan petunjuk dari mulai penyusunan usulan penelitian sampai dengan penyelesaian naskah disertasi ini.
2. Prof. Dr. Haryo S. Martodirdjo, Drs. dalam kapasitas sebagai anggota Promotor. Beliau telah memberikan kritik-kritik konstruktif yang dapat melahirkan inspirasi baru.
3. Bapak Prof. H. Deddy Mulyana, MA., Ph.D., dalam kapasitas anggota Promotor juga Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran tempat peneliti bekerja. Dengan ketelitian telah memberikan kritik yang mendewasakan penulis dalam berfikir.
4. Prof. Dr. Ir. Mahfud Arifin, MS. sebagai direktur Pascasarjana Universitas

Padjadjaran, yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan studi pada program ini.

5. Prof. Dr. Hj. Nina Winangsih Syam, Dra.,MS., selaku penelaah disertasi yang telah banyak memberikan masukan yang berharga. Bagi penulis beliau seorang guru dan orangtua yang dapat mengayomi..
6. Prof. Dr. Hj. Mien Hidayat DraMS. Selaku penelaah dan guru serta orangtua yang selalu mengasahi anak didiknya dengan tulus dan dengan sabar mengarahkan masalah metodologi dalam penelitian ini.
7. Dr. Hj. Betty S. Soemirat Dra, selaku penelaah dan ketua Program S3 Ilmu Komunikasi dengan penuh kesabaran dan ketelitian Beliau telah memberikan kritik yang mendalam, Kearifan sikapnya selama proses bimbingan penelaahan baik pada saat UP maupun final naskah disertasi telah memungkinkan terjadinya dialog yang terbuka dan menambah wawasan baru bagi penulis.
8. Prof. Dr. H. Engkus Kuswarno Ds. MS. Sebagai Asisten Direktur I Program Pasca Sarjana Universitas Padjadjaran sebagai penelaah dan teman penulis dikala suka dan duka, juga sebagai guru yang selalu mengingatkan dan mendorong penulis untuk segera menyelesaikan disertasi ini.
9. Drs. Daddy Rahmananta MS. Kepala Perpustakaan Nasional dan Ketua IPI Pusat yang telah mengizinkan penulis mengadakan penelitian.
10. Para Ketua IPI Daerah yang terdiri dari 25 Provinsi yang telah membantu dalam penelitian ini.

11. Rekan rekan mahasiswa S3 angkatan 2005 yang selalu kompak dan saling menyemangati dan memberi warna kehidupan dalam menimba ilmu.
12. Kakak dan Adik adik tercinta yang selalu menyemangati penulis untuk segera menyelesaikan kuliah di Program Pascasarjana ini.

Disertasi ini dipersembahkan untuk Suami tercinta R.M Adiagung Purbo Radityo, anak-anak tercinta R.M Satriyo Nugroho Prabantomo, R.M Dimas Adista Priambodo dan R.A Ayuningtyas Putri Prahesty serta menantu Maryona Alifia Pohan dan Siti Zakia Dirwan (Eza), tanpa kalian semua yang memberi perhatian, menyemangati dan menghibur disaat kondisi penulis sedang jenuh.

Akhirnya penulis berharap disertasi dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi kepentingan umum khususnya para anggota dan pengurus IPI yang tengah menata sistem manajemen dalam organisasi menuju ke arah yang lebih baik.

Terima kasih.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di tengah bergesernya perubahan zaman, komunikasi dan informasi menjadi faktor penting dalam mendorong terjadinya perubahan dan perkembangan tuntutan anggota Ikatan Pustakawan Indonesia selanjutnya ditulis (IPI dibaca I Pe I) dalam melakukan pelayanan untuk senantiasa lebih baik dari keadaan sebelumnya, dan sesuai dengan keinginan anggota IPI sebagai penerima layanan. Pada anggota IPI yang telah mendudukkan komunikasi dan informasi sebagai sumber daya dan potensi yang merasuki sistem kehidupan, terdapat faktor-faktor yang menentukan daya saing suatu organisasi untuk bertahan hidup dan kompetitif. Hal ini dapat dicirikan oleh "kemampuan mengidentifikasi informasi, melakukan kontrol dan kemampuan bereaksi dengan lingkungan dan mengimplementasi pengetahuan baru".

Dalam proses pencapaian tujuan dalam organisasi yang kondusif, informasi memiliki aliran dalam proses penyebarannya, karena informasi tidak mengalir secara harfiah melainkan dikomunikasikan. Yang sesungguhnya terlihat adalah penyampaian suatu pesan, interpretasi penyampaian pesan tersebut, dan penciptaan penyampaian lainnya. Penciptaan, penyampaian dan interpretasi pesan merupakan proses yang mendistribusikan pesan-pesan ke seluruh organisasi sesuai dengan hirarki yang dimilikinya.

Aliran informasi dalam struktur organisasi idealnya bersifat timbal balik, interaktif, dialogis dan partisipatoris pada seluruh tingkatan, yang berorientasi kepada pemakai dengan mendayagunakan teknologi yang menyatu pada setiap proses komunikasi. Komunikasi didudukkan sebagai proses dialog untuk berbagai informasi, sehingga informasi merupakan pertukaran informasi di antara partisipan yang terjadi dari waktu ke waktu dan bukan lagi hanya transfer informasi.

Organisasi terdiri dari orang-orang dalam berbagai jabatan. Ketika orang-orang dalam jabatan berkomunikasi, maka berkembang keteraturan pertukaran informasi, siapa berbicara kepada siapa dan informasi apa yang dipertukarkan. Lokasi setiap individu dalam pola dan jaringan yang terjadi memberi fungsi, peranan dan kewenangan kepada orang tersebut dalam menyampaikan dan atau menerima informasi.

Organisasi profesi pustakawan selain sebagai wadah penyalur aspirasi pustakawan juga dapat dijadikan sumber informasi pengetahuan yang sangat berharga serta merupakan salah satu media bagi pustakawan untuk meningkatkan kemampuan. Oleh sebab itu keberadaan organisasi profesi ini serta kelanjutannya perlu dijaga dan diperkokoh agar dapat senantiasa tumbuh mengikuti perkembangan jaman, serta senantiasa membatu memperjuangkan keberadaan pustakawan seperti yang dikatakan oleh Trimo, bahwa:

Ikatan Pustakawan Indonesia sebagai kelompok kerja informasi dan sebagai wadah yang menampung dan mengelola aspirasi-aspirasi

para pustakawan memang dapat berperan lebih besar lagi. Dalam pengembangan profesionalisme, wawasan, dan kreativitas tenaga pustakawan setiap pustakawan profesional tentunya merasa bertanggung jawab atas keberhasilan Ikatan Pustakawan Indonesia. (Soejono Trimo,1997:9).

Pustakawan harus dapat bertindak sebagai tenaga profesional agar dapat mengembangkan serta menangkap aspirasi serta kebutuhan anggota IPI secara cepat dan tepat dengan berorientasi pada jasa nirlaba, pustakawan juga harus mengadakan penyebaran informasi ilmiah secara cepat, tepat dan murah. Pustakawan merupakan profesi yang menekankan pada pemberian layanan, khususnya layanan informasi. Kemampuan berkomunikasi menjadi salah satu komponen penting dalam melakukan layanan. Oleh karena itu mengetahui kebutuhan dan karakter pengguna menjadi sarana penting untuk mencapai layanan prima di perpustakaan.

Peran pustakawan selama ini membantu pengguna untuk mendapatkan informasi dengan cara mengarahkan agar pencarian informasi dapat efisien, efektif, tepat sasaran, serta tepat waktu. Dengan perkembangan teknologi informasi maka peran pustakawan lebih ditingkatkan sehingga dapat berfungsi sebagai mitra bagi para pencari informasi. Sebagaimana fungsi tradisionalanya, pustakawan dapat mengarahkan pencari informasi untuk mendapatkan informasi yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan. Pustakawan dapat pula menyediakan informasi yang mungkin sangat bernilai, namun keberadaannya sering tersembunyi, seperti literatur kelabu (*grey literature*). Bahkan pustakawan dapat berfungsi sebagai mitra peneliti dalam melakukan penelitian. Merujuk hal tersebut, jelas terlihat kaitan yang erat antara pustakawan sebagai pengelola informasi dengan perannya dalam menunjang tridharma perguruan tinggi. Selain melakukan layanan sirkulasi, pengadaan dan pengolahan bahan pustaka, pustakawan juga harus mampu mengelola laporan administrasi; mengelola Web-OPAC, melakukan pelestarian dokumen (di antaranya mengolah dokumen menjadi bentuk digital); mengelola layanan pinjam antar perpustakaan (PAP); melakukan kontrol keamanan bahan pustaka; mengelola layanan multi media (CD/DVD/Audio kaset/sinar X dll.); mengelola dan mencetak *barcode*; mengelola keanggotaan pengguna, melakukan penyusunan anggaran; melakukan katalogisasi (pra dan pasca katalog); melakukan layanan SDI; melakukan konversi data; mengelola e-mail; membuat laporan; mengelola terbitan berseri dan melakukan tugas-tugas lainnya yang berkaitan dengan teknologi informasi. Dalam melakukan tugas kesehariannya, pustakawan dituntut bekerja secara profesional, jujur, berdedikasi tinggi, kreatif dan inovatif. Sebagai tolok ukur profesionalisme, semua bukti kegiatan seyogyanya dituangkan dalam lembar kinerja yang menggambarkan produktivitas dan kinerjanya dari waktu ke waktu, setiap hari, setiap minggu dan setiap bulannya.

Dengan adanya lembar kinerja yang rutin diisi oleh pustakawan setiap harinya, mau tak mau, pustakawan terpacu untuk melaksanakan tugas

dengan sebaik-baiknya. Laporan tersebut dapat menjadi indikator kinerja, produktifitas dan peran pustakawan dalam menjalankan profesinya. Peran pustakawan sebagai mitra bagi mahasiswa, dosen dan anggota IPI sekitarnya, diakui semakin baik dari tahun-ke tahun. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya pengguna yang memanfaatkan fasilitas perpustakaan, baik dokumen tercetak maupun elektronik, secara langsung datang ke perpustakaan ataupun tidak langsung (mencari literatur via *e-mail* atau menelusuri *catalog online*).

Namun perkembangan ini tentu saja bukan hanya semata usaha pustakawan untuk meningkatkan pengetahuannya di bidang yang berkaitan dengan pekerjaannya, baik dari segi manajerial maupun praktis. Peningkatan ini tidak terlepas dari kontribusi organisasi profesi sebagai wadah di mana pustakawan berada, kesempatan yang diberikan oleh instansi serta kemauan yang mendasari tekad untuk maju.

Ikatan Pustakawan Indonesia sebagai sebuah organisasi profesi pustakawan Indonesia, berusaha untuk menghimpun, menampung serta menyalurkan aspirasi dari mereka yang berprofesi dalam Ilmu Perpustakaan dan ilmu pengetahuan lainnya yang berkaitan dan bekerja dalam macam-macam jenis perpustakaan atau badan-badan lainnya yang ruang lingkupnya berkaitan dengan keperpustakaan. Juga meningkatkan, mengembangkan dan mengamalkan ilmu perpustakaan demi kemajuan pendidikan, ilmu pengetahuan serta kesejahteraan anggota IPI Indonesia. IPI juga mempunyai tugas melayani para anggotanya dalam memenuhi kebutuhan informasi yang berkaitan dengan dunia kepustakawanan.

Bentuk pelayanan yang diberikan oleh IPI pada dasarnya terbagi ke dalam dua kelompok besar. Pertama, pelayanan langsung atau semua bentuk jasa yang diberikan secara langsung oleh para pengurus kepada anggota-anggota IPI yang tergabung dalam organisasi tersebut untuk memenuhi kebutuhan mereka akan informasi. Kedua, pelayanan tidak langsung, atau usaha di belakang layar yang bergerak dalam pembinaan, pemberian motivasi terhadap para anggotanya agar dapat terpelihara kontinuitas pendayagunaan organisasi IPI tersebut. Pelayanan tersebut memegang peranan penting karena pelayanan merupakan salah satu komponen dalam penyelenggaraan organisasi IPI untuk membuka dirinya agar berfungsi sebagai jembatan antara para pengurus dan anggotanya yang memerlukan informasi. Adapun strategi pelayanan haruslah didasarkan pada bentuk pelayanan yang mampu memberikan kesempatan dan mengundang para pengurus organisasi IPI daerah sebagai anggota untuk memanfaatkan fasilitas sesuai dengan kebutuhan melalui pemberian bantuan yang maksimal dari IPI Pusat.

Dr. Russel Bowden dari British Council yang menjadi konsultan IPI, dalam beberapa ceramahnya baik di pengurus daerah IPI maupun pada kongres IPI, mengatakan bahwa, kelemahan IPI antara lain kurangnya koordinasi antara pengurus dan anggota IPI. Jika itu yang menjadi masalah maka pengurus daerah IPI dan pengurus besar IPI perlu mereformasi

dirinya, agar IPI mampu berkiprah sebagai kelompok anggota IPI yang berdiri paling depan dalam gerakan mencerdaskan bangsa. Bowden (IPI, 2000:473) juga mengusulkan rekonstruksi IPI menjadi dua bagian. Bagian pertama memberi isu umum berlaku bagi semua organisasi pustakawan. Bagian ini berisi tentang: tanggung jawab suatu profesi, peranan asosiasi pustakawan, misalnya: layanan untuk anggota, struktur organisasi dan manajemen, juga persyaratan pengurus yang diperlukan untuk mengelola asosiasi profesi. Bagian kedua memaparkan isu khusus yang dihadapi oleh IPI disertai rekomendasi yang penting antara lain: organisasi dan strukturnya, penting sekali adalah penyediaan layanan bagi anggota, juga komunikasi dan pemasaran.

Saat ini Pengurus Besar Ikatan Pustakawan Indonesia dirasa belum optimal dalam memberikan pelayanan informasi kepada para pengurus IPI daerah sebagai anggota, banyaknya kritik yang dilontarkan terhadap IPI, baik kritik dari internal, maupun eksternal organisasi tentang minimnya informasi dalam organisasi tersebut juga iklim komunikasi organisasi yang tidak kondusif antara pengurus besar (PB istilah pengurus pusat) dan pengurus daerah IPI. Iklim komunikasi organisasi merupakan hal yang perlu menjadi perhatian seorang pimpinan organisasi, karena faktor tersebut banyak sedikitnya ikut memengaruhi kepada tingkah laku anggota. Untuk dapat menciptakan iklim komunikasi dan organisasi yang baik perlu memahami kedua hal tersebut serta keadaan anggota.

Dalam konteks kemandirian organisasi Hernandono (1997) mengungkapkan sebagai suatu organisasi profesi, IPI dirasakan oleh sebagian orang belum mandiri, keterlibatan para anggota IPI belum dapat dilaksanakan secara optimal. Para pustakawan yang sudah menjadi anggota masih sibuk mempertanyakan apa tersumbat dan iklim komunikasi dalam organisasi dari PB IPI kepada pengurus daerah IPI tidak kondusif, sehingga para pengurus daerah merasa tidak puas.

Struktur organisasi IPI terdiri dari Pengurus Pusat pada tingkat nasional dan Pengurus Daerah pada tingkat Provinsi. Dalam usianya yang sudah mencapai 33 tahun sebagai organisasi yang berskala nasional, IPI belum tampil sebagai organisasi profesi yang berwibawa. Kurangnya komunikasi dan koordinasi antara pengurus IPI pusat dengan para pengurus IPI daerah, berakibat satu sama lain tidak dapat menghubungkan anggotanya. Seharusnya IPI pusat maupun IPI daerah merupakan sebuah organisasi yang mampu memfasilitasi komunikasi para anggotanya. Juga peran dan fungsi kepengurusan organisasi IPI belum berjalan sebagaimana mestinya.

Untuk mengetahui permasalahan tersebut, perlu digali lebih mendalam mengenai iklim komunikasi dan aliran informasi dikalangan pengurus IPI pusat dan pengurus IPI daerah agar dapat optimal memberikan pelayanan.

1.2 Perumusan Masalah dan Identifikasi Masalah

Dari latar belakang tersebut, maka masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut: "Sejauhmana Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi dan Aliran Informasi terhadap Kepuasan para Anggota melalui Pelaksanaan Pelayanan pada Ikatan Pustakawan Indonesia?". Selanjutnya ditentukan identifikasi masalahnya:

1. Seberapa besar pengaruh secara parsial dan simultan iklim komunikasi organisasi yang terdiri dari *supportivness*, partisipasi, keterbukaan, tujuan kinerja tinggi, terhadap prosedur pelayanan IPI Pusat?
2. Seberapa besar pengaruh secara parsial dan simultan aliran informasi yang terdiri dari sifat aliran, pola aliran, arah aliran terhadap prosedur dan pelaksanaan pelayanan IPI Pusat?
3. Seberapa besar pengaruh secara parsial dan simultan iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi terhadap prosedur pelayanan dan pelaksanaan pelayanan IPI Pusat?
4. Seberapa besar pengaruh secara parsial dan simultan prosedur dan pelaksanaan pelayanan terhadap kepuasan anggota yang terdiri dari sarana, keandalan, responsif, meyakinkan, menaruh perhatian IPI Pusat?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk menggali informasi dan menemukan fakta yang akan dijadi dengan fakta-fakta lainnya guna mengembangkan konsep manajemen, pengelolaan komunikasi, informasi dalam organisasi dan pelayanan yang dilakukan IPI terhadap anggotanya.

Berdasarkan hal tersebut, maka ditetapkan tujuan penelitian ini untuk:

1. Menganalisis besar pengaruh secara parsial dan simultan iklim komunikasi organisasi yang terdiri dari *supportivness*, partisipasi, keterbukaan, tujuan kinerja tinggi, terhadap prosedur pelayanan IPI Pusat.
2. Menganalisis besar pengaruh secara parsial dan simultan aliran informasi yang terdiri dari sifat aliran, pola aliran, arah aliran terhadap prosedur dan pelaksanaan pelayanan IPI Pusat.
3. Menganalisis besar pengaruh secara parsial dan simultan iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi terhadap prosedur pelayanan dan pelaksanaan pelayanan IPI Pusat.
4. Menganalisis besar pengaruh secara parsial dan simultan prosedur dan pelaksanaan pelayanan terhadap kepuasan anggota yang terdiri dari sarana, keandalan, responsif, meyakinkan, menaruh perhatian IPI Pusat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberi kegunaan antara lain berupa kegunaan teoretis dan kegunaan praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Secara teoretis hasil penelitian ini dapat berguna dan memberikan sumbangan konseptual bagi perkembangan disiplin ilmu komunikasi. Penelitian ini diharapkan dapat menemukan konsep baru dalam ilmu komunikasi serta berkenaan dengan masalah yang diteliti khususnya mengenai iklim komunikasi. Juga memberikan rangsangan untuk melakukan penelitian lanjutan agar hasilnya dapat digunakan sebagai bahan pemikiran dalam pengembangan teori komunikasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Sebagai bahan tinjauan pengurus Ikatan Pustakawan Indonesia dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, juga sebagai bahan peningkatan mutu program dan aktivitas komunikasi dan kelancaran aliran informasi IPI untuk membangun organisasi yang dapat memfasilitasi komunikasi antar anggota.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pemahaman terhadap pengertian, fungsi, peranan dan perlunya dikembangkan iklim komunikasi dan aliran informasi dalam sistem komunikasi organisasi yang dilakukan Ikatan Pustakawan Indonesia secara sistematis, sehingga pelayanan tepat sasaran dan berorientasi kepada kepuasan para anggotanya.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

- 1) Desty Ayatun F, *"Aktivitas Pustakawan sebagai Anggota Organisasi Profesi Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) dalam Peningkatan Pengetahuan bidang Perpustakaan"*, Jurnal Pustakawan, vol. 8, no. 5, Jakarta, 2001

Tujuan penelitian ini adalah untuk: 1) mengetahui aktivitas pustakawan sebagai anggota IPI terhadap peningkatan aspek kognitif pustakawan di bidang perpustakaan, 2) mengetahui aktivitas pustakawan sebagai anggota IPI terhadap peningkatan aspek afektif pustakawan di bidang perpustakaan dan 3) mengetahui aktivitas pustakawan sebagai anggota IPI terhadap peningkatan aspek konatif pustakawan di bidang perpustakaan.

Penelitian deskriptif ini dilakukan dengan metode survey, yang dimaksudkan untuk mendeskripsikan bagaimana kontribusi IPI dalam memenuhi kebutuhan pengetahuan bidang perpustakaan bagi pustakawan. Adapun model yang digurakan dalam penelitian ini adalah model pertukaran. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya kaitan antara aktifitas pustakawan terhadap peningkatan aspek kognitif dan konatifnya, namun tidak ada keterkaitan antara frekuensi kehadiran pustakawan dalam aktifitas organisasi dengan peningkatan aspek kognitif, afektif dan konatifnya.

- 2) Rifqi Prayogi, *"Keberadaan IPI dalam Pembentukan Sikap Profesional Pustakawan"*, Jurnal Pustakawan, vol. 2, no. 3. Jakarta, 1999

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui struktur organisasi, pelaksanaan kode etik, program kerja dan bagaimana syarat menjadi anggota IPI. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Hasil penelitian menyatakan bahwa keberadaan IPI belum mampu membentuk sikap profesional anggotanya, dilihat dari struktur organisasi, pelaksanaan kode etik dan program kerja serta syarat keanggotaan IPI.

- 3) Suwardi, *"Mengukur kualitas Pelayanan untuk Membangun Kepuasan Pengguna Perpustakaan"*, Jurnal Pustakawan, vol. 13, no. 4, Jakarta, 2006

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, seberapa baik kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh suatu perpustakaan kepada para penggunanya, mengetahui atribut kualitas pelayanan untuk diprioritaskan dalam memeberikan kepuasan pada para pengguna , dan mengidentifikasi

tindakan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diperlukan dalam memberikan kepuasan kepada pengguna.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teori harapan dari Mowen yang menyatakan bahwa, jika kualitas jauh di bawah harapan, maka pengguna akan mengalami ketidakpuasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa atribut pelayanan kurang mendapat perhatian dari pengelola perpustakaan, tetapi kinerjanya sangat memuaskan pengguna.

4) Ikhsan Setiadi Latief, "Pola Komunikasi Organisasi Persatuan Islam dalam Menyebarkan Paham keagamaan di Jawa Barat", Thesis, Program Pascasarjana Unpad, Bandung, 2004

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: 1) mengetahui pola komunikasi diantara pimpinan organisasi Persatuan Islam di Jabar, 2) mengetahui pola komunikasi pimpinan organisasi Persatuan Islam dalam menyebarkan paham keagamaan pada anggota dan simpatisan Pers Islam di Jabar dan 3) mengetahui penyebab mengapa organisasi Persatuan Islam menyebarkan paham agama. Penelitian ini menggunakan pendekatan subjektif, dengan menggunakan teori konvergensi.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa, pola komunikasi di antara pimpinan organisasi Persis Jawa Barat masuk dalam komunikasi formal, dalam penyebaran paham keagamaan kepada anggota sifatnya mengokohkan sedangkan pada simpatisan sifatnya ekspansi (perluasan) untuk mengajak bergabung dalam organisasi.

5) Alwi, "Komunikasi organisasi Panglima Laot dalam Motivasi Kerja Nelayan di Aceh", Thesis, Program Pascasarjana Unpad, Bandung, 2003

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: 1) mengetahui peran Panglima Laot dalam masyarakat nelayan, 2) mengetahui pola komunikasi yang dimanfaatkan utk memotivasi kerja para nelayan dan 3) hambatan komunikasi apa yang didami dalam memotivasi kerja para nelayan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, teori yang digunakan teori kepemimpinan Path Goal (House & Mitchell) keefektifan perilaku kepemimpinan merupakan hasil dari kemampuannya dalam mempengaruhi motivasi dan kepuasan karyawan.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa, pimpinan Panglima Laot dapat memberikan rangsangan atau dorongan serta semangat kerja kepada para nelayan sehingga dapat merubah perilaku pribadi mereka tersebut dan digunakan sebagai tujuan untuk meningkatkan produktivitas kerja agar dapat bekerja sesuai yang diinginkan organisasi menggunakan kekuasaan atau wewenang.

6) Edi Suryadi, "Pengaruh Komunikasi terhadap Produktivitas Kerja, Dilihat dari Peristiwa Komunikasi dan Iklim Komunikasi", Thesis, Program Pascasarjana Unpad, Bandung, 2004

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Ingin mengetahui peristiwa komunikasi, iklim dan kepuasan komunikasi, komunikasi dan organisasi serta pengaruhnya terhadap kerja manajer tingkat dasar pada BUMN sektor jasa di Jawa Barat. Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa, Dalam konteks sistem komunikasi organisasi, budaya organisasi merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan dalam menciptakan produktivitas kerja. Meskipun ditemukan secara empiris adanya pengaruh yang signifikan dari budaya organisasi dalam membentuk produktivitas kerja manajer tingkat dasar, tetapi dalam kenyataannya nilai-nilai budaya organisasi yang terbentuk pada diri manajer tingkat dasar skor rata-ratanya masih rendah berada di bawah skor rata-rata maksimal ideal.

2.2 Kerangka Pemikiran

Teori Struktural Fungsional

Teori struktural fungsional merupakan teori kajian sosiologis yang menelaah tentang struktur dan dinamika sosial. Menurut perspektif ini, masyarakat dapat dilihat sebagai sistem yang terdiri dari bagian-bagian yang memiliki fungsi dan saling tergantung satu dengan yang lain. Jika bagian-bagian sistem berfungsi maka akan dicapai keadaan normal. Jika sebaliknya yang terjadi maka akan berkembang keadaan patologis, sehingga terjadi ketidakseimbangan yang akan menimbulkan perubahan sosial (Poloma, 2000:25).

Kaitannya dengan masalah yang diteliti, dapat dikatakan bahwa organisasi Ikatan Pustakawan Indonesia merupakan sebuah sistem sosial, yang terstruktur dari berbagai subsistem pelayanan yang ada, masing-masing subsistem berhubungan satu sama lain secara fungsional, artinya, setiap subsistem menjalankan fungsi tertentu dalam menunjang visi dan misi serta tujuan dari organisasi IPI secara keseluruhan. Fungsi tersebut adalah fungsi untuk melayani para anggotanya yang mempunyai berbagai kepentingan dalam membutuhkan pelayanan dari sub sistem sub sistem pelayan yang ada di dalam struktur organisasi IPI. Di dalam proses pelayanan kepada para anggotanya (eksternal) dan proses internal organisasi tersebut terjadi suatu proses dari aliran informasi dan proses pelaksanaan pelayanan, yang mengakibatkan atau menghasilkan suatu iklim komunikasi di dalam organisasi IPI itu sendiri. Dalam skema bagian-bagian dari struktur organisasi tersebut memiliki pola adaptasi dan tujuan masing-masing sesuai dengan realita yang dihadapi. Akan tetapi, tanpa pengintegrasian maka masing masing bagian akan mengalami disfungsional (tidak berfungsi).

Dalam struktur organisasi, juga memiliki komponen atasan dan bawahan juga anggota yang saling berhubungan dan saling memberi motivasi juga saling bekerja sama agar sistem organisasi berjalan dengan lancar. Namun dalam organisasi sesekali terjadi ketidakseimbangan dalam pelaksanaan fungsi masing-masing subsistem pelayanan tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya kualitas pelayanan terhadap anggotanya, dan hal tersebut dapat diakibatkan oleh aliran informasi kurang lancar dan mengakibatkan iklim komunikasi kurang kondusif juga diakibatkan kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh anggota mengenai masalah keorganisasian seperti yang dikatakan oleh Little John dengan istilah absolut informasi. Dengan demikian, sebuah organisasi yang mempunyai aliran informasi, pola informasi dan arah informasi yang lancar dan baik serta mendistribusikan informasi kepada para anggotanya, memungkinkannya terjadinya hubungan harmonis di antara anggota-anggota organisasi sehingga mengakibatkan organisasi mempunyai kinerja yang lebih baik.

Teori struktural fungsional dari Parsons dibangun berdasarkan asumsi dasar: 1) Anggota adalah organisme kehidupan, 2) anggota memiliki sub-sub sistem kehidupan, 3) masing-masing sub sistem saling memberikan kontribusi kepada sub sistem lainnya, 4) setiap fungsi akan terstruktur dalam anggota berdasarkan fungsi masing-masing. Menurut pendapatnya pemikiran mengenai fungsi berguna untuk mengamati apa yang disumbangkan oleh suatu bagian dari struktur terhadap sistem yang dianalisis atau apa yang dijalankan dalam sistem itu (Beilharz, 2002:294-295)

Teori Sistem Sosial

Katz dan Kahn (1966:108) menyatakan bahwa "Komunikasi, pertukaran informasi dan transmisi makna adalah inti suatu sistem sosial atau suatu organisasi".

Hal ini dipertegas oleh Scott (1961:15) dalam Pace dan Faules yang menyatakan bahwa "satu-satunya cara yang bermakna untuk mempelajari organisasi...adalah sebagai suatu sistem".

Selain itu, Scott juga mengatakan bahwa: "organisasi terdiri dari bagian-bagian yang berkomunikasi antara yang satu dengan yang lainnya, menerima pesan-pesan dari dunia luar, dan menyimpan informasi. Fungsi komunikasi bagian-bagian ini sekaligus merupakan konfigurasi yang menggambarkan sistem secara keseluruhan" (Pace dan Faules, 2006:67).

Dalam teori sistem, organisasi merupakan sebuah sistem. Griffin (2005:20) mendefinisikan organisasi sebagai : *A group of people working together in a structured and coordinated fashion to achieve a set of goals*. Scott (1961) dalam Pace and Faules (1994:42) menyatakan bahwa :

"The only meaningful way to study organization... is as a system. The basic parts of an organizational system are the individual and the personality that he or she brings to the system; the formal structure, which we have discussed

at length earlier, the informal pattern of interaction; status and role patterns that create expectation; and the physical environment of work "

Uraian di atas mengungkapkan bahwa salah satu cara untuk mempelajari organisasi adalah dengan cara menempatkannya sebagai sistem. Sebagai suatu sistem, maka organisasi profesi IPI terdiri atas berbagai sub sistem. Sub-sistem terpenting dari suatu organisasi adalah anggota organisasi dan kepribadiannya, struktur formal, pola interaksi pola status, pola peranan yang menghasilkan harapan, dan lingkungan fisik pekerjaan.

Teori Pengorganisasian

Teori Informasi Organisasi adalah teori yang menerangkan bagaimana organisasi membuat informasi yang membingungkan atau ambigu menjadi masuk akal. Teori ini berfokus pada proses pengorganisasian anggota organisasi untuk mengelola informasi dari pada berfokus pada struktur organisasi itu sendiri. Perlakukan teori Weick mengenai pengorganisasian lebih mengutamakan proses insani. Proses pengorganisasian menghasilkan apa yang dinamakan organisasi, penekanannya terletak pada aktivitas dan proses.

Asumsi mendasar dari Teori Informasi Organisasi (Weick, 1979): Organisasi manusia ada dalam sebuah lingkungan informasi; Informasi yang diterima sebuah organisasi berbeda dalam hal ketidakjelasan; Organisasi manusia terlibat di dalam pemrosesan informasi untuk mengurangi ketidakjelasan.

1. Asumsi pertama menyatakan bahwa organisasi bergantung pada informasi agar dapat berfungsi dengan efektif dan mencapai tujuan.
2. Asumsi kedua, berfokus pada ambiguitas yang ada dalam informasi.
3. Asumsi ketiga, usaha untuk mengurangi ambiguitas informasi, organisasi mulai dalam aktivitas kerjasama untuk membuat informasi yang diterima dapat lebih dipahami.

Weick (1979) menyatakan konsep kunci yang sangat penting dalam teori informasi organisasi mencakup: 1) lingkungan informasi 2) ketidakjelasan informasi, 3) aturan: panduan untuk menganalisis, 4) siklus: tindakan, respons, penyesuaian

Hubungan antara ketidakjelasan informasi, aturan yang dimiliki organisasi untuk menghilangkan ketidakjelasan, dan siklus komunikasi yang harus digunakan akan memungkinkan beberapa kesimpulan yaitu jika sebuah pesan sangat tidak jelas, kemungkinannya adalah organisasi ini memiliki sedikit aturan untuk mengatasi ambiguitas. Akibatnya organisasi harus menggunakan siklus komunikasi yang lebih banyak untuk mengurangi tingkat ketidakjelasan informasi. Organisasi akan mempelajari tingkat ketidakjelasan dari informasi (input) yang diterimanya dan menentukan apakah ia memiliki aturan yang memadai yang dapat membantu dalam menuntun siklus komunikasi yang harus digunakan dalam mengurangi ambiguitas.

Jika organisasi hanya memiliki beberapa aturan untuk membantu dirinya dalam mengurangi ketidakjelasan, lebih banyak siklus dibutuhkan untuk menyaring ambiguitas. Jika banyak aturan tersedia bagi anggota organisasi, terdapat kebutuhan yang lebih sedikit untuk menggunakan siklus komunikasi untuk mengurangi ambiguitas dari sebuah informasi yang telah dipahami. Semakin banyak siklus yang digunakan untuk mendapatkan informasi tambahan dan membuat penyesuaian, semakin banyak ketidakjelasan yang dihapuskan dibandingkan jika hanya sedikit siklus yang digunakan.

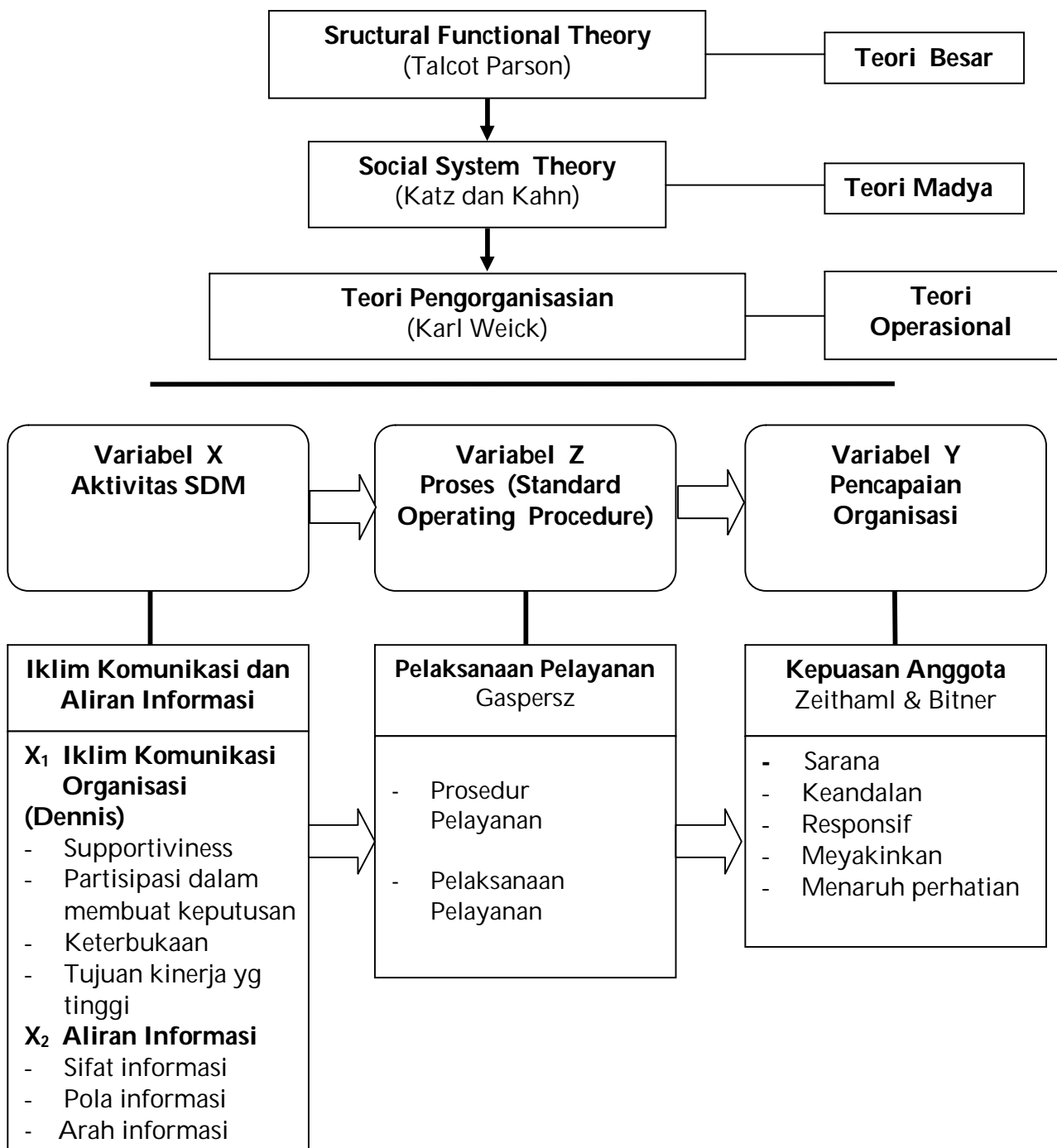
Menurut Weick (1995), organisasi berevolusi melalui tiga tahapan dalam usaha untuk mengintegrasikan aturan dan siklus sehingga informasi dapat dipahami dengan lebih mudah dan menjadi lebih bermakna. Proses pengurangan ketidakjelasan pada intinya merupakan proses interpersonal dan terjadi melalui tahapan-tahapan berikut: 1) *enactment* (merujuk pada bagaimana informasi akan diterima dan diinterpretasikan oleh organisasi), 2) seleksi (Tahapan seleksi atau pemahaman retrospektif, organisasi memilih metode terbaik untuk mendapatkan informasi tambahan), dan *retensi* (setelah organisasi mengkaji ulang kemampuannya untuk menghadapi ambiguitas, organisasi akan menganalisis efektivitas dari aturan dan siklus komunikasi dan terlibat dalam retensi (*retention*)).

Berkaitan dengan penelitian ini, terdapat dua hal pokok yang perlu dipahami secara baik yang juga merupakan dua konsep yang sangat erat keterkaitannya dalam organisasi IPI, yaitu konsep komunikasi dan organisasi. Komunikasi merupakan bahan utama di dalam organisasi IPI, tanpa komunikasi tidak ada organisasi baik di dalam dan di antara organisasi serta di lingkungannya. Juga dalam Struktur organisasi IPI ditentukan oleh perilaku-perilaku yang saling berhubungan antara sesama pengurus IPI juga dengan para anggotanya. Struktur sebagai aktivitas dan lebih spesifik lagi, sebagai aktivitas komunikasi dan struktur ditandai oleh perilaku pengorganisasian tersebut.

Komunikasi dalam organisasi IPI merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti di dalam suatu organisasi. Juga komunikasi dalam organisasi ini merupakan penyampaian informasi dan penerimaan informasi di dalam pertemuan formal dapat dilakukan pada saat rakerpus (rapat kerja pusat) maupun informal sesama pengurus dan pertemuan dengan para anggota pada saat diadakan kongres, dengan maksud untuk mencapai suatu tujuan. Komunikasi organisasi dipusatkan pada aspek-aspek seperti iklim komunikasi, kepuasan organisasi, kualitas media, ketersediaan informasi, beban informasi, penyebaran informasi, ketepatan pesan yang disampaikan.

Pengiriman dan penerimaan informasi pada IPI sangat berpengaruh dalam suatu organisasi, kecukupan informasi merupakan suatu indikasi mengenai seberapa baik unsur-unsur dasar organisasi berfungsi bersama-sama untuk menyediakan informasi bagi pengurus dan anggota yang memerlukannya. Pemahaman mengenai kecukupan informasi memberikan

petunjuk kepada para anggota organisasi IPI mengenai aspek-aspek organisasi yang memengaruhi kehidupan mereka sebagai pustakawan dan memberikan sejumlah penilaian, yang merupakan salah satu bagian dari iklim komunikasi organisasi. Jadi, iklim komunikasi memainkan peran sentral dalam mendorong pengurus organisasi untuk mencurahkan usaha kepada pekerjaan mereka sebagai pengurus dalam organisasi tersebut.



2.3 Hipotesis Kerja

Untuk mengetahui hubungan antara iklim komunikasi organisasi dengan aliran informasi dalam operasional organisasi pada pelaksanaan pelayanan IPI kepada anggotanya dengan mengacu pada uraian di atas, maka diajukan hipotesis sebagai berikut :

1. Ada pengaruh secara parsial dan simultan iklim komunikasi organisasi yang terdiri dari *supportivtness*, partisipasi, keterbukaan, tujuan kinerja tinggi, terhadap prosedur pelayanan IPI Pusat.
2. Ada pengaruh secara parsial dan simultan aliran informasi yang terdiri dari sifat aliran, pola aliran, arah aliran terhadap prosedur dan pelaksanaan pelayanan IPI Pusat.
3. Ada pengaruh secara parsial dan simultan iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi terhadap prosedur pelayanan dan pelaksanaan pelayanan IPI Pusat.
4. Ada pengaruh secara parsial dan simultan prosedur dan pelaksanaan pelayanan terhadap kepuasan anggota yang terdiri dari sarana keandalan, responsif, meyakinkan, menaruh perhatian IPI Pusat.

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek kajian dari penelitian ini adalah masalah kinerja pengurus Ikatan Pustakawan Indonesia tingkat pusat. Sedangkan perspektif atau sudut pandang yang digunakan untuk mengkaji masalah kinerja tersebut adalah iklim komunikasi organisasi, aliran informasi dalam sebuah organisasi profesi, serta pelaksanaan pelayanan terhadap anggota dan masalah kepuasan anggota yang pernah mendapatkan pelayanan dari pengurus Ikatan Pustakawan Indonesia tingkat pusat.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah ***Explanatory method*** yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan menguji hipotesis dengan cara mendasarkan pada pengamatan terhadap akibat yang terjadi dan mencari faktor-faktor yang mungkin menjadi penyebab melalui data tertentu (Rusidi, 1989 : 19). Dengan demikian berdasarkan metode ini peneliti melakukan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan mengenai pengaruh iklim komunikasi dan aliran informasi dalam pelaksanaan pelayanan terhadap kepuasan anggota. Penggunaan metode penelitian ini memerlukan operasionalisasi variabel yang dirancang untuk menentukan variabel-variabel yang akan diteliti beserta indikator-indikator dan alat ukur yang harus diuji dengan menggunakan metode statistik.

3.3 Populasi dan Teknik Sampling

Populasi ialah semua nilai dari karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas (Usman, 1995: 181), dan atau semua variabel yang menyangkut masalah yang diteliti (Rafi'i, 1986: 6). Populasi dalam penelitian ini adalah para pengurus IPI daerah yang berjumlah 259. Dari jumlah populasi (N) tersebut, maka jumlah sampel penelitian (n) yang diambil adalah sebanyak 158 orang. Penarikan sampel ini menggunakan teknik *simple random sampling*.

3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari para anggota yang terdiri dari pengurus IPI daerah. Alat yang digunakan dalam pengukuran data adalah kuesioner terstruktur yang dirancang khusus untuk keperluan penelitian. Kuesioner dikonstruksi dengan menggunakan skala Likert dengan lima kategori respons (Muller, 1986 : 12).

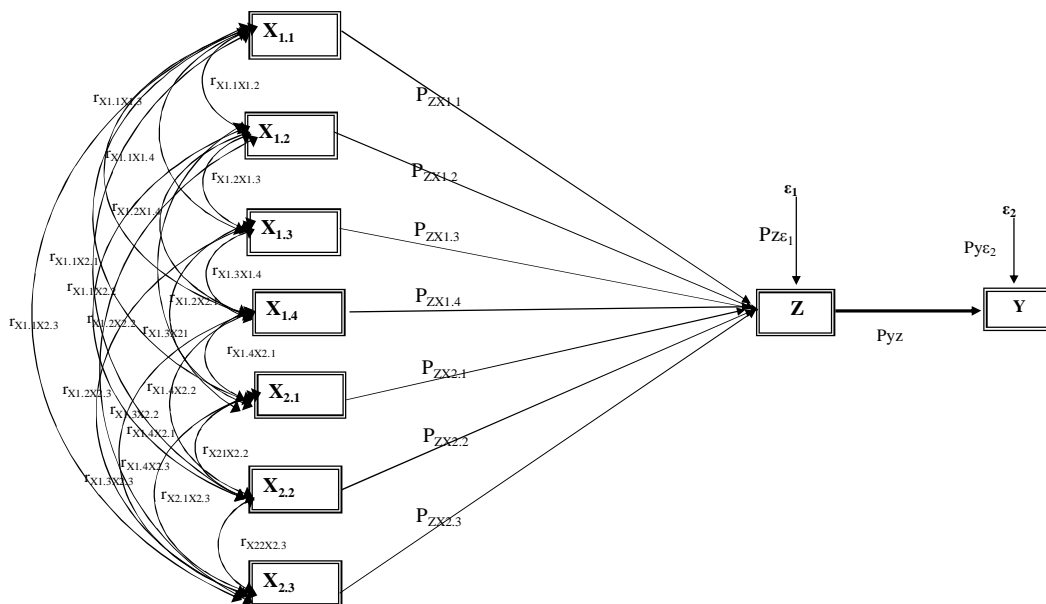
Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yang relevan dengan obyek penelitian. Pengambilan data sekunder dilakukan melalui: 1) studi kepustakaan, 2) pengamatan (observasi), dan wawancara.

3.5 Teknik Analisis Data

Dalam melakukan analisis terhadap data, terlebih dahulu dilakukan pengolahan terhadap data jawaban responden dari angket yang disebarakan kepada responden dengan menggunakan pertanyaan berupa *rating scales* dengan skala *Likert* dan *Itemized-Rating Scale*. Selanjutnya dilakukan uji validitas, yaitu dengan melakukan analisis item hasil uji coba alat ukur dengan menguji korelasi antara skor setiap item dengan menggunakan rumus korelasi Rank Spearman.

Selanjutnya dilakukan Uji Reliabilitas (*Test of Reliability*) mengetahui tingkat konsistensi hasil pengukuran bila dilakukan pengukuran ulang terhadap gejala dan alat ukur yang sama. Uji reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan koefisien realibilitas Alpha-Cronbach

Untuk menguji hipotesis maka digunakan analisis Jalur (*Path Analysis*). Analisis Jalur digunakan dengan pertimbangan bahwa pola hubungan antar variabel dalam penelitian ini adalah korelatif atau kausalitas.



Model Penelitian Dimensi X_1 dan X_2 terhadap Z

3.6 Jadwal Penelitian

Jadwal Penelitian Tahun 2007-2009

No.	Kegiatan	Waktu
1.	Penyusunan naskah seminar usulan penelitian	April – Juli 2007
2.	Seminar usulan penelitian	Agustus 2007
3.	Perbaikan naskah seminar, penyusunan kelengkapan dan angket penelitian	Agustus - Sept 2007
4.	Uji coba alat penelitian	Sept 2007
5.	Penelitian lapangan	Oktober 2007
6.	Pengolahan dan analisis data	Desember-Feb2008
7.	Penyusunan laporan/naskah disertasi	Maret- Mei 2009
8.	Konsultasi naskah disertasi dengan Promotor	Juni – Agustus 2009
9.	Penelaahan naskah disertasi oleh tim Penelaah	September 2009
10.	Ujian naskah disertasi (tertutup)	Desember 2009
11.	Ujian disertasi (terbuka)	Maret 2010

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Tinjauan Singkat Ikatan Pustakawan Indonesia

Pada saat awal pendiriannya, PI memiliki filosofi yaitu memperjuangkan agar profesi pustakawan Indonesia yang masih baru ini berkembang dan agar pustakawan berkedudukan sama dengan profesi lainnya. IPI berupaya untuk asah, asih, asuh sehingga anggotanya tetap eksis, dan keberadaannya diakui oleh anggota IPI dan IPI berjuang bersama Pemerintah. IPI kemudian membuat program untuk meningkatkan status pustakawan dan kemampuan profesionalnya melalui pendidikan dalam arti luas.

Suatu organisasi akan menjadi efektif, bila memiliki kemampuan untuk mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan para anggotanya. Organisasi hendaknya memiliki fungsi yang selaras antara anggota, proses, struktur organisasi dan lingkungan. Pada jangka panjang, eksistensi organisasi profesi sangat tergantung pada bagaimana organisasi tersebut dapat mengadakan penyesuaian terhadap lingkungan dengan baik.

Tujuan IPI berdasar AD/ART Periode 1992-1995 adalah :

1. meningkatkan profesionalisme pustakawan Indonesia;
2. mengembangkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi;
3. mengabdikan dan mengamalkan tenaga dan keahlian pustakawan untuk bangsa dan negara RI.

Untuk mencapai tujuan tersebut, IPI melakukan berbagai kegiatan antara lain:

1. mengadakan dan ikut serta dalam berbagai kegiatan ilmiah di bidang pusdokinfo di dalam dan luar negeri;
2. mengusahakan keikutsertaan pustakawan dalam program pemerintah di bidang-pusdokinfo;
3. menerbitkan pustaka bidang pusdokinfo.
4. Semua bahasan di atas membuktikan bahwa kerja pustakawan adalah kerja profesional yang berkembang dan dinamis. Agar tidak menemui kondisi kerja yang monoton, pustakawan diharapkan mampu mengembangkan kemampuan profesionalismenya. Pustakawan harus berani membuka diri terhadap kemajuan dan tuntutan anggota IPI akan kebutuhan informasi atau layanan perpustakaan. Kesadaran untuk mengikuti program-program pengembangan profesional pustakawan yang diselenggarakan oleh pihak-pihak yang berafiliasi dengan bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi merupakan nilai tambah bagi pustakawan dan korpsnya.

Untuk mencapai tujuan tersebut, IPI melakukan berbagai kegiatan antara lain:

1. mengadakan dan ikut serta dalam berbagai kegiatan ilmiah di bidang pusdokinfo di dalam dan luar negeri;
2. mengusahakan keikutsertaan pustakawan dalam program pemerintah di bidang-pusdokinfo;
3. menerbitkan pustaka bidang pusdokinfo.

Evaluasi terhadap organisasi, program kerja dan kegiatan IPI telah dilakukan sebagai masukan pengembangan organisasi ini. Russell Bowden, *Deputy Chief Executive The Library Association Inggris*, menyampaikan makalah dalam Kongres IPI 1992, di Padang tentang rekomendasi untuk anggota IPI dengan tujuan memperkuat operasional dan manajemen IPI yang memungkinkan organisasi ini mampu memainkan peranan lebih efektif dalam perkembangan layanan perpustakaan dan informasi di Indonesia dan untuk meningkatkan dan memperbaiki layanan terhadap para anggotanya.

Kepustakawanan dengan segala aspeknya; menulis dan mempublikasikan literatur ilmiah, Pedoman, standard bidang ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi; dll. Perjuangan mendirikan sekolah perpustakaan (dulu masih berupa kursus) yang diresmikan Kemeriterian Pendidikan dan Pengajaran dan Kebudayaan RI pada tanggal 20 Oktober 1952, dan diberi nama Kursus Pendidikan Pegawai Perpustakaan

(KPPP). Sekolah formal ilmu perpustakaan terus berkembang hingga menjadi bagian dari pendidikan akademis di perguruan tinggi untuk stata pendidikan So (D2, D3), S1 dan S2. Perguruan tinggi negeri dan swasta yang menyelenggarakan pendidikan ilmu perpustakaan adalah : UI (D3, S1, S1 Khusus dan S2), UNPAD (D3,S1,S2), UNINUS (S1), USU (D3), UGM(D3), Univ. Lancang Kuning (D2), Univ. Sam Ratulangi (D2), UNAIR (D3), IPB (D3), dan UT (D3).

Dalam menuju masa tinggal landas dalam pembangunan nasional Indonesia, dalam bidang pendidikan bangsa, pustakawan dituntut untuk ambil andil dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Pustakawan Indonesia perlu pula berkiprah dan berkarya dalam. kehidupan berbangsa dan bernegara. Untuk kepentingan ini, perlu adanya figur pustakawan dengan segala posisinya, di antaranya (1) Pustakawan Birokrat, yang oleh Hernandono disebut Pustakawan Administrator; (2) Pustakawan Politikus; (3) Pustakawan wiraswastawan; (4) Pustakawan Teoretis; dan (5) Pustakawan Praktisi. Jelas posisi ini merupakan strategi pustakawan untuk lebih berperdapat sebagai penentu kebijaksanaan pembangunan kepustakawanan di tanah air.

4.2 Gambaran Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, telah disebar 158 angket kepada Responden sebagai anggota Ikatan Pustakawan Indonesia tingkat Provinsi seluruh Indonesia. Angket disebar pada saat Ikatan Pustakawan Indonesia mengadakan Rakerpus diadakan di Solo pada tgl 12 sampai 15 Nopember 2007, pada saat rakerpus ini perwakilan dari setiap Provinsi diwajibkan hadir. Angket tidak terkumpul (tidak dikembalikan) seluruhnya pada saat rakerpus tersebut, tetapi para responden menjanjikan akan mengembalikan via pos. Pada bulan Maret 2008 angket baru terkumpul secara keseluruhan. Jumlah angket yang disebar pada responden merupakan ukuran minimal dalam penelitian ini. Angket yang terkumpul kemudian diolah dengan tahapan sebagai berikut :

- 1) Mentabulasi jawaban seluruh responden terhadap seluruh pertanyaan dalam angket. Hasil tabulasi jawaban dari responden disajikan pada halaman lampiran.
- 2) Mentransformasikan skor data dari jawaban responden. Untuk seluruh pertanyaan, jawaban responden diberi skor dengan skala ordinal Likert, yaitu: transformasi data jawaban responden dari skala ordinal ke skala interval dengan metoda *successive interval (MSI)* seperti yang dikemukakan pada bab III.
- 3) Menghitung skor seluruh Variabel Penelitian.

Berdasarkan skor serta prosentase yang dicapai untuk setiap dimensi/subvariabel selanjutnya ditentukan pengkategorian hasil berdasarkan penentuan kriteria sebagai berikut :

Skor maksimum untuk setiap item kuesioner adalah 5 atau 100 % dan skor minimum adalah 1 atau 20 % dari skor maksimum. Diperoleh jarak

antara skor yang berdekatan adalah satu per lima dari selisih nilai maksimum dengan nilai minimum adalah $1/5 (100\% - 20\%) = 16\%$. Sehingga persentase skor untuk setiap kategori dapat dikelompokkan seperti pada Tabel berikut.

Tabel. 4.1. Kategori Skor Responden

No	Rentang Skor Penilaian	Keterangan Penilaian
1	84 % sampai dengan 100 %	Sangat Baik
2	68 % sampai dengan 83,99 %	Baik
3	52 % sampai dengan 67,99 %	Cukup Baik
4	36 % sampai dengan 51,99 %	Tidak Baik
5	20 % sampai dengan 35,99 %	Sangat Tidak Baik

Gambaran Deskriptif Variabel Iklim Komunikasi

Variabel iklim komunikasi diukur dengan 4 dimensi yaitu *supportiveness*, Partisipasi dalam pembuatan keputusan, keterbukaan, tujuan kinerja yang tinggi. Hasil tanggapan responden mengenai skor dimensi variabel iklim komunikasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel. 4.2.
Rekapitulasi Skor Tanggapan dan Kategori
Mengenai Variabel Iklim Komunikasi

No	Uraian	Skor Penelitian	Skor Ideal	% Skor Penelitian	Kategori
1)	Supportiveness	3617	5530	65,4%	Cukup Baik
2)	Partisipasi dalam pembuatan keputusan	2937	5530	53,1%	Cukup Baik
3)	Keterbukaan	2163	4740	55,1%	Cukup Baik
4)	Tujuan kinerja yang tinggi	1884	3160	59,1%	Cukup Baik
	Total Variabel	11035	18960	58,2%	Cukup Baik

Apabila memperhatikan tabel di atas, terlihat secara keseluruhan variabel iklim komunikasi dengan persentase skor sebesar 58,2%. Adapun angka ini berdasarkan kategori skor responden berada pada interval 52 % sampai dengan 67,99 % yang masuk dalam kategori cukup baik.

Kemudian dari keempat dimensi dalam variabel iklim komunikasi tersebut di atas, terlihat bahwa dimensi *supportiveness* memperoleh prosentase skor 65,4% atau masuk pada kategori cukup baik, untuk dimensi partisipasi dalam pembuatan keputusan memperoleh prosentase skor 53,1% atau masuk kategori cukup baik untuk dimensi keterbukaan memperoleh persentase skor 55,1% atau masuk kategori cukup baik, serta untuk dimensi tujuan kinerja yang tinggi memperoleh persentase skor sebesar 59,1% atau masuk pada kategori cukup baik.

4.3 Rangkuman Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan hasil pengolahan data sebagaimana yang telah dipaparkan dalam Tabel-Tabel penelitian, maka dapat dikemukakan rangkuman hasil pengolahan data sebagai berikut :

1. Mengenai data responden, dari hasil pengolahan data terungkap bahwa jenis kelamin responden setengahnya berjenis kelamin laki-laki dan setengahnya lagi berjenis kelamin perempuan (Tabel 4.1). Sedangkan dilihat dari usia responden sebagian besar berusia lebih dari 39 tahun (Tabel 4.2) dengan masa kerja sebagian besar telah bekerja di lembaganya masing-masing lebih dari 10 tahun (Tabel 4.3). Adapun mengenai pendidikan responden sebagian besar telah berpendidikan sarjana, bahkan beberapa orang di antaranya telah berpendidikan S2 dan S3 (Tabel 4.4).

2. Kemudian dari hasil pengolahan penelitian untuk aspek supportiveness terungkap bahwa : perhatian pengurus terhadap para anggotanya masih kurang (Tabel 4.6); komunikasi kepada pemecahan kesulitan masalah sudah berjalan baik (Tabel 4.7); perlakuan pengurus terhadap pengurus lainnya memperlakukan sebagai teman dan tidak menekankan pada kedudukan (Tabel 4.8); atasan memberikan kesempatan untuk membantu menyelesaikan tugas yang harus dikerjakan (Tabel 4.9); pengurus pusat IPI berkomunikasi dengan sopan dan merespon setiap kejadian (Tabel 4.10); pengurus IPI fleksibel dan mudah menyesuaikan dengan komunikasi yang berbeda-beda (Tabel 4.11) serta bawahan yang lalai diberi kesempatan untuk menyelesaikan tugas (Tabel 4.12).
3. Untuk aspek partisipasi dalam pembuatan keputusan, dapat diketahui bahwa : anggota IPI selalu dapat berkomunikasi mengenai kebijakan organisasi (Tabel 4.13); waktu yang tersedia untuk berkomunikasi dengan atasan sedikit (Tabel 4.14); tidak semua anggota diajak berkomunikasi meskipun tentang masalah yang berkaitan dengan kedudukannya di IPI (Tabel 4.15); tidak semua anggota IPI dalam semua tingkatan dalam organisasi diajak berkomunikasi dalam pengambilan keputusan (Tabel 4.16); tidak semua anggota IPI diajak berkomunikasi dalam penentuan organisasi (Tabel 4.17); anggota IPI bersedia diajak berkonsultasi dalam berbagai hal oleh atasan (Tabel 4.18); atasan tidak bersedia diajak berkonsultasi oleh anggota IPI (Tabel 4.19).
4. Untuk aspek keterbukaan terungkap bahwa : atasan menyediakan saluran yang resmi bagi anggota untuk menyampaikan pendapat (Tabel 4.20); anggota IPI sulit untuk memperoleh informasi yang langsung berkaitan dengan pekerjaan; pengurus tidak dapat mengemukakan isi pikiran dengan bawahan atau atasan (Tabel 4.22); hanya pengurus tertentu yang dapat menerima informasi yang dapat meningkatkan kemampuan untuk mengkoordinasikan pekerjaan mereka dengan pengurus lain (Tabel 4.23); informasi yang didapatkan dari atasan tidak jelas (Tabel 4.24); tidak ada kesesuaian antara ucapan atasan dengan sikap mereka (Tabel 4.25).
5. Mengenai aspek tujuan kinerja yang tinggi terungkap bahwa : personil menunjukkan komitmen terhadap produktivitas yang tinggi (Tabel 4.26); belum semua personil ingin memberikan pekerjaan yang terbaik bagi organisasi (Tabel 4.27); personil pada dasarnya dalam melaksanakan tugasnya mengharapkan imbalan (Tabel 4.28) serta pihak manajemen kurang menaruh perhatian terhadap kesejahteraan para personilnya (Tabel 4.29).
6. Untuk aspek sifat aliran terungkap bahwa : informasi disampaikan oleh pimpinan pada saat rapat (Tabel 4.31); informasi disampaikan secara serentak dalam raker, seminar, kongres dan musda (Tabel 4.32); Informasi yang disampaikan dengan menggunakan media

seperti bulletin dilakukan tidak secara serentak (Tabel 4.33); pengurus dan anggota mempunyai wewenang untuk menyampaikan informasi secara serentak (Tabel 4.34); pesan yang serentak disampaikan adalah merupakan informasi yang layak diberikan (Tabel 4.35); dalam rapat umum melibatkan semua penanggung jawab yang ada di daerah dan dipimpin oleh pimpinan organisasi (Tabel 4.36); pesan yang disampaikan secara berurutan sifatnya struktural (Tabel 4.37); pimpinan organisasi tidak pernah menyampaikan program jangka panjang dan program jangka pendek (Tabel 4.38); serta memperlihatkan seharusnya saluran yang digunakan sama dengan pesan serentak yaitu bulletin, surat dan internet (Tabel 4.39).

7. Kemudian untuk aspek pola aliran terungkap bahwa : informasi yang diberikan tidak terpusat kepada satu orang pimpinan dalam merumuskan kebijakan (Tabel 4.40); penyampaian informasi tentang kebijakan disampaikan berdasarkan struktur organisasi (Tabel 4.41); pada saat rapat kerja informasi yang disampaikan tidak terpusat kepada satu orang (Tabel 4.42); media yang digunakan untuk menyampaikan informasi terpusat digunakan surat atau telepon (Tabel 4.43); anggota IPI tidak dapat mengakses atau mengetahui informasi yang bersifat terpusat (Tabel 4.44); informasi yang menyeluruh yang diketahui semua anggota adalah tentang pemahaman aturan-aturan (Tabel 4.45); penyampaian informasi tidak harus berdasarkan struktur organisasi selama mereka merupakan anggota IPI (Tabel 4.46); informasi dapat disampaikan pada saat seminar kongres juga dapat disampaikan melalui media surat dan internet (Tabel 4.47); anggota dan pengurus berkenan menyampaikan informasi yang bersifat umum (Tabel 4.48); pengurus berkenan menyampaikan informasi yang bersifat umum (Tabel 4.49); serta para pengurus dan anggota IPI diperkenankan menyampaikan informasi melalui media apa saja demi kemajuan organisasi (Tabel 4.50).
8. Mengenai aspek tentang aliran informasi komunikasi ke atas terungkap bahwa : bawahan sering menyampaikan informasi kepada atasannya saat kondisi informal (Tabel 4.50), atasan jarang menerima informasi dari bawahan pada saat pertemuan formal (Tabel 4.52); jenis informasi yang disampaikan bawahan informasi yang bersifat umum (4.53); atasan sering menerima informasi yang bersifat khusus dari bawahan (Tabel 4.54); media atau saluran yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada atasan banyak dilakukan secara langsung (Tabel 4.55); bawahan sering kali mengalami kesulitan dalam menyampaikan informasi kepada atasan karena sering tidak ada di tempat (Tabel 4.56).
9. Kemudian mengenai aspek arah aliran komunikasi ke bawah terungkap bahwa : atasan tidak mengalami kesulitan dalam

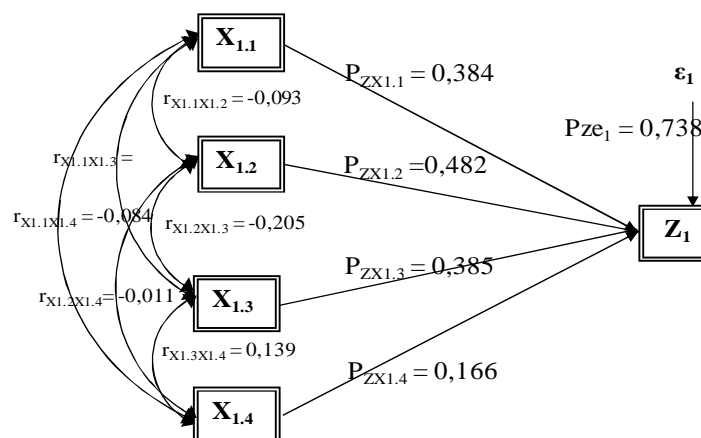
menyampaikan informasi kepada bawahan (Tabel 4.57); atasan jarang memberikan informasi informal kepada bawahan (Tabel 4.58); informasi yang disampaikan atasan ke bawahan adalah informasi kedinasan (Tabel 4.59); bawahan sering mendapat informasi dari atasan melalui pertemuan formal (Tabel 4.60); atasan sering memberikan informasi kepada bawahan melalui kondisi informal dan bersifat lisan (Tabel 4.61).

10. Untuk aspek komunikasi horizontal terungkap bahwa : informasi formal sering disampaikan antar anggota yang jabatannya sejajar dalam struktur organisasi (Tabel 4.62); informasi non formal sering disampaikan antar anggota yang sejajar jabatannya dalam struktur organisasi dengan secara lisan (Tabel 4.63); penyampaian informasi formal dan non formal antara sesama pejabat dan staff menggunakan media seperti surat, nota dinas atau internet (Tabel 4.64); dalam penyampaian informasi antar pejabat yang sejajar sering mengalami hambatan (Tabel 4.65); sedangkan mengenai hambatan yang sering dirasakan adalah karena sering tidak ada di tempat (Tabel 4.66).
11. Untuk hasil pengolahan data penelitian tentang pelaksanaan pelayanan terungkap bahwa : prosedur atau tata cara pelayanan masih belum sesuai dengan aturan yang ditetapkan (Tabel 4.68); pelaksanaan pelayanan masih dirasakan sulit dan berbelit-belit (Tabel 4.69); pelayanan yang berlangsung saat ini masih kurang efektif (Tabel 4.70); pelaksanaan pelayanan kurang efisien (Tabel 4.71); proses pelayanan yang ditetapkan tidak sesuai (4.72) staf pelayanan IPI pusat bekerja lambat (Tabel 4.73).
12. Kemudian mengenai aspek kepuasan, berdasarkan hasil pengolahan data terungkap bahwa : fasilitas dan sarana pelayanan tidak memuaskan (Tabel 4.75); kondisi tempat layanan cukup memuaskan (Tabel 4.76); pemaparan petugas pelayanan cukup memuaskan (Tabel 4.77); SDM yang dimiliki IPI kurang ramah dan kurang profesional (Tabel 4.78); SDM kurang memberikan perhatian pada kebutuhan anggota (Tabel 4.79); SDM kurang tanggap terhadap kebutuhan anggota (Tabel 4.80); SDM kurang bertanggung jawab dan kurang konsisten terhadap peraturan (Tabel 4.81); kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan (Tabel 4.82); mengenai kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan menurut sebagian besar responden tidak memuaskan (Tabel 4.83); sebagian besar responden merasakan kurang memperoleh manfaat terhadap layanan yang diberikan dikatkan dengan kebangsaan keanggotaan (Tabel (4.84); SDM kurang memperhatikan dan menindak lanjuti keluhan-keluhan anggota (Tabel 4.85); sedangkan untuk teknologi dan system informasi yang dipergunakan menurut sebagian besar cukup memuaskan (Tabel 4.86).

4.4 Pembahasan

4.4.1 Pengaruh Secara Parsial dan Simultan Iklim Komunikasi Organisasi yang Terdiri dari *Supportivness*, Partisipasi, Keterbukaan, Tujuan Kinerja Tinggi terhadap Prosedur Pelayanan IPI Pusat

Terdapat pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap prosedur dan pelayanan informasi IPI Pusat. Variabel iklim komunikasi diukur dengan empat dimensi yaitu *supportiveness*, partisipasi dalam pembuatan keputusan, keterbukaan, dan tujuan kinerja yang tinggi. Hasil tanggapan responden mengenai skor dimensi variabel iklim komunikasi dapat dijelaskan sebagai berikut: dari keempat dimensi dalam variabel iklim komunikasi tersebut di atas, terlihat bahwa dimensi *supportiveness* memperoleh prosentase skor 65,4% atau masuk pada kategori cukup baik, untuk dimensi partisipasi dalam pembuatan keputusan memperoleh prosentase skor 53,1% atau masuk kategori cukup baik, untuk dimensi keterbukaan memperoleh prosentase skor 55,1% atau masuk kategori cukup baik, serta untuk dimensi tujuan kinerja yang tinggi memperoleh prosentase skor sebesar 59,1% atau masuk pada kategori cukup baik.



Supportiveness yaitu di mana anggota organisasi IPI memfokuskan komunikasi mereka kepada pemecahan kesulitan mereka secara bersama, anggota organisasi berkomunikasi dengan sopan dalam berespons terhadap situasi yang terjadi, anggota organisasi memperlihatkan perhatian dan pengertian terhadap anggota lainnya, anggota organisasi memperlakukan anggota yang lain sebagai teman dan tidak menekankan kepada kedudukan dan kekuasaan dan anggota organisasi bersifat fleksibel dan menyesuaikan diri pada situasi komunikasi yang berbeda-beda.

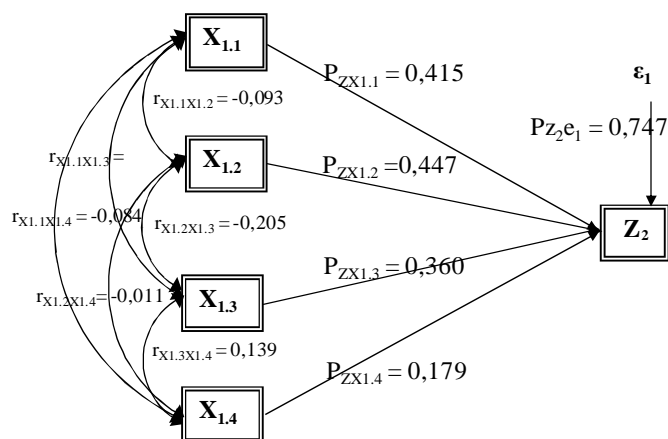
Dari uraian di atas mengisyaratkan bahwa hubungan antar personal merupakan hubungan paling intim dengan orang lain dalam tingkat pribadi, antar pimpinan, teman dan sesama sebaya. Hal ini diperlukan dalam sebuah organisasi profesi untuk menyampaikan perasaan, memberi dukungan, memberi respon respon yang positif sehingga berkomunikasi antar personal akan lebih terjalin erat dan masing-masing pihak akan

merasa saling membutuhkan untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan organisasi.

Faktor partisipasi dalam membuat keputusan yang pengukurannya meliputi perhatian, pengertian, pemecahan konsultasi tentang kebijakan, waktu dan tempat yang tersedia untuk berkomunikasi, kesempatan untuk berkomunikasi, peran serta dalam pembuatan keputusan, penentuan tujuan organisasi mengenai berbagai hal, kesediaan atasan untuk diajak konsultasi. Untuk dimensi partisipasi dalam pembuatan keputusan dari hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa : anggota IPI selalu dapat berkomunikasi mengenai kebijakan organisasi.

Untuk aspek *keterbukaan* yang pengukurannya meliputi: atasan menyediakan saluran yang resmi bagi anggota untuk menyampaikan pendapat, anggota IPI sulit untuk memperoleh informasi yang langsung berkaitan dengan pekerjaan; pengurus tidak dapat mengemukakan isi pikiran dengan bawahan atau atasan, hanya pengurus tertentu yang dapat menerima informasi yang dapat meningkatkan kemampuan untuk mengkoordinasikan pekerjaan mereka dengan pengurus lain, informasi yang didapatkan dari atasan tidak jelas, tidak ada kesesuaian antara ucapan atasan dengan sikap mereka. Dari hasil pengolahan data untuk aspek keterbukaan ini memperoleh persentase skor 55,1% atau masuk kategori cukup baik.

Aspek berikutnya yang termasuk indikator Iklim Komunikasi adalah aspek *tujuan kinerja yang tinggi* terungkap bahwa : personil menunjukkan komitmen terhadap produktivitas yang tinggi; belum semua personil ingin memberikan pekerjaan yang terbaik bagi organisasi; personil pada dasarnya dalam melaksanakan tugasnya mengharapkan imbalan; serta pihak manajemen kurang menaruh perhatian terhadap kesejahteraan para personilnya; untuk semua aspek dalam dimensi tujuan kinerja yang tinggi memperoleh persentase skor sebesar 59,1% atau masuk pada kategori cukup baik.

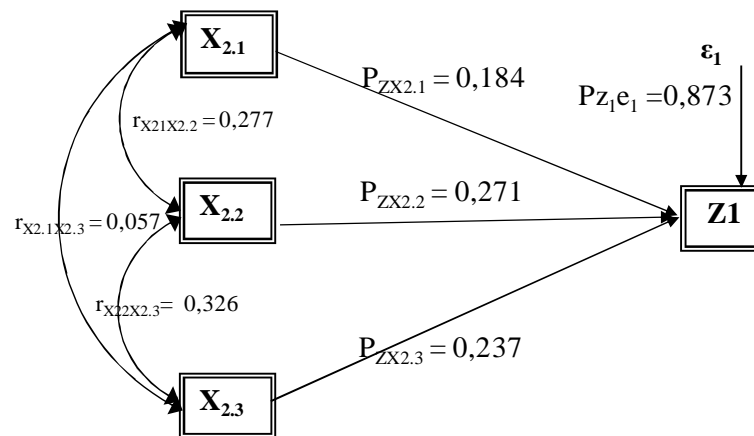


Ditelaah dari perspektif komunikasi organisasi, temuan penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara komunikasi, organisasi dan manajemen (Hampton, 1976; D'Aprix, 1982), maka upaya menata organisasi Ikatan Pustakawan Indonesia identik dengan upaya membangun iklim komunikasi organisasi tersebut, yang sejalan dengan pengembangan fungsi Ikatan Pustakawan, dan pelaksanaan pelayanan kepada para anggotanya. Iklim komunikasi organisasi untuk mendukung sistem manajemen, pola kepemimpinan dan kinerja organisasi profesi tersebut tampaknya masih dalam proses pembentukan. IPI Pusat dilihat dari perspektif organisasi, di mana organisasi berfungsi dan berperan sebagai: **pertama**, unit-unit komunikasi yang berhubungan secara hierarki antara satu dengan lainnya, dan berinteraksi dengan lingkungannya; **kedua**, wadah pertukaran informasi; **ketiga**, sarana pencapaian tujuan organisasi; dan, **keempat**, proses untuk mendinamisasi aktivitas dan kinerja; maka di dalam organisasi IPI keempat fungsi dan peran ini belum berjalan dengan baik

Sehubungan dengan masalah yang sudah diteliti, mengapa berpengaruh iklim komunikasi terhadap pelaksanaan pelayanan, maka dapat dikemukakan bahwa sebuah organisasi profesi IPI merupakan sebuah sistem. Dikatakan demikian karena ia merupakan sebuah kumpulan dari kegiatan-kegiatan atau kepentingan-kepentingan yang saling terkait antara Ikatan Pustakawan Indonesia dengan para pustakawan sebagai anggota. Termasuk di dalamnya hubungan fungsional dan hubungan kausal dari komunikasi organisasi, yang mempunyai parameter iklim komunikasi organisasi, dan aliran informasi serta pelaksanaan pelayanan pada anggotanya. Di mana anggota organisasi dalam suatu jabatan akan berkomunikasi untuk menciptakan dan menafsirkan pesan. Alasannya karena kegiatan-kegiatan dalam Ikatan Pustakawan Indonesia seperti di komisi pengembangan profesi, pendidikan, dan penerbitan ilmiah, juga di komisi pengembangan perpustakaan semua itu diorganisasikan sedemikian rupa, agar operasional berjalan secara harmonis dan strukturnya terbentuk secara integral. Organisasi IPI merupakan sistem sosial yang menghimpun informasi, dan menyampaikan informasi kepada para anggotanya melalui proses pelaksanaan pelayanan, dengan tujuan untuk memuaskan para anggotanya sebagai pengguna informasi.

4.4.2 Pengaruh Secara Parsial dan Simultan Aliran Informasi yang Terdiri dari Sifat Aliran, Pola Aliran, Arah Aliran Terhadap Prosedur dan Pelaksanaan Pelayanan IPI Pusat

Terdapat pengaruh aliran informasi terhadap prosedur dan pelaksanaan pelayanan IPI Pusat, pengaruh langsung Aliran Informasi terhadap Pelaksanaan Pelayanan adalah sebesar $(\rho_{zx_2}^2) = 0,203 \times 0,203 = 0,0412$ (4,1%).



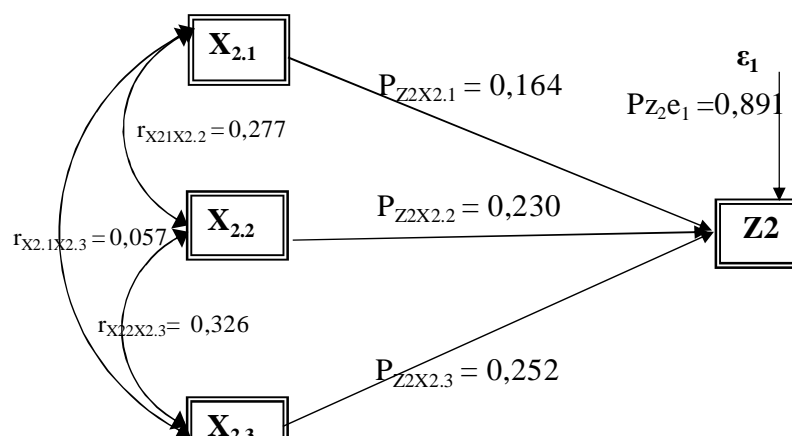
Informasi yang terungkap memberikan gambaran bahwa keserentakan informasi yang disampaikan oleh pimpinan IPI Pusat dalam kegiatan rapat merupakan hal yang penting, karena dengan informasi yang diterima secara serentak oleh para anggota pada saat rapat, maka diharapkan para anggota dapat mengetahui secara bersamaan dan diharapkan akan mengurangi kesalahan penafsiran jika informasi ini disampaikan secara berantai. Keserentakan informasi dalam kegiatan-kegiatan seperti rapat kerja, seminar, kongres, musda dan program kerja lainnya merupakan hal yang harus diperhatikan para pengurus IPI karena dengan adanya keserentakan dalam penyampaian informasi, maka informasi yang disampaikan mampu menjangkau para anggota IPI, sehingga diharapkan akan muncul berbagai masukan yang bermanfaat bagi kelangsungan organisasi IPI. Hal lain yang harus dipikirkan oleh para pengurus IPI mengenai keserentakan informasi melalui media seperti bulletin, surat dan internet harus segera dilakukan, karena sampai saat ini belum dilakukan, dalam pengertian di sini para anggota IPI tidak secara serentak menerima informasi tersebut, karena terkait dengan waktu akses terhadap internet, waktu menerima surat atau menerima buletin. Hal ini berbeda dengan pengertian keserentakan para peserta rapat dalam hal ini adalah para anggota IPI yang ada dalam ruangan akan secara serentak mendengar informasi yang disampaikan pimpinan atau pengurus organisasi tersebut. Pesan yang disampaikan secara serentak adalah pesan-pesan yang berkaitan dengan pengembangan organisasi, seperti pemahaman hal baru serta wawasan terhadap pustakawan sebagai anggota IPI.

Apabila pesan atau informasi dari IPI pusat disampaikan secara berurutan, maka penyebaran informasi tersebut berlangsung dalam waktu yang tidak beraturan. Dengan demikian, informasi tiba di tempat yang

berbeda dan pada waktu yang berbeda pula . Sifat aliran pesan secara berurutan akan sangat riskan menimbulkan dan menghasilkan koordinasi yang kurang baik. Hal ini disebabkan setiap individu yang menjadi anggota IPI cenderung menyadari adanya informasi pada waktu yang berlainan. Selain itu, adanya keterlambatan dalam penyebaran informasi akan menyebabkan informasi tersebut sulit digunakan untuk membuat keputusan karena ada orang yang belum memperoleh informasi. Dengan kata lain, bagaimana sebuah keputusan akan diambil jika semua orang yang terlibat dalam organisasi belum mengetahui tentang informasi yang dimaksud.

Informasi yang berkaitan dengan perumusan kebijakan, kode etik dan sanksi selama ini tidak terpusat pada satu orang pimpinan, apalagi untuk kegiatan organisasi IPI yang mempunyai bidang-bidang kerja dan ada penanggung jawab dan anggotanya, sebaiknya informasi yang disampaikan tidak terpusat pada satu orang akan tetapi lebih memperhatikan kepada siapa informasi ini harus diketahui sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka di organisasi, juga didasarkan pada struktur organisasinya, artinya setiap jenis informasi harus disesuaikan dengan tanggung jawab pengurus IPI dalam organisasi tersebut, karena informasi yang akan disampaikan ada yang bersifat umum, akan tetapi ada juga yang bersifat rahasia. Oleh karena itu dalam menyampaikan informasi tentang kebijakan, kode etik dan sanksi harus didasarkan pada struktur organisasi.

Ada keinginan dari para pengurus maupun anggota IPI untuk menyampaikan berbagai informasi yang bersifat umum. Dengan adanya keinginan untuk saling berbagi informasi baik antar anggota maupun pengurus dengan anggota, diharapkan dapat menciptakan iklim komunikasi yang kondusif dalam perkembangan organisasi seperti IPI. Apalagi keanggotaan IPI yang sangat beragam baik dari pendidikan, pengalaman berorganisasi, tempat kerja maupun letak geografisnya adanya saling berbagi informasi terutama informasi yang bersifat umum sangat diharapkan dalam rangka pengembangan organisasi profesi ini. Juga adanya keinginan kuat dari jajaran pengurus IPI berbagai tingkatan dalam memajukan organisasinya dengan mempersilahkan setiap pengurus maupun anggota untuk menyampaikan informasi melalui berbagai media komunikasi yang tersedia saat ini. Berkaitan dengan penggunaan media komunikasi dalam penyampaian informasi oleh para pengurus baik yang ada di pusat maupun yang ada di daerah, barangkali saat ini bukanlah suatu hal yang menjadi kendala. Saat ini tersedia berbagai media komunikasi yang informasinya bisa disampaikan secara cepat seperti melalui telepon serta menggunakan media internet.



Komunikasi yang dilakukan dari anggota atau bersifat button up, nampaknya belum berjalan cukup baik. Informasi yang dilakukan anggota ini biasanya dilakukan secara informal. Adapun informasi yang dilakukan secara informal ini biasanya dilakukan para anggota saat melakukan konsultasi dengan para atasannya. Dengan adanya informasi yang disampaikan bawahan ini, maka ketua IPI pusat maupun ketua IPI Provinsi bisa mengetahui berbagai permasalahan dan kesulitan yang dihadapi para anggota dalam menjalankan tugas di organisasi IPI ini.

Ketua IPI masih kurang menerima informasi dari anggota pada saat terjadi pertemuan formal, bawahan jarang sekali memberikan informasi terhadap para atasannya dalam acara-acara formal seperti dalam rapat-rapat rutin atau kegiatan rakerda. Hal ini dimungkinkan adanya perasaan risi atau bahkan takut adanya anggapan dari peserta yang hadir dalam forum resmi tersebut jika informasi yang disampaikan dapat mendeskreditkan orang lain atau juga takut dianggap rewel oleh para pengurus lainnya. Oleh karena itu dalam pertemuan-pertemuan yang sifatnya formal informasi yang disampaikan anggota pada ketua IPI Pusat hanya informasi bersifat umum dalam forum formal seperti rapat rutin.

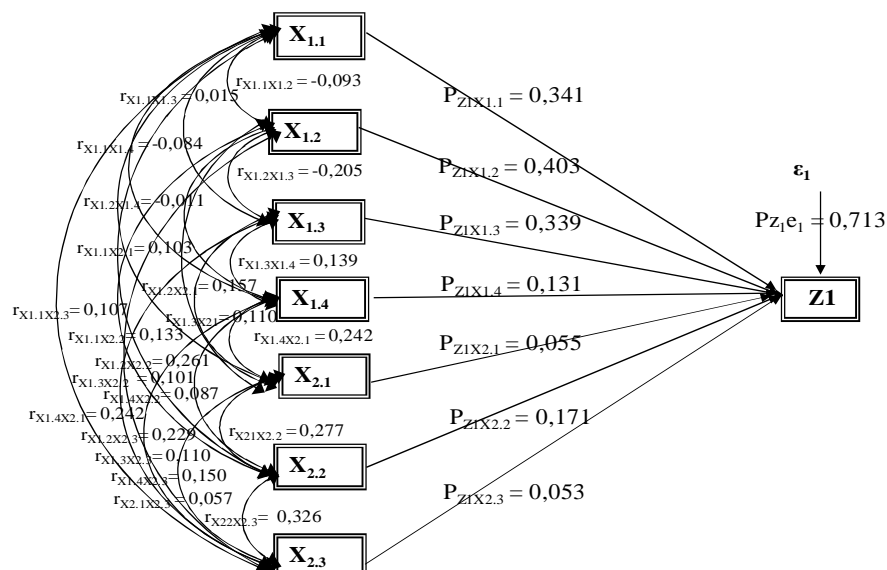
Mengenai informasi khusus yang disampaikan anggota kepada ketua IPI menunjukkan bahwa kegiatan ini sering dilakukan. Namun demikian biasanya untuk informasi yang bersifat khusus dan bersifat rahasia tidak disampaikan dalam forum formal namun dilakukan dalam pertemuan informal, artinya secara khusus Anggota atau pengurus menghadap pada ketua untuk melaporkan atau berkonsultasi. Semua itu dilakukan dikarenakan mereka beranggapan bahwa pengguna media internet maupun SMS dalam menyampaikan informasi kepada atasan bukanlah suatu cara yang lazim dilakukan mereka. Dalam penyampaian informasi kepada atasan, biasanya dilakukan secara langsung dalam pertemuan formal. Sedangkan jika menggunakan media yang biasa mereka lakukan secara tertulis melalui surat atau secara lisan dengan menggunakan telepon.

Hasil penemuan di lapangan mengenai aliran informasi di antara sejawat atau sesama anggota juga sesama pengurus IPI daerah dari berbagai Provinsi, untuk mengkoordinasikan pekerjaan; berbagi informasi tentang rencana dan kegiatan; memecahkan masalah pekerjaan; meningkatkan pemahaman terhadap pekerjaan; menjembatani perbedaan pandangan dan menumbuhkan solidaritas, koordinasi pekerjaan dan dukungan pekerjaan masih menghadapi kendala.

4.4.3 Pengaruh Secara Parsial dan Simultan Iklim Komunikasi Organisasi dan Aliran Informasi Terhadap Posedur Pelayanan dan Pelaksanaan Pelayanan IPI Pusat

Pengaruh iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi terhadap prosedur dan pelaksanaan pelayanan, baik secara parsial maupun secara bersamaan terhadap pelaksanaan pelayanan berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan taraf yang signifikan. Mengapa dikatakan signifikan? Kalau dihubungkan dengan teori organisasi dan manajemen pelayanan, maka tingkat signifikansi tersebut dipengaruhi oleh adanya pergeseran peran organisasi dari regulator implementasi menjadi regulator fasilitasi yang sekaligus menjalankan fungsi kontrol (Kristiadi: 1977). Pergeseran ini juga telah terjadi di lingkungan IPI Pusat, dalam kapasitasnya sebagai pelaksanaan pelayanan terhadap anggota, maka prosedur kerja yang kaku secara normatif telah dirubah; dan IPI Pusat tengah menata dirinya ke arah organisasi Profesi yang digerakkan semangat kebersamaan.

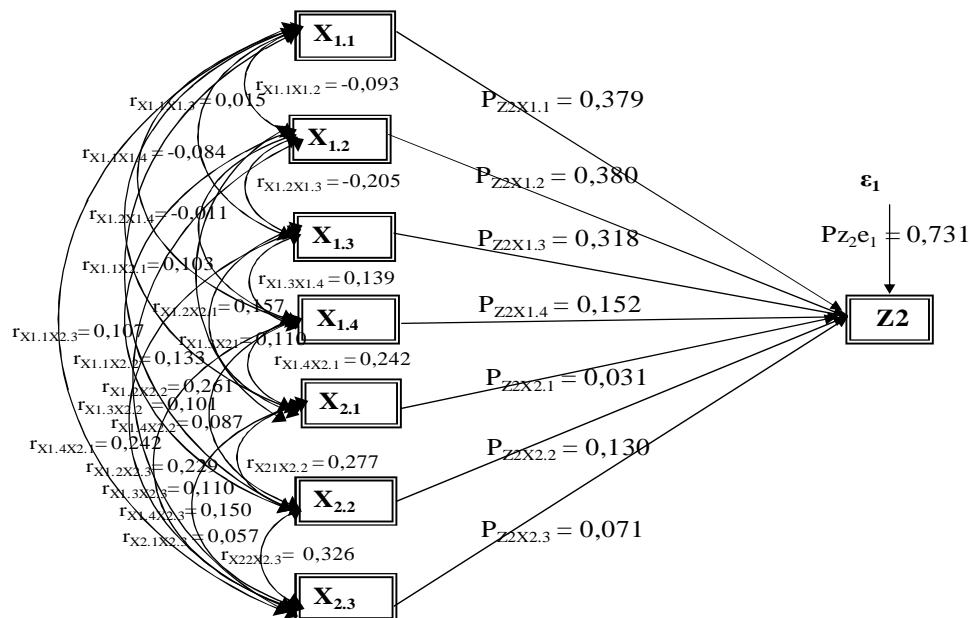
Sehubungan dengan masalah yang sudah diteliti, maka dapat dikemukakan bahwa sebuah organisasi profesi IPI merupakan sebuah sistem. Mengapa dikatakan demikian karena ia merupakan sebuah kumpulan dari kegiatan-kegiatan atau kepentingan-kepentingan yang saling terkait satu sama lain. Termasuk di dalamnya hubungan fungsional dan hubungan kausal dari komunikasi organisasi, yang mempunyai parameter iklim komunikasi organisasi, dan aliran informasi serta pelaksanaan pelayanan pada anggotanya. Di mana anggota organisasi dalam suatu jabatan akan berkomunikasi untuk menciptakan dan menafsirkan pesan. Alasannya karena kegiatan kegiatan dalam Ikatan Pustakawan Indonesia seperti di komisi pengembangan profesi, pendidikan, dan penerbitan ilmiah juga di komisi pengembangan perpustakaan semua itu diorganisasikan sedemikian rupa agar operasional berjalan secara harmonis dan stukturanya terbentuk secara integral. Organisasi IPI merupakan sistem sosial yang menghimpun informasi dan menyampaikan informasi kepada para anggotanya melalui proses pelaksanaan pelayanan dengan tujuan untuk memuaskan para anggotanya sebagai pengguna informasi.



Ada hubungan yang sirkuler antara komunikasi organisasi dengan iklim organisasi. Tingkah laku dalam komunikasi organisasi mengarahkan pada perkembangan iklim organisasi. Iklim komunikasi organisasi IPI Pusat yang penuh persaudaraan mendorong para anggota organisasi untuk berkomunikasi secara terbuka, rileks, ramah tamah pada anggota lainnya. Singkatnya iklim organisasi menghasilkan efek langsung kepada kepuasan dalam komunikasi organisasi yang menimbulkan hasil kinerja yang lebih baik untuk mencapai tujuan dari organisasi. Bagaimana informasi menyebar ke seluruh bagian dalam organisasi dan bagaimana proses penerimaan informasi dalam organisasi menjadi hal yang sangat penting. Proses aliran informasi merupakan hal yang rumit dalam organisasi, aliran sangat berpengaruh terhadap efisiensi organisasi

Aliran informasi yang mencakup aliran informasi pimpinan bawahan, bawahan pimpinan, dan di antara teman seajar atau sesama anggota, sesama pengurus, atau sesama pimpinan, di lingkungan IPI; aliran informasi belum menunjukkan sebagai proses yang dinamis dan bergerak secara konstan, di mana pesan diciptakan, dimunculkan, ditafsirkan dan dipertukarkan secara interaktif. Jaringan informasi sebagai saluran di mana informasi mengalir secara formal dan informal cenderung bergerak searah, tidak interaktif. Jaringan formal mengikuti rantai hierarki, struktur dan wewenang, terbatas hanya bertalian dengan tugas.

Iklim komunikasi organisasi dalam lingkungan organisasi IPI mempunyai dampak penting terhadap peningkatan komitmen anggota bagi kepentingan kepastakawanan. Sebagai suatu fenomena interaktif, perubahan dalam suatu sistem kerja pada hakekatnya dapat berpengaruh positif atau negatif pada iklim komunikasi organisasi; sehingga upaya restrukturisasi, reorganisasi dan mengembangkan unsur dasar organisasi, senantiasa dibentuk melalui proses interaksi di antara anggota. Selanjutnya dari proses interaksi ini akan membentuk, menciptakan, mengubah dan memelihara kondisi objektif sebagai nilai dinamis yang tumbuh di dalam organisasi IPI tersebut.



4.4.4 Pengaruh Secara Parsial dan Simultan Prosedur dan Pelaksanaan Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Yang Terdiri dari Sarana, Keandalan, Responsif, Meyakinkan, Menaruh Perhatian IPI Pusat

IPI Pusat belum sepenuhnya menerapkan pola manajemen kualitas terpadu sampai ke tingkat individu dengan sasaran pokok kualitas pelayanan dan kepuasan anggota IPI. Sesuai teori manajemen pelayanan yang berfokus pada perbaikan kinerja organisasi yang berimplikasi pada perubahan manajerial, perubahan personil dan perubahan struktur organisasi (Mardiasmo, 2002); yang didorong oleh dua kepentingan yang saling menunjang, yaitu: **pertama**, anggota IPI membutuhkan pelayanan yang cepat, rasional, ekonomis, terjamin dan adanya kepastian; dan **kedua**, perkembangan piranti manajemen modern dalam meningkatkan kinerja pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan anggota IPI. Karena itu, implementasi manajemen kualitas terpadu di dalam IPI Pusat perlu dikembangkan, melibatkan seluruh komponen penyelenggara organisasi profesi IPI di daerah dan unsur anggota IPI.

Selanjutnya ditelaah dari teori kepuasan anggota IPI (Barnes, 2003: 56), yang memengaruhi terpenuhinya kualitas pelayanan dan kepuasan anggota IPI mencakup tiga faktor yaitu : (1) sarana fisik; (2) keandalan; (3) responsif; ketiga faktor ini, setelah diteliti untuk menguji kepuasan anggota terhadap pelayanan yang dilakukan pengurus IPI Pusat di lingkungan Pustakawan di Indonesia, **ternyata kepuasan anggota IPI masih jauh dari harapan**. persepsi dan ekspektasi anggota IPI.

Faktor-faktor yang memengaruhi persepsi dan ekspektasi anggota IPI yang ditemukan dalam penelitian adalah: (1) kebutuhan dan keinginan dirasakan ketika sedang dalam proses pelayanan; (2) pengalaman yang dirasakan setelah menerima pelayanan; (3) persebaran informasi tentang

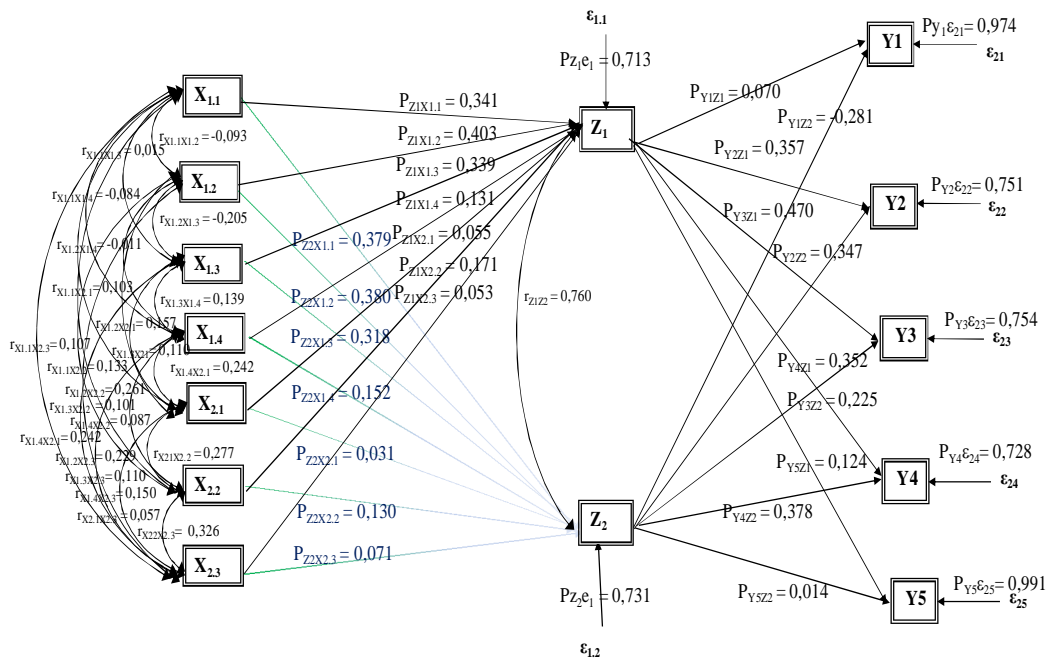
perhatian dan perlakuan yang diterima dalam proses pelayanan (4) komunikasi dan informasi yang terjadi dalam proses pelayanan, memengaruhi persepsi terhadap pelayanan yang diberikan IPI Pusat. Selanjutnya, frekuensi komunikasi dan volume informasi yang tidak terprogram, berlebihan dan seara aktual tidak mampu memenuhi ekspektasi anggota IPI akan mengakibatkan dampak negatif terhadap persepsi tentang pelaksanaan pelayanan. Faktor persepsi dan ekspektasi terhadap kepuasan anggota IPI ini, selayaknya diimplementasikan dalam setiap proses pelayanan yang diselenggarakan IPI Pusat di lingkungan organisasi profesi pustakawan.

Di samping itu, ditelaah dari cara kerja IPI Pusat, ditemukan adanya pengurus IPI yang melayani anggota dan pengurus yang melayani lembaga perpustakaan. Baik perpustakaan umum, Khusus Perguruan Tinggi. Dengan demikian dalam pelaksanaan pelayanan anggota memiliki karakteristik yang unik. Anggota adalah individu atau kelompok yang harus dilayani, tetapi tidak pernah dirancang untuk dilayani oleh IPI Pusat.

Dengan demikian dalam upaya mengembangkan iklim komunikasi organisasi dalam lingkungan kerja dan aliran informasi dalam struktur organisasi pada setiap proses pelaksanaan pelayanan yang diselenggarakan IPI Pusat di lingkungan organisasi profesi pustakawan, perlu dikembangkan model komunikasi kepemimpinan.

Berdasarkan landasan teori yang telah dikemukakan, maka diasumsikan bahwa organisasi pengurus IPI pusat adalah sebagai sebuah sistem yang didalamnya terdapat struktur yang terdiri dari komponen pimpinan dan bawahan yang saling berhubungan, saling memberi motivasi, dan saling bekerjasama sehingga sistem organisasi dapat berjalan dengan lancar dan upaya untuk mencapai tujuan secara bersama-sama dapat tercapai.

Mengapa dikatakan berpengaruh secara signifikan antara pelaksanaan pelayanan terhadap kepuasan Anggota akibat dari iklim komunikasi dan aliran informasi? Sebab konsep komunikasi organisasi yang mencakup iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi sebagai instrumen untuk meningkatkan pelaksanaan pelayanan serta kepuasan anggota IPI sebagai tujuan utama pencapaian kinerja, pelaksanaan pelayanan yang diselenggarakan IPI merupakan faktor penentu dalam implementasi penyelenggaraan organisasi yang baik sehingga dapat mendekatkan ketua IPI dengan anggota dan meningkatkan kepercayaan anggota IPI kepada Organisasi profesi IPI sebagai tempat pustakawan seluruh Indonesia berkumpul.



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Iklim komunikasi organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap pelaksanaan pelayanan Ikatan Pustakawan Indonesia. Karena perubahan yang terjadi pada pelaksanaan pelayanan ditentukan oleh perubahan yang terjadi pada iklim komunikasi organisasi dalam lingkungan IPI. Pengertian ini menjelaskan, apabila pada waktu tertentu terjadi perubahan iklim komunikasi organisasi dalam lingkungan IPI, menjadi lebih kondusif atau sebaliknya, maka perubahan tersebut akan segera diikuti perubahan pada pelaksanaan pelayanan yang dilakukan Pengurus IPI pelaksanaan pelayanan menjadi lebih baik, atau sebaliknya. Dengan demikian, baik dan buruknya iklim komunikasi organisasi dalam lingkungan IPI, akan mendorong baik dan buruknya pelaksanaan pelayanan yang dilakukan para pengurus IPI itu sendiri. Iklim komunikasi di IPI sekarang ini bila dilihat dari *supportiveness* (dukungan) yaitu di mana anggota organisasi IPI memfokuskan komunikasi mereka kepada pemecahan kesulitan secara bersama, anggota berkomunikasi dengan sopan dalam merespon situasi yang terjadi, juga memperlihatkan perhatian dan pengertian terhadap anggota lainnya, tidak menekankan kepada kedudukan dan kekuasaan dan anggota organisasi bersifat fleksibel dan menyesuaikan diri pada situasi komunikasi yang berbeda-beda. Sedangkan untuk **aspek pembuatan keputusan**, anggota IPI tidak selalu dapat berkomunikasi mengenai kebijakan organisasi, pengambilan keputusan, dalam penentuan organisasi, atasanpun tidak bersedia diajak berkonsultasi dalam berbagai hal, walaupun anggota sudah membuka diri untuk diajak urun rembuk dalam menentukan segala program yang ada di IPI pusat. Untuk **aspek keterbukaan** anggota IPI sulit untuk memperoleh informasi secara langsung berkaitan dengan pekerjaan; hanya anggota yang berkunjung ke IPI pusat yang dapat menerima informasi, untuk dapat meningkatkan kemampuan dan mengkoordinasikan pekerjaan mereka dengan anggota lain informasi yang didapatkan dari atasan tidak jelas, tidak ada kesesuaian antara ucapan atasan dengan sikap mereka.
2. Seharusnya keterbukaan dalam komunikasi ditandai dengan mudahnya setiap anggota dalam organisasi IPI untuk memperoleh informasi baik yang berhubungan dengan tugasnya maupun untuk mengkoordinasikan pekerjaan mereka dengan orang lain, maupun dengan bagian-bagian lain dalam organisasi.

3. Sedangkan **aspek tujuan kinerja** yang tinggi terungkap bahwa : personil menunjukkan komitmen terhadap produktivitas yang tinggi, tetapi tidak semua personil ingin memberikan pekerjaan yang terbaik bagi organisasi, serta pihak manajemen kurang menaruh perhatian terhadap kesejahteraan para personilnya. Faktor-faktor ini berdampak terhadap kinerja, hubungan kerja dan pekerjaan yang dilakukan oleh anggota IPI.
4. Ditelaah dari perspektif iklim komunikasi, temuan penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara iklim komunikasi organisasi dan pelayanan maka upaya menata organisasi Ikatan Pustakawan Indonesia identik dengan upaya membangun iklim komunikasi organisasi tersebut, yang sejalan dengan pengembangan fungsi Ikatan Pustakawan, dan pelaksanaan pelayanan kepada para anggotanya. Iklim komunikasi organisasi untuk mendukung sistem manajemen, pola kepemimpinan dan kinerja organisasi profesi tersebut tampaknya masih dalam proses pembentukan. IPI Pusat dilihat dari perspektif organisasi, di mana organisasi berfungsi dan berperan sebagai: pertama, unit-unit komunikasi yang berhubungan secara hierarki antara satu dengan lainnya, dan berinteraksi dengan lingkungannya; kedua, wadah pertukaran informasi; ketiga, sarana pencapaian tujuan organisasi; dan, keempat, proses untuk mendinamisasi aktivitas dan kinerja; maka di dalam organisasi IPI keempat fungsi dan peran ini belum berjalan dengan baik
5. Aliran informasi berpengaruh secara signifikan terhadap pelaksanaan pelayanan dalam lingkungan kerja IPI. Dikarenakan aliran informasi yang berkembang dalam struktur organisasi Ikatan Pustakawan Indonesia, dalam menjalankan tugasnya mengikuti jalur wewenang hierarki organisasi, baik dalam sifat aliran informasi maupun pola dan arah aliran komunikasi, baik komunikasi ke atas, komunikasi ke bawah dan komunikasi horizontal. Aliran informasi dari ketua IPI kepada pengurus, mencakup masalah kebijakan, strategi, program, instruksi dan standardisasi pekerjaan organisasi profesi. Aliran informasi dari anggota kepada pengurus IPI pusat, masalah keinginan anggota adanya perbaikan dari pengurus pusat untuk lebih komunikatif terhadap para pengurus IPI daerah, di mana pengurus IPI daerah merupakan anggota IPI pusat. Juga saran perbaikan pekerjaan, keinginan dan harapan para anggota, tentang kerja dan pekerjaan. Aliran informasi antara rekan kerja yang setara kedudukannya, isinya mencakup koordinasi pekerjaan, berbagi informasi pekerjaan, menjembatani masalah dan perbedaan pandangan yang dihadapi para pustakawan di Indonesia. Pola aliran informasi ini dilakukan melalui jaringan formal dan informal. Aliran Informasi dalam jaringan informal intensitasnya termasuk tinggi ketimbang jaringan formal. Pengurus IPI pusat belum maksimal menjalankan fungsi, peran dan kewajibannya sebagai pembina dan

wadah para pustakawan dari seluruh Indonesia. Para pustakawan tersebut sebagai anggota IPI Rusat membutuhkan pelayanan dari pengurus Pusat .

6. Selaku ketua organisasi profesi IPI belum mampu memanfaatkan waktu kerjanya secara efektif, berkomunikasi dengan para anggota untuk menyampaikan informasi dan bertukar informasi kerja dan pekerjaan yang periodik. itu merupakan inti dari pelayanan yang diberikan oleh para pengurus IPI Pusat.
7. Iklim Komunikasi Organisasi dan Aliran Informasi secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap Pelaksanaan Pelayanan. Karena Iklim organisasi menghasilkan efek langsung kepada kepuasan dalam komunikasi organisasi, yang menimbulkan hasil kinerja yang lebih baik untuk mencapai tujuan dari organisasi. Bagaimana informasi menyebar ke seluruh bagian dalam organisasi dan bagaimana proses penerimaan informasi dalam organisasi menjadi hal yang sangat penting. Proses aliran informasi merupakan hal yang rumit dalam organisasi, aliran sangat berpengaruh terhadap efisiensi organisasi. Aliran informasi yang disampaikan IPI Pusat cenderung statis dan tidak up to date bahkan terlihat seolah-olah jalan di tempat. Apalagi dalam hal menyikapi isu-isu yang terjadi di bidang kepastakawanan maupun perpustakaan pada umumnya.
8. Selain itu informasi arah kebijakan atau kegiatam IPI Pusat kurang terekspos secara teratur dan kontinyu baik melalui media cetak maupun elektronik. Padahal informasi tersebut sangat penting dalam menjalankan aktivitas organisasi IPI baik Provinsi maupun kota. Pemanfaatan media baik cetak maupun elektronis belum sepenuhnya diperhatikan oleh IPI Pusat. Memanfaatkan media internet dan milis belum optimal digunakan dalam penyampaian aliran informasi.
9. Pelaksanaan pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan anggota akibat pengaruh iklim komunikasi dan aliran informasi. Artinya pelaksanaan pelayanan dan prosedur pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan dalam hal ini kepuasan sarana dan keandalan, respons, dan meyakinkan. Untuk mengungkapkan hubungan pelayanan dengan kepuasan akibat dari iklim dan aliran informasi, dari hasil yang diperoleh dari data empiris memperlihatkan bahwa sarana dan fasilitas pelayanan dinilai belum memuaskan. Karena ketepatan, kecepatan dan waktu pelayanan yang dilakukan oleh Pengurus IPI masih jauh dari harapan para anggota, serta teknologi dan sistem yang digunakan dalam pelayanan dinilai responden penelitian belum memuaskan. Teknologi yang digunakan dalam mendukung pelayanan IPI saat ini tidak maksimal, keinginan dari anggota pendaftaran melalui surat yang memerlukan waktu lama sudah harus ditinggalkan. IPI saat ini sudah harus menerapkan jaringan internet untuk memberikan pelayanan pada para anggotanya. Oleh karena itu,

diharapkan pihak pengurus IPI lebih sigap lagi dalam memberikan pelayanan pada anggotanya. Anggota juga memaparkan bahwa masih kurang puas terhadap manfaat pelayanan terhadap kelangsungan keanggotaan mereka. Karena para anggota tidak pernah mendapat informasi-informasi yang baru dari IPI pusat tentang dunia kepustakawanan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka diharapkan pihak pengurus IPI lebih meningkatkan kualitas layanannya, sehingga para anggota merasakan manfaatnya menjadi anggota profesi di di bidang perpustakaan ini, juga tentang perhatian dan tindak lanjut SDM terhadap keluhan para anggotanya agar diperhatikan.

10. Selama ini setiap diadakan kongres maupun rakernas semata-mata hanya digunakan untuk ajang reuni saja. Hasil dari kongres maupun raker dan rakernas tidak ditindak lanjuti. Pelayanan yang baik akan sangat membantu para anggota untuk mendapatkan berbagai fasilitas yang benar-benar diperlukannya dengan cepat. Untuk itu kepentingan para anggota merupakan perhatian utama.
11. Profesionalisme dan kompetensi pengurus pusat dalam pelaksanaan pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan anggota merupakan determinan penting yang menentukan dalam proses pelayanan belum memuaskan para anggota IPI. Layanan yang berjalan saat ini hanya dalam proses pembuatan kartu anggota saja. Pembuatan kartu anggota sebaiknya didesentralisasikan sehingga IPI Pusat lebih fokus pada pengembangan dan peningkatan skil SDM pustakawan. Selain itu agar lebih efektif dan efisien

5.2 Saran

Saran yang dikemukakan ditujukan untuk kepentingan penelitian dan pengembangan ilmu (teoretis), serta saran praktis yang memiliki guna laksana pada Ikatan Pustakawan Indonesia sebagai berikut.

5.2.1 Saran Teoretik

1. Peran Komunikasi dan Aliran Informasi dalam pelaksanaan pelayanan kepada para anggota semakin penting dalam suatu organisasi, terutama organisasi profesi seperti Ikatan Pustakawan Indonesia keberadaannya sebagai tulang punggung para pustakawan di Indonesia. Dari hasil temuan penelitian menunjukkan adanya dukungan terhadap teori yang ada. Namun demikian, karena adanya keterbatasan dalam penelitian ini, maka perlu ditindaklanjuti dengan penelitian-penelitian selanjutnya, agar teori yang sudah ada dan didukung dengan hasil penelitian ini lebih teruji lagi kebenarannya. Penelitian lanjutan tersebut didasarkan pada keterbatasan penelitian ini yang berfokus kepada pengujian kebermaknaan dan pengukuran pengaruh antarvariabel iklim komunikasi juga aliran informasi dalam Pelaksanaan Pelayanan pada Ikatan Pustakawan Indonesia terhadap kepuasan anggotanya. Secara

metodologis, studi pengukuran pengaruh antar variable dalam penelitian ini mengandung keterbatasan terutama karena seluruh variabel dipahami dan diukur hanya berdasarkan persepsi responden.

2. Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan objektif dengan data kuantitatif, agar memperkaya teori komunikasi Organisasi disarankan pada penelitian lain dengan menggunakan paradigm yang berbeda, yaitu menggunakan pendekatan subjektif dengan data kualitatif.

5.2.2 Saran Praktis

1. Ikatan Pustakawan Indonesia pada tingkat Pusat, disarankan untuk menyusun model aliran informasi dalam pelaksanaan pelayanan pada anggotanya, sebagai implementasi dari system dan strategi pengelolaan komunikasi dan aliran informasi di dalam organisasi profesi, yang menyangkut tentang penataan iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi. Sehingga dapat digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelaksanaan pelayanan pada anggota, yang senantiasa berorientasi pada kualitas pelayanan dan kepuasan anggota.
2. Ikatan Pustakawan Indonesia pada tingkat pusat disarankan untuk menyusun pedoman standarisasi dan segmentasi sasaran penyelenggaraan pelayanan dengan mengikut sertakan para anggota dari tingkat provinsi dan memperhatikan nilai-nilai yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan para anggota.
3. Ikatan Pustakawan Indonesia pada tingkat Pusat disarankan secara periodik membuka dialog dengan para anggota dan memberikan fasilitas komunikasi pada anggota untuk menyampaikan informasi tentang keluhan saran perbaikan terhadap pelaksanaan pelayanan yang diberikan pada anggota.
4. Ikatan Pustakawan Indonesia pada tingkat pusat disarankan meneliti dan menganalisis iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan, sehingga fungsi dan peranan IPI Pusat semakin efektif dan efisien dalam mewujudkan desentralisasi penyelenggaraan organisasi profesi yang mandiri yang didukung oleh aktivitas dan keaktivitas pustakawan seluruh Indonesia.
5. Ikatan Pustakawan Indonesia pada tingkat Pusat disarankan meneliti dan menganalisis pelaksanaan pelayanan, yang berorientasi kepada kepuasan anggota, sehingga ditemukan konsep standarisasi kualitas pelayanan dan kepuasan anggota yang diselenggarakan oleh IPI Pusat bekerja sama dengan IPI Provinsi

DAFTAR PUSTAKA

- Adler, Ronald B. and Jeanne M. Elmhorst., 1996. *Communicating at Work: Principles and Practices for Business and Professions*. Fifth Edition. New York: McGrawH-Hill.
- Agung, I Gusti Ngurah., 1992, *Metode Penelitian Sosial*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Ahmad. *Profesionalisme Pustakawan di Era Global*. Makalah dalam Rapat Kerja IPI XI, Jakarta: 5-7 November, 2001.
- Al-Rasyid, Harun., 1994. *Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Pascasarjana Unpad.
- _____, 1994. *Teknik Penarikan Sampling dan Penyusunan Skala* Bandung : Pascasarjana Unpad
- Azwar, Syarifudin., 1997. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Baldino, John., 2003. *Great communication Secrets of Great Leaders*. Alih Bahasa Silvester Lintu. Jakarta: Buana Ilmu Populer.
- Barata, Atep Adya., 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta Elex Media Sukopindo
- Bilson, S., 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Gramedia, Jakarta.
- Brace, Ian., 2004. *Questionnaire Design: How To Plan, Structure And Write Survey Material For Effective Market Research*, Kogan Page, London
- Bungin, Burhan., 2006 *Metode Penelitian Kuantitatif* Jakarta :Kencana
- Beilharz, Peter., 2002. *Teori-teori Sosial: Observasi Kritis Terhadap Para Filosofis Terkemuka*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Curtis, dan B., James J. Floyd and Jerry L. Winsor. 1996. *Business and Professional Communication*. (terjemahan). Bandung: Rosdakaya.
- DeVito, Joseph A., 1997. *Komunikasi Antar manusia*, edisi kelima, Jakarta: Professional Books.

- Effendy, Onong Uchjana., 1981. *Dimensi-Dimensi Komunikasi*, Bandung: Alumni
- _____, 2000 *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: Rosda Karya
- Gaspersz, Vincent., 2001. *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Griffin, R.W., 2005. *Management*, 5th Boston: Houghton Mifflin Co
- Goldhaber, G. 1990. *Organizational Communication*, 5th ed. Dubuque, IA: Wm.
- Irawan, 1999. *Komunikasi Bisnis : Menebar Kepuasan Menuai Pelanggan* .Jakarta Erlangga.
- Haidar, Bagir., 2003. *20 Tahun "Mazhab" Mizan: Menjelajah Semesta Hikmah: diterbitkan menyambut Milad Mizan ke-20*, Bandung: Mizan Pustaka
- Hermawan S., Rachman dan Zulfkar Zen. 2006. *Etika Kepustakawanan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Kaplan, Robert M. and Dennis P. Saccuzza., 1993. *Psychological Testing (Principles, Applications, and Issues)*, 3rd edition California: Cole Publishing Company
- Kotler, Philips., 2006. *Marketing Managements: Analysis, Planning, Implementation and Control*, 9th edition New Jersey: Prentice Hall International
- Kristiadi ,J.B., 1997. *Dimensi Praktis Manajemen Pembangunan di Indonesia*. Jakarta : STIA-LAN Pressof Human Communication. United States
- Liliweri, Alo., 2004. *Wacana Komunikasi Organisasi*. Bandung: Rosdakarya
- Little John, Stephen W. 1996. *Theories of Human Communication*. America: Wadsworth
- Luthsn, Fred, 1995, *Organizational Behavior*, McGraw-Hill International.
- Mardiasmo. 2002. *Otonomi dan Manajemen Pelayanan Publik*: Yogyakarta, Andi
- Moenir, AS., 1998. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

- Muhammad, Arni. 2000. *Komunikasi Organisasi*, Jakarta :Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy, 2006. *Komunikasi Organisasi*, Bandung, Remaja Rosdakarya
- _____, 2001 *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosda Karya
- _____, 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Remaja Rosda Karya
- _____, 1999 *Nuansa-Nuansa Komunikasi: Meneropong Politik dan Budaya Komunikasi Anggota IPI Kontemporer* Bandung: Rosda Karya
- Pace, R. Wayne & Faules, Don F. 2002. *Organizational Communication. Third edition, New Jersey: Prentice Hall Englewood Clips.*
- Pareek, Udai. 1996. *Perilaku Organisasi: Pedoman Kearah Pemahaman Proses Komunikasi Antar Pribadi dan Motivasi Kerja*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Pendit, Putu Laxman. 1992. *Makna Informasi Lanjutan dari sebuah Perdebatan. Dalam Antonius Bangun (editor). Kepustakaan Indonesia : Potensi dan Tantangan*. Jakarta : Kesaint Blanc.
- Purnomowati, Sri. 1997. *Kepuasan Kerja Pustakawan : Studi di 18 Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah di DKI Jakarta*. Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasii, 1 (2) : 60-85.
- Purwanto, Djoko. 2002. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Pusat Bahasa, Tim Redaksi, 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia* ed. Ketiga, cet ketiga Jakarta : Balai Pustaka
- Rangkuti, Freddy. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Rakhmat, Jalaluddin, 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung : Remaja Rosda Karya.
- _____, 1993. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Robbins, Stephen P. 1996. *Teori Organisasi*, Alih bahasa Hadyana .Jakarta : Bumi Aksara
- Robbins, Stephen P. 1996. *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*. (Terjemahan). Seventh edition. Jakarta: Prenhallindo.

- Roberts, Norman. 1996. *Pustakawan dan Status Profesional; Pengembangan Profesi Lanjutan dan perpustakaan akademi*. Diterjemahkan oleh Proyek Pengembangan Sistem Nasional Perpustakaan. Jakarta. Perpustakaan Nasional RI
- Riggs, Linda 1996 *Administrasi Negara-negara berkembang: teori anggota IPI prismatis* Cet. ke 3. Jakarta : Grafindo Persada
- Saefullah, A. Djadja. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum*. Bandung Jurnal FISIP "Publik" vol. 1 no. 1
- Singarimbun, Masri, 1995 *Metode Penelitian Survei*, cetakan kedua, Jakarta: LP3ES
- Spribile, Ingeborg. 1994. *Librarianship: The Erosion of Woman's Profession*. The Future of Librarianship on Proceedings of the Second International Budapest Symposium, January
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi* (seri Manajemen : 47). Jakarta: Erlangga
- Sudarsono, B. 1998. '*Intellectual Capital*' *Titik Pandang Baru dalam Manajemen*. Disampaikan pada Kongres ke VIII, Lembang, Bandung, 2 - 5 Desember.
- Sulistyo-Basuki, 1993. *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia
- Sunarto, 2003. *Teori Organisasi*, Yogyakarta: Penerbit AMUS
- Supranto, Joko, 2006 *Pengukuran Tingka Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sutarto, 2003. *Dasar-Dasar Organisasi cet. ke 18*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Thoha, Miftah, 2003. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya, cet.3* Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Trimo, Soejono. 1997. *Profesionalisme dan kreativitas pustakawan. Ilmu Perpustakaan dan profesi pustakawan*. Bandung : Bina cipta.
- Tjiptono, Fandi. Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality, Satisfaction*, Yogyakarta : Andi

- _____. 2000 *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- _____. 2001 *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Umar, Husein 1998 *Riset Sumberdaya Manusia Dalam organisasi*. Jakarta : Gramedia utama
- Verhaak, C. 1989. *Filsafat Ilmu Pengetahuan : Telaah atas Kerja Ilmu-ilmu*. Jakarta: Gramedia.
- Wirawan. 1993. *Profesi Kepustakawanan : Suatu Analisa*. Makalah disampaikan pada Rapat Kerja Pusat IPI di Mataram, Nusa Tenggara Barat, 21-23 Juli.
- Yin, Robert K. 1997 *Studi Kasus (Desain dan Metode)*, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1997.
- Zultanawar. 1992. *Pustakawan dan penelitian di bidang Perpustakaan, Dalam Antonius Bangun (Editor). Kepustakawanan Indonesia : potensi dan tantangan*. Jakarta : Kesaint Blanc.

Sumber lain :

- <http://www.ipi.or.id>
- <http://pksm.mercubuana.ac.id/modul/42004-11-495241386657.doc>.
- <http://perpusunpas.wordpress.com/2009/02/23/pemberdayaan-ikatan-pustakawan-indonesia-ipi/http://ipi-kalbar.co.cc>. p 80
- <http://jibis.pnri.go.id/artikel/perpustakaan/thn/2005/bln/03/tgl/22/id/172>
- http://noorikaahmad.multiply.com/journal/item/8/Profesi_dan_Profesionalisme_Pustakawan
- <http://tartojojja.wordpress.com/2008/10/29/pera-pustakawan-dalam-pengelolaan-perpustakaan/>
- <http://www.bpkp.go.id/unit/investigasi/kultur.pdf>.
- Rumani, Sri. 2002. *Kendala Organisasi Yang Dihadapi IPI*. Available at <http://lib.ugm.ac.id> (diakses 13 Juli 2009)
- <http://arifs.blog.ugm.ac.id/2009/10/23/ikatan-pustakawan-ind>

CURICULUM VITAE



Nama : Dr.Hj.Tine Silvana Rachmawati, MSi
 NIP : 195808281985032002
 Tempat dan Tanggal Lahir : Cirebon, 28 Agustus 1958
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Status Perkawinan : Kawin
 Agama : Islam
 Golongan / Pangkat : IV B/ Pembina Tk.I
 Jabatan Akademik : Lektor Kepala
 Perguruan Tinggi : Universitas Padjadjaran Bandung
 Alamat : Jl. Raya Bandung-Sumedang KM. 21 Jatinangor
 Sumedang.
 Telp./Faks. : 022-7795964
 Alamat Rumah : Jl. Mars Utara II no.23, Margahayu Raya,
 Bandung
 Telp./Faks. : 022-7502110 / 022-7502110
 Alamat e-mail : tine_silvana@yahoo.com

Riwayat pendidikan :

- S1 – Ilmu Perpustakaan IKIP Bandung, 1984
- S2 - Master Komunikasi Universitas Padjadjaran Bandung, 1998.
- S3 - Doktor Komunikasi Program pasca, Universitas Padjadjaran Bandung

Pelatihan Profesional :

- Pelatihan dan Workshop Dosen Konseler Tingkat Universitas, Unpad, 2002

Pengalaman Mengajar :

1. Pengajar Tetap, D3, S1 dan S2, Fakultas Komunikasi Universitas Padjadjaran, 1985 – sekarang.
2. Pengajar S2 Komunikasi Unitomo Surabaya, 2003- 2009.

Pengalaman Penelitian :

1. Studi tentang dukungan kurikulum dalam pelaksanaan pendidikan berdasarkan kompetensi di Perguruan Tinggi, 2003
2. Studi tentang karakteristik pribadi siswa dan hubungannya dengan prestasi belajar di Sekolah, 2004
3. Analisa Kebutuhan Informasi pra pengguna dan ketersediaannya di Perpustakaan (Cisral Unpad), 2004
4. Studi evaluasi tentang Kegiatan pengembangan koleksi di perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran, 2008
5. Studi tentang Kegiatan Pemilihan dan Pengadaan Bahan Pustaka di Perpustakaan Fikom Unpad, 2009

Karya Ilmiah :

Buku

1. Filsafat Komunikasi, 2006, Jurnal Pustaka, Perpusnas RI dan Google
2. Menciptakan Senang Membaca di Perpustakaan, 2009, Jurnal Gema Pustaka dan Arsip Terbitan BAPUSIPDA Prov. JABAR
3. Pengembangan organisasi dan Anggota Ikatan Pustakawan Indonesia, 2009, Buku Penerbit UNPAD Press.

Makalah

1. Perpustakaan Desa, Pembangunan, Masyarakat dan Partisipasi, 2007, Pemda Kabupaten Daerah TK II Sukabumi
2. Strategi Pemasarakatan Perpustakaan Kecamatan dan Desa Untuk Meningkatkan Minat Baca, 2007, Perpustakaan Umum Kabupaten Sukabumi.
3. Komunikasi Pemasaran :konsep dan penerapannya pada Berbagai Perusahaan, 2007, PLN BATAM.
4. Keluarga Merupakan kunci Utama Menumbuhkan Minat Baca, 2007, Badan Perpustakaan Daerah (BAPUSDA) JABAR
5. Menciptakan Senang Membaca di Perpustakaan, 2008, Bapusda Jabar.
6. KIPRAH Pustakawan Dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat, 2008, Bapusda Jabar.
7. Kualitas Pelayanan dalam Sebuah organisasi informasi: tinjauan teori untuk pelayanan dan organisasi, 2008, Jurusan Ilmu Perpustakaan Fikom unpad
8. Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber Belajar dan Gemar Membaca, 2009, Diknas Kecamatan cikeruh Jatinangor Sumedang

Pengalaman Lain :

Konferensi/Seminar/Lokakarya/Simposium

1. Peserta pada Pengembangan dan Penerapan Teknologi Informasi ke dalam System Pendidikan Teknik di Indonesia, 1998, Institut Teknologi Nasional.

2. Peserta pada Reposisi Public Relation menghadapi Recovery ekonomi, 1999, Fikom unpad dan Perhumas.
3. Peserta pada Mass Media In A Changing Society, 2002, Unpad dan U.S Embassy
4. Peserta pada Sistem Inovasi nasional dalam Perspektif Komunikasi, 2002, Yayasan Lembaga inovasi dan komunikasi Y-Link dan Fikom Unpad
5. Juri pada Pemilihan raja dan ratu Buku Tk Propinsi JABAR, 2005, Badan Perpustakaan Daerah.
6. Ketua Juri pada Pemilihan Pembaca terbaik katagori anak (Story telling), 2005, Badan Perpustakaan Daerah.
7. Peserta pada Musyawarah nasional dan Seminar “Literasi Informasi dan Kepesertaan Masyarakat Dalam Perspektif Indonesia, 2006, Ikatan Sarjana Ilmu Perpustakaan dan Informasi Indonesia.
8. Peserta pada The News agency’s Role in Multimedia Era, 2006, LKBN-ANTARA.
9. Peserta pada Development of communication Science, 2006, University Teknologi Mara Malaysia.
10. Peserta pada Trend of communication Science Research, 2006, Nanyang Technological University Singapore
11. Peserta pada Fenomena dan Dampak Jurnalisme Gosip, 2006, Forum mahasiswa pascasarjana Eksekutif Unpad.
12. Peserta pada Forum Diskusi ragam Teori Informasi, 2006, PDII-LIPI Jakarta.
13. Peserta pada Manajemen HAKI dan Kiprah Pustakawan dalam Menghadapi Globalisasi Informasi, 2006, Direktorat Perpustakaan UPI Bandung.
14. Peserta pada Apa & Bagaimana Rting menjadi acuan Bagi Industri Periklanan & Penyiaran TV, 2007. AGB Nielsen Media Research.
15. Peserta pada UU Perpustakaan merupakan Era baru Penyelenggaraan Perpustakaan di Indonesia, 2007, Ikatan Pustakawan Indonesia.
16. Peserta pada Sertifikasi Pustakawan dan Pemberdayaan Informasi Karya Ilmiah sivitas Akademika, 2007, Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Jabar.
17. Nara Sumber pada Optimalisasi Pemberdayaan Perpustakaan dalam mewujudkan Budaya baca, 2008, BAPUSDA JABAR.
18. Nara Sumber pada Komunikasi Pemasaran dalam Perspektif Keilmuan, 2008, UNPAD-Teknologi Mara Malaysia.
19. Peserta pada Membangun Budaya Literasi Sains dan teknologi masyarakat, 2008, Masyarakat Literasi Indonesia.
20. Peserta pada Sinergitas program Pengembangan Budaya Baca dan Pembinaan Perpustakaan Menuju JABAR Mandiri, 2009, BAPUSIPDA.
21. Peserta pada Library and Information Education and the Crossroad, 2009, Ikatan Sarjana Ilmu Perpustakaan dan Informasi Indonesia.
22. Peserta pada Perpustakaan sekolah Berkualitas menuju Pendidikan berstandar nasional dan Internasional, 2009, IPI-BAPUSIPDA.

Kegiatan Profesional/Pengabdian Kepada Masyarakat

1. Penyuluhan Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber Belajar dan Gemar Membaca, 2005

2. WorkShop Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat, 2008
3. Pengkajian Pembukaan dan workshop kurikulum Program Doktor Ilmu Sosial BKU ilmu Perpustakaan UNPAD, 2008.
4. Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Perpustakaan Universitas Padjadjaran, 2009.
5. Penyuluhan tentang pembinaan Perpustakaan Kecamatan, 2009.
6. Lokakarya Penyegaran Dosen Wali FIKOM, 2009

Penghargaan/Piagam

1. Piagam Dosen teladan, 1998
2. Piagam Penyuluhan Perpustakaan Dharma Wanita Tk Provinsi Jawa Barat., 2001
3. SATYA KARYA BHAKTI KELAS 2 masa kerja 15 tahun. 2004
4. Ketua Juri Pustakawan Teladan Tk.Provinsi Jawa Barat, 2004.
5. Juri Pustakawan berprestasi Tk Provinsi Jawa barat, 2007.
6. Juri Lomba bercerita Siswa TK SD TK Prov Jabar, 2007
7. Juri Lomba Pustakawan Berprestasi Jabar, 2009

Organisasi Profesi/Ilmiah

1. Anggota Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) Pusat, 1985
2. Ketua Seksi Persidangan Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) Provinsi JABAR, 2005- sekarang
3. Anggota pada Ikatan Sarjana Ilmu Informasi dan Perpustakaan Indonesia

Bandung, Maret 2010

Hj. Tine Silvana R.