

KOMPETENSI KOMUNIKASI INTERPERSONAL PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA PEMUSTAKA

Desy Selviana ¹⁾, Muhammad Nadjib ²⁾, Tuti Bahfiarti ³⁾

Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin

ABSTRACT

The improvement of library services depends greatly on the quality of human resources in interpersonal communication competence of librarian. This aims of this research is to categorize factors that inhibit the interpersonal communication competence of librarian in improving service library users. This research was carried out the public library service of the regional library and archive of South Sulawesi province. The research method was mixed methods. Spitzberg & Cupach's interpersonal communication competence of librarian, using interpersonal communication competence self-assessment was used to assess the librarian interpersonal competency. In this method, 7 librarian assessed their own competency who were assessed by their 3 counterparts and 3 library users. The results show that the self-assessment on the interpersonal communication competence exhibited low category. The reasons were (1) the librarian misinterpreted the messages and attitude of library users and was not well aware of his/her own communication attitudes so that he/she was not able to fulfill the users' needs; (2) the librarian was aware of the users' message and attitudes but performed insufficient and ineffective communication so that she/he could not fulfill the users' needs. Factors affecting the interpersonal communication competence include librarian lack of self awareness, lack of education and training on interpersonal communication and lack of awareness about his/her role as communicator. It may be inferred that low interpersonal communication competency will prevent maximum service.

Keywords: interpersonal communication; competences; librarians; library services.

ABSTRAK

Peningkatan layanan perpustakaan sangat tergantung pada kualitas SDM khususnya kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan. Penelitian ini bertujuan mengkategorisasi dan mengetahui faktor-faktor yang menghambat kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan dalam meningkatkan pelayanan kepada pemustaka. Pendekatan penelitian menggunakan mixed methods. Penelitian dilaksanakan di Layanan Perpustakaan Umum, Badan Perpustakaan dan Arsip Dearah Provinsi Sulawesi Selatan. Untuk mengetahui kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan, digunakan seft assessment kompetensi komunikasi interpersonal Spitzberg & Cupach's. Setiap informan (7 pustakawan) menilai komptensinya sendiri dan dinilai oleh 3 orang teman sejawat, serta 3 orang pemustaka. Hasil penilaian kompetensi komunikasi interpersonal kategori tinggi untuk penilaian diri, sedangkan penilaian dari teman sejawat dan pemustaka termasuk kategori rendah, karena (1) pustakawan keliru menafsirkan pesan atau perilaku pemustaka dan kurang peduli dengan perilaku komunikasinya sendiri sehingga tidak mampu memenuhi kebutuhan/keinginan pemustaka; (2) pustakawan mampu menafsirkan pesan atau perilaku pemustaka secara sadar.tetapi komunikasi kurang atau tidak efektif sehingga tidak mampu memenuhi kebutuhan/keinginan pemustaka. Faktor-faktor menghambat kompetensi komunikasi interpersonal, yaitu kurangnya kesadaran diri pustakawan; kurangnya pendidikan atau pelatihan komunikasi interpersonal bagi pustakawan; serta kurangnya kesadaran pustakawan akan perannya sebagai komunikator.

Kata kunci: komunikasi interpersonal; kompetensi komunikasi interpersonal; pustakawan; peningkatan layanan perpustakaan.

PENDAHULUAN

Pustakawan harus selalu menyadari, bahwa di dalam melaksanakan kegiatan pelayanan perpustakaan, selalu menggunakan kata-kata (verbal) dan lambang (non verbal) yang dapat dimengerti sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima oleh pemustaka dengan baik. Pustakawan juga mampu membangun dan memelihara hubungan dengan pemustaka, dan membuat pilihan tentang apa yang akan dikatakan, dan bagaimana mengatakannya, sesungguhnya pustakawan dan pemustaka telah melakukan komunikasi interpersonal. Mulyana (2005), menyatakan: “komunikasi antarpribadi (interpersonal communication) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal ataupun nonverbal”.

Tetapi terlepas dari semua itu, satu fakta tak terelakkan: komunikasi interpersonal merupakan pilihan. Ketika berkomunikasi tanpa berpikir, maka negative hasilnya, seperti konflik interpersonal, emosi yang menyakitkan, atau ketidakpuasan dengan hubungan. Ketika berkomunikasi dengan serius, maka hasilnya yang diinginkan, seperti kepuasan pribadi, emosi positif, dan hubungan yang memuaskan.

Pustakawan sebagai profesional yang bertanggungjawab untuk menyediakan akses yang seluas-luasnya pada pengunjung (pemustaka). Sebagaimana yang dikemukakan dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh Makarim (2006), yang menyatakan bahwa salah satu kriteria pustakawan yang diidamkan pengguna perpustakaan, khususnya perpustakaan Nasional RI adalah “memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik serta kepribadian yang matang sehingga mampu

membangun hubungan positif dengan orang lain, dalam hal ini pengguna perpustakaan”.

Hal lain dikemukakan Wicaksono (2004), menjelaskan bahwa kompetensi pustakawan dapat dilihat dari pengetahuan pustakawan dalam pengelolaan informasi, keterampilan interpersonal, dan sikap profesional yang ditunjukkan pustakawan dalam mengelola perpustakaan, sedangkan kompetensi komunikasi interpersonal merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk membina hubungan interpersonal. Apabila pustakawan mempunyai kompetensi komunikasi interpersonal yang baik, dapat meningkatkan pelayanan kepada pemustaka, karena keberhasilan dalam menjalin hubungan dengan orang lain, seperti : menunjukkan sikap sambung rasa; tidak membeda-bedakan pemustaka; menggali informasi dengan memberi kesempatan kepada pemustaka mengungkapkan keluhannya; menjelaskan tentang informasi yang dibutuhkan kepada pemustaka dengan bahasa yang dimengerti; memberikan alternative lain dalam memperoleh informasi; serta ucapan harapan semoga kembali lagi menggunakan jasa layanan perpustakaan.

Kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan pelayanan kepada pemustakan. Konteks kemampuan komunikasi ini merupakan pelayanan personal yang berarti cara pelayanan diberikan. Hal ini merupakan bagian yang paling terlihat dari operasional perpustakaan dan seringkali menjadi bagian dimana perpustakaan dinilai sebagai perpustakaan yang baik atau buruk.

Berdasarkan uraian latar belakang, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana kompetendi komunikasi interpersonal pustakawan dalam meningkatkan pelayanan kepada pemustaka.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkategorisasi kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan serta mengetahui faktor-faktor yang menghambat kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan dalam meningkatkan pelayanan kepada pemustaka.

Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka ada dua permasalahan pokok yang dirumuskan:

1. Bagaimana kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan dalam meningkatkan pelayanan kepada pemustaka pada BPAD Provinsi Sulawesi Selatan ?
2. Faktor-faktor apa yang menghambat kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan dalam meningkatkan pelayanan kepada pemustaka pada BPAD Provinsi Sulawesi Selatan?

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di BPAD Provinsi Sulawesi Selatan. Pendekatan penelitian menggunakan mixed methods, kombinasi antara metode kualitatif dan metode kuantitatif. Informan dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan tehnik purposive sampling, yaitu memilih secara sengaja yang artinya peneliti menentukan sendiri informan yang diambil dengan pertimbangan bahwa yang bersangkutan mengetahui dan memahami betul inti permasalahan yang sedang diteliti.

Lokasi dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Layanan Perpustakaan Umum. Penetapan lokasi ini berdasarkan pada pertimbangan bahwa pemustaka paling banyak berkunjung tanpa membedakan umur, jenis kelamin,

suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi.

Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung. Guna mengetahui kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan, menggunakan self assessment kompetensi komunikasi interpersonal Spitzberg & Cupach's, setiap informan (7 pustakawan) menilai komptensinya sendiri, dinilai 3 (tiga) teman sejawat, selain itu juga dinilai 3 (tiga) pemustaka yang dipilih secara asidental sesuai dengan kreterianya masing-masing.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan jawaban self assessment Spitzberg & Cupach's terdiri dari 3 (tiga) penilaian dari model kompetensi komunikasi, yaitu : motivasi, knowledge, dan skill; serta 6 (enam) penilaian sebagai kreteria untuk mengevaluasi kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan, yaitu: fleksibilitas, conversational involvement, conversation manajemen, empathy; effectiveness; dan appropriatess, dan diukur dengan menggunakan skala Likert (Riduwan, 2010). Jawaban setiap pertanyaan memiliki sejumlah kategori yang berturut-turut dari yang paling positif sampai dengan paling negatif (Sugiyono, 2011).

Penelitian ini menggunakan 5 kriteria penilaian yaitu sebagai berikut: sangat setuju, diberi skor 5; setuju, diberi skor 4; ragu, diberi skor 3; tidak setuju, diberi skor 2; sangat tidak setuju, diberi skor 1. Selanjutnya rekapitulasi skor hasil penilaian diklasifikasi berdasarkan interval nilai persentase: nilai di atas 3,5 - 5 menunjukkan kompetensi komunikasi tinggi; dan nilai 1 - 3,5 menunjukkan kompetensi komunikasi rendah.

HASIL

Perpustakaan merupakan suatu institusi yang menyediakan jasa penyediaan informasi (information provider) bagi masyarakat, maka untuk menyampaikannya pustakawan mampu menunjukkan perilaku komunikasi interpersonal (verbal dan non verbal) secara tepat dan sesuai sehingga pesan yang di sampaikan juga tepat dan sesuai; pustakawan mampu membangun dan menjaga hubungan yang efektif sehingga meningkatkan kepercayaan (trust) organisasi dan pustakawan; serta pustakawan mampu menciptakan hubungan yang saling ketergantungan dan meniadakan adanya win atau loss dalam berhubungan.

Dengan demikian perpustakaan membutuhkan pustakawan yang memiliki kompetensi komunikasi interpersonal yang bekerja untuk membantu pemustaka pencari informasi memperoleh informasi yang dibutuhkannya.

Bagaimana kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan dalam meningkatkan pelayanan kepada pemustaka pada BPAD Provinsi Sulawesi Selatan ?

Hasil penilaian dari pustakawan (informan) yang menilai dirinya memiliki kompetensi komunikasi kategori tinggi, menunjukkan pustakawan memiliki motivasi, knowledge, dan skill sebagai fasilitas untuk meningkatkan kompetensi komunikasi. Sedangkan kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan kategori tinggi menunjukkan pustakawan memiliki kemampuan beradaptasi, keterlibatan percakapan, manajemen percakapan, empati, efektivitas, dan kesesuaian tinggi.

Hasil penilaian dari teman sejawat dan pemustaka menunjukkan kompetensi komunikasi pustakawan kategori tinggi, 28 orang yang memberikan penilaian kompetensi komunikasi komunikasi

tinggi di atas 3,5 – 5 dan 14 orang yang memberikan penilaian kompetensi komunikasi rendah 1 – 3,5 dengan rincian penilaian : 29 orang menilai memiliki motivasi tinggi dan 13 menilai rendah; 29 orang menilai memiliki pendidikan tinggi dan 13 orang menilai rendah; serta 25 orang menilai memiliki keterampilan tinggi dan 17 menilai rendah. 28 orang yang memberikan penilaian kompetensi komunikasi pustakawan di atas 3, 5 – 5 (nilai kompetensi tinggi) dan 14 orang memberi 1 – 3, 5 (nilai kompetensi rendah), dengan rincian penilaian 29 orang menilai motivasi tinggi dan 13 menilai rendah, 29 orang menilai pengetahuan tinggi dan 13 orang menilai rendah, sedangkan 25 orang menilai tinggi dan 17 menilai rendah. Sedangkan hasil penilaian teman sejawat dan pemustak, 28 orang yang memberikan penilaian kompetensi komunikasi interpersonal tinggi di atas 3,5 – 5 dan 14 orang yang memberikan penilaian kompetensi komunikasi interpersonal rendah 1 – 3,5 dengan rincian penilaian : 29 orang menilai memiliki kemampuan beradaptasi tinggi dan 13 rendah; 28 orang menilai memiliki kemampuan keterlibatan percakapan tinggi dan 14 orang menilai rendah; 31 orang menilai memiliki kemampuan manajemen percakapan tinggi dan 11 orang menilai rendah; 21 orang menilai kemampuan empati tinggi dan 21 orang yang menilai rendah; 30 orang menilai memiliki kemampuan efektivitas tinggi dan 12 orang menilai rendah; serta 33 orang menilai memiliki kemampuan kesesuaian tinggi dan 9 orang menilai rendah.

Faktor-faktor apa yang menghambat kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan dalam meningkatkan pelayanan kepada pemustaka pada BPAD Provinsi Sulawesi Selatan?

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan, berikut ini adalah faktor-faktor yang menghambat kompetensi

komunikasi interpersonal pustakawan adalah, seperti dikutip hasil wawancara pustakawan teman sejawat dan pemustaka menilai pustakawan kurang atau tidak memiliki keinginan untuk mendekati atau menghindari percakapan dalam situasi sosial dengan pemustaka; pustakawan kurang atau tidak memiliki tujuannya (apa yang diinginkan dan dengan siapa) sehingga termotivasi untuk bertindak, selain itu kurangnya percaya diri juga akan mempengaruhi motivasinya, sebagaimana diungkapkan oleh Nurliyanti Wulandari Karmi (hasil wawancara, 18 April 2016) seperti dipaparkan berikut ini :

“saya mengharapkan pustakawan ramah dengan mengajukan pertanyaan misalnya mau cari buku apa dek? dan tidak suka ngomel karena buku yang telah di baca diletakkan sembarangan, serta mampu menciptakan percakapan dengan pemustaka”

Demikian pula, penjelasan dan pernyataan sebagaimana diungkapkan oleh Nita (hasil wawancara 21 April 2016) seperti dipaparkan berikut ini :

“posisi pustakawan sangat dekat dengan pemustaka tapi sayangnya sibuk dengan dirinya sendiri dan temannya”.

serta sebagaimana diungkapkan oleh Agus Salim (hasil wawancara 31 Maret 2016) seperti dipaparkan berikut ini :

“terkadang pustakawan hanya bertanya namanya siapa dan selebihnya diam saja”,

Berdasarkan hasil penilaian teman sejawat dan pemustaka menilai pustakawan kurang atau tidak mengetahui cara bertindak, setelah mengetahui kebutuhan/keinginan pemustaka untuk memutuskan memenuhi kebutuhan/keinginan pemustaka berdasarkan pengalaman sebelumnya dan atau mengamati orang lain sehingga mampu menginformasikan pengetahuan tersebut, sebagaimana diungkapkan oleh Wahyudin (hasil wawancara 21 April 2016) seperti dipaparkan berikut ini :

“pustakawan kurang kreatif dan bersikap cuek dalam memberikan informasi dan lebih memilih kata tidak ada tersedia dan tanpa memberikan solusi”

dan pernyataan sebagaimana diungkapkan oleh Andi Amirah (hasil wawancara 4 April 2016) seperti dipaparkan berikut ini: “pustakawan harusnya mematuhi aturan mengenai denda buku, dalam hal ini tidak mengurangi jumlah denda, itu membuat saya tersinggung karena pustakawan menilai saya tidak sanggup membayar denda”

serta sebagaimana diungkapkan oleh Bapak Haeruddin Kaiyum (hasil wawancara 11 April 2016) seperti dipaparkan berikut ini :

“sebaiknya memandu pemustaka sampai ke rak buku dan memberikan bantuannya mencari informasi yang dibutuhkan”

Berdasarkan hasil penilaian teman sejawat dan pemustaka menilai pustakawan kurang atau tidak memiliki perilaku yang benar karena tidak memiliki pengetahuan tentang bagaimana harus bertindak dalam situasi tertentu, sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Kasmawati (hasil wawancara, 31 Maret 2016) seperti dipaparkan berikut ini:

“saya tidak pernah berkomunikasi dengan pemustaka, karena mereka diam saja, jadi saya tidak memahami sudut pandang dan emosi pustakawan, tetapi saya tetap memperhatikan perilaku pustakawan dalam melaksanakan tugas sebagai pustakawan”

pernyataan sebagaimana diungkapkan oleh Ibu Nurbiah (hasil wawancara 4 April 2016) seperti dipaparkan berikut ini:

“komunikasi pustakawan kurang karena tidak berinteraksi dengan pemustaka dan sering tidak di tempat atau tidak menetap di ruangan”

Pustakawan merupakan seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya, hal itu terbatas sesuai dengan pengetahuan, keterampilan dan motivasinya.

PEMBAHASAN

Bagaimana kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan dalam meningkatkan pelayanan kepada

pemustaka pada BPAD Provinsi Sulawesi Selatan ?

Kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan dalam meningkatkan pelayanan kepada pemustaka pada BPAD Provinsi Sulawesi Selatan kategori tinggi untuk penilaian diri, teman sejawat dan pemustaka. Namun karena syarat utama (appropriate) “*jika pustakawan mencapai tujuan (efektivitas) akan tetapi bertentangan dengan harapan dan hubungan, artinya tidak kompeten*”, maka penilaian dari teman sejawat dan pemustaka menunjukkan kompetensi komunikasi interpersonal kategori rendah. Untuk menjadi pustakawan yang memiliki kompetensi komunikasi interpersonal yang tinggi, pustakawan mampu mengontrol perilaku komunikasinya secara sadar dan konsisten untuk memenuhi kebutuhan/keinginan pemustaka; atau karena memiliki kemampuan untuk menyatukan tindakan komunikasi menjadi bagian dari perilakunya sehari-hari dalam memenuhi kebutuhan/keinginan pemustaka.

Kualitas pelayanan perpustakaan belum optimal, hal tersebut terungkap dari ketidakmampuan pustakawan untuk memenuhi kebutuhan/keinginan pemustaka pada situasi tertentu dengan berperilaku tidak sesuai harapan pemustaka. Ketidakpuasan yang dimaksud muncul sebagai reaksi atas ketidakmampuan pustakawan melakukan komunikasi interpersonal dengan pemustaka, seperti pustakawan yang kurang ramah dan murah senyum; kurang kreatif dan bersikap cuek dalam memberikan informasi; dan gaya pustakawan yang berbeda-beda dalam memperlakukan pemustaka.

Dalam dunia perpustakaan, pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan (Soeatminah, 1992: 129). Baik tidaknya suatu perpustakaan bergantung pada bagaimana pelayanannya, karena bagian layanan inilah yang berhubungan langsung dengan para pengguna

perpustakaan. Di sisi lain, pustakawan adalah pelaku langsung kegiatan layanan, sehingga kualitas pustakawan akan berpengaruh pada kualitas layanan perpustakaan. Kualitas pustakawan ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain latar belakang pendidikan yang akan menentukan keahliannya, kepribadiannya, dan kemampuan berkomunikasi (Komariah, 2009).

Pustakawan yang memiliki kompetensi komunikasi interpersonal tinggi mampu meningkatkan pelayanan kepada pemustaka. Berikut kriteria evaluasi kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan sehingga mampu meningkatkan pelayanan kepada pemustaka, yaitu:

1) *Adaptability*

Pustakawan memiliki kemampuan mengubah perilaku dan tujuan untuk memenuhi kebutuhan interaksi atau "fleksibilitas";

2) *Conversational involvement*

Pustakawan memiliki kemampuan untuk menjadi kognitif dalam percakapan dengan pemustaka dan menunjukkan keterlibatan melalui perilaku interaksi seperti mengganggu kepala, isyarat vokal, dll;

3) *Conversational management*

Pustakawan memiliki kemampuan untuk mengatur percakapan seperti mengendalikan topik, menyesuaikan diri dengan perubahan dalam topik, menyela, dan mengajukan pertanyaan;

4) *Empathy*

Pustakawan memiliki kemampuan untuk memahami situasi atau berbagi reaksi emosional dan memahami situasi atau berbagi reaksi emosional.;

5) *Effectiveness*

Pustakawan memiliki kemampuan untuk mencapai tujuan dalam percakapan dengan pemustaka; serta

6) *Appropriateness*

Pustakawan memiliki kemampuan untuk memenuhi keinginan/kebutuhan pada suatu situasi tertentu dengan berperilaku sesuai harapan. Kesesuaian

menjadi kriteria utama “jika pustakawan mencapai tujuan, tetapi bertentangan dengan harapan dan hubungan, artinya kompeten rendah”.

Oleh karena itu evaluasi kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan diperlukan untuk pembelajaran (Needed for Learning) secara terus menerus sehingga pustakawan mengetahui kompetensi yang dimiliki dan kompetensi yang tidak dimiliki atau kompetensi yang perlu ditingkatkan. Pustakawan akan lebih cepat memperbaiki, meningkatkan atau mempertahankan kompetensinya jika menerima penilaian dari pemustaka dan teman sejawat, sehingga pustakawan menjawab pemustaka dengan memilih salah satu dari tiga cara yaitu pantas, efektif, dan etis yang dicampur dengan elemen kompetensi khususnya appropriateness.

Dalam mengukur kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan, diperlukan skor/nilai untuk mengukur kriteria kompetensi tersebut, Penelitian mengacu pada Konsep Kompetensi Komunikasi Interpersonal, Spitzberg & Cupach's (2002), menyatakan bahwa sebagai "perilaku berulang yang diarahkan pada tujuan, pola kebiasaan, dan rangkaian perilaku yang sesuai dengan konteks interaksional".

Spitzberg & Cupach's (2002), menyebutkan ada 3 (tiga) faktor yang dapat meningkatkan kompetensi komunikasi, yaitu : (1) communication effectiveness; (2) communication appropriateness; dan factors that facilitate communication competence.

Menurut Spitzberg & Cupach (1984) model kompetensi komunikasi, ada tiga hal yang dapat membantu individu menjadi lebih kompeten: (1) knowledge; (2) motivation; dan (3) skill. Canary & Cody (2000) memberikan enam kriteria untuk menilai kompetensi, namun tidak terbatas pada, kesesuaian dan efektivitas dirasakan. Kriteria meliputi: adaptability; conversational involvement;

conversational management; empathy; effectiveness; dan appropriateness.

Karakteristik kompetensi komunikasi dapat diamati dari perilaku berkomunikasi seseorang. Karakteristik ini menjadi kemampuan dalam suatu proses komunikasi, karakteristik kompetensi komunikasi dari McCornack (2010), membagi 3 (tiga) karakteristik komunikasi interpersonal: Appropriateness; Effectiveness; dan Ethics.

Faktor-faktor apa yang menghambat kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan dalam meningkatkan pelayanan kepada pemustaka pada BPAD Provinsi Sulawesi Selatan?

Lazim ditemukan kesalah pengertian antara pustakawan dan pemustaka yang mengakibatkan terjadinya hambatan hambatan berkomunikasi, sehingga tujuan tidak tercapai. Faktor-faktor yang menghambat kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan kepada pemustaka :

1. *Kurangnya kesadaran diri pustakawan*
Pustakawan perlu meningkatkan kesadaran diri dengan cara bertanya pada diri sendiri dan mengevaluasi komunikasi interpersonal dengan pemustaka, seperti perbedaan layanan masa lalu dengan keadaan sekarang;
2. *Kurangnya pendidikan atau pelatihan komunikasi interpersonal bagi pustakawan*
Pendidikan atau pelatihan merupakan cara yang dapat digunakan untuk meningkatkan kesadaran diri pustakawan; dan
3. *Peningkatan kesadaran pustakawan akan perannya sebagai komunikator*
Seorang pustakawan secara sadar dan fokus dalam menyampaikan informasi secara verbal dan non verbal untuk menentukan bagaimana harus bertindak.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data terhadap jawaban dari seluruh pertanyaan yang diajukan kepada informan, maka dapat disimpulkan :

1. Kompetensi komunikasi pustakawan dalam meningkatkan pelayanan kepada pemustaka pada BPAD Provinsi Sulawesi Selatan kategori tinggi baik untuk penilaian diri, teman sejawat dan pemustaka. Tingginya kompetensi komunikasi pustakawan (motivasi, knowledge, dan skill) diperlukan untuk memfasilitasi pustakawan untuk menjadi lebih kompeten. Namun demikian hasil lain mengungkapkan kompetensi komunikasi interpersonal pustakawan kategori rendah untuk penilai teman sejawat dan pemustaka. Rendahnya kompetensi komunikasi interpersonal (fleksibilitas, conversational involvement; conversation manajemen, empathy, effectiveness, dan appropriates) karena perilaku pustakawan tidak secara berulang memenuhi kebutuhan/keinginan pemustaka, selain itu penempatan posisi kerja pustakawan tidak sesuai dengan kompetensinya atau keahliannya.
2. Faktor-faktor menghambat kompetensi komunikasi adalah kurangnya kesadaran diri pustakawan; kurangnya pendidikan atau pelatihan komunikasi interpersonal bagi pustakawan; dan kurangnya kesadaran pustakawan akan perannya sebagai komunikator.

REFERENSI

- Canary D.J & Cody M.J. 1993. *Interpersonal Communication. A Goals-Based Approach*. New York: St. Martin's Press.
- Komariah. 2009. *Keterampilan Komunikasi Interpersonal bagi Pustakawan*. Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran, 15:16.
- Makarim L. 2006. "Pustakawan Idaman Pemakainya: Sebuah Studi Di Perpustakaan Nasional RI." *Media Pustakawan: Media Komunikasi Antar Pustakawan* vol. 13 (2-4) 11 – 18.
- McCornack. 2010. *Reflect & Relate an Introduction to Interpersonal Communication, Second Edition*. Boston: Bedford/St. Martin's.
- Mulyana D. 2005. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel. Penelitian*. Bandung : Alfabeta.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Jogjakarta : Kanisius.
- Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. 2002. *Interpersonal skills*. In M. L. Knapp & J. A. Daly (Eds.), *Handbook of interpersonal communication*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Spitzberg, B.H., & Cupach.W.R. 1984. *Interpersonal Communications Competence*. Beverly Hills. CA: Sage.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: AFABETA.
- Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 43 Tahun 2007. tentang. *Perpustakaan*.
- Wicaksono H. 2004. *Kompetensi Perpustakaan dan Pustakawan dalam Implementasi Teknologi Informasi di Perpustakaan*. [Internet], Jakarta : Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Remaja Rosdakarya.