

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Observasi & Wawancara Penelitian

IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM HUBUNGAN KERJA DAN KOORDINASI

PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

(Studi Deskriptif Kualitatif di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat
Dimensi *Openness*, *Supportiveness* dan *Trust*)

Teori	: William Charles Redding (1972)
Metode	: Studi Deskriptif Kualitatif
Teknik Observasi	: Observasi Partisipatif (<i>Moderate Participation</i>)
Teknik Wawancara	: Wawancara Semi Terstruktur
Lokasi	: Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Provinsi Jawa Barat

BAGIAN I: PANDUAN OBSERVASI

A. Petunjuk Pelaksanaan Observasi

1. Peneliti hadir langsung di lingkungan kerja pada hari dan jam kerja.
2. Peneliti terlibat dalam sebagian kegiatan pelayanan sambil mengamati (*moderate participation*).
3. Seluruh hasil pengamatan dicatat dalam catatan lapangan (*field notes*).
4. Pengamatan dilakukan secara natural tanpa mengganggu aktivitas pegawai.
5. Fokus pengamatan pada tiga dimensi: *openness*, *supportiveness*, dan *trust*.
6. Peneliti menjaga objektivitas dalam mencatat fenomena yang diamati.

B. Aspek yang Diamati

Dimensi 1: *Openness* (Keterbukaan)

No .	Indikator Checklist Observasi	Status	Bukti Temuan (Observasi + Wawancara)	Catatan Analisis Berdasarkan Teori Redding
1.	Kejelasan penyampaian informasi/arahan dari pimpinan kepada staf	Teramati (Keduanya)	Observasi: Pada 12 Juni 2026, peneliti menyaksikan langsung pegawai berdiskusi mengenai rundown acara Workshop Literasi Keuangan dan persiapan Peresmian Sanggar Tari, menunjukkan forum penyampaian arahan kerja yang	Redding (1972) menegaskan keterbukaan berkaitan dengan kualitas komunikasi ke bawah yang ditandai kejujuran dan transparansi penyampaian pesan. Konsistensi mekanisme dua tahap yang teramati langsung dan

			terstruktur. Wawancara: Ibu Kiki Riana menjelaskan mekanisme dua tahap (diskusi tim inti lalu diteruskan ke rapat keseluruhan staf) dengan pembagian tugas jelas; Pak Firman menyebut instruksi disampaikan melalui rapat pimpinan setiap Senin; Ibu Siti Laelasari menyebut arahan disampaikan via rapat luring/daring dengan sistem perwakilan ruangan; Pak Dani menilai informasi pimpinan lengkap, jelas, dan langsung dapat dilaksanakan; Ibu Soliah menyatakan arahan pimpinan sudah jelas dan dipahami.	dikonfirmasi seluruh informan menunjukkan downward communication yang terstruktur dan tidak tertutup, ciri inti dimensi openness.
2.	Kelancaran penyampaian informasi antarpegawai dalam koordinasi harian	Teramati (Keduanya)	Observasi: 10 Juni - peneliti bekerja bersama Ibu Siti Laelasari dan Pak Gatot menyiapkan buku Perpustakaan Keliling, koordinasi harian berjalan tanpa hambatan; 12 Juni - pegawai berdiskusi dan berkoordinasi menyiapkan doorprize serta gladi acara. Wawancara: Pak Dani menyatakan tidak pernah ada miskomunikasi karena semua diinformasikan via WA; Ibu Siti menjelaskan adanya grup LTP, grup koordinator, dan grup besar PPK; Pak Firman menyebut koordinator rantai	Keterbukaan komunikasi tercermin dari sejauh mana anggota organisasi bebas dan lancar menyampaikan informasi. Observasi langsung terhadap kerja kolaboratif lintas-pegawai memperkuat pengakuan informan bahwa aliran informasi horizontal berjalan lancar, selaras dengan prinsip Redding tentang aliran informasi yang tidak tersendat.

			meneruskan informasi ke bawah.	
3.	Ketersediaan forum/media komunikasi (WA grup, rapat rutin, papan informasi)	Teramati (Keduanya)	Observasi/Dokumentasi: Peneliti secara langsung melihat dan diteruskan pesan WhatsApp dari Kepala Dinas kepada Ibu Kiki Riana yang berisi arahan untuk menerima tamu dari Sukabumi, membuktikan WhatsApp benar-benar digunakan sebagai media komunikasi kerja sehari-hari, bukan sekadar klaim informan. Wawancara: Ibu Kiki menyebut WA grup, Zoom, dan rapat tatap muka; Pak Firman menyebut grup khusus pelaksana dan rapat bidang minimal sepekan sekali; Ibu Siti Laelasari (Ibu Ella) menyebut grup LTP, grup koordinator, dan grup besar PPK; Pak Dani menyebut grup tempat pimpinan menyampaikan info awal; Ibu Soliah menyebut grup dan rapat bidang sebagai saluran utama.	Redding menekankan keterbukaan ditandai tersedianya saluran yang memungkinkan aliran pesan dua arah. Bukti dokumentasi pesan WA dari Kadis yang disaksikan langsung peneliti menjadi verifikasi konkret atas klaim seluruh informan mengenai penggunaan WA sebagai saluran arahan kerja, menjadikan indikator ini tervalidasi melalui triangulasi penuh.
4.	Kejelasan arahan kerja harian dari pimpinan kepada staf	Teramati (Keduanya)	Observasi: 12 Juni - Pak Dani teramati bertugas di Ruang Anak sesuai penempatan/arahan kerja; sejumlah pegawai (Ibu Ella, Ibu Ipeh, Ibu Kiki) teramati berada pada pos masing-masing sesuai pembagian tugas. Wawancara: Ibu Kiki menjelaskan	Sesuai Redding, keterbukaan komunikasi ke bawah mencakup kejelasan instruksi kerja agar bawahan memahami tugasnya. Penempatan kerja yang teramati konsisten dengan pembagian tugas yang dijelaskan informan

			arahan kerja disampaikan dengan pembagian tugas jelas; Pak Dani menyatakan informasi pimpinan langsung bisa dilaksanakan; Ibu Siti menyebut perwakilan ruangan menerima arahan lalu meneruskannya ke tim.	memperkuat validitas indikator ini melalui triangulasi sumber.
5.	Kebebasan pegawai menyampaikan pendapat/masukan/keluhan tanpa rasa khawatir	Teramati (Wawancara)	Aspek psikologis (rasa khawatir/tidak khawatir) bersifat internal dan tidak dapat diamati langsung. Wawancara: Ibu Kiki menjelaskan mekanisme 'surat cinta' (surat anonim) dan WA personal bagi staf yang sungkan, meski mengakui masih ada yang lebih nyaman diam; Pak Firman menyatakan bebas menyampaikan ide dalam koridor pekerjaan; Ibu Siti menyebut pernah diberi kesempatan menyampaikan kendala sarana-prasarana dan ditanggapi; Pak Dani menyebut hubungan seperti saudara; Ibu Soliah menyatakan sudah bebas karena pimpinan suka meminta pendapat bawahan.	Redding menempatkan kebebasan berpendapat (komunikasi ke atas) sebagai inti dimensi openness and candor. Temuan kanal alternatif ('surat cinta') yang adaptif terhadap perbedaan kenyamanan individu memperkaya pemahaman bahwa keterbukaan di Bidang PPK dijumpai secara aktif oleh pimpinan, bukan sekadar klaim normatif.
6.	Keterbukaan komunikasi saat terjadi penyesuaian peran/penugasan mendadak	Teramati (Keduanya)	Observasi: 12 Juni - Pak Firman yang sebelumnya WFH datang ke kantor setelah waktu Zuhur dan langsung membantu tugas pelayanan	Redding menyebut keterbukaan mencakup kesiapan menyampaikan informasi dalam situasi yang berubah cepat. Kasus pesan WA Kadis terkait

			pengembalian buku, menunjukkan penyesuaian peran mendadak yang berjalan lancar. Dokumentasi/Observasi: Peneliti juga menyaksikan langsung pesan WhatsApp dari Kepala Dinas kepada Ibu Kiki Riana berisi arahan mendadak untuk menerima tamu dari Sukabumi, dan arahan tersebut dikomunikasikan secara terbuka kepada peneliti saat itu juga. Wawancara: Ibu Kiki menjelaskan instruksi mendadak dari Kadis langsung ditindaklanjuti dan dilaporkan ke Kabid; penukaran tugas antarrekan dilakukan horizontal tanpa lapor dulu; Pak Dani menyatakan siap 24 jam; Ibu Siti Laelasari (Ibu Ella) menyebut pernah diminta meng-handle ruangan lain sesuai arahan pimpinan.	tamu Sukabumi merupakan bukti dokumentasi yang memperkuat secara konkret klaim Ibu Kiki bahwa instruksi mendadak dari pimpinan dikomunikasikan secara terbuka dan segera, sejalan dengan pola pada keempat informan lain.
--	--	--	---	--

Dimensi 2: Supportiveness (Dukungan)

No.	Indikator Checklist Observasi	Status	Bukti Temuan (Observasi + Wawancara)	Catatan Analisis Berdasarkan Teori Redding
7.	Bentuk dukungan antarpegawai saat ada kekosongan petugas di unit layanan	Teramati (Keduanya)	Observasi: 12 Juni - Pak Firman yang sebelumnya WFH hadir ke kantor setelah Zuhur dan langsung membantu tugas pengembalian buku, mengisi kekosongan akibat sebagian staf WFH. Wawancara: Pak Firman menyebut yang tidak bisa dikerjakan sendiri	Armstrong (1998, dalam Muspawi et al., 2021) mendefinisikan dukungan sebagai perasaan terkait pemberian dukungan dari atasan maupun rekan kerja. Perilaku Pak Firman yang teramati langsung sesuai dengan pola saling backup tanpa perjanjian yang

			dibantu rekan lain tanpa perhitungan awal; Ibu Siti menyebut tim LTP siap meng- <i>handle</i> ruangan lain saat ada petugas sakit/bertugas lain; Ibu Kiki menyebut dinamika saling mendukung diperkuat keterbatasan SDM yang mendorong saling backup.	digambarkan informan.
8.	Dukungan dan apresiasi pimpinan kepada staf dalam pelaksanaan tugas	Teramati (Wawancara)	Tidak ada momen apresiasi pimpinan yang tercatat langsung dalam catatan lapangan observasi. Wawancara: Ibu Kiki menjelaskan sistem reward berbasis TRK (barang simbolis, oleh-oleh, rekomendasi bacaan); Pak Firman menerima apresiasi moril dan materiil; Ibu Siti menyebut respons 'keren' dari Kabid di grup saat kegiatan pusling; Pak Dani menyebut lebih suka kritik membangun; Ibu Soliah menerima ucapan terima kasih dan doa dari pimpinan.	Redding menyatakan dukungan membantu bawahan membangun perasaan diri berharga dalam organisasi. Karena momen apresiasi konkret hanya tergal via narasi informan, status ditetapkan teramati-wawancara; konsistensi lima informan memperkuat validitas temuan.
9.	Sikap pegawai saat rekan kerja membutuhkan bantuan (respons langsung atau menunggu instruksi)	Teramati (Keduanya)	Observasi: 10 Juni – Ibu Soliah dibantu anak PKL UPI ketika bertugas di ruang baca anak, lalu peneliti berpartisipasi membantu Ibu Siti serta Pak Gatot menyusun buku Pusling tanpa instruksi formal sebelumnya; 12 Juni - pegawai saling membantu menyiapkan doorprize secara langsung, peneliti pun ikut berpartisipasi. Wawancara: Pak Firman menyebut	Redding menekankan respons dukungan yang responsif sebagai unsur dimensi supportiveness. Observasi langsung atas kerja gotong-royong menyiapkan kegiatan memperkuat klaim informan bahwa respons bantuan bersifat spontan, bukan menunggu instruksi.

			permintaan tolong langsung direspons tanpa perjanjian awal; Ibu Soliah menyatakan saat kunjungan besar tetap membantu walau bukan tugasnya.	
10.	Suasana saling mendukung dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan secara keseluruhan	Teramati (Keduanya)	Observasi: Kedua sesi observasi (10 & 12 Juni) menggambarkan suasana pelayanan yang kondusif meski ada kunjungan rombongan sekolah dan persiapan dua kegiatan besar sekaligus, pegawai bekerja sama tanpa terlihat konflik. Wawancara: Ibu Kiki menyebut pembagian tugas merata dan komunikasi horizontal yang tidak hierarkis kaku; Pak Firman menyebut suasana kerja enjoy, saling dukung, tidak egois; Ibu Siti menyebut momen outing sebagai pengalaman kebersamaan; Pak Dani menyebut Bidang PPK paling kompak dan solid; Ibu Soliah menyebut sudah pasti saling mendukung karena kerja tim.	Suasana suportif tercermin dari kualitas hubungan interpersonal yang menciptakan kenyamanan komunikasi. Kesesuaian suasana kondusif yang teramati di lapangan dengan deskripsi seluruh informan menjadi bukti triangulasi yang kuat bahwa dukungan bersifat kultural, bukan situasional sesaat.
11.	Respons pegawai ketika beban kerja meningkat (saling membantu/berbagi tugas secara sukarela)	Teramati (Keduanya)	Observasi: 12 Juni - beban kerja meningkat karena persiapan dua kegiatan besar sekaligus (Workshop Literasi Keuangan dan Peresmian Sanggar Tari); pegawai yang menjadi panitia teramati bekerja bersama menyiapkan doorprize dan gladi tanpa pembagian formal yang kaku. Wawancara: Ibu Siti menyebut tetap	Redding menyatakan dukungan tercermin dari kesediaan saling membantu tanpa paksaan saat beban kerja tidak merata. Kesesuaian aktivitas kolektif yang teramati langsung dengan narasi 'saling backup tanpa perhitungan' dari informan memperkuat keabsahan temuan ini.

			membantu meski bukan tugasnya saat ada kunjungan besar (150 orang); Pak Dani menyebut tim tidak pernah mengeluh saat ditugaskan ekstra; Ibu Kiki menyebut situasi menguji kekompakan selalu diselesaikan dengan solusi kolektif.	
12.	Bentuk dukungan komunikasi yang terjadi saat ada kendala/hambatan dalam pelayanan	Teramati (Wawancara)	Tidak ada insiden kendala/hambatan pelayanan yang tercatat secara langsung dalam catatan lapangan observasi. Wawancara: Ibu Kiki menyebut hambatan banyak dari faktor eksternal (koordinasi lintas OPD) diselesaikan dengan komunikasi langsung; Pak Firman menyebut masukan perbaikan mobil pusling langsung ditindaklanjuti pimpinan; Pak Dani menyebut kendala dari pihak luar kini diatasi dengan rutin mengoreksi surat masuk; Ibu Siti menyebut konfirmasi ke grup/kontak person saat info kurang jelas.	Redding menyebutkan dukungan komunikasi penting saat anggota menghadapi kesulitan kerja agar tidak merasa sendirian. Karena bukti hanya bersumber dari narasi pengalaman informan, status ditetapkan teramati-wawancara.

Dimensi 3: Trust (Kepercayaan)

No.	Indikator Checklist Observasi	Status	Bukti Temuan (Observasi + Wawancara)	Catatan Analisis Berdasarkan Teori Redding
13.	Kepercayaan pimpinan dalam mendelegasikan tugas kepada staf secara terbuka dan jelas	Teramati (Keduanya)	Observasi: Penempatan kerja yang teramati (Pak Dani di Ruang Anak; Ibu Siti Laelasari dilibatkan dalam Pusling bersama peneliti dan Pak Gatot).	Redding menjelaskan dimensi trust terlihat dari kepercayaan atasan kepada staf dalam menjalankan tugas yang menumbuhkan respons positif kinerja. Contoh pendelegasian tugas via WA dari Kadis

			Dokumentasi/Obse rvasi: Pesan WhatsApp dari Kepala Dinas kepada Ibu Kiki Riana berisi arahan menerima tamu dari Sukabumi yang ditunjukkan langsung kepada peneliti merupakan contoh konkret pendelegasian tugas dari pimpinan tertinggi kepada staf secara terbuka dan jelas. Wawancara: Ibu Kiki menyebut delegasi berdasarkan kemampuan dan posisi (contoh: disposisi surat ke Bu Ine/Bu Ipeh, delegasi laporan ke pustakawan muda); Pak Firman menyebut delegasi selektif sesuai kewenangan; Ibu Siti menyebut siap menjadi koordinasi lantai; Pak Dani menyatakan tidak ada kata tidak bisa untuk setiap pelimpahan tugas.	kepada Ibu Kiki menjadi bukti dokumentasi nyata yang melengkapi penempatan kerja yang teramati dan pola delegasi berbasis kemampuan yang dijelaskan informan, sehingga validitas temuan ini semakin kuat.
14.	Kepercayaan antarpegawai dalam pembagian dan pelimpahan tugas kerja	Teramati (Keduanya)	Observasi: Kerja kolaboratif menyiapkan Pusling (10 Juni) dan doorprize/gladi acara (12 Juni) menunjukkan pegawai saling mengandalkan satu sama lain dalam pembagian peran tanpa konflik. Wawancara: Ibu Kiki menyebut	Sesuai Redding, kepercayaan antarsesama anggota menumbuhkan motivasi kerja yang lebih tinggi. Aktivitas kolaboratif lapangan yang teramati langsung selaras dengan pola kepercayaan horizontal yang

			pengaturan WFH antara dirinya dan Kang Ferry sepenuhnya berbasis saling percaya tanpa kontrol ketat atasan; Pak Firman menyebut kepercayaan terbangun alami; Pak Dani menyebut pembagian tugas dijadwalkan dengan SOP; Ibu Soliah menyebut karena kerja tim harus saling percaya.	dijelaskan kelima informan.
15.	Kepercayaan antarpegawai dalam koordinasi penyesuaian peran yang bersifat situasional	Teramati (Keduanya)	Observasi: Pak Firman yang sebelumnya WFH kembali ke kantor dan langsung mengisi tugas pengembalian buku tanpa proses serah-terima formal yang rumit, menunjukkan penyesuaian peran situasional berjalan atas dasar saling percaya. Wawancara: Ibu Kiki menyebut contoh penukaran tugas Gasibu dilakukan horizontal asal ruangan tetap terjaga; Ibu Siti menyebut siap meng-handle ruangan lain sesuai arahan; Ibu Soliah menyebut pernah menggantikan rekan dalam tugas pusling karena jadwal bentrok.	Redding menyatakan kepercayaan memudahkan koordinasi tanpa pengawasan ketat saat terjadi perubahan situasional. Kesesuaian perilaku Pak Firman yang teramati dengan pola 'siap menggantikan tanpa hambatan' memperkuat temuan bahwa kepercayaan situasional ini benar-benar dipraktikkan.
16.	Pegawai menjalankan tugas dengan	Teramati (Keduanya)	Observasi: 12 Juni - sejumlah pegawai melaksanakan	Redding menegaskan kepercayaan tinggi berkorelasi dengan

	penuh tanggung jawab tanpa harus selalu diawasi		WFH sementara pegawai lain (Ibu Siti Laelasari, Ibu Ipeh, Ibu Kiki) tetap menjalankan tugas pelayanan di kantor tanpa pengawasan langsung dari pimpinan yang teramati selama observasi. Wawancara: Ibu Kiki menyatakan 'kalau dikasih kerjaan, pasti mereka tanggung jawab... tidak perlu diawasi terus-menerus', termasuk pengaturan WFH yang diatur sendiri oleh pegawai; Pak Firman menyebut bekerja berdasarkan SOP; Ibu Soliah menyebut diberi kebebasan asal target tercapai.	motivasi kerja tinggi tanpa perlunya pengawasan ketat (trust, confidence, and credibility). Pola kerja WFH/WFO yang teramati berjalan lancar tanpa pengawasan intensif sejalan dengan deskripsi kepercayaan outcome-based dari seluruh informan.
17.	Penyelesaian miskomunikasi dilakukan secara komunikatif	Teramati (Wawancara)	Tidak ada insiden miskomunikasi yang tercatat secara langsung dalam catatan lapangan observasi. Wawancara: Ibu Kiki menjelaskan prinsip 'yang sudah mah sudah', diselesaikan dengan membicarakan langkah ke depan tanpa menyalahkan personal; Pak Firman menyebut pernah ada konflik like and dislike yang diselesaikan dengan mengobrol langsung; Ibu Siti menyebut selalu konfirmasi sebelum bertindak;	Redding menyebut kepercayaan sebagai dasar penyelesaian konflik komunikasi secara konstruktif, bukan saling menyalahkan. Karena tidak ada peristiwa miskomunikasi yang benar-benar teramati di lapangan selama masa observasi, indikator ini hanya tervalidasi melalui pernyataan retrospektif kelima informan

			Pak Dani menyatakan tidak pernah ada miskomunikasi karena semua diinformasikan via WA; Ibu Soliah menyebut diselesaikan secara langsung atau via WhatsApp.	
18.	Rasa saling percaya dalam pemberian arahan kerja melalui WhatsApp	Teramati (Keduanya)	Observasi/Dokumentasi: Peneliti menyaksikan dan diteruskan secara langsung pesan WhatsApp dari Kepala Dinas kepada Ibu Kiki Riana berisi arahan menerima tamu dari Sukabumi; arahan tersebut diterima dan dijalankan tanpa keraguan, menjadi bukti nyata bahwa arahan kerja via WhatsApp benar-benar dipercaya dan langsung dieksekusi. Wawancara: Ibu Kiki menyebut WA personal digunakan untuk instruksi mendadak, termasuk langsung dari Kepala Dinas, serta giliran WFH yang diatur sendiri tanpa persetujuan berulang dari atasan; Pak Dani menyebut pimpinan memberikan informasi awal di grup, tetap diinformasikan di grup bahkan di luar jam kerja; Ibu Soliah dan Ibu Siti Laelasari menyebut grup	Redding menyatakan kepercayaan tercermin dari kesediaan menerima dan menjalankan arahan tanpa keraguan berlebihan terhadap sumber pesan. Bukti dokumentasi pesan WA dari Kadis yang langsung dieksekusi oleh Ibu Kiki menjadi verifikasi visual yang konkret atas klaim seluruh informan, sehingga indikator ini kini tervalidasi melalui kedua teknik triangulasi.

			sebagai saluran utama penyampaian arahan.	
--	--	--	---	--

BAGIAN II: PANDUAN WAWANCARA

Jenis: Semi Terstruktur Pertanyaan dapat berkembang sesuai jawaban informan

Daftar Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Peran
1.	Ibu Kiki Riana, S.H.	Pustakawan Ahli Madya	Informan Kunci
2.	Ibu Siti Laelasari, S.Sos.	Pustakawan Ahli Pertama	Informan Utama
3.	Ibu Soliah, S.Sos.	Pustakawan Ahli Muda	Informan Utama
4.	Bapak Dani Hermawan, S.H.	Penata Layanan Operasional	Informan Pendukung
5.	Bapak Muhammad Firman, S.Sos.	Penata Layanan Operasional	Informan Pendukung

Pertanyaan Pembuka (Semua Informan)

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu untuk meluangkan waktu. Perkenalkan, saya Fina Irkahayu, mahasiswa yang sedang melakukan penelitian tentang iklim komunikasi organisasi di Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Jawa Barat. Wawancara ini bertujuan untuk keperluan akademik dan kerahasiaan identitas Bapak/Ibu akan dijaga sepenuhnya.

Boleh Bapak/Ibu perkenalkan diri dan jabatan saat ini?

Sudah berapa lama Bapak/Ibu bertugas di Bidang Pelayanan ini?

PANDUAN WAWANCARA – INFORMAN KUNCI

Ibu Kiki Riana, S.H. (Pustakawan Ahli Madya)

1. Dimensi Keterbukaan (*Openness*)

No	Pertanyaan
1	Bagaimana cara Ibu menyampaikan informasi terkait tugas dan kebijakan kepada seluruh staf di bidang ini, apakah ada prosedur atau cara tertentu yang biasa Ibu lakukan?
2	Media atau saluran komunikasi apa yang biasa Ibu gunakan dalam menyampaikan arahan kepada staf, apakah melalui rapat, grup komunikasi WhatsApp, atau cara lain?
3	Apakah Ibu memberikan kesempatan kepada staf untuk menyampaikan pendapat, masukan, atau bahkan keberatan dalam pelaksanaan tugas? Bagaimana biasanya hal itu berlangsung?
4	Ketika terjadi penyesuaian peran atau perubahan penugasan secara mendadak, bagaimana Ibu mengomunikasikannya kepada staf yang bersangkutan?
5	Menurut Ibu, apakah informasi yang disampaikan dalam koordinasi kerja selama ini sudah dipahami dengan baik oleh seluruh staf?

2. Dimensi Dukungan (*Supportiveness*)

No	Pertanyaan
6	Bagaimana bentuk dukungan yang Ibu berikan kepada staf dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, terutama saat beban kerja meningkat atau ada kekosongan petugas?

7	Ketika ada staf yang menghadapi kesulitan dalam menjalankan tugasnya, bagaimana Ibu biasanya merespons situasi tersebut?
8	Bagaimana Ibu mendorong terciptanya suasana saling mendukung antarpegawai di lingkungan kerja bidang ini?
9	Apakah Ibu memberikan apresiasi kepada staf atas pekerjaan yang mereka lakukan? Bagaimana biasanya bentuk apresiasi tersebut?

3. Dimensi Kepercayaan (*Trust*)

No	Pertanyaan
10	Bagaimana Ibu mendelegasikan tugas kepada staf, apakah ada pertimbangan khusus dalam mempercayakan tanggung jawab tertentu kepada pegawai tertentu?
11	Sejauh mana Ibu mempercayai staf dalam menjalankan tugasnya secara mandiri tanpa harus selalu diawasi secara langsung?
12	Ketika terjadi miskomunikasi atau kesalahan dalam koordinasi antarpegawai, bagaimana Ibu biasanya menangani dan menyelesaikan persoalan tersebut?
13	Menurut Ibu, bagaimana kondisi kepercayaan antarpegawai saat ini dalam menjalankan kerja sama dan koordinasi di bidang pelayanan ini?

PANDUAN WAWANCARA – INFORMAN UTAMA & PENDUKUNG

Ibu Siti Laelasari, S.Sos | Ibu Soliah, S.Sos | Bapak Dani Hermawan, S.H. | Bapak Muhammad Firman, S.Sos.

1. Dimensi Keterbukaan (*Openness*)

No	Pertanyaan
1	Bagaimana cara pimpinan menyampaikan informasi atau arahan kerja kepada Bapak/Ibu, apakah sudah jelas, mudah dipahami, dan disampaikan tepat waktu?
2	Apakah Bapak/Ibu merasa bebas untuk menyampaikan pendapat, pertanyaan, atau masukan kepada pimpinan maupun rekan kerja tanpa rasa khawatir?
3	Bagaimana proses komunikasi yang berlangsung ketika ada perubahan penugasan atau penyesuaian peran secara mendadak, apakah disampaikan dengan jelas?
4	Apakah informasi yang dibutuhkan untuk pelaksanaan tugas selalu tersedia dan mudah diakses, misalnya melalui grup komunikasi kerja atau pertemuan rutin?
5	Pernahkah Bapak/Ibu merasa ada informasi yang kurang tersampaikan dengan jelas atau terlambat diterima? Bagaimana situasi tersebut biasanya diatasi?

2. Dimensi Dukungan (*Supportiveness*)

No	Pertanyaan
6	Bagaimana bentuk dukungan yang Bapak/Ibu rasakan dari pimpinan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, apakah pimpinan aktif memberikan bimbingan dan arahan?
7	Ketika rekan kerja Bapak/Ibu sedang berhalangan atau mendapat tugas lain, bagaimana biasanya situasi tersebut direspons oleh anggota tim lainnya?
8	Apakah Bapak/Ibu merasa didukung oleh rekan-rekan kerja ketika menghadapi situasi yang menuntut kerja ekstra atau penyesuaian tugas secara mendadak?
9	Bagaimana suasana kerja di bidang ini secara umum, apakah Bapak/Ibu merasakan adanya semangat saling mendukung dan membantu antarpegawai?
10	Pernahkah Bapak/Ibu menerima apresiasi dari pimpinan atas pekerjaan yang dilakukan? Bagaimana hal tersebut memengaruhi semangat kerja Bapak/Ibu?

3. Dimensi Kepercayaan (*Trust*)

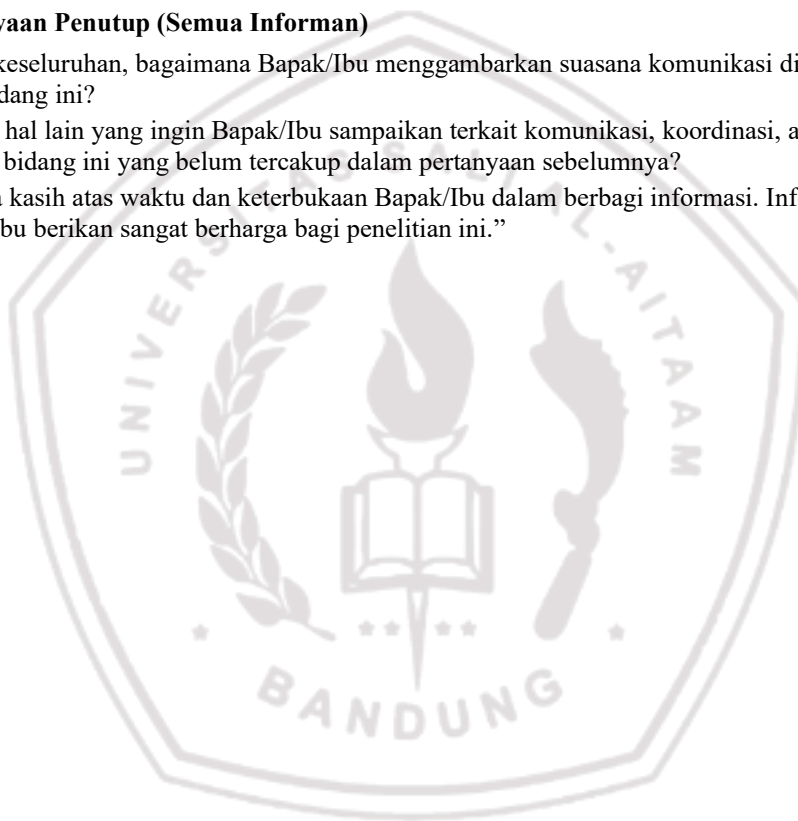
No	Pertanyaan
11	Sejauh mana Bapak/Ibu merasa dipercaya oleh pimpinan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, apakah diberi kebebasan untuk bekerja secara mandiri?
12	Bagaimana kepercayaan antara Bapak/Ibu dengan rekan kerja dalam pelaksanaan koordinasi dan pembagian tugas sehari-hari?
13	Ketika ada pelimpahan tugas dari rekan yang berhalangan, bagaimana Bapak/Ibu menyikapinya, apakah merasa yakin dan siap untuk menjalankan tugas tersebut?
14	Apakah Bapak/Ibu merasa nyaman untuk menyampaikan hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan secara terbuka kepada pimpinan maupun rekan kerja?
15	Ketika terjadi miskomunikasi atau kesalahpahaman dalam koordinasi, bagaimana biasanya persoalan tersebut diselesaikan, apakah secara langsung dan terbuka?

Pertanyaan Penutup (Semua Informan)

Secara keseluruhan, bagaimana Bapak/Ibu menggambarkan suasana komunikasi di lingkungan kerja bidang ini?

Adakah hal lain yang ingin Bapak/Ibu sampaikan terkait komunikasi, koordinasi, atau hubungan kerja di bidang ini yang belum tercakup dalam pertanyaan sebelumnya?

“Terima kasih atas waktu dan keterbukaan Bapak/Ibu dalam berbagi informasi. Informasi yang Bapak/Ibu berikan sangat berharga bagi penelitian ini.”



Lampiran 2 Observasi Peneliti Rabu 10 Juni 2026

Hari/Tanggal : Rabu, 10 Juni 2026

Waktu : 10:00 Wib

Lokasi : Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Jawa Barat

Kegiatan yang Diamati : Aktivitas Kerja Pegawai dan Koordinasi Pelayanan

Observasi awal dilaksanakan pada tanggal 10 Juni 2026 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat (Dispusipda Jabar), khususnya pada Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan (PPK). Ketika peneliti tiba di lokasi, suasana pelayanan perpustakaan berlangsung cukup aktif. Pada area lobi, terlihat kunjungan rombongan anak-anak dari sekolah TK Aisiyah 12 & sekolah SMK Cindekia yang tengah mengikuti kegiatan di lingkungan perpustakaan. Meskipun demikian, aktivitas pelayanan kepada pengunjung tetap berjalan dengan baik dan tertib.

Selain mengamati aktivitas pelayanan, peneliti juga memperhatikan interaksi antarpegawai dalam menjalankan tugas keseharian mereka. Beberapa pegawai tampak berada di pos masing-masing: di ruang baca anak terdapat pegawai yang sedang menjalankan tugasnya sambil dibantu oleh anak PKL dari UPI (Universitas Pendidikan Indonesia) di bagian peminjaman dan pengembalian buku pun terdapat petugas yang berjaga, sementara di ruang sirkulasi lainnya terlihat pemustaka hadir dengan suasana yang kondusif.

Pada kesempatan tersebut, peneliti turut berpartisipasi secara aktif dengan membantu menyusun dan merapikan buku-buku yang akan dibawa dalam kegiatan Perpustakaan Keliling (Pusling). Dalam kegiatan ini, peneliti bekerja bersama Ibu Siti Laelasari selaku Pustakawan, serta didampingi oleh Bapak Gatot, salah satu pegawai Bidang PPK.

Lampiran 3 Observasi Peneliti Jumat 12 Juni 2026

Hari/Tanggal : Jumat, 12 Juni 2026

Waktu : 10.30 Wib

Lokasi : Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Jawa Barat

Kegiatan yang Diamati : Aktivitas Kerja Pegawai dan Koordinasi Pelayanan

Pada Jumat, 12 Juni 2026, peneliti melakukan observasi di Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Jawa Barat mulai pukul 10.30 Wib. Selama observasi berlangsung, peneliti melihat petugas bertugas di ruang masing-masing sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Peneliti juga melihat Pak Dani bertugas di Ruang Anak. Selain itu, kondisi pengunjung atau pemustaka yang berada di area layanan perpustakaan terlihat kondusif.

Pada hari tersebut, peneliti mengamati bahwa beberapa pegawai melaksanakan pekerjaan secara *Work From Home* (WFH). Sementara itu, beberapa pegawai lainnya berada di kantor, di antaranya Ibu Siti, Ibu Ipeh, dan Ibu Kiki. Peneliti melihat adanya interaksi, diskusi, dan koordinasi yang dilakukan antarpegawai terkait persiapan kegiatan yang akan dilaksanakan pada hari Senin. Diskusi yang dilakukan membahas persiapan gladi serta kesiapan pelaksanaan kegiatan Workshop Literasi Keuangan SMA/SMK 250 dan Peresmian Sanggar Tari. Dalam proses tersebut, peneliti melihat pegawai saling berdiskusi mengenai persiapan kegiatan serta memastikan kesiapan pelaksanaan acara.

Selama observasi berlangsung, peneliti juga mengamati bahwa beberapa pegawai yang terlibat sebagai panitia kegiatan melakukan persiapan untuk pelaksanaan acara. Pada siang hari, menuju sore peneliti ikut membantu menyiapkan hadiah atau doorprize yang akan digunakan dalam kegiatan tersebut. Saat proses persiapan berlangsung, peneliti melihat adanya interaksi dan koordinasi antarpegawai dalam menyiapkan kebutuhan acara. Pegawai terlihat saling membantu dalam proses penyiapan *doorprize* seperti (tumbler, *goodie bag*, brosur dan gelas) serta kebutuhan kegiatan lainnya.

Selain itu, peneliti mengamati bahwa salah satu pegawai, Pak Firman yang sebelumnya melaksanakan pekerjaan secara WFH hadir ke kantor setelah waktu Zuhur. Setelah berada di kantor, Pak Firman terlihat membantu pelaksanaan tugas pelayanan pada bagian pengembalian buku. Peneliti juga melihat adanya komunikasi dan koordinasi antarpegawai terkait pelaksanaan tugas pelayanan maupun persiapan kegiatan yang akan dilaksanakan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, peneliti melihat adanya aktivitas komunikasi, interaksi, dan koordinasi antarpegawai dalam pelaksanaan tugas pelayanan serta dalam persiapan kegiatan yang akan dilaksanakan oleh Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Jawa Barat.

Lampiran 4 Transkrip Wawancara Informan Kunci

Nama Informan: Kiki Riana, S. H
Jabatan: Pustakawan Ahli Madya
Status Informan: Informan Kunci
Hari/Tanggal: 17 Juni 2026
Waktu: 08.25 WIB
Tempat: Ruang Refensi Lt.3 Dispusipda Jawa Barat
Metode: Wawancara tatap muka

Ibu Kiki Riana :

Misalkan kita ngambil satu kegiatan aja, misalkan kegiatan Bintek.

Pewawancara : Kegiatan apa, Bu?

Ibu Kiki Riana :

Bintek, bimbingan teknis tentang pengelola tenaga te- tenaga pengelola perpustakaan desa, misalkan. Dari pertama dulu, kita—si kepala bidang itu—rapat dulu, memanggil kita, sambil membawa bukti-bukti. Ini kita ada anggaran, di dalam BASK-nya ada anggaran, kita akan menyelenggarakan suatu kegiatan Bintek. Misal Bintek itu diselenggarakannya 3 hari, kita—kita bisa menyelenggarakan Bintek 3 hari, tapi kalau lebih dari 3 hari, itu namanya Diklat. Dan tidak bisa diselenggarakan di Dispusibda, harus—itu mah di BPSDM, Sumber Daya—eh, Badan Sumber Daya Manusia, itu BPSDM. Itu kayak Diklat, kayak—pokoknya lebih dari 3 hari. Tapi kalau untuk Bintek, oke. Bintek, sosialisasi, implementasi, itu masih bisa dilaksanakan di Dispusibda, ya, karena kurang dari 3 hari.

Pewawancara :

Bintek itu program apa, gimana, Bu?

Ibu Kiki Riana :

Bukan program, kegiatan.

Pewawancara :

Kegiatan nama kegiatannya, ya?

Ibu Kiki Riana :

Kegiatan. Nama kegiatannya Bintek. Kan kegiatan itu ada Bintek, ada sosialisasi, ada seminar, ada workshop, kan? Ada apalagi? Talkshow, iya kan? Ada dengar pendapat. Nah, itu suatu kegiatan. Itu bisa diselenggarakan di Dispusipda atau di—di suatu bidang, ya. Nah, terus dipanggil, kita sebagai pelaksana, ya. Bu Om, ini pelaksana Bu Om dulu, ya. Beda lagi dengan yang ibu—ibu kami sekarang. Nah, kita panggil, ini ada kegiatan. Oke, berapa pesertanya? Misalkan kita ditarget cuma 30 peserta. Ya sudah, kita bikin surat. Surat pengantar. Misalkan kita ada Bintek, pengelola perpustakaan desa atau sekolah. Sama. Kita bikin surat, ini ada kegiatan begini, kita meng-hire untuk pesertanya. Nah, misalkan desa, desa mana. Tapi kan kita tembus—nggak mungkin langsung tembus ke desanya, kan? Ditujukan pasti ke kabupaten/kota. Ke kabupaten/kota mana, kami memerlukan 1 peserta tenaga pengelola perpustakaan berantai, kan begitu, kan. Udah selesai gitu, satu surat selesai. Kedua lagi, kita ATK. ATK-nya apakah yang diperlukan? Misalkan kayak modul, kayak kertas, kayak materi, narasumbernya siapa untuk menyampaikannya, berapa jam per harinya, JPL-nya kan, jam pelajarannya berapa. Terus disusun sedemikian rupa. Udah selesai itu, ditentukan tangannya di mana, tempatnya di mana. Kita survei dulu, sekiranya di mana yang cocok untuk melaksanakan Bintek. Nah, terus sudah selesai gitu, baru kita langsung menghadap ke kepala, ke Kadis. "Pak, begini, begini, begini." "Oke," kata kepala, "siap." "Tapi Bapak, mungkin ada arahan dari Bapak, dari Pak Kadis, atau dari Ibu Kadis, tempatnya bagaimana?" "Ya, silakan, terserah.

Yang penting tempatnya layak, bersih, dan nyaman untuk tenaga pengelola perpustakaan." Karena mereka diinap, kan.

Pewawancara :

Oh, nginap juga.

Ibu Kiki Riana :

Nginap. Misalkan di hotel, atau di apa tuh, padok, atau di apa, atau di vila, atau apa. Itu silakan. Nah, begitu selesai, banyak kan yang datang, yang daftar, daftar gini-gini. Udah terselenggara. Nah, itu salah satu caranya si kepala bidang menyampaikannya. Jadi kita diajak berembuk.

Pewawancara :

Diskusi.

Ibu Kiki Riana :

Diskusi. Dan tugasnya juga dibagi-bagi. Jadi tidak saling mengandalkan dan tidak saling—tujuannya tidak saling mengandalkan dan tidak saling menyalahkan, tapi bantu-membantu. Misalkan Ibu, misalkan saya, "Kamu, Deng, tugas kamu bikin surat. Bikin surat untuk peserta, untuk narasumber, untuk kabupaten/kota, pemberitahuannya untuk atasan. Atasan misalnya mau dibuka, Binteh-Binteh mau dibuka sama Gubernur, sama Sekda, sama apa." Itu surat. Jadi koordinasi, misalkan saya. Terus ada lagi yang lain. Ada Bapak ini, ini bagian ATK untuk tata tertib, untuk apa. Ada lagi tugasnya. Ini jadi semua dibagi-bagi, tapi saling membantu semuanya. Saling keterkaitan. Dan tidak saling mengandalkan, ya. Yang pentingnya komunikasi. Dan tidak saling menyalahkan. Itu yang utama, ya. Nah itu, yang satu, ya. Yang kedua, itu satu. Nah, yang sekarang, kalau Kak Bintang sekarang, sama. Sebenarnya sama dengan Kak Bintang Ibu Desi. Kayak kemarin, kegiatan kita ada workshop literasi.

Pewawancara :

Ibu gitu gimana, Bu?

Ibu Kiki Riana :

Itu sama Ibu juga. Kalau Ibu ini, Bu, kan di sini banyak ininya, Bu. Bukan, karyawannya kan banyak. Di sini kan sampai 29 orang.

Pewawancara :

Oh, ada 29 di bidang?

Ibu Kiki Riana :

Di bidang ini, PPK ini. Banyak. Ibu membentuk tim dulu, tim kecil. 3 orang, misalkan. Ibu Kabid, Madya, saya, Madya Sambu ini. "Nih, kita ada kegiatan loh. Ini gini, gini, gini. Bagaimana ya?" "Oh iya, Bu, gini, gini, gini." Kita masukkan dulu. Jadi sebelum dikeluarkan ke seluruh, kita bikin itu dulu.

Pewawancara :

Ibu diskusi antar ini dulu, ya?

Ibu Kiki Riana :

Heeh, dengan Ibu Kepala Bidang.

Pewawancara :

Siapa aja, Bu?

Ibu Kiki Riana :

Dengan Ibu Kepala Bidang, dengan Ibu PPTK, dengan PIMPRO lah, kalau dulu mah, ya. PIMPRO, dengan bendahara, dengan pimpinan, dan kita sebagai....

Pewawancara :
Intinya, ya.

Ibu Kiki Riana :
Intinya. Nah, itu sama begini. Dengan pustakawan, minimal dengan pustakawannya. Udah selesai gitu, baru kita mengadakan rapat. "Bagaimana? Tolong dong masukan-masukannya." Itu secara otomatis kita diskusi di ruang Kabid dulu. Hanya inti. Inti-intinya aja. Udah selesai begitu, udah. Ada yang bikin, "Ini bikin surat. Ini bikin proposal." Karena kita melibatkan dengan CSR, misalkan, ya. Kita kan kerja sama dengan OJK kemarin, dengan BIJB, dengan influencer, ada kan Ibu Teh Nabila Isma.

Pewawancara :
Nabila Isma, ya.

Ibu Kiki Riana :
Heeh. Terus kan bagaimana untuk membuat surat, untuk membuat pengantar, dan sebagainya. Terus dengan OPD-OPD yang lain.

Pewawancara :
OPD itu apa, Bu?

Ibu Kiki Riana :
Oh, itu organosasi perangkat daerah. Dengan dinas-dinas yang lain. Kan diundang dengan OPD provinsi, dengan kabupaten/kota, yang dengan yang Dispusibda lah. Kan begitu. Jadi satu itu beres untuk surat, proposal, dan sebagainya, narasumber, dan sebagainya. Saya koordinasi, "Tolong, nanti kan ini tamunya ada yang mau diundang, itu rencana dari Gubernur, Dewan, dan sebagainya." Saya koordinasi tamu VIP-nya. Karena anggaran itu anggaran dari DPR. Jadi ada aspirasi dari DPR, "Nih, ada anggaran, tolong buat kan begini, begini, begini." Terus dengan kita kerja sama dengan ISBI, NARI kan kemarin. Itu koordinasinya. Ada lagi Bu Jeni.

Pewawancara :
Oh, ada koordinasi-koordinasi masing-masing?

Ibu Kiki Riana :
Ada koordinasi masing-masing. Bu Ipeh, Bu Jeni, saya dengan Bu Ine, sama. Untuk melengkapi, saya yang bikin sambutan, laporan panitia. Jadi saling. Jadi saya bikin, saya konsep, saya kasih setor ke Ibu Kabid, "Tolong arahnya, mungkin ada koreksi atau ada apa."

Pewawancara :
Oh, terbuka, ya, Bu?

Ibu Kiki Riana :
Terbuka. Dari mulai hal sekecil apa pun, Ibu Kabid terbuka. Bu Om juga sama. Ibu Kabid terbuka. Baik mengenai anggaran, mengenai kesulitan, mengenai hambatan, mengenai solusinya. Kita terbuka komunikasi. Nah, itu ya sistemnya. Sampai terselenggaralah, sampai dengan seragam kita dapat dari Bu Ine, sampai dengan konsumsi kita saling. Karena anggarannya kita sedikit, sedangkan yang diundang banyak. Kita komunikasikan, "Sobat, siapa yang menyumbang buah? Siapa menyumbang konsumsi? Takut kurang karena pesertanya banyak." Terus tamu-tamu yang mengundang saya. "Ini untuk ini, untuk..." Kan disatukan kemarin itu kegiatannya. Jadi sampai pengukuhan juga ada workshop. Workshop tentang literasi keuangan. Itu kan dari OJK, dari BIJB, dari BJB, sama Isma. Itu kan barengan, jadi banyak. Kemarin sampai 250 peserta. Itu salah satu, ya, komunikasi dengan Ibu Kabid untuk terselenggarakan kegiatan seperti itu. Terus sebelumnya juga, "Boleh, Pak?" Udah gitu, kita juga mengadakan rapat. Rapat. Diskusi sama rapat melalui Zoom.

Pewawancara :
Zoom.

Ibu Kiki Riana :
Zoom. Baik kita atau dengan pihak luar. Misalkan narasumbernya kira-kira dihubungi nggak? Kayak pelatih dari ISMI. Itu kita terus rutin mengadakan Zoom sampai kesepakatan.

Pewawancara :
Koordinasi.

Ibu Kiki Riana :
Koordinasi.

Pewawancara :
Sampai deal, ya, Bu, ya?

Ibu Kiki Riana :
Sampai deal. Karena kan itu kemarin, satu kegiatan kemarin, ya, pengukuhan untuk peserta penta seni. Kita kan mengundang pelajar SMK, SMA, sama—heeh, sebanyak 90. 100 sepertinya, sih. Cuma yang terakhir itu cuma 93, karena banyak yang sakit, ada yang tidak berlanjut. Nah, ya. Jadi 93. Itu anggarannya dari DPRD untuk anak-anak penta seni. Jadi kalau misalkan ada acara, ada kegiatan, kita nggak usah manggil sanggar-sanggar lagi, karena kita udah ada.

Pewawancara :
Kerja sama?

Ibu Kiki Riana :
Kerja sama pelatih. Yang dilatih itu anak-anak SMK itu, dengan ISMI yang sebagai pelatihnya. Jadi kalau misalkan ada acara kegiatan perhentian apa-apa, kan ada tarian dulu, ya. Ada tari Merak, tari Blantek, tari Jago.

Pewawancara :
Persembahan gitu, ya?

Ibu Kiki Riana :
Persembahan. Itu kita ambil dari anak-anak yang sudah kita latih.

Pewawancara :
Dilatih TNJ.

Ibu Kiki Riana :
Nah, jadi kita inter. Jadi kita kerja samanya tidak di intern aja, cuma dengan pihak luar lain. Gitu. Nah, ada lagi. Misalkan itu udah 22 kegiatan. Kegiatan kunjungan.

Pewawancara :
Kunjungan, Bu.

Ibu Kiki Riana :
Kunjungan. Itu kan mereka yang minta ke kita. Jadi kita kasih tahu bahwa kita menerima kunjungan. Satu syaratnya, harus mengirim surat.

Pewawancara :
Oh, mereka mengirim permohonan?

Ibu Kiki Riana :

Heeh. Kan ada kunjungan, mengirim surat mereka ke kita. Tapi dua ya suratnya. Satu, semuanya surat ditujukan kepala dinas. Kepala dinas. Ditujukan. Dari kepala dinas nanti kan ada disposisi itu. Nah, jadi bikinnya dua. Baik melalui email, atau diantar, atau ya datang sendiri, atau melalui WA. WA-nya ke saya. Kebetulan saya yang ditunjuk sebagai PIC-nya untuk kunjungan. Untuk kegiatan PPK itu saya. Jadi PIC-nya itu saya. Jadi saya siasati, kalau untuk melalui TU pimpinan, lama prosesnya, ya kan. Sedangkan waktu kan berjalan terus. Kasihan kunjungan-kunjungan yang lain menunggu. Makanya jadi disiasatinya, "Tolong suratnya kirim WA via saya." Jadi langsung didisposisikan ke saya. WA itu. Langsung saya disposisikan. Pasti kalau kunjungan mah ke sini. Ke PPK. Disposisinya nggak akan ke mana. Pasti ke PPK. Jadi yang ini PPK jalan, yang TU juga jalan. Kan nanti dari nunggu-nunggu disposisi dari Kadis, lama. Pasti. Udah, kita jadwalkan aja. Jadi kita. Tapi saya juga konsultasi dengan atasan, dengan Bu Kabid. "Bu, ini ada surat, ada kunjungan. Gimana, Bu?" "Terima aja." Nanti kita jadwalkan.

Pewawancara :

Oh, jadi tidak serta-merta Ibu yang ngedilin gitu?

Ibu Kiki Riana :

Tidak. Selalu saya koordinasi dulu dengan.

Pewawancara :

Atasan kepemimpinan, ya?

Ibu Kiki Riana :

Dengan apa. Pokoknya Bu, pokoknya begini, kalau misalkan ada apa-apa, terima aja. Kita tidak boleh menolak untuk menerima kunjungan. Karena kita juga punya target. Satu tahun itu kunjungan harus berapa yang harus tercapai.

Pewawancara :

Oh, ada targetnya.

Ibu Kiki Riana :

Ada target. Setahun sekarang tuh 142.000.

Pewawancara :

142.000?

Ibu Kiki Riana :

42.000 kunjungan. Tahun kemarin target kita cuma 96, apa berapa ya tahun kemarin, ya. Tapi kita udah sampai 175. 75.000 pengunjung tahun 2025. Makanya dinaikin sekarang kunjungannya. Jadi target 142. Gitu.

Pewawancara :

Melebihi ini, ya, Bu?

Ibu Kiki Riana :

Heeh, nggak lebih. Makanya kita target sekarang 142. Mudah-mudahan kita tercapai tahun ini. Nah, itu makanya kita tidak boleh menerima kunjungan.

Pewawancara :

Nggak milih-milih?

Ibu Kiki Riana :

Tidak boleh menolak untuk menerima kunjungan. Nah, itu surat itu, di samping udah selesai ke TU pimpinan, nanti kalau ke TU pimpinan, "Oh, ini mah pasti ke bidang PPK." Kita sudah terjadwalkan. Jadi selama sebulan itu, kita sudah terjadwalkan. Kunjungan dari ini, dari ini,

jumlahnya segini, segini. Jadi sudah bisa diprediksi. Dan timnya juga kan ada tim kreatif khususkan gantian yang nerimanya. Di samping itu, kita juga ada pushling. Sama. Pushling juga pengerjaan target. Sama posisinya seperti itu. Kirim surat dulu.

Pewawancara :
Kirim surat juga, ya?

Ibu Kiki Riana :
Nanti disposisi pasti ke PPK. Kita udah jadwalkan. "Oh, hari ini ada pushling ke mana?" Itu sudah terjadwalkan. Jadi Kadis juga udah tahu, "Oh, ini jadwal." Nanti kita kirim itu. Jadwal kegiatan hari ini kita kirim ke TU. Kirim ke TU pimpinan Kadis. Jadi kita tidak seenaknya gitu untuk pushling. Untuk baklon, sama.

Pewawancara :
Sama juga?

Ibu Kiki Riana :
Sama. Baklon juga itu. Baklon juga mengirim surat beserta proposalnya.

Pewawancara :
Proposalnya juga.

Ibu Kiki Riana :
Salah satu syaratnya, bedanya, kalau baklon itu harus ada tenaga pengelola perpustakaan di tempat itu. Ruangnya sudah ada, tenaganya sudah ada, koleksi bukunya sudah ada. Jadi kita baklon itu hanya meminjamkan dalam jumlah yang banyak, dengan waktu yang lama. Makanya dimintakan ada tim pengelola perpustakaannya. Karena mereka itu diminta pertanggungjawabannya untuk dilaporkan ke kita. Itu tiap bulan. Benar-benar nggak sih ini buku ini dimanfaatkan?

Pewawancara :
Mereka yang melaporin, ya?

Ibu Kiki Riana :
Mereka yang melapor ke kita. Jadi dijadikan titik layan sama kita. Kalau nanti suatu waktu kita mau anak ke sana, ditanya, "Bagaimana sih betul-betulnya dipakai?" Itu ya. Salah satunya itu kegiatan-kegiatan kita. Terus wisata literasi juga sama. Harus ada surat. Jadi di samping kunjungan itu, kita diagendakan atau dirundown-kan berbagai macam. Ada pemutaran film, ada wisata literasi, ada kegiatan misalkan storytelling, ada pengelolaan perpustakaan, ada edukasi, anak edukasi, dan sebagainya. Gitu, ya. Itu. Pada dasarnya mah komunikasi, lah. Dengan rapat dan sebagainya. Sebentar, bisa tamunya udah datang? Oh, belum. Posisi belum. Ya. Ya, itu salah satunya. Sama aja sih sebetulnya dasarnya. Pertanyaan tiap pertanyaan sama.

Pewawancara :
Sama, ya, Bu?

Ibu Kiki Riana :
Iya. Dari atasan ke bawahan kan bagaimana menyampaikannya, gitu kan. Yang baca barusan. Makanya nanti dari runtutan yang tadi itu tinggal disimpulkan aja. Caranya seperti itu. Kalau kepala bidang, kepala bidang, baik dari atasan langsung, Pak Kadis, ya. Kan kalau di sini tuh tidak ada eselon 4.

Pewawancara :
Tidak apa?

Ibu Kiki Riana :

Tidak ada eselon 4. Jadi tidak ada kasubag. Jadi dari Kadis langsung ke Kabid, Sekretariat, Sekretaris, Sekretaris, dari situ langsung ke kita, ke fungsional. Fungsional pustakawan. Jadi nggak ada kasubag, nggak ada. Jadi langsung. Jadi kita-kita ini, pustakawannya, tanggung jawab atau lapor langsung ke Kadis. Dan Kadis juga disposisinya langsung ke pustakawan. Gitu. Kalau ke Kabid, hanya mengetahui kegiatan pustakawan tuh seperti ini. Dan kita selalu. Bahkan mungkin, nggak mungkin kan kita sebagai pustakawan, biarpun saya posisinya sama dengan Kabid Madya, golongannya sama, tapi tetap kita berkoordinasi dengan kepala bidang. Minta arahan, lapor, apa-apa, masukan, atau diskusi dengan kepala bidang. Jadi kepala bidang tahu kegiatan kita tuh apa, kerjaan kita tuh apa. Gitu. Karena kita selalu lapor kepada kepala bidang. Dari kepala bidang, lapor langsung ke Kadis. Tapi kadang-kadang Kadis juga bisa langsung ke kita, ke pustakawan. Kayak sekarang instruksi dari Kadis.

Pewawancara :

Oh, dari Kadis. Itu instruksinya dari?

Ibu Kiki Riana :

Dari Kadis.

Pewawancara :

Dari Kadis?

Ibu Kiki Riana :

Dari Kadis.

Pewawancara :

Melalui langsung apa? WA?

Ibu Kiki Riana :

WA. WA. "Nih, nanti ada tamu dari Kabupaten Sukabumi, berhubung saya ke Jakarta, tolong pustakawan." Itu bisa. Itu boleh. Dan saya dari situ saya lapor ke Bu Kabid. Pak Kabid. Bu Kabid. "Bu, nanti ada tamu." "Oh ya, mangga, silakan." Jadi saling. Nah, itu komunikasi. Nggak mungkin kan saya langsung bertindak. Kalau kayak kemarin saya dapat instruksi dari Pak Kadis, telepon, "Bu Kabid, tolong wakili saya. Saya nggak bisa, nanti harus ke Unpad, ada pembekalan untuk mahasiswa KKN di 4 kabupaten kota." "Tolong." Itu bisa Pak Kadis langsung ke saya. Saya langsung ke Bu Kabid. "Bu, izin, saya mau ke Unpad." Terus saya memerlukan kendaraan. Kan nggak mungkin saya ke gerakan pakai Go-Jek. "Mangga, silakan, Bu Kiki. Ini, Bu, suratnya. Ini teleponnya. Tadi telepon. Ini suratnya." "Oh ya, mangga, silakan." Selama saya sampai di sana, saya lapor ke Pak Kadis, "Pak, saya sudah sampai di Unpad. Ini yang datang, ini kegiatannya gini-gini." Terus itu saya lapor juga ke Bu Kabid. "Bu, saya gini-gini, gini." Dengan dokumentasinya.

Pewawancara :

Selalu berti, Bu, ya?

Ibu Kiki Riana :

Pelih.

Pewawancara :

Selalu berkoordinasi laporan?

Ibu Kiki Riana :

Saya. Saya, ya. Saya.

Pewawancara :

Ibu pribadi, ya?

Ibu Kiki Riana :

Saya pribadi seperti itu. Kegiatan saya seperti itu. Dan saya tidak pernah mendahului kebijakan dari Pak Kabid, apalagi Pak Kadis. Kalau Pak Kadis nanya, saya jawab. Saya tidak pernah melaporkan hal-hal yang tadi. Selalu. Kalau misalkan ada kunjungan pun, nah, kalau misalkan ada kunjungan mahasiswa, mahasiswa dari universitas mana, kabupaten mana, provinsi mana, saya bilang dulu ke Pak Kadis. Ke Pak Kadis, ada surat, ini gini-gini, dioper ke PPK. PPK ke Bu Kabid, "Bu Kiki, nanti ada kunjungan dari universitas gini-gini, gini-gini." "Oke, Bu, saya izin, ya. Saya nanti kalau yang nerima tentang mahasiswa, itu ada Pak Pustama. Pustama tuh pustakawan utama." "Oh, mangga, silakan, Bu." Jadi kita kolaborasi dengan Pak Pustama. Sambil saya mencari atau mencuri informasi dan melihat, ya, kalau Pak Pustama cara menyampaikannya bagaimana. Jadi pembelajaran buat saya. Pak Pustama itu ada dua di sini. Itu mantan Kadis di sini. Jadi Pak Pustama itu fungsional utama, pustakawan utama paling tinggi. Dari pustakawan utama, pustakawan madya saya, pustakawan muda, ke bawahnya. Jadi pustakawan utama tuh paling tinggi, lah. Jadi kalau misalkan ada apa-apa, saya selalu koordinasi dengan Pak Pustama. Gitu. Jadi, "Oh ya, mangga, silakan, Bu Kiki." Gitu. Soalnya kadang-kadang ada juga yang kunjungan dari universitas mana, provinsi mana, ke saya, karena saya PIC-nya. Dari situ. Jadi surat sebelum surat nyampe ke sana, atau kadang-kadang barengan ke saya dulu. Kadang saya langsung ke Bu Kabid, "Bu, nanti ada kunjungan gini-gini, gini." "Tapi saya mohon arahnya, Bu, ya." Tapi saya kasih masukan, "Gimana kalau untuk kunjungannya mendingan ke Pak Pustama aja?" Gitu. "Oh ya, mangga, silakan." Saya tidak pernah melarang. Malah saya senang kalau Pak Pustama bisa ikut menerima. Pak Pustamanya juga senang. Gitu. Ya, itu untuk kunjungan, ya. Menerima kunjungan. Dan atau kalau kadang-kadang kita kunjungan ke sana juga koordinasi, komunikasi. Yang intinya mah komunikasi.

Pewawancara :

Komunikasi, ya?

Ibu Kiki Riana :

Iya. Dan tidak mendikte, tidak mendikte, tidak mengancam dalam hal komunikasi, ya. Jadi ini harus beres, loh.

Pewawancara :

Iya, nggak ada.

Ibu Kiki Riana :

Nggak ada intervensi. Nggak. Semuanya kita jalani, kita diskusikan.

Pewawancara :

Benar-benar ini di.

Ibu Kiki Riana :

Saya, ya. Kita diskusikan bareng-bareng semuanya. Malah membuat keputusan juga saya berdasarkan, "Eh, gimana nih baiknya?" Saya tidak berani memutuskan. Karena di saya ada atasan.

Pewawancara :

Ada batasan lagi, ya, Bu, ya?

Ibu Kiki Riana :

Gitu, ya.

Pewawancara :

Oke. Nah, Ibu, kan Vina tuh lihat di sini tuh kemarin sempat waktu wawancara sama Ibu Ela gitu dan lain-lainnya tuh ada kayak saling backup gitu, kan. Nah, itu gimana tuh? Kok bisa.

Ibu Kiki Riana :

Kalau nggak bisa, kalau nggak bisa, saya.

Pewawancara :

Kira-kira faktor apa yang misalkan buat mereka tuh saling backup gitu?

Ibu Kiki Riana :

Kalian bilang, "KS, KS, sekarang pushling." Terus pushling kan di pushling itu kan terbatas, ya, SDM-nya.

Pewawancara :

SDM-nya.

Ibu Kiki Riana :

SDM-nya. Jadi tiap kali pushling itu jangan itu aja. Kita putar, kita atur, kita bikin matriknya. Ini kelompok ini, kelompok ini, kelompok ini.

Pewawancara :

Oh, dibikin tim?

Ibu Kiki Riana :

Dibikin tim. Yang sekira-kiranya yang namanya pushling kan nggak mungkin orangnya pendiam, cicing. Maka dicari dengan yang aktif, dengan yang bisa meng-hire, kan. Terus kalau misalkan ini nggak bisa, ada driver, ada yang aktif, minimal pustakawannya lah ada. Gitu. Kalau misalkan ini nggak bisa, kita cari lagi yang lain. Memang backup. Gitu. Jadi semuanya di sini sebagian pushling. Jadi jangan yang itu lagi, itu lagi.

Pewawancara :

Dilibatin semua?

Ibu Kiki Riana :

Dilibatin, iya. Kecuali kalau ada event apa, nah kita, "Bu, Bu Kabid, Bu, ini ada eventnya gini-gini, gini." "Oh ya, nanti Ibu saya datang." Kayak ke Lapas. Ke Lapas. "Ya udah, nanti Ibu juga pengen tahu kunjungannya ke Lapas tuh bagaimana." Atau kayak ke SMK 3. "Bu, nanti ada kunjungan, kebetulan dia punya event. Oh ya, nanti Ibu datang ke sana." Gitu. Jadi saling, lah. Gitu. Jadi mengenal, gitu kan. Intervaksi dan sebagainya, kan. Backup-membackup. Terus bantu-membantu. Ini bagian ini, bagian ini. Kadang-kadang saya juga bikin laporan, saya kasih ke bawahan, yang di bawah gitu kan. Misalkan pustakawan pertama, pustakawan muda, "Tolong dong, saya udah bikin konteks, tolong dong periksa." Tolong dong kasih masukan. Jadi jangan merasa saya selalu bantu. Enggak. Selalu saya. Dari situ, "Bu, udah ke Bu Kabid?" "Udah." "Nanti Bu Kabid yang ini." "Oh, Bu Kiki, ini begini, begini." "Mangga, Bu, silakan." Yang penting apa yang diserahkan tugas ke saya, sudah saya laksanakan. Ke sananya, mangga. Gitu.

Pewawancara :

Jadi terbuka untuk menerima pendapat?

Ibu Kiki Riana :

Oh, jelas.

Pewawancara :

Apapun kayak misal kendala itu diobrolin, ya Bu, ya?

Ibu Kiki Riana :

Iya. Apalagi saya dengan Bu Kabid.

Pewawancara :

Oh, ini kayaknya minjem buku, Bu.

Ibu Kiki Riana :
Oh, nggak ada orang ya?

Pewawancara :
Iya.

Ibu Kiki Riana :
Oh, tadi mah ada?

Pewawancara :
Sok, ayo.

Ibu Kiki Riana :
Eh, belum difoto, ya?

Pewawancara :
Iya, Bu, foto dulu.

Pewawancara :
Nah ini, Bu, ada secara keseluruhan bagaimana Ibu menggambarkan suasana komunikasi di lingkungan kerja di bidang pelayanan ini. Suasananya.

Ibu Kiki Riana :
Ya, suasana mah ya harus nyaman, lah. Minimal jangan saling menyalahkan. Jangan saling menyalahkan, jangan saling ngomongin. Kalau saya, nggak pernah saya ngomong dari belakang. Langsung, langsung. To the point aja saya.

Pewawancara :
Ke orangnya langsung, ya Bu, ya?

Ibu Kiki Riana :
Orangnya langsung. Tanya di sini. Coba tanya di sini. Gimana sih kalau di sini mah nggak pernah ngomongin di belakang, bletak-bletak aja. Capek ngomongin di belakang.

Pewawancara :
Nah, terus, Bu, ini Bu, apa ya? Nah, menurut Ibu, bagaimana kondisi kepercayaan antar pegawai sekarang dalam menjalankan kerja sama dan koordinasi di bidang ini?

Ibu Kiki Riana :
Kalau saling percaya aja. Saling percaya aja. Mereka pada mampu kok kalau dikasih tanggung jawab. Eh, kalau dikasih kerjaan pasti mereka tanggung jawab. Itu aja sih. Pada dasarnya gitu kan. Pasti orang juga berkemampuan. Gitu. Kalau mereka nih, "Saya, saya nggak bisa." "Nggak, coba aja dulu. Coba aja dulu." Pasti kok. Kalau nggak misalkan itu, tanya. Ya kan? Tanya ke yang lain. Saya juga sama tuh, nggak bisa atuh. Tapi karena saya suka kesal, suka ke diri sendiri, ya. Dulu juga saya nggak pernah berbicara di depan kalau rame. Gugup, nervous. Apalagi kalau misalkan suruh ngajar, ya. Menyampaikan materi, menerima kunjungan di sini, baik anak TK, SD, dan sebagainya. Tapi lama-lama terbiasa. Belajar. Nanti juga terbiasa. Kerasa sama saya.

Pewawancara :
Benar-benar.

Ibu Kiki Riana :
Storytelling. Memang ngomongin TK mah kaku.

Pewawancara :

Iya. Tapi awalnya mah, ya Bu.

Ibu Kiki Riana :

Sekarang kan terbiasa. Iya. Makanya suka nyuri-nyuri ilmu gitu dari Pak Pustama. Pak Pustama cara menyampaikannya begini, ya. Begini, begini, ya. Belajar semua juga harus pembelajaran.

Pewawancara :

Belajar.

Ibu Kiki Riana :

Belajar.

Pewawancara :

Mulai dari belajar dan mencoba.

Ibu Kiki Riana :

Mencoba. Terus ada kepercayaan diri, "Saya mampu." Itu aja yang sering saya terapkan ke teman-temannya. Semuanya pasti bisa. Pasti bisa. Cuma ada yang malas, ada yang nggak pede. Tapi kalau nggak pede, kalau dilatih, bisa kok. Insya Allah. Saya mah tuh percaya diri gitu. Coba sering aja. Sering apa? Sering jam terbang. Nyupir juga contoh nyupir. Saya mah kan nggak bisa. Tapi kalau lama-lama dipakai, bisa. Lancar. Nah, komunikasi juga seperti itu. Untuk tahapnya ke depan. Dan dulu juga saya mah nggak ini atuh. Padahal lama-lama kan segala, sekarang segala gerak tuh bukan gajah menurut Ibu. Itu yang wawancara juga dulu, saya harus saya takut saja. Terus untuk menjadi pengajar, menjadi narasumber, terus apa ya, lama-lama terbiasa juga. Ada materi, bikin PPT, cara menyampaikannya, pengalaman, dan sebagainya. Bisa lama-lama. Ya, saya terapannya di situ ke sesama, rekan, atau ke atasan. Atau kadang-kadang saya mencoba, ah, ada keinginan, ada kepedean dari diri sendiri. Gitu.

Pewawancara :

Terus, Bu, misalnya ketika terjadi miskomunikasi, atau kesalahan, kesalahpahaman lah dalam koordinasi, bagaimana Ibu biasanya menanganinya, menyelesaikan persoalan itu?

Ibu Kiki Riana :

Kalau Ibu, ya udahlah, yang udah mah udah. Cuma ke depannya. Harusnya ini begini, loh. Harusnya kamu begini.

Pewawancara :

Oh, diobrolin.

Ibu Kiki Riana :

Diobrolin. Harusnya kamu begini. Jangan seperti itu. Itu menyinggung perasaan orang. Menyinggung, apalagi dengan OPD yang lain. Dampaknya itu fatal. Nanti ke depannya kita begini, begini. Atau sebelumnya kita bikin rencana dulu, begini, begini, begini. Semuanya bisa terselesaikan. Asal jangan saling menyalahkan. Merasa saya paling betul. Belum tentu. Apalagi dengan etika, attitude, ya. Itu harus dijaga. Soalnya kalau udah tersinggung orang, susah untuk diajak. Susah.

Pewawancara :

Sama-sama.

Ibu Kiki Riana :

Susah. Apalagi kalau udah tersinggung, ah, "Oh, Bu, orang mah juga sama, Bu." Ya kan?

Pewawancara :

Iya, benar.

Ibu Kiki Riana :

Orang juga sama. Terus apalagi pelit ilmu. Nggak mau, Bu. Nggak bisa. Saya pelit ilmu atuh. Sendiri aja gitu, ah, males. Atau intervensi. "Oh, kamu, ah, itu saya males." Jadi dikomunikasikanlah. Semuanya juga kan kalau dengan komunikasinya bisa ngerti orang. Cuma cara menyampaikannya.

Pewawancara :

Mungkin dibedain.

Ibu Kiki Riana :

Cara menyampaikan. Dari mulai intonasi, gerak tubuh, gestur, si ini, muka. Ada yang jutek, ada yang sinis, kan. Nah itu.

Pewawancara :

Macam-macam, ya Bu.

Ibu Kiki Riana :

Harus dijaga. Gitu. Kalau saya, ya, minimal komunikasilah sesama. Jangan sampai tersinggung, orang tersinggung. Ya.

Pewawancara :

Betul. Nah, terus Bu, kan dalam pelaksanaan tugas tuh kan termasuk ada, katanya kemarin ada yang WFH, ya Bu, ya. Itu di sini WFH-nya berapa?

Ibu Kiki Riana :

WFH di sini digilir.

Pewawancara :

Digilir. Nah, itu gimana, Bu?

Ibu Kiki Riana :

Kan di sini kan WFH tuh dua hari di sini. Hari Kamis sama Jumat. Di sini ada dua orang yang bertugas. Saya sama Pak Ferry. Itu gantian. Kalau misalkan Kamis saya WFH, berarti Kang Ferry masuk Kamis. Hari Jumat, misalkan Kang Ferry yang WFH, saya yang masuk. Jadi gantian. Minimal satu orang ada di ruangan. Gitu.

Pewawancara :

Karena kan ini pelayanan.

Ibu Kiki Riana :

Atau udah dijadwal, udah dijadwal, misalkan Kiki sama Kang Ferry. Terus nanti hari Kamisnya ada keperluan banget, misalkan. Ditukar sama Kang Ferry. Itu mah intelan kita. Nggak usah lapor ke atasan. Yang penting ruangan ada. Itu aja. Kecuali kalau dua-duanya nggak bisa, nah itu baru kita cari solusinya. Tapi insya Allah. Kayak besok mah, besok Kang Ferry, saya besok ke Jakarta, kan? Besok ke Jakarta. Kang Ferry kebetulan ada. Tapi Bu, hari Jumat saya mau nganter istri ke rumah sakit. Ya udah, saya hari Jumat datang. Gitu. Jadi saling... Tetehnya Kang Ferry. Kalau nggak percaya, ada Kang Ferry. "Bu, hari Jumat saya mau WFH, ya Bu, ya." "Kalau istri saya ke dokter, jadwal pemeriksaan boleh?" "Asal besok saya ke Jakarta." "Ya, sok gampang. Saya besok ada." "Saya ke Jakarta. Hari Jumat saya ada, Kang Ferry nganter." Jadi kan enak sesama ruangan. "Bu, ah, nggak usah dipikirin." Udah, sok gitu aja. Dan insya Allah setiap kali itu. Atau kadang-kadang saya gini, "Kang Ferry, besok saya datang, ya." "Ngapain dibawa ke kantor? Besok kan Ibu WFH." "Kiki ada kerjaan nih, dari Pak Kadis." Jadi besok Kiki datang, ya. Tapi nggak apa-apa, nggak pengaruh kok, kata Kiki. "Kang Ferry, kalau misalkan besok Kiki masuk, Kang Ferry masuk, nggak apa-apa." Besoknya jatah Kiki masuk, besok juga Kiki masuk. "Kang Ferry, kalau mau nggak

masuk, nggak apa-apa. Ada Kiki." Begitu pun sebaliknya. "Kang Ferry juga ke Jakarta besok. Ya udah, saya masuk. Tapi nanti saya main." "Ah, sok, nggak apa-apa." Atau Kang Ferry dapat jatah libur nih. Dapat jatah libur, jaga di Gasibu. "Bu, Ferry jatahnya sok masuk hari Kamis." "Terus besok hari Jumat saya masuk." "Masuk, saya jaga." Gitu. Jadi saling. Gitu. Saya, ya. Tanya Kang Ferry kalau nggak percaya. "Ibu mah ngeluyur, ih, Ibu mah masuk." "Eh, teu nanaon. Teu nanaon, nggak usah ngaruh." "Anggap aja Ibu nggak ada, tapi Ibu ada." "Tapi nggak apa-apa, Bu." "Ente, teu nanaon sok. Ibu mah tuh ngeluyur atuh, Bu. Ibu mah mending masuk terus." "Nggak apa-apa. Mumpung masih sehat, masih bisa. Tenang aja." "Oh, gitu Ferry atuh nggak masuk." "Eh, sok, teu nanaon. Nggak apa-apa." "Nggak apa-apa, saya mah gitu."

Pewawancara :

Jadi semuanya tuh benar-benar dikomunikasiin lagi. Selalu dikomunikasiin. Apapun itu, ya Bu, ya. Itu yang bikin solid.

Ibu Kiki Riana :

Perasaan gitu, saya. Pernah terdengar nggak sih pas saya gitu saya?

Pewawancara :

Gimana, Bu?

Ibu Kiki Riana :

Pernah terdengar di sini gitu, si Bu Kiki nggak? Kalau dalam masa kerjaan, ya.

Pewawancara :

Nggak.

Ibu Kiki Riana :

Kerjaan apa aja saya mengerjakan. Emangnya atuh cara media ucapan sertifikat, emang apa salahnya? Apa salahnya? Kan nggak ada yang salah. Itu cara media, cara ucapan sertifikat, emang salah? Apa yang bisa saya kerjakan hari ini, kerjakan. Minimal hari ini saya ada hasil kerja. Minimal ngetik laporan, kek apa, kek. Yang penting ada saya kerjakan hari ini. Tidak mengejek. Gitu.

Pewawancara :

Oke.

Ibu Kiki Riana :

Tanggal berapa ini? 17, ya?

Pewawancara :

17, Bu. Nah, ini Bu. Ini, apakah Ibu memberikan apresiasi kepada staf atas pekerjaan yang mereka lakukan? Bagaimana biasanya bentuk apresiasi tersebut?

Ibu Kiki Riana :

Macam-macam. Kayak misalkan ini aja, TRK. Hasil TRK laporan.

Pewawancara :

TRK itu apa, Bu?

Ibu Kiki Riana :

Kinerja. Kinerja pegawai. Penilaian kinerja pegawai. Apa tuh? Misalkan dalam satu bulan, kan kita tiap hari tuh ada laporan, harus ada laporan di sini. Di TRK, ya. Apa-apa yang dikerjakan hari ini tuh dilaporkan. Terus nanti ada penilaian tiap bulan. Di sini, misalkan nilainya 90, 95, 100, misalkan. Nah, yang dapat 100, kira-kira bolanya siapa? Nah, suka dikasih hadiah. Berupa minyak kek, berupa apalah, sejenis. Untuk sabun kek, berupa apa. Ini ada hadiah karena nilainya 100.

Pernah itu, Bu, kami memberikan itu. Terus di samping itu juga ada dikasih seragam kek, baju batik kek, atau apa kek. Jadi itu sebagai apa tuh? Disebutnya apa? Reward.

Pewawancara :

Reward, ya.

Ibu Kiki Riana :

Reward. Dikasih mug kek, dikasih apa. Yang penting ada. Biar pun tidak berharga, ya. Misalkan kayak minyak. Maksudnya kan tidak begitu, yang tidak pokok, tidak utama. Yang penting ada perhatian. Ada atensi. Gitu.

Pewawancara :

Jadi lebih semangat lagi.

Ibu Kiki Riana :

Ya, maksudnya dengan minyak kita juga mampu kok bisa beli. Ya kan? Tapi kan dengan perhatian seperti itu. Atau dikasih buku. Ini ada buku saya, Bu. Saya beli buku ini, bagus, coba baca deh. Kan itu suatu, oh iya, ternyata atasan juga penuh perhatian. Gitu. Atau ngasih oleh-oleh dari mana, dari mana, gitu. Sabun tadi dari mug.

Pewawancara :

Nah, ini Bu. Bagaimana bentuk dukungan yang Ibu berikan kepada staf dalam pelaksanaan tugas sehari-hari? Terutama mungkin saat beban kerjanya itu meningkat, gitu kan. Atau kekosongan petugas, gitu.

Ibu Kiki Riana :

Kayak kemarin mah, kalau buka bit, kemarin di luar kita. Di Solaria.

Pewawancara :

Oh, ini diajak.

Ibu Kiki Riana :

Heeh. Cuma berapa orang sih. Diajak diskusi sambil kerja, sambil ngetik, sambil makan, sambil malam. Ya, capek-capek juga, ya. Kasihan lah, buka bit. Segala-gala sendiri. Gitu. Yang penting kerjaan selesai sukses kayak kemarin. Ini dari mana sih, Universitas apa?

Pewawancara :

Universitas Sali Al Aitam, Bu. Misal.

Ibu Kiki Riana :

Sali?

Pewawancara :

Sali Al Aitam.

Ibu Kiki Riana :

Satu orang, ya. Ini wawancara, ya. Ini wawancara. Ini wawancara. Oh, sama SMA. SMA itu kan di Banjarn, ya. Satu orang. Oh, nanti ada tamu lagi. Ya, terus.

Pewawancara :

Nah, ini Bu. Menurut Ibu, apakah informasi yang disampaikan dalam koordinasi kerja selama ini sudah dipahami dengan baik oleh seluruh staf?

Ibu Kiki Riana :

Harus. Harus atuh, dengan ditempatkan di PPK, pelayanan perpustakaan dan kearsipan harus mematuhi tunjukkan, kan. Saya bertugas sebagai apa, saya tugas di mana. Udah jelas. Kalaupun ada yang nggak ngerti, saya bisa tanya. Tugas saya apa, tujuan saya apa, target saya berapa, harus apa. Kan kita semua mempunyai target untuk mencapai kunjungan 142.000 itu. Kalau misalkan, oh, ini kayaknya targetnya tidak tercapai, bagaimana ya solusinya? Kita jemput bola. Jemput ke sekolah-sekolah dengan pushling. Pushling itu kan lumayan. Kita mengunjungi sekolahnya, jumlah siswa itu berapa.

Pewawancara :
Iya, benar.

Ibu Kiki Riana :
Itu cepat. Solusinya. Jadi kalaupun... Jadi tidak melalui surat aja, kita langsung datang ke sana. Contohnya kayak kemarin, kita target anggota perpustakaan harus berapa puluh ribu orang. Kita datang ke sekolah-sekolahnya. Jadi seluruh siswa itu harus wajib masuk anggota perpustakaan. Disebutkan keuntungannya apa. Ya kan? Maksudnya tuh fungsi, faedahnya untuk masuk menjadi anggota perpustakaan itu apa. Itu kita datang ke sekolah. Jadi kan mereka langsung pada daftar.

Pewawancara :
Sosialisasikan, ya.

Ibu Kiki Riana :
Sosialisasikan.

Pewawancara :
Kalau hambatan yang sering muncul apa, Bu, kira-kira?

Ibu Kiki Riana :
Banyak sih sebetulnya hambatannya. Kalau misalkan pushling, buku-bukunya. Buku-bukunya udah nggak... Apa tuh? Harus disesuaikan dengan tempat. Maksudnya kan kunjungan ke SD, kan buku-bukunya tentang anak-anak. Kalau ke perguruan tinggi, buku-bukunya tentang umum. Kalau misalkan ke pedesaan, jadi banyak buku-bukunya tentang budidaya lah. Budidaya pertanian, budidaya perikanan, perkebunan. Itu harus disesuaikan untuk pengadaan perpustakaannya. Terus untuk lihat dinas juga harus diperhatikan. Perjalanan dinas. Kan kita pushling itu harus pakai bensin.

Pewawancara :
Iya.

Ibu Kiki Riana :
Iya.

Pewawancara :
Transport.

Ibu Kiki Riana :
Transport. Terus kita juga uang sakunya banyak kita taruh cicing, banyak balon makan. Nah itu. Gitu loh. Hambatan-hambatannya, gitu. Terus kita koordinasinya tuh harus benar-benar banget. Jadi seakan-akan dia memerlukan kita, kita juga memerlukan untuk anggota. Jadi simbiosis, mutualisme. Jadi saling membutuhkan. Mereka dapet ilmu, kita juga dapet anggota. Gitu.

Pewawancara :
Iya, Bu. Nah, terus Bu, ketika terjadi penyesuaian peran atau perubahan penugasan secara mendadak, bagaimana Ibu mengomunikasikannya kepada staf?

Ibu Kiki Riana :

Ya saling aja. Ada instruksi mendadak nih, kayak sekarang. Ada instruksi mendadak nih. Coba lah. Saya harus bagaimana? Ya udah, Ibu pergi aja. Soalnya kalau udah instruksi dari Kadis, kita nggak bisa nolak, ya.

Pewawancara :

Iya.

Ibu Kiki Riana :

Kecuali kalau sesama gini, masih kadang kita di... Oh, saya nggak bisa nih, ini bagaimana. Kalau Kadis kan nggak bisa.

Pewawancara :

Iya, langsung kan. Oh, iya.

Ibu Kiki Riana :

Makanya ini instruksinya dari mana dulu? Kalau dari Kabid, masih-masih. Kalau betul-betul kita urgent, Bu, begini-begini. Kayak kemarin waktu apa ya? Oh, saya harus jaga di perpustakaan. Gasibu gitu, Gasibu. Gasibu hari Minggu. Pas sorenya, memang saya senang. Senang di Gasibu, ya. Sambil olahraga. Sambil suasana. Baru kan di sini bosan. Pas jam magrib, ada saudara yang meninggal di Jakarta. Langsung saya ke Pak Firman dulu. Yang barengan. Pak Firman, nih, saya nggak percaya nih. Ada WA. Ini ada itunya. Ada yang meninggal. Saya besok, ya udah, saya aja, kata Pak Firman. Habis itu langsung saya telepon ke Bu Kabir. Bu, gini-gini-gini. Terus gimana, Bu Kiki, posisi untuk gantikan? Aman, Bu, sudah sama Pak Firman. Oh, iya. Tuntaskan. Pak Firman, punten, gantiannya nanti kalau Pak Firman yang jaga bulan Minggu depan, biar saya yang jaga. Jadi gantian. Oh, iya, siap, Bu Kiki. Mangga apa-apa. Sekarang mah punten, Pak Firman jaga dulu. Ya, mangga-mangga, siap. Jadi saling.

Pewawancara :

Saling bantu, ya, Bu.

Ibu Kiki Riana :

Jadi Gasibu buka, tidak ditutup. Kita juga bisa pergi. Pak Firman juga jaga. Minggu depannya, Pak Firman, minggu depan yang jaga, ya. Oke, siap. Punten, Bu. Saya ada obrolan ini. Ya udah, aman. Jadi saya jaga. Jadi aman. Soalnya kita berhubungan dengan masyarakat umum. Dengan perpustakaan. Anu macem-macem. Nyeleneh, pikasebeleun, kan. Harus kita layani. Telambat 10 menit aja gandeng. Gitu, kan.

Pewawancara :

Iya, Bu.

Ibu Kiki Riana :

Ya. Jangan sampai ada DM sama mana ini yang dari...

Pewawancara :

Ini, Bu. Di sisi lain, adakah tantangan atau hambatan yang Ibu rasakan dalam menciptakan atau mempertahankan suasana kerja yang suportif ini?

Ibu Kiki Riana :

Banyak sih, banyak. Kan banyak kepala, banyak kemauan, banyak karakter, kan. Di sini 29 karakter yang tidak bisa disamakan. Dan tidak bisa di... Kamu gini, nggak bisa. Mereka punya itu sendiri. Ya, bisa-bisanya kita aja. Ya. Dengan kayak tadi, ngebagi-bagi. Ngebagi-bagi yang PKL itu kan tadi. Bisa-bisanya kita. Ini perlu nggak? Perlu nggak buku-bukunya gini-gini? Ya, oke. Saya kasih satu. Ini tuh katanya ruangan dewasa. Dua, katanya. Ya, silakan. Saya satu, kasih satu. Itu anak-anak nggak ada yang punya sama sekali. Oke. Saya kasih dua buat anak-anak. Terus kata Pak

Firman, Bu, di sini kan kita ada satu. Udah, ini aja dulu. Kalau ini udah nggak ada, baru itu kita tarik satu ke atas.

Pewawancara :

Anak-anak PKL, ya, Bu, ya.

Ibu Kiki Riana :

Terus itu, keanggotaan. Bu, kata Kang Sauki, Bu, kalau bisa mah yang PKL tuh yang lama. Yang 3 bulan. Jadi saya menyampaikannya, mengajarkannya enak. Jangan yang seminggu, sebulan. Jadi mubazir ilmunya. Lagian saya sering pergi. Emang si Kang Sauki kan sibuk, ya. Bikin video lah, bikin dokumenter. Makanya saya dikasih 3 bulan yang PK di sana. Nih, Kang Sauki ada. Oke, Bu. Aman, aman. Tenang, Kang Sauki mah dia orangnya sibuk. Lagian keanggotaan cuma satu, cuma Kang Sauki doang. Kalau misalkan Kang Sauki pergi, itu ruangan kosong.

Pewawancara :

Kosong.

Ibu Kiki Riana :

Terus kalau misalkan Kang Sauki WFH, kan kasihan. Masa Kang Sauki nggak WFH? Itu. Satu orang. Jadi yang menetap perempuan. Kebetulan dia mengurus komputer. Oh, iya.

Pewawancara :

Pas wah, ya, Bu, ya.

Ibu Kiki Riana :

Aman. Ada yang protes, kan. Saya juga mengaturnya begitu. Saya jadikan rupa. Gitu. Kalau keanggotaan mah harus yang benar-benar bisa komputer. Karena waktu sepakat, itu anggotanya digital. Ya, pada dasarnya begitulah.

Pewawancara :

Ya, Ibu.

Ibu Kiki Riana :

Komunikasi.

Pewawancara :

Komunikasi.

Ibu Kiki Riana :

Komunikasi.

Pewawancara :

Sepertinya sudah, ya, Bu, ya. Terjawab, deh.

Ibu Kiki Riana :

Saya diambil kesimpulan. Bukan kesimpulan, diambil silsilah dari berbagai peristiwa. Itu kan tadi.

Pewawancara :

Perspektif.

Ibu Kiki Riana :

PINTEK.

Pewawancara :

PINTEK.

Ibu Kiki Riana :

Kemarin tadi, kemarin kan workshop. Pushling. Baklon. Wisata literasi. Mengeliruan kunjungan. Atau kita yang datang ke sana menjemput bola. Pada dasarnya komunikasi. Banyak itu yang bisa di... Ya. Bisa disimpulkan, bisa diterangkan, bisa dijelaskan melalui seperti ini. Kalau lagian kan jawabannya juga nggak harus persis banget kayak ujian, kan. Jadi berbentuk laporan, kan.

Pewawancara :

Iya, Ibu.

Ibu Kiki Riana :

Intinya seperti itu. Itu silsilah. Gitu. Nah, kalau mengenai laporan gitu mah tidak ada betul salah, tidak, kan.

Pewawancara :

Tidak.

Ibu Kiki Riana :

Tidak, ya, Bu, ya. Tidak harus betul salah. Oh, ini nggak, kan.

Pewawancara :

Ini salah, ini.

Pewawancara :

Ibu, tadi udah pengenalan diri belum? Pengenalan diri Ibu, jabatan, sama tugas pokok di bidang ini. Coba dibawa.

Ibu Kiki Riana :

Kalau saya, saya Kiki. Jabatannya sebagai pustakawan. Ahli media. Masa kerja saya sudah 34 tahun.

Pewawancara :

Wow.

Ibu Kiki Riana :

3 dekade. Iya, 34 tahun saya. Tahun depan saya pensiun.

Pewawancara :

Oh, beneran, Bu?

Ibu Kiki Riana :

Benar. Bulan April saya pensiun.

Pewawancara :

Oh, ya Allah.

Ibu Kiki Riana :

Makanya apa yang bisa saya kerjakan, apa yang bisa saya lakukan, apa yang bisa saya persembahkan. Mumpung saya masih di lis. Gitu. Ya. Saya masuk tahun '93.

Pewawancara :

'93.

Ibu Kiki Riana :

Iya.

Pewawancara :
Ingat belum lahir?

Ibu Kiki Riana :
'93. Saya '93 saya diterima di Perpustakaan Nasional. Di Jakarta.

Pewawancara :
Jakarta. Di Perpusnas.

Ibu Kiki Riana :
Iya. Di Merdeka Selatan. 3 tahun. Tahun '96 saya pindah Bandung.
Pewawancara :
Emang basic-nya pustakawan, Bu?

Ibu Kiki Riana :
Nggak. Saya hukum.

Pewawancara :
Oh, Ibu hukum. Sama kayak Pak Dani, berarti.

Ibu Kiki Riana :
Saya hukum. Terus tahun '96 saya pindah sini karena ikut suami. Nikah.

Pewawancara :
Dapat orang sini?

Ibu Kiki Riana :
Eh, malah sama orang Bandung.

Pewawancara :
Oh, sama orang Bandung, ya.

Ibu Kiki Riana :
SMP SMP 13, SMA SMA 5. Sekolah tinggi hukum Bandung.

Pewawancara :
Hukum Bandung.

Ibu Kiki Riana :
Gitu. Saya hukum pidana.

Pewawancara :
Kepanjangan Ibu apa?

Ibu Kiki Riana :
Riana.

Pewawancara :
Bentar, Bu. Riana.

Ibu Kiki Riana :
Kiki Riana.

Pewawancara :
Oh, Ibu Kiki Riana.

Ibu Kiki Riana :
Iya.

Pewawancara :
Ibu Kiki Riana, S.H., ya, Bu?

Ibu Kiki Riana :
Iya.

Pewawancara :
Nggak kerasa, ya, Bu, udah mau pensiun.

Ibu Kiki Riana :
35 tahun saya. Barengan sama Bu Ine.

Pewawancara :
Oh, di sini. Oh, ya, pensiunnya tuh 35 tahun?

Ibu Kiki Riana :
Saya 60 tahun. Usia 60 tahun saya pensiun. Karena madya kalau mau dapat cuma 58. Kalau utama 65. Perpustakaan utama tuh 65 tahun?

Pewawancara :
65 tahun.

Ibu Kiki Riana :
Jadi udah ini diperpanjang lagi jadi perpustakaan utama. Itu 65 tahun. Kalau madya 60 tahun, muda 58 tahun, muda pertama.

Pewawancara:
Ibu?

Ibu Kiki Riana:
Iya

Pewawancara:
Nah dari pengamatan Ibu sehari-hari kan eh gimana tuh eh dinamika saling mendukung karena memang udah saling mendukung kan di bidang ini tuh. Itu tuh eh budaya saling bantu itu tuh tumbuh secara alami kah atau misalnya ada yang didorong sama pimpinan?

Ibu Kiki Riana:
Sadar loh

Ibu Kiki Riana:
Ya dan disamping arahan pimpinan juga ada keinginan juga kan untuk kebersamaan atuh diperpekaat kompak gitu. Atas arahan pimpinan juga kita harus aduh udah (terbata-bata)

Pewawancara:
Bagaimana Ibu mende-mendelegasikan tugas kepada staf apakah ada pertimbangan khusus dalam mempercayakan tanggung jawab itu kepada pegawai tertentu?

Ibu Kiki Riana:

Nih, contoh nih.

Pewawancara:

Contoh bu, contoh langsung

Ibu Kiki Riana:

Nih ada nih ya, ada undangan nih, ada surat undangan dari Setda. Tuh Setda, nih undangan hari ini tanggal 17 Juni jam satu di tempatnya di aula Dewi Sartika Dinas Pendidikan Kabupaten Provinsi Bandung. Pembahasan tentang Draf Keputusan Gubernur Jawa Barat, tentang kelompok kerja budaya sekolah aman dan nyaman. Ini ada daftar undang-undangnya, terus jadi disposisikan kepada daftar terlampir izin menyampaikan surat yang tadi ser coba ditindaklanjuti sesuai dengan arahan Pak Kadis yang berangkat Bu Ine sama Bu Ipeh agar berangkat bersama bidang lain untuk kegiatan tersebut memakai kendaraannya ini. Gitu. Ini satu contoh, dua contoh yang tadi untuk penerima ini yang berangkat kita kesana ya memenuhi undangan hari ini. Ada lagi surat untuk menerima kunjungan dari Sukabumi. Nih ada seperti itu. Jadi didelegasikan, ini ke sini, ini ke sini. Jadi kan kita yang nerimanya oh berarti kita harus siap-siap, apa sih yang harus disiapkan. Ya, contohnya itu. Salah satu contoh.

Ibu Kiki Riana:

(suara orang menulis di papan tulis) Tanggal berapa, 17 sekarang ya? 17 Juni

Pewawancara:

Menurut Ibu apa yang mendorong terbentuknya budaya saling bantu tadi? Apakah lebih karena kekompakan tim? Atau ada faktor lain misalkan keterbatasan SDM?

Ibu Kiki Riana:

Hmmm, bisa juga, bisa juga karena tidak ada lagi SDM nya heeh. Terus memang kitanya juga kan, harus kompak. Kompak.

Pewawancara:

Kalau ini Bu, apa, media komunikasi yang biasa disamping arahan itu biasanya rapat grup WhatsApp atau yang mana yang kadang lebih efektif.

Ibu Kiki Riana:

Zoom. Zoom lebih itu keseluruhan ya terus ada juga WA, ada grup kan, grup WA atau rapat semuanya yang minimal panitia inti atau keseluruhan yang biasa dilakukan. Permulaannya kan inti dulu, baru (...) keseluruhan. Keseluruhan. Melalui keseluruhan itu kadang-kadang melalui daring atau melalui luring. Nah itu dilakukan. Biar nggak (...) kegiatan.

Pewawancara:

Untuk menyampaikan informasi kayak tugaskan kebijakan ke seluruh staf itu apakah ada prosedur Bu apa mekanismenya itu, ada?

Ibu Kiki Riana:

Ada, ada, ada. Kan dilihat atuh ini mah menyampaikannya harus begini, ini mau menyampaikannya harus begini, tidak radikal kan ya, disampaikannya. Terus kita juga harus siap menerima masukan, menerima kritikan, menerima surat. Ini kan ada, silakan jika tidak ada yang berani menyampaikan secara lisan, boleh menulis. Ada pernah dilakukan.

Pewawancara:

Ada, oh jadi ada?

Ibu Kiki Riana:

Disebutnya surat cinta.

Pewawancara:

Surat cinta.

Ibu Kiki Riana:

Ada pernah dilakukan. Tapi bu Desi, kalau yang Ibu Among nggak, spontan langsung. karena orangnya terbuka gitu kan ya, ee gimana ya, bebas gitu orangnya. Jadi sampaikan opini opini nya aja jangan takut. Itu masukkan kan.

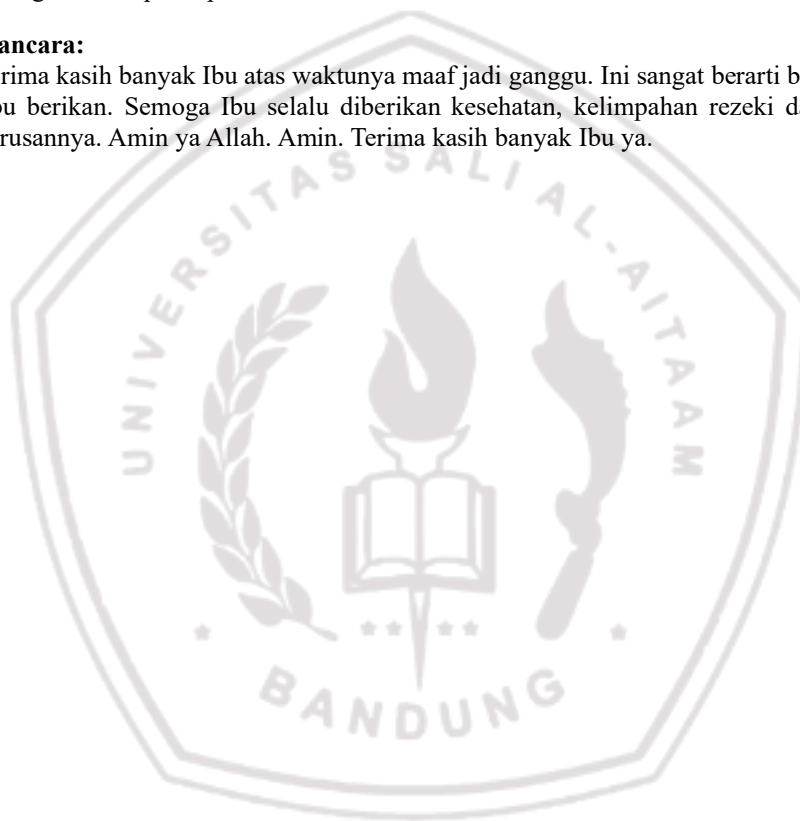
Pewawancara: Iya benar benar. Surat. Kadang kan ada yang enggak berani

Ibu Kiki Riana:

Enggak berani ngomong, berani di belakang. Ya berikan surat. Langsung ditunjukkannya ke (...) . Atau WA curhat melalui ini, WA Bu saya mah enggak mau ditempatkan di sini karena begini, begini, begini. Itu boleh, ngga dilarang. Semuanya kan tergantung kebijakan pimpinan kan. Yang penting sudah mengeluarkan pendapat.

Pewawancara:

Baik, terima kasih banyak Ibu atas waktunya maaf jadi ganggu. Ini sangat berarti banget informasi yang Ibu berikan. Semoga Ibu selalu diberikan kesehatan, kelimpahan rezeki dan dimudahkan selalu urusannya. Amin ya Allah. Amin. Terima kasih banyak Ibu ya.



Lampiran 5 Transkrip Wawancara Informan Utama 1

Nama Informan: Siti Laelasari, S. Sos

Jabatan: Pustakawan Ahli Pertama

Status Informan: Informan utama

Hari/Tanggal: Selasa 10 Juni 2026

Waktu: 15:12 WIB

Tempat: Lobi Pelayanan Dispusipda Jawa Barat

Metode: Wawancara tatap muka

Pewawancara :

Baik, Ibu, terima kasih banyak atas kesediaan waktu Ibu untuk meluangkan waktunya. Perkenalkan, saya Fina Irkahayu, mahasiswi, ee, Ilmu Komunikasi dari Universitas Salee Al-Aitam, yang sedang melakukan penelitian tentang iklim komunikasi organisasi di bidang pelayanan perpustakaan kearsipan Dispusibda Jawa Barat, Ibu, dengan studi deskriptif kualitatif, ee, dimensi openness, supertiktes, dan trust. Nah, wawancara ini bertujuan untuk, ee, keperluan akademik dan mungkin kerahasiaan identitas Bapak juga akan dijaga sepenuhnya, kayak gitu. Mungkin boleh, ee, Ibu perkenalan diri dulu dan jabatan saat ini, kayak gitu.

Ibu Siti Laelasari :

Siap, ee nama Ibu, e, Siti Lailasari. Ee, Ibu sebagai pustakawan pertama, ee, sekarang di bidang pelayanan perpustakaan, dan Ibu ditempatkan di, ee, LTP, di layanan terpadu perpustakaan, yang ee apa, yang menangani perpustakaan keliling dan, ee, baklon simpan pinjam buku.

Pewawancara :

Oke, baik. Itu LTP itu, ee, bagian dari bidang perpustakaan ini, Bu, maksudnya?

Ibu Siti Laelasari :

Bagian dari bidang, ee, pelayanan perpustakaan. Jadi, ee, apa, LTP itu ada di bidang pelayanan perpustakaan, karena, ee, selain sirkulasi, ada juga, ee, perpustakaan keliling dan, ee, baklon simpan pinjam bukunya untuk TBM-TBM yang di kabupaten kota.

Pewawancara :

Oh, iya, iya, Bu. Ee, sudah berapa lama, Ibu, bertugas di bidang pelayanan ini, Bu, kalau boleh tahu?

Ibu Siti Laelasari :

Kalau ini mah, ee, sekitar, ee, ada 8 tahun. Cuma mungkin, ee, karena ini ya enggak- enggak di satu disirkulasi aja, jadi, ee, disirkulasi remaja, dewasa, di, ee, referensi juga, terus di pengembalian, dan sekarang di, ee, LTP.

Pewawancara :

Oh, oke, oke, oke. Jadi enggak di satu, apa, unit aja, ya? Unit-unit aja.

Ibu Siti Laelasari :

Di satu unit. Cuma tetap satu bidang.

Pewawancara :

Satu bidang. Siap. Nah, mungkin itu tadi, ee, perkenalan dulu, ya, Bu, ya. Nah, sekarang, ee, mulai memasuki pertanyaan penelitiannya. Oke. Ee, pertanyaannya, ee, bagaimana cara pimpinan

menyampaikan informasi atau arahan kerja kepada Bapak Ibu? Apakah, ee, penyampaian informasi tersebut sudah jelas, mudah dipahami, dan mungkin disampaikannya, ee, tepat waktu, gitu, Bu?

Ibu Siti Laelasari :

Kalau untuk ini ya, arahan dari pimpinan biasanya, ee, melalui rapat. Eee, rapat, ee, luring atau, ee, apa, daring juga biasanya kalau ini. Ee, jadi, ee, apa, ee, misalkan tugas sesuai dengan tupoksinya masing-masing, nah disampaikannya itu melalui rapat, rapat bersama pimpinan. Dan, ee, kalau misalkan kalau di layanan itu tidak semua harus ini ya, makanya jadi, ee, apa, ada perwakilan, dari ada perwakilan dari tiap ruangan untuk, ee, jadi, ee, ikut rapat, jadi mengikuti rapat tersebut, gitu.

Pewawancara :

Oh, oke, oke, iya, iya, Ibu. Berarti, ee, sudah jelas gitu ya, Bu, ya, penyampaian informasinya?

Ibu Siti Laelasari :

Penyampiannya sudah jelas.

Pewawancara :

Siap, siap. Terus, apakah Bapak Ibu merasa bebas untuk menyampaikan pendapat mungkin, atau, ee, pertanyaan, atau masukan kepada pimpinan maupun rekan kerja mungkin? Oh, gitu, Bu.

Ibu Siti Laelasari :

Kalau untuk masukan?

Pewawancara :

Pernah enggak, Bu?

Ibu Siti Laelasari :

Ee, pernah sih di, ee, diberikan kesempatan sama Ibu pimpinan, karena, ee, kita kan perlu kerja sama juga ya, selain itu juga. Jadi ada sih masukan-masukan dari, ee, apa sih, dari bawahan, misalkan ke pimpinan, apa aja, misalkan, ee, apa sih, kendala ya, kendala misalkan yang ada, ee, di, apa, di tempat kita kerja, misalkan seperti, ee, sirkulasi, misalkan sarana dan prasarannya, gitu.

Pewawancara :

Heee. Itu kira-kira bagaimana, Bu, responnya? Respon dari pimpinannya?

Ibu Siti Laelasari :

Kalau responnya, ee, Ibu pimpinan sih, ee, menanggapi juga sih, ee, dan menerima respon dari bawahannya, misalkan ada masukan atau, ee, apa sih, saran, misalkan, ee, Ibu pimpinan menerima.

Pewawancara :

Menerima, ya, Bu, ya. Oke, siap, siap. Nah, terus, ee, bagaimana, Bu, proses komunikasi yang berlangsung ketika misalnya ada perubahan penugasan atau penyesuaian peran secara mendadak? Apakah itu disampaikannya dengan jelas? Mungkin bisa diceritain dari pengalaman sehari-hari, gitu, Ibu, pernah mendapat perubahan tugas tadi, misalkan, ee, di, apa ya, di ruang anak, misalkan ditugasin di situ secara mendadak, gitu.

Ibu Siti Laelasari :

Oh, iya. Itu karena misalkan, ee, misalkan, ee, di ruang ini ya, di ruang dewasa, misalkan nih, petugasnya misalkan sedang, ee, mengikuti rapat. Nah, ee, kita misalkan di ruang LTP bisa handle di ruangan, ee, dewasa tersebut. Itu sesuai dengan arahan pimpinan, Ibu pimpinan juga.

Pewawancara :

Oke, berarti udah sesuai dengan arahan Ibu pimpinan, Bu, ya?

Ibu Siti Laelasari :

Sesuai.

Pewawancara :

Oke. Siap. Terus, apakah informasi yang dibutuhkan untuk pelaksanaan tugas itu selalu tersedia dan mudah diakses, misalnya melalui grup komunikasi kerja atau mungkin pertemuan rutin, gitu, Bu?

Ibu Siti Laelasari :

Kalau untuk, ee, apa sih, pertemuan rutin itu, karena kan kita pelayanan ya, jadi, ee, tidak semuanya bisa mengikuti, ee, apa sih, pertemuan rutin atau rapat gitu ya. Kita cuma sebagian aja, ee, perwakilan, ee, dari-dari tiap-tiap ruangan, gitu. Karena, ee, ya, tugasnya kan karena pelayanan ya, harus ada yang standby juga di ruangan, makanya tidak semua dilibatkan. Maksudnya dilibatkan, dilibatkan, cuma kan harus ada yang standby juga di itu kan kita melayani masyarakat, jadi, ee, tetap kalau untuk pelayanan itu harus tetap ada, jadi, ee, berjalan dua-duanya, gitu.

Pewawancara :

Heee. Oh, oke, oke. Jadi, ee, di pertemuan itu tuh, ee, tetap ada, ee, di-disampaikan, gitu ya, Bu, ya, semuanya. Tapi, ee, perwakilan aja, misal dari ru ee, LTP, ee, enggak semuanya ikut rapat itu, ya, Bu, ya, karena kan ya ada.

Ibu Siti Laelasari :

Karena ada tugas-tugas juga yang harus dikerjakan, misalkan harus beres. Makanya kita tidak semua mengikuti, jadi sebagian aja perwakilan yang mengikuti.

Pewawancara :

Oke, oke, siap, siap. Terus, ee, pernahkah Bapak Ibu merasa ada informasi yang kurang tersampaikan dengan jelas, misalnya, atau terlambat diterima? Itu bagaimana situasi tersebut, ee, biasanya diatasi?

Ibu Siti Laelasari :

Kalau itu mah bisa melalui, misalkan, ee, kan namanya juga ya, ee, kalau ini suka ada lupanya atau apa, ya kita sampaikan. Ee, bisa kan ada grup, ada khusus, misalkan grup LTP, ada grup LTP khusus, terus ada, misalkan, ee, apa, grup koordinator ada. Jadi, ee, kita itu, ee, se- apa, sesuai dengan ininya, suka diinikan di grup juga, diingatkan lagi, terus di grup besar juga, misalkan, diingatkan lagi nih, misalkan ada yang, ee, harus di, ee, kita, apa sih, harus kita inikan, ee, maksudnya harus kita bukan kerjakan, ee, ee, jadi harus ada yang dikerjakan, misalkan apa, gitu, ee, sesuai dengan ininya. Makanya, ee, kita itu tetap. Jadi kalau misalkan ada ini ya, ee, ada yang kurang tersampaikan dengan jelas atau terlambat, itu bisa melalui langsung kontak, kontak-kontak person, ya, kontak person orangnya langsung, ee, sama Ibu pimpinan, dan bisa langsung melalui, ee, grup juga. Karena kan ada grup besar ya di situ, jadi, ee, setidaknya lah, ya, setidaknya langsung kan, ee, terbacalah kalau di grup besar itu. Atau misalkan ada yang enggak buka, ya itu langsung ke kontak personnya.

Pewawancara :

Tapi Ibu pribadi pernah enggak pengalaman, misalnya, ee, langsung dimension atau ditelepon langsung sama Ibu?

Ibu Siti Laelasari :

Kalau Ibu mah, ee, karena, ee, Ibu selalu ya, selalu buka grup itu.

Pewawancara :

Standby, ya?

Ibu Siti Laelasari :

Standby. Ee, kita langsung ini juga. Tapi kalau misalkan ada dadakan kan, misalkan itu, misalkan enggak ada dadakan, enggak disampaikan melalui grup, misalkan langsung ke kontak person Ibu, gitu, dari Ibu pimpinannya.

Pewawancara :

Langsung ke Ibunya, gitu ya, kalau maksudnya. Oke, siap. Terus, Ibu, bagaimana bentuk dukungan yang Bapak Ibu rasakan dari pimpinan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari? Apakah pimpinan aktif memberikan bimbingan dan arahannya?

Ibu Siti Laelasari :

Kalau ini.

Pewawancara :

Bisa diceritain mungkin dari contoh pengalaman Ibu sendiri, gitu, yang merasa benar-benar didukung oleh pimpinan?

Ibu Siti Laelasari :

Ya, seperti misalkan ya kita bertugas, misalkan nih ada perpustakaan keliling ke Spot Jabar, itu kan di hari Minggu, misalkan ya, karena kita juga, ee, ada, apa sih, ee, harus, ee, ada target untuk, ee, statistik pengunjungnya. Nah, kita itu, ee, misalkan di hari Minggu kan pagi-pagi ya, jam 07.00 itu sudah standby. Nah, ee, Ibu pimpinan juga alhamdulillah, suka, apa sih, ke ini juga, ke Arcamanik juga, ke Spot Jabar. Jadi bukannya kita petugas aja, jadi emang ada dukungan dari Ibu pimpinan, ee, supportnya, gitu, ee, bagaimana, ee, cara kita, apa sih, mensosialisasikan perpustakaan keliling di sana. Jadi Ibu pimpinan juga, ee, kasih support juga ke kita, gitu. Dan ikut, ee, apa sih, ee, menjelaskan kepada perpustakaan, gitu, ee, buku apa aja, koleksi apa aja yang ada di perpustakaan keliling. Nah, itu sudah support dari pimpinan aja.

Pewawancara :

Jadi, ee, support dari pimpinan itu, ee, dia ikut berpartisipasi langsung, Bu?

Ibu Siti Laelasari :

Iya. Jadi, ee, beliau datang juga ke lokasi dan, ee, bersama kita, ee, bareng-bareng, gitu, ee, apa sih, sosialisasikan tentang perpustakaan keliling sambil promosi juga.

Pewawancara :

Promosi juga. Tadi, ee, kalau enggak salah, Ibu sempat, ee, mention target, ya, Bu? Nah, itu kira-kira target biasanya target yang diarahkan sama pimpinan tuh berapa, Bu? Gimana?

Ibu Siti Laelasari :

Kalau ini ya khusus LTP aja, ya.

Pewawancara :

Iya, khusus LTP, ya.

Ibu Siti Laelasari :

Iya, khusus LTP aja. Karena Ibu kan di bagian ini ya, ee, di bidang PPK, cuma, ee, Ibu kan ini tugasnya di LTP. Kalau untuk LTP, targetnya itu setahun itu Rp20.000. Jadi, ee...

Pewawancara :

Rp20.000?

Ibu Siti Laelasari :

20.000. ee, pengunjung. Iya, statistik pengunjung. Tapi kan kita dibagi, karena kan di LTP itu tuh ada tiga orang ya, jadi dibagi tiga. Dari Rp20.000 itu dibagi tiga setiap bulannya, misalkan, ee, dapat berapa-berapanya. Jadi ada, apa, ee, persennya juga sih tahun ini. Heee.

Pewawancara :

Oh, jadi targetnya Rp20.000. Nah, itu setiap, ee, tadi pusling itu kunjungan, ya, Bu, ya?

Ibu Siti Laelasari :

Iya.

Pewawancara :

Nah, itu di berarti, em, apa ya, dicatat gitu, ada berapa peserta?

Ibu Siti Laelasari :

Setiap bulannya. Ya, jadi gini.

Pewawancara :

Gimana, Bu?

Ibu Siti Laelasari :

Karena kita kan ada target setiap bulannya itu, misalkan kan di LTP itu itu tiga orang ya, jadi 20.000 itu dibagi tiga. Heee, dibagi tiga, tapi sesuai jenjangnya, misalkan, Ibu Ibu sekian persen, Bu Maya sekian persen, Pak Gatot sekian persen. Nah, itu setiap bulannya itu kan kita harus bikin ini ya, ee, laporan juga ya. Jadi di laporan kita, di laporan bulanan itu kita harus mencantumkan perpustakaan keliling berapa. Jadi itu tee termasuk perpustakaan keliling dan baklon simpan pinjam buku yang ada di TBM-TBM.

Pewawancara :

Rp20.000 itu tuh?

Ibu Siti Laelasari :

Iya. Karena kita itu setiap bulannya itu meminta laporan kepada TBM-TBM yang di kabupaten kota, itu harus melaporkan setiap tanggal 28.

Pewawancara :

TBM itu apa, Bu?

Ibu Siti Laelasari :

TBM itu taman bacaan masyarakat.

Pewawancara :

Oh, iya, iya, iya, iya.

Ibu Siti Laelasari :

eee. Jadi, ee, TBM-TBM yang di kabupaten kota yang, ee, kerja sama dengan Dispusipda, kolaborasi, kan kita juga baklon itu simpan pinjam buku ya. Kita ke sana kan, ee, meminjamkan dan mereka meminta permohonan, gitu. Jadi ada timbal baliknya, jadi saling ini aja ya, ee, kita meminta laporannya setiap bulan, laporan statistik buku yang dipinjam, terus statistik buku yang dibaca sama statistik pengunjungnya. Makanya kita di ada khusus, ee, apa, ee, grup LTP Dispusipda untuk, ee, ee, dari TBM-TBM itu melaporkan, ee, apa sih, statistik pengunjung itu ya, ee, statistik pengunjung, buku yang dibaca sama, ee, buku yang dipinjam. Jadi setiap bulannya itu, ee, harus melaporkan itu.

Pewawancara :

Harus melaporkan itu?

Ibu Siti Laelasari :
Iya, iya. Nah, kita sediakan Google Sheet.

Pewawancara :
Pakai Google Sheet itunya?

Ibu Siti Laelasari :
Pakai Google Sheet.

Pewawancara :
Laporannya, ya, Bu?

Ibu Siti Laelasari :
Iya, melalui itu. Jadi grup sudah disediakan.

Pewawancara :
Disediakan. Oke. Tapi itu kira-kira, Bu, Rp20.000 itu tadi tuh tercapai enggak? Pernah enggak tercapai target itu?

Ibu Siti Laelasari :
Justru melebihi target.

Pewawancara :
Oh, melebihi target.

Ibu Siti Laelasari :
Justru kalau lihat dari ini kan kita setiap bulannya juga kan suka memantau juga ya, memantau, ee, Google Sheet itu. Terus kita suka di, ee, informasikan juga di grup. Kalau misalkan di grup ada yang lupa, kita Japri ya, langsung ke, ee, otak personnya yang di TBM kabupaten kota itu. Nah, itu jadi dari Rp20.000 itu dari, ee, simpan pinjam buku baklon sama perpustakaan keliling yang ke sekolah-sekolah sama ke Arca Manik, ke Dinsos gitu, kalau ada, ee, undangan-undangan gitu. Iya. Termasuk ke universitas juga.

Pewawancara :
Ke universitas juga. Berarti, ee, se-Jawa Barat ini, Bu, enggak?

Ibu Siti Laelasari :
Se-Jawa Barat. Cuma kalau untuk, ee, ini mah disesuaikan juga ya, ee, karena kan udah IPLN ya. Jadi, ee, harus ini, ee, disesuaikan juga. Kita itu kalau sesuai dengan itu mah, ee, kalau provinsi itu SMK, SMA, ee, SLB sama universitas, kalau kewenangan provinsi. Iya, iya. Kalau kewenangan kabupaten kota itu dari TK, SD, sampai SMP.

Pewawancara :
Berarti Ibu dari SMK ya, Bu?

Ibu Siti Laelasari :
Dari SMK, SMA, SLB sama, ee, universitas.

Pewawancara :
Universitas juga.

Ibu Siti Laelasari :
Ya.

Pewawancara :

Oh, wow. Siap, siap, siap. Nah, terus Ibu, ketika mungkin, ee, rekan kerja Bapak Ibu sedang berhalangan atau mendapat tugas lain gitu ya, Bu, bagaimana biasanya situasi tersebut direspon olee anggota tim lain gitu, Bu?

Ibu Siti Laelasari :

Kalau selama ini mah.

Pewawancara :

Atau ya pribadi Ibu?

Ibu Siti Laelasari :

Kalau pribadi Ibu ya. Kalau ini mah selama ini aman-aman aja sih. Kalau misalkan ya, ee, kan kita tuh, ee, disirkulasi itu kan harus ada petugasnya yang standby. Nah, misalkan petugasnya sedang berhalangan atau sakit atau memang ditugaskan lain sama pimpinan, ya kita dari tim LTP itu bisa handle. Oh, iya, bisa handle. Jadi kita kan di tim LTP itu ada tiga orang ya. Jadi Ibu bisa handle, misalkan di ruang remaja nih ada yang sakit, Ibu handle ke atas, misalkan ke ruang remaja. Terus misalkan di pengembalian nih ada yang cuti, misalkan, atau tugas lain bisa handle di, ee, pengembalian. Iya.

Pewawancara :

Oke. Berarti itu pun, ee, sesuai sama perintah dari pimpinan juga ya, Bu?

Ibu Siti Laelasari :

Dari pimpinan. Dikomunikasikan.

Pewawancara :

Dikomunikasikan melalui grup besar ada.

Ibu Siti Laelasari :

Grup besar ada ya. Grup PPK. Grup perpustakaan.

Pewawancara :

Heee, heee. Berarti, heee, Ibu merasa terbebani atau sudah biasa aja hal itu?

Ibu Siti Laelasari :

Kalau Ibu pribadinya sih enggak. Emang itu karena tugas kita ya, tanggung jawab kita. Iya. Jadi kita harus inikan sesuai dengan perintah pimpinan, ya kita jalankan gitu. Karena itu sudah tanggung jawab.

Pewawancara :

Lanjut ya, Bu, ya, ke pertanyaan berikutnya gitu. Kedengaran? Kalau ini mah sebentar. Bapak, ee, apakah Bapak Ibu merasa, ee, didukung olee rekan-rekan kerja ketika menghadapi situasi yang menuntut kerja ekstra banget gitu atau penyesuaian tugas yang secara mendadak tadi?

Ibu Siti Laelasari :

Kalau itu mah ya sebetulnya mah, kalau kita mah kerja tim ya. Soalnya kan kita itu kerja tim, sebetulnya mah harus harus kerja sama sebagai tim yang baik ya.

Pewawancara :

Ohh gitu buu...

Ibu Siti Laelasari :

Iya. Karena di, karena kalau kita di perpustakaan itu memang kita bukannya ini ya, harus tanggung jawab juga ya, ee, sesuai arahan pimpinan. Misalkan kita harus kerja sama gitu. Salinglah saling. Kalau ini mah ya sama teman itu harus saling. Karena kan, ee, kalau di perpustakaan mah itu kan berhubungan langsung dengan masyarakat ya. Jadi kita itu harus, ee, apa sih, harus hati-hati juga gitu. Kalau ini mah maksudnya jadi terjalinlah kerja sama. Kerja sama yang baik itu terjalin sih kalau selama ini mah.

Pewawancara :

Heee, heee. Ya, jadi Ibu pribadi, pengalaman Ibu, ee, didukung ya, merasa didukung sama rekan-rekan kerja itu?

Ibu Siti Laelasari :

Iya, ada dukungan.

Pewawancara :

Ee, saat, ee, situasi, ee, kerjanya yang ekstra banget gitu?

Ibu Siti Laelasari :

Jadi kita saling saling, ee, apa sih, ee, kerja sama kan. Ada kerja sama itu. Jadi saling melengkapi aja gitu. Misalkan, ee, saling bantu kalau ada kerjaan.

Pewawancara :

Oke, siap, siap. Terus Ibu, bagaimana suasana kerja di bidang ini secara umum? Apakah Bapak Ibu merasakan adanya semangat saling mendukung dan membantu antar pegawai?

Ibu Siti Laelasari :

Kalau yang Ibu rasakan sih kita saling dukung ya, eee, satu sama lain. Karena kalau enggak saling itu kan kita emang gimana ya. Kalau di sini memang kerjanya emang, apa sih, ee, sosialisasi langsung dengan masyarakat. Jadi ya kita itu harus kerja samanya sih, harus ini juga sih, harus harus baik juga sih sama rekan ya. Eee, ya itu emang kembali ke orangnya juga gitu. Tapi yang Ibu rasakan mah ya selama ini kita kerja sama juga sih. Misalkan, misalkan kan, ee, ada kunjungan ya. Karena kunjungan itu kan ada yang, apa, ee, sampai mencapai 150 orang ya. Nah, misalkan Ibu kan, ee, bukan tugas di situ, cuma kan karena rasa tanggung jawab itu ya, ya kita, ee, apa, ee, laksanakan gitu bareng-bareng. Soalnya kan, ee, apa, nah yang namanya juga kan satu bidang ya, harus kerja samanya harus baik sih. Kalau ini mah, kalau menurut Ibu.

Pewawancara :

Iya, iya, iya. Terus ada enggak, Bu, bisa diceritain enggak satu momen yang paling berkesan gitu terkait suasana saling mendukung di sini gitu? Ada enggak satu momen yang sangat berkesan?

Ibu Siti Laelasari :

Kalau itu mah paling momennya di saat kita, ya kita kan jarang-jarang kumpul ya. Heee, misalkan ada momen tertentu, misalkan, ee, ada, apa sih, kalau ada acara, misalkan ada acara khusus yang PPK, misalkan ya. Ee, ya itu, ee, sebagai seperti ke ini aja kita waktu ke, apa, ee, yang di itu tee, yang di Tahura ya.

Pewawancara :

Tahura?

Ibu Siti Laelasari :

Heee, kita kan dulu. Jadi karena kita jarang-jarang kumpul, jadi, nah, kebersamaan itu sepertinya tee, ee, gimana gitu, apa, ee, yang, yang, apa sih, yang biasanya, ee, masing-masing di ruangan dengan kerjanya gitu ya. Pas kita kumpul itu beda gitu. Rasanya tuh gimana gitu. Jadi jarang, karena jarang-jarang, jadi momennya tee itu begitu, apa sih, begitu. Bagi kita itu sangat, sangat, sangat senang gitu ya kalau ada momen-momen itu. Karena, karena kita jarang-jarang kumpul,

karena tugasnya masing-masing. Nah, kalau misalkan ada acara di Tahura itu, kita itu rasanya itu seperti healing juga ya, kumpul-kumpul sama teman-teman, bisa bercanda-canda gitu. Hmm, itu sih momennya.

Pewawancara :

Momennya berarti itu kumpul, ee, bidang ini tapi di di luar kerja gitu loh?

Ibu Siti Laelasari :

Iya, di luar. Iya.

Pewawancara :

Oh, jadi, ee, merasa bebannya tuh bebas gitu?

Ibu Siti Laelasari :

Iya, iya, iya. Karena kan, ee, beda kan sama kuliah. Oh, ini mah kan beda ya. Kalau zona kerja kan kita selalu masing-masing nih di ruangan, jarang-jarang ketemu gitu. Nah, seperti momen-momen itulah yang, ya, yang bikin kita senang gitu. Oke, sama lebih dekat sama teman-teman, sama rekan-rekan.

Pewawancara :

Siap, siap, siap. Nah, terus Ibu, pernahkah Bapak Ibu menerima apresiasi dari pimpinan atas pekerjaan yang dilakukan? Bagaimana hal tersebut mempengaruhi semangat kerja Bapak Ibu? Mungkin dari pengalaman Ibu pribadi gitu.

Ibu Siti Laelasari :

Kalau apresiasi saya pernah sih menerima juga ya, dari pimpinan gitu. Misalkan kita kan, ee, karena kita tugasnya ya, karena tiga kita tugasnya di, apa sih, sebagai petugas perpustakaan keliling dan baklon. Nah, kalau kita misalkan, ee, perpustakaan keliling nih ke sekolah-sekolah, kayak kemarin ke SMK mana ya, sama Ibu Kabid itu direspon keren gitu. Karena kita kan, ee, pas ini kan harus, ee, apa, mengirim laporan juga ya, ee, dokumentasinya di sana. Terus, ee, apa, ee, video-videonya juga ya, mungkin dulunya seperti itu di ini sama kita juga. Nah, di ini kan di grup, nah Bu Kabid juga merespon sih, ya keren katanya gitu. Kalau pas lihat, ee, apa, dokumentasi kita di sana.

Pewawancara :

Diapresiasi ya, Bu?

Ibu Siti Laelasari :

Diapresiasi. Iya, sama Ibu pimpinan.

Pewawancara :

Iya, iya. Nah, mungkin dari apresiasi itu sangat mempengaruhi, ee, semangat kerja enggak, Bu? Lebih bersemangat lagi gitu, Alhamdulillah gitu, diapresiasi?

Ibu Siti Laelasari :

Kalau bagi Ibu pribadi sih menambah semangat kerja ya. Alhamdulillah ya. Maksudnya tuh kita senang gitu kan. Gitu ada apresiasi dari pimpinan, terus dari teman-teman juga ngasih respon jempol gitu ya, gitu kan. Ee, senang sih kalau ini mah dapat apresiasi dari pimpinan dan rekan-rekan.

Pewawancara :

Siap. Oke, siap, Ibu. Lanjut ya, Bu ya. Sejauh mana Bapak Ibu merasa dipercaya oleh pimpinan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan? Apakah diberi kebebasan untuk bekerja secara mandiri?

Ibu Siti Laelasari :

Oh, kalau itu mah sebetulnya ya, ee, kalau misalkan ada tugas kita, ee, Ibu selalu, Ibu pribadi selalu konfirmasi dulu. Karena kan di kita itu kan ada koordinatornya juga ya, walaupun Ibu di LTP, di layanan terpadu perpustakaan sebagai koordinator, tapi tetap kan ada, ee, setiap ruangan itu kan ada koordinatornya. Nah, seperti koordinator di lantai satu itu kan Ibu Ine ya. Nah, Ibu kan harus, harus, apa sih, ee, konfirmasi. Jadi sebelum ke Ibu pimpinan, ke Ibu pimpinan, jadi Ibu, ee, konfirmasi dulu, ee, ke Ibu, apa, koordinator lantai satu. Misalkan ada tugas nih kita, ee, ada permintaan pusling atau kita jemput bola, misalkan. Karena kita kan, ee, apa sih, perlu jemput bola juga ya, selain permintaan gitu. Makanya kita konfirmasi dulu ke, ee, Ibu koordinator yang lantai satu. Nah, itu.

Pewawancara :

Oke, oke, oke. Ee, ada enggak, Bu, momen di mana Ibu tuh merasa kepercayaan itu sangat berarti dalam pekerjaan?

Ibu Siti Laelasari :

Momennya?

Pewawancara :

Heee.

Ibu Siti Laelasari :

Ee, ada sih. Kalau Ibu mah, ee, jadi pekerjaan itu ya harus kita itu sebetulnya harus, harus kita jalani. Ee, terutama tanggung jawab kita sih yang pertama ya, tanggung jawab kita ke, apa, kalau itu terus kita senang dengan pekerjaan itu. Kalau Ibu pribadi senang sih karena sosialisasi dengan masyarakat langsung ya. Ee, walaupun Ibu basicnya kan dulu dari ini ya, dari kearsipan gitu kan. Kalau kearsipan itu memang sih melayani, memang pelayanan sama, cuma kan ininya tertutup. Kalau sekarang mah kan, kalau perpustakaan terbuka ya, karena kita berhubungan ya. Kita berhubungan langsung, sosialisasi dengan pemustaka atau masyarakat umum gitu. Ibu senang sih kalau itu.

Pewawancara :

Iya, siap. Berarti emang ininya di sana ya, apa, ee, jiwanya ya, jiwanya disosialisasi, suka gitu ya, Bu?

Ibu Siti Laelasari :

Heee.

Pewawancara :

Terus, ee, bagaimana kepercayaan antara Bapak Ibu dengan rekan kerja dalam pelaksanaan koordinasi dan pembagian tugas sehari-hari?

Ibu Siti Laelasari :

Iya, karena kan kita juga harus ini juga ya, harus lihat-lihat dulu, ee, apa, ee, kerja. Jadi gini, di ruangan itu kan, ee, satu ruangan itu misalkan ada dua orang ya. Iya. Jadi, ee, kalau ada tugas, kalau tugas keluar ya, atau, ee, apa, pengiriman baklon, simpan pinjam buku itu, atau perpustakaan keliling, kita itu harus koordinasi juga dengan, ee, rekan-rekan yang di ruangan, apa, mereka siap. Jadi salah satu gitu. Jadi enggak bisa dua-duanya, apa, mereka siap untuk tugas, ee, gitu. Karena, karena kan kalau ini, kalau untuk pelayanannya itu harus ada yang stay ya di ruangan. Jadi salah satu, misalkan pergi, salah satunya harus stay di ruangan. Kita harus konfirmasi dulu sama yang di ruangan. Nah, kita ke baru ke koordinator, misalkan ini, misalkan sudah siap atau enggak, baru nanti ke Ibu pimpinan. Kita sampaikan juga. Jadi bukan ini, kita emang harus, harus koordinasi yang baik gitu dengan rekan kerja, dengan, ee, atasan kita gitu.

Pewawancara :

Oke, berarti, ee, apa ya, komunikasi ya, Bu ya, komunikasi dan koordinasi.

Ibu Siti Laelasari :
Komunikasi, koordinasi.

Pewawancara :
Iya, iya, iya. Dan, ee, seingga terbentuklah, terbangunlah kepercayaan itu tadi.

Ibu Siti Laelasari :
Iya, betul.

Pewawancara :
Iya. Oke, Ibu. Terus ketika misalnya ada pelimpahan tugas tadi, misalkan dari rekan kerja yang berhalangan atau yang cuti, itu bagaimana Ibu menyikapinya? Apakah merasa yakin dan siap untuk menjalankan tugas tersebut?

Ibu Siti Laelasari :
Kalau Ibu pribadi sih siap ya. Dulu Ibu pernah sih menjadi koordinator ya. Jadi koordinator Ibu di lantai dua dulu tuh. Pernah. Nah, Ibu tuh koordinator di lantai dua dan tiga, kalau enggak salah ya. Iya. Terus ada yang cuti. Ada yang cuti. Nah, nah Ibu tuh nge-handle. Karena kita sebagai koordinator gitu, jadi fleksibel tugasnya. Jadi meng-handle, ee, petugas yang di ruangan. Karena kan harus ada yang stay ya, harus ada yang standby gitu gitu.

Pewawancara :
Oke, siap, siap. Oke. Nah, terus Ibu, apakah Bapak Ibu merasa nyaman untuk menyampaikan hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan secara terbuka kepada pimpinan maupun ke rekan kerja?

Ibu Siti Laelasari :
Kalau Ibu, kalau Ibu sendiri ya, ee, ini-ini aja sih kalau Ibu selalu dikomunikasikan sesama ke sesama rekan kerja. Itu sih tergantung ke, ee, kembali ke orangnya juga. Mungkin kalau Ibu, ee, kalau Ibu mah langsung aja gitu disampaikan. Misalkan, ee, ini yang harus, misalkan ada yang, ada yang harus di, ee, informasikan nih. Misalkan besok, misalkan ada, ee, tugas, misalkan, ee, nanti di ruangan, misalkan ke orangnya, langsung ke contact person-nya atau langsung ya kita hubungi. Misalkan besok, ee, ada tugas, ee, pengiriman baklon atau penarikan baklon, misalkan, atau perpustakaan keliling gitu ya. Jadi kita sampaikan melalui contact person secara, ee, itu aja, langsung aja gitu. Nah, nanti setelah, ee, bersedia, misalkan petugasnya, baru kita, ee, inikan ke koordinator dan ke Ibu pimpinan langsung. Misalkan sudah, ee, kata Ibu pimpinan, ee, oke gitu, kata Ibu koordinator, oke, baru kita inikan di grup gitu.

Pewawancara :
Oh, informasiin lagi di grup.

Ibu Siti Laelasari :
Informasi ya.

Pewawancara :
Gitu. Siap, siap, Ibu. Terus ketika terjadi miskomunikasi, misalkan, atau kesalahpahaman dalam koordinasi, itu bagaimana, Bu? Biasanya persoalan tersebut diselesaikan? Apakah secara langsung dan terbuka gitu?

Ibu Siti Laelasari :
Kalau itu mah biasanya secara.

Pewawancara :
Contohnya, Bu.

Ibu Siti Laelasari :
Contohnya ya.

Pewawancara :
Contohnya, misalnya, pengalamannya. Pernah terjadi enggak, E?

Ibu Siti Laelasari :
Pengalamannya itu sih kalau sebetulnya mah miskomunikasi, ya itu mah ya, tidak ada komunikasi atau gimana?

Pewawancara :
Ya, miskomunikasi.

Ibu Siti Laelasari :
Iya, miskomunikasi. Kalau, kalau Ibu mah selalu, kalau misalkan ya, selalu menginformasikan. Misalkan kalau ini tidak pernah ada ini, ee, karena selalu kita selalu menghubungi dulu, ee, konfirmasi dulu ke orangnya gitu. Jadi tidak ada itu sih. Tidak ada, apa, ee, kok, ee, miskomunikasi itu. Kita selalu, ee, selalu ada, ee, ee, komunikasi. Karena sebelum-sebelumnya sudah kita informasikan juga gitu.

Pewawancara :
Heee. Tapi pernah enggak, ee, kejadian miskom gitu, Bu? Ee.

Ibu Siti Laelasari :
Kalau itu mah mungkin, ee, kalau yang dadakan ya.

Pewawancara :
Dadakan.

Ibu Siti Laelasari :
Kalau tugas dadakan suka ada kan, misalkan tugas dadakan waktu itu juga kan. Tahun kemarin sih, kalau untuk tahun ini mah belum pernah kan ada ini ya, ee, tugas dadakan, misalkan. Ee, kita kan kalau tugas dadakan itu ya suka, apa ya, karena dadak, mendadak gitu ya. Terus orang tersebut tuh susah dihubungi gitu. Entah mungkin itu aja sih kalau itu mah susah ininya menghubunginya gitu.

Pewawancara :
Kalau mungkin kesalahpahaman dalam koordinasi gitu, pernah enggak, Bu, terjadi kesalahpahaman? Aduh, salah paham gitu dalam koordinasi.

Ibu Siti Laelasari :
Kalau kesalahpahaman, belum pernah sih.

Pewawancara :
Belum pernah ya, Bu, ya? Sejauh ini.

Ibu Siti Laelasari :
Belum pernah. Kesalahpahaman ya.

Pewawancara :
Heee. Siap. Berarti emang semuanya dikomunikasiin ya, Bu?

Ibu Siti Laelasari :
Iya. Kalau Ibu mah suka dikomunikasikan langsung. Jadi sebelum, sebelum-sebelumnya tee kita kok komunikasikan langsung ke orangnya gitu. Jadi ada pemberitahuan sebelum-sebelumnya gitu. Kecuali yang itu, kata Ibu yang tadi, kalau mendadak itu memang agak susah juga sih.

Pewawancara :

Oh, yang mendadak itu ya. Iya, iya, iya. Siap. Ee, terus Ibu, kalau Bapak Ibu misalkan diminta menggambarkan suasana komunikasi di sini gitu ya, secara keseluruhan, kira-kira seperti apa, Bu? Suasana komunikasi di sini.

Ibu Siti Laelasari :

Komunikasi, suasana komunikasi di sini, kalau digambarkan mah ya, heee, kita, kalau komunikasi selalu terjalin dengan ini sih. Kalau Ibu mah, ee, baik juga sih kalau menurut Ibu gitu ya. Kalau ada komunikasi, ya kita baik-baik juga. Karena, ee, selain ini, apa, kita juga diinikan di rapat gitu. Walaupun misalkan, atau kalau misalkan ya, kalau tidak bisa ini, apa, tidak bisa hadir, bisa melalui Zoom gitu. Jadi rapatnya jadi bisa mengikuti lewat, ee, handphone atau mengikuti yang bawa laptop lewat laptop gitu. Jadi ada komunikasi secara langsung, walaupun tidak, ee, apa sih, berkumpul gitu.

Pewawancara :

Heee. Enggak beratap muka langsung.

Ibu Siti Laelasari :

Heee. Jadi ada, ee, Zoom gitu nih, melalui Zoom.

Pewawancara :

Oke. Jadi suasananya, ee, suasana komunikasinya sudah terjalin dengan baik.

Ibu Siti Laelasari :

Iya, kalau itu mah. Soalnya kan kalau misalkan memang kita emang kita itu di pelayanan itu ya, tidak, kata Ibu juga, tidak bisa kumpul ya. Makanya kalau itu caranya itu dengan itu, kalau itu tee, kalau ada, ee, rapat atau briefing itu lewat Zoom kita gitu.

Pewawancara :

Oh, daring.

Ibu Siti Laelasari :

Jadi bisa, heee, jadi kita bisa mengikuti gitu.

Pewawancara :

Heee, heee. Siap, siap. Terus apakah ada hal lain yang ingin Ibu sampaikan atau ceritakan mungkin terkait, hmm, komunikasi atau kerja sama di sini yang mungkin tadi belum, ee, belum disampaikan gitu? Ada enggak, Bu, kira-kira?

Ibu Siti Laelasari :

Kalau itu mah, ee, cukup sih. Ee, iya, cukup, cukup, ee, apa, cukup sesuai dengan ini aja yang Ibu tadi ceritakan itu ya. Sudah cukup.

Pewawancara :

Sesuai dengan, ee, pengalaman sehari-hari.

Ibu Siti Laelasari :

Pengalaman sehari-hari yang Ibu inikan sih, yang Ibu rasakan ya. Iya, rasakan.

Pewawancara :

Siap, Ibu.

Ibu Siti Laelasari :

Yang Ibu rasakan gitu.

Pewawancara :

Oke. Baik. Terima kasih banyak, Ibu, atas waktunya, atas, ee, keterbukaan Ibu berbagi informasi ini ya, Ibu. Ya, maaf banget ya, ini sudah mengganggu waktu Ibu. Tapi ini sangat bermanfaat gitu, sangat berharga bagi peneliti gitu loh, ee, karena sudah bersedia untuk diwawancarai seperti itu. Ee, terima kasih banyak ya, Ibu. Mungkin nanti kalau semisal ada, apa ya, informasi yang perlu. Vina konfirmasi lagi ke Ibu, boleh ya, Bu, buat meminta ketersediaannya kalau semisal ada ya, mungkin ya.

Ibu Siti Laelasari :

Iya, boleh.

Pewawancara :

Ya, Bu. Ya, baik. Sudah mungkin segitu aja, Ibu. Makasih banyak ya.

Ibu Siti Laelasari :

Iya, sama-sama, Neng.

Pewawancara :

Iya. Siap. Sukses selalu ya.

Ibu Siti Laelasari :

Iya, Ibu. Amin.



Lampiran 6 Transkrip Wawancara Informan Utama 2

Nama Informan: Ibu Soliah, S.Sos.

Jabatan: Pustakawan Ahli Muda

Status Informan: Informan utama

Hari/Tanggal: 16 Juni 2026

Waktu: 08.25 WIB

Tempat: *WhatsApp*

Metode: Wawancara via online

Pewawancara : Terima kasih atas kesediaan Ibu untuk meluangkan waktu. Perkenalkan, saya Fina Irkahayu, mahasiswi yang sedang melakukan penelitian tentang "Iklim Komunikasi Organisasi di Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Dispusipda Jawa Barat". Wawancara ini bertujuan untuk keperluan akademik dan kerahasiaan identitas Ibu akan dijaga sepenuhnya.

Pewawancara : Boleh Ibu perkenalkan diri dan jabatan saat ini?

Ibu Soliah : Nama saya Soliah. Saya bekerja di sini sudah 35 tahun.

Pewawancara : Sudah berapa lama Ibu bertugas di Bidang Pelayanan ini?

Ibu Soliah : Sudah 35 tahun saya bertugas di bidang ini.

Pewawancara : Bagaimana cara pimpinan menyampaikan informasi atau arahan kerja kepada Ibu, apakah sudah jelas, mudah dipahami, dan disampaikan tepat waktu?

Ibu Soliah : Sudah jelas dan paham.

Pewawancara : Apakah Ibu merasa bebas untuk menyampaikan pendapat, pertanyaan, atau masukan kepada pimpinan maupun rekan kerja tanpa rasa khawatir?

Ibu Soliah : Sudah merasa bebas, karena pimpinan suka meminta pendapat kami.

Pewawancara : Bagaimana proses komunikasi yang berlangsung ketika ada perubahan penugasan atau penyesuaian peran secara mendadak, apakah disampaikan dengan jelas?

Ibu Soliah : Kadang dari pihak pimpinan sudah menyampaikan tugasnya, tapi kadang kami sebagai bawahan masih kurang paham menerima perintah tersebut.

Pewawancara : Dalam situasi seperti itu, biasanya Ibu melakukan apa? Langsung tanya ke pimpinan atau ke rekan kerja dulu? Mungkin boleh diceritakan sedikit dari pengalaman Ibu sendiri?

Ibu Soliah : Iya, kadang dari pimpinan sudah jelas menyampaikan perintah, tapi kami suka crosscheck ulang lagi secara langsung.

Pewawancara : Apakah informasi yang dibutuhkan untuk pelaksanaan tugas selalu tersedia dan mudah diakses, misalnya melalui grup komunikasi kerja atau pertemuan rutin?

Ibu Soliah : Melalui grup WhatsApp dan rapat bidang.

Pewawancara : Pernahkah Ibu merasa ada informasi yang kurang tersampaikan dengan jelas atau terlambat diterima? Bagaimana situasi tersebut biasanya diatasi?

Ibu Soliah : Biasanya mencari informasi dari teman lain terlebih dahulu, atau menanyakan langsung ke atasan.

Pewawancara : Biasanya lebih sering ke teman atau ke atasan dulu? Dan responnya seperti apa?

Ibu Soliah : Sementara ke teman dulu, kalau sudah mentok baru ke atasan lagi.

Pewawancara : Bagaimana bentuk dukungan yang Ibu rasakan dari pimpinan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, apakah pimpinan aktif memberikan bimbingan dan arahan?

Ibu Soliah : Sangat aktif dan memberi dukungan sepenuhnya.

Pewawancara : Ketika rekan kerja Ibu sedang berhalangan atau mendapat tugas lain, bagaimana biasanya situasi tersebut direspons oleh anggota tim lainnya?

Ibu Soliah : Kami saling menggantikan rekan yang tidak bisa bertugas.

Pewawancara : Apakah Ibu merasa didukung oleh rekan-rekan kerja ketika menghadapi situasi yang menuntut kerja ekstra atau penyesuaian tugas secara mendadak?

Ibu Soliah : Iya, kami saling membantu satu sama lainnya sehingga pekerjaan menjadi lebih ringan.

Pewawancara : Bagaimana suasana kerja di bidang ini secara umum, apakah Ibu merasakan adanya semangat saling mendukung dan membantu antarpegawai?

Ibu Soliah : Kalau di bidang layanan sudah pasti saling mendukung, karena ini memang kerja tim.

Pewawancara : Pernahkah Ibu menerima apresiasi dari pimpinan atas pekerjaan yang dilakukan? Bagaimana hal tersebut memengaruhi semangat kerja Ibu?

Ibu Soliah : Pernah, walaupun hanya dengan ucapan, kami merasa dihargai atas kerja kami.

Pewawancara : Apresiasi seperti apa yang paling berkesan bagi Ibu? Dan apakah hal itu mendorong Ibu untuk bekerja lebih semangat lagi?

Ibu Soliah : Ucapan terima kasih dari pimpinan, seperti: "Terima kasih untuk yang bertugas hari ini, semoga teman-teman diberi kesehatan, terima kasih atas kerjasamanya." Itu saja sudah sangat berarti bagi kami.

Pewawancara : Sejauh mana Ibu merasa dipercaya oleh pimpinan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, apakah diberi kebebasan untuk bekerja secara mandiri?

Ibu Soliah : Kami diberikan kebebasan, yang penting pekerjaan tercapai targetnya.

Pewawancara : Bagaimana kepercayaan antara Ibu dengan rekan kerja dalam pelaksanaan koordinasi dan pembagian tugas sehari-hari?

Ibu Soliah : Karena kami kerja tim, maka harus saling percaya dan membagi tugas sesuai tupoksi masing-masing.

Pewawancara : Ketika ada pelimpahan tugas dari rekan yang berhalangan, bagaimana Ibu menyikapinya, apakah merasa yakin dan siap untuk menjalankan tugas tersebut?

Ibu Soliah : Selama ini kami siap, asalkan kami sendiri juga sedang tidak ada halangan.

Pewawancara : Pernah ada pengalaman konkret menerima pelimpahan tugas mendadak, Bu? Seperti menggantikan tugas dari rekan kerja yang mungkin sedang berhalangan? Boleh diceritakan sedikit?

Ibu Soliah : Pernah. Seperti kegiatan pusling (perpustakaan keliling), harusnya Si A yang bertugas tapi bentrok dengan jadwal lain, jadi Ibu yang menggantikan.

Pewawancara : Apakah Ibu merasa nyaman untuk menyampaikan hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan secara terbuka kepada pimpinan maupun rekan kerja?

Ibu Soliah : Nyaman sekali, asalkan masalah yang disampaikan memang benar-benar ada atau serius.

Pewawancara : Maksud dari "nyaman selama masalahnya memang benar-benar ada" itu seperti apa, Bu? Bisa diceritakan lebih lanjut?

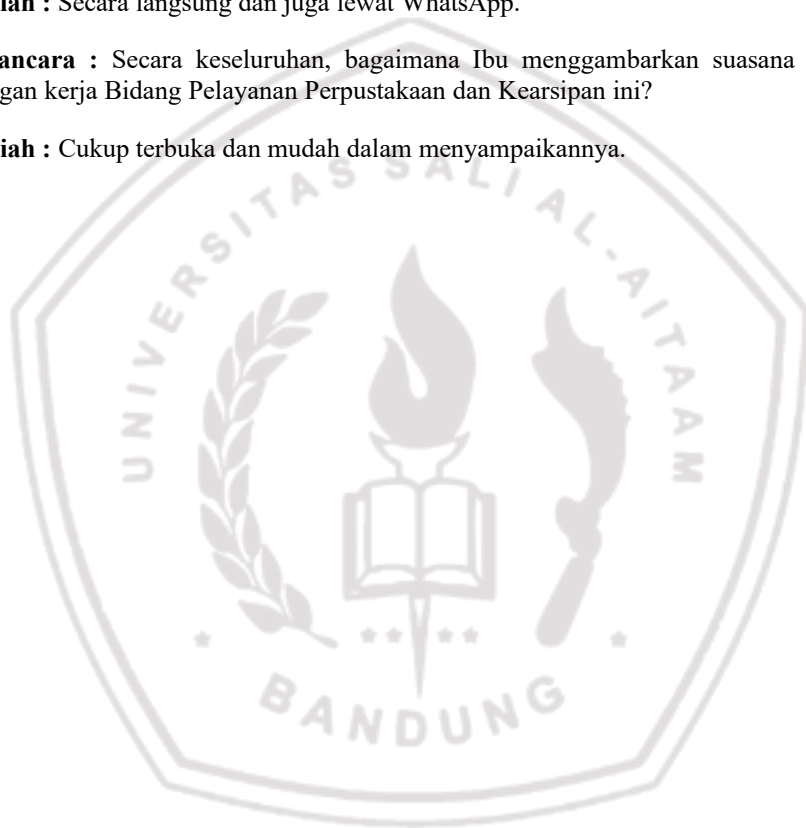
Ibu Soliah : Seperti kalau ada masalah di ruangan, misalnya di ruangan anak yang kompleks, lalu Ibu menyampaikan masalah itu ke pimpinan dan apa solusinya. Kadang Ibu menyampaikan masalah-masalah yang ada di ruangan, dan pimpinan pun menerima serta suka dicarikan solusinya.

Pewawancara : Ketika terjadi miskomunikasi atau kesalahpahaman dalam koordinasi, bagaimana biasanya persoalan tersebut diselesaikan, apakah secara langsung dan terbuka?

Ibu Soliah : Secara langsung dan juga lewat WhatsApp.

Pewawancara : Secara keseluruhan, bagaimana Ibu menggambarkan suasana komunikasi di lingkungan kerja Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan ini?

Ibu Soliah : Cukup terbuka dan mudah dalam menyampaikannya.



Lampiran 7 Transkrip Wawancara Informan Pendukung 1

Nama Informan: Dani Suherman
Jabatan: Penata Layanan Operasional
Status Informan: Informan pendukung
Hari/Tanggal: 9 Juni 2026
Waktu: 15:40 WIB
Tempat: Ruang *Hall of Fame*
Metode: Wawancara tatap muka

Pewawancara :

Oke, eh, sebelumnya terima kasih banyak atas kesediaan Bapak, Bapak Dani. Makasih banyak ya, Pak, untuk meluangkan waktunya. Perkenalkan, Pak, eh, saya Fina RK Hayu, biasa dipanggil Fina, mahasiswi, eh, dari Unisal, eh, Prodi Ilmu Komunikasi, yang sedang melakukan penelitian tentang iklim komunikasi organisasi, Pak, di bidang pelayanan perpustakaan dan kearsipan di Dispusibda Jawa Barat, dimensi, eh, studi deskriptif kualitatif, dimensi openness, supportiveness, dan trust. Nah, wawancara ini, Pak, bertujuan untuk, eh, keperluan akademik ya, Pak, dan kerahasiaan identitas Bapak Ibu juga akan dijaga sepenuhnya. Nah, mungkin boleh Bapak, eh, perkenalkan diri dan jabatan saat ini?

Bapak Dani :

Iya, baik. Nama saya Dani Hermawan SH. Saya menjabat sebagai penata layanan operasional. Saya sudah mengabdikan di Dinas Perpustakaan Kearsipan Provinsi Jawa Barat dari tahun 2015 sampai dengan sekarang.

Pewawancara :

Oke, baik. Eh, terima kasih, Pak, atas perkenalannya ya. Nah, mungkin ini, Pak, ada beberapa pertanyaan yang akan saya tanyakan kepada Bapak untuk mengkonfirmasi, gitu ya, sebagai informan pendukung dalam penelitian ini. Nah, mungkin untuk, eh, pertanyaan pertama, jadi di sini ada tiga dimensi ya, Pak dimensi keterbukaan, kemudian dukungan, dan juga kepercayaan. Di sini, untuk pertanyaan pertama, mungkin Bapak bisa menjelaskan, gitu, eh, bagaimana cara pimpinan, hmm, menyampaikan informasi atau arahan kerja kepada Bapak Ibu. Apakah sudah jelas, mudah dipahami, dan disampaikan tepat waktu, gitu?

Bapak Dani :

Ya, kalau untuk, eh, informasi apa yang disampaikan oleh pimpinan sih, sebetulnya bagi saya pribadi sudah lengkap, sudah jelas, dapat diterima, dan dilaksanakan langsung.

Pewawancara :

Oke, baik. Nah, mungkin, eh, apakah Bapak Ibu merasa, apa ya, bebas, gitu, untuk bisa menyampaikan, em, pendapatnya, dan mungkin pertanyaan-pertanyaan, atau mungkin masukan kepada pimpinan maupun rekan kerja tanpa ada rasa khawatir, gitu, Pak? Pernah enggak, Pak?

Bapak Dani :

Kebetulan kalau pimpinan yang menjabat saat ini diberikan, apa ya, kemudahan, beliau juga tidak terlalu banyak neko-neko. Jadi saya pribadi dengan pimpinan itu, ee, walaupun itu pimpinan, ada batasnya, tapi beliau sendiri seperti layaknya, apa ya, saudara, gitu. Jadi jikalau ada apapun, permasalahan apapun, lebih terbuka, gitu.

Pewawancara :

Oke, oke.

Bapak Dani :

Pekerjaan pun tidak ada yang menekan, tidak ada tekanan, atau, eh, sifatnya yang harus, tapi segala pekerjaan apapun kedisiplinannya tetap lebih pada pimpinan yang tegas, itu aja.

Pewawancara :

Hmm, oke, oke. Jadi beliau bisa mengayomi, gitu ya, Pak?

Bapak Dani :

Iya.

Pewawancara :

Iya, baik. Terus, eh, bagaimana, Pak, proses komunikasi yang berlangsung ketika ada perubahan penugasan, misalnya, atau penyesuaian peran secara mendadak? Apakah itu disampaikan dengan jelas, gitu, Pak?

Bapak Dani :

Untuk informasi atau misalnya penugasan, eh, konsekuensinya kalau kita menjadi pegawai, kita harus sudah siap disiplin, siap ilmu, dan standby 24 jam. Dan beliau ini juga termasuk pimpinan yang aktif, tapi jikalau ada sesuatu hal yang penting atau tugas-tugas dari pimpinan, itu tidak pernah dinantikan. Jadi kalau ada informasi yang harus segera disampaikan, saat itu juga.

Pewawancara :

Hmm, gitu. Heeh, jadi disampaikan dengan jelas di saat itu juga ya, Pak?

Bapak Dani :

Iya.

Pewawancara :

Eh, untuk perubahan penugasan, gitu ya?

Bapak Dani :

Iya.

Pewawancara :

Baik, baik. Terus, apakah informasi yang dibutuhkan untuk pelaksanaan tugas itu selalu tersedia dan mudah diakses? Misalnya, eh, informasinya tuh diinformasiin ke grup komunikasi kerja atau kayak di pertemuan rutin, kayak gitu, enggak, Pak?

Bapak Dani :

Iya, betul. Jadi pimpinan biasanya lebih memberikan informasi di awal itu di lewat, eh, media, ya, di grup media. Kemudian ada, misalnya, kalau informasinya datangnya di luar jam kerja, itu langsung diinformasikan di media, dan esok harinya baru kita, eh, duduk bersama.

Pewawancara :

Oh, oke, oke. Jadi dikomunikasikannya melalui grup, ada ya, Pak, ya? Grup kerja, ya? Oke, siap, siap. Terus, pernahkah Bapak Ibu merasa ada informasi yang kurang tersampaikan dengan jelas, gitu, atau terlambat diterima? Mungkin itu bagaimana, Pak, situasi tersebut biasanya diatasi? Pernah enggak sejauh ini?

Bapak Dani :

Kalau sejauh ini sih belum, belum pernah. Cuma lebih banyak informasi mungkin dari pihak luar. Misalnya, eh, ada informasi seperti dari Humas atau misalnya, eh, bagian PPID yang menyampaikan kepada kepala bidang, itu tidak sesuai. Tiba-tiba suratnya masih berjalan, acaranya itu hari itu. Nah, itu biasanya pimpinan langsung segera, sekarang laksanakan. Jadi makanya mulai dari sekarang koreksi setiap hari untuk mengoreksi surat-surat masuk, gitu.

Pewawancara :

Oke, baik. Kalau misalnya di dalam hubungan kerjanya, Pak, koordinasi itu ada enggak, eh, informasi yang kurang tersampaikan dengan jelas tuh? Pernah enggak, Pak?

Bapak Dani :

Kalau informasi sih kayaknya selalu, selalu jelas.

Pewawancara :

Selalu jelas, ya?

Bapak Dani :

Selalu jelas. Disampaikan jelas.

Pewawancara :

Heeh, disampaikan melalui grup tadi ya, Pak?

Bapak Dani :

Grup.

Pewawancara :

Entah itu.

Bapak Dani :

Entah itu grup, bisa langsung. Kalau bisa bersua, kita langsung bersua, bertemu langsung. Kalau enggak, bisa by phone atau WA.

Pewawancara :

Oh, oke, oke. Siap, siap. Baik, Pak. Terus lanjut ke pertanyaan selanjutnya. Mungkin, eh, bagaimana, Pak, bentuk dukungan yang Bapak Ibu rasakan dari pimpinan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari? Apakah pimpinan aktif memberikan bimbingan dan arahannya?

Bapak Dani :

Ya, pimpinannya yang ini kan berbeda mungkin dengan pimpinan-pimpinan yang dahulu. Kalau yang sekarang ini, setiap hadir masuk pintu itu selalu kontrol ke tiap ruangan untuk mengecek kendala-kendala apa setiap harinya, dan selalu memberikan arahan yang terbaik. Karena Dispusibda ini adalah layanan publik, gitu.

Pewawancara :

Ya, ya, ya, ya. Jadi emang udah memberikan, ee, bimbingan yang terarah dan aktif juga ya, Pak? Oke. Terus ketika rekan kerja Bapak Ibu sedang berhalangan atau mendapat tugas lain, misalnya, itu bagaimana, Pak? Biasanya situasi tersebut direspon oleh anggota tim lain, misalkan. Misalkan, eh, temannya Bapak lagi berhalangan hadir, gitu, atau mendapat tugas lain. Nah, itu kan ada backup, gitu enggak, Pak? Situasi itu direspon tuh gimana, Pak?

Bapak Dani :

Diresponnya sama?

Pewawancara :

Sama tim Bapak, gitu. Timnya...

Bapak Dani :

Oh. Nah, kebetulan kalau tim kita ini jangan pernah namanya miskomunikasi. Jadi apapun, eh, ada kendala apapun, baik itu internal atau eksternal, juga itu disampaikan. Jadi enggak ada, misalnya, walaupun, oh, tugasnya hanya dalam beberapa jam, tetap diinformasikan terhadap rekan kerja. Dan itu akan disampaikan juga kepada pimpinan. Hmm, jadi selain misalnya yang berhalangan hadir

tuh menyampaikan kepada, ee, rekan kerja, juga itu menyampaikan kepada pimpinan. Dan harus sepengetahuan pimpinan.

Pewawancara :

Oke, berarti harus dikomunikasikan.

Bapak Dani :

Harus dikomunikasikan juga.

Pewawancara :

Siap, siap, Pak. Em, terus apakah, ee, Bapak Ibu merasa didukung oleh rekan-rekan kerja ketika menghadapi situasi yang mungkin menuntut kerja yang ekstra banget, gitu, atau penyesuaian tugasnya secara mendadak, gitu?

Bapak Dani :

Nah, kebetulan tim kita ini udah chemistry, jadi saling memahami, saling mengetahui bagaimana kinerja kita, gitu. Jadi di saat ada yang maju, kita bantu. Jadi di sini kita harus solid, khususnya di tim, ee, kerja kita itu.

Pewawancara :

Oke, berarti memang saling mendukung ya, Pak?

Bapak Dani :

Saling mendukung.

Pewawancara :

Baik, dalam tim, gitu ya, Pak?

Bapak Dani :

Betul.

Pewawancara :

Oke, oke. Terus bagaimana, Pak, suasana kerja di bidang ini secara umumnya? Apakah Bapak Ibu merasakan adanya semangat saling mendukung dan membantu antar pegawai?

Bapak Dani :

Untuk saling mendukung itu sudah pasti. Heeh, karena kita juga termasuk bidang pelayanan perpustakaan kearsipan yang didominasi sebagai juara satu di tingkat lembaga ini, yang kompak, solid, pokoknya number one lah.

Pewawancara :

Number one.

Bapak Dani :

Number satu yang berturut-turut dari tahun ke tahun belum ada kekalahan.

Pewawancara :

Oh, jadi dapat apa itu? Itu penghargaan dari siapa, Pak?

Bapak Dani :

Kita juga dapat penghargaan itu bidang PPK tuh dari mana ya? Dari, eh, enggak, itu dari, dari Kadis.

Pewawancara :

Dari Kadis.

Bapak Dani :

Dari Kadis langsung. Jadi setiap kegiatan tuh kita selalu terbaik. Kegiatan di mana pun, oh, bidang PPK ini yang selalu kompak. Oh, Agustusan. Nah, bidang PPK lah yang paling kompak, gitu. Jadi dalam kegiatan apapun kita tuh ibaratnya, ee, kalau bahagia satu, bahagia semua. Sakit satu, kita juga ikut.

Pewawancara :

Contoh kayak Agustusan ya, Pak, acara itu. Jadi PPK ini yang apa, berturut-turut lah.

Bapak Dani :

Berturut-turut.

Pewawancara :

Turut, ee, memenangkan piagam itu tadi.

Bapak Dani :

Nah, itu yang disebut, ee, apa ya, ee, kekeluargaannya yang kuat tuh. Nah, itu. Iya. Jadi enggak pernah ada miskomunikasi.

Pewawancara :

Heeh, enggak pernah ada?

Bapak Dani :

Enggak pernah ada.

Pewawancara :

Enggak pernah ada. Yakin, pak??

Bapak Dani :

Yakin.

Pewawancara :

Yakin? Oke.

Bapak Dani :

Karena komunikasi itu kan bukan hanya dari mulut ke mulut, tapi kita sekarang komunikasi sekarang sudah bisa lewat WA.

Pewawancara :

Benar. Jadi enggak secara langsung juga.

Bapak Dani :

Banyak. Sekarang tuh lebih mudah lah, lebih mudah untuk komunikasinya. Kayak gitu.

Pewawancara :

Oke, baik. Terus, Pak, pernahkah Bapak Ibu menerima apresiasi dari pimpinan atas pekerjaan yang dilakukan? Bagaimana hal tersebut hal tersebut memengaruhi semangat kerja Bapak Ibu? Apresiasi dari pimpinan, mungkin dari individu kah atau tim, gitu? Apresiasi langsung dari pimpinan?

Bapak Dani :

Dari individu, alhamdulillah selalu diperhatikan. Hmm, karena aku di sini, apa ya, ee, maskot.

Pewawancara :

Oh, maskot ya?

Bapak Dani :

Maskot bidang, maskot dinas juga, gitu. Jadi alhamdulillah pimpinan selalu memberikan inputan-inputan. Eeeh, karena saya tidak suka dipuji, tapi saya suka kritikan.

Pewawancara :

Oh, kritik yang membangun ya, Pak?

Bapak Dani :

Betul. Kalau kritikan yang membangun, berarti orang itu percaya dan menyayangi kita untuk lebih baik lagi. Nah, itu.

Pewawancara :

Iya, iya, oke, oke. Tapi kalau dari tim tadi, itu apresiasi?

Bapak Dani :

Kalau dari tim yang saya rasakan, mereka juga selalu mendukung. Di saat kita, saya ditugaskan, tim enggak pernah mengeluh. Oh ya, silakan tugaskan aja. Semua bisa di-backup. Kayak gitu. Bisa dibantulah sama tim.

Pewawancara :

Oke, oke, oke. Dan itu sangat memengaruhi semangat kerja juga ya, Pak?

Bapak Dani :

Pengaruhnya luar biasa. Berarti ada rasa kekeluargaan, ada rasa kepedulian, gitu.

Pewawancara :

Betul. Oke, baik, Pak. Lalu, Pak, sejauh mana Bapak Ibu merasa dipercaya oleh pimpinan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan? Apakah diberi kebebasan untuk bekerja secara mandiri?

Bapak Dani :

Eee, kalau kebebasan, diberi kebebasan dengan dalam artian diberikan batasan-batasan yang tidak melewati batas sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dan, ee, untuk pekerjaan sih silakan aja. Selama itu tidak melanggar, pimpinan juga selalu memantau terus. Selalu memantau apa yang kita kerjakan. Jikalau misalnya kitanya lupa atau salah, juga selalu mengingatkan. Kayak gitu.

Pewawancara :

Ingatkan. Oke, oke, oke. Berarti merasa dipercaya lah ya, Pak, ya, di sama pimpinan, gitu ya?

Bapak Dani :

Percaya.

Pewawancara :

Terus bagaimana kepercayaan antara Bapak Ibu dengan rekan kerja dalam pelaksanaan koordinasi dan pembagian tugas sehari-hari? Gimana, Pak?

Bapak Dani :

Kalau untuk pembagian tugas dalam tim, sebetulnya kita sudah sudah dibagi, sudah dibagi secara jadwal atau apapun tugasnya.

Pewawancara :

Secara formal ada, Pak?

Bapak Dani :

Formalnya juga ada. Itu ada SOP-nya juga. Ada aturan-aturan yang harus kita kerjakan. Nah, seperti tadi di awal, kalau misalnya kita tidak dapat melaksanakan tugas, yang penting komunikasi. Nah, itu bisa dibantu oleh rekan kerja, siapapun.

Pewawancara :

Oke. Nah, kalau buat apa, ee, tugas yang mendadak, kayak gitu, Pak? Maksudnya kayak tadi, ee, tergantung situasional, itu itu ada jadwalnya enggak, Pak? Atau kayak langsung aja ditentukan di hari itu, kayak gitu?

Bapak Dani :

Iya.

Pewawancara :

Heeh, gimana tugasnya?

Bapak Dani :

Biasanya kalau sifatnya urgent, itu pimpinan langsung menugaskan.

Pewawancara :

Oh, pimpinan langsung?

Bapak Dani :

Langsung. Iya, pimpinan menugaskan. Nanti akan langsung, ee, orang yang membackup.

Pewawancara :

Orang tersebut?

Bapak Dani :

Iya, kayak gitu.

Pewawancara :

Oke, oke, oke. Dan langsung dijalankan?

Bapak Dani :

Langsung dilaksanakan.

Pewawancara :

Dilaksanakan. Oke, siap, siap. Terus ketika ada pelimpahan tugas tadi, misalkan tadi ya, Pak, ya, dari rekan kerja yang mungkin berhalangan, itu bagaimana Bapak Ibu menyikapinya? Apakah merasa yakin dan siap untuk menjalankan tugas tersebut, apa atau tidak, gitu?

Bapak Dani :

Kalau saya pribadi, setiap pelimpahan atau, ee, apa, peralihan tugas, itu ya sudah laksanakan aja. Heeh, gitu. Jadi di kita ini tidak ada kata yang tidak bisa. Karena kita bekerja ini ada tim. Jikalau kita tidak bisa bertanya, kalau bisa kita kasih tahu. Nah, itu.

Pewawancara :

Oh, siap, siap. Berarti yakin dan siap-siap untuk menjalankan tugas tersebut. Oke, Bapak. Oke, Bapak. Ee, mungkin ini pertanyaan penutup gitu ya, Pak. Ee, secara keseluruhan, bagaimana, Pak, ee, Bapak Ibu menggambarkan suasana komunikasi di lingkungan kerja bidang ini? Suasana iklimnya, gitu.

Bapak Dani :

Ya, kalau suasana di bidang sini kan sifatnya layanan publik, ya. Jadi kita tetap harus menjaga attitude, etika, 3S, karena kita harus benar-benar.

Pewawancara :

3S itu apa, Pak?

Bapak Dani :
Salam.

Pewawancara :
Heeh, sapa.

Bapak Dani :
Sapa. Senyum. Nah, itu. Karena kita melayani publiknya itulah. Dan termasuk bukan kepada publik, kita sesama rekan kerja juga. Jadi kalau dilihat sih sudah seperti keluarga kedua dari rumah, gitu. Semua permasalahan kita bereskan hari itu juga. Hari esok sudah tidak ada masalah apapun. Dan saling mendukung, saling memberikan motivasi juga, gitu.

Pewawancara :
Oke, wow. Siap, siap. Terus adakah hal lain yang ingin Bapak Ibu sampaikan terkait komunikasi, mungkin koordinasi, atau hubungan kerja di bidang ini yang mungkin belum tercakup dalam pertanyaan sebelumnya tadi, Pak?

Bapak Dani :
Ya, mungkin lebih pada apa ya, kalau secara keseluruhan sudah nyaman, aman, sejahtera lah ya untuk, ee, khususnya tim. Tapi akan kembali lagi kepada individunya masing-masing. Bagaimana komunikasi, bagaimana itu kerja tim. Jadi itu kembali kepada individunya masing-masing. Kalau secara tim sih sudah best lah.

Pewawancara :
Oke, siap. Baik, Bapak. Terima kasih banyak atas waktu dan keterbukaan Bapak Ibu, ya, Bapak Dani, ee, dalam berbagi informasi sekarang yang sudah mengganggu waktunya, ee, untuk diwawancarai. Terima kasih banyak, Bapak, ya, atas informasi yang Bapak berikan. Ini sangat berharga banget, gitu ya, bagi penelitian aku. Ee, dan mungkin, Pak, ee, lain waktu mungkin nanti, ee, kalau misal-misal Fina butuh data ataupun informasi lagi yang mungkin, ee, kurang atau pengen Fina konfirmasi, boleh ya, Pak?

Bapak Dani :
Iya, siap.

Pewawancara :
Siap. Hatur nuhun pisan, Bapak. Oke.

Lampiran 8 Transkrip Wawancara Informan Pendukung 2

Nama Informan: Muhammad Firman, S.Sos.

Jabatan: Penata layanan operasional

Status Informan: Informan pendukung

Hari/Tanggal: Jumat, 12 Juni 2026

Waktu: 15:52 WIB

Tempat: Lobi pengembalian & perpanjangan peminjaman buku Dispusipda Jawa Barat

Metode: Wawancara tatap muka

Pewawancara :

Nah, Selamat siang, Bapak.

Bapak Muhammad Firman :

Selamat siang.

Pewawancara :

Siang. Eee, sebelumnya terima kasih banyak atas kesediaan Bapak untuk meluangkan waktu ini. Perkenalkan, Pak, saya Fina Irkahayu, mahasiswi, eee, dari Universitas Sali Al-Aitaam, Prodi Ilkom, yang sedang melakukan penelitian tentang iklim komunikasi organisasi di bidang pelayanan perpustakaan dan kearsipan di SPSUD Jawa Barat ini. Eee, kebetulan aku pakai, eee, metode kualitatif, Pak. Nah, wawancara ini bertujuan untuk keperluan akademik dan kerahasiaan identitas Bapak juga akan dijaga, gitu. Nah, mungkin boleh Bapak perkenalkan diri dulu, eee, dan juga jabatan sekarang, gitu. Sudah berapa lama bertugas di pelayanan ini?

Bapak Muhammad Firman :

Baik. Perkenalkan, saya Muhammad Firman. Jabatan saya sekarang ini adalah penata layanan operasional, yang sebelumnya itu adalah tenaga teknis di perpustakaan ini. Saya masuk di sini tahun 2016, ya, kurang lebih sampai sudah hampir 10 tahun, ya, di sini menjalani pekerjaan sebagai pelayan perpustakaan. Nah, itu.

Pewawancara :

Oke. Oke, berarti sudah lama, ya, Pak, ya, di sini, ya? 2016.

Bapak Muhammad Firman :

Sudah lama.

Pewawancara :

Relatif lama, lah, ya.

Bapak Muhammad Firman :

Ada yang lebih lama, juga ada yang lebih lama lagi juga masih di sini.

Pewawancara :

Oke, baik. Berarti kalau ditanya tentang iklim komunikasi, kayak suasana apa, ya, komunikasi di sini sudah bisa, ya, Pak, ya? Oke.

Bapak Muhammad Firman :

Mudah-mudahan selalu bisa.

Pewawancara :

Mudah-mudahan, ya. Coba dulu. Oke, baik. Nah, eee, sekarang mungkin, eee, masuk ke pertanyaan pertama aja, ya, Pak, ya. Eee, di sini Fina mau nanya, gitu, bagaimana cara pimpinan menyampaikan informasi atau arahan kerja kepada Bapak/Ibu? Apakah sudah jelas, mudah dipahami, dan disampaikan tepat waktu?

Bapak Muhammad Firman :

Kalau pimpinan menyampaikan instruksi ataupun juga perintah kerja memang jelas, ya. Kita se dari pimpinan teratas, dari kepala dinas ke kepala-kepala bidang, itu juga kita laksanakan ada yang namanya rapat pimpinan, ya, tiap hari, tiap hari Senin itu.

Pewawancara :

Iya.

Bapak Muhammad Firman :

Ulasannya tadi, apa, isi rapat pimpinan itu adalah evaluasi pekerjaan satu minggu sebelumnya dan rencana pekerjaan satu minggu ke depan. Itu di ada di rapat itu dibahas.

Pewawancara :

Iya.

Bapak Muhammad Firman :

Kemudian ada instruksi-instruksi atau perintah-perintah dari pimpinan dinas, sekretariat, itu, ya, yang berkenaan dengan bidang. Kebetulan saya juga di bidang perpustakaan di sini. Yang berkenaan dengan instruksi bidang perpustakaan, agenda kegiatan, ya, itu disampaikan jelas oleh pimpinan k-kami, gitu, di sini, kan. Biasanya ditindaklanjuti dengan rapat bidang, namanya rapat bidang di tiap bidang, gitu. Nah, di situ tertera jelas, eee, apa namanya, perintah beliau, agenda-agenda kegiatan satu minggu ke depan, bahkan satu bulan ke depan, gitu. Dan itu dituangkan juga dalam laporan, ya, dalam laporan itu dituangkan. Dalam laporan itu dituangkan agenda satu minggu ke depan yang harus dilaksanakan oleh kami sebagai pegawainya.

Pewawancara :

Oke, baik. Berarti sudah disampaikan secara jelas, ya, Pak, ya, di dari tadi rapat, evaluasi, seperti itu, ya, Pak, ya? Oke. Terus, eee, apakah Bapak/Ibu merasa bebas untuk menyampaikan pendapatnya, gitu, ataupun mungkin pertanyaan atau masukan kepada pimpinan maupun rekan kerja tanpa ada rasa khawatir, gitu? Pernah enggak, Pak, kayak, eee, menyampaikan pendapat gitu atau masukan dari pengalaman Bapak sendiri-sendiri?

Bapak Muhammad Firman :

Selama itu dalam masih dalam koridor pekerjaan sih kita bebas, ya, menyampaikan ide, gagasan, inovasi, gitu. Dan kadang-kadang juga pimpinan juga tidak tertutup untuk minta pendapat, minta ide, gagasan dari kami, gitu, di sini. Dan kita sampaikan selama itu dalam koridornya, koridor pelayanan perpustakaan, gitu. Tidak diperbolehkan, di-di diperbolehkan. Dan tidak ada penolakan kalau memang itu selama itu positif, ya.

Pewawancara :

Iya.

Bapak Muhammad Firman :

Dan juga banyak di sini ide-ide yang kami sampaikan ke pimpinan itu yang juga di-di realisasikan, ya, di sini, gitu, ada.

Pewawancara :

Oke. Oke, berarti, eee, komunikasinya itu dua arah, Pak?

Bapak Muhammad Firman :

Komunikasi dua arah.

Pewawancara :

Dua arah. Eee, kalau dari Bapak sendiri pernah enggak kalau, eee, apa ya, di satu momen gitu, eee, menyampaikan pendapatnya tuh seperti itu? Pernah, Pak?

Bapak Muhammad Firman :
Iya.

Pewawancara :
Pernah?

Bapak Muhammad Firman :
Siapa pun juga pernah. Saya juga pernah, gitu, menyampaikan pendapat, menyampaikan ide-ide ke beliau, pimpinan. Tapi tidak serta-merta dilaksanakan, ya. Harus dipertimbangkan dulu, di apa namanya itu, di-di rapatkan juga dengan pustakawan-pustakawan lain, gitu, kan. Tapi memang secara, eee, umum sih beliau, pimpinan, dan dinas, lah, gitu, ya, dan institusi itu, ya, menerima sih masukan-masukan dari kita.

Pewawancara :
Terbuka, ya, Pak.

Bapak Muhammad Firman :
Dalam koridor, dalam koridor pekerjaan, ya. Kecuali kalau di luar itu yang enggak, lah, gitu.

Pewawancara :
Oke, baik, baik. Berarti, eee, apa ya, sangat menerima masukan, ya, Pak, ya, tapi nanti akan di-apa ya, akan didiskusikan kembali, gitu, kan, di si pendapat itu tadi, gitu. Oke, baik.

Bapak Muhammad Firman :
Tapi kalau memang misalnya ide itu instan, ya, dan bisa dilaksanakan segera sih, kadang-kadang beliau, pimpinan, juga langsung merealisasikan, gitu, kan, misalnya. Kaitannya dengan pelaksanaan, biasanya dengan agenda pelaksanaan. Besok ada kegiatan tiba-tiba mendadak.

Pewawancara :
Iya.

Bapak Muhammad Firman :
Besok ada kegiatan perpustakaan keliling yang diminta oleh Pak Kadis ke daerah mana, gitu, misalnya itu. Nah, kita suka menyampaikan, "Bu, besok acaranya ini karena pangsa pasarnya adalah pengunjung sekian, acaranya nanti akan acara ini, ini, ini." Nah, itu juga beliau juga enggak pernah, enggak pernah. "Ya, enggak, itu kita diskusi, enggak langsung, ya, kita bisa langsung kita laksanakan."

Pewawancara :
Oh. Baik, baik, baik. Nah, terus, Pak, bagaimana proses komunikasi yang berlangsung ketika misalnya ada perubahan penugasan atau, eee, penyesuaian peran secara mendadak, kayak gitu? Apakah itu informasinya disampaikan secara jelas, gitu?

Bapak Muhammad Firman :
Kadang-kadang memang begitu, ya. Perubahan yang terjadi di sini juga kita, kita bukan tidak pernah, ya, pernah tiba-tiba saya harus berangkat ke mana, besoknya ada tugas lain. Nah, itu dikomunikasikan dengan baik sih. Tidak ada, apa namanya, itu tidak ada kendala, gitu, kan. Selama memang teman-teman lain juga siap mendukung sih, siap membantu, nge-backup juga, ya. Mudah di sini, enggak sulitlah di sini.

Pewawancara :
Oke. Dari cerita pengalaman.

Bapak Muhammad Firman :
Mungkin kalau pengalaman

Pewawancara :

Kalau, eee, dari cerita pengalaman Bapak sendiri gitu, ada enggak kalau misalkan dapat, eee, tugas gitu, eee, untuk menggantikan, eee, rekan kerja tadi itu? Itu gimana, Pak? Gimana, eee, informasi yang diterimanya tuh di-di disampaikan secara langsung atau via grup, seperti itu?

Bapak Muhammad Firman :

Kalau memang kita ada kebijakan untuk mengganti, lokir namanya, ya, melokir kerja, itu harus ada prosedur, ya. Pertama, berkoordinasi dengan pimpinan, tentunya, kan. Harus ada komunikasi dengan pimpinan. Nah, itu. HPBS sih hanya, hanya eee, komunikasi aja, ya. Adapun, eee, realisasinya sih di lapangan, gitu, enggak masalah, gitu, kan. Teman kerja minta digantikan kerja karena alasan tertentu, ya. Selama yang minta, selama yang dimintai tolong untuk mengganti itu bisa, ya, enggak masalah, gitu. Yang pokok, eee, apa namanya itu, kinerja bidang itu tidak terganggu, gitu. Tidak kosong, lah, gitu. Tidak ada yang jaga di sana, tidak ada itu. Jaranglah. Jarang begitu. Kayak sekarang, hari ini, misalnya, kebetulan yang di pengembalian itu ada keperluan, ya, berkomunikasi dengan pimpinan. Kata Pimpinan, "Pak, Bu, misalnya si Hanif ini, kebetulan yang mengganti adalah ini." "Oh, silakan."

Pewawancara :

Oke. Baik, baik. Iya. Berarti memang semuanya disampaikan secara, eee, apa ya, langsung gitu, terbuka gitu, Pak, ya?

Bapak Muhammad Firman :
Heeh.

Pewawancara :

Iya. Baik, baik, baik. Nah, eee, terus apakah informasi yang dibutuhkan untuk pelaksanaan tugas itu selalu tersedia dan mudah diakses, gitu? Misalnya melalui grup komunikasi kerja atau mungkin pertemuan rutin, gitu.

Bapak Muhammad Firman :

Kalau komunikasi sih jelas, ya. Bisa verbal maupun via digital, ya. Kalau via digital kita juga punya grup. Grup khusus, grup yang berkenaan dengan, eee, karyawan. Perpustakaan kita punya grup perpustakaan. Lebih-lebih simpel, apa, lebih spesifik lagi juga ada grup khusus untuk pelaksana, kan, gitu, kan. Yang pokok sih informasi-informasi tentang instruksi kerja itu juga disampaikan di grup. Itu yang berbau digital. Adapun yang langsung, yang lisan, yang verbal itu, ya, kita juga rutin mengadakan rapat, rapat bidang, atau rapat bidang yang sifatnya dadakan, misalnya. Itu tiba-tiba ada kegiatan yang insidental, ya. Eee, apa namanya itu, bisa tiap koordinator tiap ruang. Kan kita punya koordinator tiap lantai, kan.

Pewawancara :

Nah, iya.

Bapak Muhammad Firman :

Kemudian juga ada koordinator tiap lantai, koordinator kasih ibu. Nah, itu juga punya koordinator masing-masing. Biasanya beliau kalau ada acara mendadak itu pimpinan itu suka mengkomunikasikan dengan koordinator, ya, dengan para koordinator, gitu. Nanti koordinator yang menyampaikan ke kami-kami yang ada di bawah di sini, gitu. Ataupun misalnya, ya, beliau langsung yang menginstruksikan sepengetahuan tembusan ke koordinator, misalnya. Siap. Misalnya tiba-tiba ada kegiatan mendadak, insiden, apa namanya itu, yang harus segera dilaksanakan, ya, tembusan langsung ke beliau, ya, beliau berhak memutuskan. Memutuskan harus

bagaimana, bagaimana. Tapi tetap dikomunikasikan minimal, ya, di grup. Dikomunikasikan di grup. Atau minimal dikomunikasikan dengan para koordinator tiap lantai. Begitu.

Pewawancara :

Oke. Baik, baik. Jadi semuanya tuh di, eee, koordinasiin lagi, ya, Pak, dari melalui koordinator-koordinator maupun dari pimpinannya langsung, seperti itu?

Bapak Muhammad Firman :

Betul, betul.

Pewawancara :

Oh. Baik itu di grup komunikasi kerja maupun di pertemuan rutin tadi?

Bapak Muhammad Firman :

Iya. Pertemuan rutin itu rapat bidang. Kita juga kita, kita suka melaksanakan rapat bidang, gitu. Baik perpustakaan, baik kearsipan, atau rapat bidang, dua kegiatan, dua urusan. Kita kan kebetulan kalau di kita ini kan ada dua urusan, ya. Urusan perpustakaan, urusan kearsipan. Beda dengan bidang lain. Kalau bidang BPPGM sama bidang deposit, BPPDP itu hanya berkutat di bidang perpustakaan. Bidang PAS, PAD, pengelolaan arsip statis, pengelolaan arsip dinamis, itu hanya kearsipan. Nah, kita, kami di sini, bidang PPK ini, ya, menangani dua urusan. Urusan perpustakaan, juga urusan kearsipan. Nah, itu juga ada rapat bidang khusus, gitu.

Pewawancara :

Iya. Nah, biasanya kalau rapat bidang khusus PPK sendiri itu berapa kali, Pak, dalam seminggu? Itu ada enggak?

Bapak Muhammad Firman :

Kalau yang rutin sih minimal sekali seminggu.

Pewawancara :

Oh. Sekali seminggu.

Bapak Muhammad Firman :

Bahkan dulu, ya, bahkan dulu, karena memang saya ada kendala, ya, dulu masih memungkinkan, itu setiap setelah apel pagi itu kita kumpul di lapangan, kita berkomunikasi di situ.

Pewawancara :

Oh.

Bapak Muhammad Firman :

Skala silaturahmi, kemudian kita juga melaksanakan koordinasi di lapangan. Setelah apel pagi itu kita kumpul. Kita kumpul melingkar, ya, tiga kami. Nah, beliau, Bu Kabid, menyampaikan instruksi-instruksi yang bisa kita terima. Atau menyampaikan hal-hal yang perlu ditindaklanjuti selanjutnya. Begitu.

Pewawancara :

Oke, baik. Kalau misalnya, apa, eee, rapat secara online gitu, eee, sering diadain? Pernah juga?

Bapak Muhammad Firman :

Kemarin juga, beberapa hari kemarin sih kita rapat online karena kebetulan, misalnya, contohnya, ya, ada acara sekarang ini, kan.

Pewawancara :

Iya. Acara apa, Pak?

Bapak Muhammad Firman :

Acara hari Senin itu kan ada workshop literasi keuangannya dari OJK.

Pewawancara :

Oke.

Bapak Muhammad Firman :

Plus ditambah juga pengukuhan peresmian sanggar literasi seni, kan. Kebetulan segmennya pas itu kan SMA-SMK. Jadi kita satu, eh, dua acara mengundang satu undangan khusus untuk dua acara, gitu. Nah, itu kan banyak koordinasi-koordinasi yang harus dilaksanakan. Nah, selain koordinasi verbal, kita juga melaksanakan koordinasi-koordinasi via digital. Kemarin kita juga melaksanakan via Zoom, kan berapa kali Zoom. Walaupun agak mendadak, misalnya mendadak Zoom, ya, ya, tidak sulit, kan, itu. Walaupun malam, gitu, kan. Kalau di rumah masing-masing kita tetap ada komunikasi. Nah, itu, ya, kemudahan-kemudahan digital tuh itu sekarang, ya, Pak. Kita bisa melaksanakan komunikasi itu tanpa harus tatap muka, gitu.

Pewawancara :

Baik, baik, baik. Siap, Pak. Terus lanjut, Pak. Pernahkah Bapak Ibu merasa ada informasi yang mungkin, emm, kurang tersampaikan dengan jelas, gitu, ataupun, eee, terlambat diterima, mungkin? Pernah? Bagaimana, Pak, situasi tersebut biasanya diatasi? Dari pengalaman Bapak sendiri, gitu, pernah enggak, Pak?

Bapak Muhammad Firman :

Oh, pernah. Kalau misalnya ada satu instruksi kegiatan yang disampaikan itu tidak sampai ke kami, misalnya, tuh, ya. Kami tidak kurang informasi, ya, pernah, ya, mengantisipasi. Tapi sih, ya, diusaha, di apa, eee, tidak yang vital. Kalau misalnya memang terpilah, ya. Kalau itu kegiatan yang tanda kutip vital, kegiatan-kegiatan yang memang tidak pernah ditinggalkan, itu beliau suka mengisukan jelas, ya, gitu. Tapi memang pernah pun ada instruksi, ada agenda kegiatan yang misalnya terlewat, misalnya itu, ya, ya, ya, kita tinggal komunikasikan aja dengan beliau. Gitu, kan, dengan pimpinan. Kalau pimpinannya yang memang komunikasinya kurang jelas, ya, beliau juga mengakui kalau ini mendadak, saya tidak sempat berkomunikasi, ataupun beliau juga ada kegiatan lain yang memang tidak sempat mengkomunikasikan kegiatan. Ya, kita sama-sama tahu aja lah, sama-sama itu, gitu. Antisipasinya sih, kalau memang itu bisa ada solusinya, ya, kita cari solusinya. Kalau kegiatan sudah lewat, ya sudah, gimana lagi, ya?

Pewawancara :

Baik. Berarti cari solusinya, cara mengatasinya, eee.

Bapak Muhammad Firman :

Ya, kita obrolin sama-sama.

Pewawancara :

Sama-sama, ya, Pak, ya.

Bapak Muhammad Firman :

Tidak, tidak mencari kambing hitamnya. Ada kambing hitam susah, baiknya putih. Lanjut lagi.

Pewawancara :

Baik. Oke, oke. Terus, Pak, eee, lanjut ke pertanyaan selanjutnya. Mungkin, eee, bagaimana bentuk dukungan yang Bapak Ibu rasakan, gitu, dari pimpinan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari? Apakah pimpinan itu aktif memberikan bimbingan dan arahnya?

Bapak Muhammad Firman :

Ya, kalau dukungan tuh ada dua, ya. Dukungan moril, materiil, ya. Kalau secara teknis, apa namanya itu, eee, secara teknis di sini mungkin pimpinan itu kan berganti-ganti, ya. Pimpinan itu berganti-ganti. Dan mungkin akan lebih banyak pengalaman itu di teman-teman, eee, apa aja, Pak,

Jafung, ya. Perpustakaan. Dengan tidak mengecilkan beliau, ya, gitu, kan. Nah, secara teknis kita sudah menguasai, kan, menguasai teknis-teknis pekerjaan di sini. Nah, instruksi-instruksi yang beliau sampaikan pun, ya, kita laksanakan, gitu, kan. Eee, apa namanya itu, arahan-arahan dari beliau, gitu, ya, kita laksanakan. Dengan tidak menutup kemungkinan, beliau juga minta masukan dari kita juga.

Pewawancara :
Oke.

Bapak Muhammad Firman :
Ya, itu saja.

Pewawancara :
Oke. Mungkin dari Bapak sendiri, gitu.

Bapak Muhammad Firman :
Dukungan, ya?

Pewawancara :
ya. Dukungan yang benar-benar dirasain, gitu.

Bapak Muhammad Firman :
Kalau dukungan moril, ya itu, kan, dukungan moril kita suka dikasih apresiasi. Ya, minimal pengucapan apresiasi terima kasih, ataupun apa. Dukungan-dukkungan materiil, ya, kita difasilitasi, kan. Kalau kita pushlink, kan, ada, ada kompensasi pushlink itu sesuai dengan aturan mainnya, ya. Pushlink itu, kan. Apalagi teman-teman di sini juga, teman-teman perpustakaan itu juga orangnya orang yang mudahlah, yang pandang yang sulitlah, gitu. Saling mendukunglah di sini, kan. Saling mendukung. Ada yang ceritanya kalau kita, supaya enak. Ada ceritanya kalau kita, apa namanya itu, kalau kita pushlink terus tidak didukung, tidak dibantu, kurang bensin, kurang dana, kurang itu, enggak. Di sini semua terpenuhi.

Pewawancara :
Terpenuhi. Dan saling-saling juga, ya, Pak?

Bapak Muhammad Firman :
Dan saling menutupi juga lagi. Saling-saling membantu juga, gitu.

Pewawancara :
Oke. Baik. Berarti, eee, bentuk dukungan itu benar-benar, eee, sudah dirasain, gitu, ya, dari Bapak pribadi, gitu. Dari entah itu dukungan moril sebagai tanda ucapan terima kasih, misalkan. Terus, eee, dukungan dari segi teknisnya juga kalau pushlink, kayak gitu. Nah, oke, baik, Bapak. Eee, terus ketika rekan kerja Bapak, gitu, sedang berhalangan atau mendapat tugas lain, gitu, bagaimana biasanya situasi tersebut direspon oleh anggota tim lain? Nah, eee, mungkin, eee, apa ya, diambil dari pengalaman Bapak sendiri, gitu. Eee, pernah enggak, Pak, ketika mengisi itu?

Bapak Muhammad Firman :
Selama kita saling mendukung, lah, ya. Selama mengisi, gitu, kan. Mendukung, saling.

Bapak Muhammad Firman :
Kita saling mendukung, saling, apa, menutupi, apa, saling membantu sih. Enggak masalah sih, ya. Saling mendukung sesama teman-teman di sini. Saling, ya, kita mah saling aja sih. Yang tidak bisa kita bantu. Yang tidak mampu kita bantu. Yang tidak sempat kita bantu, gitu aja sih. Mau laporan, mau pekerjaan, sama-sama. Yang tidak mengerti, ya kita bantu.

Pewawancara :

Apakah merasa terbebani atau mungkin sudah biasa hal itu? Sudah biasa, ya?

Bapak Muhammad Firman :

Karena kita kan hidup, ya. Kadang-kadang kita juga dibantu orang. Kadang-kadang juga kita harus punya kewajiban membantu orang juga.

Pewawancara :

Betul.

Bapak Muhammad Firman :

Ya, jadi seperti itu, kan.

Pewawancara :

Oke. Baik. Berarti ketika ada, apa, pengisian, eee, posisi rekan kerja yang berhalangan tadi, itu tuh Bapak sudah terbiasa, gitu, ya, untuk menerima perasaannya itu terbiasa? Enggak terlalu, enggak merasa terbebani, gitu?

Bapak Muhammad Firman :

Betul, betul. Enggak merasa terbebani, betul. Sudah biasa. Kita sudah saling-saling mendukung aja di sini.

Pewawancara :

Oke. Terus, eee, ini, Pak. Apakah Bapak Ibu merasa didukung oleh rekan-rekan kerja, gitu, ketika menghadapi situasi yang menuntut kerja ekstra atau penyesuaian tugas yang mendadak tadi, gitu?

Bapak Muhammad Firman :

Jelas, ya. Jelas. Kalau ada pekerjaan-pekerjaan lebih, perintah-perintah pekerjaan lebih dari pimpinan ataupun dari dinas, ya, tentunya teman-teman lain yang mendukung, ya, gitu. Saling mendukung, gitu. Saling-saling mendukung, ya. Kita juga di sini sih kita kerja tim, ya. Bukan kerja individu, ya. Terkadang kita memberi pertolongan, memberi bantuan, dan juga terkadang kita juga minta teman-teman membantu juga, gitu. Minta bantuan atau pertolongan dari teman-teman lain. Saling mendukung, gitu. Aman sih di sini, Mbak, enggak masalah. Tidak ada perhitungan-perhitungan yang aneh-aneh tuh enggak ada. Selama dalam koridor kerja, ya, gitu, kan. Dalam koridor kerja, gitu, kan. Kalau misalnya, ya, contohnya ketika tim A pushlink, misalnya tuh, ke satu tempat. Kemudian si tim A ini kebetulan hari ini tuh beberapa tidak masuk kerja, misalnya tuh ada. Nah, mungkin tim yang lain membantu untuk menyiapkan sarana pertama pushlink. Tim yang lain tuh mau bagian tim A. Enggak bisa.

Pewawancara :

Enggak bisa. Berarti saling mendukung, nge-backup lah, ya, Pak, ya? Saling backup. Oke. Karena tadi sistem kerjanya di sini, eee, apa ya, bareng-bareng, gitu?

Bapak Muhammad Firman :

Bareng-bareng, ya. Kerja tim.

Pewawancara :

Tim. Kerja tim. Bukan individu, ya. Oke. Baik, baik, baik. Berarti, eee, sudah merasa didukunglah. Dukungan itu sudah ada, gitu, ya?

Bapak Muhammad Firman :

Betul, betul.

Pewawancara :

Oke. Terus, eee, bagaimana, Pak, suasana kerja di bidang ini secara umum? Apakah Bapak Ibu merasakan adanya semangat saling mendukung dan membantu antar pegawai?

Bapak Muhammad Firman :

Terus terang, ya, di sini tuh, ya, enjoy, ya. Enak kerja tuh saling dukung, saling bantu, lah. Tidak ada, tidak ada egois. Tidak ada, ya, satu dua mah itu pribadi, ya.

Pewawancara :

Iya. Pribadi masing-masing, ya, Pak.

Bapak Muhammad Firman :

Tim secara etos kerja di sini itu memang dibentuknya itu kerja tim sini, kan. Bukan kerja pribadi, lah. Jadi, ya, ya, ketika kita minta tolong, minta bantuan, tuh, yang lain serta-merta, ya, enggak ada perhitungan apa pun, ya, nolong, gitu, lah. Kita bantu, gitu. Kita enggak bisa masuk hari ini, mohon saya enggak bisa ini. Bisa, lah. Orang lain tuh enggak, enggak ada, enggak ada perjanjian di awal tuh enggak ada, gitu, ya. Yang pokok, siapa yang minta tolong, siapa yang minta bantuan, ya dibantu, ditolong, itu aja sih. Dan secara tim juga kita juga, alhamdulillah, ya, di dinas ini, di bidang ini, ya, salinglah, enggak, saling mendukunglah, saling menolong, gitu.

Pewawancara :

Oke, baik.

Bapak Muhammad Firman :

Ya, walaupun tidak hanya pekerjaan, ya. Urusan-urusan pekerjaan pun kalau kita memang, memang, eee, perlu bantuan dari, apa, perlu bantuan, dukungan, sokongan dari teman-teman sendiri, mereka membantu sih, gitu.

Pewawancara :

Oke.

Bapak Muhammad Firman :

Begitu.

Pewawancara :

Baik. Berarti memang, eee, bentuk dukungan antar pegawai itu sudah kuat, gitu, ya, Pak, ya? Ya, kan? Karena udah ada, eee, pendekatan, kedekatan, gitu, sesama, eee, pegawai tadi, gitu, kan? Oke. Terus, pernahkah Bapak Ibu menerima apresiasi dari pimpinan atas pekerjaan yang dilakukan? Bagaimana hal tersebut memengaruhi semangat kerja itu? Sangat mempengaruhi, enggak, dari, eee, pengalaman Bapak sendiri, gitu? Ada enggak?

Bapak Muhammad Firman :

Apresiasi dari, bisa bilang, apresiasi juga juga bentuknya moral, materiil, ya. Secara moral mereka mendukung, ya, minimal, tanda kutip, walaupun bukan dipuji, ya. Hal yang positif itu ketika pekerjaan kita itu ada berapresiasi, lah. Dikasih aja, minimal acungan jempol, lah. Minimal ada kata-kata terima kasih, lah. Itu juga sudah sebetulnya sudah, walaupun itu kewajiban kita kerja, ya, tapi dengan dikasih apresiasi verbal seperti itu kita senang. Apalagi dikasih apresiasi yang sifatnya materiil, ya. Kita juga enggak mencukupi, ya. Teman-teman di sini, ya, pimpinan di sini juga suka memberi, gitu, kan. Memberi apresiasi-apresiasi pekerjaan yang memang itu kita kerjakan lebih, ya, dikasih apresiasi lebih dari mereka. Begitu.

Pewawancara :

Oke. Jadi itu sangat mempengaruhi. Jadi semangat kerja. Jadi semangatnya lebih, lebih, apa ya, lebih naik lagi, gitu. Lebih up lagi, gitu.

Bapak Muhammad Firman :

Betul.

Pewawancara :

Siap.

Bapak Muhammad Firman :

Ini, ya.

Pewawancara :

Ya. Terus, Pak, sejauh mana Bapak Ibu merasa dipercaya oleh pimpinan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan? Apakah diberi kebebasan untuk bekerja secara mandiri?

Bapak Muhammad Firman :

Kalau gimana?

Pewawancara :

Ya. Saya ulangi, ya, Pak, ya. Sejauh mana Bapak Ibu merasa dipercaya oleh pimpinan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan? Apakah diberi kebebasan untuk bekerja secara mandiri? Tadi kan tim, gitu, kan.

Bapak Muhammad Firman :

Kita bekerja berdasarkan, kalau kita dinas, ya, ada apa lagi, ya, berkenaan dengan institusi seperti ini, lah, ya. Eee, apa, bekerja itu berdasarkan SOP, ya. Kita ada SOP-nya, standar prosedurnya. Kita ada prosedur-prosedur kerja yang biasa kita tetapkan, gitu, di situ. Nah, itu yang jadi patokan kita kerja, gitu. SOP itu siapapun yang mengerjakan, itu kalau SOP-nya dilaksanakan dan SOP-nya itu fix, jelas, baik, ya, akan menghasilkan output yang sama, kan, gitu, ya. Nah, kita berdasarkan SOP kerja di sini, kan, gitu, kan. Dan saling mendukung, gitu, kan. Misalnya, ya, ya, kita punya standar operasional sih. Di sini ada standar pekerjaan. Kemudian juga kita juga dibagi dalam beberapa, dipilah oleh pimpinan itu, eee, apa namanya itu, porsi-porsi pekerjaan, ya, gitu, kan. Tidak semua mengerjakan satu pekerjaan, gitu. Sudah terbagi, ya. Itu juga temporary, lah. Per tahun. Kalau studi ilmu suci per sekian bulan, ya, per sekian bulan atau per satu semester. Sekarang, kalau enggak salah, per tahun. Per tahun itu, eee, dibagi porsi pekerjaannya masing-masing. Tahun kedua mungkin dirotasi lagi. Siapa di bagian mana. Yang pokok sekarang itu siapa mengerjakan apa di bagian mana, itu sudah jelas. Saya mengerjakan pekerjaan ini karena saya di pekerjaan di bagian ini, gitu, kan. Dan di situ pekerjaan saya, gitu, kan. Saya tidak boleh mengganggu kebijakan pekerjaan yang ada di ruang lain, gitu, kan. Selamat, tapi bukan artinya mereka minta bantu ke kita, kita tidak membantu. Tidak.

Bapak Muhammad Firman :

Sudah ada. Oke. Gitu, gitu, kan. Satu, kita bekerja berdasarkan SOP. SOP bidang. SOP sendiri itu ada SOP-nya peminjaman, pengembalian, tiap-tiap ruangan ada SOP-nya, anggota ada SOP-nya. Itu sudah harus kita.

Bapak Muhammad Firman :

Mengapa, Bu? Harus kita tetapkan, ya, itu standar kerja.

Bapak Muhammad Firman :

Jadi siapapun yang bekerja di, siapapun yang bekerja di satu bagian, selama dia mengerjakan sesuai SOP, ya, hasilnya standar. Hasilnya sesuai, gitu, kan. Nomor duanya di sini juga sudah dibentuk tim, kan. Bukan tim, lah, apa namanya itu, tim-tim kerja. Siapa mengerjakan apa di bagian mana, kan. Ada ruang anak, ruang dewasa satu, dua, remaja, keanggotaan, referensi. Ada yang di TU, ada yang di LTP, gitu, kan. Ada tenaga teknis, ada tenaga IT. Nah, semua itu bekerja berdasarkan porsinya masing-masing, gitu, kan. Yang di dewasa tidak boleh mengganggu pekerjaan yang mengganggu, ya. Pekerjaan di remaja ataupun di anak, di anak. Adanya mengganggu itu ngambil

buku seenaknya. Misalnya itu pengunjung, apa namanya itu, keluar masuk tidak sesuai dengan prosedur, enggak bisa. Begitu. Yang bukan, tapi bukan artinya ketika tim dari bidang lain atau dari, apa nama, ruang lain diminta tolong, itu ya merasa egois. Saya mah sudah bukan tim itu, enggak bisa. Saling, lah. Saling, lah. Begitu.

Pewawancara :
Oke.

Bapak Muhammad Firman :
Oke. Saya sambil ini, ya.

Pewawancara :
Iya, siap, Pak.

Bapak Muhammad Firman :
Misalnya sudah ACC, ini mau dicetak, ya.

Pewawancara :
Oke. Jadi, eee, sesuai dengan SOP. Jadi setiap-tiap bidang tuh ada SOP-nya, ya, Pak?

Bapak Muhammad Firman :
Ya, ada.

Pewawancara :
Oke. Kalau Bapak sendiri itu, eee, di bidang kan pelayanan. Nah, itu di unit mana? Kan ada LTP, ada sirkulasi, kayak gitu.

Bapak Muhammad Firman :
Saya kebetulan saat ini tuh di, kalau intinya sih di LTP. Di LTP. Tambahan kerjanya adalah di IT sama di pelaporan, gitu. Ada sih ibu-ibu, ibu kepala bidang sudah membuat, membuat jobdesk-nya masing-masing. Jadi siapa, di mana, mengerjakan apa. Siapa, di mana, sudah ada. Standar kerjanya di situ ada.

Pewawancara :
Sudah ada, ya.

Bapak Muhammad Firman :
Pekerjaan rutinnya itu seperti apa, itu sudah disampaikan. Nah, mereka tinggal mengerjakan itu. Siapapun yang di situ kan sama pekerjaannya.

Pewawancara :
Betul.

Bapak Muhammad Firman :
Begitu, ya.

Pewawancara :
Iya, iya, iya. Terus kalau, apa ya, kerja, apa ya, kerja secara formalnya tuh pembagian kerja secara formalnya memang ada, ya, Pak? Ada, ya?

Bapak Muhammad Firman :
Ada.

Pewawancara :
Ada juga?

Bapak Muhammad Firman :
Ada, ada.

Pewawancara :
Ada juga?

Bapak Muhammad Firman :
Ada SOP yang dilegitimasi oleh dinas. Ada juga standar pekerjaan, apa namanya itu, standar pelayanan pekerjaan yang dilegitimasi oleh kepala bidang. Begitu. Ruang anak, pekerjaannya apa, siapa. Itu sudah dijabarkan oleh beliau, gitu. Sudah ada dijabarkan. Ada, ada ininya. Nanti kalau memang perlu, nanti bisa saya kasih.

Pewawancara :
Siap. Oke, baik, Bapak.

Bapak Muhammad Firman :
Targetnya berapa, misalnya tuh, si A, targetnya di ruang anak berapa. Itu sudah, sudah terdokumentasikan oleh pimpinan, gitu. Saya targetnya berapa, Bu Ela, targetnya berapa, Bu Geni, targetnya berapa di ruang anak. Data-datanya nanti bisa dilihat di aplikasinya dari kunjungannya berapa. Laporkan tiap bulan, biasanya, kan. Ada namanya pelaporan tiap bulan. Begitu.

Pewawancara :
Oke, begitu.

Bapak Muhammad Firman :
Begitu.

Pewawancara :
Baik, baik, baik. Terus, Pak, bagaimana kepercayaan antara Bapak Ibu dengan rekan kerja dalam pelaksanaan koordinasi dan pembagian tugas sehari-hari? Kayak gitu. Mungkin dari pengalaman Bapak sendiri, gitu, gimana tuh kepercayaan antar rekan kerjanya?

Bapak Muhammad Firman :
Oh, tapi Pas, terlambat, enggak?

Bapak Muhammad Firman :
Kita taruh dulu ininya di sini, Pak.

Bapak Muhammad Firman :
Noken, lah. Gitu, lanjut.

Pewawancara :
Oke. Ulangi, ya, Pak, ya. Tadi bagaimana kepercayaan antara Bapak Ibu dengan rekan kerja dalam pelaksanaan koordinasi dan pembagian tugas sehari-hari, gitu. Kepercayaan itu tuh terbangunnya gimana, kayak gitu?

Bapak Muhammad Firman :
Sekali lagi, gimana, gimana?

Pewawancara :
Oke. Bagaimana kepercayaan antara Bapak Ibu dengan rekan kerja dalam pelaksanaan koordinasi, dalam melaksanakan koordinasi serta pembagian tugas

Pewawancara :

Kepercayaan, ya.

Bapak Muhammad Firman :
Kepercayaan, ya.

Pewawancara :
Rekan kerja tadi.

Bapak Muhammad Firman :
Eee, sudah terbangun sih di sini. Sudah terbangun sih di sini.

Pewawancara :
Oke.

Bapak Muhammad Firman :
Saya tidak, saya tidak pernah melakukan Pak Dani untuk mengerjakan pekerjaan saya di LTP, kan. Pak Dani tidak pernah melakukan saya untuk saya membantu di anak, misalnya. Terus Bu Nani, Bu Ela, eh, Bu Nani misalnya, atau Bu Eli yang di TU, enggak pernah melakukan pekerjaan saya di bidang pelaporan.

Pewawancara :
Iya.

Bapak Muhammad Firman :
Begitu. Kemudian teman-teman yang lain berkenaan dengan IT, ya, tidak pernah melakukan. Oh, saya tuh bisa, enggak? Ya, bisa, enggak bisa. Kepercayaannya sudah terbangun. Begitupun kita dengan yang lain, kan. Sudah terbangun di sinilah. Begitu, kan. Ketika misalnya ruang anak tutup, ruang anak tiba-tiba yang penjaganya itu enggak ada, tinggal konfirmasi. Pak Firman bisa enggak jaga dua anak sebentar? Ma, enggak, gitu. Sudah percaya, gitu.

Pewawancara :
Sudah percaya.

Bapak Muhammad Firman :
Tidak harus dibuktikan dengan apa, gitu. Enggak bisa.

Pewawancara :
Berarti kepercayaan itu tuh tumbuh secara alami, gitu?

Bapak Muhammad Firman :
Ya, sudah, sudah terbangun sih.

Pewawancara :
Terbangun sih, ya, Pak, ya?

Bapak Muhammad Firman :
Sudah terbangun secara alami sih, gitu. Betul.

Pewawancara :
Kira-kira apa yang membuatnya terbangun, tumbuh secara itu?

Bapak Muhammad Firman :
Eee, karena memang kita sudah lama saling-saling di sini, ya. Saling nyodara di sini, ya. Begitu, kan. Saling. Sudah terbangun lama, lah, di sini, gitu, kan.

Pewawancara :
Mungkin saling kenal juga dari sana.

Bapak Muhammad Firman :
Saling kenal lama juga.

Pewawancara :
Sudah tahu karakter.

Bapak Muhammad Firman :
Betul. Intinya, satu hal yang bikin kita betah, apa yang resepnya kita bisa betah dengan teman itu.

Pewawancara :
Apa itu, Pak?

Bapak Muhammad Firman :
Sabar sama maklum. Itu aja sih.

Pewawancara :
Sabar?

Bapak Muhammad Firman :
Dan maklum.

Pewawancara :
Maklum.

Bapak Muhammad Firman :
Heeh, gitu. Kalau saya sih itu, ya, di hidup saya, ya. Sabar dan maklum. Itu aja dua hal yang saya pegang. Kenapa kita, saya bisa kerja sama teman-teman di sini, gitu. Sama ibu-ibu, sama bapak-bapak, gitu. Suka enggak suka, gitu. Sabar artinya itu, ya, ya memang, memang hidup ini, ya, ya, ya harus sabar, gitu. Enggak bisa, enggak bisa grasa grusuh, enggak bisa pakai nafsu, gitu. Ada hal yang mengecewakan, sabar. Ada hal itu, ya, sabar. Enggak usah dengan emosi. Ya, bukan kita enggak punya emosi, ya, gitu. Sesesaat, kalau memang itu sudah keterlaluhan, mungkin, tapi enggak pernah diutarakan. Yang duanya, maklum. Maklum ke pribadinya seseorang itu. Oh, maklumlah orang ini karena bersifat itu, ya sudah dimaklumi aja deh. Ini enggak mau ngobrol, enggak mau ngomong sama saya. Ah, mah, sudahlah, enggak apa-apa, enggak apa-apa. Sabar aja. Enggak usah kita jadi, jadi pusing, gitu. Kalau saya sih, ada orang yang enggak mau kerja sama sama saya, enggak mau nanya, saya enggak masalah, gitu. Gitu, ya. Jadi, misal-misalnya, ya, misalnya ada rekan kerja yang enggak mau kerja sama sama saya, misalnya, nanya aja, enggak, misalnya. Lewat aja. Apa bahasa Indonesianya tuh? Kalau enggak balir, tuh, bahasa Indonesianya tuh, ya, enggak ngelewas. Apa yang enggak lewas itu bahasa Indonesianya tuh, eee, ya, menjauhlah, gitu, ya. Menjauhlah. Lihat saya menjauh. Ngobrol enggak pernah. Di rapat enggak pernah. Ngeduduk, misalnya. Karena saya punya prinsipnya sabar dan maklum. Ya sudah ajalah. Maklum aja. Mungkin sabar. Maklum aja. Mungkin lagi, lagi mood-nya lagi enggak baik, kan.

Pewawancara :
Kayak gitu, ya.

Bapak Muhammad Firman :
Setiap hari mood-nya begitu. Lama-lama, ya sudahlah, sabar aja terus juga. Itu aja sih kalau dari sini, kan. Alhamdulillah sih kalau final lihat saya juga.

Pewawancara :
Iya.

Bapak Muhammad Firman :

Sama teman-teman yang lain, ya enggak, enggak jauhlah, ya. Saya juga sering dibantu. Apalagi ibu-ibu di sini yang jafung-jafung itu, ya, suka mengertilah, gitu, kan. Suka bantu. Kami bantu mereka. Mereka bantu kami, gitu, kan. Sama-sama salinglah. Enggak, enggak, enggak ini, enggak, enggak sulit, lah.

Pewawancara :

Oke.

Bapak Muhammad Firman :

Hari ini tuh saya kan off sebetulnya, ya. Karena ada yang minta tolong.

Pewawancara :

Iya.

Pewawancara :

Oke, baik. Jadi, eee, apa ya, kepercayaan itu tuh perlahan tuh tumbuh, gitu ya, Pak, ya. Dan terbangun dengan sendirinya. Karena, eee, sudah merasa dekat, sudah tahu karakter masing-masing. Dan yang Bapak sampaikan tadi, prinsip hidup yang Bapak pegang, sabar dan maklum.

Bapak Muhammad Firman :

Betul, betul.

Pewawancara :

Oke. Terus, eee, ketika ada pelimpahan tugas, misalkan, dari rekan yang berhalangan tadi, bagaimana Bapak Ibu menyikapinya? Apakah merasa yakin dan siap untuk menjalani tugas tersebut?

Bapak Muhammad Firman :

Kita selektif juga, ya. Ketika ada limpahan beban tugas dari teman kerja, selama itu kita bisa mengerjakan dan terkoordinasi dengan baik dengan pimpinan, dengan bidang, ya kita kerjakan, gitu. Selama yang memang kita sangat, eh, kita mampu, ya. Dan itu kewenangan kitalah, gitu, kan. Tapi kalau itu tidak, bukan kewenangan kita, misalnya itu, ya. Ataupun, eee, apa namanya, ya. Di luar kewenangan kitalah untuk mengerjakan itu. Ya, ada kan, ada beberapa pekerjaan, ada beberapa, apa namanya, kegiatan di sini memang yang privasi, ya. Yang memang itu kewenangannya kepala dan kepala, kewenangannya kepala dan sekretariat. Ada yang memang itu pekerjaan umum. Tapi kalau itu, misalnya, pekerjaan, apa, kewenangannya kepala, kemudian dilimpahkan ke kita dan memang itu akan menimbulkan risiko, ya kita mah mendingan bilang dari awal, enggak jalan, gitu. Enggak bisa. Misalnya ikut rapat di DPR, kemudian membawa, misalnya, ya. Kan kita kan sering rapat dengan Komisi Lima, ya. Kalau perusahaan Komisi Lima, ya. Saya sering, gitu, kan, sering ikut rapat. Tapi porsinya hanya sebagai pendengar setia. Tapi kalau porsinya menjadi depan, menyampaikan, menyampaikan, eee, sesuatu, laporan, gitu, nah, itu bukan kewenangan saya. Kadang-kadang saya juga.

Pewawancara :

Kewenangan juga, ya.

Bapak Muhammad Firman :

Kewenangan. Kalau bisa sih saya bukan menolak sih. Ngasih masukan bahwa yang berhak mendengarkannya adalah minimal dari sekretariat, misalnya, dari itu. Walaupun data dari saya, gitu, misalnya. Data dari saya. Nah, kayak gitu. Tapi kalau hanya se-leveling, lah, memang itu bisa kita kerjakan dengan baik. Dan itu levelingnya, leveling kita, gitu, kan. Dan kita bisa kerjakan, ya. Kenapa enggak, gitu, membantu itu, gitu. Kalau gitu, kalau sudah.

Pewawancara :

Tergantung, berarti tergantung si tugas yang di, apa, ditugasin tadi, ya, di AI.

Bapak Muhammad Firman :

Jenis yang beban tugas yang di, yang di-report, apa, di-report, yang, yang dibebankan ke kita, gitu. Tapi selama ini sih enggak. Jaranglah. Semua tugas-tugas itu ya tugas-tugas yang standarlah sesuai dengan prosedur. Makanya kalau adanya SOP itu, eh, ada SOP, ada apa, standar pelayanan, ya. Kita ada dua, dua, dua, dua satuan, dua sumber kita bekerja, ya. SOP dan standar pelayanan. Itu juga, ya. Selama itu kita tetapi, ya itu. Juga. Siapapun yang melaksanakan bisa. Standar pelayanan itu kan nanti kalau memang perlu datanya saya juga ada standar pelayanan.

Pewawancara :

Siap.

Bapak Muhammad Firman :

Dari bidang PPK ini standar peminjaman, standar pengembalian, standar keanggotaan, standar baca di tempat, storage. Itu ada standar pelayanannya, ada.

Pewawancara :

Oh, ada semua, ya, Pak?

Bapak Muhammad Firman :

Ada semuanya. Di situ ada, kan, durasi waktunya, peralatan digunakan apa, siapa yang mengerjakan, berapa orang minimal orangnya, berapa orang, dukungannya apa, itu ada. Kita ada. Kita ada. Ada, ada dokumennya. Nah, selama pekerjaan-pekerjaan kita bersumber dari situ aman sih semua, gitu. Saya mengerjakan pekerjaan anak, misalnya, Pak Dani enggak ada, Bu Ipeh enggak ada, Bu Sholih tugas. Tapi jangan di anak, ya. Enggak, jangan nolak, ya. Ya mudah, bisa, gitu, mengerjakan. Apa pekerjaan di anak? Melayani pekerjaan, apa, pelayanan dunia anak. Kalau ada bimbingan, bimbingan literasi, misalnya. Kalau ada pencarian buku, nanti kita bantu pencarian buku, klasifikasi. Kemudian bikin laporan pengunjung anak berapa, laporan, apa, peminjaman anak berapa. Nah, itu kan kalau sudah ada standarnya sih siapapun yang mengerjakan bisa. Anak, remaja, dewasa, referensi, sama. Pengembalian. Saya kan jalannya pengembalian. Tapi kan mengerjakan pengembalian bisa. Mengerjakan ini bisa, ya. Ya, kebetulan dulu yang megang awal saya yang bukan saya. Saya kan masuk sini kan dari IT, kan. Sebelum menggunakan, sebelum di perpustakaan ini menggunakan Inlistly, itu kan menggunakan vendor lain, kan. Menggunakan vendor lain, swasta, pihak ketiga. Nah, saya tuh dibawa dari situ, gitu, kan. Dari situ. Masuk ke sini itu awal saya masuk itu pendampingan, kan. Pendampingan, pendampingan aplikasi. Tahun 2015 akhir, 2016, setahun pendampingan. Karena aplikasi yang digunakan itu aplikasi pihak ketiga. Nah, saya mendampingi, kan. Kalau ada trouble, walaupun pada akhirnya bukan, bukan hanya trouble aplikasi, ya. Troublenya, trouble, apa, troublenya, trouble teknis juga. Kadang saya kita nanganin, kan. Tiba-tiba, "Pak, punten ini, dewasa ini enggak nyala komputernya," ya. Ya itu mah troublenya, trouble putus coplok, stop kontak, gitu, ya. Itu kan, ya kita maklumi aja, ya. Kita, kita bantu.

Pewawancara :

Bantu.

Bapak Muhammad Firman :

Tapi kalau larinya ke, misalnya, ke aplikasi error, misalnya itu buku ini tidak terbaca, buku ini tidak ada database, buku ini ternyata posisinya, statusnya masih dipinjam, padahal bukunya itu ada. Nah, itu kita yang berhak, ya, apa, berhak kita yang berkewajiban membetulkan, kan. Sampai sirkulasi lancar. Keanggotaan juga sama. Misalnya ada anggota, "Ini kok enggak bisa masuk? Salahnya di mana? Kalau penggunaan nomor KTP dua kali, misalnya, itu caranya gimana? Dihapus enggak bisa?" Nah, itu juga kita yang nanganin. Dulu, ya, dulu. Nah, saya dari situ.

Pewawancara :
Dulu.

Bapak Muhammad Firman :
Atau tiba-tiba, apa namanya tuh, eee, out of range tuh, apa, putus koneksi. Jaringannya putus. Gitu. Karena gitu caranya. Saya ke servernya, kan. Betulin servernya. Dari servernya ada yang putus. IP-nya salah, misalnya. Ada yang ini IP-nya salah. Saya masukin IP ulang, gitu. Nah, kayak, "Aduh, belum lagi atas ini mah, cuy." Itu. Ah.

Pewawancara :
Nah, baik, Bapak. Eee, terus apakah Bapak Ibu merasa nyaman untuk menyampaikan hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan secara terbuka? Baik itu kepada pimpinan maupun ke rekan kerja, gitu. Ada enggak, Pak, pengalaman dari Bapak?

Bapak Muhammad Firman :
Nyaman.

Pewawancara :
Nyaman. Oke.

Bapak Muhammad Firman :
Melaporkan pekerjaan-pekerjaan, melaporkan masalah-masalah pekerjaan, itu melaporkan ide-ide pekerjaan ke pimpinan ataupun ke teman kerja sih nyaman di sini. Enggak ada kendala. Dan intinya mereka semua nerima sih, gitu. Menerima apapun yang kita sampaikan selama koridor-koridor kerja. Itu hal yang positif, gitu. Selama itu tidak yang negatif tuh, misalnya ngomongin si A, ngomongin si B, itu enggak. Saya enggak itu. Tapi untuk ide-ide yang bekerja dengan pekerjaan sih, termasuk kendala-kendala, ya. Kendala hal pekerjaan, "Bu, ternyata di sana itu harus begini, begini, begini. Kendalanya ini. Harus ada ini, ini." Kita sampaikan ke beliau. Dan beliau juga merespon sih. Juga teman kerja juga, kayak pembenahan mobil. Nah, contohnya nih, ya. Contoh pembenahan mobil pusling. Mobil pusling ini, waktu tahun 2024, 2025 tuh kan ada program Pak Gubernur, kan. Abdi nganjang warga, apa, eee, abdi warga nganjang, nganjang ka warga. Abdi negeri nganjang ka warga. Jadi setiap perangkat daerah itu melaksanakan layanan ke warga, ke kota, kabupaten, gitu kan. Plus minus tuh saya lupa angkanya berapa. Ada di saya katakan, ya, apa, kita sekitar ikut 40, 44 kalilah ke ke mana, ke kota, kabupaten. So, Jawa Barat. Se-Jawa Barat. Nah, itu. Nah, di situ juga banyak masukan-masukan. Kalau kita ke berkanjang ke sini, ternyata, "Oh, mobil ini nih kurang. Ini harus begini." Sampaikan ke pimpinan, "Bu, di mobil itu enggak ada sound system. Harus ada karpet banyak." Beliau juga merespon, kan. Diajukan sound system tambahan ke sekretariat. Dibikin panggung karpet. Wadah karpetnya seperti apa. Karpet dicuci. Ya, teman, apa ya, eee, dari pihak pimpinan, dalam artinya dinas sama bidang itu merespon. Enggak, enggak, enggak, enggak menutuplah, gitu. Mereka mau terbuka, gitu. Menerima ide-ide kitalah, gitu, kan. "Bu, mobil sudah enggak enak nih, Bu. Kalau bisa jangan di 2 minggu besok, eee, undangan pusling distop dulu." Mereka, ya, ya nerima. Ya enggak bisa tuh, ya, Pak. Enggak bisa. "Mobil bengkel dulu, Bu. Bengkelin dulu mobilnya." Nah, itu juga masukan kita yang di lapangan, ya, gitu.

Pewawancara :
Yang lebih tahu, ya, Pak.

Bapak Muhammad Firman :
Yang lebih tahu di lapangan, gitu.

Pewawancara :
Oke. Eee, biasanya itu terbuka, Pak. Eee, maksudnya penyampaian ide-idenya tuh secara langsung atau gimana? Atau lebih?

Bapak Muhammad Firman :

Bisa, bisa langsung ke beliau untuk nanti di, apa namanya tuh, didiskusikan atau dirembukan dengan teman-teman di bidang. Atau dalam, dalam evaluasi rapat bidang disampaikan, bisa.

Pewawancara :

Oke.

Bapak Muhammad Firman :

Dan enggak sulit sih. Beliau terbuka sih. Saat ini kita ada perlu beliau kita WA beliau, misalnya, atau WA teman yang lain. Di situ kan ada, ada jenjangnya tuh ada beliau, ya, Bu Kepala Bidang. Kemudian ada koordinator. Dulu koordinator perpustakaan ada di sini, Bu Yis, ya. Karena pindah ke BPBGN. Tapi untuk yang koordinator yang lainnya ada Bu Ine, kan, yang mewakili Ibu, kan. Nah, nanti kadang-kadang ide-ide kita tuh kalau enggak nyampai ke Ibu, ya ke Bu Ine. Bu Ine sampaikan ke Ibu. Kalau Ibu memang lagi sibuk, lagi enggak, enggak respon, Bu Ine yang menyampaikan ke Bu Ine nanti sama Ibu koordinasi, gitu. Ide-ide yang seperti itu. Nah, mereka di, di, ditanggapin sih. Gitu. Enggak dipandang sebelah mata. Ya, memang kalau koridornya sesuai dengan koridor kerja, ya. Dengan, dengan mekanisme layanan seperti itu, gitu. Tapi kalau sekali lagi, kalau berkenaan dengan pribadi, ya, ya mohon maaf, saya pun tidak menerima laporan itu, ya, gitu, kan. Kadang-kadang ya mendingan enggak dengarlah kalau si ini gini kalau di lapangan gitu. Itu mah bukan urusan saya. Dia enggak masuk kerja, misalnya tuh. Dia telat aja kerjanya di sini. Iya, monggo-monggo aja. Itu mah enggak ada kaitan dengan saya. Dia enggak masuk kerja seminggu juga enggak potong gaji saya, kok.

Pewawancara :

Betul.

Bapak Muhammad Firman :

Dia rajin itu. Ya alhamdulillah ngebantu kerja. Dia rajin juga enggak potong gaji saya, kok. Betul enggak?

Pewawancara :

Betul, Pak.

Bapak Muhammad Firman :

Dia enggak masuk kerja 1 minggu juga. Saya mah aman-aman aja, gitu. Enggak mengganggu ini saya, gitu. Nah, kayak gitu, kayak gitu mah kita mengetahui. Tapi kalau kaitannya dengan pekerjaan, misalnya, dengan operasional pekerjaan, ya itu kita sampaikan ke beliau. Begitu di sini.

Pewawancara :

Jadi sudah terbuka, ya, Pak, ya?

Bapak Muhammad Firman :

Terbuka sih. Beliau mah terbuka. Masyaallah. Alhamdulillah. Baru juga bukan salat sih.

Pewawancara :

Iya, Pak.

Pewawancara :

Nah, eee, ketika mungkin terjadi miskomunikasi, ya, Pak, ya, atau mungkin kesalahpahaman dalam koordinasi, itu bagaimana biasanya persoalan tersebut diselesaikan? Apakah secara langsung atau terbuka? Itu pengalaman dari Bapak pernah enggak?

Bapak Muhammad Firman :

Oh, ya pernah. Saya juga pernah.

Pewawancara :

Bisa diceritain, Pak.

Bapak Muhammad Firman :

Alah, jadi cerita beneran nih. Tadi mah banyak. Tadi yang tadi banyak bohongnya, ya, yang tadi.

Pewawancara :

Iya.

Bapak Muhammad Firman :

Ini yang benerannya.

Pewawancara :

Iya.

Bapak Muhammad Firman :

Ya. Saya bilang tadi. Like and dislike dalam suatu pekerjaan itu wajar, ya. Like and dislike dalam suatu perkumpulan itu wajar. Even itu di pekerjaan, apa, di organisasi pekerjaan. Ada yang tidak suka, hak. Ada yang suka, itu juga hak.

Pewawancara :

Betul. Hak pribadi, ya, Pak.

Bapak Muhammad Firman :

Hak pribadi masing-masing. Kebetulan ada yang tidak suka sama kami, sama saya, misalnya.

Pewawancara :

Misalkan, ya.

Bapak Muhammad Firman :

Misalkan, ya. Kalau ketemu tim ngebaliur atau apa, ngelengos gitu. Kalau ngomong-ngomong, apa, apa. Yang pernah saya kerjakan, saya panggil mereka berenam. Kita kumpulin di.

Pewawancara :

Oke. Iya.

Bapak Muhammad Firman :

Di hall of phame. Saya bilang, "Kenapa?" Gitu kan. Ketemu saya enggak mau. Kalau SMA kan gitu aja.

Pewawancara :

Iya.

Bapak Muhammad Firman :

Eee, jelas aja. Walaupun pada akhirnya gitu lagi, enggak apa-apa. Tapi jelas.

Pewawancara :

Jelas dan terbuka gitu, ya, Pak, ya.

Bapak Muhammad Firman :

Jelas kenapa tuh, gitu, kan. Dan itu bukan hal yang, yang tabulah kalau kita mau selesaikan.

Pewawancara :

Iya.

Bapak Muhammad Firman :

Saya bilang, "Kenapa? Kalau ketemu saya teh ngeballiur sih, saya teh." Saya bukan orang yang haram, saya bilang gitu, ya. Bukan orang yang najis sih.

Pewawancara :
Iya.

Bapak Muhammad Firman :
Temannya yang lain enggak. Kok ke saya baik-baik semua. Cuman, cuman kamu berdua sih. Teh, Anda berdua yang ke saya tuh.

Pewawancara :
Iya. Kenapa ini?

Bapak Muhammad Firman :
Kenapa? Enggak sih, kok enggak mau. Ya sudah, enggak ya sih saya teh. Enggak ada apa-apa. Sudah, enggak ada. Walaupun sampai sekarang yang penting ada komunikasi. Saya jelasin aja. Saya clearin aja gitu. Kumpulin aja biar jelas kenapa. Walaupun sampai sekarang enggak mau nanya. Ani ada, ya. Ini, ini, ini, ini true story, ya.

Pewawancara :
Iya.

Bapak Muhammad Firman :
Walaupun yang satu sudah pindah bidang, ya.

Pewawancara :
Iya.

Bapak Muhammad Firman :
Ketemu teh ternyata enggak ke saya aja. Kepada Ani sama.

Pewawancara :
Oh.

Bapak Muhammad Firman :
Kepada Ani, ke itu sama.

Pewawancara :
Ada itu oknum, Pak?

Bapak Muhammad Firman :
Ya enggak tahu. Cuman saya bilang, "Sabar dan maklum ajalah."

Pewawancara :
Iya.

Bapak Muhammad Firman :
Itu aja. Sudah. Toh dia begitu juga enggak ngurangin gaji saya.

Pewawancara :
Betul.

Bapak Muhammad Firman :
Saya enggak. Saya juga kirim, "Pak, saya enggak ganggu sama dia." Enggak.

Pewawancara :

Iya, iya.

Bapak Muhammad Firman :

Peduli amat gitu loh. Enggak amat gitu. Yang pokok solusinya saya, saya panggil, saya komunikasi, saya ngobrol sama mereka. Kenapa? Kenapa sampai begitu? Kan saya juga mesti tahu. Saya terbuka sih. Saya enggak pernah begitu ke orang. Tapi dianya begitu memang enggak. Akhirnya sampai sekarang begitu. Ya sudah, enggak apa-apa.

Bapak Muhammad Firman :

Ya sudah. Kalau begitu posisi begitu, ya sudah. Kalau memang itu maunya, itu sifatnya, ya sudah, maklumlah. Nah, gitu.

Pewawancara :

Iya.

Bapak Muhammad Firman :

Ibu Kami tahu.

Pewawancara :

Oh.

Bapak Muhammad Firman :

Satu orang juga di sini, ya. Pak, mana di pantai saya? Eee, silakan, Bu. Cuma itu hak. Saya, saya punya hak. Dia punya hak. Dia enggak nanya saya. Ngomongnya itu hak mereka gitu, kan. Tapi saya sih enggak. Saya, saya sampai begitu enggak. Kalau mereka enggak mau nanya saya, enggak mau nanya, ya enggak apa-apa, Bu. Saya mah enggak rugi. Kalau ditegur, kan aman. Saya pernah ditegur berapa kali gara-gara orang lagi, ya. Salah satu di sini, ya. Yang memang di, memang hampir semua orang enggak suka sama dia. Ketika dia jadi, apa ya, nanti ketahuan orangnya, ya.

Pewawancara :

Iya.

Bapak Muhammad Firman :

Ya, salah satu, salah satu struktural di sinilah, ya. Di TU lah. Yang megang sekarang Bu Nani nya lah. Lulus ketika belum beliau, masih Bu Yis yang nanti saya bantu, kan. KAK-nya, laporannya, bikin RAK gitu. Saya bantu. Ketika dia naik, kan ganti pimpinan, kan. Ganti pimpinan. Terus saya juga masih bantu pimpinan yang lalu. Bantu deskripsinya dulu tuh, kan. Minta tolong ke saya, kan. Saya bantu. Tapi kan enggak terus-terusan saya bisa membantu, Pak.

Pewawancara :

Iya.

Bapak Muhammad Firman :

Saya, apa, saya suatu saat tuh saya enggak mau bantu, enggak mau bantu. Saya enggak bisa ke sana karena saya memang enggak nolong yang lain, kan ya.

Pewawancara :

Iya.

Bapak Muhammad Firman :

Ngadu ke Ibu.

Pewawancara :

Oh, Bapak enggak hadir waktu itu dia minta tolong. Bisa, bisa tuh ketika, ya.

Bapak Muhammad Firman :

Ngadu ke Ibu.

Pewawancara :
Ibu siapa, Pak?

Bapak Muhammad Firman :
Bu Kabid.

Pewawancara :
Ibu Kabir.

Bapak Muhammad Firman :
Iya. Bu Kabir. Ya mungkin belum kenal sama saya, ya. Belum tahu, ya.

Pewawancara :
Iya.

Bapak Muhammad Firman :
Panggil kan saya di, di tegurnya. Kenapa enggak mau ke mau bantu kerja sama di sini? Blablabla. Wah, ini mah racun, saya bilang. Saya mau minta bantuan. Itu saya datengin orangnya. Bilang apa sih? Wow. Ya sudah, Bapak mah mau bantu. Kok kok zamannya Bu Yiis bantu. Zamannya Bu Sori PTPK bantu.

Pewawancara :
Iya.

Bapak Muhammad Firman :
Bukan mau bantu. Emang enggak bisa bantu karena saya ada kerjaan lain, kan ya.

Pewawancara :
Iya.

Bapak Muhammad Firman :
Harus maklum. Harus apa? Ya, kalau saya, ya. Harus maklum. Sudah, jangan terlalu ngomong gitu. Itu dua kali begitu, kan.

Pewawancara :
Terjadi itu dua kali.

Bapak Muhammad Firman :
Akhirnya mah ke sini sih. Pak, saya enggak bisa. Maaf, saya enggak ngerti masalah KAK. Enggak ngerti masalah KAK. Enggak bisa. Belum pernah, Bu. Sirup belum pernah tahu. Saya bilang untuk aplikasi keuangan. Wah, itu yang ngelihat saya.

Pewawancara :
Iya, iya.

Bapak Muhammad Firman :
Sampai sekarang. Enggak mau naik sekarang, kan. Emang sifatnya itu di grup juga ramai. Barusan juga ramai. Si Ibu juga sampaikan ke arah ke Ibu. Kenapa ya? Ya enggak tahu, Bu. Saya bilang, "Kalau Ibu nanti ketemu saya ada masalah-masalah itu, suka teman ngobrol di Ibu."

Pewawancara :
Oh, curhat.

Bapak Muhammad Firman :

Curhat.

Pewawancara :
Teman curhatnya Ibu Kabid.

Bapak Muhammad Firman :
Ibu Kabid. Udah tidur belum? Belum. Belum 10.30 nonton. Ngobrol-ngobrol sampai jam 12.00 malam gitu. Kalau puas mah 1.30 sebelum sahur nonton.

Pewawancara :
Itu di luar pekerjaan, ya, Pak, ya? Di?

Bapak Muhammad Firman :
Tapi saya enggak expose ke teman-teman kalau begitu, ya. Ini buat Binek.

Pewawancara :
Iya, iya.

Bapak Muhammad Firman :
Ya, sama teman-teman ditegor. Iya, enggak apa-apa. Saya ditegor Ibu. Mereka tahu, enggak apa-apa. Ditegor Ibu, dimarahin Ibu. Ya enggak apa-apalah. Tapi sisi lain, Ibu kemarin enggak WA Pak Fit ke Solaria. Yuk, cenah ke teman-teman di, apa, di, eee, JK, bukan JKO, apa. Nanya ke JKO atau ke Solaria waktu malam Bapak Pak Fit. Saya nganterin Lala dulu ke rumah sakit. Lalu di rumah sakit. Ah, enggak bisa, Bu. Saya bilang enggak bisa sama ininya, Bu. Akhirnya sama Bu Maya gitu. Ngontak Bu Maya. Ini Bu Maya mau yang ngotelin Pak Fit kemarin tadi. Enggak bisa. Saya saya ke di capek saya nih, Pak. Saya malam-malam suka-suka gitu. Suka interupsi ke saya. Walaupun di teman-teman-teman mah kayak ke saya negur, ke saya gitu. Tapi kalau di luar itu suka teman ngobrol. Jadi kadang-kadang pun kan saya tahu masalah Ibu dengan si A, si B, si C, apa, saya enggak mau tahu, Bu.

Pewawancara :
Iya.

Bapak Muhammad Firman :
Si A, si B ini gimana gitu. Saya mah telan ajalah. Telan aja. Ya jadi sifatnya, "Oh, ke orang ini, orang ini begini," gitu. Orang tuh ada plus minusnya, kan.

Pewawancara :
Betul.

Bapak Muhammad Firman :
Satu semua teman-teman sini. Kemudian ya, Bu Vina, lihatlah. Saya ke semua teman-teman sini, itu kan dekat, ya.

Pewawancara :
Dekat banget. Iya. Bercandaan gitu.

Bapak Muhammad Firman :
Saya pindah. Saya dulu pernah di anak. Saya pernah di sekretariat. Saya tuh kan harusnya di TU, kan. Sekarang juga belum tahu. Tapi saya mau. Saya bawa aja. Dulu udah dikasih meja, ditahu dikasih komputer. Maaf, Bu, saya pengen di saya pengen di ruangan aja. Dikasih meja dulu pas awal kapal. Kasih meja, dikasih komputer. Tapi di sini ya, enggak ah. Saya pengen di ruangan aja. Kalau di sana kan jauh dari teman-teman.

Pewawancara :

Iyalah.

Bapak Muhammad Firman :
Jauh dari ruangan.

Pewawancara :
Iya. Oke.

Bapak Muhammad Firman :
Nah, itu di sini mah terbuka. Ibu, Ibu orangnya terbuka.

Pewawancara :
Terbuka.

Bapak Muhammad Firman :
Orangnya terbuka. Kalau ada masalah-masalah pribadi, masalah saya kok cerita ke Ibu. Kalau ada apa-apa yang teman saya misalnya ada sesuatu, saya cerita. Kalau ada masalah, saya cerita.

Pewawancara :
Iya.

Bapak Muhammad Firman :
Termasuk tadi kan. Saya ditegor Ibu. Masalah saya. Datang sekarang tuh kan saya ditegor Ibu, kan. Saya tuh kenapa mau? Bukan nyalahin saya. Nyalahin yang nyuruh saya. Jangan seenaknya gitu, dong Pak Fit. Jangan nyuruh orang datang ke sini. Saya enggak boleh, ya. Pak Bima dikasih, dikasih buat jajan dari dia. Ya sudah, enggak minta, Bu. Saya bilang dikasih. Tapi selama saya mau sih enggak apa-apa. Ya enggak begitu juga sih, Pak. Jadi kebiasaanlah orangnya itu. Nelepon saya mah gitu.

Pewawancara :
Owh iyaa,

Bapak Muhammad Firman :
Tapi kan nelepon saya kan Ibu teh.

Pewawancara :
Bu Kabid?

Bapak Muhammad Firman :
Enggak apa-apa. Saya pun baru datang ditelepon. Marah-marah sih Ibu teh. Nadanya tinggi, kan. Tapi enggak saya enggak apa-apalah. Jadi intinya sih, intinya sih bukan di saya masalahnya. Intinya mah gitulah. Kita mah terbuka, saling saling mendengarkan dari pendengar yang baik.

Pewawancara :
Iya.

Bapak Muhammad Firman :
Tapi bukan penggosip yang baik. Kalau ada teman-teman yang minta bantuan, selama itu dikomunikasikan dengan baik. Apalagi prosedural, ya. Komunikasi dengan baik itu artinya protokolnya dengan pimpinan dulu. Baru pimpinan memerintahkan mendelegasikan ke kita-kita yang di ruangan. Siapa mengerjakan apa. Pimpinan yang kalau gitu tuh lebih enak. Ada pekerjaan, ada rencana kerja, ada sesuatu, sampaikan pimpinan. Pimpinan yang ngasih keputusan. "Oh, Firman ngerjain ini, ya. Hari ini kan. Firman ngerjain desain sertifikat, cetak sertifikat sampai tanda tangannya selesai. Kemudian desain backdrop sama untuk foto Bu. Baik, Bu. Saya kerjain." Jelas tugasnya, kan.

Pewawancara :
Iya.

Bapak Muhammad Firman :
Mungkin kenapa ke saya, punten, mungkin Pak Dani, Pak Gatot enggak bisa ngerjain itu.

Pewawancara :
Iya.

Bapak Muhammad Firman :
Tapi kalau saya disuruh jadi MC yang baik, misalnya, ya, jadi tukang sulap gitu, mungkin Pak Dani jagonya.

Pewawancara :
Iya. Jadi tergantung dan melihat juga, ya.

Bapak Muhammad Firman :
Iya. Apa mengerjakan apa itu Ibu sudah tahu. Nah, itu enggak tetap kerjain Pak Fit.

Pewawancara :
Oke. Dan kepercayaan di situ juga, ya, Pak?

Bapak Muhammad Firman :
Pertanyaannya gimana? Kalau enggak bisa, bilang aja, "Bu, saya enggak sanggup." Gitu. "Bu, saya enggak bisa, Bu. Ternyata ini ada kendala. Ini saya kemudian tanggal sekian saya harus ke sini," gitu.

Pewawancara :
Disampaikan aja, ya, Pak?

Bapak Muhammad Firman :
Sampaikan saja ke Ibu, enggak? Kalau hari tiap hari Senin kan saya enggak terlala ke.

Pewawancara :
Rumah sakit.

Bapak Muhammad Firman :
Rumah sakit. Ibu tahu, Bu. Hari Senin tuh harusnya tidak boleh ada yang bolos, tidak boleh ada yang di sini. Tapi karena langsung jalannya saya ke rumah sakit, kemarin ya Bu mohon maaf saya diakalinya tidak izin kerja. Karena kan skemanya tuh ada pekerjaan yang DL full, kan. Bu, saya DL full, enggak sibuk. Siapa yang ke sana, Mas Gatot? Kalau saya DL full. Biar saya tidak izin.

Pewawancara :
Iya.

Bapak Muhammad Firman :
Soalnya kalau kalau skemanya absen yang biasa tuh harus di sini absennya.

Pewawancara :
Oh, di sini.

Bapak Muhammad Firman :

Ya, harus di sini absennya. Kalau enggak di sini enggak bisa. Kecuali Kamis, Jumat, ya. Itu skemanya WFH, kan. Bisa di mana aja. Senin, Selasa, Rabu tuh harus di sini, kan. Senin enggak bisa. Saya kalau di sini harus ke sini lagi pulang dari rumah sakit.

Pewawancara :
Iya. Jadi?

Bapak Muhammad Firman :
Jadi saya absennya tiga kali, kan. Kalau DL full. Di rumah berangkat sampai tujuan pulang. Tapi itu bisa di mana aja.

Pewawancara :
Oh.

Bapak Muhammad Firman :
Makanya hari Senin kalau kontrol itu jam 07.00 saya di rumah, 07.20 lah. Digas Ibu sebentar, klik kembali lagi Bu. Sudah, selesai. Baru ke rumah sakit. Mau pulang jam berapa pun enggak masalah. Mau pulang jam berapa, absen di mana aja enggak masalah. Tapi kalau kalau kalau skemanya skema biasa, enggak boleh saya tuh. Enggak boleh. Harus masuk misalnya ke sini dulu. Dari sini baru ke Lala. Enggak begitu. Ya kalau ke sini dulu, ya absen mesti di sini. Pulang mesti ke sini lagi. Lupa absen aja mesti ke sini lagi, balik lagi.

Pewawancara :
Ohh

Bapak Muhammad Firman :
Lupa absen pulang misalnya. Harus ke sini. Lupa absennya enggak bisa di rumah. Kalau kalau skemanya skema kerja biasa. Nah, Ibu mengerti. Ibu juga gitu-gitu mah memahami. Enggak ada izin. Kebolehan apa juga enggak ada untuk nutupin, kang. Enggak. Sekarang enggak. Selama itu sirkulasi di sini tidak terganggu.

Pewawancara :
Iya.

Bapak Muhammad Firman :
Enggak masalah. Kayak sekarang Pak Yona ada perlu, saya di sini, enggak masalah. Mangga-mangga aja. Prosedurnya itu kan. Kena tegor itu karena Pak Yona sudah keseringan ke hari Jumat itu pasti izin gitu. Saya enggak di luar kebenaran saya.

Pewawancara :
Iya.

Bapak Muhammad Firman :
Enggak enggak enggak enggak. Yang pokok sih di sini ada yang jaga gitu. Pengembalian ada yang jaga. Di anak ada yang jaga. Gitu aja sih. Saling mengerti aja di sini. Gitu. Amanlah di sini. Komunikasinya aman, ceramah.

Pewawancara :
Satu lagi, Pak. Terakhir ini. Jadi, Pak, secara keseluruhan gitu ya, bagaimana Bapak menggambarkan iklim komunikasi atau suasana komunikasi di lingkungan kerja bidang pelayanan perpustakaan kearsipan ini gitu. Mungkin dari pengalaman sehari-hari Bapak gitu. Bapak menggambarannya seperti apa gitu?

Pewawancara :
Oh, diwawancara itu?

Bapak Muhammad Firman :

Heeh. Iklim komunikasi di diskusi PKMA khususnya di bidang kami di sini sih baik ya. Dari pimpinan ke bawahan, apalagi antar antar ee karyawan pegawai di sini ya. Komunikasi. Walaupun itu posisinya jauh ruangan, tapi kalau memang itu memang itu urgen atau memang itu harus komunikasikan. Baik verbal maupun via digital yang maupun komunikasi langsung atau maupun via via apa namanya tuh via gadget ya, via HP gitu bisa komunikasi-komunikasi. Yang penting jangan karena komunikasi terhambat pekerjaan jadi terhambat gitu. Sekarang mah sudah enggak mungkin enggak bosan lagi orang enggak bisa komunikasi sih. Kecuali orang yang malas bawa HP. Orang yang malas ketemu orang gitu. Nah itu. Jadi amanlah di sini mah secara umum sih komunikasinya berjalan dengan baiklah. Gitu.

Pewawancara :

Baik. Sudah, Pak. Sudah aja. Oke, baik. Terima kasih banyak, Bapak, atas waktunya. Dan ini apa informasi ini sangat berharga banget bagi peneliti gitu. Tapi nanti izin ya, Pak, kalau misalkan ada informasi yang mungkin aku perlu aku konfirmasi ke Bapak, itu izin untuk misalnya kurang gitu ya, apa perlu aku konfirmasi, itu aku izin buat wawancara kembali. Kalau ada ya. Kalau enggak saya ya.

Bapak Muhammad Firman :

Data-data pendukung. Data-data pendukung. Misalnya perlu tadi yang SOP atau misalnya ada standar pelayanan yang harus di diinclude-kan di pelaporan, itu mangga nanti saya bisa bantu gitu.

Pewawancara :

Data-data gitu ya, Pak ya?

Bapak Muhammad Firman :

Iya. Kan tadi kan masalah apa pekerjaan itu kan sesuai dengan standar pelayanan di sini. Karena standar pelayanan seperti apa, ada nih saya punya datanya. Maksudnya, Iya ya, Bu.

Bapak Muhammad Firman :

Langsung jadi SKK gitu. Tapi aku belum salat ya.

Pewawancara :

Baik.

Bapak Muhammad Firman :

Salat sebentar ya.

Pewawancara :

Siap.

Lampiran 9 Transkrip Wawancara Pra Penelitian

Waktu: 28 April 2026

Pukul : 11: 00 WIB

Tempat : Ruang LTP Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan

Pewawancara :

Uh, kalau untuk ini ya, nge-handle ya, maksudnya ya, meng-handle, karena di kita itu kan, eh, kekurangan SDM. Jadi banyak yang pensiun, dan yang masuk dari luar itu nggak ada, gitu, penggantinya. Makanya, nah, misalkan, kalau kita kan di pelayanan itu harus standby ya, karena kan kita melayani masyarakat juga. Nah, makanya misalkan kalau ada, eh, yang di ruangan, misalkan ditugaskan oleh pimpinan, ya harus ada penggantinya, gitu. Misalkan, eh, yang di ruangan ditugaskan untuk perpustakaan keliling, nih, ya, atau baklon, pengiriman baklon ke TBM-TBM. Nah, kita yang, misalkan, yang tidak standby, maksudnya yang, eh, yang ada kerjanya, maksudnya kerjanya agak nyantai juga, boleh meng-handle yang di ruangan, gitu. Misalkan di ruangan anak, atau di ruangan remaja, atau dewasa, gitu.

Ibu Siti Laelasari :

Iya. Oke. Berarti fleksibel lah, ya, Bu, ya.

Pewawancara :

Fleksibel.

Ibu Siti Laelasari :

Nggak yang kaku banget, kayak sesuai, apa, pembagian tugas yang formal. Kaku kan. Misal kaku itu kayak, ya udah, berarti, misal, eh, Ibu di sini, terus di sana kosong, ya udah. Enggak, ah, orang aku tugas-tugasnya di sini. Enggak, ya, Bu, berarti enggak, ya. Berarti saling lah, ya, Bu, ya.

Pewawancara :

Kalau di layanan.

Ibu Siti Laelasari :

Itu harus kerja sama.

Pewawancara :

Dukungan kan.

Ibu Siti Laelasari :

Yang kuat.

Pewawancara :

Yang kuat.

Ibu Siti Laelasari :

Karena kan kita berhubungan langsung dengan ini nih, dengan publik, ya.

Pewawancara :

Iya, benar, benar.

Ibu Siti Laelasari :

Nah, itu kan, eh, kita harus menunjukkan profesionalisme kita sebagai, eh, ASN yang bertugas di pelayanan, gitu. Memang di pelayanan itu memang dibutuhkan, nih, seperti itu. Jadi kita itu harus respon.

Pewawancara :

Respon, ya, benar.

Ibu Siti Laelasari :
Berarti fleksibel, ya, Bu, ya, buat ini.

Pewawancara :
Betul.

Ibu Siti Laelasari :
Dan juga ada koordinasi juga sebelumnya, berarti, Bu?

Pewawancara :
Ada, ada koordinasi. Kan ada grup. Maksudnya di grup ada, misalkan, hari ini, misalkan, eh, ini, misalkan, petugas ini harus ditugaskan ke luar, misalkan. Nah, misalkan yang ini harus meng-handle, gitu. Ada, ada komunikasi.

Ibu Siti Laelasari :
Oke.

Pewawancara :
Karena ada grupnya juga.

Ibu Siti Laelasari :
Iya. Itu biasanya dari atasan sampai gimana, Bu?

Pewawancara :
Dari atasan.

Ibu Siti Laelasari :
Dari atasan langsung?

Pewawancara :
Langsung dari kepala bidang, ya. Jadi pas kita ditugaskan juga ada grupnya.

Ibu Siti Laelasari :
Berarti memang buat pembagian tugas secara formalnya itu memang ada, ya, Bu, ya?

Pewawancara :
Ada.

Ibu Siti Laelasari :
Ada.

Pewawancara :
Ada.

Ibu Siti Laelasari :
Udah dibagi, gitu, ya, Bu?

Pewawancara :
Udah dibagi-bagi.

Ibu Siti Laelasari :
Cuma memang, eh, lihat lagi si kon, situasi-situasinya, ya, Bu, ya?

Pewawancara :
Iya.

Ibu Siti Laelasari :
Benar. Oh, ya, ya. Fleksibel, ya, mudeng-mudeng. Siap, Ibu. Ya, ya. Oke, kejawab. Berarti, Bu, ya, udah. Hmm. Oke. Udah. Ini mah udah nanti. Nah, Ibu izin bertanya lagi.

Pewawancara :
Iya.

Ibu Siti Laelasari :
Mau konfirmasi. Eh, waktu itu kan Vina sempat, ya, Bu, ya, nanya lah ke Ibu yang di WA itu, kayak, ada nggak, Bu, kendalanya, gitu. Kayak, misal, dalam kerja, ya, atau tim, gitu. Kayak, misal, kurangnya komunikasi, miskom, gitu. Nah, Ibu tuh waktu itu pernah jawab, eh, ini, mana ya, ya, kurang baik lah. Ada, ada lah, dalam tim tuh ada komunikasi kurang baik, dan itu tuh kerja sama tim juga bisa berpengaruh dan berdampak pada penilaian kerja. Nah, apakah emang bener itu? Maksudnya, kayak, kendalanya lah, kendala selama di sini, gitu, Bu.

Pewawancara :
Oh, iya.

Ibu Siti Laelasari :
Kendalanya.

Pewawancara :
Mungkin kendala ininya sama tim, mungkin, ya.

Ibu Siti Laelasari :
Iya, betul.

Pewawancara :
Misalkan kita ditugaskan, nih, misalkan. Ya kan, orang tuh beda-beda, ya.

Ibu Siti Laelasari :
Iya, iya.

Pewawancara :
Ada yang cepat respon, ada yang nggak cepat respon.

Ibu Siti Laelasari :
Betul.

Pewawancara :
Juga slow respon, ya. Nah, makanya mungkin komunikasi itu dari situ. Kan kita ada grupnya juga, ya. Misalkan kita ditugaskan, misalkan, terus yang ada yang cepat respon, ada yang nggak cepat respon juga. Mungkin kendalanya di itu aja sih, di komunikasi aja.

Ibu Siti Laelasari :
Komunikasi, ya, Bu, ya.

Pewawancara :
Iya.

Ibu Siti Laelasari :

Oke, oke, oke. Siap. Hmm. Berarti komunikasi itu, ya, memang benar penting, ya, Bu, ya, buat.

Pewawancara :
Penting banget.

Ibu Siti Laelasari :
Koordinasi sama kerja sama tim, benar?

Pewawancara :
Betul.

Ibu Siti Laelasari :
Kalau misal nggak ada komunikasi, kok diam bae, gitu?

Pewawancara :
Nah, itu kita kan butuh.

Ibu Siti Laelasari :
Butuh, benar.

Pewawancara :
Butuh kalau koordinasi.

Ibu Siti Laelasari :
Betul, betul.

Pewawancara :
Butuh respon. Jadi respon yang cepat, respon yang slow, gitu. Kita butuh respon yang cepat, sih, kalau untuk karena kita kan, apa sih, kalau ini mah, ya, kita tuh harus jemput bola juga, ya. Kan sekarang itu kita harus menaikkan target, ya, target ini juga untuk pengunjung, gitu. Untuk kunjungan, untuk pusling, untuk, apa, statistik TBM juga yang di kabupaten kota, gitu kan. Itu juga kan butuh komunikasi lewat via WA, kan. Mereka kan harus melaporkan, misalkan, statistik laporan, buku yang dibaca, buku yang dipinjam, sama statistik pengunjungnya. Nah, kita komunikasinya lewat itu, gitu. Ada yang respon, ada yang cepat, ada yang slow, gitu. Jadi ya dikomunikasi, sih, kalau ini mah kendalanya.

Ibu Siti Laelasari :
Iya, oke, Bu. Siap, siap. Kerja sama, ya, Bu, ya.

Pewawancara :
Iya.

Ibu Siti Laelasari :
Oke. Udah. Hmm. Kalau biasanya, Bu, komunikasi yang efektif tuh di sini, eh, seperti apa tuh komunikasi yang efektifnya?

Pewawancara :
Kalau yang efektifnya, ya, ya harus yang, apa sih, kalau kita itu harus yang efektif itu harus, harus cepat, gitu, ya. Maksudnya teh kalau misalkan kita nih diperintah, nih, contohnya, ya, diperintah sama pimpinan, misalkan. Kita itu kan harus, harus cepat, gitu, ya. Harus.

Ibu Siti Laelasari :
Harus siap.

Pewawancara :

Misalkan harus siap, gitu. Jangan sampai tidak siap, gitu. Kita harus siap. Walaupun kita misalkan lagi, apa sih, lagi, misalkan lagi kurang fit, gitu, ya, tetap kalau, kalau tentang itu, kalau misalkan diperintah sama atasan, ya harus siap. Itu mungkin salah satu dari komunikasi yang efektif. Terus, misalkan sama teman juga, nih. Kita kan suka sharing juga, ya. Misalkan terkait, misalkan di kerjaan kita nih ada ini yang harus, misalkan, yang harus dikerjakan, yang belum selesai. Misalkan dari atasan, misalkan, harus selesai ini besok. Nah, kita juga ada komunikasi, gitu, antar, apa sih, ruang, satu yang satu ruangan, gitu kan. Ada briefing, misalkan, di ini bagaimana, nih, misalkan kita kerjaan ini, misalkan, kata pimpinan harus, apa, harus selesai, misalkan, besok, misalkan. Nah, itu kita kerjakan. Ya, mungkin dari komunikasi efektif itu juga termasuk, ya. Jadi kita harus, apa sih, kalau ini mah harus dikomunikasikan secara benar-benar, gitu, ya, secara ini. Jadi jangan sampai kalau di, apa sih, kalau di ditugaskan sama pimpinan, jangan sampai kita nggak nge-ini, gitu, nggak melaksanakan. Jadi kita harus melaksanakan. Mungkin itu salah satu komunikasi yang efektif juga, sih.

Ibu Siti Laelasari :

Iya, iya, iya, Bu. Benar, benar. Siap. Nah, oke, Bu, udah terjawab. Terus, hmm, nah, dalam pekerjaan sehari-hari, ya, Bu, apakah pegawai itu merasa mudah menyampaikan pendapat, gitu? Atau bertanya jika ada hal yang kurang jelas, gitu. Jadi intinya, pegawai itu merasa mudah nggak nyampein pendapat, terbuka pendapatnya?

Pewawancara :

Oh, itu lebih, iya.

Ibu Siti Laelasari :

Iya.

Pewawancara :

Itu lewat forum ini aja.

Ibu Siti Laelasari :

Bisa.

Pewawancara :

Forum rapat.

Ibu Siti Laelasari :

Oh, oke, oke.

Pewawancara :

Iya, karena kita juga.

Ibu Siti Laelasari :

Terbuka, ya, Bu, nyampaikan pendapat.

Pewawancara :

Iya, karena kan kita gini, ya. Kalau di pelayanan itu, karena kita punya ruangan masing-masing, terus harus ada yang standby di ruangan. Jadi kita kadang melalui Zoom, gitu. Jadi disampaikan kendala. Kendalanya ya di situ, misalkan, dari pimpinan juga. Misalkan, apa aja, nih, misalkan, kendala yang, apa sih, kendala di ruangan, misalkan, ya, di ruangan masing-masing. Coba utarakan, misalkan, sesuai dengan tugasnya tuh POKSI masing-masing, gitu kan.

Ibu Siti Laelasari :

Nggak apa-apa, ya, Bu, diutarakan aja.

Pewawancara :

Diutarakan. Misalkan, ini kendalanya apa, misalkan. Terus di, Ibu kan di ruangan layanan terpadu perpustakaan, ya. Jadi kendalanya apa, gitu. Misalkan di layanan terpadu perpustakaan, kita kan, misalkan, ada permintaan baklon, nih. Misalkan ada request, ada request, misalkan, banyaknya kan permintaan novel, terus buku-buku anak, gitu kan. Ya, kita itu memang sih kekurangan, ya, karena belum ada pengiriman lagi, misalkan, ya. Belum ada pengiriman dari bidang deposit yang, apa sih, yang mengelola buku perpustakaan. Nah, kita kan cuma melayani aja, ya. Mungkin itu, nih, mungkin sih, kalau ini.

Ibu Siti Laelasari :

Berarti untuk penyampaian pendapat, gitu, atau informasi yang kurang jelas itu ada forumnya, dan emang di sana mudah tersampaikan lah, ya, Bu, ya, di situ, ya.

Pewawancara :

Iya, betul.

Ibu Siti Laelasari :

Oke, oke, siap, Bu. Terus, oke, udah. Ketika ada kendala kerja tadi, ya, Bu, apakah antar pegawai itu biasanya saling membantu dan memberi dukungan?

Pewawancara :

Kalau kita saling membantu dan memberi dukungan, ya. Misalkan kayak itu kan, misalkan ada yang di ruangan, misalkan, nih, misalkan, atau sakit, misalkan, nih.

Ibu Siti Laelasari :

Misalkan, nih, ya, ya, contohnya.

Pewawancara :

Misalkan, tolong, kata pimpinan teh, yang, apa sih, di ruangan yang nggak begitu ini kan, maksud teh harus meng-handle, gitu, harus bisa meng-handle, misalkan, petugas yang di ruang sirkulasi, karena kan di sana melayani, gitu. Misalkan, nih, dari LTP, kita lagi nggak ada, mungkin kerjaan ada aja. Tapi kan yang lebih diprioritaskan itu, ya, yang layanan, maksudnya. Karena di depan kan, gitu. Makanya itu harus yang, harus ada petugas yang harus standby, gitu, harus.

Ibu Siti Laelasari :

Standby. Ngebackup, ya, Bu, ya.

Pewawancara :

Ngebackup. Nah, seperti itu. Jadi kita saling bantu.

Ibu Siti Laelasari :

Saling bantu. Ada, ya, Bu, ya, udah.

Pewawancara :

Kerja samanya kita tim kerja sama kuat juga, sih.

Ibu Siti Laelasari :

Iya, iya. Dukungan juga antar tim, ya, Bu, ya.

Pewawancara :

Antara tim, iya.

Ibu Siti Laelasari :

Iya, iya. Siap, siap. Oke. Terus, Bu, apakah dalam pembagian tugas-tugas antar pegawai tadi itu sudah terbangun rasa saling percayanya? Udah terbangun belum?

Pewawancara :

Kalau.

Ibu Siti Laelasari :

Dari Ibu aja, Bu, ya. Ibu aja. Ini mah persepsi Ibu, ya.

Pewawancara :

Kalau lebih pribadi, sih, Ibu mah kalau ditugaskan di ruangan mana aja, oke, siap. Kalau Ibu pribadi, karena itu kan kerjaan, ya, maksud teh. Apalagi itu kan sesuai dengan tupoksi Ibu sebagai pustakawan, gitu kan. Melayani, gitu, misalkan. Ibu walaupun di LTP, misalkan, ya. Misalkan kita ditugaskan, apa sih, ada kunjungan. Ada kunjungan. Nah, Ibu ikut. Ikut menerima kunjungan juga. Terus kalau misalkan di ruang anak, nih, ada storytelling. Nah, kita juga kan harus menjelaskan, ya. Misalkan me-ini-apa, menjelaskan ke anak-anak. Itu kan beda lagi kan kalau anak-anak TK, SD, gitu kan. Kita harus menerangkan, ini buku apa, nih, buku apa, nih, gitu, ya. Harus dijelaskan juga. Nah, kita ini sih, kalau misalkan nggak ini-nggak standby di ruangan aja, kita kalau misalkan ada kunjungan, ya ikut kunjungan, gitu. Ada tamu, menerima tamu, gitu.

Ibu Siti Laelasari :

Berarti rasa percayanya tuh udah terbangun, ya, Bu, ya. Udah percaya lah, ya.

Pewawancara :

Kalau ini mah sih, kalau Ibu pribadi mah, sebetulnya emang, emang harus sih, harus, gitu, ya. Emang harus, gitu. Karena kan kita sebagai ASN di pelayanan memang harus seperti itu. Jadi kita itu harus siap. Intinya mah kita harus siap, gitu. Misalkan kalau ada tamu, kita harus nerima tamu, gitu. Walaupun kita misalkan di ruangan layanan terpadu perpustakaan, ya, yang perpustakaan kelilingnya. Tapi misalkan kalau ada tamu dari, apa sih, dari luar, atau kunjungan dari luar, ya kita harus siap juga, sih. Jadi nggak di satu tempat aja, gitu.

Ibu Siti Laelasari :

Iya, iya.

Pewawancara :

Jadi kalau itu mah harus profesionalisme, ya. Kita tuh profesionalis, gitu.

Ibu Siti Laelasari :

Iya, memang.

Pewawancara :

Profesionalisme, iya.

Ibu Siti Laelasari :

Siap, Ibu. Kalau Ibu sendiri di pelayanan tuh udah berapa lama, Bu?

Pewawancara :

Kalau Ibu lumayan lama juga, sih, tahun 2013. Pas Ibu kan basic-nya sebetulnya dari arsip, ya. Waktu itu teh cuma pas ada penggabungan. Nah, Ibu tahun 2013 itu kan pas ada perpustakaan ininya. Makanya Ibu sampai sekarang di perpustakaan. Nah, akhirnya juga Ibu memilih menjadi pustakawan. Karena memang Ibu senang dengan sosialisasi, gitu.

Ibu Siti Laelasari :

Ketemu orang.

Pewawancara :

Ketemu orang banyak, sosialisasi dengan orang banyak, gitu.

Ibu Siti Laelasari :

Kelihatan.

Pewawancara :

Emang, apa sih, sesuai, gitu. Makanya Ibu senang, sih, kalau ini dengan pelayanan itu yang ada di perpustakaan.

Ibu Siti Laelasari :

Masya Allah, ya. Dari 2013, ya, Bu, sampai sekarang.

Pewawancara :

2013 sampai sekarang.

Ibu Siti Laelasari :

Alhamdulillah. Qadarullah, ya, Bu.

Pewawancara :

Iya.

Ibu Siti Laelasari :

Hmm. Siap, siap. Udah, tadi ini. Kalau penyampaian arahan kerja tuh biasanya gimana, Bu? Dari pimpinan, ya. Biasanya dari pimpinan tuh dari grup WA atau kayak.

Pewawancara :

Kalau yang sederhana, kalau yang sederhana untuk sementara.

Ibu Siti Laelasari :

Nah. Jadi, nah, kalau apa namanya, penyampaian arahan kerja tuh biasanya gimana, Bu? Dari Ibu Kabitnya tuh lewat grup kah, atau komunikasi langsung, gitu, bentuknya tuh?

Pewawancara :

Kalau untuk itu mah biasanya secara langsung. Ada juga via ini, apa, via grup juga, ya, di Zoom. Tapi kebanyakannya mah sih langsung. Arahan dari pimpinan, misalkan, tugas, nih, ada tugas, misalkan, ya, tugas-tugas tambahan, misalkan. Ibu, misalkan, harus, apa sih, tugas digasibu, misalkan, ya. Ada tugas tambahan digasibu, ya. Itu kan arahan juga. Terus kalau misalkan setiap ruangan itu Ibu pimpinan itu menyampaikan arahannya. Jadi petugas yang di, apa sih, yang di ruangan itu, misalkan, harus ini, nih, misalkan, menyelesaikan atau, apa sih, kalau ini mah pembersihan buku, misalkan, ya. Misalkan pembersihan buku yang di ruangan itu tuh setiap ininya tuh harus, apa, disebutnya penyiangan, ya.

Ibu Siti Laelasari :

Penyiangan.

Pewawancara :

Kalau ini mah jadi harus di, apa sih, harus dibereskan, misalkan, ya, kalau untuk disirkulasi. Terus, apa sih, misalkan, ada pemustaka, misalkan, ada yang terkendala, misalkan, itu kita itu harus bantu, misalkan, terkendala di, apa sih, di kartu, misalkan, ya, kartu peminjaman. Kita kan udah ini, misalkan, arahannya itu dari pimpinan itu, ya, kita harus bisa, gitu, ya, membantu mereka sampai mereka mendapatkan buku apa yang di, apa, yang dibutuhkannya, gitu kan. Nah, arahannya itu. Terus arahan dari pimpinan juga, kita sebagai petugas pelayanan itu harus siap dengan itu, ya, dengan bermacam-macam karakter. Karakter, apa sih, pemustaka. Karena kan karakter itu

bermacam-macam, ya, gitu. Misalkan kita jangan sampai jutek, gitu kan. Kita itu harus tetap melayani dengan baik mereka, walaupun misalkan tiba-tibanya.

Ibu Siti Laelasari :

Kita tidak sedang tidak baik-baik.

Pewawancara :

Kita tidak sedang baik-baik aja, atau mereka gimana, gitu. Tetap kita itu harus melayani dengan sepenuh hati, ya, gitu. Arahan dari pimpinan, ya, seperti itu. Jadi kita kasih arahan yang sesuai dengan ininya lah, sesuai dengan tupoksinya. Kalau untuk di layanan itu harus ramah, harus ada sapa salam, gitu, ya. Ramah juga, gitu.

Ibu Siti Laelasari :

Siap. Oke, Ibu. Hmm. Berarti, Bu, komunikasi itu sangat memengaruhi kerja sama tim, ya, Bu, ya. Kalau nggak ada komunikasi, ya, nggak jalan, gitu kan, ya, Bu, ya. Benar, ya. Benar, benar, benar.

Pewawancara :

Jadi komunikasi itu utama, sih, Bu.

Ibu Siti Laelasari :

Utama, ya, Bu.

Pewawancara :

Iya.

Ibu Siti Laelasari :

Terus bagaimana suasana kerja tim selama ini, Bu? Suasana kerja itu tuh kerjanya biasanya per tim apa nggak, Bu? Suasana itu.

Pewawancara :

Kalau itu kita per tim.

Ibu Siti Laelasari :

Per tim.

Pewawancara :

Iya. Tapi tetap, kalau misalkan tetap per tim juga, kalau misalkan, kalau kita harus saling ini sih, misalkan, ada yang itu harus saling bantu, ya, kita bantu, gitu. Ya, seperti tadi yang dijelaskan sama Ibu kan, misalkan, kita yang di ruangan, misalkan, misalkan, yang di ruangan ditugaskan sama pimpinan keluar, misalkan, ya, kita harus bisa meng-handle juga yang di ruangan. Nah, itu kan sama salah satu bentuk, ya, dari kerja sama tim, gitu, ya.

Ibu Siti Laelasari :

Dukungan lah, ya, Bu, ya.

Pewawancara :

Saling dukung, saling ini, gitu, ya, saling bantu, gitu.

Ibu Siti Laelasari :

Berarti buat suasananya tuh gimana, Bu? Enjoy?

Pewawancara :

Kalau Ibu sih.

Ibu Siti Laelasari :

Iya, dari Ibu pribadi.

Pewawancara :
Kalau Ibu mah.

Ibu Siti Laelasari :
Pengalaman Ibu, pengalaman Ibu mah, Ibu sendiri mah enjoy, sih.

Pewawancara :
Enjoy, ya.

Ibu Siti Laelasari :
Selama di perpustakaan itu Ibu enjoy, gitu, ya. Ya, karena Ibu kan udah dijelaskan tadi, ya, Ibu senang dengan sosialisasi. Ketemu dengan orang banyak, sosialisasi dengan orang banyak, bermacam-macam karakter, gitu. Kita bisa nyimak, gitu. Jadi kita juga belajar, sih. Jadi belajar menahan ini juga, ya. Benar. Sabar, ya.

Pewawancara :
Jadi kita harus sabar menahan emosi, gitu. Itu juga belajar menghadapi, apa sih, menghadapi berbagai macam karakter itu. Karena kan beda-beda karakter. Nah, itu juga sebuah tantangan, gitu.

Ibu Siti Laelasari :
Benar.

Pewawancara :
Insya Allah. Memang sih kerja di sini tuh seperti mudah, ya.

Ibu Siti Laelasari :
Benar, Ibu.

Pewawancara :
Seperti mudah. Padahal kan tidak mudah.

Ibu Siti Laelasari :
Tidak.

Pewawancara :
Kita kan harus.

Ibu Siti Laelasari :
Tidak semudah itu.

Pewawancara :
Kita kan harus bertemu dengan bermacam-macam karakter, ya.

Ibu Siti Laelasari :
Benar, Ibu.

Pewawancara :
Beda ininya kan, beda karakternya, gitu. Jadi kita tuh harus siap dengan bermacam-macam karakter, gitu. Ya, tema.

Ibu Siti Laelasari :
Betul kan, tema, ya?

Pewawancara :
Siap.

Ibu Siti Laelasari :
Siap. Oke. Nah, satu lagi, Bu. Kalau misal ada miskom gitu, itu gimana kalau nyelesainnya? Kurang komunikasi miskomnya.

Pewawancara :
Kalau miskom, ya, miskom mah mungkin atasan juga mungkin ikut ini, ya, kalau ada miskom, misalkan. Ya, mungkin ada arahan juga, sih, dari atasan, misalkan, bisa di, apa sih, bisa diselesaikan dengan baik-baik. Nah, mungkin bisa aja si orangnya, gitu, dipanggil, gitu kan. Atau kita bareng-bareng kumpul, misalkan, ya, di, apa sih, kalau ini mah caranya bagaimana, gitu, supaya tidak miskom, gitu kan.

Ibu Siti Laelasari :
Benar.

Pewawancara :
Nah, bisa, apa, biar lancar, gitu, maksudnya, biar tidak terkendala apapun dalam hal pekerjaan. Nah, itu mungkin dari arahan juga, dari ini, dari pimpinan.

Ibu Siti Laelasari :
Berarti koordinasi langsung dari pimpinan, ya, Bu, buat menyelesaikan itu, ya. Ada komunikasi lah terbuka di situ, ya.

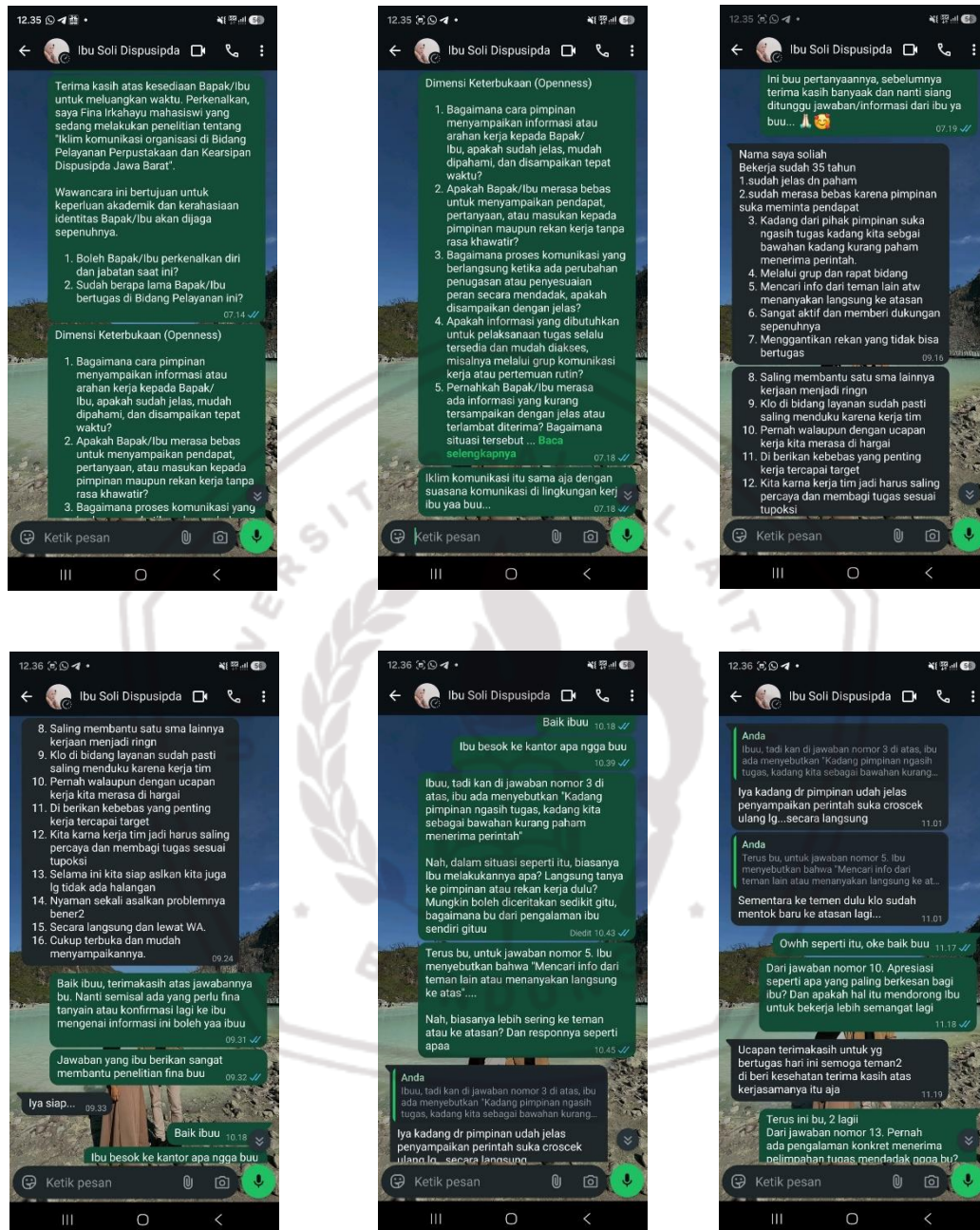
Pewawancara :
Jadi nggak antar kita, gitu. Jadi harus ada pimpinan juga yang ngasih arahannya, gitu.

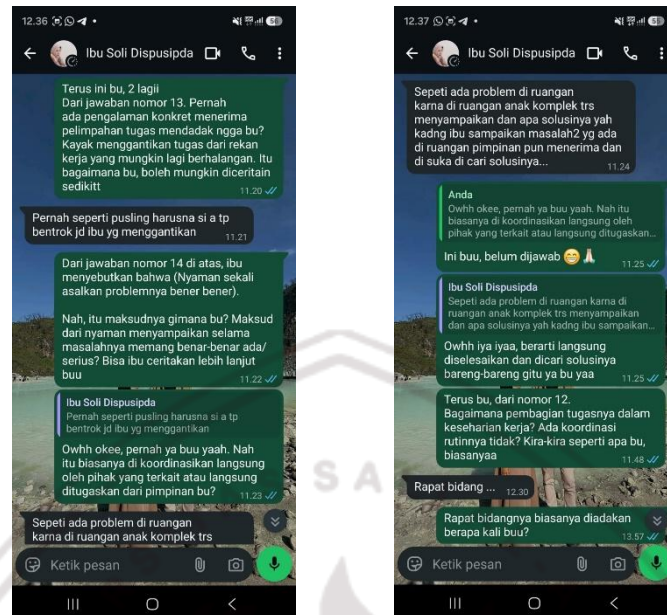
Ibu Siti Laelasari :
Biar selesai, gitu, masalahnya.

Pewawancara :Biar selesai.

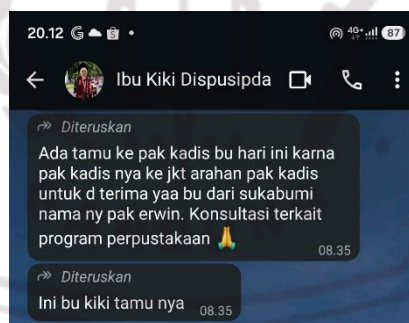
Ibu Siti Laelasari :
Oke. Siap, Ibu. Oke, udah kayaknya, Bu. Siap.

Lampiran 10 Bukti Wawancara Online Via Whatsapp





Tangkapan layar hasil wawancara online melalui *WhatsApp* dengan informan Ibu Soliah pada Selasa, 16 Juni 2026.
Sumber: Dokumentasi pribadi peneliti



Tangkapan layar percakapan *WhatsApp* Ibu Kiki Riana meneruskan informasi dari Kepala Dinas terkait surat kunjungan dari Sukabumi pada 17 Juni 2026

Sumber: Dokumentasi pribadi peneliti

Lampiran 11 Surat Pengantar Penelitian



UNIVERSITAS SALI AL-AITAAM

Surat Keputusan Nomor : 541/E/O/2021 Tanggal 7 Desember 2021

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Jl. Aceng Sali Al-Aitaam No.1 Ciganitri, Bojongsoang Kabupaten Bandung 40287 Telp. 022-8750 0756
Email : fakultasikom@unisal.ac.id

Nomor : 081/SPeng/UNISAL-FIKOM/DEK/VI/2026
Perihal : Surat Pengantar Penelitian
Lampiran : -

Kepada Yth,
Bapak Drs. H. Kusmana Hartadji, M.M
Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat
Di Tempat

Dengan Hormat,

Teriring salam serta doa semoga Bapak senantiasa ada dalam lindungan Allah SWT dan sukses dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Sehubungan dengan kegiatan akademik mahasiswa, bersama ini kami sampaikan bahwa :

Nama : Fina Irikahayu
NIM : 2270201009
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Adalah benar mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Sali Al-Aitaam yang sedang menyusun tugas akhir/skripsi dengan judul :

"IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM HUBUNGAN KERJA DAN KOORDINASI PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN (Studi Deskriptif Kualitatif di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat Dimensi Openness, Supportiveness dan Trust)".

Adapun penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam rangka penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.).

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon kiranya Bapak Pimpinan dapat memberikan izin serta arahan kepada mahasiswa yang bersangkutan selama pelaksanaan penelitian, dengan tetap memperhatikan ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Demikian surat pengantar ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

Bandung, 08 Juni 2026

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Dery Fitriadi Ginanjar, S.I.Kom., M.I.Kom.
NIDN . 0410087803

Tembusan :
1. Arsip

Lampiran 12 Surat Balasan Pengantar Penelitian



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH
 Jalan Kawaluyaan Indah II Nomor 4 Soekarno Hatta Telepon : (022) 7320048
 Faksimile : (022) 7320049 Website : dispusipda.jabarprov.go.id E-mail : dispusipda@jabarprov.go.id
 BANDUNG - 40286

Bandung, 10 Juni 2026

Kepada

Nomor : 1914/HM.03.05/Sekre
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Permohonan Penelitian

Yth. Dekan
 Fakultas Ilmu Komunikasi
 Universitas Sali Al-Aitaam

di
 Tempat

Menindak lanjuti surat Saudara nomor
 081/Speng/UNISAL-FIKOM/DEK/VI/2026 tanggal 8 Juni 2026 hal
 Permohonan Penelitian, kami pada prinsipnya tidak berkeberatan dan dapat
 menerima kegiatan tersebut untuk dilaksanakan.

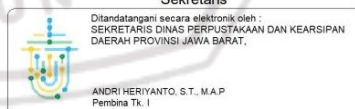
Sehubungan dengan hal tersebut, disarankan kepada mahasiswa/i
 a.n.:

No	Nama	NPM	Jurusan
1.	Fina Irkahayu	2270201009	Ilmu Komunikasi

bisa menghubungi Sdri. Zuharin Insana dengan nomor ponsel
 +6281289283680 untuk koordinasi selanjutnya.

Atas perhatian dan kerja sama Saudara, kami ucapkan terima
 kasih.

a.n. KEPALA DINAS
 PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH
 PROVINSI JAWA BARAT,
 Sekretaris



4E8B39BF92

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar
 Sertifikasi Elektronik (BSrE) Badan Siber dan Sandi Negara. Dokumen digital yang asli dapat diperoleh dengan memindai QR Code
 atau memasukkan kode pada Aplikasi NDE Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat.

Lampiran 13 Struktur Organisasi Dispusipda Jawa Barat



(Sumber: <https://dispupda.jabarprov.go.id/berita/profil/struktur-organisasi>)

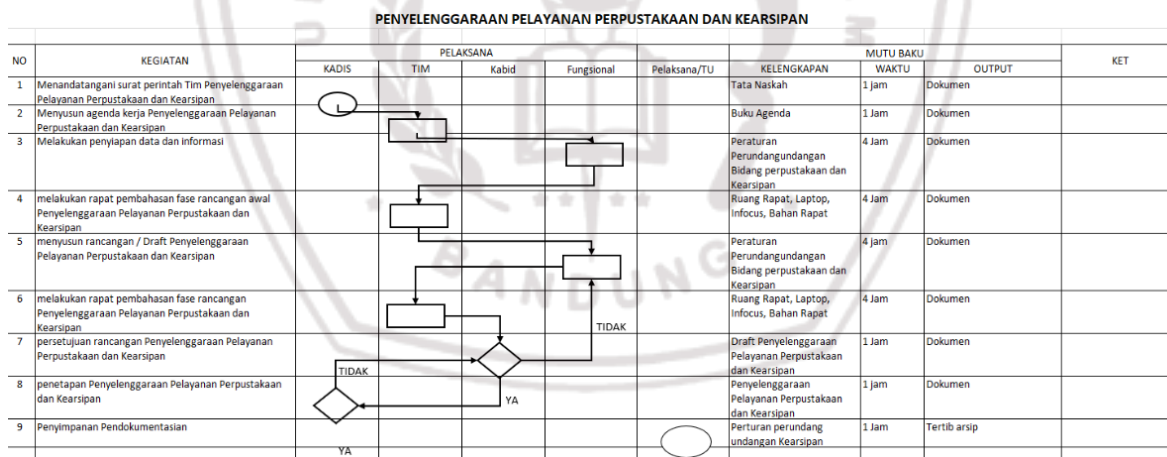
Lampiran 14 Daftar Pegawai Bidang PPK

No.	Nama	Jabatan
1.	Desi Susanti, S.STP., M.Si	Kepala Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan
2.	Inne Wijaksana, S.Sos., M.M.	Pustakawan Ahli Madya
3.	Yulius Joko Sumarno, Se	Arsiparis Ahli Madya
4.	Megi Novalia, S.I.P., M.Si.	Arsiparis Ahli Muda
5.	Nuraeni Sutisna, S.A.P., M.A.P.	Pustakawan Ahli Muda
6.	Soliah, S.Sos.	Pustakawan Ahli Muda
7.	Yana Gusfita, Se., M.Si	Pengolah Data Dan Informasi
8.	Siti Laelasari, S.Sos.	Pustakawan Ahli Pertama
9.	Nani Kurniasih, S.Ak	Pustakawan Mahir
10.	Herman	Pengadministrasi Perkantoran
11.	Genie Greindyapuri S.Sos	Pustakawan Ahli Pertama
12.	Syaripah Liza Nurfatma, S.I.Pus	Pustakawan Ahli Pertama
13.	Ati Rusmiati	Pengadministrasi Perkantoran
14.	Titi	Pengadministrasi Perkantoran
15.	Taritsunisa Septiafani, A.Md.S.I	Pustakawan Terampil
16.	Maya Novieta Sarie, S.I.Pust	Pustakawan Ahli Pertama
17.	Andri Sonjaya, A.Md	Pengelola Layanan Operasional
18.	Dani Hermawan, Sh	Penata Layanan Operasional
19.	Ferry Nurseptiandy, S.Pd.	Penata Layanan Operasional
20.	Muhammad Firman, S.Sos.	Penata Layanan Operasional
21.	Muhammad Firman, S.Sos.	Penata Layanan Operasional
22.	Panji Robby Rahmadi, S.Iip	Penata Layanan Operasional
24.	Raden Mochamad Erly Salya Lesmana, S.Pt	Penata Layanan Operasional
25.	Rian Pratama, S.Ds.	Penata Layanan Operasional

Sumber: Data Pegawai Bidang PPK, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, Juni 2026

Lampiran 15 SOP Penyelenggaraan Perpustakaan & Kearsipan

 PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH	Nomor SOP	64	299	2020
	Tanggal Pembuat	22	5	2020
	Tanggal Revisi	6	10	2020
	Tanggal Efektif			
	Disahkan oleh	 KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT Dr. Ir. H. AHMAD HADADI, M.Si PELAKSANA LITAMAMADYA NIP. 196112311987031042		
Nama SOP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN				
Dasar Hukum 1. Undang-Undang No. 43 tahun 2009 tentang Kearsipan 2. Peraturan Pemerintah RI No. 28 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 43 3. Peraturan Pemerintah RI No. 24 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 43 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 5. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 9 Tahun 2013 tentang Pedoman Standar Operasional 6. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 64 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi, 7. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 17 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan 8. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 18 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Kearsipan 9. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 6 tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik 10. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 64 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi,				
Kualifikasi pelaksana Memahami penyelenggaraan pelayanan perpustakaan dan kearsipan				
Keterkaitan bidang tugas pelayanan perpustakaan dan kearsipan				
Peralatan/perlengkapan 1. ATK 2. Unit komputer				
Peringatan Apabila SOP Penyelenggaraan Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan maka pelayanan publik Perpustakaan dan Kearsipan tidak akan berjalan				
Pencatatan dan pendataan Disimpan sebagai data elektronik dan manual				
Dasar Hukum : penulisan berurutan sesuai hierarki (UU, PP, Permen, Perda) dan tidak disingkat Kualifikasi Pelaks : kompetensi keahlian dan keterampilan yang bersifat umum bukan pribadi (bukan jabatan atau pendidikan) Keterkaitan : SOP lain yang terkait Peralatan/Kelengk : yang terkait dengan pelaksanaan sesuai dengan judul SOP Peringatan : peringatan dampak jika tidak dilaksanakan sesuai dengan SOP pencatatan/pendat : berbagai hal yang perlu di catat dan di data sesuai dengan judul SOP				

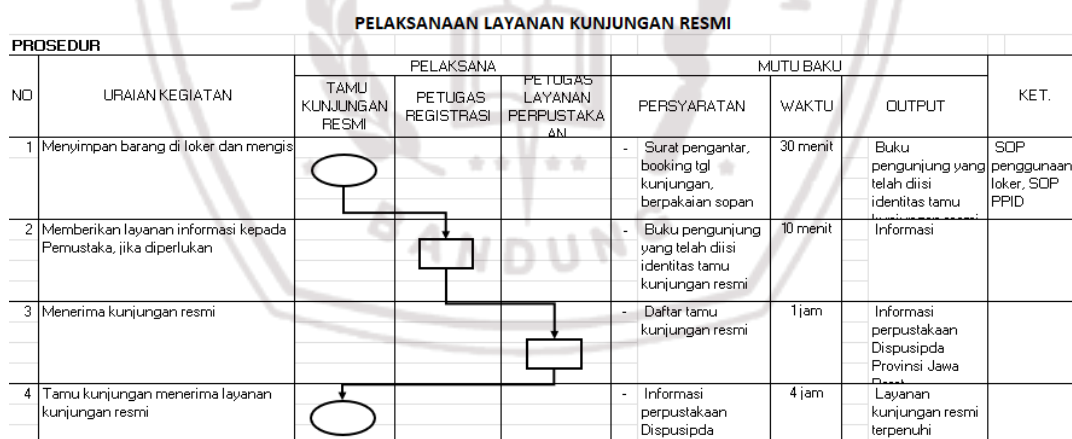


Sumber: Bidang PPK, Dinas Perpustakaan & Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat

Lampiran 16 SOP Pelaksanaan Layanan Kunjungan Resmi

 PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH	Nomor SOP 64 306 2020 Tanggal Pembuatan 22 5 2020 Tanggal Revisi 6 10 2020 Tanggal Efektif Disahkan oleh  KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT Dr. F. H. AHMAD HADADI, M.Si PERSIDIA UTAMA MADYA NIP. 196112311987031042
	Nama SOP PELAKSANAAN LAYANAN KUNJUNGAN RESMI
	Dasar Hukum 1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) 2. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP AP) 4. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 17 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan 5. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 3 Tahun 2013 tentang Pedoman Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan di Lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat 6. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 81 Tahun 2013 tentang Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan 7. Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 64 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat
	Kualifikasi pelaksana Memahami Pelaksanaan Layanan Kunjungan Resmi Memahami peraturan dan ketentuan prosedur teknis pelaksanaan layanan kunjungan resmi Berpengalaman pada urusan administrasi teknis pelaksanaan layanan kunjungan resmi
Keterkaitan Jika tidak menyimpan barang berupa tas, makanan, minuman dan jaket maka tidak dapat masuk ke ruang	Peralatan/perengkapan 1. Surat pengantar 2. Buku tamu kunjungan resmi 3. Alat Tulis 4. Meja Petugas 5. Kursi Petugas
Peringatan Jika tidak menyimpan barang berupa tas, makanan, minuman dan jaket maka tidak dapat masuk ke ruang	Pencatatan dan pendataan 1. Data Pengguna loker

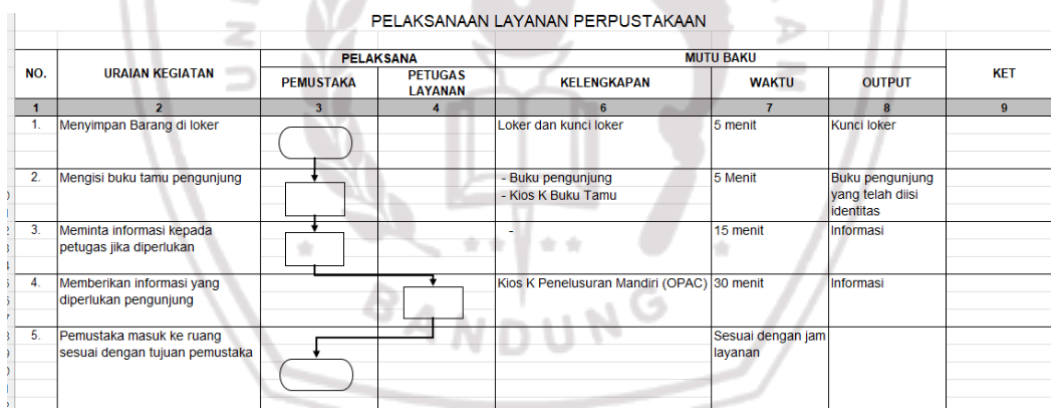
Dasar Hukum : penulisan berurutan sesuai hierarki (UU, PP, Permen, Perda) dan tidak disingkat
Kualifikasi Pelak : kompetensi keahlian dan keterampilan yang bersifat umum bukan pribadi (bukan jabatan atau pendidikan)
Keterkaitan : SOP lain yang terkait
Peralatan/Keler : yang terkait dengan pelaksanaan sesuai dengan judul SOP
Peringatan : peringatan dampak jika tidak dilaksanakan sesuai dengan SOP
pencatatan/loen : berbagai hal yang perlu di catat dan di data sesuai dengan judul SOP



Sumber: Bidang PPK, Dinas Perpustakaan & Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat

Lampiran 17 SOP Pelaksanaan Layanan Perpustakaan

 PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH	Nomor SOP	64	300	2020
	Tanggal Pembuatan	22	5	2020
	Tanggal Revisi	6	10	2020
	Tanggal Efektif			
	Disahkan oleh	 KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT Dr. H. N. AHMAD RADDADI, M.Si SEKRETARIS DAERAH MADYA NIP. 196112311987031042		
Nama SOP				
PELAKSANAAN LAYANAN PERPUSTAKAAN				
Dasar Hukum				
1. Undang-Undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan 2. Undang-Undang No. 12 tahun 2013 tentang Wajib Simpan Karya Cetak Karya Rukun 3. Peraturan Pemerintah RI No. 24 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan 4. Peraturan RI No. 3 tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Pustakawati dan Angkud Kredens 5. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 17 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan 6. Peraturan Gubernur Jawa Barat No. 61 tahun 2015 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Jawa Barat No. 17 tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perpustakaan 7. Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI No. 11 tahun 2015 tentang Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Pustakawati dan Angkud Kredens				
Keterkaitan				
SOP Keunggulan Perpustakaan SOP Pembiayaan Buku SOP Pengembalian Buku SOP Layanan Membaca Buku				
Kualifikasi pelaksana				
Memahami Tugas Perpustakaan Memahami peraturan dan ketentuan prosedur teknis kegiatan				
Peralatan/perlengkapan				
Kios K Buku Tamu Locker Alok Tuli Ruang Baca (Anak, Remaja, Dewasa, Referensi) Keunggulan Sistem Informasi Perpustakaan (LMS) Jaringan Data Kios K OPAC/pendaftaran Buku Buku Pustaka Rak Buku Maki Buku Barcode Scanner Work Station Maki Pustaka Buku Pengunjung Buku Statistik Buku Perangkat Komputer				
Pencatatan dan pendataan				
1. Data pengunjung 2. Data buku yang dibaca				
Peringatan				
Jika SOP tidak dilaksanakan, kegiatan layanan perpustakaan tidak akan berjalan sesuai ketentuan dan tidak bisa perpustakaan				
Dasar Hukum : peraturan perundang-undangan nasional (UU, PP, Peraturan, Perda) dan tidak dilanggar Kualifikasi Pustakawati : kompetensi keahlian dan keterampilan yang berkaitan dengan buku pribadi (buku jabatan atau pendidikan) Keterkaitan : SOP lain yang terkait Peralatan/Kelengkapan : yang terkait dengan pelaksanaan sesuai dengan judul SOP Petugasan : petugasan yang tidak dilaksanakan sesuai dengan SOP Bermanfaat/bermanfaat : kegiatan ini akan bermanfaat bagi masyarakat dan akan sesuai dengan nilai RPD				



Sumber: Bidang PPK, Dinas Perpustakaan & Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat

Lampiran 18 Dokumentasi Penelitian



Dokumentasi wawancara pra penelitian bersama salah satu pegawai Bidang PPK



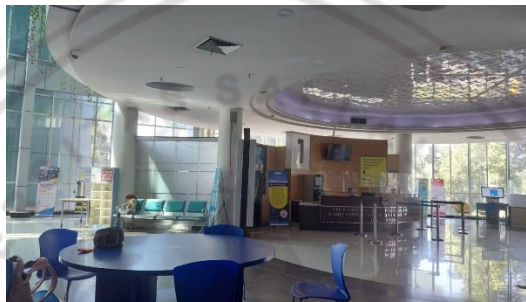
Dokumentasi wawancara tatap muka bersama salah satu informan pendukung Bidang PPK



Dokumentasi peneliti berdiskusi dengan pegawai Bidang PPK Dispusipda terkait pelaksanaan penelitian



Dokumentasi wawancara tatap muka bersama informan utama Bidang PPK



Dokumentasi peneliti memotret di ruang loby Bidang PPK



Dokumentasi ruang baca anak di Bidang PPK Dispusipda Jawa Barat



Dokumentasi persiapan *doorprize* acara *Workshop* Literasi Keuangan dan peresmian Sanggar Tari pada Jumat, 12 Juni 2026



Dokumentasi Pegawai Bidang PPK sedang melayani pengunjung di Ruang Baca Anak Dispusipda Provinsi Jawa Barat



Dokumentasi wawancara tatap muka bersama informan kunci Bidang PPK Dispusipda Jawa Barat



Pegawai sedang berdiskusi mengenai *rundown* acara *Workshop* Literasi Keuangan & Sanggar Tari



Suasana lobi Dispusipda Provinsi Jawa Barat saat menerima kunjungan rombongan



Dokumentasi pegawai sedang menyiapkan *doorprize* dan peneliti pun berpartisipasi membantu.

Lampiran 19 Proses Kategorisasi Data

No	Dimensi	Kategori	Indikator	Data Lapangan (Temuan Wawancara & Observasi)	Tipikasi / Klasifikasi	Sumber Data
DIMENSI 1: KETERBUKAAN (OPENNESS)						
1	Keterbukaan (Openness)	Penyampaian Informasi & Arahan Pimpinan	Kejelasan, kemudahan dipahami, ketepatan waktu	Arahan disampaikan melalui mekanisme dua tahap: diskusi tim inti (Kabid, PPTK, Bendahara, Pustakawan Madya), kemudian dibawa ke rapat keseluruhan. Rapat pimpinan rutin setiap hari Senin. Arahan disampaikan melalui rapat luring/daring, WhatsApp grup, dan Zoom. Seluruh informan menyatakan arahan pimpinan sudah jelas dan dapat dipahami serta langsung dilaksanakan.	Penyampaian informasi dilakukan secara terstruktur dan bertahap, mencerminkan keterbukaan informasi yang konsisten di semua level organisasi.	Wawancara: Kiki Riana, Siti Laelasari, Soliah, Dani Hermawan, M. Firman Observasi : 10 & 12 Juni 2026
2	Keterbukaan (Openness)	Kebebasan Menyampaikan Pendapat & Masukan	Pegawai bebas menyampaikan pendapat tanpa rasa khawatir	Terdapat mekanisme 'surat cinta' (surat anonim) bagi staf yang tidak berani berbicara	Keterbukaan komunikasi dua arah bersifat adaptif: pimpinan menyediakan jalur	Wawancara: Kiki Riana, Siti Laelasari, Soliah, Dani Hermawan

				langsung, serta jalur WA personal ke pimpinan. Pimpinan dikenal terbuka dan sering meminta pendapat bawahan. Hubungan pimpinan–staf terasa seperti saudara. Sebagian kecil staf masih ada yang lebih nyaman diam dan membicarakan di belakang.	alternatif bagi staf yang masih sungkan menyampaikan pendapat secara langsung.	n, M. Firman
3	Keterbukaan (Openness)	Komunikasi saat Perubahan Penugasan Mendadak	Proses komunikasi ketika terjadi perubahan peran secara mendadak	Instruksi mendadak dari Kadis langsung ditindaklanjuti dan dilaporkan ke Kabid. Penggantian antarrekan (Gasibu) dilakukan secara horizontal tanpa laporan atasan dulu, asal ruangan tetap terjaga. Perubahan tugas dikomunikasikan melalui grup atau kontak langsung. Jika instruksi kurang dipahami, staf melakukan cek ulang	Perubahan penugasan mendadak diselesaikan melalui dua jalur: vertikal (instruksi pimpinan–eksekusi–lapor) dan horizontal (koordinasi antarrekan berbasis komunikasi terbuka).	Wawancara: Kiki Riana, Siti Laelasari, Soliah, Dani Hermawan, M. Firman Observasi : 12 Juni 2026

				langsung ke pimpinan.		
4	Keterbukaan (Openness)	Aksesibilitas Informasi & Saluran Komunikasi	Ketersediaan dan kemudahan akses informasi melalui berbagai saluran	Saluran komunikasi yang digunakan: WhatsApp grup (Grup LTP, Koordinator, Besar PPK), Zoom, dan rapat tatap muka. Zoom dinilai efektif untuk koordinasi keseluruhan dan koordinasi eksternal (OPD, OJK, ISBI). Informasi di luar jam kerja tetap disampaikan di grup dan ditindaklanjuti tatap muka esok harinya. Koordinator rantai meneruskan informasi ke bawah.	Kombinasi saluran komunikasi berlapis (formal dan digital) memungkinkan fleksibilitas akses informasi sesuai urgensi di seluruh level Bidang PPK.	Wawancara: Kiki Riana, Siti Laelasari, Soliah, Dani Hermawan, M. Firman Observasi : 10 & 12 Juni 2026
5	Keterbukaan (Openness)	Penanganan Informasi Tidak Jelas atau Terlambat	Cara mengatasi informasi yang kurang jelas atau terlambat diterima	Konfirmasi dilakukan bertahap: rekan sejawat → grup/kontak person → pimpinan. Hambatan lebih banyak dari koordinasi lintas OPD dan pihak eksternal. Diatasi dengan rutinitas mengoreksi	Penanganan informasi tidak tersampaikan dilakukan melalui hierarki konfirmasi informal yang adaptif, disertai dimensi etika komunikasi lintas-unit sebagai faktor penting.	Wawancara: Kiki Riana, Siti Laelasari, Soliah, Dani Hermawan, M. Firman

				surat masuk setiap hari. Etika komunikasi dijaga agar OPD lain tidak tersinggung.		
DIMENSI 2: DUKUNGAN (<i>SUPPORTIVENESS</i>)						
6	Dukungan (<i>Supportiveness</i>)	Dukungan Pimpinan dalam Tugas Sehari-hari	Pimpinan aktif memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan moril/materiil	Pimpinan (Kabid) terlibat langsung di lapangan: hadir saat perpustakaan keliling ke Spot Jabar dan Arca Manik, mengajak tim lembur saat pekerjaan menumpuk, dan langsung mencari pengganti saat ada kekosongan petugas. Pimpinan rutin keliling ke tiap ruangan setiap hari untuk mengecek kendala. Dukungan diwujudkan secara moril (apresiasi verbal) dan materiil (kompensasi sesuai aturan).	Dukungan pimpinan bersifat partisipatif aktif—bukan sekadar delegasi instruksional—mencakup dimensi moril, materiil, dan keterlibatan fisik langsung di lapangan.	Wawancara: Kiki Riana, Siti Laelasari, Soliah, Dani Hermawan, M. Firman Observasi : 10 Juni 2026
7	Dukungan (<i>Supportiveness</i>)	Respons Tim saat Rekan Berhalangan	Cara anggota tim merespons ketika rekan	Salin <i>backup</i> tumbuh organik dari kesadaran diri pegawai dan	Respons saling backup terbentuk melalui pola hibrid: organik	Wawancara: Kiki Riana, Siti Laelasari, Soliah, Dani

			kerja berhalangan atau mendapat tugas lain	diperkuat arahan pimpinan. Keterbatasan SDM menjadi faktor alami yang mendorong kebiasaan saling bantu. Tim LTP siap meng-handle ruangan lain saat ada petugas sakit/bertugas lain. Penggantian tugas mendadak dilakukan secara sukarela tanpa perhitungan.	(inisiatif personal) dan terstruktur (arahan pimpinan), memperkuat budaya saling bantu di seluruh tim.	Hermawan, M. Firman Observasi : 10 & 12 Juni 2026
8	Dukungan (Supportive ness)	Dukungan Rekan saat Kerja Ekstra/Mendadak	Pegawai merasa didukung rekan kerja saat beban kerja meningkat mendadak	Saat ada kunjungan besar (150 orang), staf tetap membantu walau bukan tugasnya. Saat kondisi duka mendadak atau beban tugas tinggi bersamaan, anggota lain langsung membackup tanpa konflik. Prinsip 'kerja tim, bukan kerja individu' dan 'tidak ada perhitungan aneh-aneh' menjadi etos yang dipegang. Sistem ganti jaga berjalan	Dukungan rekan pada situasi kerja ekstra berlangsung atas dasar trust dan solidaritas tim, terbukti justru pada situasi-situasi yang paling menantang secara operasional.	Wawancara: Kiki Riana, Siti Laelasari, Soliah, Dani Hermawan, M. Firman Observasi : 12 Juni 2026

				atas dasar saling percaya dan komunikasi langsung.		
9	Dukungan (<i>Supportive ness</i>)	Suasana Saling Mendukung Antarpegawai	Gambaran umum suasana kerja; ada tidaknya semangat saling dukung	Suasana kerja digambarkan sebagai 'enjoy', kekeluargaan, dan penuh semangat kolektif. Bidang PPK meraih predikat paling kompak dan solid di lembaga beberapa tahun berturut-turut. Pimpinan mendorong suasana suportif melalui pembagian tugas merata, pelibatan bergiliran, dan budaya transparansi. Kegiatan outing bersama (Tahura) memperkuat rasa solidaritas.	Suasana kerja yang kondusif dan kekeluargaan terbentuk dari strategi pemerataan tugas oleh pimpinan dan norma sosial saling bantu yang sudah terinternalisasi di level tim.	Wawancara: Kiki Riana, Siti Laelasari, Soliah, Dani Hermawan, M. Firman Observasi : 10 & 12 Juni 2026
10	Dukungan (<i>Supportive ness</i>)	Apresiasi Pimpinan & Dampaknya terhadap Semangat Kerja	Ada tidaknya apresiasi pimpinan dan pengaruhnya pada motivasi kerja	<i>Reward</i> berbasis nilai TRK berupa barang simbolis (minyak, sabun, mug, buku, batik). Apresiasi verbal (ucapan terima kasih, jempol di grup) sudah	Nilai apresiasi tidak terletak pada besaran materi, melainkan pada konsistensi perhatian dan pengakuan pimpinan terhadap kinerja pegawai	Wawancara: Kiki Riana, Siti Laelasari, Soliah, Dani Hermawan, M. Firman

				dirasakan bermakna oleh seluruh informan. Salah satu informan lebih menyukai kritik konstruktif sebagai bentuk kepercayaan pimpinan. Prinsip: 'yang penting ada perhatian dan atensi'.	secara verbal maupun simbolik.	
DIMENSI 3: KEPERCAYAAN (TRUST)						
11	Kepercayaan (Trust)	Kepercayaan Pimpinan kepada Staf	Sejauh mana staf merasa dipercaya pimpinan; otonomi kerja yang diberikan	Kepercayaan bersifat <i>outcome-based</i> : tidak perlu diawasi terus-menerus, yang penting hasil kerja ada. Pengaturan WFH diatur sendiri oleh pegawai tanpa persetujuan atasan setiap kali perubahan. Pimpinan tetap memantau dan mengingatkan dalam batasan peraturan. Kepercayaan juga dibangun di atas sistem SOP yang jelas pada level operasional.	Kepercayaan pimpinan kepada pegawai bersifat <i>outcome-based</i> di semua level: dari otonomi penuh (level koordinasi senior) hingga otonomi berbingkai SOP (level operasional).	Wawancara: Kiki Riana, Siti Laelasari, Soliah, Dani Hermawan, M. Firman Observasi : 12 Juni 2026

12	Kepercayaan (Trust)	Kepercayaan Antarsesama Rekan Kerja	Bagaimana trust terbentuk antarpegawai dalam koordinasi dan pembagian tugas	Trust tumbuh organik dari lamanya interaksi dan rasa kekeluargaan. Contoh nyata: pengaturan WFH antara Ibu Kiki dan Kang Ferry berbasis saling percaya penuh tanpa kontrol ketat atasan. Pembagian tugas sesuai tupoksi menjadi fondasi trust. Sebelum bertugas keluar, koordinasi dengan rekan yang stay di ruangan selalu dilakukan.	Trust antarsesama rekan tumbuh organik dari relasi kerja yang telah lama terjalin, dengan titik tertinggi berupa otonomi horizontal penuh tanpa pengawasan atasan di tingkat koordinasi senior.	Wawancara: Kiki Riana, Siti Laelasari, Soliah, Dani Hermawan, M. Firman Observasi : 12 Juni 2026
13	Kepercayaan (Trust)	Kesiapan Menerima Pelimpahan Tugas	Sikap dan kesiapan pegawai menerima pelimpahan tugas dari rekan berhalangan	Delegasi dilakukan berdasarkan kemampuan dan posisi. Budaya 'tidak ada kata tidak bisa' berlaku; jika tidak tahu, bertanya. Pelimpahan tugas diterima secara selektif dan bertanggung jawab. Staf pernah menjadi koordinator rantai dua dan tiga, serta menggantikan	Kesiapan menerima pelimpahan tugas mencerminkan trust mutual di seluruh tim, dengan pendekatan delegasi berbasis kemampuan yang mendorong proaktivitas dan pengembangan pegawai.	Wawancara: Kiki Riana, Siti Laelasari, Soliah, Dani Hermawan, M. Firman

				n rekan dalam tugas pusling. Konsep laporan diserahkan ke pustakawan junior untuk diperiksa tanpa rasa gengsi.		
14	Kepercayaan (<i>Trust</i>)	Kenyamanan Menyampaikan Permasalahan Kerja	Pegawai merasa nyaman menyampaikan persoalan pekerjaan secara terbuka	Staf merasa aman melaporkan kesulitan/kesalahan karena pimpinan dikenal terbuka. Terdapat mekanisme WA personal dan 'surat cinta' sebagai jalur alternatif. Prinsip 'yang udah mah udah, yang penting ke depannya'—tidak ada budaya saling menghukum. Pimpinan responsif: masalah ruang anak ditindaklanjuti aktif. Penyampaian masalah dilakukan melalui jenjang kontak person → koordinator → pimpinan.	Psychological safety tercipta dari prinsip tidak ada budaya menghukum yang dipegang pimpinan, menjadi fondasi bagi seluruh pegawai untuk menyampaikan masalah secara terbuka dari berbagai arah.	Wawancara: Kiki Riana, Siti Laelasari, Soliah, Dani Hermawan, M. Firman
15	Kepercayaan (<i>Trust</i>)	Penyelesaian Miskomunikasi & Kesalahpahaman	Cara yang ditempuh ketika terjadi miskomunikasi	Prinsip 'yang sudah mah sudah'—tidak diungkit, langsung dibicarakan	Penyelesaian miskomunikasi berorientasi solusi ke depan (bukan menyalahkan	Wawancara: Kiki Riana, Siti Laelasari, Soliah, Dani

			dalam koordinasi	ke depannya harus bagaimana. Konflik diselesaikan dengan memanggil pihak terkait dan mengobrol langsung tanpa mencari kambing hitam. Konfirmasi proaktif sebelum bergerak sehingga miskomunikasi jarang terjadi. Penyelesaian dilakukan tatap muka maupun melalui <i>WhatsApp</i> . Transparansi ke pimpinan menjadi standar.	masa lalu), dilakukan secara langsung dan transparan, mencerminkan budaya komunikasi yang matang di Bidang PPK.	Hermawan, M. Firman Observasi : 10 & 12 Juni 2026
GAMBARAN KESELURUHAN IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI						
16	Gambaran Keseluruhan	Kondisi Umum Iklim Komunikasi Organisasi	Gambaran menyeluruh iklim komunikasi di Bidang PPK	“Komunikasi. Komunikasi. Komunikasi. Yang penting komunikasi, dan tidak saling menyalahkan.” (Ibu Kiki Riana). Seluruh informan menggambarkan iklim komunikasi Bidang PPK sebagai terbuka, suportif, dan dilandasi kepercayaan. Menjaga 3S	Iklim komunikasi Bidang PPK bersifat terbuka, suportif, dan berbasis kepercayaan, dengan komunikasi etis dan autentik sebagai pondasi, serta prinsip tidak saling menyalahkan sebagai norma utama.	Wawancara: Kiki Riana, Siti Laelasari, Soliah, Dani Hermawan, M. Firman Observasi : 10 & 12 Juni 2026

				(Salam, Sapa, Senyum) ke publik maupun sesama rekan. Semua masalah diselesaikan hari itu juga. Suasana seperti keluarga kedua.		
--	--	--	--	--	--	--

