



PROFESIONALITAS PUSTAKAWAN DALAM MEWUJUDKAN EKSISTENSI PERPUSTAKAAN SEPANJANG MASA (LONG LIFE LIBRARIES)

Aris Nurohman, M.Hum

Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto

aris@uinsaizu.ac.id

ABSTRACT - The libraries that we see today have developed following the needs of service users who continue to adapt to very fast technological developments. Likewise, the global market has entered any field, including libraries with the librarian profession. Therefore, the librarian profession must continue to be developed. Being a professional means being a reliable actor to manage a quality library. This paper focuses on discussing how librarians understand what to do through awareness of service effectiveness, web technology applications, system modification and performance patterns, service commitment, and promotion. Strengthening professional abilities is carried out by reviewing the library education curriculum, continuing professional training, and paying attention to leading institutions and the government. Strengthening professional librarians can maintain as well as elevate the existence of libraries throughout the ages. The libraries become an institution that will continue to exist because it is needed and will never be forgotten by time so that the library will continue to exist for a long time.

Keywords: Librarian; Profession; Professionalism; Long life libraries; Information Technology

ABSTRAK - Perpustakaan yang kita lihat saat ini berkembang mengikuti kebutuhan pengguna jasa yang terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat. Demikian pula pasar global telah memasuki bidang apapun, termasuk perpustakaan dengan profesi pustakawan. Oleh karena itu, profesi pustakawan harus terus dikembangkan. Menjadi profesional berarti menjadi aktor yang handal untuk mengelola perpustakaan yang berkualitas. Makalah ini berfokus pada membahas bagaimana pustakawan memahami apa yang harus dilakukan melalui kesadaran akan efektivitas layanan, aplikasi teknologi web, modifikasi sistem dan pola kinerja, komitmen layanan, dan promosi. Penguatan kemampuan profesional dilakukan dengan mengkaji kurikulum pendidikan perpustakaan, melanjutkan pelatihan profesional, dan memperhatikan lembaga-lembaga terkemuka dan pemerintah. Penguatan pustakawan profesional dapat menjaga sekaligus mengangkat eksistensi perpustakaan sepanjang zaman. Perpustakaan menjadi lembaga yang akan terus eksis karena dibutuhkan dan tidak akan pernah terlupakan oleh zaman sehingga perpustakaan akan terus eksis dalam waktu yang lama.

Kata kunci: Pustakawan; Profesi; Profesionalisme; Perpustakaan umur panjang; Teknologi Informasi

A. PENDAHULUAN

Perubahan menuju peningkatan dan perubahan layanan perpustakaan dari

waktu ke waktu merupakan representasi adanya penyesuaiannya dengan tuntutan masyarakat penggunanya.

Ketika sebelumnya masyarakat baru mengenal informasi terekam dalam bentuk buku teks, orientasi layanan juga berbasis koleksi tercetak. Ketika masyarakat mengenal media penyimpanan komputer, maka orientasi layanan juga berbasis komputer. Ketika masyarakat mengenal internet, maka orientasi layanan juga menyesuaikan dengan kondisi masyarakatnya yang sudah mengenal internet, demikian seterusnya.

Perkembangan sistem layanan perpustakaan dimulai dari sistem manual dan sederhana. Adanya perkembangan teknologi informasi dan komputer kemudian mendorong adaptasi layanan sehingga lahir perpustakaan berbasis komputerisasi OPAC era library 1.0. Waktu berjalan sejalan dengan teknologi, tercipta perpustakaan digital atau elektronik berbasis web atau disebut library 2.0. Bergulirnya waktu kemudian tercipta perpustakaan generasi baru yang dikenal dengan library 3.0. Kemudian era sekarang ini yang dianggap telah memasuki revolusi industri 4.0, perkembangan perpustakaan tengah berpacu dan memasuki dalam adaptasinya yang sedemikian rupa. Ini menjadi sebuah motivasi sendiri bagi kal-

angan pengelola perpustakaan dan terutama pustakawan tentu perlunya kreatifitas dan inovasi dalam dunia perpustakaan. Terbukti benar tentang konsep *a library is a growing organisme* sebagaimana ungkapan Ranganathan. Perpustakaan memang sebuah organisme yang selalu dinamis. Persoalannya adalah, sejauh mana sumber daya manusia perpustakaan mampu mengikuti perubahan itu. Mengingat, setiap perubahan selalu memaksa satu kondisi tertentu untuk berubah yang dianggapnya sebagai tren terbarunya.

Akseptabilitas dan adaptasi terhadap perubahan harus diterima oleh kalangan pustakawan. Sebagai tenaga profesional, pustakawan memiliki tanggungjawab keprofesian yang melekat padanya. Tanggungjawab profesionalnya secara luas melingkupi sejauh mana pustakawan mampu menunjukkan kompetensinya yang tidak dimiliki oleh profesi lain namun sangat dibutuhkan bagi kelangsungan kehidupan masyarakat luas. Untuk itu menjaga image eksistensi profesi berkaitan langsung dengan keahlian profesional yang harus terus dikembangkan. Eksistensi profesi ini berhubungan erat dengan penyelenggaraan perpustakaan di tengah

masyarakat.

Oleh karena itu, menarik menyimak pernyataan bahwa *library professionals are increasingly responsible not only to provide traditional library information services but also to deliver online information service according to the actual user needs* (Ghante P. B dkk., 2011). Pernyataan Ghante mengindikasikan tentang gambaran perpustakaan sekarang dan masa yang akan datang yang sudah berorientasi pada pemustaka di depan layar, bukan layanan antar muka (*face-to face*) belaka antara pemustaka-staf.

Perpindahan orientasi pemustaka pernah juga disinggung bahwa permasalahan yang dihadapi semua perpustakaan, salah satunya, *The flight of library users from prints sources of the notion that everything is available on the web*. (Gorman, 2003, hlm. 1). Penegegiannya kurnag lebih, harus segera mempertimbangkan tentang lahirnya layanan perpustakaan di perpustakaan tanpa dinding (*library without wall*). Konsep perpustakaan semacam ini menyadarkan kalangan pustakawan, tentang bagaimana keterampilan dan keahlian profesionalnya juga harus sejalan seirama dengan kondisi itu sehingga pustakawan tetap berperan dida-

lamnya.

Kesiapan pustakawan terhadap perubahan bukan hanya akan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, melainkan juga menjaga eksistensi perpustakaan sepanjang jaman yang terus dibutuhkan oleh pemustaka. Mengingat keawatiran paling besar yang harus diwaspadai adalah hilangnya pengakuan terhadap profesi pustakawan dan fungsi perpustakaan di tengah masyarakat yang sudah mendewakan teknologi, dan teknologi juga sudah merambah ke segala sisi kehidupan. Sehingga berbagai informasi sudah dikemas dalam bentuk digital dan disebarluaskan secara bebas di web, dikelola oleh siapa saja tanpa ada batasan profesi dan oleh lembaga apa saja yang berkepentingan tanpa ada label perpustakaan. Hal ini sudah terlihat misalnya dalam pengelolaan jurnal online yang sudah tidak dikelola perpustakaan, namun dikelola oleh lembaga khusus pengelola jurnal. Itu artinya, selama masyarakat paham tentang digitalisasi, web-database, internet, dan operasionalnya, maka untuk apa ada perpustakaan. Seseorang bisa saja meminjam buku dalam bentuk digital ke penerbit buku digital, mencari artikel

ke pengelola jurnal online dan sebagainya. Inilah tantangannya nyata yang akan dihadapi para profesional pustakawan saat ini.

Dari pemaparan tadi, maka point utama yang akan dibahas dalam tulisan ini adalah jawaban atas simpulan pertanyaan tentang bagaimanakah langkah strategis yang harus dilakukan kalangan pustakawan saat ini agar kompetensi profesionalnya tetap mampu memberikan kontribusi penting di tengah masyarakat pengguna, sehingga eksistensi profesi sebagai pengelola informasi dan eksistensi perpustakaan sebagai institusi tempat pengelolaan informasi, penyimpanan sampai diseminasinya akan terus dibutuhkan oleh pemustaka sepanjang jaman.

B. LANDASAN TEORI

Daya Tanggap Pustakawan Terhadap Perpustakaan

Daya tangggap adalah kemampuan mengukur, mengevaluasi, menerima dan memberikan reaksi terhadapnya. Adapun daya tanggap pustakawan adalah sikap tanggap yang menunjukkan tentang kesiapannya menghadapi tantangan, menerima kemajuan, perkembangan, inovasi, dan kreatifitas yang ada di perpustakaan.

dan memberikan reaksi secara produktif-progresif dalam rangka menunjukkan eksistensinya sebagai profesi yang memenuhi kebutuhan masyarakat atau pemustaka. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, sikap tanggap merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan (Dalam Tjiptono, 1998, hlm. 69). Dengan demikian, sikap tanggap terhadap perpustakaan merupakan efek dari sikap tanggap pustakawan terhadap kebutuhan sebenarnya pemustaka.

Menurut Ghante pula (2011), di abad 21 perpustakaan menghadapi tantangan yang cukup kompleks sejalan dengan pertumbuhan yang cepat dan luas dalam lingkup informasi digital. Ada 3 tantangan utama perpustakaan yaitu *information explosion* (ledakan informasi), *information and communication technology revolution* (revolusi teknologi informasi dan komunikasi), *explosive growth and usage of web resources* (pertumbuhan yang cepat penggunaan sumber informasi web). Bentuk konkrit dari kenyataan ini adalah lahirnya perpustakaan generasi ketiga (*library 3.0*). Pada generasi ini sumber daya informasi berbasis web dikelola sedemikian baik,

efektif dan efisien untuk kemudahan pemustaka. Dalam istilah Maesaroh penelusuran generasi ini disebut *one gate for all*, dimana pemustaka ketika melakukan penelusuran informasi dengan satu kata kunci akan menampilkan hasil penelusuran yang berasal dari semua data yang terkoneksi dari semua database (Maesaroh, 2014, hlm. 117). Penerapan ini menurutnya sangat membantu perpustakaan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada penggunaanya.

Ketiga tantangan tersebut menjadi kunci keberhasilan perpustakaan, seandainya pustakawan mau dan mampu mengikuti perkembangan teknologi. Istilah "mau" merupakan bentuk awal tanggap pustakawan, namun untuk sampai kepada arti "mampu", maka perlu meninjau ulang tentang definisi kompetensi. Mengutip Le Deist and Winterton, *the competences required of an occupation include both conceptual (cognitive, knowledge and understanding) and operational (functional, psycho-motor and applied skill) competences* (Dalam Soutter, 2013, hlm. 3). Kompetensi yang dibutuhkan dari suatu profesi mencakup kompetensi secara konseptual (kognitif, pengetahuan dan pemahaman) dan

kompetensi operasional (fungsional, psykomotor dan keahlian terapan).

Di negara-negara maju, kemajuan dan kualitas perpustakaan sudah lama mendapat perhatian pimpinan dan masyarakat luas, sehingga pengembangannya sangat diintensifkan. Seperti yang pernah penulis kunjungi di beberapa fakultas University of Queensland Australia, salah satunya The Library of Biological Science, dimana perpustakaan sudah dalam bentuk digital dan *paperless*. Sebagian besar berbasis *web database*. Walaupun masih tersedia koleksi buku tercetak, jenis koleksinya memang karena memiliki cii tertentu seperti buku yang keterpakaiannya tinggi, sangat jarang ditemukan dan sebagainya. Untuk pelayanan terhadap koleksi ini dilakukan oleh mesin otomatis yang disebut *Library Green BAR (Borrow and Return)*.

Yang semacam ini di Indonesia hampir belum ada. Namun, perkembangan sekarang di negara kita sudah mulai menggejala, dengan lahirnya pertumbuhan e-repository dan OJS. Di tiap perguruan tinggi sudah tampak adanya perhatian pimpinan lembaga terhadap pentingnya perpustakaan digital dan penyebaran informasi berbasis web. Per-

tumbuhan ini tentu harus direspon positif oleh pustakawan. Pustakawan harus semakin terpacu untuk terus belajar (*learning to learn*), dan memiliki keterampilan terapan dan aplikatif. Pustakawan masa depan harus disiapkan dengan kemampuan literasi informasi yang luas dan pemahaman teknologi informasi dan komunikasi yang memadai. Inilah yang menjadi tren baru profesional pustakawan saat ini dan yang akan datang.

Memodifikasi Layanan Perpustakaan

Keahlian dan keterampilan kompleks pustakawan sesuai kebutuhan dalam dunia kerja perpustakaan menjadi sangat penting. Meski terkadang perpustakaan juga harus membuka mata untuk melibatkan pihak tertentu dalam penyelenggaraannya, misalnya melibatkan ilmuwan atau pakar bidang tertentu untuk bekerja di perpustakaan sebagai subyek spesialis. Oleh karena itu, yang harus menjadi bahan diskusi tentang layanan perpustakaan adalah sejauh mana pengelolaan perpustakaan mampu memberikan layanan yang prima (*excellent*) kepada pemustaka. Sebab melihat masa sekarang saja, kecenderungan pemustaka terhadap informasi siap saji, mudah, cepat dan tepat sangat

tinggi. Perlu adanya modifikasi layanan perpustakaan yang mampu menyalurkan tuntutan pemustaka secara tepat. Hal senada tentang ini diungkapkan oleh Dubey bahwa sekarang, tantangan nyata bagi para profesional perpustakaan dan informasi tidak hanya mengelola koleksi, staf, dan teknologi, tetapi juga mengubah sumber daya yang ada menjadi sumber layanan. Pengertian layanan juga telah berubah, dari yang sifatnya mendasar menjadi nilai tambah, dari berbantuan staf menjadi swalayan, dari in-house hingga outreach, dari gratis menjadi berbayar, dari reaktif menjadi proaktif, dan dari kustomisasi massal menjadi layanan individual (Dubey, 2019).

Re-Skilling Profesi Pustakawan

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Annunobi dan Ukmowa disimpulkan bahwa di masa sekarang ini (Nigeria sebagai tempat penelitiannya), layanan perpustakaan seperti akses ke sumber informasi global, literasi informasi, e-learning, open repository, pengembangan dan layanan berbasis web, serta sistem perpustakaan yang terintegrasi sangat dibutuhkan (Valejs & Graham, 2009, hlm. 245). Kebutuhan layanan tersebut tentu menuntut profe-

sionalisme. Pustakawan tidak boleh tinggal diam, Annunobi dan Ukmowa menggunakan istilah kata "*not resting on their oar*". Pustakawan harus mencari jalan keluar dan mengambil langkah strategis untuk menjawab tantangan profesi ini.

Ada banyak aspek yang turut terlibat dalam peningkatan kualitas keterampilan dan kemampuan profesional pustakawan. Diawali semenjak dari pendidikan perpustakaan. perlu ada peninjauan ulang atau review, apakah materi kuliah dan praktikum perguruan tinggi sudah relevan dengan kebutuhan profesional calon pustakawan menghadapi dunia kerja. Sebab kurikulum di bangku kuliah sangat mempengaruhi kompetensi lulusan ilmu perpustakaan. Beberapa mata kuliah barangkali sudah tidak relevan dengan masanya, dan beberapa mata kuliah perlu ditambahkan jumlah SKS atau dimasukkan sebagai beban mata kuliah baru seperti, Literasi informasi, System Informasi Perpustakaan, Pengembangan Website Untuk Perpustakaan, tidak ketinggalan mata kuliah tentang etika pelayanan dan soft skill.

Selain dimulai dari jenjang pen-

didikan, program-program pelatihan berkelanjutan bagi para pustakawan yang sudah bekerja juga harus terus dibuat dan direalisasikan. Dalam konteks ini PNRI menjadi induk pemberdayaan pustakawan secara nasional di negara kita, seyogyanya membuat terobosan yang konkrit dan tepat untuk mempersiapkan profesional pustakawan yang handal. Demikian halnya institusi-institusi lain, baik perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan sekolah, perpustakaan khusus juga diberi kesempatan melalui institusinya maupun institusi induknya yaitu kementerian, untuk membuat program pembinaan dan pengembangan pustakawan dan perpustakaan secara konkrit. Program pemerintah yang telah memperhatikan profesi dokter, dosen, hakim dengan hak dan kewajibannya, selayaknya juga diterapkan dalam profesi pustakawan.

C. METODE

Tulisan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif dalam domain kajian kepustakaan. Artinya, penulis mengkaji tentang sumber-sumber informasi atau data berupa opini para pakar tentang berbagai masalah yang berkaitan

dengan tema tulisan(Djiwandono, 2015, hlm. 201). Dapat juga dikatakan bahwa kajian ini berkaitan dengan teori dari sumber-sumber referensi yang diperoleh oleh peneliti tentang nilai yang berkembang di masyarakat.(Sugiyono, 2017, hlm. 291). Dari hasil kajian tersebut menghasilkan sebuah tesa baru yang peneliti tawarkan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Ada beberapa koreksi terhadap layanan perpustakaan saat ini dan perlu dimodifikasi dalam pola yang lebih baik. Diantaranya dalam hal:

1. Penelusuran Informasi,

Pada bidang layanan ini, seringkali pemustaka mendapatkan kesan negatif mulai dari petugas yang kurang baik, sistem kurang efektif karena terlalu banyak pilihan, ketidak sesuaian antara informasi di OPAC dengan kondisi di rak, sistem sulit dipahami, rumit, aksesnya lambat, tidak Online, online tidak 24 jam dan sebagainya. Di masing-masing perpustakaan kendalanya akan berbeda tergantung kondisi perpustakaan. Jika ini tidak mendapat perhatian, maka persepsi masyarakat terhadap per-

pustakaan dan pustakawan lambat laun akan mulai memudar. Perpustakaan bukannya candu tetapi justru sebuah institusi yang asing. Pustakawan bukan profesi yang diminati, tetapi justru dibenci.

Permasalahan semacam ini harus diatasi dengan cepat dan baik. Ada beberapa strategi yang bisa dilakukan untuk memecahkan permasalahan diantaranya:

- Pengembangan sistem layanan mandiri

Dampak dari gesekan dan persepsi negatif terhadap perpustakaan dan pustakawan salah satunya berasal dari permasalahan kecil seperti intensitas interaksi *face-to-face* antara pustakawan dan pemustaka akibat tingginya frekwensi interaksi yang terkadang tidak diimbangi dengan jumlah pustakawan atau tenaga perpustakaan dibagian layanan. Hal ini sering menciptakan kondisi *burnout* pustakawan atau staf perpustakaan yang kemudian dipersepsikan oleh pemustaka sebagai penurunan kualitas layanan kepada mereka. Mengantisipasi hal tersebut

ada baiknya layanan dialihkan dari sistem konvensional langsung ke sistem layanan mandiri terutama pada layanan peminjaman dan pengembalian koleksi.

Saat ini masyarakat telah banyak mengenal dan sebagian telah menerapkan aplikasi *Radio Frequency Identification* atau dikenal dengan singkatan RFID. Sistem ini dikembangkan untuk memudahkan pelayanan koleksi buku tercekat kepada pemustaka tanpa harus berinteraksi langsung dengan pustakawan atau petugas perpustakaan bagian layanan. Penerapannya di perpustakaan sangat menunjang kinerja layanan karena pemustaka secara mandiri melakukan transaksi dengan cara menginput data pinjaman sekaligus pengembalian secara mandiri. Untuk penggunaan sistem ini maka perpustakaan harus menyiapkan dana yang tidak sedikit sehingga hal ini menjadi kendala beberapa perpustakaan belum menerap-

kannya.

Kendala pendanaan penerapan RFID ternyata bisa diatasi dengan pengembangan aplikasi lain yang kemudian di setting menjadi sistem layanan mandiri. Seperti yang sudah dilakukan pada aplikasi layanan perpustakaan yang menggunakan aplikasi SLiMS. SLiMS yang kepanjangannya adalah *Senayan library management system* adalah aplikasi yang banyak dipakai di perpustakaan baik sekolah maupun perguruan tinggi. Sistem ini dapat dimodifikasi sedemikian rupa sehingga dapat digunakan untuk mendukung layanan pemustaka tanpa harus antri di meja layanan. Penerapan sistem ini banyak menggunakan jargon "layanan mandiri", meski masih belum total seperti pada sistem RFID. Penerapan layanan mandiri pada SLiMS menggunakan model input mandiri koleksi yang dipinjam oleh pemustaka, dan petugas layanan hanya memvalidasi

atas *input* data pinjaman pemustaka. Sistem ini terbukti efektif dapat mempercepat proses layanan.

- Sistem layanan informasi Online

Tutupan layanan masa depan yang diberikan oleh perpustakaan kepada masyarakat akan sangat bergantung pada teknologi informasi dan komputer. Fenomena ini harus segera direspon oleh pustakawan dalam pengelolaan perpustakaan melalui penerapan teknologi tersebut dalam layanan perpustakaan. Aplikasi sistem perpustakaan kemudian dikembangkan dan diintegrasikan dengan internet, web-database, e-book, e-journal, e-repository dan lainnya. Dengan sistem ini, maka pustakawan cukup duduk dibelakang layar menjawab, memberikan informasi tentang apa yang dibutuhkan pemustaka dan bahkan menyediakan tempat khusus pesanan informasi pemustaka. Kalau perlu perpustakaan menyiapkan tenaga khusus delivery dan atau menjalin kerjasama

ma dengan jasa pengiriman yang kemudian akan mengantarkan paket informasi yang berbentuk kemasan atau material fisik lain yang diminta pemustaka.

- Modifikasi aplikasi yang tepat guna

Kebutuhan pemustaka untuk mengakses informasi di perpustakaan dituntut cepat, mudah dan tepat. Semua sistem atau aplikasi yang dimiliki perpustakaan harus dipacu mengikuti perkembangan teknologi dan tuntutan kebutuhan pemustaka. Masalahnya terkadang, di perpustakaan terdapat beberapa aplikasi database yang berbeda-beda. Misalnya untuk layanan koleksi tercetak menggunakan sistem SLiMS, sedangkan layanan koleksi digital repository menggunakan Eprint atau Dspace, belum lagi koleksi ebook menggunakan aplikasi dari pengembang lain. Berdasarkan pengalaman di perpustakaan UIN Prof. Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto, ternyata sistem aplikasi terse-

but bekerja dengan Bahasa pemrograman yang berbeda-beda sehingga ada kesulitan saat mengkomunikasikan antar sistem tersebut.

Untuk menjembatani permasalahan tersebut, maka ada baiknya pengelola perpustakaan dengan tenaga teknis bidang teknologi informasi didorong untuk dapat memodifikasi komunikasi antar sistem dengan cara integrasi antar metadata di semua database. Untuk lebih memaksimalkan lagi dapat dibuat wadah yang menampung semua link database misalnya melalui website. Demikian halnya, aplikasi penelusuran juga perlu didukung dengan layanan online misalnya, pesan pinjam koleksi secara online, konsultasi atau bimbingan sumber rujukan dan layanan informasi online, serta koleksi digital dapat diunduh dan sebagainya.

Hal semacam perlu menjadi pertimbangan saat ini agar menjadi masukan tentang

bagaimana menciptakan sistem layanan yang kompatible terhadap segala tuntutan kebutuhan pemustaka. Sistem layanan dapat digunakan sebagai sarana pesan, pinjam, dan kembali, serta mendapatkan informasi dalam bentuk kemasan digital, yang tidak terbatas waktu dan tempat. Selagi pustakawan belum mampu mengembangkannya sendiri, maka mereka bisa bekerja sama dengan programmer dan ahli jaringan dalam membuat program yang aplikatif, sementara pustakawan sebagai inisiator dan konseptor. Dengan demikian persepsi tentang peran pustakawan dan perpustakaan akan lebih terlihat dan terangkat citranya. Mengutip Pressley yang mengatakan bahwa: *when libraries offer services online and the community is aware of this and makes use of those services, librarians help build on their community's existing image of libraries* (Pressley, 2009, hlm. 108).

2. Komitmen Melayani

Layanan pemakai tidaklah sekedar *client-responsiveness* atau *client focus*, sebab *client focus* tidak lebih dari sekedar layanan bimbingan dan layanan perpustakaan konvensional, sedangkan *client responsiveness* lebih berarti memberikan layanan saat diperlukan oleh pemakai (Priyanto, 1997, hlm. 2). Seharusnya layanan pemakai memiliki jangkauan yang luas dan mencakup segala sesuatu yang terjadi di dalam dan di sekitar perpustakaan, bahkan mulai dari penyambutan, suasana, tata ruang sampai cara staf menangani permintaan dan kebutuhan informasi dan keluhan jika ada pelayanan yang kurang. Layanan pemakai digunakan untuk membantu setiap orang mendapatkan kemanfaatan bukan saja dari sisi layanan yang sedang berlangsung, tetapi juga dari berbagai layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan.

Ide tentang komitmen layanan yang dicetuskan di atas harus ditanamkan dalam jiwa para pustakawan, sehingga mereka bisa memiliki mind set *usersbased service*. Konsepnya, melayani adalah se-

buah kehormatan, melayani adalah panggilan jiwa, dan melayani adalah sebuah kepuasan. Pustakawan bukan sekedar pelayan pinjaman-kembali buku, menerima telepon pesanan buku, menarik sangsi keterlambatan, mengolah buku agar bisa dipajang di rak, namun pustakawan sebenarnya memiliki tugas mulia sebagai pembimbing dan konsultan informasi. Dalam istilah lain disebut sebagai manajer informasi, konsultan informasi, broker informasi serta subyek spesialis. Tugas ini harus dilakukan secara ikhlas dan tulus.

Sebagai manajer informasi, pustakawan lebih kental dengan banyak sumber informasi yang mereka kelola, yang sebelumnya mereka pelajari dahulu mulai dari fisik sampai isi kandungannya agar bisa dikelompokkan dalam tempat, subjek kelas dan kata kunci. Semakin banyak sumber informasi yang mereka kelola, semakin kaya wawasan pengetahuan. Pengetahuan ini seharusnya bisa dimanfaatkan dalam tugas layanan kepada pemustaka. Sebab ada banyak pemustaka yang masih kurang

tahu terhadap informasi yang mereka butuhkan.

Ketika pustakawan memberikan layanan bantuan penelusuran informasi, sebaiknya juga bersedia memberikan penjelasan dan konsultasi tentang isi, cakupan, bahkan relevansi antara informasi yang dicari dari berbagai sumber. Pustakawan sekaligus juga memposisikan sebagai konsultan informasi. Dalam konteks ini, kiranya hanya pustakawan yang menguasai pengetahuan dan keterampilan konsultan informasi. Sebagaimana dikatakan: *the consultant, who may have one or more information brokers in his employ, goes a step further and not only validates the information, but evaluates it in such a way that recommendations for action are made based upon the document* (Katz, 1982, hlm. 33). Berdasarkan pernyataan tersebut, maka sebagai konsultan informasi pustakawan memiliki kelebihan dalam pengetahuan informasinya. Pustakawan bisa memberikan memvalidasi, mengevaluasi serta memberikan rekomendasi tentang informasi apa

yang sesuai dengan apa yang dicari pemustaka.

Mengutip Katz (1982, 31) bahwa, *ideally the librarians should know all subject areas, all disciplines well*. Idealnya pustakawan harus mengetahui berbagai subjek maupun disimpin ilmu dengan baik. Pernyataan ini berarti bahwa sebagai subyek spesialis, pustakawan dituntut memiliki pengetahuan luas tentang berbagai subyek informasi dan disiplin ilmu, terutama pustakawan bagian rujukan. Idealnya para pustakawan harus memahami semua subyek (Katz, 1982, hlm. 31). Korelasi antara latar belakang kompetensi, profesi dan tugas melayani begitu kuatnya. Tinggal melangkah kaki lebih tegap dan pasti tentang perlunya revolusi mental dalam komitmen melayani. Kerja pustakawan adalah melayani, memberikan bantuan informasi yang secara psikologis tugas ini akan sangat membantu mengangkat citra pustakawan sebagai profesi yang luhur dimata masyarakat, dan meningkatkan ketergantungan mereka terhadap perpustakaan.

3. Promosi Jasa dan Informasi.

Sebuah ungkapan tentang pentingnya promosi [ernah disebutkan bahwa: *The modern library is now generally called an information market and the library user is a consumer of information*(Das & Karn, 2008). Perpustakaan modern sekarang umumnya disebut sebagai pasarnya informasi, dan pemustaka adalah konsumennya. Dengan demikian informasi yang terkemas adalah produk yang ditawarkan. Pustakawan sebagai pelaku bisnisnya meski bisnis *non profit oriented*. Ada 3 komponen utama dalam sebuah pasar informasi yaitu penyedia/ pengelola, konsumen sebagai pelanggan dan informasi sebagai sumber daya, yang menurut Ranganathan ketiga komponen itu disebut sebagai *service trinity*.

Dalam dunia pemasaran, pelaku utama bisnis akan selalu berusaha bagaimana agar produk yang dipasarkannya laku keras dipasaran. Oleh karena itu dalam teori pemasaran, sangat penting untuk membuat perencanaan yang tepat, merancang strategi dan

memberikan layanan dan kemasan produk yang baik. Dan tidak akan ketinggalan pebisnis akan memaksimalkan pemasarannya melalui promosi. Tujuannya agar konsumen mengenal, kemudian ingin tahu dan rasa keinginannya ini akan menggugah untuk ingin memiliki.

Dengan demikian, penyelenggaraan perpustakaan juga harus menerapkan strategi pemasaran. Pemasaran perpustakaan adalah pemasaran jasa dan layanan informasi. Target pemasarannya adalah pelanggan pemustaka. dan tujuan utama dari pemasaran di sini adalah untuk menyampaikan, mengenalkan menjelaskan layanan dan informasi yang tepat untuk pengguna yang tepat pada waktu yang tepat. Untuk lebih memaksimalkan pemasaran ini, maka strategi promosi juga perlu dilakukan. Dalam Promosinya, pustakawan dapat melakukannya dalam bentuk penyebaran buletin, majalah, jurnal, poster, kampanye, email, sosial media, situs website, bahkan pengiklanan.

Promosi jasa dan informasi

penting dilakukan agar pustakawan dan perpustakaan lebih dekat dihati masyarakat penggunaanya. Mengingat tipe masyarakat itu berbeda-beda, ada yang menganggap pustakawan adalah penata buku, pelayan sirkulasi, penyampul buku, tanpa melihat betapa ilmu kepustakawanan yang sudah diterapkan dalam dunia perpustakaan sehingga informasidikemas sedemikian rupa, kurang diakui. Demikian juga pengunjung perpustakaan itu berbeda-beda karakternya, ada yang berkunjung ke perpustakaan karena tahu bahwa kebutuhannya tersedia di perpustakaan, tetapi ada yang belum tahu bahwa apa yang sebenarnya dibutuhkan itu sudah tersedia diperpustakaan. Tipe yang kedua ini yang sering menjadi pemustaka pasif. Datang sekedarnya, atau bahkan tidak menjadi pemustaka. Mereka merasa cukup dan mengandalkan teknologi penelusuran umum internet seperti google, yahoo, atau lainnya. Padahal gambaran perpustakaan sekarang ini sudah sangat berbeda. Perpustakaan kini bukan

lagi gedung sunyi menyimpan koleksi kuno. Perpustakaan kini adalah tempatnya sumber daya informasi dan menjadi organisme yang selalau berkembang mencari dan mengumpulkan apa yang menjadi bahkan akan menjadi kebutuhan pemustakanya. Pengetahuan semacam ini yang perlu dipromosikan oleh pustakawan. Pustakawan jangan tinggal diam menunggu pengunjung datang, kalau tidak datang malah senang, beban ringan, cepat pulang. *Mind set* yang keliru semacam ini harus dihindari. Sebab ruginya bukan orang lain, tetapi justru untuk kalangan pustakawan itu sendiri sekaligus image terhadap perpustakaanannya.

Penguatan kesadaran dan profesionalitas dalam diri para pustakawan akan berdampak positif terhadap dua hal. Dampak positif pertama adalah dari sisi image profesi. Semakin profesi pustakawan diperhatikan, maka secara otomatis pustakawan akan dilihat sebagai profesi yang cukup mapan dan bergengsi. Dampak positif berikutnya adalah dari sisi proses.

Semakin besar *image* terhadap profesi ini akan menciptakan sebuah kondisi dimana dari awal proses memasuki atau menjadi pustakawan juga akan mengalami persaingan ketat. Mulai dari seleksi masuk perguruan tinggi, persaingan masuk ke dunia kerja sampai pada persaingan secara ilmiah dalam dunia kerja (karya tulis, penelitian, dan lainnya).

Pustakawan dihadapkan juga pada pasar global seperti sekarang seperti adanya masyarakat ekonomi asean (MEA) maupun pasar bebas internasional. Kemampuan bahasa asing menjadi sangat krusial bagi para pustakawan. Oleh karena itu, perlu perhatian tersendiri terhadap masalah ini, sehingga para pustakawan kita mampu bersanding sejajar dengan pustakawan dari negara lain, atau bahkan bisa lebih unggul.

E. SIMPULAN

Tren pustakawan menjadi tolak ukur bagaimana perpustakaan juga menjadi satu institusi yang bergerak dalam jasa informasi akan terus digunakan dan dimanfaatkan oleh masyarakat

pengguna. Antara pustakawan dan perpustakaan ini ibarat dua sisi mata uang yang tidak bisa dipisahkan. Profesi pustakawan adalah tulang punggung penyelenggaraan perpustakaan dan perpustakaan adalah pusat aktifitas profesi pustakawan yang harus terus berkembang dan berkemajuan.

Tren mendasar pustakawan mengikuti tren dalam pekerjaan profesi maupun masyarakat membuka peluang baru, tentang profesi unik yang tampak pada beberapa aspek yaitu:

1. *The important of knowledge work and the knowledge worker*
2. *The imperative to develop and maintain a competitive advantage in the global economy*
3. *The importance of kreativiti and innovation*
4. *The need to measure and evaluate knowledge work*
5. *The advantage of diverse teams and especially of cognitive diversity* (Shumaker, 2012, hlm. 26)

Wujud konkrit kelima aspek tadi adalah dalam bentuk peningkatan kompetensinya mulai dari kurikulum pendidikan, pelatihan berkelanjutan dan pengembangan wawasan keahlian tambahan lain. Dengan kemampuan profesional yang handal tersebut, pustakawan mampu berkompetisi dalam pasar bebas. Pengembangan sistem layanan seperti aplikasi layanan man-

diri, berbasis internet (website), modifikasi sistem aplikasi terintegrasi serta promosi jasa dan informasi adalah bagian dari inovasi pustakawan dalam rangka memuaskan pemustaka dan sebagai media mendekatkan diri kepada pemustaka.

Beberapa tahun belakangan ini, PNRI sudah melakukan uji sertifikasi pustakawan. Seyogyanya alat ukur profesionalitas ini terus ditingkatkan baik sisi efektifitas maupun efiesiansinya, serta perlu dipertimbangkan puka tentang bidang evaluasi lainnya, misalnya kluster teknologi informasi, literasi. Tentang organisasi profesi, pustakawan sudah tidak lagi diragukan. Kegiatan rutin program kerja diarahkan menuju profesionalitas berkelanjutan. Oleh karena itu potensi besar ini harus dijadikan barometer tentang pentingnya kesatuan, kebersamaan dalam satu profesi dan bersuara secara lantang tentang profesi pustakawan sebagai profesi yang mapan dan bergengsi. Penguatan professional pustakawan semacam ini dapat menjaga sekaligus mengangkat eksistensi perpustakaan sepanjang zaman. Perpustakaan menjadi Lembaga yang terus akan ada karena dibutuhkan, dan tidak pernah lekang

oleh waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Das, B. K., & Karn, S. K. (2008). Marketing of Library and Information Services in Global Era: A Current Approach. *Webology, Volume 5*(No 2), 1–10.
- Djiwandono, Prof. Dr. P. I. (2015). *Meneliti itu tidak sulit: Metodologi penelitian sosial dan pendidikan bahasa*. Deepublish.
<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1143162>
- Dubey, J. K. (2019). Strategic marketing plan of library and information services and products for iit libraries in India. *Journal of Library and Information Communication Technology, 8*(2), 54.
<https://doi.org/10.5958/2456-9399.2019.00016.6>
- Ghante P. B, P, T., & Solapur, D. (2011). Skills for Librarians in the Age of Knowledge. *ISRJ, 1*(1).
- Gorman, M. (2003). *The Enduring Library: Technology, Tradition And The Quest For Balance*. ALA.
- Katz, W. (1982). *Introduction to Reference Work Volume II: Reference Services and Reference Processes*. McGraw-Hill.
- Maesaroh, I. (2014). Implementasi Library 3.0 di Perpustakaan PTAIN. *Jurnal Iqro', 8*(2).
- Pressley, L. (2009). *So You Want to Be a Librarian*. Litwin.
- Priyanto, I. F. (1997). Layanan Pemakai Yang Berkualitas Sebuah Gagasan. *Media Informasi, XI*(3).
- Shumaker, D. (2012). *The Embedded Librarian, Innovative Strategies for Taking Knowledge Where It's Needed*. Medford. Information Today.

- Soutter, J. L. (2013). Academic Librarian Competency as Defined in the Library and Information Science Journal Literature of 2001–2005 and 2011. *Partnership: The Canadian Journal of Library and Information Practice and Research*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.21083/partnership.v8i1.1991>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (1998). *Manajemen Jasa*. Andi Offset.
- Valejs, J., & Graham, W. (Ed.). (2009). *Strategies Regenerating the Library and Information Profession*. IFLA Publication.