

**MEWUJUDKAN PERPUSTAKAAN IDEAL
BERORIENTASI PENGGUNA**

MILIK PERPUSTAKAAN
UNIV. NEGERI PADANG



TGL	: 5-1-2011
HARGA	: Hd
K1	: K1
TAKS	: 06/Hd/2011-m ₁ (1)
NO	: 025.5 Del m.1

Oleh
Drs. Delman, M. Hum.

**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
TAHUN 2010**

MEWUJUDKAN PERPUSTAKAAN IDEAL BERORIENTASI PENGGUNA

Pendahuluan

Perpustakaan sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian khasanah budaya bangsa serta berbagai jasa lainnya. Peran dan tujuan dari perpustakaan adalah sebagai wahana untuk mencerdaskan bangsa supaya tercapai masyarakat yang terdidik. Keberadaan perpustakaan dapat diartikan juga sebagai pemenuhan kebutuhan yang diakui masyarakat, kebutuhan ini menentukan bentuk, tujuan, fungsi, program dan jasa perpustakaan. Dalam mengoptimalkan peran tersebut, pengorganisasian informasi perlu dilakukan untuk memudahkan pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, layanan yang dilakukan selalu berorientasi pada masyarakat, sebagai pengguna informasi. Kepuasan pengguna merupakan petunjuk utama bagi pelaksana pengorganisasian informasi. Sejalan dengan perkembangan zaman, kebutuhan informasi masyarakat juga berubah-ubah baik dari segi keragaman isi maupun aksesnya. Efisiensi dan efektifitas menjadi pertimbangan utama pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka. Oleh karena itu perpustakaan harus bertransformasi atau menyesuaikan diri dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang ada.

Dalam transformasinya di tengah kemajuan ilmu pengetahuan termasuk teknologi informasi dan komunikasi, perpustakaan harus mampu memberikan nilai tambah pada informasi melalui streamlining, ekspansi dan inovasi. Selain mempermudah dan memperluas akses, perpustakaan hendaknya mampu melakukan manajemen pengetahuan secara maksimal dan diharapkan lebih memfokuskan diri sebagai *community information intermediary*, yaitu institusi yang dapat memahami dan berempati terhadap komunitas pengguna, memiliki pemahaman yang mendalam terhadap dunia informasi dan organisasinya serta dengan aktif selalu mengembangkan dan meningkatkan mekanisme yang menghubungkan keduanya. Pemberdayaan perpustakaan dan pustakawan dalam paradigma baru harus disesuaikan dan ditingkatkan seiring dengan perubahan tuntutan pengguna, yaitu akses informasi secara lebih luas, cepat dan tepat.

Pemberdayaan Perpustakaan dan Pustakawan

Semakin pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan semakin beragamnya teknologi canggih membawa perubahan pula pada masyarakat dan individu. Perubahan tersebut pada akhirnya akan mempengaruhi pula pada tuntutan terhadap kondisi keberadaan perpustakaan. Indikator perpustakaan ideal yang dulu diukur dari jumlah koleksi yang banyak dan gedung yang besar,

sekarang sudah berubah menjadi sejauh apa perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan komunitas pemakainya, antara lain: belajar, pemenuhan kebutuhan informasi, rekreasi, pendidikan, penelitian, interaksi dengan orang lain, fasilitas untuk berbagi pengetahuan dan kebutuhan untuk melakukan inovasi dan kreatifitas.

Perpustakaan saat ini dituntut mampu berubah mengikuti perubahan sosial pemakainya. Perkembangan Teknologi Informasi (TI) telah banyak mengubah karakter sosial pemakainya. Perubahan dalam kebutuhan informasi, berinteraksi dengan orang lain, berkompetisi, dan lain-lain. Pada akhirnya semua itu berujung pada tuntutan pemakai agar perpustakaan tidak hanya sekedar tempat mencari buku atau membaca majalah, tetapi menjadi semacam *one-stop station* bagi mereka, yaitu suatu lingkungan dimana pemakai bisa:

- Berinteraksi dengan orang lain.
- Mencari informasi yang dibutuhkan.
- Berbagi pengetahuan
- Merasa termotivasi untuk melakukan inovasi dan kreatifitas.

1. Pemberdayaan Perpustakaan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi atau *information and communication technology* (ICT) telah membawa perubahan dalam berbagai sektor, termasuk dunia perpustakaan. Jika dulu pemakai perpustakaan sudah puas dengan layanan baca di tempat dan peminjaman buku perpustakaan saja, saat ini layanan perpustakaan tidak cukup lagi hanya dua macam layanan tersebut. Pemakai perpustakaan sekarang sudah menuntut jenis-jenis layanan lain, seperti layanan informasi terbaru (*current awareness services*), layanan informasi terseleksi (*selective dissemination of information*), layanan penelusuran secara *online*, layanan penelusuran dengan CD-ROM, dan lain-lain. Selain tuntutan terhadap jumlah layanan yang makin banyak, mutu layanan pun dituntut lebih baik. Dalam rangka peningkatan mutu dan jumlah layanan inilah, peran teknologi informasi dan komunikasi sangat dibutuhkan. Dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, kita dapat melakukan layanan yang cepat dengan jangkauan layanan yang lebih luas serta mutu yang lebih baik.

Perkembangan dari penerapan teknologi informasi dan komunikasi dapat diukur dengan telah diterapkannya/digunakannya sebagai sistem informasi manajemen (SIM) perpustakaan dan perpustakaan digital (*digital library*). Sistem informasi manajemen (SIM) perpustakaan merupakan pengintegrasian antara bidang pekerjaan administrasi, pengadaan, inventarisasi, katalogisasi, pengolahan, sirkulasi, statistik, pengelolaan anggota perpustakaan, dan lain-lain. Sistem ini sering dikenal juga dengan sebutan sistem otomasi perpustakaan. Dengan penerapan SIM ini secara langsung merubah paradigma layanan

perpustakaan. Layanan perpustakaan yang dulunya *off-line* berubah menjadi *on-line*. Di sini Perpustakaan harus mampu merancang layanan perpustakaan yang memungkinkan akses terhadap sumber-sumber informasi (*information resources*). Hal ini mengisyaratkan bahwa pemanfaatan perpustakaan tidak lagi bergantung pada visitasi pemakai perpustakaan atau bertumpu pada kunjungan secara fisik semata, tetapi pemanfaatannya dapat dilakukan setiap saat dan dari berbagai tempat dimanapun pengguna berada.

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam memberdayakan perpustakaan sebagai upaya meningkatkan layanan perpustakaan berorientasi pengguna, yaitu:

1. Gedung perpustakaan yang menarik dan mudah dijangkau
Gedung perpustakaan sebaiknya didesain dengan menarik dan lokasi perpustakaan mudah diakses oleh masyarakat. Gedung perpustakaan perlu dilengkapi dengan ruang belajar bagi pengunjung, ruang multi media, ruang diskusi dan cafe atau tempat istirahat.
2. Sarana dan prasarana pendukung layanan perpustakaan
Perpustakaan perlu menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan pengguna. Pengelola perpustakaan perlu memikirkan untuk menyediakan fasilitas yang membuat pengunjung merasa nyaman berada di perpustakaan, seperti menyediakan kursi dan meja yang cukup baik, penyejuk ruangan atau AC, dan sarana penelusuran koleksi/informasi dalam jumlah dan mutu yang baik.
Pemanfaatan TI saat ini menjadi kewajiban hampir di banyak perpustakaan. TI membantu perpustakaan memperbaiki kualitas dan jenis layanan. Minimal saat ini sebuah perpustakaan harus mempunyai:
 - Jaringan lokal (Local Area Network) berbasis TCP/IP.
Keuntungan TCP/IP adalah banyaknya aplikasi (misalnya: WWW) yang berjalan pada infrastruktur tersebut.
 - Akses ke Internet.
Minimal harus ada akses ke internet untuk pustakawan agar mudah mengakses informasi eksternal perpustakaan.
 - Komputer buat pustakawan dan pemakai perpustakaan.
Harus ada komputer untuk server yang akan memberikan layanan kepada pemakai, komputer untuk pustakawan bekerja dan komputer untuk pemakai agar bisa menggunakan layanan perpustakaan
3. Menyediakan koleksi dalam multi format
Perpustakaan perlu menyediakan koleksi baik dalam bentuk tercetak, bahan-bahan multimedia, digital, hypertext, termasuk juga pertemuan dan diskusi formal dan non formal, lengkap dengan alat untuk memutar/mendengarkan koleksi multimedia tersebut.
4. *Adding value*
Pustakawan menyediakan akses hanya ke sumber-sumber yang dapat dipercaya kualitasnya. Caranya dengan membuat portal atau pintu masuk ke sumber-sumber yang telah terseleksi misalnya *Virtual libraries subject-based gateways*.
5. Adanya fasilitas digital dan internet

Fasilitas digital dan internet memungkinkan pengguna perpustakaan dapat memanfaatkan informasi yang dimiliki perpustakaan tanpa mengenal waktu dan jarak. *Homepage* perpustakaan dapat menyajikan data bibliografis dan abstrak dari jurnal-jurnal penelitian (kalau memungkinkan dalam bentuk *full text*), pendidikan pemakai, berita-berita perpustakaan, informasi lokal (universitas, kota), pameran *online*, media komunikasi dengan pengguna (saran dan kritik), hubungan dengan situs lain, dan sebagainya.

6. *Hot Spot*

Hot Spot berarti menyediakan layanan internet bebas untuk suatu lingkungan yang terbatas, sebagai contoh di sekitar gedung perpustakaan. Dengan memiliki *hot spot* perpustakaan menyediakan jasa penelusuran internet yang dapat diakses oleh pengguna dari Laptop/Note Book yang biasa dibawa oleh pengguna, dengan syarat memiliki LAN Card Wireless.

7. Menjalinkan kerja sama dengan perpustakaan lain

Kerja sama antar perpustakaan perlu dilakukan karena tidak satu pun perpustakaan yang dapat berdiri sendiri dalam arti informasi/koleksinya mampu memenuhi kebutuhan informasi penggunanya, sehingga jawaban "informasi yang Anda cari tidak ada di perpustakaan kami" tidak akan berlaku lagi. Setidaknya pustakawan dapat memberi alternatif artikel atau menunjukkan dimana artikel tersebut dapat diperoleh.

8. Waktu layanan perpustakaan berorientasi masyarakat

Kepadatan dan kesibukan kegiatan masyarakat seperti sekolah, bekerja, berusaha, dan lain sebagainya, ikut berpengaruh terhadap pemanfaatan perpustakaan, ditambah dengan waktu layanan perpustakaan yang sama dengan jam kantor dan sekolah masyarakat, sehingga dapat menghambat masyarakat yang hendak berkunjung ke perpustakaan. Oleh sebab itu waktu layanan perpustakaan perlu disesuaikan dengan waktu renggang masyarakat, kalau perlu hari libur pun perpustakaan tetap membuka layanannya.

Layanan di perpustakaan ideal nya dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat, ini berarti orientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan, kesan kaku pelayanan diperpustakaan harus dieliminir sehingga perpustakaan berkesan lebih manusiawi.

2. Pemberdayaan Pustakawan

Dalam menghadapi tuntutan kebutuhan pengguna perpustakaan yang semakin tinggi dan beraneka ragam, maka perpustakaan perlu mempersiapkan pustakawan yang profesional. Jika pustakawan ingin disebut profesional, maka pustakawan perlu memiliki "*skill*", "*knowledge*", kemampuan (*ability*), serta kedewasaan psikologis (Ratnaningsih, 1998). Namun dalam prakteknya sampai sejauh ini pustakawan Indonesia belum bisa dikatakan mampu untuk menjadi profesional (ideal pun belum) bahkan masih sangat jauh dari konsep ideal. Sebagai pustakawan profesional, kita perlu mengikuti perkembangan dan informasi mutakhir dalam bidang Pustadokinfo.

Perkembangan TI mengakibatkan semua bidang pekerjaan perpustakaan tidak ada lagi yang tidak mendapat sentuhan "keajaiban" TI. Keilmuan perpustakaan pun saat ini dituntut mampu mengikuti perubahan sosial pemakainya. Perubahan dalam kebutuhan informasi, perubahan dalam berinteraksi dengan orang lain, dan dalam berkompetisi. Pustakawan perlu menyadari bahwa perlu ditumbuhkan suatu jenis kepastakawanan dengan paradigma-paradigma baru yang mampu menjawab tantangan media elektronik tanpa meninggalkan kepastakawanan konvensional yang memang masih dibutuhkan (*hybrid library*). Hanya dengan sumber daya manusia (SDM) dalam hal ini tenaga pengelola perpustakaan dan tenaga fungsional pustakawan yang berkualitaslah (melalui keilmuannya) kita bisa membangun paradigma kepastakawanan Indonesia. Oleh karena itu profil pustakawan diharapkan :

- a. Berorientasi kepada kebutuhan pengguna
- b. Mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik
- c. Mempunyai kemampuan teknis perpustakaan yang tinggi
- d. Mempunyai kemampuan pengembangan secara teknis dan prosedur kerja
- e. Mempunyai kemampuan dalam memanfaatkan kemajuan teknologi informasi, antara lain:

- Kemampuan dalam penggunaan komputer (*computer literacy*)
- Kemampuan dalam menguasai basis data (*database*)
- Kemampuan dalam penguasaan peralatan TI (*tools and technological skill*)
- Kemampuan dalam penguasaan teknologi jaringan (*computer networks*)
- Kemampuan dalam penguasaan internet dan intranet

- f. Kemampuan berbahasa asing yang memadai terutama bahasa Inggris
- g. Mempunyai kemampuan melaksanakan penelitian di bidang perpustakaan.

Selain memiliki kemampuan seperti yang disebutkan diatas, pustakawan juga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada penggunanya. Pelayanan prima yaitu suatu sikap atau cara pustakawan dalam melayani penggunanya dengan prinsip layanan berbasis pengguna (*people based service*) dan layanan unggul (*service excellence*). Tujuan dari *service excellence* adalah :

- memuaskan pengguna;
- meningkatkan loyalitas pengguna;
- meningkatkan penjualan produk dan jasa;
- meningkatkan jumlah pengguna.

Profesi pustakawan dituntut untuk mampu bersikap lebih terbuka, suka kerja keras, suka melayani, mengutamakan pengabdian serta aspek-aspek kepribadian dan perilaku. Dalam mengantisipasi masa mendatang, pustakawan hendaknya selalu tanggap terhadap perkembangan teknologi informasi, mengenal seluk beluk manajemen, menguasai cara-cara penyediaan informasi, dan memahami sumber-sumber informasi, serta mengetahui sistem jaringan informasi.

Penutup

Pemberdayaan perpustakaan dengan sarana dan prasarana yang mengikuti tuntutan zaman memang harus dipersiapkan agar tidak ditinggal penggunanya. Selain itu keberadaan pustakawan yang berkualitas dan profesional sangat diperlukan dalam menghadapi tatanan era informasi global. Pelayanan perpustakaan berorientasi pengguna harus segera diimplementasikan di perpustakaan untuk menunjang proses akselerasi transfer ilmu pengetahuan, yang secara global dapat mempengaruhi tingkat kecerdasan dan berimbas pada kemajuan bangsa dalam segala bidang, berorientasi pada pengguna, berarti perpustakaan telah menempatkan pengguna sebagai subjek dari layanan perpustakaan.

Daftar Pustaka

Layanan Perpustakaan Berorientasi Pengguna. Diakses dari <http://jogjalib.jogjakarta.go.id/index.php?mod=berita&sub=Berita&act=View&typ=html&id=19>, tanggal akses 12 April 2009

Mengembangkan Kualitas dan Layanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi. Diakses dari <http://hendrowicaksono.multiply.com/journal/item/8>, tanggal akses 12 April 2009

Mustafa, B. "Perubahan Paradigma Layanan Perpustakaan Memasuki Era Teknologi Informasi". *Dinamika Informasi dalam Era Globalisasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya, 1998.

Pustakawan di Era Globalisasi. Diakses dari <http://riahuns.blogspot.com/2008/05/pustakawan-di-era-globalisasi.html>, tanggal akses 12 April 2009

Ratnaningsi. "Pemberdayaan Perpustakaan dan Pustakawan Menjelang Abad 21". *Dinamika Informasi dalam Era Globalisasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya, 1998.

Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 1993.

Sutarno NS. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia, 2003.