

MENJADI PUSTAKAWAN YANG TERAMPIL DAN BERETIKA

Oleh : Laila Rahmawati*

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi begitu terasa pengaruhnya dalam kehidupan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat membawa perubahan di berbagai aspek kehidupan di masyarakat dan dunia, baik dalam aspek sosial, politik, budaya, ekonomi, pendidikan, termasuk dalam dunia perpustakaan dan informasi

Informasi yang kini begitu bernilai dan berharga dan hadirnya sumber-sumber elektronik (digital) menjadi suatu tantangan tersendiri bagi lembaga pengelola informasi seperti perpustakaan dan bagi pustakawan selaku pengelola informasi, yang pada dasarnya memiliki tanggung jawab yang besar demi mewujudkan amanat pembukaan undang-undang dasar yaitu untuk mencerdaskan anak bangsa. Sebagai suatu unit informasi, perpustakaan menjadi sarana vital dalam menunjang penciptaan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia di segala aspek.

Perpustakaan sebagai pusat sumber daya informasi harus terus mengikuti perkembangan yang terjadi di masyarakat, sehingga dapat menyesuaikan diri dan mampu memberikan jasa dan layanan yang bisa memenuhi kebutuhan informasi pengguna atau pemustakanya. Begitu juga pustakawan, harus terus meningkatkan kompetensi dirinya, sehingga dapat menggunakan keahlian dan keterampilannya dalam mengelola informasi di era teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication*

* Penulis adalah Pustakawan Madya pada Perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin dan Dosen Luar Biasa pada D3 Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari Banjarmasin

Technology) ini, sehingga eksistensi perpustakaan dan pustakawan semakin dirasakan manfaat dan pentingnya.

Kunci pemberdayaan perpustakaan di abad teknologi terletak pada kemampuannya mengidentifikasi, mengantisipasi, dan menanggapi dengan cepat perubahan kebutuhan pemustaka. Fungsi penting perpustakaan, menurut Lancaster (1997) seperti yang dikutip Ratnawati, adalah mengelola sumber-sumber informasi menjadi sesuatu yang bernilai bagi pemustakanya. Sistem ini membimbing pemustaka menuju sumber informasi yang kadang rumit dan kompleks melalui cara yang cepat dan mudah.¹

Dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang begitu cepat dan di era informasi yang begitu melimpah ruah seperti saat ini, serta perkembangan teknologi yang sangat pesat, perpustakaan harus melakukan perannya dalam membantu masyarakat pemakainya dalam beradaptasi terhadap perkembangan yang ada. Dengan informasi yang begitu banyak, dan dapat diperoleh di berbagai tempat (perpustakaan, internet, media massa, dll), serta dalam berbagai bentuk (*CD ROM, e-journal, e-article, e-book, internet, dll*), membutuhkan navigasi dalam menyikapi informasi secara cerdas. Maka diperlukan suatu keterampilan dan kemampuan dalam memahami mengenai apa, bagaimana dan kapan suatu informasi diperlukan, serta keterampilan dan kemampuan untuk menemukan, mengevaluasi serta memanfaatkan informasi tersebut dengan baik dan bertanggung jawab. Pustakawan di abad teknologi, dituntut lebih inovatif dan kreatif dalam menyiasati berbagai sumber informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan pemustaka (*User*)nya, baik yang berbentuk tercetak maupun dalam bentuk elektronik atau terpasang (*online*).

¹ Ratnawati, Sintha. *Tantangan bagi pustakawan dalam membangun perpustakaan masa depan* dalam Sekapur sirih pendidikan di Indonesia 1952-2002 : kumpulan artikel alumni dan mahasiswa program studi Ilmu Perpustakaan Program Pascasarjana FIB UI. (Depok : Alumni dan Mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan PPS FIB UI, 2002), h.23

B. Menjadi Pustakawan Terampil Dan Beretika

Pustakawan Terampil

Perpustakaan di era informasi dan digitalisasi akan berdaya guna tinggi jika memiliki Pustakawan yang Terampil. Permasalahannya adalah, apa sajakah ciri- ciri yang harus dimiliki seseorang agar dapat dikatakan Pustakawan yang Terampil? Sebelum Penulis mencoba untuk memberikan beberapa kriteria profil pustakawan yang terampil, Kita tengok dulu pengertian “Terampil”. Terampil menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah cakap dalam menyelesaikan tugas, mampu dan cekatan.² Jadi Pustakawan Terampil adalah pustakawan yang cakap dan cekatan dalam bidang/pekerjaan yaitu sebagai pengelola sumber informasi.

Menurut Sudarsono, untuk dapat melaksanakan peran atau fungsi pustakawan di masa kini, pustakawan perlu memiliki kemampuan khusus, yaitu kompetensi profesional dan kompetensi personal. Kompetensi profesional menyangkut:

1. Pengetahuan yang dimiliki pustakawan khusus dalam bidang sumber daya informasi,
2. Akses informasi teknologi,
3. Manajemen dan riset, serta
4. Kemampuan untuk menggunakan bidang pengetahuan sebagai basis dalam memberikan layanan perpustakaan dan informasi.

Adapun kompetensi personal meliputi:

1. Keterampilan dan keahlian,

²Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka, 2008, Hal 1447

2. Sikap dan nilai yang memungkinkan pustakawan bekerja secara efisien, menjadi komunikator yang baik,
3. Selalu mempunyai semangat untuk terus belajar sepanjang karirnya,
4. Dapat mendemonstrasikan nilai tambah atas karyanya, dan
5. Selalu dapat bertahan dalam dunia kerja yang baru.³

Kompetensi profesional dan personal tersebut juga disebutkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 25 Tahun 2008: kompetensi profesional berkaitan dengan kompetensi manajerial, kompetensi pengelolaan informasi, kompetensi kependidikan, dan pengembangan profesi; sedangkan kompetensi personal berkaitan dengan kompetensi kepribadian dan sosial.⁴

Dari beberapa kompetensi tersebut dapat dijabarkan kriteria Pustakawan terampil tersebut antara lain:

1. **Profesional**

Definisi Pustakawan menurut UU Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Sesuai amanat UU No 43 Tahun 2007, sebagai pemberi jasa layanan, seorang pustakawan dituntut ahli dalam bidangnya melalui pendidikan atau sekolah khusus profesi pustakawan baik D3 maupun S1, bahkan S2 atau S3 kalau ada. Jika sekolah profesi ini tidak ada di dalam negeri maka jenjang pendidikan tersebut dapat ditempuh di luar negeri.

³ Sudarsono, B. *Peran pustakawan di abad elektronik : impian dan kenyataan*. Disampaikan pada seminar Sehari Peran pustakawan di abad elektronik : impian dan kenyataan. Jakarta : PDII LIPI, 2 Juni 2000. h.5

⁴Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 25 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Perpustakaan Sekolah/Madrasah

Jika di luar negeri sulit ditemukan, maka peminat juga dapat mengajukan proposal pendirian sekolah profesi ini ke menteri pendidikan agar mendapat respon dan tindak lanjut.

Dengan adanya pendidikan ini diharapkan pustakawan memahami masalah-masalah kepastakawanan, yakni menguasai ilmu dan profesi di bidang pembinaan, pengembangan dan penyelenggaraan perpustakaan, dokumentasi, dan informasi. Mereka yang diangkat sebagai pejabat fungsional pustakawan itu harus mampu melaksanakan pekerjaan kepastakawanan. Pekerjaan inilah yang harus dikerjakan oleh setiap pustakawan dalam kapasitasnya sebagai profesional dan fungsional dan ini merupakan tugas pokok mereka.

Adapun tugas-tugas kepastakawanan itu meliputi:

- a. Pengadaan bahan pustaka
- b. Pengolahan dan pengelolaan sumber informasi
- c. Pendayagunaan dan pemasyarakatan informasi (karya cetak, karya rekam, dan multi media)
- d. Pengkajian untuk pengembangan perpustakaan, dokumentasi, dan informasi.
- e. Pengembangan profesi

2. **Menguasai IT**

Perkembangan komunikasi, teknologi dan informasi (terkenal dengan istilah *CTI: Communication, Technology and Information*) mengakibatkan informasi yang ada di perpustakaan dan diperlukan oleh pemustaka semakin banyak dan beragam. Kehadiran internet sebagai media informasi membawa perubahan yang besar di berbagai bidang, tidak terkecuali perpustakaan sebagai salah satu sarana pencarian informasi. Dengan menggunakan internet, informasi seakan lebih mudah

didapatkan hanya dengan mengetikkan kata kuncinya saja pada “search engine”, (misalnya pada google atau yahoo yang saat ini begitu larisnya). Lalu, “apakah dengan demikian pustakawan tidak memiliki pekerjaan lagi?” kalau sudah begitu, “apakah pustakawan tidak diperlukan lagi?”, “Tentu tidak demikian”.

Kunci pemberdayaan perpustakaan di abad teknologi terletak pada kemampuannya mengidentifikasi, mengantisipasi, dan menanggapi dengan cepat perubahan kebutuhan pemustaka. Fungsi penting perpustakaan, menurut Lancaster (1997) seperti yang dikutip Ratnawati, adalah mengelola sumber-sumber informasi menjadi sesuatu yang bernilai bagi pemustakanya. Sistem ini membimbing pemustaka menuju sumber informasi yang kadang rumit dan kompleks melalui cara yang cepat dan mudah.⁵

Dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang begitu cepat dan di era informasi yang begitu melimpah ruah seperti saat ini, serta perkembangan teknologi yang sangat pesat, perpustakaan harus melakukan perannya dalam membantu masyarakat pemakainya dalam beradaptasi terhadap perkembangan yang ada. Pustakawan di abad teknologi dituntut lebih inovatif dan kreatif dalam menyiasati berbagai

⁵Ratnawati, Sintha. *Tantangan bagi pustakawan dalam membangun perpustakaan masa depan* dalam Sekapur sirih pendidikan di Indonesia 1952-2002 : kumpulan artikel alumni dan mahasiswa program studi Ilmu Perpustakaan Program Pascasarjana FIB UI. Depok : Alumni dan Mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan PPS FIB UI, 2002, h.23

sumber informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan pemustaka (User)nya, baik yang berbentuk tercetak maupun dalam bentuk elektronik atau terpasang (online).

Di era informasi dan digitalisasi ini peran pustakawan masih banyak, antara lain:

- a. Menyediakan alamat-alamat Web dan catalog web untuk berbagai bidang, misalnya informasi tentang pendidikan, hukum, matematika, kesehatan dan kedokteran, hubungan internasional, ketenagakerjaan, ilmu pengetahuan alam, ilmu pengetahuan sosial, farmasi, perindustrian astronomi, robot, inovasi teknologi, motivasi, bisnis, perindustrian dan sebagainya sesuai dengan jurusan dan program studi yang ada di lembaga atau institusinya.
- b. Menyediakan dan membantu pencarian jurnal-jurnal dengan mengetahui cara mengoleksi dan menata alamat-alamat situsnya dengan teratur, misalnya jurnal pendidikan, Hukum, Matematika dan sebagainya sesuai dengan kebutuhan pemustakanya.
- c. Membuat dan mengisi Web perpustakaanannya dengan link-link yang unik dan teratur sedemikian rupa, sehingga memudahkan pemustaka dalam pencarian informasi.
- d. Membuat link berita terkini yang berisi informasi-informasi hangat yang *up to date* khususnya bidang-bidang yang berkaitan langsung dengan lembaga atau institusi dimana perpustakaan tersebut. Sebagai contoh kalau perpustakaan tersebut adalah perpustakaan perguruan tinggi, maka informasi yang disediakan berkaitan dengan program studi atau jurusan yang ada di perguruan tinggi tersebut.

- e. Membuat link berita terlaris saat ini
- f. Membuat link berita lomba bulan ini dan berikutnya
- g. Membuat link abstrak-abstrak penelitian
- h. Membuat link jurnal
- i. Membuat link buku terbaru dan buku terlaris baik dalam maupun luar negeri
- j. Membuat link Majalah dan Link artikel
- k. Karya sastra
- l. kebudayaan
- m. Link Koran dan lain-lain

Pustakawan idealnya memiliki kemampuan dan *sense* yang kuat terhadap perkembangan IT agar tidak ditinggalkan oleh pemustakanya. Seperti telah disebutkan di atas, fenomena internet memberikan dampak yang signifikan pada lembaga pemberian jasa. Situs-situs baru bertambah dengan sangat cepat. Jumlah informasi berbasis web yang amat fenomenal ini menuntut kejelian para pustakawan agar dapat mengidentifikasi situs yang benar-benar berguna.

Adapun sumber-sumber rujukan berbasis internet yang perlu diketahui oleh pustakawan antara lain:

a. Mesin pencari (*search engine*)

Pengenalan terhadap berbagai mesin pencari (*search engine*) salah satu yang perlu dikuasai pustakawan mengingat banyaknya mesin pencari (*search engine*) yang tersedia saat ini dan masing-masing mempunyai fitur dan karakteristik yang khas dan tidak selalu sama. Beberapa search engine yang populer di kalangan penjelajah dunia maya adalah:

<http://www.yahoo.com>

<http://altavista.com>

<http://www.google.com>

<http://teoma.com>⁶

b. Alat bantu evaluasi dan situs-situs yang berfungsi sebagai perpustakaan riset

Alat bantu yang bisa digunakan oleh pustakawan untuk menyaring milyaran halaman web ini antara lain adalah :

- a. The Scout Report <http://scout.cs.wisc.edu/report/sr/current> : situs pengevaluasi halaman web ini disponsori oleh the University of Wisconsin dengan dukungan the National Science Foundation. Situs ini mengevaluasi dan menyaring tingkat akurasi halaman web untuk digunakan dalam bidang pendidikan, mulai dari tingkat sekolah dasar sampai perguruan tinggi di Amerika Serikat.
- b. Librarian's Index to the Internet <http://www.lii.org> : situs ini dikelola oleh tim pustakawan University of California.'
- c. The Argus Clearinghouse, University of Michigan Library http://www_clearinghouse.net
- d. The Library of Congress. Internet Search Tools <http://lcweb.loc.gov/global/search>.⁷

Situs-situs tersebut di atas selain berfungsi sebagai Alat bantu yang bisa digunakan oleh pustakawan, juga berfungsi sebagai perpustakaan riset berbasis Net Universal. Situs-situs lain yang juga berfungsi sebagai perpustakaan riset berbasis Net Universal seperti yang didaftar berikut :

- a. The Berkeley Digital Library Sunsite <http://sunsite.berkeley.edu>
- b. The Internet Public; Library [://www.ipl.org/ref](http://www.ipl.org/ref)
- c. BUBL (Information Service) <http://bubl.ac.id>

⁶ Randolph Hock, *The Extreme Searcher's Internet Handbook : A Guide for the Serious Searcher*, (Newjersey: Cyber Age Books, 2004).h.236

⁷ Utami Hariyadi, *Keterampilan Informasi (Information Skills): Penelusuran Informasi Terpasang Efektif (Effective Online Information Searching)*, Disampaikan pada Temu Ilmiah perpustakaan Perguruan Tinggi tentang Program Pengembangan Keahlian Informasi, Banjarmasin, 2005.h.6

- d. Virtual Library <http://vlib.sfanford.edu>.
 - e. Infomine, (Scholarly Internet Resource Collections)
<http://Infomine.ucr.edu8>
- c. **Ensiklopedi atau kamus yang bisa diakses secara terpasang (*online encyclopedia*)**

Selain pengetahuan tentang situs-situs tersebut, pustakawan rujukan juga perlu mengetahui koleksi rujukan seperti ensiklopedi atau kamus yang bisa diakses secara *online*, sebagai salah satu alternatif untuk mengatasi keterbatasan dana yang dimiliki oleh perpustakaan dalam membeli koleksi rujukan yang relatif “mahal”. Di samping mengatasi keterbatasan dana untuk pembelian koleksi tercetak, penelusuran ensiklopedi online mempunyai kelebihan dibandingkan dengan penelusuran ensiklopedi tercetak antara lain:

- a. Lebih cepat dan akurasi tinggi
- b. Lebih menarik dan variatif, khususnya dalam tampilan
- c. *Up date* terus menerus (proses up datenya cepat, sehingga lebih mutakhir dibanding yang tercetak)

Beberapa ensiklopedia dan kamus *online* antara lain:

- a. Ensiklopedia of Britanica : <http://www.britannica.com/>
- b. Wikipedia : <http://www.wikipedia.org/>
- c. MSN Encarta : online encyclopedia : <http://encarta.msn.com/>
- d. Infoplease : ensiklopedia, almanac : <http://www.infoplease.com/>
- e. World Book online : <http://www.worldbook.com/>
- f. Online Dictionary Library and Information Science:
<http://www.odlis.com/>

d. **"*The visible web*" dan "*the invisible web*"**

"The visible web" adalah web yang dapat ditemukan dengan menggunakan alat bantu [*search engines*](#) dan hampir semua direktori subyek,

sedangkan "the invisible web" merupakan web tersembunyi yang tidak dapat ditemukan dengan menggunakan alat bantu tersebut, tetapi lebih mengandalkan pengetahuan penelusur atau pencari informasi, baik berkaitan dengan subyek tertentu maupun yang bersifat multi-subyek. Beberapa web yang perlu diketahui antara lain:

<http://www.infolaw.co.uk> (subyek Hukum)

<http://Botany.net/IDB/botany.html> (Botany)

<http://www.Intute.ac.uk/artsandhumanities> (Seni dan Humaniora)

<http://www.Intute.ac.uk/healthandlifesciences> (Ilmu Kesehatan dan kehidupan)

<http://www.Intute.ac.uk/sciences> (Ilmu dan Technology)

<http://www.Intute.ac.uk/socialsciences> (Ilmu Sosial)

<http://www.liv.ac.uk/Chemistry> (Kimia)

<http://mathforum.org/library> (Matematika)

<http://home.about.com/education/index.html> (semua subyek)

<http://www.academicinfo.net> (semua subyek)

<http://Bubl.ac.uk/> (semua subyek)

<http://Infomine.acr.edu/> (semua subyek)

3. Penampilan yang bagus dan menarik

Performen seorang pustakawan yang terampil adalah memiliki penampilan yang rapi, bersih, harum, murah senyum, dan melayani dengan sepenuh hati. Kerapian dan kebersihan pustakawan sangat mempengaruhi simpati pemustaka. Begitu juga dengan bau harum, bau harum akan mempengaruhi kenyamanan pemustaka saat berinteraksi dengan pustakawan.

Pustakawan harus memiliki prinsip bahwa dengan melayani pemustaka dan membantu pemustaka mendapatkan informasi yang diinginkan merupakan keberhasilan tersendiri yang harus dicatat pada memo hariannya. Keberhasilan ini hendaknya menjadi kebahagiaan tersendiri yang tak bisa diukur dengan materi. Berapa

banyak pemustaka yang telah dibantu untuk mendapatkan judul, masalah, atau informasi perlu dicatat dan dibukukan. Buku ini kemudian dapat dijadikan salah satu laporan kenaikan tingkat atau laporan kepada atasan.

Seorang pustakawan idealnya harus murah senyum terhadap *user* dan teamnya, walaupun sudah lelah atau letih. Senyum akan memberikan kesan nyaman dan bersahabat kepada pemustaka, sehingga pemustaka betah di perpustakaan dan merasa senang/puas.

4. Inovatif dan kreatif

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, inovatif berarti bersifat memperkenalkan sesuatu yang baru; bersifat pembaruan (kreasi baru)⁹. Sedangkan kreatif berarti memiliki daya cipta, memiliki kemampuan untuk mencipta¹⁰ Pustakawan yang ideal diharapkan memiliki sikap yang senantiasa mengeksplorasi lingkungannya dan menginfestasi kemungkinan-kemungkinan baru, memiliki rasa kekaguman (*sense of awe*). Contoh nyata dari sikap tersebut misalnya, seorang pustakawan mampu mengajukan proposal buku-buku yang bermutu, memasang poster buku baru yang menarik, menulis synopsis dari buku tersebut. Memasang link-link terbaru dan meng *up date* nya setiap hari guna kepentingan *user*.

Pustakawan yang ideal memiliki sikap yang “*Committed to learning*”, yaitu berusaha mencari pengetahuan secara terus menerus, mensintesa segala input, menyeimbangkan segala informasi yang terkumpul, dan menyelaraskan setiap tindakan. Keinovatifan seorang

⁹Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka, 2008, Hal 538

¹⁰Ibid. Hal 599.

pustakawan sangat diperlukan guna peningkatan kemajuan sebuah perpustakaan yang selalu tanggap terhadap perkembangan jaman.

Pustakawan di abad teknologi, dituntut lebih inovatif dan kreatif dalam menyiasati berbagai sumber informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan pemustaka (User)nya, baik yang berbentuk tercetak maupun dalam bentuk elektronik atau terpasang (online). Pemustaka membutuhkan navigasi dalam menyikapi informasi secara cerdas. Maka diperlukan suatu keterampilan dan kemampuan dalam memahami mengenai apa, bagaimana dan kapan suatu informasi diperlukan, serta keterampilan dan kemampuan untuk menemukan, mengevaluasi serta memanfaatkan informasi tersebut dengan baik dan bertanggung jawab.

5. Mampu Melaksanakan Manajemen Informasi Perpustakaan

Manajemen informasi perpustakaan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perkembangan sebuah perpustakaan. Salah satu kompetensi profesional yang harus dimiliki seorang pustakawan adalah mampu melaksanakan manajemen informasi. Menurut Sudarsono, untuk dapat melaksanakan peran atau fungsi pustakawan di masa kini, pustakawan perlu memiliki kemampuan khusus, yaitu kompetensi profesional dan kompetensi personal. Kompetensi profesional menyangkut:

- a. Pengetahuan yang dimiliki pustakawan khusus dalam bidang sumber daya informasi,
- b. Akses informasi teknologi,
- c. Manajemen dan riset, serta

- d. Kemampuan untuk menggunakan bidang pengetahuan sebagai basis dalam memberikan layanan perpustakaan dan informasi.¹¹

Tiga hal pokok yang merupakan manajemen informasi perpustakaan, antara lain:

- a. Perolehan informasi, bagaimana seluruh informasi dapat diperoleh untuk kepentingan pengguna
- b. Penataan Informasi, yaitu informasi-informasi yang telah diperoleh sedemikian rupa ditata menurut subyek, kata kunci, judul, penerbit, pengarang, atau dari asalnya misalnya web, link, atau situs-situs tertentu, CD, video, surat kabar, majalah dan sebagainya. Penataan yang teratur seperti ini akan memudahkan kita dalam pencarian informasi kembali.
- c. Pencarian kembali informasi, yaitu ketika pengguna berkunjung ke perpustakaan maka tugas seorang pustakawan adalah dapat membantu pencarian sasaran informasi dengan cepat karena ia telah mengetahui tempat informasi tersebut.

Mengingat tiga hal pokok manajemen perpustakaan, maka pustakawan yang terampil harus mampu bekerja secara efektif dan efisien. Efektif dalam pencarian kembali informasi dan efisien terhadap waktu. Dari tiga hal pokok tersebut dapat disimpulkan bahwa seorang pustakawan yang terampil adalah pustakawan yang mampu melaksanakan manajemen informasi perpustakaan secara efektif dan efisien.

¹¹Sudarsono, B. *Peran pustakawan di abad elektronik : impian dan kenyataan*. Disampaikan pada seminar Sehari Peran pustakawan di abad elektronik : impian dan kenyataan. Jakarta : PDII LIPI, 2 Juni 2000. h.5

6. Berorientasi kepada pengguna (*User Oriented*)

Sebagai penyedia jasa seorang pustakawan harus memiliki prinsip “*User Oriented*”, yaitu dengan tujuan untuk kepuasan pengguna. Pustakawan haruslah merupakan team yang sholid, yang mampu bekerja sama. Setiap pustakawan memiliki tugas yang berbeda-beda namun satu tujuan yaitu kepuasan dari pengguna. Pustakawan yang ideal akan terbuka terhadap kritik dan saran dari pengguna baik secara langsung maupun pengaduan pengguna baik secara elektronik maupun langsung, demi perbaikan layanan dan kepuasan pengguna.

Sebagai seorang yang hidup dari usaha jasa, pustakawan dituntut untuk dapat melakukan pelayanan prima bagi pemakainya. Layanan prima (*service excellence*) tersebut diharapkan mampu memuaskan kebutuhan pemakai secara proporsional. Terdapat empat unsur utama dalam konsep pelayanan prima, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempatnya merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya keempatnya harus ada, tidak boleh ada yang tertinggal jika ingin disebut layanan prima.

Pengakuan layanan prima dari pemustaka akan menimbulkan manfaat ganda bagi semua pihak, yaitu pustakawan, pemakai maupun lembaga perpustakaan atau lembaga yang menaunginya. Semua pihak merasa diuntungkan dan menguntungkan. Kesadaran untuk saling memberikan yang terbaik, menghargai antar pribadi/lembaga dan bekerja sama perlu selalu dipupuk. Sasaran dan manfaat pelayanan prima dapat dilihat pada gambar di bawah ini¹²

¹²Fandy Tjiptono *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004.
Hal.25

Sasaran Layanan Prima	Manfaat Layanan Prima		
	Untuk Pemakai	Untuk Pustakawan	Institusi Perpustakaan
Memuaskan Pemakai	Kebutuhan terpenuhi	Lebih percaya diri	Mengesankan profesionalitas (<i>corporate image</i>) baik
Meningkatkan loyalitas pemakai	Merasa dimanusiakan, dihargai dan mendapat pelayanan yang baik	Ada kepuasan pribadi bisa membantu dan bermanfaat bagi orang lain	Kelangsungan hidup terjamin
Meningkatkan jumlah pengunjung dan kualitas layanan	Timbulnya kepercayaan dari pemakai	Ketenangan, lebih profesional, ada pengakuan dari pihak luar dalam bekerja	Mendorong pihak-pihak yang berkaitan dengan perpustakaan lebih percaya, meningkatkan hubungan dan donasi/ anggaran yang diberikan
Meningkatkan nilai perpustakaan	Bangga sebagai anggota perpustakaan yang prestisius	Menambah semangat bekerja, meningkatkan profesionalisme dan karir	Menaikkan posisi tawar perpustakaan, lebih dihargai dan sebagai percontohan bagi unit/ lembaga yang lain

Gambar 4. Sasaran dan manfaat layanan prima

Bila memungkinkan, diberikan pelayanan yang memuaskan pengguna yaitu pemberian *Special Day to User*, misalnya di setiap hari Senin ada “*Coffee break*” dan lain-lain. Hal ini akan memberikan resfek yang positif kepada pengunjung. Pengunjung akan merasa diperhatikan dan betah dalam mencari informasi dan wawasan.

7. Komunikator yang baik

Komunikasi merupakan salah satu kompetensi personal yang harus dimiliki seorang pustakawan. Menurut Sudarsono, “kompetensi personal pustakawan antara lain keterampilan dan keahlian, Sikap dan nilai yang memungkinkan pustakawan bekerja secara efisien, menjadi komunikator yang baik, ...”.¹³

Kemampuan komunikasi sangat diperlukan pada saat pustakawan berhubungan dengan pemustaka, baik pada saat menjadi *mediator/intermediary*, maupun sebagai *pemandu/instruktur* yang mengajarkan ilmu atau pada saat berperan sebagai pembimbing dalam penelusuran informasi.

8. Santun dan tegas terhadap pelanggaran

Pengguna sebagai manusia biasa kadang-kadang ada saja yang tidak mau membaca tata tertib perpustakaan, ketidaktahuan dan ketidakperdulian pengguna perpustakaan terkadang dapat merugikan pengguna yang lain. Contohnya ada pengguna yang merobek buku untuk keperluannya sendiri. Tentu hal ini akan merugikan pengguna yang lain dalam pencarian informasi berikutnya. Oleh karena itu pustakawan harus mengingatkan dengan santun tetapi tegas. Misalnya dengan pemberian sanksi mengembalikan lembar yang telah disobek dengan rapi kembali atau dapat juga dengan meminta pemustaka mengganti dengan membelikan buku yang sama. Sanksi atau hukuman yang diberikan tersebut dapat menjadi peringatan bagi pengguna yang lain.

9. Kerja sama dalam menggalang dana

¹³Sudarsono, B. *Peran pustakawan di abad elektronik : impian dan kenyataan*. Disampaikan pada seminar Sehari Peran pustakawan di abad elektronik : impian dan kenyataan. Jakarta : PDII LIPI, 2 Juni 2000. h.5

Koleksi buku-buku yang lengkap, link-link yang lengkap dan *up to date* sangat diperlukan pada perpustakaan yang maju. Seorang pustakawan yang ideal mampu melakukan kerjasama dengan semua instansi baik swasta maupun pemerintah. Bentuk dan metode kerjasama dapat bermacam-macam antara lain:

- a. Kerjasama dengan instansi pendidikan
- b. Kerjasama dengan perusahaan
- c. Kerjasama dengan perpustakaan lain
- d. Kerjasama dengan stike holder dan berbagai instansi lain

Kerjasama dengan instansi pendidikan dapat berupa fasilitas peminjaman buku-buku pelajaran dengan cara yang lebih mudah untuk siswa di sekolah tersebut. Pihak perpustakaan mendapat informasi buku apa saja yang harus dikoleksi dari sekolah yang membutuhkannya. Selain itu pihak instansi pendidikan dapat menyumbang untuk perkembangan perpustakaan dengan dana seikhlasnya.

Pembelian buku yang lengkap dan memuat berbagai topik serta buku-buku terbaru membutuhkan dana yang tidak sedikit, oleh karena itu kerjasama dengan perusahaan dalam rangka mendapatkan dana sangat diperlukan. Pihak perpustakaan dapat menyediakan buku-buku tentang bisnis, motivasi dan kiat-kiat membangun perusahaan yang sukses, memasang poster perusahaan penyandang, mempromosikan jenis usaha, produk dari perusahaan dan sebagainya. Pihak perusahaan dapat membantu pihak perpustakaan dalam bentuk pemberian dana. Kerjasama yang baik antara kedua belah pihak akan memberikan kontribusi yang baik untuk kemajuan sebuah perpustakaan.

10. Dirindukan Pengguna dan Masyarakat sekitarnya

Oleh karena kiprah dan keberadaanya yang sangat membantu dan berguna bagi masyarakat sekitarnya, mampu memberikan inspirasi dan motivasi kepada pengunjung, maka keberadaan pustakawan yang ideal sangat dirindukan oleh *user* nya. Kehadiran dan jasanya sangat dinantikan.

Menurut Kartz, Pustakawan harus mengenali tiga tipe dasar kelompok pemustaka yaitu :

- a. Kelompok yang mencari data mentah yang biasanya dicari oleh para peneliti;
- b. Kelompok yang mencari data spesifik, tepat dan singkat; dan
- c. Kelompok yang membutuhkan informasi secara umum.¹⁴

Dilihat dari segi keterampilannya dalam menelusur informasi, pemustaka digolongkan menjadi :

- a. *Novice* (awam),
- b. *Intermediate* (pertengahan), dan
- c. *Advance* (terampil).¹⁵

Dengan mengenali kelompok-kelompok tersebut, pustakawan akan lebih tepat dan tanggap dalam melakukan tugasnya. Pemustaka perpustakaan sangat beragam. Mereka membutuhkan informasi yang sangat bervariasi. Dan perkembangan teknologi informasi sedikit banyak mempengaruhi perilaku pencarian dan pemanfaatan informasi oleh Pemustaka. Sementara tidak semua Pemustaka mengerti dan dapat memanfaatkan berbagai sumber informasi, khususnya sumber-sumber informasi *online*.

¹⁴*Ibid.* h.17

¹⁵Romanus Beni, *Peran Pustakawan sebagai Intermediary dalam Penelusuran Terpasang (online Searching)*, Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan, Vol. 1, September 1998, <http://www.digilib.ui.edu/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=89131>, akses 7 Desember 2008

Etika dan kode Etik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, etika adalah suatu ilmu yang mempelajari tentang apa yang baik dan buruk dan tentang hak dan kewajiban moral.¹⁶ Menurut Ahli filosofi: Etika adalah sebagai suatu studi formal tentang moral.. K. Bertens dalam bukunya yang berjudul “Etika” memberikan penjabaran yang cukup luas terkait etika. Menurut Bertens, etika berasal dari bahasa Yunani kuno (etimologi) yaitu ethos. Artinya; kebiasaan, adat; akhlak, watak; perasaan, sikap, dan cara berpikir. Sedangkan dalam bentuk jamak yaitu ta etha, yang berarti adat kebiasaan.¹⁷ Bertens menjabarkan bahwa dari bentuk jamak itulah yang melatar belakangi terbentuknya istilah “etika”. Istilah “etika” ini menurut Bertens sudah dipakai oleh Aristoteles (384-322 S.M) seorang filsuf Yunani yang tidak asing namanya.

Kaitannya dengan etika, Hermawan dan Zen (2010:75-76) juga memberi penjabaran menarik. Tentang Etika (ethics),; standar tingkah laku dan perilaku manusia yang baik, yakni tindakan yang tepat, yang harus dilaksanakan oleh manusia yang sesuai ketentuan moral pada umumnya.¹⁸

Etika erat kaitannya dengan kode etik, Hermawan dan Zen juga memberi penjelasan dalam halaman yang selanjutnya bahwa kode etik merupakan sejumlah aturan yang mengatakan bagaimana orang berperilaku dalam hidupnya

¹⁶Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka, 2008, Hal 383

¹⁷Bertens, K.. *Etika*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2011. Hal.3

¹⁸Hermawan, Rachman, dan Zen, Zulfikar, *Etika Pustakawan*. Jakarta: Sagung Seto 2010, h.75

atau dalam situasi tertentu¹⁹. Dalam kacamata penulis, kode etik merupakan suatu aturan yang mengikat terhadap seseorang baik dalam kehidupan keluarga, ataupun dalam kehidupan organisasi yang terus berkelanjutan. Ketika aturan-aturan ini dilanggar maka akan ada konsekuensi terhadap orang yang melakukan pelanggaran kode etik tersebut.

Cukup banyak ragam dari kode etik tersebut, mulai dari kode etik pustakawan, Pegawai Negeri Sipil (PNS), kode etik guru atau dosen, kode etik wartawan atau jurnalis, dan banyak lagi kode etik yang lainnya. Hal itu, bertujuan supaya apa yang menjadi tujuan dan tanggung jawab baik lembaga ataupun perseorangan bisa terealisasi dengan baik.

Kaitannya dengan etika kepustakawanan itu sendiri, sesuai dengan penjabaran mengenai etika tadi, boleh dibilang merupakan perilaku atau tingkah laku pustakawan yang baik yang dilakukan terhadap pola pelaksanaan tugas sebagai seorang pustakawan .

Setidaknya, dalam kode etik pustakawan Indonesia terdapat kewajiban-kewajiban yang tentunya mengikat para pustakawan untuk patuh dan tunduk terhadap kewajiban-kewajiban tadi. Hermawan dan Zen (2010:111-120) menulis bahwa ada lima kewajiban pustakawan yang harus dilaksanakan dengan baik. Kewajiban-kewajiban itu meliputi, kewajiban kepada Bangsa dan

19 Ibid, h.80

Negara, kewajiban Kepada Masyarakat, kewajiban kepada Profesi, kewajiban kepada rekan sejawat, dan kewajiban kepada pribadinya.²⁰

Secara rinci kewajiban pustakawan tersebut tertuang dalam kode etik profesi Pustakawan sebagai berikut:

1. Kewajiban kepada bangsa dan negara
Pustakawan menjaga martabat dan moral serta mengutamakan pengabdian dan tanggung jawab kepada instansi tempat bekerja, bangsa dan negara.
2. Kewajiban kepada masyarakat
 - a. Pustakawan melaksanakan pelayanan perpustakaan dan informasi kepada setiap pemustaka secara cepat, tepat dan akurat sesuai dengan prosedur pelayanan perpustakaan, santun dan tulus.
 - b. Pustakawan melindungi kerahasiaan dan privasi menyangkut informasi yang ditemui atau dicari dan bahan perpustakaan yang diperiksa atau dipinjam pengguna perpustakaan.
 - c. Pustakawan ikut ambil bagian dalam kegiatan yang diselenggarakan masyarakat dan lingkungan tempat bekerja, terutama yang berkaitan dengan pendidikan, usaha sosial dan kebudayaan.
 - d. Pustakawan berusaha menciptakan citra perpustakaan yang baik di mata masyarakat.
3. Kewajiban kepada profesi
 - a. Pustakawan melaksanakan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Ikatan Pustakawan Indonesia dan Kode Etik Pustakawan Indonesia.

²⁰*Ibid*, h.120

- b. Pustakawan memegang prinsip kebebasan intelektual dan menjauhkan diri dari usaha sensor sumber bahan perpustakaan dan informasi.
 - c. Pustakawan menyadari dan menghormati hak milik intelektual yang berkaitan dengan bahan perpustakaan dan informasi.
4. Kewajiban kepada rekan sejawat
- Pustakawan memperlakukan rekan sekerja berdasarkan sikap saling menghormati, dan bersikap adil kepada sejawat serta berusaha meningkatkan kesejahteraan mereka.
5. Kewajiban kepada pribadi
- a. Pustakawan menghindarkan diri dari menyalahgunakan fasilitas perpustakaan untuk kepentingan pribadi, rekan kerja dan pengguna tertentu.
 - b. Pustakawan dapat memisahkan antara kepentingan pribadi dan kegiatan profesional kepustakawanan.
 - c. Pustakawan berusaha meningkatkan dan memperluas pengetahuan, kemampuan diri dan profesionalisme.

Selain beberapa kewajiban, kode etik tersebut memuat juga sanksi yaitu “Pustakawan yang melanggar AD/ART IPI dan kode etik pustakawan Indonesia, dikenai sanksi sesuai pelanggaran dan dapat diajukan ke Dewan kehormatan Ikatan Pustakawan Indonesia untuk keputusan lebih lanjut”²¹.

C. Kesimpulan

Perkembangan teknologi yang begitu pesat membuat eksistensi perpustakaan dan pustakawan semakin dirasakan manfaat dan pentingnya. Pustakawan akan tetap diperlukan karena pustakawan dapat memilihkan informasi yang tepat dan berguna bagi pemustakanya, pustakawan dapat

²¹ Lembaga Sertifikasi Profesi, *Kode Etik Profesi Pustakawan*. Jakarta.2013

melakukan organisasi (penataaan) dan akses data, dan pustakawan dapat membantu menggunakan pangkalan data dan informasi serta memberikan sumber-sumber alternatif.

Dalam menjalankan tugasnya, Pustakawan perlu memiliki kemampuan khusus, yaitu kompetensi profesional dan kompetensi personal.

Kompetensi profesional menyangkut: Pengetahuan yang dimiliki pustakawan khusus dalam bidang sumber daya informasi, Akses informasi teknologi, Manajemen dan riset, serta Kemampuan untuk menggunakan bidang pengetahuan sebagai basis dalam memberikan layanan perpustakaan dan informasi.

Adapun kompetensi personal meliputi: Keterampilan dan keahlian, Sikap dan nilai yang memungkinkan pustakawan bekerja secara efisien, menjadi komunikator yang baik, Selalu mempunyai semangat untuk terus belajar sepanjang karirnya, Dapat mendemonstrasikan nilai tambah atas karyanya, dan Selalu dapat bertahan dalam dunia kerja yang baru.

Selain berbagai kompetensi tersebut pustakawan perlu bermoral dan berakhlak mulai, menerapkan kode etik profesi perpustakaan dalam menjalankan aktivitasnya sebagai pustakawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bopp, Richard E. dan Linda C. Smith (ed.). *Reference and Information Services : an Introduction/general*. Ed.3. Colorado : Libraries Unlimited, 2001.
- Hariyadi, Utami, *Keterampilan Informasi (Information Skills): Penelusuran Informasi Terpasang Efektif (Effective Online Information Searching)*, Disampaikan pada Temu Ilmiah perpustakaan Perguruan Tinggi tentang Program Pengembangan Keahlian Informasi, Banjarmasin, 2005.
- Hermawan, Rachman, dan Zen, Zulfikar. 2010. *Etika Pustakawan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Hock, Randolph, *The Extreme Searcher's Internet Handbook : A Guide for the Serious Searcher*, Newjersey, Cyber Age Books, 2004.
- Lembaga Sertifikasi Profesi, *Kode Etik Profesi Pustakawan*. Jakarta.2013
- Kode Etik pustakawan dalam *Kiprah Pustakawan*. Jakarta: IPI, 1998.
- Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 25 Tentang *Standar Tenaga Perpustakaan Sekolah/Madrasah*, 2008
- Ratnawati, Sintha. *Tantangan bagi pustakawan dalam membangun perpustakaan masa depan dalam Sekapur sirih pendidikan di Indonesia 1952-2002 : kumpulan artikel alumni dan mahasiswa program studi Ilmu Perpustakaan Program Pascasarjana FIB UI*. Depok : Alumni dan Mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan PPS FIB UI, 2002.
- Romanus Beni, *Peran Pustakawan sebagai Intermediary dalam Penelusuran Terpasang (online Searching)*, Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan, Vol. 1, September 1998,
<http://www.digilib.ui.edu/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=89131>, akses 7 Desember 2008
- Sudarsono, B. *Peran pustakawan di abad elektronik : impian dan kenyataan*. Disampaikan pada seminar Sehari Peran pustakwan di abad elektronik : impian dan kenyataan. Jakarta : PDII LIPI, 2 Juni 2000.
- Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993.

William Kartz. *An Introduction to References Works*. Colorado: Libraries Unlimited, 2001.

UU RI no 20/ 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional,

UU No 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan