

# PERAN PUSTAKAWAN PERGURUAN TINGGI DALAM ERA INFORMASI & DIGITALISASI

Oleh: Laila Rahmawati\*

Di era informasi dan digitalisasi ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology*) yang selanjutnya disingkat ICT begitu terasa pengaruhnya dalam kehidupan. Perkembangan ICT 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, termasuk perpustakaan perguruan tinggi. Pada era informasi dan digital seperti saat ini pustakawan perguruan tinggi bukan lagi hanya seorang tenaga administrasi yang membantu pemustaka mencari informasi di tempat yang dinamakan perpustakaan tetapi seseorang yang menyediakan kebutuhan informasi, fasilitas layanan dan pembelajaran tanpa dibatasi tempat, waktu dan bentuk. Selain itu, pustakawan perguruan tinggi harus melakukan perannya dalam membantu pemustakanya dalam beradaptasi terhadap perkembangan yang ada, berperan sebagai *intermediary*, *pemandu* dan *instruktur* yang mengajarkan ilmu serta pembimbing dalam penelusuran informasi (membimbing pemustaka menuju sumber informasi yang kadang rumit dan kompleks melalui cara yang cepat dan mudah).

Kata kunci: *informasi, mediator, intermediary, instruktur*

## PENDAHULUAN

Di Era informasi dan digitalisasi ini perpustakaan telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari sekolah/madrasah dan perguruan tinggi, karena perpustakaan merupakan salah satu sumber belajar yang memiliki peranan penting dalam proses pembelajaran di sekolah/madrasah dan perguruan tinggi. Hal ini seperti tertuang dalam UURI no 20/ 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, bab XI pasal 35 ayat 1 “dalam penyelenggaraan pendidikan diperlukan, sarana dan prasarana yang meliputi ruang belajar, tempat berolahraga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium bengkel kerja, tempat bermain, tempat berkreasi dan sumber belajar lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran”.

Keberadaan perpustakaan tidak dapat dipisahkan dari peradaban dan budaya umat manusia. Tinggi rendahnya peradaban dan budaya suatu bangsa tercermin dari kondisi perpustakaan yang dimiliki. Sebagaimana yang diamanahkan dalam UUD 1945, kewajiban

---

\* Penulis adalah Pustakawan Madya dan Dosen Luas Biasa pada Fakultas Tarbiyah IAIN Antasari

negara mencerdaskan kehidupan bangsa. Oleh karena itu, selain sistem pendidikan yang ditata dengan baik, sistem tata kelola perpustakaan juga perlu mendapatkan perhatian guna merangsang minat baca masyarakat untuk menggali dan memahami berbagai ilmu pengetahuan sesuai dengan kebutuhannya. UU No 43 Tahun 2007 menyatakan bahwa perpustakaan adalah “institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka”. Ketentuan pasal 2 UU No 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan menjelaskan bahwa “Perpustakaan diselenggarakan berdasarkan asas pembelajaran sepanjang hayat, demokrasi, keadilan, keprofesionalan, keterbukaan, keterukuran, dan kemitraan”. Dalam pasal 3 juga menyatakan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa”. Sedangkan ketentuan pasal 4, “Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Kehadiran perpustakaan merupakan wujud komitmen negara untuk mencerdaskan kehidupan bangsa dan membangun generasi yang berkualitas.

Perpustakaan ideal tidak hanya memberikan informasi, namun bisa juga memberikan pelayanan yang maksimal ditunjang berbagai fasilitas lain. Tujuannya tidak lain adalah membuat pengunjung merasa nyaman dan betah di perpustakaan. Perpustakaan ideal adalah perpustakaan yang mampu memberikan segala kebutuhan bagi pengunjungnya, mulai dari melengkapi buku-buku atau informasi yang ada di perpustakaan sekaligus menciptakan suasana nyaman. Suasana nyaman tidak cukup dengan ruangan yang bersih semata, akan tetapi ini juga terkait dengan pelayanan perpustakaan yang ramah. Ini menunjukkan bahwa pustakawan memiliki peranan penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dan membangun generasi yang berkualitas.

## PROFESI PUSTAKAWAN

Pengertian pustakawan dalam hal ini adalah seorang yang menyelenggarakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu yang dimiliki melalui pendidikan.<sup>1</sup> (Menurut definisi tersebut maka seseorang yang ingin menjadi pustakawan atau penyelenggara sebuah perpustakaan merupakan orang yang mempunyai pendidikan tertentu. Artinya tanpa bekal ilmu

---

<sup>1</sup> *Kode Etik pustakawan dalam Kiprah Pustakawan*. Jakarta: IPI, 1998, Hal. 1.

mengelola informasi janganlah bertekad mendirikan sebuah perpustakaan. Kecuali pengelola yang bersangkutan telah belajar mandiri (otodidak) mengenai penyelenggaraan suatu perpustakaan (pusat informasi). Hal ini sejalan dengan pengertian pustakawan pada UU No 43 Tahun 2007 yang menegaskan bahwa pustakawan 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. Jadi, peran pustakawan pada sebuah perpustakaan sangat penting, sampai tidaknya sebuah informasi kepada pemakai akan tergantung kepada peran pustakawan.

Pustakawan yang bagaimana yang diharapkan oleh pemakai perpustakaan, sehingga pemakai perpustakaan mendapat informasi yang berguna sesuai yang diinginkan. Beberapa keterampilan yang harus dimiliki seseorang yang berprofesi sebagai pustakawan adalah sebagai berikut :

1. Pustakawan hendaknya cepat berubah menyesuaikan keadaan yang menantang.
2. Pustakawan adalah mitra intelektual yang memberikan jasanya kepada pemakai. Jadi seorang pustakawan harus ahli dalam berkomunikasi baik lisan maupun tulisan dengan pemakai.
3. Seorang pustakawan harus selalu berpikir positif.
4. Pustakawan tidak hanya ahli dalam mengkatalog, mengindeks, mengklasifikasi koleksi, akan tetapi harus mempunyai nilai tambah, karena informasi terus berkembang.
5. Pustakawan sudah waktunya untuk berpikir kewirausahaan. Bagaimana mengemas informasi agar laku dijual tapi layak pakai.
6. Ledakan informasi yang pesat membuat pustakawan tidak lagi bekerja hanya antar sesama pustakawan, akan tetapi dituntut untuk bekerjasama dengan bidang profesi lain dengan tim kerja yang solid dalam mengelola informasi<sup>2</sup>

## PERAN PUSTAKAWAN DALAM PELAYANAN PEMAKAI/PEMUSTAKA

Pelayanan pemakai yang diberikan oleh suatu perpustakaan pada umumnya meliputi pelayanan administrasi, pengadaan koleksi, dan pendayagunaan koleksi.

---

<sup>2</sup> Ahmad. *Profesionalisme Pustakawan di Era Global*. Makalah dalam Rapat Kerja IPI XI, Jakarta: 5-7 November, 2001.

1. Pelayanan administrasi meliputi: struktur organisasi, pendaftaran anggota perpustakaan, peraturan tata tertib penyelenggaraan perpustakaan, agenda surat menyurat. Keberadaan pengguna harus didata untuk pengaturan pemanfaatan koleksi. Pengelolaan data pengguna diolah dalam sistem yang telah ditentukan sehingga pengguna perpustakaan siap untuk mendayagunakan koleksi yang ada.
2. Pelayanan pengadaan koleksi perpustakaan melaksanakan tugas-tugas pengadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan suatu perpustakaan, sehingga tujuan pengelolaan perpustakaan dapat berjalan dan berkelanjutan. Pelayanan pengadaan melaksanakan tugas-tugas mengadakan koleksi perpustakaan dan juga peralatan sistem yang digunakan dalam menunjang kelancaran jalannya perpustakaan. Baik berupa perangkat lunak maupun perangkat keras.
3. Pelayanan pendayagunaan koleksi perpustakaan merupakan jenis pelayanan perpustakaan yang mengolah informasi sedemikian rupa sehingga menjadi informasi yang siap pakai. Koleksi harus diberi ciri atau kode agar dikenali sebagai hak milik suatu perpustakaan atau pusat informasi tertentu. Kode bisa berupa cap atau tanda gambar tertentu yang menunjukkan hak kepemilikan. Selain itu, koleksi perlu diatur penempatannya pada rak-rak atau tempat yang disediakan agar tertata dan tersusun sesuai dengan pembagian kelompok bidang ilmu pengetahuan yang sedang berkembang. Pendayagunaan koleksi diharapkan informasi dari koleksi yang dimiliki suatu perpustakaan dapat digunakan sesuai kebutuhan pemakai perpustakaan. Hal ini sehubungan dengan pelayanan yang diberikan kepada pemakai perpustakaan agar informasi yang dibutuhkan siap pakai. Dalam hal pelayanan pendayagunaan koleksi, peran pemakai perpustakaan merupakan aset penting dalam penyelenggaraan perpustakaan. Berkembang tidaknya suatu perpustakaan tergantung dari jenis layanan yang diminta pengguna. Tanpa pengguna, informasi yang disajikan suatu perpustakaan menjadi informasi yang basi dan tak berguna.<sup>3</sup>

Berdasarkan uraian jenis pelayanan pemakai yang diberikan suatu perpustakaan, maka kualitas pelayanan menjadi ukuran bermanfaat tidaknya suatu perpustakaan bagi pemakai (*user*)nya. Definisi mengenai kualitas suatu pelayanan memang tidak dapat diterima secara universal. Menurut Tjiptono, pelayanan (jasa) didefinisikan sebagai setiap tindakan atau

---

<sup>3</sup> A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara. 1995.Hal.313

perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Sebagaimana telah dijelaskan di atas, layanan perpustakaan tidak berorientasi kepada hasil fisik, meskipun demikian pustakawan tetap diminta untuk kreatif dalam menyajikan kemasan informasi yang diberikan kepada pemakai.<sup>4</sup>

Menurut definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan (jasa) adalah setiap tindakan atau aktivitas yang pada dasarnya tidak berwujud fisik yang ditawarkan dari suatu pihak kepada pihak yang lain sehingga mendatangkan kepuasan atau kemanfaatan. Pengertian pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan kepada masyarakat umum atau pelayanan pemakai perpustakaan. Pelayanan mempunyai sifat universal, artinya berlaku terhadap siapa saja yang menginginkannya. Oleh karenanya, pelayanan yang memuaskan pemakai memegang peranan penting agar perpustakaan dapat eksis.

Lebih lanjut Moenir mengungkapkan perwujudan pelayanan yang didambakan adalah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat, tanpa hambatan yang kadang dibuat-buat
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu atau sindiran yang mengarah kepada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas maupun kesejahteraan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang.<sup>5</sup>

Menurut berbagai definisi tersebut di atas, terdapat beberapa kesamaan, yaitu :

1. Kualitas meliputi usaha untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
2. Kualitas mencakup produk, jasa manusia, proses, lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin kurang berkualitas di masa mendatang)<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Fandy Tjiptono. *Prinsip-prinsip Total Service*. Yogyakarta: Andi Offset, 1998. Hal.6

<sup>5</sup> A.S. Moenir, *Ibid*, hal 410.

<sup>6</sup> Fandy Tjiptono. *loc cit*. Hal.40

Pelayanan perpustakaan sudah selayaknya berorientasi pada pemakai, sehingga kepuasan pemakai selalu diutamakan dalam rangka meningkatkan hubungan antara pengguna dan pengelola perpustakaan. Ada berbagai faktor yang mempengaruhi layanan. Faktor-faktor tersebut bisa berasal dari dalam maupun dari luar. Faktor yang mempengaruhi tersebut di antaranya:

- 1) Faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan
- 2) Aturan kerja yang melandasi kerja pelayanan
- 3) Pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimal
- 4) Faktor ketrampilan petugas
- 5) Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan
- 6) Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan<sup>7</sup>

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa mendengarkan “suara pengguna” merupakan suatu hal yang perlu dilakukan perpustakaan, baik perpustakaan besar maupun kecil. Jadi meningkatkan kualitas layanan suatu perpustakaan harus dimulai dari diri sendiri sebagai pelayan/penyampai informasi terlebih dahulu; yaitu meningkatkan keterampilan dan kualitas pribadi sebagai pelayan yang dapat memberikan kepuasan pemakai. Kewajiban pustakawan terhadap diri sendiri sebagaimana tercantum dalam kode etik pustakawan. Diantaranya, setiap pustakawan dituntut untuk selalu mengikuti perkembangan ilmu, memelihara akhlak dan kesehatan untuk dapat hidup dengan tenteram, dan bekerja dengan baik; serta selalu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam pergaulan dan bermasyarakat.<sup>8</sup>

## PERAN PUSTAKAWAN DALAM ERA INFORMASI & DIGITALISASI

Perubahan teknologi informasi secara cepat melanda semua organisasi termasuk perpustakaan. Di satu sisi para pustakawan masih harus tetap menyelenggarakan dan menyediakan layanan informasi secara tradisional, disisi lain tuntutan untuk mengikuti kemajuan

---

<sup>7</sup> A.S. Moenir, *loc cit*, hal 88

<sup>8</sup> *Kode Etik pustakawan dalam Kiprah Pustakawan. loc cit*, Hal. 3

teknologi informasi harus juga terpenuhi. Pustakawan harus mengembangkan keahliannya dalam bidang teknologi informasi. Mereka juga mempunyai peran baru agar dapat mendukung layanan informasi yang berbasis teknologi, termasuk digitalisasi. Teknologi telah berpengaruh besar terhadap kegiatan pustakawan.

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 pemustakaanya 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), pengguna perpustakaan membutuhkan navigasi dalam menyikapi informasi secara cerdas. Maka diperlukan suatu keterampilan dan kemampuan dalam memahami mengenai apa, bagaimana dan kapan suatu informasi dia perlukan, serta memanfaatkan informasi tersebut dengan baik.

Informasi yang kini begitu bernilai dan berharga dan hadirnya sumber-sumber elektronik (digital) menjadi suatu tantangan tersendiri bagi lembaga pengelola informasi seperti perpustakaan dan pustakawan selaku pengelola informasi, apalagi perpustakaan Perguruan Tinggi yang saat ini diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas. Sebagai suatu unit informasi, perpustakaan perguruan tinggi menjadi sarana vital dalam menunjang pelaksanaan program pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi) dalam rangka penciptaan kualitas sumber daya manusia di segala aspek.

Dalam dunia belajar mengajar atau pendidikan dan pengajaran, khususnya perguruan tinggi peran perpustakaan masih menjadi kebutuhan pokok bagi para mahasiswa, dosen/pendidik dan peneliti. Hal ini dikarenakan tidak semua informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan mudah. Berkaitan dengan sarana pembelajaran sebagai mitra dalam memperoleh informasi dari berbagai bidang ilmu pengetahuan, maka pustakawan berperan sebagai mediator informasi.

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 pemustaka<sup>9</sup>nya. Begitu juga pustakawan, harus terus meningkatkan kompetensi dirinya, sehingga dapat menggunakan keahlian dan keterampilannya dalam mengelola informasi di era teknologi informasi dan komunikasi ini, sehingga eksistensi perpustakaan dan pustakawan semakin dirasakan manfaat dan pentingnya.

Perpustakaan sebaiknya dikelola sesuai tujuan penyelenggaraan sebuah pusat informasi.. Sebagai media informasi inilah, peran pustakawan dibutuhkan agar informasi sampai kepada pemakai. Aneka kemasan informasi baik yang sudah siap maupun yang diolah oleh pustakawan sehingga siap untuk dimanfaatkan yang harus dilayankan pada pemustaka. Tidak dapat dipungkiri, peran seorang pustakawan menjadi tolok ukur apakah informasi yang disampaikan bermanfaat atau tidak, sesuai dengan kebutuhan para pengguna atau pengunjung perpustakaan atau tidak. Perpustakaan tanpa adanya pengguna, hanya menjadi gudang koleksi yang akhirnya menjadi sarang debu, seperti rumah tak bertuan. Karenanya, penting kiranya mengenal peran seorang pustakawan dalam mengelola sebuah perpustakaan, lebih-lebih di era informasi dan digitalisasi ini, apa yang harus dilakukan terhadap koleksi perpustakaan agar informasi yang terdapat dalam perpustakaan bermanfaat bagi pengguna/pengunjung perpustakaan.

Kemajuan teknologi telah menambah dimensi baru tentang tugas perpustakaan dan pustakawan. Sebagian perpustakaan belum siap menghadapi perubahan, anggaran masih terbatas bahkan prosentase dari keseluruhan anggaran dari lembaga induknya sangat kecil. Perputaran staf sangat lambat, penambahan tenaga baru juga sangat sulit. Dalam konteks ini, para pimpinan perpustakaan mesti punya kiat baru bagaimana mengatasi persoalan itu. Pengembangan strategi harus dilakukan agar membantu perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan mendukung layanan informasi yang berbasis teknologi dimasa mendatang.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan pada profesi kepustakawanan. Perkembangan tersebut membawa perubahan peran bagi para pustakawan dari seorang yang menjaga informasi dan menggunakannya untuk kepentingan pengguna menjadi *intermediary*, *pemandu pengetahuan* dan *instruktur* yang mengajarkan ilmu dan membimbing dalam penelusuran informasi. Perkembangan internet dan tersedianya informasi dalam jumlah yang sangat besar dan cepat, menjadikan pustakawan bertugas untuk mengajarkan cara berpikir

---

<sup>9</sup> Dalam Undang-Undang No. Tahun 2007 tentang Perpustakaan 'Pemustaka' merupakan istilah yang digunakan untuk 'pengguna' atau "user"



kritis kepada pengguna perpustakaan. Pada era informasi dan digital seperti saat ini pustakawan bukan lagi hanya seorang tenaga administrasi yang membantu pemustaka mencari informasi di tempat yang dinamakan perpustakaan tetapi seseorang yang menyediakan kebutuhan informasi, fasilitas layanan dan pembelajaran tanpa dibatasi tempat, waktu dan bentuk.

Perubahan terus berlangsung, khususnya bagi perpustakaan yang telah mengimplementasikan perpustakaan digital. Kemajuan teknologi telah mendorong para pustakawan harus meningkatkan kemampuannya dalam bidang teknologi agar mereka dapat memenuhi tuntutan pengguna dan peran pustakawan akan semakin kompleks.

Kegiatan rutin perpustakaan seperti seleksi, pengadaan buku dan jurnal yang secara tradisional tetap dilakukan oleh para pustakawan yang bekerja di bagian pengadaan, sekarang harus bertambah dengan menyeleksi koleksi digital yang tersedia atau sumber – sumber yang tersedia secara elektronik baik yang gratis maupun yang harus berlangganan. Apabila kita mengadakan koleksi secara elektronik, misalnya jurnal elektronik, maka para pustakawan bagian seleksi harus memilih jurnal mana yang cocok dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Untuk bagian pemrosesan bahan pustaka, pustakawan juga harus mampu merubah peran mereka dari yang semula hanya memproses buku, sekarang mereka harus belajar tentang bagaimana cara memproses koleksi CD-ROM, koleksi Audivisual, file komputer dsb.

Kebutuhan terhadap katalog tidak cukup hanya disediakan melalui OPAC saja, mereka berharap lebih dari apa yang biasanya dikerjakan oleh pustakawan. Mereka berharap tidak hanya melihat bibliografi data saja, mereka ingin dapat melihat sebuah informasi berupa abstrak bahkan sampai ke “full-text” nya.

Pustakawan yang bekerja di bagian pelayanan khususnya pelayanan referensi atau internet juga menghadapi tuntutan dari pengguna untuk menyesuaikan dengan perkembangan teknologi tsb. Mereka masih tetap harus melakukan pekerjaan rutin seperti biasa, tetapi juga harus mampu memenuhi permintaan pengguna melalui internet. Para pengguna sering memerlukan pelayanan khusus, permintaan informasi melalui e-mail, telepon dsb. Semua ini memerlukan keahlian khusus untuk memenuhinya.

Menurut Kartz, tiga unsur utama dalam kegiatan referensi yaitu :

1. Informasi (koleksi), baik yang berbentuk tercetak seperti buku, majalah, maupun terpasang (*online*) berupa pangkalan data elektronik.

2. Pemustaka , pemakai (*Users*) yaitu mereka yang mengajukan pertanyaan atau mencari informasi ke perpustakaan atau pusat informasi
3. Pustakawan rujukan yaitu pustakawan yang bertugas menjawab dan mengidentifikasi sumber jawaban yang tepat.<sup>10</sup>

Yang penting untuk diperhatikan, koleksi atau informasi yang ada pada perpustakaan khususnya di layanan rujukan atau referensi adalah koleksi buku rujukan yang bermutu dan memadai serta memenuhi kebutuhan pemustaka.

Dari ketiga unsur tersebut, pustakawan berperan sebagai perantara atau “*intermediary*” antara pemustaka dengan informasi yang dicari baik informasi tercetak (*printed*) maupun terpasang (*online*). Untuk itu pustakawan diharapkan memiliki pengetahuan dan pengalaman yang memadai terhadap sumber-sumber informasi tersebut, baik informasi tercetak yang telah tersedia di perpustakaan maupun informasi terpasang (*online*) berupa pangkalan data elektronik .

Pustakawan rujukan diharapkan memiliki keahlian (*skill*) khusus. Dia harus mengetahui tentang berbagai macam bahan perpustakaan atau koleksi rujukan baik dari jenis sekunder dan tersier yang biasanya ditempatkan secara khusus di bagian rujukan, yang terdiri atas bahan perpustakaan yang diolah sebagai informasi khusus dan tidak untuk dibaca secara keseluruhan.

Bahan perpustakaan sekunder yang dimaksud di sini adalah sumber informasi yang menunjukkan keberadaan bahan perpustakaan primer, atau bahan perpustakaan yang berisi informasi yang sering diperlukan dan disajikan secara ringkas, yang dikumpulkan dan disusun terutama berdasarkan informasi dari bahan perpustakaan primer. Bahan sekunder ini meliputi kamus, ensiklopedi, sumber biografi, sumber geografi, buku tahunan dan almanac, buku pegangan dan manual, telaah, risalah, bibliografi, indeks dan sari karangan (abstrak).

---

<sup>10</sup> William Kartz (2001). *An Introduction to References Works*. Colorado: Libraries Unlimited, 2001. h.15

Karena perkembangan zaman dan teknologi, pustakawan rujukan dan layanan rujukan mengalami beberapa modifikasi. Modifikasi tersebut meliputi:

1. Pengembangan bagian rujukan menjadi pusat data elektronik yang melayani kebutuhan pemustaka, Dalam hal ini pustakawan dituntut mengembangkan keahlian dirinya dalam berbagai subyek baik penguasaan pengetahuan tradisional maupun keterampilan
2. Penggunaan pangkalan data elektronik dan komunikasi internet dengan pemustaka,
3. Pustakawan rujukan akan berhubungan dengan sejumlah teknologi baru untuk membantu pemustaka atau menjawab pertanyaan pemustaka tentang informasi tertentu pada terminal komputer yang ada di perpustakaan atau tempat tinggal pemustaka, dan pustakawan membantu menyaring informasi sehingga benar-benar sesuai dengan keperluan pemustaka .<sup>11</sup>

Jadi, dapat dikatakan bahwa perpustakaan sedang dihadapkan pada suatu kenyataan bahwa tuntutan pengguna akan informasi sudah luar biasa termasuk informasi elektronik. Namun perpustakaan masih banyak mengalami kendala seperti terbatasnya dana, lambatnya perubahan sistem birokrasi dsb. Untuk itu jalan terbaik untuk mengatasi persoalan itu adalah dengan cara :

1. memanfaatkan dan mengembangkan pustakawan yang ada secara optimal untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi;
2. penambahan staf baru dengan cara seleksi yang ketat dan kriteria punya ijazah perpustakaan dan juga mempunyai pengetahuan teknologi informasi;
3. mendorong para pimpinan perpustakaan untuk “melek” teknologi informasi dan juga mau menerapkannya di perpustakaan serta adanya perubahan manajemen.<sup>12</sup>

Modal utama perpustakaan dalam mengawali perubahan adalah pustakawan senior. Untuk saat ini, banyak perpustakaan mempunyai kesulitan dalam merekrut tenaga baru, oleh karena itu penting sekali untuk diperhatikan oleh pimpinan perpustakaan untuk melibatkan para pustakawan senior dalam merencanakan kegiatan yang akan diselenggarakan perpustakaan

---

<sup>11</sup> Ibid. h.16

<sup>12</sup> Harmawan, *Peran Pustakawan dalam era Digitalisasi Informasi* <http://www.istl.org/99-fall/article5.html>, akses 1 -12-2012)

termasuk kegiatan yang menyangkut pemanfaatan teknologi informasi. Mereka harus diberi motivasi agar mau mengikuti perkembangan teknologi informasi. Seandainya ada satu dua pustakawan senior yang malas mengikuti perkembangan teknologi tsb, mereka harus tetap dilibatkan agar mereka dapat memberi contoh kepada pustakawan junior. Kalau yang tua saja masih mau belajar, kenapa yang lebih muda tidak ? Seharusnya yang lebih muda akan lebih giat belajar dibandingkan dengan yang lebih tua.

Alternatif kedua adalah penambahan tenaga kerja baru, meskipun untuk masa sekarang ini relatif sulit, namun demikian tidak menutup kemungkinan untuk melakukannya. Yang terpenting dalam “rekrutment” adalah harus dilakukan sebaik mungkin. Kriteria pustakawan yang akan diterima harus jelas, hindarkan dari kolusi dan nepotisme serta seleksi harus dilakukan secara profesional dan transparan. Pustakawan yang diperlukan untuk menghadapi tantangan kedepan adalah pustakawan yang mempunyai latar belakang pendidikan perpustakaan, dan juga harus mampu menguasai “Teknologi Informasi” (IT).

Perlu adanya evaluasi terhadap struktur organisasi. Apakah struktur yang ada masih efektif dan sesuai dengan tuntutan perkembangan teknologi ? Perubahan harus dilakukan agar tujuan perpustakaan dapat dicapai dengan efektif dan juga sesuai dengan kemajuan.

Unsur lain yang dapat mempengaruhi keberhasilan perpustakaan dalam menghadapi tantangan dimasa mendatang adalah gaya kepemimpinan. Gaya kepemimpinan tradisional harus kita tinggalkan diganti dengan gaya kepemimpinan yang lebih fleksibel menghadapi berbagai perubahan yang begitu cepat, tuntutan pengguna perpustakaan yang begitu tinggi. Tugas utama pemimpin adalah dapat memotivasi staf agar bekerja lebih cerdas dan giat untuk memenuhi tuntutan kebutuhan pengguna perpustakaan. Para pemimpin harus mampu mengidentifikasi kebutuhan pengguna sekaligus harus mampu juga menempatkan staf sesuai dengan kemampuannya.

## PROFIL PUSTAKAWAN IDEAL DI ERA INFORMASI DAN DIGITALISASI

Perpustakaan di era informasi dan digitalisasi akan berdaya guna tinggi jika memiliki pustakawan yang ideal. Permasalahannya adalah, apa sajakah ciri- ciri yang harus dimiliki seseorang agar dapat dikatakan sebagai pustakawan yang ideal? Penulis akan mencoba untuk memberikan beberapa kriteria profil pustakawan yang ideal. Kriteria tersebut antara lain:

### **1. Profesional**

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

Pustakawan yang ideal harus memiliki gelar sesuai dengan bidang yang di ampu, misalnya Sarjana Ilmu Perpustakaan (SIP) atau Sarjana Humaniora (S.Hum) untuk alumni Universitas Indonesia jurusan Ilmu Perpustakaan, Master Perpustakaan(MPerp), atau Magister Humaniora (M.Hum) untuk alumni Universitas Indonesia Program Studi Ilmu Perpustakaan dan seterusnya.

## **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.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> 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

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 Perguruan Tinggi harus melakukan perannya dalam membantu masyarakat pemakainya dalam beradaptasi terhadap perkembangan yang ada. Pustakawan di abad teknologi dituntut lebih inovatif dan kreatif dalam menyalurkan berbagai 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:

1. 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.
  2. 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.
  3. Membuat dan mengisi Web perpustakaan dengan link-link yang unik dan teratur sedemikian rupa, sehingga memudahkan *user* dalam pencarian informasinya.
  4. 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.
  5. Membuat link berita terlaris saat ini
  6. Membuat link berita lomba bulan ini dan berikutnya
  7. Membuat link abstrak-abstrak penelitian
-

8. Membuat link jurnal
9. Membuat link buku terbaru dan buku terlaris baik dalam maupun luar negeri
10. Membuat link Majalah dan Link artikel
11. Karya sastra
12. kebudayaan
13. Link Koran dan lain-lain

Pustakawan yang ideal mutlak memiliki kemampuan dan *sense* yang kuat terhadap perkembangan IT agar tidak ditinggalkan oleh pemustakanya.

### **3. Penampilan yang bagus dan menarik**

Performen seorang pustakawan yang ideal adalah memiliki penampilan yang rapi, bersih, harum, murah senyum, dan melayani dengan sepenuh hati. Ia 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 yang ideal 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)<sup>14</sup>. Sedangkan kreatif berarti memiliki daya cipta, memiliki kemampuan untuk mencipta<sup>15</sup> 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

---

<sup>14</sup> Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka, 2005, Hal 435

<sup>15</sup> Ibid. Hal 599.

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, mensintesaikan segala input, menyeimbangkan segala informasi yang terkumpul, dan menyelaraskan setiap tindakan. Keinovatifan seorang 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 perpustakaan perguruan tinggi 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 Menejemen 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.<sup>16</sup>

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 ideal 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 ideal adalah pustakawan yang mampu melaksanakan manajemen informasi perpustakaan secara efektif dan efisien.

#### **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

---

<sup>16</sup> 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

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 pemakai 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 ini<sup>17</sup>

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	Menambah semangat bekerja, meningkatkan profe-	Menaikkan posisi tawar perpustakaan, lebih dihargai dan sebagai per-

<sup>17</sup> Fandy Tjiptono *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004. Hal.25

	prestisius	sionalisme dan karir	contohhan 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 Adapun 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, ...”.<sup>18</sup>

Kemampuan komunikasi sangat diperlukan pada saat pustakawan berhubungan dengan pemustaka, baik pada saat menjadi *mediator/intermediary*, *pemandu* dan *instruktur* yang mengajarkan ilmu atau pada saat berperan 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, ketidak tahuan dan ketidak perdulian pengguna perpustakaan terkadang dapat merugikan pengguna yang lain. Contohnya ada pengguna yang merobek buku untuk keperluannnya sendiri. Tentu hal ini akan merugikan pengguna yang lain dalam pencarian informasi berikutnya. Oleh karena itu pustakawan yang ideal harus mengingatkan dengan santun tetapi tegas. Misalnya dengan pemberian sanksi mengembalikan lembar yang telah disobek dengan rapi kembali atau dapat juga dengan meminta pemustaka /pengguna mengganti dengan membelikan buku yang sama. Sanksi atau hukuman yang diberikan tersebut dapat menjadi peringatan bagi pengguna yang lain.

---

<sup>18</sup> 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. h.5

## **9. Pandai dalam menggalang dana**

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:

1. Kerjasama dengan instansi pendidikan
2. Kerjasama dengan perusahaan
3. Kerjasama dengan perpustakaan lain
4. 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.

Profesi sebagai seorang pustakawan harus aktif kreatif melakukan pengembangan diri dalam rangka penyelenggaraan perpustakaan yang berorientasi pada kepuasan pemakai. Peran dan tanggungjawab seorang pustakawan menjadi tolok ukur kepuasan pemakai. Pesatnya perkembangan teknologi informasi membuat profesi pustakawan harus mau bekerjasama dalam tim kerja dengan profesi bidang lain.

Perkembangan komunikasi, teknologi dan informasi telah mempengaruhi peran pustakawan dalam menjalankan tugasnya. Ada pustakawan yang senang dengan adanya perubahan tersebut dan ada pustakawan yang enggan memasuki perubahan tersebut. Senang atau tidak senang, yang pasti kemajuan teknologi informasi dan digitalisasi terus merangkak maju dan yang diuntungkan adalah pengguna perpustakaan. Pustakawan yang enggan mengikuti perkembangan teknologi informasi, akan ketinggalan zaman dan mereka secara otomatis akan tersingkir. Sementara itu, pustakawan yang tetap mengikuti kemajuan, mereka itulah yang menjadi harapan dan masa depan perpustakaan dan merupakan sosok dari Pustakawan Ideal. Mereka akan dapat mengelola perpustakaan sesuai dengan tuntutan pengguna, sesuai dengan perkembangan zaman, perkembangan komunikasi, teknologi dan informasi (*Communication, Technology and Information*). Pimpinan perpustakaan harus tetap memberi motivasi kepada mereka baik yang senang maupun yang enggan. Karena merekalah modal utama perpustakaan dalam menghadapi era informasi & digitalisasi.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan pada profesi kepustakawanan. Perkembangan tersebut membawa perubahan peran bagi para pustakawan dari seorang yang menjaga informasi dan menggunakannya untuk kepentingan pengguna menjadi *intermediary*, *pemandu pengetahuan* dan *instruktur* yang mengajarkan ilmu serta membimbing dalam penelusuran informasi secara cepat dan mudah.

## DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara. 1995.
- Ahmad. Profesionalisme Pustakawan di Era Global. Makalah dalam Rapat Kerja IPI XI, Jakarta: 5-7 November, 2001.
- Fandy Tjiptono. *Prinsip-prinsip Total Service*. Yogyakarta: Andi Offset, 1998.
- Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset, 2004.
- Harmawan, *Peran Pustakawan dalam era Digitalisasi Informasi* <http://www.istl.org/99-fall/article5.html>, akses 1 -12-2012)
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Kode Etik pustakawan dalam Kiprah Pustakawan. Jakarta: IPI, 1998.
- 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.
- Rosady Ruslan. . *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi (Konsep dan Aplikasi)*. Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2001
- William Kartz . *An Introduction to References Works*. Colorado: Libraries Unlimited, 2001
- UURI no 20/ 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional,
- UU No 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan