



Oleh: JENG AYU NING TYAS²
Email: ajengayuning@telkomuniversity.ac.id

All Librarians are Public Relations: Public Relations as a Personal Competencies towards Professional Librarian in 21st Century¹

Abstrak

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. Yang menjadikan profesi pustakawan berbeda adalah adanya *Information Literacy Skill*, di mana Pustakawan memastikan pemustaka mengetahui di mana mencari, mengevaluasi dan menggunakan informasi tersebut. Namun ada kolaborasi dari kompetensi profesi lain yang dapat membuat pustakawan menjadi lebih luas, tidak hanya fokus pada kompetensi profesional, namun juga kompetensi personal, pendekatan kompetensi profesi *Public Relations* menjadi penting ketika pustakawan menggunakan kompetensi ini untuk diaplikasikan di perpustakaan dalam menjalin komunikasi positif, penyebaran informasi layanan dan fasilitas di Perpustakaan. Pustakawan pula sebagai *Public Relations* di Perpustakaan yang akan membuat citra, strategi komunikasi dan publikasi, kerjasama, dan program literasi bagi pemustaka maupun masyarakat luas. Oleh karena itu, *Public Relations* menjadi salah satu *personal competencies* yang harus dimiliki pustakawan profesional di abad 21.

Kata Kunci: *Perpustakaan, Pustakawan, Pustakawan Profesional, Public Relations in Library*

Pendahuluan

Di abad 21 perkembangan teknologi di dunia mengalami perubahan yang signifikan, setiap orang berlomba-lomba dalam arena digital untuk menjadi yang ter'*update*' dalam mendapatkan informasi maupun menyebarkan informasi itu sendiri. Tentu kemampuan dalam mengoperasikan alat pendukung berselancar dunia maya maupun membagikan informasi dalam dunia digital merupakan hal yang dibutuhkan. Literasi digital menjadi penting di kala dunia menggunakan digital sebagai komponen penting dalam proses kerja maupun

pengambilan keputusan, dunia digital dilibatkan dalam proses bisnis, penelitian, bahkan proses kreatif dari A-Z di kalangan berbagai profesi di dunia. Hal ini menjadi tantangan tersendiri di era 'banjir' informasi, bahkan kita mendengar mengenai gelombang ketiga dari revolusi dunia adalah revolusi informasi (Sudarsono, 2012). Hal ini mengisyaratkan perubahan perilaku manusia dalam menentukan pengetahuan yang dibutuhkan, termasuk perilaku dalam pencarian informasi dan kedekatan dengan pengetahuan termasuk dengan profesi di dalamnya, salah satunya adalah profesi pustakawan seperti yang dikatakan

¹ Pemenang Terbaik Ketiga Pemilihan Pustakawan Berprestasi Terbaik Tingkat Nasional Tahun 2017.

² Pustakawan Perpustakaan Universitas Telkom.

oleh Zia (2012):

“During that time stunning increases in communication and computational capabilities, coupled with equally dramatic decreases in cost, have produced networked information technology devices that have changed and continue to change fundamentally the relationship between people and knowledge.”

Keterkaitan antara manusia dan pengetahuan menjadi lebih dekat sejak adanya teknologi dan alat pendukungnya, tidak lagi terbatas jarak dan waktu. Keduanya menjadi lebih mudah dipertemukan sesuai dengan kebutuhan yang unik dari masing-masing individu di dunia. Tempat yang paling umum dalam proses pencarian dan pertukaran informasi adalah perpustakaan, salah satunya adalah perpustakaan perguruan tinggi yang di kelola oleh pustakawan. Memenuhi kebutuhan informasi setiap orang yang datang ke perpustakaan menjadi hal yang utama bagi profesi pustakawan, menjadi asisten periset, pencerita atau bahkan sebagai humas untuk perpustakaan institusi tentu menjadi tantangan. Perpustakaan yang menyadari tantangan di abad 21 menjadikan pustakawan yang profesional sebagai elemen pendukung kuat di dalamnya. Pustakawan dituntut untuk beradaptasi dengan era inovasi teknologi, beradaptasi dengan kebutuhan pengguna maupun kolaborasi penyedia layanan informasi di luar perpustakaan menjadi menarik ketika pustakawan tidak selalu dituntut berada di belakang meja. Namun di tengah era inovasi teknologi ini, apakah yang menjadikan perpustakaan unik sebagai tempat pertukaran informasi maupun ide? Lalu apakah kompetensi pustakawan profesional dalam menghadapi perubahan di abad 21?

Organisme yang dapat bertahan hidup bukanlah yang paling kuat, yang paling rupawan, maupun yang paling banyak ilmunya, melainkan yang paling mudah beradaptasi di tengah perubahan yang melandanya. Begitu pula dengan perpustakaan. Perpustakaan mengubah wajahnya menjadi lebih modern sehingga paradigma perpustakaan sebagai tempat koleksi buku menjadi lebih luas, seperti di Inggris, perpustakaan menamai dirinya sebagai *‘Idea Store’*. Hal ini menjadi salah satu tantangan di abad 21 bagi perpustakaan dan pustakawan, ironinya terkadang kita pun lupa akan inti dari profesi kita sendiri. Dillon (2014) berpendapat bahwa:

“It can be argued that libraries are a means, not an end, yet we seem to be suffering from a lack of

understanding of our means. Worse, it appears that the profession of librarianship as taught and practiced in many environments is unclear how it can offer real value without retreating into the stock defenses of our role as the gatekeepers of quality, guarantors of access, and the sole possessors of the true knowledge of cataloging.”

Dari pernyataan di atas dapat dikatakan bahwa ilmu perpustakaan menjadi sedikit menantang karena pustakawan tidak selalu memahami mengenai *core* dari profesi pustakawan itu sendiri, melainkan sebagai *‘gatekeepers’* dari kualitas informasi yang didapatkan, diorganisasikan, disajikan, memastikan informasi dapat diakses dan membuat *list* informasi/katalog sebagai proses diseminasi informasi yang dapat diketahui oleh pengguna perpustakaan.

Profil Perpustakaan Universitas Telkom

Perpustakaan Universitas Telkom adalah *supporting* unit Sumber Daya Keilmuan dan Perpustakaan merupakan perpustakaan yang digabungkan menjadi terpusat pada tahun 2014, pada saat proses pendirian Universitas Telkom dari 4 Institusi yakni Institut Teknologi (IT) Telkom, Institut Manajemen (IM) Telkom, Politeknik Telkom dan mulai mengakuisisi Sekolah Tinggi Ilmu Seni dan Desain (STISI) Telkom. Penggabungan sumber daya koleksi, *database*, sumber daya manusia dan 4 budaya kerja menjadikan perpustakaan Universitas Telkom re-generasi dari yang sebelumnya melayani ± 400 pengunjung, menjadi 1200 pengunjung/harinya. Dengan lingkup area yang lebih besar, serta jumlah pengunjung yang lebih banyak. Perpustakaan Universitas Telkom membuat konsep perpustakaan yang terbuka untuk seluruh mahasiswa, dosen dan jajaran managerial. Pada tahun 2014 pula dikukuhkan *brand* Perpustakaan Universitas Telkom, yakni *‘Telkom University Open Library’* dimana mengusung 3 filosofi utama yaitu:

1. *Open* untuk menerima dan mengelola semua jenis *knowledge*.
2. *Open* untuk *sharing* katalog dan *resources* dengan institusi lain dengan misi yang sama.
3. *Open* untuk siapapun yang ingin belajar dan berbagi ilmu pengetahuan.

Profesi dan Profesional

Profesi (KBBI) sering dikaitkan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh individu sehari-hari, profesi merupakan bidang pekerjaan yang dilandasi pendidikan keahlian (keterampilan, kejuruan, dan sebagainya) tertentu. Secara

leksikal, perkataan profesi itu ternyata mengandung berbagai makna dan pengertian. *Pertama*, profesi itu menunjukkan dan mengungkapkan suatu kepercayaan (*to profess means to trust*), bahkan suatu keyakinan (*to belief in*) atas sesuatu kebenaran (ajaran agama) atau kredibilitas seseorang. *Kedua*, profesi itu dapat pula menunjukkan dan mengungkapkan suatu pekerjaan atau urusan tertentu (Hornby dalam Makmun, 1996). Pustakawan adalah tenaga yang dilandasi pendidikan keahlian, namun untuk melihat lebih dalam, menurut Sudarsono (2012) ada 6 ciri-ciri tenaga profesional secara umum:

1. Profesi itu memberikan jasa yang amat penting bagi masyarakat.
2. Kesuksesan profesi ini tergantung pada keahlian, prinsip-prinsip tertentu, dan teori yang diperoleh dengan pendidikan formal.
3. Karena pekerjaan yang memerlukan spesialisasi, masyarakat mengakui hak profesi itu untuk memberikan jasa, serta kekuasaan untuk menerima anggota baru dengan mengevaluasi serta mengatur penampilan kerja dan perilaku anggotanya.
4. Pekerjaan profesi mencakup pengambilan keputusan dan pemecahan soal yang didasarkan pada pengetahuan profesi serta kebutuhan masing-masing pemakai jasa. Dengan kata lain pekerjaan profesi menuntut hak derajat otonomi perorangan yang tinggi.
5. Profesi biasanya mempunyai kode etik yang diakui dan diterima oleh seluruh warganya.
6. Profesi dapat dikatakan sebagai “panggilan” bagi seseorang. Pekerjaannya merupakan jalan hidupnya dan ia secara sungguh-sungguh memikirkan penampilan dan perkembangan profesinya.

Melihat dari ciri-ciri tersebut, pustakawan memberikan kontribusi pada masyarakat dengan memberikan jasa dan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan sesuai dengan karakter perpustakaan itu sendiri. Pustakawan mendapat pendidikan formal melalui universitas maupun pelatihan-pelatihan perpustakaan yang diakui oleh Perpustakaan Nasional. Mengenai spesialisasi profesi pustakawan ini berkaitan dengan kemampuan pustakawan dalam menyajikan informasi yang cepat dan akurat, namun hal ini tentu terkait pendidikan formal dan pengalaman. Profesi pustakawan memiliki kode etik yang disosialisasikan oleh asosiasi profesi pustakawan, dan menjadi seorang pustakawan

adalah panggilan yang dijadikan sebagai jalan hidup, sehingga komitmen dan kecintaan pada profesi menjadi kekuatan dalam menjalankan profesi sebagai pustakawan.

Kompetensi

Topik mengenai pustakawan profesional, selalu ada yang dituntut dari diri pustakawan, yakni kompetensi. Kompetensi seperti apakah yang memenuhi kriteria dalam Pustakawan profesional, dalam forum *Special Library Association*, yang diungkapkan melalui situs *www.sla.org*, dimana salah satu ungkapan untuk menyebut pustakawan sebagai “*Information Professional*” atau dapat disingkat IPs. Abels (2013) menyebutkan bahwa ada dua kompetensi inti yang harus dimiliki pustakawan atau *Information Professionals*, di antaranya adalah *Professional Competencies* dan *Personal Competencies*, seperti yang disebutkan :

Professional Competencies relate to the practitioner's knowledge of information resources, access, technology and management, and the ability to use this knowledge as a basis for providing the highest quality information services. There are four major competencies, each augmented with specific skills:

A. *Managing Information Organizations*

B. *Managing Information Resources*

C. *Managing Information Services*

D. *Applying Information Tools and Technologies*

Applied scenarios illustrate many of the myriad roles and responsibilities that IPs perform in organizations of all types.

Professional competencies dapat dikatakan juga sebagai *hard skill* yang dimiliki seorang pustakawan profesional melalui pendidikan, pelatihan maupun sertifikasi lainnya. Empat kompetensi utama di atas merupakan hal inti dari kegiatan di perpustakaan yang dilakukan oleh pustakawan sebagai profesional yang menyediakan layanan informasi dengan kualitas tinggi. *Information Literacy skill* yang dimiliki pustakawan berperan dalam memastikan pemustaka mengetahui informasi yang diperlukan, dimana mencarinya, mengevaluasi serta menggunakan informasi tersebut untuk ia gunakan.

Terdapat kompetensi yang tidak selalu diperoleh dari pendidikan formal, namun berkaitan dengan kualitas pribadi seorang pustakawan yang melakukan tugasnya secara profesional, menyadari dirinya harus berkontribusi positif pada lingkungan pekerjaan yang selalu berubah di

sekitarnya, definisi *personal competencies* yang dijelaskan *Special Libraries Association* melalui website www.sla.org,

Personal Competencies represent a set of attitudes, skills and values that enable practitioners to work effectively and contribute positively to their organizations, clients and profession. These competencies range from being strong communicators, to demonstrating the value-add of their contributions, to remaining flexible and positive in an ever-changing environment.

Setiap pekerja informasi profesional:

- *Seeks out challenges and capitalizes on new opportunities*
- *Sees the big picture*
- *Communicates effectively*
- *Presents ideas clearly; negotiates confidently and persuasively*
- *Creates partnerships and alliances*
- *Builds an environment of mutual respect and trust; respects and values diversity*
- *Employs a team approach; recognizes the balance of collaborating, leading and following*
- *Takes calculated risks; shows courage and tenacity when faced with opposition*
- *Plans, prioritises and focuses on what is critical*
- *Demonstrates personal career planning*
- *Thinks creatively and innovatively; seeks new or 'reinventing' opportunities*
- *Recognizes the value of professional networking and personal career planning*
- *Balances work, family and community obligations*
- *Remains flexible and positive in a time of continuing change*
- *Celebrates achievements for self and others*

Personal competencies menjadi menarik ketika kompetensi pribadi dari seorang pustakawan atau disebut dalam artikel tersebut sebagai *Information Professional (IPs)* menunjukkan pribadi yang dinamis, tidak hanya terlibat dalam proses di perpustakaan, namun juga mengembangkan dirinya, memperluas lingkup pergaulan agar memiliki pandangan yang lebih luas dan menemukan ide yang dapat diaplikasikan di perpustakaan, menjadi lebih banyak berkontribusi melalui kegiatan di masyarakat sehingga kolaborasi dan kerjasama antar perpustakaan maupun komunitas di

masyarakat yang memiliki visi sama dan sejalan dengan perpustakaan dapat terwujud dan menambah sumber ilmu bagi perpustakaan lingkungan kita bekerja.

Dari kompetensi personal tersebut disebutkan bahwa pustakawan dituntut untuk dapat bernegosiasi, berkomunikasi dengan baik, dapat menyampaikan ide dengan jelas, menjadi pribadi yang kreatif dan mampu menemukan kembali kesempatan dalam setiap strategi *Information Literacy* maupun proses penyebaran informasi yang dilakukan di perpustakaan. Setiap profesi tentu memiliki *Professional* dan *Personal Competencies* yang berbeda, namun dari profesi pustakawan memiliki satu kegiatan yang khusus dilakukan oleh pustakawan yakni *Information Literacy* yang membedakan profesi pustakawan dengan profesi lainnya.

Perpustakaan Universitas Telkom menyadari pentingnya *Information Literacy skill* bagi pustakawan, pada awalnya *skill* literasi informasi dipahami sebagai pendidikan bibliografis atau petunjuk dalam pencarian dan cara memanfaatkan koleksi di perpustakaan, ALA mendefinisikan *Information Literacy*: "*To be information literate, a person must be able to recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate, and use effectively the needed information*". (*Presidential Committee on Information Literacy. 1989, p. 1*). Memastikan pemustaka dapat menentukan informasi yang dibutuhkan, dimana mencarinya, menggunakan informasi yang telah didapatkan menjadi satu tantangan tersendiri bagi pustakawan di Perpustakaan.

Public Relations di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Public Relations merupakan kegiatan yang diarahkan dari pustakawan kepada pemustaka untuk meningkatkan komunikasi dan pelayanan terbaik. Perpustakaan sebagai jantung Universitas menjadi pusat yang mendukung kegiatan perkuliahan, riset, menyediakan kegiatan yang terkait dengan hal tersebut dalam format dan bentuk yang berbeda-beda. Sejalan dengan Garvey (1980) yang mengatakan '*academic libraries being the heart of the university, there is the need for effective public relations*'. Pustakawan sebagai profesional yang mempunyai peran dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan serta menjadi orang yang berperan dalam membantu membentuk citra universitas atau institusi yang menaunginya, oleh karena itu dibutuhkan strategi *Public Relations* yang efektif dan sesuai dengan karakteristik

audience penerimanya. Seperti yang dikatakan oleh Israel (2012): *Librarians as the image maker of the institution and in an attempt to support or encourage the teaching and learning process of the institute need to be knowledgeable about the policies and programs of the university*. Sejalan dengan Sidorko (2009) yang mengatakan bahwa perguruan tinggi adalah sebuah institusi yang menjadi tempat bertukarnya informasi dan pengetahuan dan merupakan proses dua arah yang ditunjang oleh perpustakaan sebagai *support system* dalam penyediaan informasi.

Public Relations sebagai Kompetensi Pustakawan Profesional di Abad 21

Pustakawan membuat kegiatan di perpustakaan perguruan tinggi yang akan menjadi media belajar sivitas akademika, membaca kebutuhan informasi yang terbaru melalui program yang menarik dan tidak sekedar mencari transaksi namun juga interaksi dengan pemustaka, hal itu pun sebagai salah satu unsur yang mengasah *Information Literacy Skill*. Dari kegiatan *public relations* banyak hal yang dapat di eksplorasi untuk meningkatkan *awareness* pemustaka agar lebih merasa dekat dan akrab dengan tata tertib maupun layanan di perpustakaan dalam pencarian informasi dan menciptakan relasi positif yang nyaman antara pustakawan dengan pemustaka. Dodsworth (1998) mengatakan *for an academic library to carry out its job satisfactorily, public relations, which involve every action or attitude of the library staff towards its clientele, must be cordial*.

Dari hal itu dapat dikatakan bahwa orang yang terlibat langsung dengan proses di perpustakaan adalah pustakawan, setiap sikap dan tingkah laku menjadi penting untuk meningkatkan layanan yang berorientasi pada pemustaka, pustakawan dituntut menjadi ramah dan hangat. Membuat suatu yang berbeda dalam memastikan literasi informasi itu berjalan, menjadikan kolaborasi kompetensi dari beberapa profesi menjadi menarik, sentuhan *public relations* di perpustakaan perguruan tinggi sebagai strategi diseminasi informasi melalui pendekatan kegiatan *public relations* menjadi kompetensi yang dapat disebut tantangan dan tuntutan untuk selalu beradaptasi dengan perubahan dan memahami generasi yang dihadapinya saat ini. Bagi Pustakawan di Universitas Telkom untuk membuat program *public relations* tidak hanya untuk sivitas akademika Universitas Telkom, namun juga masyarakat dengan berkolaborasi

dengan aktivitas mahasiswa serta membangun strategi melebarkan sayap perpustakaan yang merupakan gabungan dari 4 Institusi dan mencoba memosisikan diri dalam 3 tahun terakhir, sejalan dengan Akinade (2002) yang melihat *Public Relations* sebagai salah satu alat untuk membuat layanan akademik di perpustakaan menjadi lebih variatif. Akinade (2002) menyatakan bahwa *public relations in academic libraries is a veritable tool in achieving academic excellence and it is relevant in enhancing library services that hails human resources development through education*.

Pustakawan sebagai *Public Relations Officers* yang akan membuat perpustakaan tidak pernah sepi dari pemustakanya, memperluas layanan di perpustakaan melalui lini media komunikasi yang memungkinkan untuk dikelola (*WhatsApp, Instagram, Facebook, Line* dan *Live Chat*. dll.), membuat program kreatif sebagai bentuk kegiatan literasi dan menstimulus minat baca pemustakanya (*Library Open Discussion, Telkom University Literacy Event*) atau membuat publikasi internal dan eksternal (*Open Library News, Facebook Fan Page*).

Hal ini menjadikan kompetensi sebagai *Public Relations* bagi pustakawan harus mulai dilakukan, melebarkan fokus tidak hanya di *Professional Competencies* yang tentunya pula akan selalu bergerak dinamis seiring perjalanan inovasi teknologi dan jumlah sumber informasi yang dikelola, namun juga *Personal Competencies* sebagai *Public Relations* membuat pustakawan menjadi otomatis kreatif dalam mengasah *Information Literacy Skill*-nya. Menjadi pustakawan yang lebih menyukai perpustakaan yang ramai oleh pemustaka dan memiliki aktifitas regular yang akan meningkatkan minat baca, daripada menjadi perpustakaan yang konvensional, menjadi pustakawan yang merasa cukup dengan rutinitas.

Pustakawan sebagai Public Relations Officers di Universitas Telkom

Perpustakaan Universitas Telkom memiliki 6 orang pustakawan dan 18 orang tim yang melayani 25.000 *students body* dari Universitas Telkom. Sejak tahun 2016, Perpustakaan Universitas Telkom memiliki 1 orang staf *Public Relations* yang fokus kepada kegiatan dan publikasi untuk selalu memastikan pemustaka mendapatkan informasi yang jelas dalam mengakses sumber informasi yang disediakan di perpustakaan Universitas Telkom.

Menjadi *Public Relations* di perpustakaan yang membuat strategi publikasi, menginisiasi kerjasama, dilakukan untuk membangun komunikasi positif dan membuat citra perpustakaan Universitas Telkom baik internal maupun eksternal. Kompetensi personal untuk bernegosiasi, membuat berita maupun *press release*, terbuka dengan kunjungan dari masyarakat luar, terbuka untuk bekerjasama dan berkolaborasi, menjadi *event organizer*, membuat *signage* untuk mempermudah pemustaka dalam mengakses informasi, menyadari pentingnya *community engagement*, dan meningkatkan literasi digital menjadikan profesi pustakawan di Abad 21 menjadi profesi yang dinamis. Memperluas pandangan akan profesi pustakawan menjadi satu kontribusi bagi bangsa Indonesia dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, dengan cara yang modern dan kreatif. Kegiatan *Public Relations* di perpustakaan Universitas Telkom:

1. Publikasi *Open Library News*

Open Library News merupakan publikasi 2 mingguan untuk internal Universitas Telkom yang disebarakan melalui *mailing list* pimpinan, staf, dan dosen. *Open Library News* berisi informasi kegiatan yang akan dilakukan dan liputan kegiatan yang sudah dilakukan, menjadi media informasi untuk mengkomunikasikan koleksi buku terbaru, maupun pengumuman resmi.

2. Program '*Library-Open Discussion*'

Library open discussion merupakan acara regular yang diadakan 3 bulan sekali, (pada tahun 2016 dilakukan 1 bulan sekali), program ini membahas topik populer yang mengundang praktisi, akademisi maupun masyarakat umum yang ingin berdiskusi dan menambah pengetahuan. Memiliki konsep '*Casual Talks*' acara ini gratis dan terbuka, berkolaborasi dengan sponsor untuk memperoleh *door prize* untuk peserta.

3. Inisiasi Kerjasama dengan Institusi yang Memiliki Visi yang Sama

Bekerjasama merupakan cara terbaik untuk berkolaborasi dalam menghadirkan sumber informasi, Perpustakaan Universitas Telkom bekerjasama dengan banyak Universitas di Jawa Barat yang tergabung dalam Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Jawa Barat (FPPTI-Jabar), bekerjasama dengan *The Asia Foundation* untuk menjadi *partner* dalam

distribusi hibah buku di Jawa Barat dalam program '*Books for Asia*'. Bekerjasama dengan stasiun radio Klite FM, PR FM untuk dapat diberikan kesempatan dalam mengkomunikasikan perpustakaan Universitas Telkom dalam menghadirkan *advance facilities*. Sebelumnya bekerjasama dengan *Institut Francais Indonesie* (IFI) dalam membuat '*Warung Prancis*'. Kerjasama dalam bidang *event* dengan *Goethe Institute*, Bandung *Creative City Forum*, Bank Mandiri Tbk., Bank BJB, dll.

4. Perpustakaan Binaan di Daerah Terpencil

Kegiatan *Public Relations* tidak lepas dari kegiatan CSR, sejalan dengan Tridharma Perguruan Tinggi yang salah satu poinnya adalah pengabdian masyarakat. Perpustakaan berkolaborasi dengan Komunitas Cakrawala Baca yang memiliki 3 perpustakaan binaan yang jaraknya 8 jam dari Bandung, yakni SD Sukalaksana (Garut), SD Kahuripan (Kab. Tasik), dan di Cianjur. Hal ini dilakukan dalam rangka membuka akses buku bacaan untuk anak-anak di desa terpencil yang jarang mendapatkan bacaan berkualitas, ini sebagai salah satu kegiatan literasi untuk meningkatkan minat baca. Dan aktif berkontribusi menyumbangkan buku pada perpustakaan Sekolah Gratis Undang 'Jack' Suryaman (Rancaekek, Kab. Bandung) dan Kejar Aurora (Cihanjuang, Cimahi).

5. Telkom University *Literacy Event*

Acara tahunan ini didedikasikan untuk menyebarkan semangat literasi kepada sebanyak mungkin orang, dimulai tahun 2014 dengan nama *Internasional literacy day: Indonesia Change Starts Here* berkolaborasi dengan komunitas Cakrawala Baca menghadirkan Dik Doank sebagai bintang tamu, lalu dimeriahkan dengan video *conference* dengan mitra '*Connect Indonesia*' di London, UK dan pejuang literasi dari daerah desa binaan Universitas Telkom. Tahun 2015, program internasional *Literacy Day* dimeriahkan oleh Tere Liye dan Setiawan Gunadi dengan membahas mengenai proses kreatif dalam penulisan novel.

Tahun 2016 menjadi tahun yang membuat Perpustakaan Telkom ingin mengembangkan acara ini lebih besar dan *impact* yang lebih masif, mengubah nama menjadi *International Literacy Event 2016* dengan tema '*For the Love of Knowledge*'

menghadirkan Dewi Lestari (penulis, seniman), Undang 'Jack' Suryaman (Pejuang literasi, juru parker yang memiliki sekolah gratis) dan Syarif Bando (Kepala Perpustakaan Nasional diwakili) diteruskan dengan *Afternoon Literacy with* Pidi Baiq, pada acara tersebut lebih dari 1500 orang hadir meramaikan acara ini.

6. Menjadi Tamu di Acara *Talkshow* Radio

Menyebarkan informasi mengenai layanan perpustakaan tahun 2016 Universitas Telkom mulai menggalakan *Open Access* melalui *talkshow* di Stasiun Radio PR FM dan Klite FM. Hal ini merupakan kesempatan untuk mengenalkan kepada masyarakat mengenai perpustakaan Universitas Telkom yang memiliki konsep '*Open Library*' dan juga layanan-layanan unik yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat umum seperti ruang *mini theater*, maupun *refreshment corner* yang menyediakan kopi dan teh gratis di Perpustakaan.

7. Layanan *Ask a Librarian*

Membuka layanan tanya-jawab mengenai fasilitas, program, keluhan atau saran, bahkan memiliki rekomendasi koleksi yang ada di perpustakaan. Layanan ini memiliki tujuan untuk meningkatkan *users experience* di perpustakaan Universitas Telkom, saat ini Perpustakaan Universitas Telkom memiliki lini media komunikasi melalui :

- Whatsapp (081.280.000.110),
- Line (@OpenLibraryTelU / 081.280.000.110)
- Live Chat di aplikasi <http://openlibrary.telkomuniversity.ac.id>,
- e-mail library@telkomuniversity.ac.id, maupun melalui layanan
- Facebook Fanpage (<https://www.facebook.com/TelkomOpenLibrary>)

8. *User Education/Library Open House*

User Education jika dilakukan untuk mahasiswa baru atau disebut *Library Open House* merupakan kegiatan yang dilakukan rutin untuk mengedukasi pemustaka perpustakaan Universitas Telkom, sosialisasi layanan, fasilitas, keanggotaan, mengenalkan akses jurnal, dll.

9. Publikasi Media Massa

Perpustakaan Universitas Telkom dianggap

memiliki hal yang menarik dan memiliki nilai berita ringan di dalamnya, selain bekerjasama dengan media publikasi Radio, *Public Relations Officers* juga memiliki kewajiban untuk memberikan informasi bagi media yang akan meliput maupun membuat berita mengenai Perpustakaan Universitas Telkom.

10. Kunjungan Perpustakaan (*Open Library Tour*)

Sejak diresmikan, Perpustakaan Universitas Telkom menjadi salah satu tujuan wisata *education*. Tidak hanya dari Jawa Barat, hingga saat ini lebih dari 50 institusi yang terdiri dari Perguruan Tinggi dalam dan luar negeri, perusahaan, mitra Telkom Tbk., bahkan Sekolah Dasar yang memiliki kurikulum literasi berkunjung ke Perpustakaan Universitas Telkom.

11. Pembuatan *Signage* dan Infografis Layanan

Pembuatan *sign* untuk layanan di perpustakaan dibuat agar mempermudah pemustaka dalam mencari sumber informasi di Perpustakaan Universitas Telkom, membuat infografis cara mengakses jurnal yang dilanggan oleh Universitas Telkom dan *campaign* dalam memperkenalkan layanan di Perpustakaan Universitas Telkom.

12. *International Corner*

Perpustakaan Universitas Telkom menjadi salah satu tempat yang paling banyak dikunjungi dibandingkan fasilitas pendidikan lainnya, oleh karena itu di Perpustakaan Universitas Telkom membuat *International Corner* untuk menjadi *showcase* kerjasama Universitas Telkom dengan Perguruan Tinggi lainnya di dunia, berisi list kerjasama dan dokumentasi penandatanganan MoU dengan perguruan tinggi di dunia dalam bidang *research, summer course, student exchange, lecturer exchange*, dll.

13. *Library in The Box*

Pada tahun 2014, perpustakaan Universitas Telkom memberikan inovasi kepada Kapusarda Kota Bandung melalui konsep *Library in The Box*, dimana program ini mengantarkan koleksi buku ke RW-RW yang ada di Bandung untuk mendekatkan akses buku langsung ke masyarakat. *Prototype Box* ini langsung diterima oleh walikota Bandung, Bpk. Ridwan Kamil dengan penyerahan simbolis buku.

Penutup

Profesi Pustakawan merupakan profesi yang dinamis karena akan selalu dituntut untuk beradaptasi dengan cepat dalam perubahan teknologi, serupa dengan profesi lainnya, pustakawan memiliki *Professional Competencies* dan *Personal Competencies* yang membuat pustakawan menjadi profesional sesuai dengan tuntutan dan keilmuan dalam profesinya, terutama di abad 21 yang hampir semua hal melibatkan teknologi di dalamnya. Menjadi lebih mudah dalam pencarian informasi karena adanya banjir informasi, namun pustakawan wajib memiliki *Information Literacy Skill* yang membedakan profesi pustakawan dengan profesi lainnya, memastikan pemustaka mengetahui di mana mencari, bagaimana cara mengevaluasi dan menggunakan informasi tersebut.

Kolaborasi dari kompetensi profesi lain yang dapat membuat kompetensi pustakawan menjadi lebih luas, tidak hanya fokus pada kompetensi profesional, namun juga kompetensi personal, pendekatan kompetensi pada profesi *Public Relations* menjadi penting ketika pustakawan menyerap kompetensi ini sehingga dapat diaplikasikan di perpustakaan sebagai bentuk dalam menjalin komunikasi positif, mengurangi resiko pemahaman informasi yang salah, dan penyebaran informasi layanan dan fasilitas di perpustakaan. Pustakawan pulalah sebagai *Public Relations* di Perpustakaan yang akan membuat citra, strategi komunikasi, kerjasama, dan program literasi bagi pemustaka, oleh karena itu *Public Relations* menjadi salah satu *personal competencies* yang harus dimiliki pustakawan profesional di abad 21.

Daftar Pustaka

- Akinade, O.J. (2002). 'Nigerian medical libraries: Challenge for the 21st Century'. *Nigerian Libraries*, 34 (1).
- Dillon, A. (2014). *Accelerating Learning and Discovery : Refining the Role of Academic Librarians* <https://www.clir.org/pubs/reports/pub142/dillon.html>. Diakses pada tanggal 30 April 2017 17.51
- Dodsworth, E.M. (1998). 'Marketing academic libraries: A necessary plan', *The Journal of Academic Librarianship*, 24 (4), 320-342.
- Eileen, A., Rebecca, J., Latham, et. All. (2003) *Competencies for Information Professionals of the 21st Century* www.sla.org Diakses pada 25 April 2017 14.11
- Garvey, M. (1980). *Library public relations: A Practical Handbook*. New York, NY: H.W. Wilson.
- Israel, O. (2012). 'Public Relations Practices in Academic Libraries', *International Research : Journal of Library and Information Science*, Vol.2 (2)
- KBBI online <http://kbbi.web.id/profesional>. Diakses pada tanggal 1 mei 2017 14.25
- Perpusnas (2007). Undang-undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Jakarta: Perpustakaan Nasional
- Sidoko, P.T., Yang, T.T. (2011). *Knowledge Exchange and Community Engagement : an Academic Library Perspective* *Library Management*, Vol. 32 Issue: 6/7, pp.385-397, doi: 10.1108/01435121111158538
Permanent link to this document: <http://dx.doi.org/10.1108/01435121111158538>
- Sudarsono, B. (2012). Pustakawan sebagai tenaga profesional dan Jabatan Fungsional Pustakawan, *Baca*, Vol 15 (3).
- Zia, L.L. (2014). *Leveraging Digital Technologies in Services to Culture and Society : The Role of Libraries as Collaborators* <https://www.clir.org/pubs/reports/pub142/zia.html> Diakses pada 25 April 2017 16.06