



Oleh: Yulianti
Pustakawan Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran

Two Way Flow of Information: Paradigma Baru Pengelolaan Informasi dan Perpustakaan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dalam Perspektif Library 2.0

Pendahuluan

Keberadaan perpustakaan tidak dapat dipisahkan dari peradaban dan budaya umat manusia. Perpustakaan adalah sebuah organisasi yang hidup. Sebagai sebuah organisasi yang hidup, perpustakaan akan senantiasa berkembang mengikuti segala perubahan yang terjadi di masyarakat. Sekecil apa pun perubahan yang terjadi, pasti akan membawa dampak pada perpustakaan, baik dalam aspek layanan teknis maupun sisi manajemen secara keseluruhan.

Perkembangan dunia perpustakaan juga didukung oleh perkembangan teknologi informasi. Pemerintah Republik Indonesia melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan telah mengantisipasi dengan cermat mengenai hal ini. Ada 2 (dua) Pasal

yang secara eksplisit menyatakan dukungan dan antisipasi pemerintah terhadap perkembangan yang terjadi di dunia perpustakaan, yakni yang terkait dengan pelayanan teknis (Bab V, pasal 14, ayat 3) yang berbunyi: *"Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi"*, serta yang terkait dengan manajemen dan pengelolaan secara keseluruhan (Bab VI, pasal 19, ayat 2), yang berbunyi: *"Pengembangan perpustakaan dilakukan berdasarkan karakteristik, fungsi dan tujuan, serta dilakukan sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi."*

Kedua pasal tersebut di atas membawa konsekuensi yang cukup "menantang" bagi dunia informasi dan perpustakaan. Konsekuensi untuk tetap memberikan yang

terbaik kepada pemustaka, apapun dan bagaimanapun perkembangan yang terjadi. Hal ini didorong juga oleh bunyi Pasal 14 dalam Undang-Undang yang sama, yang menyebutkan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.

User oriented. Ya! Semua upaya yang dilakukan perpustakaan adalah untuk kepentingan pemustaka. Begitu pula ketika perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mengalami pergeseran paradigma dan pergeseran titik pandang, maka perpustakaan memiliki konsekuensi untuk berusaha menyesuaikan diri terhadap perubahan tersebut, dengan tetap mengedepankan kepentingan pemustaka. Bahkan pemustaka bisa menjadi dasar pijakan utama bagi setiap jengkal perubahan dan perkembangan perpustakaan (*user-centered development*)

Paradigma Lama vs Paradigma Baru

Pengelolaan informasi dan perpustakaan berkembang bertahap sesuai perkembangan yang terjadi di masyarakat. Perkembangan perpustakaan dimulai dari perpustakaan tradisional yang hanya terdiri dari kumpulan buku saja. Kemudian tahap selanjutnya digunakan katalog manual. Setelah itu berkembang katalog elektronik. Penelusuran informasi dilakukan secara elektronik, begitu pula dengan pengelolaan koleksi perpustakaan. Terakhir, berkembang *digital library*, yaitu pengelolaan informasi dan perpustakaan secara digital. Perpustakaan mengelola semua sumberdaya yang dimilikinya secara digital, walaupun masih satu arah. Pihak pengelola perpustakaan tidak begitu memperhatikan bagaimana efek atau respon dari pengguna perpustakaan tersebut. Satu arah. Itu adalah ungkapan yang paling tepat ditujukan kepada paradigma lama pengelolaan informasi dan perpustakaan ini. Sebenarnya, pihak pengelola bisa saja memperhatikan segala efek dan respon yang muncul (setidaknya efek atau respon yang terlihat langsung), namun dalam paradigma lama, hal ini belum menjadi pusat perhatian dari para pengelola informasi dan perpustakaan. Sehingga antara pengelola sebagai penyedia layanan dan pemustaka sebagai pengguna layanan, keduanya berjalan masing-masing. Satu arah saja. Tidak ada interaksi yang bersifat mutualisme.

Tahap perkembangan selanjutnya adalah tahapan di mana teknologi informasi mutakhir telah berhasil menggabungkan teknologi telekomunikasi konvensional yang bersifat massif dengan teknologi komputer yang bersifat interaktif. Perkembangan terkini dari teknologi informasi dan komunikasi, atau Rogers (1986) menyebutnya sebagai

new media)- ini dikenal dengan sebutan *media convergence*, yaitu "*the integration of mass media, computers and telecommunications..*"

Konvergensi media ini muncul melalui perpaduan beberapa produk secara bersama-sama dalam satu produk baru yang memiliki kemampuan multifungsi. Mekanisme baru dalam berkomunikasi, ditandai dengan penggunaan multimedia di mana teks, suara, gambar atau grafis dapat diakses sekaligus ke dalam seperangkat media, telah mendorong

perpustakaan dan pemustakanya. Paradigma lama komunikasi mereka hanya berlangsung satu arah. Umpan balik atau respon dari informasi yang disampaikan tidak dapat langsung diketahui oleh sang pengirim informasi (pengelola perpustakaan). Paradigma baru tidak demikian. Di bawah ini adalah perbedaan proses komunikasi menurut paradigma lama dan paradigma baru antara pengelola perpustakaan dengan pengguna (pemustaka).

Catatan :

Paradigma Lama



Paradigma Baru



perubahan di berbagai aktivitas industri komunikasi. Konvergensi menyebabkan perubahan radikal dalam penanganan, penyediaan, distribusi dan pemrosesan seluruh bentuk informasi baik visual, audio, data dan sebagainya. Kunci dari konvergensi adalah digitalisasi, karena seluruh bentuk informasi maupun data diubah dari format analog ke format digital dan dikirim ke dalam satuan bit (*binary digit*). Karena informasi yang dikirim merupakan format digital, konvergensi mengarah pada penciptaan produk-produk yang aplikatif dan mampu melakukan fungsi audiovisual sekaligus komputasi. Maka tidak heran jika sekarang komputer dapat difungsikan sebagai pesawat televisi, atau telepon genggam dapat menerima suara, tulisan, data maupun gambar tiga dimensi.

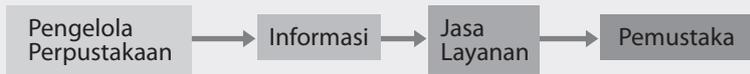
Selanjutnya, ada perubahan yang cukup mendasar dalam metode berkomunikasi antara pengelola

Komunikator : Pengelola informasi dan perpustakaan
Pesan : Informasi atau layanan yang diberikan
Media : Alat komunikasi yang digunakan oleh Pengelola informasi dan perpustakaan
Komunikan : Pengguna perpustakaan (pemustaka)
Efek : Respon dari penyampaian informasi

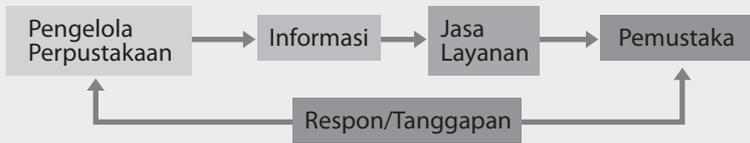
Maka, apabila dianalogikan menjadi komunikasi antara pengelola perpustakaan dan pemustaka, prosesnya menjadi :

Pada paradigma lama, pengelola informasi dan perpustakaan menyampaikan informasinya melalui jasa layanan kepada pemustaka. Setelah itu selesai. Umumnya respon atau efek yang muncul kemudian pada diri pemustaka tidak lagi menjadi perhatian pengelola informasi dan perpustakaan. Meskipun mungkin mereka bertemu dan bertatap muka, namun semuanya berlangsung satu

Paradigma lama interaksi pengelola informasi dan pemustaka



Paradigma baru interaksi pengelola informasi dan pemustaka



arah saja.

Sedangkan pada paradigma baru, setelah pengelola informasi dan perpustakaan menyampaikan informasinya melalui jasa layanan kepada pemustaka, kemudian pemustaka memberikan responnya, sehingga pengelola informasi dan perpustakaan bisa melihat efek yang ditimbulkan dari informasi yang disampaikan. Hal ini terlepas dari kendala tempat dan waktu. Jadi, di mana pun dan kapan pun seorang pemustaka memberikan responnya, maka pengelola informasi dan perpustakaan akan segera mengetahuinya. Pengelola informasi dan perpustakaan bisa segera memperbaiki kualitas layanan yang diberikannya tersebut sesuai keinginan pemustaka. Dalam paradigma baru ini, pengelola informasi dan perpustakaan bahkan dipaksa untuk melihat efek atau respon yang terjadi. Hal ini dikarenakan respon yang datang tersebut itu mampu mempengaruhi keseluruhan pengelolaan perpustakaan tersebut. Bahkan pada satu kasus, tanggapan atau respon pemustaka (pengguna jasa) yang tidak ditanggapi akan menjadi bomerang bagi institusi perpustakaan itu sendiri. Jadi, pengelola mau tidak mau harus memperhatikan efek dari informasi (layanan) yang diberikannya. Semuanya terbuka dan mudah diukur.

Paradigma Baru Pengelolaan Informasi dan Perpustakaan dalam Perspektif *Library 2.0*

Participatory information services. Itu adalah kata yang tepat untuk menggambarkan paradigma pengelolaan informasi dan perpustakaan dalam perspektif *Library 2.0*. Dalam *Library 2.0*, keterlibatan pemustaka sangat signifikan. Layanan informasi dan perpustakaan benar-benar dilakukan berdasarkan atas masukan, tanggapan dan evaluasi yang disampaikan oleh pemustaka. Pemustaka terlibat dan diperhitungkan dalam setiap perubahan dalam proses pengembangan layanan. Hal ini didorong oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang memungkinkan pengelola dan pemustaka untuk berinteraksi di mana saja dan kapan saja secara langsung.

Dalam *Library 2.0*, pemustaka diberdayakan secara maksimal. Perubahan adalah sesuatu yang pasti dan terjadi terus menerus. Satu hal pokok yang menjadi ciri khas *Library 2.0*, yang membedakannya sebagai patokan paradig baru dalam pengelolaan informasi dan perpustakaan adalah sifatnya yang *two way flow of information*. Pada awalnya, sifat ini terdorong oleh karakteristik teknologi informasi dan komunikasi baru (*new media*) seperti internet yang interaktif. Namun pada perkembangan selanjutnya, bila *two way flow of information* ini menjadi

patokan semangat perubahan layanan perpustakaan, maka proses komunikasi informasi dua arah ini bisa melalui berbagai media, mulai dari kuesioner, survey, kotak saran sampai interaksi langsung seperti internet.

Konsep *Library 2.0* merupakan konsep baru yang terkait dengan perubahan dalam pengelolaan lembaga informasi dan perpustakaan yang melibatkan pengguna. Perubahan yang terjadi akan berlangsung secara bertahap dan sedikit demi sedikit namun secara terus menerus sesuai perkembangan dan evaluasi pengguna terhadap jasa layanan yang diberikan.

Dampak Pergeseran Paradigma

Paradigma baru pengelolaan informasi dan perpustakaan dalam perspektif *Library 2.0* yang bersifat *two way flow of information* membawa dampak yang nyata. Dampak yang tidak hanya bagi setiap individu (pustakawan dan pemustaka), tetapi juga dampak bagi institusi perpustakaan secara keseluruhan.

Dampak secara individu dari berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi ini dijelaskan juga oleh Rogers (1986:134) sebagai berikut :

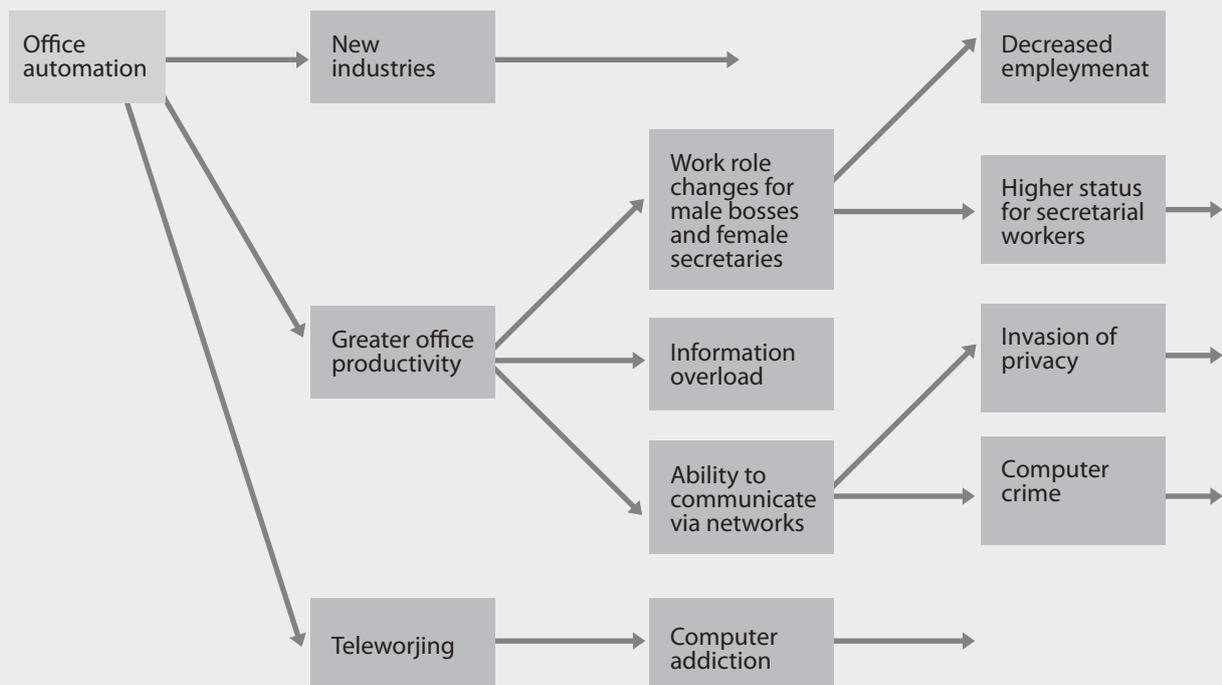
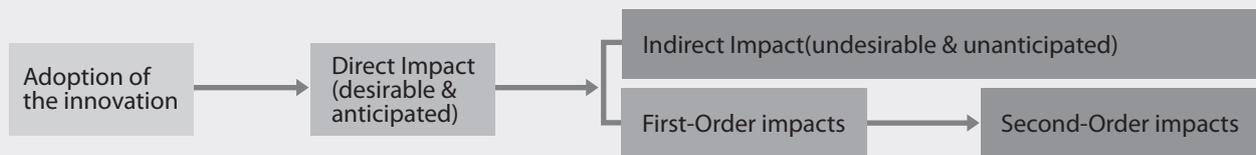
1. Umumnya individu akan menjadi *more cosmopolite*, yakni kemampuan atau kecenderungan khalayak untuk berorientasi keluar sistem sosial mereka dan lebih aktif mencermati sistem sosial di sekitar mereka.
2. Memiliki kemampuan untuk lebih *expose* terhadap *chanel-chanel* media massa. Komunikasi antarpersona secara langsung secara signifikan akan mengalami penurunan, tapi bukan berarti hilang sama sekali (Tubb,2001). Setidaknya suatu segmen penduduk atau sejumlah transaksi tatap muka akan diperantarai oleh komputer dan televisi interaktif.
3. Lebih aktif berkomunikasi (antarpersona) melalui jaringan komunikasi global (internet).

4. Memiliki kesempatan langsung yang lebih luas untuk berinteraksi dengan segala sumber informasi di mana pun dan kapan pun secara interaktif.
 5. Memiliki empati yang lebih baik terhadap lingkungan sekitarnya.
 6. Bersifat lebih terbuka terhadap kemajuan dan hal-hal baru (*less dogmatism*)
 7. Memiliki kemampuan untuk kerjasama yang tinggi dengan lingkungan sekitarnya.
 8. Lebih bersikap rasional dalam melihat sesuatu fenomena. Secara umum gambaran khalayak pemustaka adalah akan bersikap lebih inovatif serta menjadi *active info seeker*.
- Sedangkan dampak terhadap kerja organisasi pengelola juga digambarkan Rogers (1986:164) sebagai berikut :

Dalam gambar di atas terlihat bahwa inovasi teknologi dalam komunikasi organisasional suatu institusi membawa dampak yang signifikan dan sangat berpengaruh terhadap keseluruhan kerja organisasi. Pada konteks lembaga informasi dan perpustakaan dalam perspektif *Library 2.0*, meskipun perubahan yang terjadi bersifat bertahap sesuai perkembangan evaluasi dan tanggapan pemustaka, namun dampak yang terjadi hampir sama dan membawa konsekuensi yang sama pula.

Namun selanjutnya, dampak pada masyarakat umum secara keseluruhan adalah terjadinya *information gaps*. Natan Katzman (dalam Rogers,1986:169) mengatakan bahwa perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini akan memberikan dampak terhadap

- kehidupan sosial secara keseluruhan sebagai berikut :
1. Perkembangan dan pertumbuhan informasi yang luar biasa terhadap seluruh individu dalam masyarakat.
 2. Perkembangan dan pertumbuhan informasi bagi para *information-rich* jauh dibandingkan perkembangan dan pertumbuhan informasi bagi para *information-poor*. Hal ini memperluas pertumbuhan gap antara yang "kaya" informasi dengan yang "miskin" informasi.
 3. Munculnya *information overload*. Terutama di kalangan *information rich*.
 4. Memungkinkan terjadinya fenomena terbentuknya *information gap* yang baru sebelum *gap* yang lama hilang.



Gb. Dampak sosial adopsi teknologi informasi dan komunikasi dalam kerja organisasi

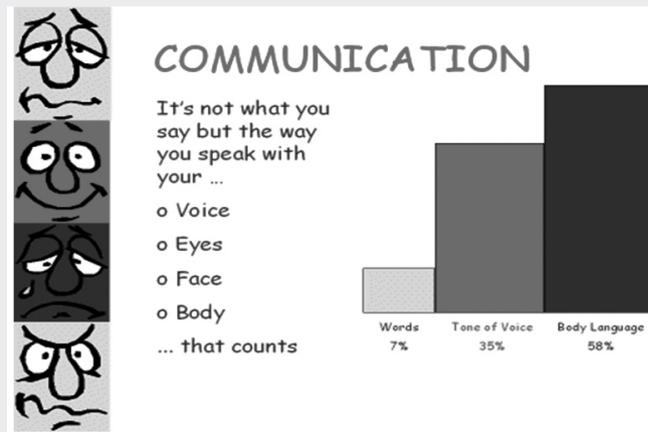
Konsekuensi Pergeseran Paradigma bagi Pengelola Jasa Informasi dan Perpustakaan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam perspektif *Library 2.0* mengandung sebuah konsekuensi yang berat bagi para pustakawan dan para pengelola jasa informasi dan perpustakaan. Setelah mempertimbangkan segala dampak yang timbul dari adopsi teknologi informasi dan komunikasi ini, maka seorang pustakawan atau pengelola jasa layanan informasi dan perpustakaan memiliki tanggung jawab untuk memberikan informasi yang akurat kepada pemustakanya dan sebagai seorang ahli informasi, ia dituntut untuk :

1. Selalu siap dan *open mind* atau bersikap terbuka terhadap segala perubahan yang terjadi. Selalu diingat, bahwa pada saat ini pemustaka adalah individu-individu yang inovatif dan *active info seker*. Keberadaannya signifikan dan harus diperhitungkan dalam setiap kancan perubahan organisasi informasi dan komunikasi perpustakaan.
2. Lebih selektif lagi dalam menyajikan informasi. Pada era ini, informasi akan datang membludak seperti banjir informasi. Setiap orang harus sangat selektif terhadap informasi yang datang.
3. Bersikap inovatif dalam mengadopsi media.
4. Berperan aktif dalam proses komunikasi yang terjadi. Media baru atau Rusmana (2003) menyebutnya sebagai jasa layanan mayantara, merupakan sebuah "ruang transaksi" di mana setiap orang yang "berkumpul" di dalamnya memiliki peran sebagai pemberi (*sender*), dan pencari (*retriever*) atau pengambil (*downloader*), maka tugas

ideal pelaku/praktisi dalam komunikasi mayantara ini adalah **menyediakan, menyebarkan, dan mengumpulkan informasi.** Bukanlah sebuah peran yang baik apabila pelaku/praktisi komunikasi hanya melakukan *downloading* data dan informasi tanpa pernah secara seimbang berbagi dengan apa yang ia

berkata: "*You can't not communicate. Everything you say or do or don't say and don't do sends a message to other.*", maka seorang pustakawan harus menyadari bahwa segala gerak geriknya, bahkan ketika ia terdiam, itu adalah bentuk komunikasi dan akan "terbaca" oleh pemustaka.



58% komunikasi didominasi oleh fisik atau bahasa tubuh, dimana hal ini akan memberi dampak baik bagi pustakawan atau pemustaka.

(Percival, <http://www.2-in-2-1.co.uk>)

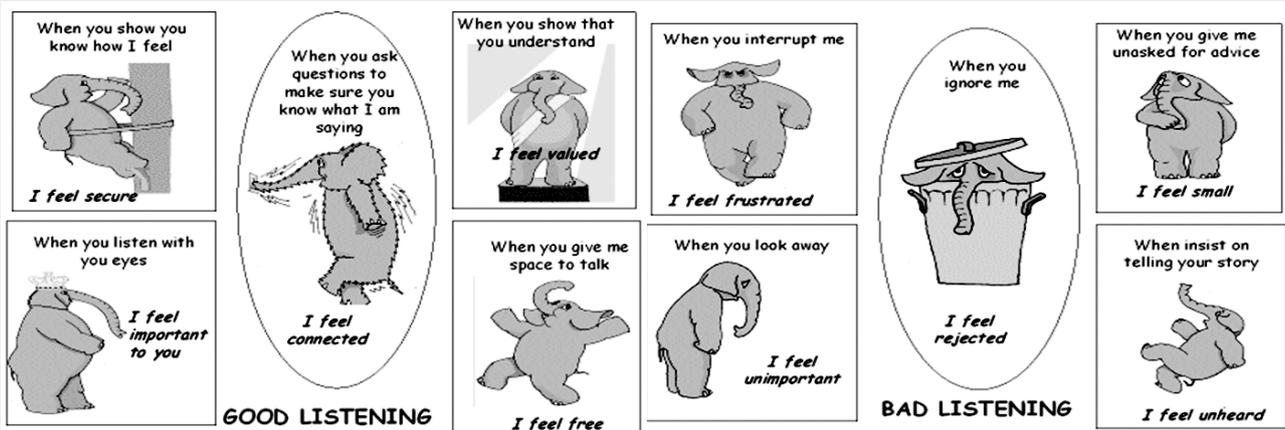
Gb. Dominasi bahasa tubuh dalam proses komunikasi

miliki. Karena investasi untuk terlibat dalam komunikasi mayantara tidaklah sedikit, maka pemanfaatan ruang transaksi ini harus mampu menghasilkan manfaat ilmu atau lebih jauh, keuntungan *financial*. Dan cara yang tepat adalah berperan aktif menjadi sumber atau penyalur data dan informasi, berbisnis komunikasi seperti yang dilakukan oleh *Hotmail* dan *Yahoo*.

5. Bersikap lebih peduli dan komunikatif terhadap pemustaka. Dalam konteks ini pustakawan dan para pengelola jasa informasi dan perpustakaan juga berperan untuk meminimalkan *gap* yang ada antara yang "kaya" informasi dengan yang "miskin" informasi. Salah satu bekal yang wajib dimiliki adalah kemampuan berkomunikasi yang baik. Sebagaimana John Woods

Selain itu, kemampuan mendengar juga tak kalah pentingnya. Bahkan mungkin 80% pekerjaan pustakawan adalah mendengarkan, yakni mendengarkan dengan seksama apa yang menjadi kebutuhan pemustakanya. Kemampuan mendengar yang harus dikembangkan adalah mendengar yang aktif dan tulus dari hati.

Komunikasi efektif yang dilakukan pustakawan dan para pengelola informasi dan perpustakaan ini akan senantiasa "terbaca" dan dapat dirasakan oleh pemustaka meskipun jarak di antara keduanya terpaut jauh sebagai konsekuensi dari teknologi saat ini. Nada suara yang terdengar atau yang disampaikan melalui tulisan, akan tetap "terbaca" oleh pemustaka. Sehingga, dalam semua situasi, para pengelola jasa informasi dan perpustakaan harus selalui tanggap dengan sepenuh hati dalam melayani pemustaka.



(Percival, <http://www.2-in-2-1.co.uk>)

Gb. Perbedaan good listening dengan bad listening

Kesimpulan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam bidang perpustakaan dan

Informasi dilihat dari perspektif *Library 2.0*, membawa konsekuensi yang tidak mudah bagi pustakawan dan para pengelola jasa informasi dan perpustakaan. Pustakawan dituntut harus selalu aktif, peduli dan profesional dengan pekerjaannya. Aktif, dalam arti selalu berfikir terbuka dan senantiasa mencari informasi terbaru terkait perkembangan keilmuan bidang informasi dan perpustakaan. Peduli, dalam arti pustakawan harus selalu siap membantu pemustaka dengan segala kebutuhan informasinya kapan dan di mana pun mereka berada. Pustakawan dituntut sabar dan mempelajari dengan seksama segala evaluasi, saran dan masukan yang disampaikan oleh pemustakanya. Pustakawan juga harus profesional, dalam arti semua pekerjaannya dilakukan seoptimal mungkin, sebagaimana layaknya seorang profesional yang handal.

Namun satu yang pasti, paradigma *Library 2.0* menuntut pustakawan untuk lebih mengenal pemustakanya, serta berinteraksi aktif dengan mereka. *Librarian serve people, not books!* 📖

daftar pustaka

Buckland, Michael K. 1998. *Library Services in Theory and Context*. New York: Pergamon Press.

Draft Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan.

Erwina, Wina. 2008. *Jasa Layanan Perpustakaan*. Modul perkuliahan Jasa Layanan Perpustakaan. Program Pascasarjana Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran.

Gerard, David. 1978. *Library in Society*. London : Clive Bingley.

Godden, Iren P. 1984. *Library Technical Services: Operation and management*. London: Academic Press.

<http://sambungjaring.blogspot.com/2008/03/library-20-konsep-pengembangan.html>. "Konsep Library 2.0". Diakses tanggal 18 Mei 2009.

http://www.sage-ereference.com/communication/Article_n54.html. "Traditional and New Media". Diakses tanggal 10 September 2009.

<http://www.isipii-librarian-indonesia.blogspot.com/2009/05/hasil-talkshow-library-20-sabtu-16-mei.html>. "Hasil Talkshow Library 2.0, Sabtu, 16 Mei 2009. Diakses 18 Mei 2009.

<http://www.meredith.wolfwater.com/wordpress/2008/01/24/the-essence-of-library-20/>

<http://www.unpad.ac.id>. *Kualitas sebagai Kata Kunci Pelayanan*. Artikel. Diakses tanggal 9 Oktober 2008.

Liz Percival. *How We Communicate*. <http://www.2-in-2-1.co.uk>. Diakses tanggal 12 Juni 2008.

Rakhmat, Jalaluddin. 2003. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Rosdakarya.

Rogers, Everett M. 1986. *Communication Technology: The new media in Society*. New York: The Free Press.

Rusmana, Agus. *Cyber Communication: A New Concept to Communicate?*. Jurnal Komunikasi dan Informasi. Volume 3 No.1 April 2001.

Rusmana, Agus. *Komunikasi dalam Dunia Kita*. Bandung: Jurnal Komunikasi dan Informasi Fikom Unpad. 2003.

Setiadi, Rahmad. *Menyambut Konvergensi Media: Tantangan Baru Media Massa*. Diktat Kuliah program Magister Manajemen Komunikasi Universitas Indonesia. <http://www.scrib.com>

Sutarno, NS. 2005. *Tanggung Jawab Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

Sutarno, NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.

Sutarno, NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto.

Trimo, Soejono. 1997. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung: Rosda karya.

Tubbs, Stewarr L dan Moss, Sylvia. 1986. *Human Communication: Prinsip-prinsip Dasar*. Bandung: Rosdakarya. 1996. Rogers, Everett M. *Communication Technology: The New media in Society*. New York: The Free Press.

Tubbs, Stewart L. 2001. *Human Communication: Konteks-Konteks Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.