



Oleh: Kalarensi Naibaho¹

Pustakawan Akademik: Siapakah yang Kita Maksud?

Pengantar

Diskusi mengenai kepastakawanan selalu menarik dicermati, seringkali juga menjadi polemik berkepanjangan, tidak hanya bagi masyarakat luas tapi khususnya di kalangan pustakawan sendiri. Beberapa hal yang seringkali menjadi tema sentral untuk diperdebatkan adalah apakah Perpustakaan itu termasuk disiplin ilmu, dan apakah pustakawan itu termasuk profesi. Pro dan kontra pun terus menyeruak di kalangan pustakawan sehingga topik ini nampaknya akan terus memancing perhatian dan menarik untuk dikaji.

Khusus mengenai pustakawan, hal-hal yang sering dibicarakan adalah soal profesionalismenya. Keluhan dari pemustaka masih lazim ditemui di berbagai perpustakaan yang berdampak pada penurunan citra pustakawan itu sendiri. Beberapa media pernah melansir berita tentang betapa buruknya layanan pustakawan di beberapa Perpustakaan Umum akibat kualitas dan kompetensi pustakawan yang tidak sesuai dengan tuntutan kebutuhan. Kondisi ini sesungguhnya tidak hanya terjadi di Perpustakaan Umum, namun juga di lembaga pendidikan tinggi. Ini menandakan bahwa kita memang mengalami persoalan yang sangat serius mengenai kualitas dan kompetensi pustakawan!

Di sisi lain, pustakawan juga cukup rajin mengeluh: bahwa mereka tidak pernah diapresiasi, bahwa pekerjaannya tidak pernah dipahami orang lain, dan bahwa profesinya sering diremehkan! Kalau dipikir-pikir, membicarakan kedua masalah ini seperti tidak ada titik temunya, seperti menebak-nebak telur dan anak ayam... :-)

Artikel pendek ini tidak akan membahas topik tersebut secara ilmiah dan rinci. Sebagai seorang pustakawan yang

bekerja di perguruan tinggi, penulis hanya ingin berbagi pandangan atau pengalaman tentang pustakawan yang bekerja di pendidikan tinggi, yang disebut dengan 'pustakawan akademik'. Hal-hal apa saja yang penting menjadi fokus bagi pustakawan di perguruan tinggi, dan apa yang dapat dilakukan untuk mewujudkannya. Penulis menganggap topik ini sangat relevan dibicarakan karena menyangkut kepentingan kepastakawanan di Indonesia secara umum, dan kepentingan perpustakaan perguruan tinggi Indonesia secara khusus.

Siapa yang Disebut Pustakawan?

Definisi mengenai pustakawan pun mengalami perubahan atau perkembangan dari masa ke masa. Menurut SK Menpan No.18/1988, pustakawan adalah pegawai negeri sipil (PNS) serendah-rendahnya golongan II/B dan atau minimal berijazah D2 di bidang perpustakaan, informasi dan dokumentasi dan ditugaskan secara penuh pada perpustakaan instansi pemerintah berdasarkan keputusan pejabat yang berwenang. Jelas sekali bahwa pengertian ini sangat spesifik menunjuk pada pustakawan PNS dan memangku jabatan fungsional, serta bekerja di lembaga pemerintahan. Padahal dalam kenyataannya banyak pustakawan yang bekerja di perpustakaan bukan berstatus PNS. Definisi ini menimbulkan banyak persoalan di lapangan karena ada kesan pemerintah hanya memerhatikan pustakawan PNS saja.

Tahun 2007 lalu terbitlah UU No.43 tentang Perpustakaan. Lahirnya UU ini tentu saja membawa nuansa dan harapan baru bagi dunia kepastakawanan Indonesia karena diharapkan dapat memberi peluang untuk bergerak lebih luwes. Pasal 1 ayat (8) UU No.43 Tahun 2007 menyatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau

⁽¹⁾Pustakawan Universitas Indonesia)

pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Pasal 29 UU No.43 Tahun 2007 menyatakan bahwa:

1. Tenaga perpustakaan terdiri atas pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan.
2. Pustakawan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi kualifikasi sesuai dengan standar nasional perpustakaan.
3. Tugas tenaga teknis perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dirangkap oleh pustakawan sesuai dengan kondisi perpustakaan yang bersangkutan.
4. Ketentuan mengenai tugas, tanggung jawab, pengangkatan, pembinaan, promosi, pemindahan tugas, dan pemberhentian tenaga perpustakaan yang berstatus pegawai negeri sipil dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. Ketentuan mengenai tugas, tanggung jawab, pengangkatan, pembinaan, promosi, pemindahan tugas, dan pemberhentian tenaga perpustakaan yang berstatus nonpegawai negeri sipil dilakukan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh penyelenggara perpustakaan yang bersangkutan.

Pengertian pustakawan yang dicakup di UU No.43 tahun 2007 ini menunjukkan terjadinya pergeseran atau perubahan cara pandang terhadap profesi pustakawan, di mana sebelumnya hanya terpaku pada status kepegawaian (yakni: PNS) dan bukan pada kompetensi. Bagaimanapun juga hal ini harus diapresiasi oleh segenap pustakawan di negeri ini.

Selanjutnya, pada pasal 29 ayat 2 UU No.43 tahun 2007 tersebut dikatakan bahwa pustakawan harus memenuhi

kualifikasi sesuai dengan standar nasional perpustakaan. Artinya, akan (harus) ada standar nasional yang akan dikeluarkan oleh perpustakaan (PNRI) dalam hal kompetensi pustakawan. Standar ini memang sangat penting karena selama ini banyak kesimpangsiuran di tengah-tengah masyarakat tentang siapa yang disebut pustakawan profesional.

Namun demikian persoalan dunia kepustakawanan Indonesia belum selesai dengan keluarnya UU tersebut. Masih sering terdengar keluhan tentang kurangnya perhatian pemerintah terhadap profesi pustakawan. Keluhan ini umumnya didasari pada kenyataan kecilnya tunjangan fungsional pustakawan dan kurangnya kebijakan lembaga-lembaga pemerintah khususnya terhadap masalah-masalah yang terjadi di lapangan. Misalnya, di berbagai lembaga masih sering terjadi penempatan staf yang kinerjanya buruk di perpustakaan. Jika ada pegawai yang bermasalah di unit lain, ditempatkan di perpustakaan. Akhirnya jamak terdengar bahwa perpustakaan adalah tempat pembuangan.

Tidaklah adil jika kita selalu menimpakan kesalahan tersebut di pundak pemerintah dan mengatakan bahwa perhatian pemerintah terhadap pustakawan sangat minim. Setidaknya beberapa keputusan sudah pernah dikeluarkan pemerintah berkaitan dengan profesi pustakawan, antara lain:

- Keputusan Menpan No.18/MENPAN/1988 tentang Angka Kredit Bagi Jabatan Pustakawan.
- Surat Edaran Bersama Menteri Pendidikan dan Kebudayaan dan Kepala Badan Administrasi Kepegawaian Negara No.53649/MPK/1988 dan No.15/SE/1988 tentang Angka Kredit Bagi Jabatan Pustakawan.

- Keppres No.11 tahun 1989 tentang Pembentukan Perpustakaan Nasional serta penetapan bahwa lembaga yang menangani masalah ini langsung berada di bawah Presiden / Mandataris MPR.
- Undang-Undang No.4 tahun 1990 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam.
- Keppres No.64 tahun 1992 tentang Perpanjangan Batas Usia Pensiun Bagi Pegawai Negeri Sipil yang Menduduki Jabatan Pustakawan.
- Keppres No.65 tahun 1992 tentang Tunjangan Jabatan Pustakawan, Teknisi Penerbangan, Penguji Mutu Barang dan Pranata Komputer.

Semua peraturan tersebut ditujukan untuk menunjang pelaksanaan profesi pustakawan dan memberi keleluasaan bagi perpustakaan untuk meningkatkan kinerja pustakawan. Bahwa di lapangan ternyata peraturan-peraturan tersebut tidak berdampak langsung pada peningkatan kinerja pustakawan, itulah yang harus dikaji lebih cermat.

Fakta di lapangan menunjukkan bahwa orang-orang yang bekerja di perpustakaan kebanyakan tidak memiliki latar belakang perpustakaan, tidak mempunyai pemahaman tentang kepustakawanan, bahkan mungkin tidak menyukai dunia membaca. Mereka berada di perpustakaan karena ditempatkan di sana, bukan berdasarkan proses rekrutmen secara profesional. Kondisi inilah yang menurut penulis banyak memberikan andil terhadap buruknya citra pustakawan di Indonesia. Pemustaka tidak paham sebetulnya bahwa yang mereka temui di perpustakaan itu tidak semuanya pustakawan. Pemustaka hanya tahu bahwa mayoritas staf yang bekerja di perpustakaan memang kinerjanya kurang memuaskan, tidak profesional. Di sisi lain, profesionalisme sangat

didukung oleh kompetensi. Profesionalisme pustakawan di Indonesia bahkan dianggap menjadi masalah utama yang harus segera dibenahi.

Dewasa ini, pustakawan tidak lagi identik dengan penjaga buku, namun pengelola pengetahuan atau pengelola informasi profesional. Beberapa istilah ditujukan untuk pustakawan, seperti: manajer informasi, pengelola informasi, atau spesialis informasi. Intinya, pekerjaan pustakawan tidak terlepas dari informasi.

Kondisi yang penulis singgung di atas (kualitas dan kompetensi pustakawan yang masih rendah) juga ditemui di pendidikan tinggi. Permasalahan yang dihadapi perpustakaan di pendidikan tinggi sesungguhnya lebih rumit mengingat lembaga ini bersentuhan dengan dunia akademik dan penelitian dimana sangat dibutuhkan ketersediaan sumber-sumber belajar dan sumber informasi yang lengkap dan akurat serta layanan perpustakaan yang tepat dan efektif. Apalagi sekarang ini hampir semua universitas mencanangkan visinya menjadi universitas kelas dunia, sementara salah satu kunci utama mencapai visi tersebut adalah memberdayakan perpustakaan secara optimal.

Pustakawan Akademik dan Lingkungan Pendidikan Tinggi

Pustakawan akademik, dalam banyak hal tidak jauh berbeda dengan pustakawan yang bekerja di lembaga non akademik atau di sekolah-sekolah menengah. Mereka mengerjakan rutinitas pustakawan, mulai dari mengadakan koleksi, mengolah koleksi, dan melayani pemustaka. Mereka juga menghadapi pemustaka dengan multi karakter yang membutuhkan perlakuan-perlakuan khusus sesuai dengan permasalahan di lapangan. Semua



pustakawan pun pasti menghadapi situasi-situasi khas di tempat kerjanya, tak terkecuali pustakawan akademik. Namun dari sisi pencitraan, penulis yakin bahwa pustakawan akademik berada pada posisi strategis dimana mereka dapat menunjukkan performa yang tepat tentang profesi pustakawan. Mengingat lingkup kerjanya di lingkungan akademis, sejatinya pustakawan akademik dapat menempatkan diri secara tepat di tengah-tengah berbagai profesi, khususnya pengajar dan peneliti.

Menurut Mary Lynn Rice-Lively (1997: 31), dalam tiga dekade terakhir pustakawan akademik telah bertumbuh dengan sangat luar biasa seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Pustakawan harus menerima peran mereka di dalam sebuah sistem sosial khusus untuk dapat mengerti dan merespon secara tepat di dalam sistem tersebut (dalam hal ini 'komunitas universitas'). Pustakawan

harus mengadaptasi, memperkuat, dan menyesuaikan perannya dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Dalam hal ini pustakawan kerap disebut sebagai *'interactors'*.

Penelitian Lynn yang dilakukan untuk pustakawan akademik di Amerika menunjukkan adanya transformasi peran pustakawan dari masa ke masa. Hal ini merefleksikan kualitas dan fungsi dari kepastakawanan akademik yang terus berubah sesuai dengan tuntutan pemustaka dan seiring dengan perkembangan teknologi informasi. Misalnya pada abad ke 17, peran utama pustakawan adalah untuk menjaga buku dan mengawasi penggunaannya. Pada waktu itu pustakawan diharapkan sebagai pencinta buku, bersifat ramah, dan seorang sarjana. Sedangkan di awal abad ke 19, pustakawan akademik mulai dibutuhkan untuk layanan perpustakaan bagi mahasiswa yang belum lulus. Pengembangan dan pemeliharaan koleksi dan layanan untuk memenuhi kebutuhan pembelajaran memperluas peran pustakawan di kala itu.

Tahun 1980-an literatur di bidang kepastakawanan menunjukkan terjadinya perubahan dramatis tentang peran pustakawan akademik, dimana beberapa perubahan berkaitan dengan peningkatan ketersediaan dan perbaikan akses ke teknologi informasi. Pada era ini mulai muncul istilah *'intermediary'* atau *'information manager'*. Fungsi pustakawan berkembang dari *'book keeper'* menjadi *'network navigator'*. Dan di era informasi sekarang ini pustakawan akademik disebut sebagai *'informational professional'*.

Hasil penelitian Lynn menunjukkan bahwa pustakawan akademik di era informasi ini harus dapat berperan sebagai :

1. Komunikator dan interpreter

serta pendengar yang baik yang memiliki intuisi dan cukup peka memahami dan memastikan kebutuhan informasi yang spesifik.

2. Penilai yang baik untuk menentukan jenis dan jumlah informasi yang tepat yang dibutuhkan setiap pemustaka.
3. Mediator yang dapat memjembatani pemustaka dengan sumber informasi.

Selain itu, berkaitan dengan fungsi pustakawan akademik dirasakan bahwa ada peningkatan kebutuhan menjadi penerjemah, penunjuk, dan pengajar bagi pemustaka. Pengajar dalam konteks literasi informasi mutlak dibutuhkan di lingkungan perguruan tinggi.

Perhatian terhadap peran pustakawan di era informasi ini banyak dituangkan dalam bentuk penelitian dan kajian-kajian. Salah satunya adalah yang dilakukan oleh Ferreira dan teman-teman, yang meneliti tentang kompetensi utama profesi informasi di Brazil. Menurut Ferreira, masyarakat kontemporer sering disebut juga sebagai masyarakat berpengetahuan, dan pengetahuan menjadi aset utama dalam proses sosio ekonomi. Pustakawan, sebagai profesi yang bersentuhan dengan pengelolaan pengetahuan memiliki peran sangat strategis di mana mereka dapat menjadi ujung tombak lembaga dalam memelihara kelestarian pengetahuan.

Perubahan peran pustakawan akademik tentu tidak hanya terjadi di negara maju seperti Amerika, tapi juga di seluruh belahan dunia, termasuk Indonesia. Apalagi jika dikaitkan dengan perkembangan teknologi informasi, maka hampir tidak ada perbedaan peran pustakawan di mana pun mereka berada. Tuntutan ketrampilan akibat perkembangan

teknologi, sama saja. Karena itu fenomena yang terjadi pada pustakawan di negara maju juga dapat kita jadikan acuan untuk mengkaji peran seperti apa yang paling tepat bagi pustakawan akademik kita.

Salah satu yang menonjol di lingkungan akademik adalah sikap kritis dan tingginya ekspektasi atau harapan pemustaka akan kualitas layanan perpustakaan yang diberikan pustakawan. Sikap ini cenderung membuat pustakawan menjadi rentan terhadap kritik dan sering menjadi objek penilaian akan kualitas layanan akademik di suatu universitas. Persoalan menjadi makin rumit karena gap antara pustakawan dan pemustaka terlalu tinggi. Misalnya, seorang pemustaka mahasiswa tingkat doktoral dilayani oleh seorang pustakawan lulusan SMA. Sesungguhnya tidak ada masalah jika pemustaka hanya berinteraksi dengan pustakawan tersebut ketika meminjam buku. Namun ketika pemustaka mulai berkomunikasi mengenai hal-hal yang lebih detil tentang dunia akademiknya, dan tidak mendapat respon seimbang dari pustakawan, di saat itulah persepsi si pemustaka terbentuk tentang profesi pustakawan.

Dari pengalaman dan pengamatan sehari-hari, pemustaka di perguruan tinggi cenderung mengharap hal-hal berikut dari pustakawan:

- 1) Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan rehabilitas pelayanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan, serta tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan. Pemustaka akan dengan mudah memaafkan kesalahan pustakawan jika direspon dengan cepat dan tepat, walaupun kebutuhan informasinya tidak didapatkan.
- 2) Ketepatan waktu pelayanan. Jangan anggap remeh dengan keterlambatan membuka layanan walaupun hanya sekitar 5 menit.

- 3) Kemudahan dalam mendapatkan layanan. Pada dasarnya pemustaka masih lebih suka dilayani daripada diajari untuk melayani diri sendiri. Itu sebabnya program pendidikan pemakai di masa awal perkuliahan tidak terlalu signifikan pengaruhnya bagi pemustaka.
- 4) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Banyak konflik yang terjadi antara pustakawan dan pemustaka yang berkaitan dengan kesopanan dan keramahan ini. Sebagian besar pemustaka lebih memilih tidak mendapat informasi yang dibutuhkan asal dilayani dengan ramah, daripada mendapat informasi yang dibutuhkan tapi pustakawannya tidak ramah dan sopan.
- 5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan dan informasi. Pemustaka tidak suka dengan ketentuan-ketentuan penggunaan fasilitas yang sifatnya administratif dan birokrasi.
- 6) Pelayanan atau sentuhan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas. Pemustaka akan merasa sangat dihargai jika mendapat layanan secara personal, misalnya mengirim informasi melalui email atau pesan singkat di telepon selulernya.

Selain yang tertera di atas, sivitas akademika di perguruan tinggi juga mengharapkan adanya program-program perpustakaan yang berkaitan langsung dengan proses akademik, seperti program *information literacy*. Melalui program ini, sivitas akademika sebagai pemustaka di perguruan tinggi dapat berinteraksi langsung dan merasakan peran pustakawan dalam proses pembelajaran yang mereka tempuh.

Darimana Datangnya Keluhan? Faktor ketidakpuasan pemustaka

akan layanan yang diberikan pustakawan sebetulnya tidak melulu akibat kelemahan atau rendahnya kualitas pustakawan, tapi juga sistem yang berjalan di lembaga memiliki andil yang cukup berarti. Ketidakpuasan pemustaka seringkali terjadi akibat adanya kesenjangan antara kebutuhan pemustaka dengan layanan yang tersedia, yang disebabkan oleh :

- 1) Kurangnya komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan.
- 2) Perpustakaan cukup tanggap terhadap jenis layanan yang dibutuhkan pemustaka, namun tidak *concern* terhadap kualitas layanan yang tersedia.
- 3) Tidak adanya standarisasi tugas. Pustakawan tidak memiliki acuan yang jelas dalam memberikan layanan sehingga cenderung menggunakan standar pribadi masing-masing.
- 4) Tidak ada kesesuaian antara *skill* pegawai dengan bidang tugas yang sesuai. Penempatan staf yang tidak sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan untuk mengerjakan suatu layanan akibat tidak diterapkannya sistem kepegawaian berbasis kompetensi.
- 5) Tidak ada kesesuaian antara sistem kontrol/evaluasi dengan sistem imbalan bagi pegawai. Tidak ada dampak positif atau negatif terhadap suatu kesalahan atau prestasi yang dilakukan pustakawan. Hal ini menyebabkan pustakawan tidak terlalu peduli apakah pekerjaannya benar atau salah.
- 6) Kurangnya *teamwork*. Tidak ada sistem kerjasama atau hubungan komunikasi profesional antarstaf. Masing-masing layanan berjalan sendiri-sendiri.
- 7) Kurangnya rasa percaya diri pustakawan berhadapan dengan pemustaka dari level yang lebih tinggi.

- 8) Kemampuan berkomunikasi yang tidak tepat. Banyak keluhan pemustaka yang timbul akibat kesalahpahaman dalam berkomunikasi. Sebaliknya, banyak masalah yang dapat diselesaikan jika memiliki kemampuan komunikasi yang tepat, baik antar pustakawan maupun antara pustakawan dan pemustaka.

Menurut penulis, interaksi antara pemustaka dan pustakawan mengimplikasikan suatu pola hubungan sosial pada tataran yang lebih luas. Tidak dapat dipungkiri bahwa bagaimanapun canggihnya mekanisasi dan otomatisasi di bidang perpustakaan, kontak secara personal tetap diperlukan, terutama pada kultur masyarakat lisan. Salah satu contoh adalah adanya layanan konsultasi (konseling) di perpustakaan. Karena itu, hal utama yang menjadi pertimbangan dalam mencapai kepuasan pemustaka adalah kompetensi pustakawan dalam berkomunikasi.

Menurut Dennie Heye: *'being an information professional, however, requires certain characteristics to transform successfully into a twenty-first century information professional, constantly reinventing themselves to stay relevant. As technology, user behaviour and information needs constantly change, we have to adopt - meaning we must also constantly change.'* Pustakawan harus fleksibel, mudah menerima perubahan, dan mengadopsi segala perkembangan dalam pekerjaannya sehari-hari.

Apa yang Dapat Dilakukan?

Keseluruhan permasalahan yang disinggung di atas bermuara pada persoalan kompetensi pustakawan. Akhir-akhir ini kompetensi pustakawan mendapat perhatian serius dari berbagai kalangan, khususnya dari para praktisi perpustakaan. Masalah ini menjadi semakin mendesak karena tuntutan kebutuhan pemustaka

dan perkembangan teknologi informasi yang cepat dan dinamis. Pada kenyataannya, kompetensi pun selalu berkembang seiring dengan perkembangan teknologi. *Special Libraries Association (SLA)* pada tahun 1996 merumuskan dua jenis kompetensi di abad 21 yang harus dimiliki para pendidik, mahasiswa, praktisi dan pegawai, yaitu kompetensi profesional dan kompetensi individu. Namun pada Juni 2003 (SLA, 2003: 2) rumusan ini direvisi dan ditambah satu kompetensi inti atau *core competence*, yang merupakan pengait kompetensi profesional dan kompetensi individu.

Mengacu pada uraian mengenai kebutuhan pemustaka, kepuasan pemustaka dan faktor-faktor penyebab ketidakpuasan, di bawah ini diuraikan kompetensi-kompetensi yang perlu dimiliki pustakawan akademik untuk menampilkan kinerja yang profesional sehingga dapat memuaskan pemustaka di pendidikan tinggi. Kompetensi-kompetensi ini tentu saja di luar kompetensi dasar sebagai pustakawan, seperti pendidikan, pengetahuan akan hal-hal yang berkaitan dengan teknis perpustakaan dan pemahaman akan tugas dan fungsi perpustakaan sebagai penyedia dan pengelola informasi.

1. **Assertive Communication**

Kemampuan berkomunikasi merupakan poin utama dalam memberikan layanan informasi. Segala aktifitas di perpustakaan berkaitan erat dengan kemampuan berkomunikasi, baik antar pustakawan maupun antara pustakawan dan pemustaka. Menurut De Saez (1993) strategi komunikasi yang dapat digunakan di pusat informasi adalah strategi komunikasi AIDA (*Awareness, Interest, Decision Action*).

Awareness. Pustakawan harus sebisa mungkin menarik perhatian pemustaka untuk mengetahui apa yang dimiliki dan dapat ditawarkan oleh perpustakaan. Hal ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya dengan menyebarkan *leaflet, booklet*, pameran, publikasi melalui media cetak maupun elektronik, kerjasama dengan lembaga-lembaga pendidikan dengan mengadakan ceramah, seminar, dll.

Interest. Apabila perhatian pemustaka telah terbangkitkan, hendaknya disusun upaya menumbuhkan minat (*interest*), yang merupakan derajat yang lebih tinggi dari perhatian. Minat adalah kelanjutan dari perhatian yang merupakan titik tolak bagi timbulnya hasrat (*desire*) untuk melakukan suatu kegiatan yang diharapkan komunikator. Dari rasa ketertarikan tersebut perlu diadakan kegiatan lanjutan demonstrasi berupa ajakan yang mengarah pada pengambilan keputusan (*decision*) untuk melakukan atau untuk mengikuti kegiatan yang ditawarkan oleh perpustakaan tersebut. Inilah yang disebut tahap **action** atau tindakan.

Kemampuan berkomunikasi yang baik menjadi andalan utama pustakawan dalam menghadapi berbagai karakter pemustaka. Salah satu teknik komunikasi yang sangat tepat dimiliki pustakawan adalah komunikasi asertif, yaitu kemampuan menerapkan strategi berkomunikasi yang tepat sesuai karakter pemustaka. Menurut Hariyadi (2006 : 1) pola komunikasi asertif adalah komunikasi yang "paling sehat" dan efektif; memudahkan pemecahan masalah; mengurangi 'ledakan emosi'; membutuhkan '*skills*' dan perubahan pola pikir. Strategi komunikasi efektif menjadi sangat penting mengingat

karakter masyarakat Indonesia dengan kecenderungan budaya lisan. Orang yang menerapkan komunikasi asertif memiliki ciri-ciri berikut :

- a) Mempertahankan hak-haknya tanpa mengorbankan hak orang lain
- b) Selalu berkomunikasi berdasarkan "saling menghargai" dan selalu berusaha menemukan jalan keluar untuk kepentingan bersama.
- c) Pendengar aktif, objektif dan tidak emosional.
- d) Memiliki kekuatan personal dan mau berbagi kekuatan yang dimiliki dengan orang lain.
- e) Mendapatkan '*respect*', dukungan dan diterima dengan positif oleh lingkungan.
- f) Memiliki "*good sense of humor*"
- g) Siap menanggung resiko yang mungkin timbul
- h) Bertanggung jawab, memiliki integritas dan kebebasan berpendapat.

2. **Continuous Improvement**

Menurut manajemen Toyota, hal yang terpenting untuk meningkatkan kualitas adalah memberdayakan proses dan orang. Toyota dikenal sebagai perusahaan yang memiliki manajemen sangat efisien dan manusiawi. Perusahaan yang telah mendunia ini menganut dua pilar yang mendukungnya yaitu: "*Continuous Improvement*" (peningkatan berkesinambungan) dan "rasa hormat terhadap orang lain". CI yang sering kali disebut kaizen adalah pendekatan dasar Toyota dalam menjalankan bisnisnya. Nilai sebenarnya dari CI terletak pada pembentukan suasana belajar yang terus menerus (*continuous learning*) dan suatu lingkungan yang tidak hanya menerima, tetapi benar-benar menyambut perubahan. Lingkungan semacam itu hanya dapat diciptakan

di tempat yang memiliki rasa hormat terhadap orang lain.

Prinsip ini sangat tepat diterapkan di perpustakaan karena perpustakaan merupakan tempat dimana proses pembelajaran terjadi untuk menghasilkan masyarakat cerdas dan berpikir kritis. Perpustakaan harus menciptakan suasana belajar yang terus menerus di lingkungannya, dimana para pustakawan dapat mengembangkan diri menjadi manusia-manusia yang selalu siap menerima perubahan dan memiliki apresiasi yang tinggi pada pemustaka dan kebutuhan-kebutuhannya. Komunikasi yang asertif hanya dapat tercipta dalam lingkungan yang memiliki rasa hormat pada orang lain.

Beberapa poin penting yang dapat dilakukan pustakawan dan perpustakaan adalah dengan memfokuskan perhatian pada variabel-variabel berikut:

Variabel	Perpustakaan	Pustakawan
Visi layanan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Komunikasikan visi layanan secara konsisten dan "top down" dalam rangka menekankan pentingnya kualitas layanan dan kepuasan pemustaka untuk menciptakan nilai superior bagi organisasi ▪ Penetapan standar pelayanan dan ukuran-ukurannya. ▪ Penetapan patok banding (<i>benchmark</i>) praktek, pelayanan terbaik dari organisasi lain. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Terapkan quality design yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. ▪ Lakukan need assessment terhadap pemustaka secara reguler untuk mendapatkan informasi tentang jenis dan kualitas pelayanan yang mereka inginkan.
Penanganan klien (<i>customer treatment</i>)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Penetapan lingkungan pelayanan yang menyenangkan bagi pemustaka sebagai tempat pembelajaran ▪ Penetapan sistem yang cepat dan mudah untuk informasi, pelayanan dan complain 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jadikan pemustaka sebagai partner belajar dengan menerapkan komunikasi asertif ▪ Kaji profil pemustaka melalui interaksi rutin. ▪ Tetapkan berbagai alternatif baik dari segi sumber pelayanan maupun cara-cara penyampaian pelayanan
Pemberdayaan karyawan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Penetapan standarisasi tugas ▪ Ciptakan pelatihan yang mengarah kepada pengembangan kompetensi karyawan ▪ Penetapan "reward and punishment" bagi pelayanan. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lakukan self improvement secara berkesinambungan ▪ Pahami konsep-konsep 'how to sell yourself' secara professional.

3. Kuasai Literasi Informasi

Literasi informasi (*information literacy*) menjadi program andalan pustakawan di lingkungan pendidikan tinggi, karena melalui program inilah pustakawan dapat melibatkan diri secara aktif di bidang akademik. Penguasaan terhadap literasi informasi tidak semata-mata berkaitan dengan materinya tapi juga dengan strategi menjalankan dan mengajarkannya. Melalui program tersebut komunitas perguruan tinggi dapat merasakan peran penting pustakawan secara langsung dalam kegiatan akademik.

4. Pelajari Proses Penelitian dan Dunia Peneliti

Salah satu kegiatan utama perguruan tinggi adalah meneliti. Para peneliti di perguruan tinggi sangat menggantungkan 'hidup'nya pada perpustakaan sebagai sumber-sumber ilmiah. Pustakawan harus memahami dunia para peneliti, bagaimana cara kerja mereka, sehingga dapat memberikan kontribusi atau layanan yang tepat. Adalah penting juga belajar tentang metode-metode penelitian dan melakukan penelitian itu sendiri karena sesungguhnya pustakawan juga perlu melakukan penelitian tentang layanan yang mereka sediakan. Kegiatan penelitian harus menjadi bagian dari tanggung jawab pustakawan akademik karena melalui kegiatan tersebut pustakawan dapat terlibat langsung dengan sivitas akademika. Pustakawan dapat berperan menjadi pendamping peneliti, pengumpul data, atau penyedia akses ke berbagai narasumber.

5. Pahami Visi Universitas dan Sistem Akademik

Saat ini sebagian besar universitas memiliki visi menjadi universitas kelas dunia melalui pencapaian ranking universitas. Pahami bagaimana perpustakaan dapat memberikan kontribusi untuk mencapai visi itu. Ketahui pula di perangkian model apa universitas Anda terjaring, apakah di versi ARWU (*Academic Ranking World University*), *The Times Higher Education Supplement* (THES), atau Webometrics. Lalu pelajari sistem penilaian yang diterapkan di tiap model perangkian itu sehingga dapat menempatkan diri dengan tepat di bagian mana pustakawan dapat memberikan andil.

Pustakawan di perguruan tinggi juga tidak dapat lepas dari proses akademik yang diterapkan di tempatnya bekerja. Secara sepiantas tidak ada kaitan antara perpustakaan dengan jam perkuliahan atau metode belajar yang diterapkan di kelas. Kenyataannya, semua proses akademik berkaitan erat dengan perpustakaan. Jam perkuliahan berkaitan dengan jam layanan perpustakaan. Jangan sampai perkuliahan masih berjalan tapi layanan perpustakaan sudah tutup. Metode belajar berhubungan erat dengan koleksi dan peraturan pemanfaatan fasilitas perpustakaan. Pemustaka di perguruan tinggi akan lebih banyak belajar mandiri dan diskusi kelompok. Karena itu perpustakaan harus dapat mengakomodir semua kebutuhan ini dengan penyediaan koleksi, fasilitas, dan sistem layanan yang tepat.

6. Tingkatkan Rasa Percaya Diri

Profesi apa pun membutuhkan rasa percaya diri yang tinggi.

Rasa percaya diri yang rendah seringkali timbul akibat praduga-praduga atau penilaian terhadap sesuatu yang belum tentu benar. Misalnya, menganggap diri tidak layak atau tidak selevel dengan orang lain (pemustaka). Hal ini sering terjadi di lapangan. Seorang pustakawan tidak berani menjadi instruktur tentang pemanfaatan *online journal* hanya karena pendidikannya tidak selevel dengan mahasiswa, padahal pustakawan tersebut paham betul tentang *online journal*.

Salah satu cara sederhana yang dapat ditempuh untuk meningkatkan rasa percaya diri adalah dengan membuka diri terhadap kritik atau masukan, menjalin komunikasi dengan banyak pihak, dan menambah wawasan melalui berbagai bacaan. Bukankah di perpustakaan tersedia berbagai sumber informasi yang mencakup semua kebutuhan itu? Tidakkah aneh jika pustakawan diibaratkan dengan kalimat yang mengatakan: 'tikus mati di lumbung padi'?

Penutup

Pembahasan singkat di atas tentulah tidak menjawab semua permasalahan yang dihadapi pustakawan perguruan tinggi. Masih banyak hal yang penting digali lagi untuk mendapatkan gambaran jelas mengenai pustakawan akademik yang tepat. Bagaimanapun juga tidak ada standar baku yang dapat diterapkan di semua universitas, namun secara garis besar dapat dikatakan bahwa jika kita berbicara mengenai pustakawan akademik, kita berbicara tentang pustakawan yang:

- 1) Memiliki kemampuan komunikasi asertif
- 2) Mau mengembangkan diri secara berkesinambungan
- 3) Menguasai literasi informasi
- 4) Mengerti proses penelitian dan

dunia peneliti

- 5) Memahami visi universitas dan sistem akademik
- 6) Memiliki rasa percaya diri yang tinggi.

Kompetensi tersebut sesungguhnya tidak selalu terkait dengan tingkat pendidikan. Artinya, tingkat pendidikan tidak selalu berbanding lurus dengan kompetensinya, kecuali kompetensi akademik. Penulis yakin, bahwa setiap orang memiliki potensi untuk meningkatkan kompetensinya dengan berbagai cara, tidak selalu harus melalui jalur pendidikan formal. Semoga pustakawan akademik dapat membuktikannya....: -) 📖

daftar pustaka

Ferreira, F., Santos, J.N., Nascimento, L., Andrade, R.S., Barros, S., Borges, J. et al. 2007. "Information professionals in Brazil: core competencies and professional development" *Information Research*, **12**(2) paper 299. [tersedia di <http://InformationR.net/ir/12-2/paper299.html>]

Hariyadi, U. 2006. "Effective Communication for Assertive Librarian". Pelatihan Pustakawan Universitas Indonesia.

Harris, M.H.; Hannah, S.A. 1996. "The treason of the librarians: Core communication technologies and opportunity costs in the information era". *The Journal of Academic Librarianship*, Volume 22, Issue 1, 1996, Pages 3-8

Liker, J. K. 2006. "The toyota way : 14 prinsip manajemen dari perusahaan manufaktur terbesar di dunia". Jakarta: Erlangga.

Rice-Lively, M. L.; Racine, J. D. 1997. "The role of academic librarians in the era of information technology". *The Journal of Academic Librarianship*, Volume 23, Issue 1, January 1997, Pages 31-41