

## ERA BARU LAYANAN PERPUSTAKAAN

Hariyah

Pustakawan Perpustakaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI

### ABSTRAK

Layanan perpustakaan terus mengalami perkembangan seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Bagaimanakah sesungguhnya perpustakaan menghadapi era baru yang serba digital yang secara langsung mempengaruhi jenis dan kualitas layanan perpustakaan? Tulisan ini bermaksud untuk memotret kondisi layanan perpustakaan berdasarkan kajian tiga artikel yang dibahas dalam tulisan ini. Diharapkan kajian dalam artikel tersebut menjadi dasar pengetahuan dan motivasi untuk memberikan layanan yang terbaik bagi pemustaka. Dengan demikian, pustakawan diharapkan dapat mengikuti perubahan yang terjadi dengan berupaya melakukan cara-cara yang kreatif dan inovatif sehingga tetap mampu memenuhi kebutuhan informasi para penggunanya.

**Kata Kunci:** Perpustakaan Digital, Layanan Perpustakaan, Teknologi Informasi, Pustakawan, Kebutuhan Pemustaka

### ABSTRACT

*Library services continue improving along with advances in information and communication technology. How do libraries face the digital era that straightly affects the type and quality of library services? This paper intended to show the condition of library services based on a study of three articles discussed in this paper. It is hoped that the study may increase the librarians' knowledge and motivation so that they can provide the best services. As a result, librarians are expected to adapt to the changes in creative and innovative ways so that they can keep up with the users' needs of information and consequently the users keep visiting the libraries.*

**Keywords:** Digital Library, Library Service, Information Technology, Librarian, Needs of Library User

### A. PENDAHULUAN

Aneka ragam sumberdaya informasi semakin marak belakangan ini, khususnya yang dikembangkan oleh para pustakawan dan penggiat informasi utamanya di negara-negara maju. Pada awalnya informasi yang bersifat *paper-based*, dan merupakan koleksi utama dari perpustakaan tradisional telah mengalami banyak perubahan. Sekarang, koleksi tersebut telah banyak yang tersedia dalam bentuk elektronik atau digital. Banyak juga produk-produk informasi hanya ada dalam bentuk digital. Adanya perkembangan informasi dalam bentuk digital dan diiringi dengan sistem temu balik yang semakin efektif menjadikan informasi

tersebut sangat mudah diakses. Hal ini didukung oleh Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang semakin canggih sehingga menjadi salah satu cara yang paling efektif dan efisien dalam pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka.

Perkembangan produk-produk berbasis elektronik yang memunculkan istilah *digital library*. *Digital library* adalah suatu lingkungan perpustakaan yang memiliki koleksi atau informasi, apakah itu dokumen, video, gambar, suara dan sebagainya yang disimpan dalam bentuk digital dan diakses dengan menggunakan perangkat elektronik. Koleksi-koleksi atau bahan digital tersebut terekam

dalam beragam media seperti *e-book*, CD-ROM dan sebagainya. Kemudian, koleksi atau bahan tersebut diakses melalui internet, atau jaringan lokal atau melalui komputer *stand-alone*.

Melihat perkembangan yang seperti itu, pustakawan diharapkan bisa mengikuti perubahan yang terjadi dengan berupaya melakukan cara-cara yang kreatif dan inovatif sehingga tetap mampu memenuhi kebutuhan informasi para pemustaka. Hal ini perlu diperhatikan oleh pustakawan agar perpustakaan tidak ditinggalkan oleh pemustaka. Pustakawan dituntut untuk bisa responsif terhadap segala perubahan atau perkembangan yang terjadi dalam dunia informasi berikut perkembangan teknologinya. Pustakawan harus memikirkan bahwa organisasinya bukan sekedar "perpustakaan sebagai ruang secara fisik, tetapi perpustakaan sebagai organisasi yang berkembang yang harus bisa menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang ada, utamanya dalam mengembangkan beragam jenis layanan diantaranya koleksi digital".

Berdasarkan hal tersebut, tulisan berikut ini membahas bagaimana perpustakaan mengusahakan sebuah layanan baru yang bersifat digital kepada pemustaka. Paradigma baru layanan perpustakaan ini diantaranya adalah penyediaan bahan atau koleksi digital seperti CD-ROM dan *e-book* beserta akses informasi elektronik lainnya sebagai suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan pemustaka secara maksimal. Sementara di sisi lain ada budaya di perpustakaan yang bisa menjadi faktor penghambat perkembangan perpustakaan sebagai *growing organism*. Sebagai bahan pemaparan, penulis mengambil tiga artikel ilmiah yang terkait dengan pembahasan tersebut. Pemaparan berikut ini berdasarkan *review* ketiga artikel ilmiah yang dimaksud.

Artikel pertama berjudul *Electronic Book Use in a Public Library*. Artikel kedua berjudul *Digital nature and digital nurture: libraries, learning*

*and the digital native*, dan artikel yang ketiga berjudul *The use of grapevine information for decision making and management in university libraries: A Kenyan perspective*.

Artikel pertama membahas tentang penggunaan alat baca *portable* buku elektronik atau *e-book* di perpustakaan umum di Inggris. Alat ini, dengan segala kelebihan dan kekurangan yang dimiliki, menjadi daya tarik tersendiri bagi pemustaka untuk memanfaatkan jasa layanan yang ada di perpustakaan. Artikel ini dipilih sebagai salah satu contoh dari sekian banyak artikel yang membahas tentang tema serupa. Walaupun artikel ini ditulis tahun 2003 dengan lokasi kejadian di Inggris, tetapi informasi yang terkandung di dalamnya masih relevan dengan kondisi di Indonesia. Pustakawan dapat mengetahui bagaimana kondisi perpustakaan umum di Inggris saat itu dan dapat mengambil pelajaran dan evaluasi untuk perkembangan perpustakaan di Indonesia.

Kemudian artikel yang kedua membahas mengenai "*digital native*" yakni generasi yang lahir dan dibesarkan di era teknologi digital. Generasi ini dikenal juga dengan istilah generasi milenial. Mereka adalah pengguna teknologi terkini dan sangat responsif dengan perkembangan jaman. Artikel kedua ini dipilih sebagai salah satu contoh dari sekian artikel dengan tema serupa. Artikel yang ditulis tahun 2008 dengan mengambil lokasi di perpustakaan perguruan tinggi di Hong Kong ini masih relevan untuk dijadikan pelajaran bagi perkembangan perpustakaan di Indonesia. Dari artikel ini, pustakawan dapat mengetahui bagaimana kondisi pemustaka di perpustakaan tersebut pada tahun itu dan bagaimana pustakawan di sana menggagas pelayanan yang sesuai dengan pemustakanya.

Terakhir adalah artikel yang membahas tentang sumber daya manusia di perpustakaan, diantaranya masalah komunikasi. Sebaik apapun layanan dan fasilitas yang ada di perpustakaan, jika tidak didukung oleh SDM

perpustakaan yang ada, maka perpustakaan pun tidak akan berjalan baik. Walaupun artikel ini ditulis tahun 2011 dengan mengambil lokasi di perpustakaan universitas di Kenya, namun informasi yang terkandung di dalamnya masih relevan untuk pengembangan perpustakaan di Indonesia. Artikel ini sebagai salah satu contoh dari sekian banyak artikel yang membahas tentang sumber daya manusia di perpustakaan.

Ketiga artikel ini memiliki keterhubungan satu dengan lainnya. Bahwa teknologi terus berkembang, beragam produk teknologi dihasilkan. Produk teknologi ini memiliki penggemarnya masing-masing. Penggemar tersebut lah yang menjadi potensi pemustaka yang membutuhkan pelayanan prima dan kreativitas pengelolanya. Sementara itu berjalannya teknologi di perpustakaan memerlukan dukungan dari pengelolanya. Jika tidak ada dukungan bahkan menimbulkan resistensi disebabkan pola komunikasi atau budaya kerja yang kurang pas, maka tujuan dari perpustakaan akan tersendat.

## B. PEMBAHASAN

Berdasarkan paparan di atas, maka pembahasan pada bab ini, akan dibagi menjadi empat bagian yaitu: Tinjauan Umum Artikel, Paradigma Baru Layanan Perpustakaan, Akses Informasi di Perpustakaan, dan Budaya yang Menghambat Layanan Perpustakaan.

### Tinjauan Umum Artikel

Tulisan kali ini mengentengahkan review atas tiga artikel ilmiah yang masih berhubungan dengan perpustakaan digital. Ketiga artikel tersebut, yang pertama berjudul *Electronic Book Use in a Public Library*. Artikel kedua berjudul *Digital nature and digital nurture: libraries, learning and the digital native*. Artikel ketiga berjudul *The use of grapevine information for decision making and management in university libraries: A Kenyan perspective*.

Artikel pertama berjudul *Electronic Book Use in a Public Library*, penulisnya adalah Cliff McKnight dan James Dearnley.

Cliff McKnight adalah Ketua Departemen Ilmu Informasi, Universitas Loughborough. Kajian penelitiannya adalah tentang penggunaan sumber-sumber informasi terutama jurnal elektronik dan buku elektronik. Dia adalah Editor Kepala *Journal of Digital Information*. Sementara itu James Dearnley adalah dosen pada departemen ilmu informasi Universitas Loughborough. Kajian-kajian penelitiannya adalah tentang buku elektronik, *computer games* dan teori-teori tentang masyarakat informasi. Dia pernah terlibat dalam pengimplementasian koleksi buku elektronik di perpustakaan umum Essex.

Artikel yang ditulis kali ini membahas tentang potensi dari alat baca *portable* buku elektronik di perpustakaan umum di Inggris. Salah satu alat baca yang dipakai adalah *Rocket eBook*. Mereka menggunakan metode pengumpulan data dengan kuesioner yang disebar kepada para pengguna peralatan e-book di perpustakaan tersebut. Yang akan mereka lihat adalah bagaimana reaksi dari pengguna terhadap alat baca *e-book* dan pertimbangan-pertimbangan lembaga dalam penerapan hal tersebut dengan melibatkan para pustakawan.

Dijelaskan dalam artikel ini bagaimana perpustakaan umum di Inggris pada tahun 2001 memperkenalkan koleksi *e-booknya* kepada pemustaka. Muncul beragam tanggapan terhadap hadirnya koleksi *e-book* tersebut, baik di kalangan pemustaka maupun dari staf perpustakaan itu sendiri. Ada yang memberikan komentar positif ada juga yang negatif. Penelitian dalam artikel ini menunjukkan bahwa ada preferensi tersendiri di kalangan pemustaka terhadap pemanfaatan *e-book* daripada *paper-based*. Sebagian pemustaka merasa sangat senang dengan hadirnya koleksi *e-book* di perpustakaan, yang

tentu dibarengi dengan penyediaan alat baca *e-book* yang *portable*, sehingga mudah dibawa dan diakses oleh para pemustaka. Sementara di sisi lain, para pengelola perpustakaan dituntut bisa beradaptasi dengan baik atas hadirnya *e-book* sebagai salah satu layanan yang ada di perpustakaan. Dengan adanya *e-book*, pemustaka merasakan banyak kemudahan dalam mengakses begitu banyak koleksi buku yang hanya disimpan dalam sebuah alat kecil, dibandingkan *printed book*, yang mengaksesnya memerlukan banyak waktu dan tenaga. Di sisi lain para pengelola perpustakaan pun mengembangkan layanannya menuju kepada kepuasan pemustaka.

Dalam artikel ini disebutkan bahwa salah satu alat baca *e-book* yang dipakai adalah *Rocket eBook*. Perangkat ini relatif mudah dioperasikan. Namun demikian alat *portable* ini masih memiliki kekurangan, di antaranya bahwa *Rocket eBook* terlalu berat atau besar ketika dipegang. Dengan ukuran sebesar buku fiksi, *Rocket eBook* harus memperhatikan kualitas layar, baterai dan beratnya. Selain itu ternyata *Rocket eBook* dirancang untuk penggunaan secara pribadi atau individu ketimbang digunakan secara umum di perpustakaan. Bahkan, *Rocket eBook* itu sendiri masih uji coba di beberapa perpustakaan umum di Inggris dan jumlah buku yang bisa terekam di dalamnya masih terbatas. *Rocket eBook* ini adalah generasi pertama yang belum memberikan layanan yang prima karena masih *trial and error*.

Generasi baru perangkat *e-book* didedikasikan untuk menyediakan ruang yang cukup besar terhadap koleksi perpustakaan. Pustakawan di perpustakaan umum di Inggris pada tahun 2003 dilibatkan untuk melakukan kesempatan uji coba perangkat *e-book* ini terhadap koleksi perpustakaan. Dari uji coba ini ada indikasi bahwa penggunaan *e-book* ke depannya akan semakin kuat, namun belum bisa dipastikan bahwa apakah hanya perangkat

*e-book* ini yang akan menjadi *trend* atau tidak. Tetapi jelas bahwa koleksi *e-book* dan perangkatnya menawarkan perpaduan layanan yang menarik karena perangkat ini tidak terlalu mahal bila dibandingkan manfaat yang sangat besar yang diperoleh penggunanya.

**Artikel yang kedua ini berjudul Digital nature and digital nurture: libraries, learning and the digital native. Penulisnya Michael Robinson dari The Hong Kong Institute of Education, Tai Po, Hong Kong SAR.**

Dalam artikel ini muncul istilah "*digital native*" yakni generasi yang lahir dan dibesarkan di era teknologi digital. Pada umumnya mereka adalah para pelajar dan mahasiswa yang ada di universitas-universitas, dan selanjutnya merekalah yang akan menjadi pemustaka terhadap layanan perpustakaan ini.

Artikel ini berisi survei tentang layanan informasi kepada para "*digital native*", studi kasus pada perpustakaan perguruan tinggi di Hong Kong. Survei ini sebagai evaluasi dalam melihat apakah perpustakaan sudah memberikan layanan yang memuaskan pemustaka. Artikel ini juga mengulas tentang peran perpustakaan perguruan tinggi yang sangat signifikan dalam memberikan layanan kepada pemustaka yang disebut sebagai "*net generation*". Selain itu juga disinggung peran pustakawan perguruan tinggi dalam membekali mahasiswanya terhadap lingkungan informasi digital. Pustakawan yang paham akan hal tersebut, akan sangat mungkin memberikan pengaruh yang besar kepada para pemustaka dalam pemanfaatan teknologi informasi dan perkembangannya secara maksimal.

Temuan yang didapat dari artikel ini adalah jika perpustakaan memberikan layanan yang menarik kepada para pemustaka, maka layanan yang diberikan perpustakaan akan berumur panjang. Perpustakaan harus tetap fokus pada pengembangan layanan yang selaras dengan minat pemustaka serta kemudahan dalam mengakses informasinya.

Perpustakaan sesungguhnya tidak dalam kapasitas untuk bersaing dengan mesin pencari. Tetapi perpustakaan dapat belajar dari sistem mesin pencari untuk merancang layanannya. Penyediaan *link* dan perangkat lunak dalam *web* yang *user friendly* akan memberikan kenyamanan dan kualitas layanan perpustakaan yang baik serta meningkatkan keahlian sumber daya manusia yang ada di perpustakaan. Perpustakaan diharapkan mampu meningkatkan layanan dengan adanya akses virtual dan fisik dalam perpustakaan. Perpustakaan harus mampu membangun kedekatan dengan pemustaka, juga mampu mengakomodasi perkembangan baru dalam informasi digital.

Sekarang ini, perpustakaan perguruan tinggi bersaing dengan mesin pencari yang canggih seperti Google dan Yahoo! Apabila layanan perpustakaan tidak *support* terhadap perkembangan teknologi informasi yang ada, maka akan sangat mungkin ditinggalkan pemustaka. Perpustakaan harus mampu menjadi penyedia informasi atau media dalam pemenuhan informasi pemustaka secara maksimal. Pemustaka saat ini, sangat memiliki ketergantungan yang besar terhadap internet. Mereka sangat memanfaatkan teknologi informasi yang ada karena kecepatannya, kemudahannya, kenyamanannya dan ketepatannya. Generasi saat ini adalah para pemustaka yang hidup dalam lingkungan digital, fasilitas digital, perangkat sosial media yang interaktif dan internet tanpa batas. Merekalah yang disebut sebagai Generasi *Nef*.

Namun di sisi lain, perpustakaan sebagai organisasi yang berkembang, tidak serta merta didukung dengan kemampuan SDM yang memadai. Adanya pengelola perpustakaan yang hidup pada masa lalu, agak terseret-seret mengikuti perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat. Layanan perpustakaan ditantang untuk menjadi lebih fleksibel dan responsif dalam memenuhi kebutuhan

pemustaka yang dalam makalah ini disebut dengan istilah *user-centric*. Hal ini menunjukkan bahwa layanan perpustakaan adalah layanan yang mudah digunakan, memiliki hambatan minimal antara pemustaka dan informasi, interaktif, subjektif dan partisipatif. Ini semua tertuang dalam layanan dengan aplikasi Web 2.0. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki kesempatan untuk berada dalam lingkungan digital baik secara layanan maupun akses informasinya.

**Artikel yang ketiga ini berjudul *The use of grapevine information for decision making and management in university libraries: A Kenyan perspective*.**

Artikel ini membahas mengenai efektivitas informasi non-formal atau melalui saluran yang tidak resmi yang dikenal dengan istilah selentingan (*grapevine*) di perpustakaan universitas di Kenya. Model informasi seperti ini sangat berpengaruh terhadap pengambilan keputusan dalam organisasi. Selentingan (*grapevine*) berisi informasi yang bukan rahasia. Namun beredar di kalangan pelakunya secara rahasia atau informasi yang diperoleh lebih memperhatikan "apa yang dikatakan dan didengar orang-orang" daripada apa yang dikeluarkan pemegang organisasi secara resmi. Selentingan terdapat di organisasi baik besar maupun kecil tidak terkecuali di perpustakaan yang merupakan organisasi yang selalu berkembang (*growing organism*).

Dalam artikel ini disebutkan beberapa sebab utama timbulnya selentingan di perpustakaan universitas Kenya yaitu kurangnya frekuensi komunikasi yang sifatnya resmi dan konstan dari yang berwenang (manajer), kurangnya komunikasi antara dua belah pihak yaitu para staf perpustakaan universitas dan pimpinan departemen atau universitas, kurangnya kerja sama dan meningkatnya konflik antar pustakawan. Selain itu juga disebutkan dalam artikel ini bahwa meningkatnya selentingan dikarenakan manajer perpustakaan dipilih

bukan hanya karena kualifikasi melainkan juga karena senioritas. Karena itulah, beberapa hal berikut ini bisa menyebabkan buruknya manajemen di antaranya jarangya interaksi antar pustakawan, sifat diktator para pustakawan, pembagian tugas yang tidak merata, birokrasi yang kurang baik dan sikap pilih kasih dalam bertugas.

Selentingan (*grapevine*) umumnya menyebar dengan cepat. Beragam reaksi bisa muncul atas kebijakan tertentu (misalnya dalam soal pengembangan sebuah program baru di perpustakaan seperti pengadaan *e-book* dan CD-ROM). Perpustakaan dapat menggunakan isu selentingan tersebut sebagai masukan sehingga perpustakaan dapat mengambil langkah-langkah yang strategis dan bijak, yang mampu meminimalisir dampak negatifnya. Dengan demikian, selentingan sebagai sebuah model komunikasi yang informal atau bersifat desas-desus, menuntut manajemen dalam sebuah organisasi untuk menggunakan saluran yang resmi atau formal dengan baik tetapi juga tanpa harus meremehkan model komunikasi selentingan (*grapevine*) sebagai masukan yang berharga. Karena itu dalam organisasi informasi seperti perpustakaan, saluran-saluran komunikasi, baik yang formal maupun informal harus dibangun secara harmonis, berdasarkan kemanfaatan bersama.

### Paradigma Baru Layanan Perpustakaan

Pada perpustakaan umum, dengan karakter pemustaka yang beragam, penyediaan koleksi digital mengundang minat yang besar. Sebagaimana yang dicontohkan pada perpustakaan umum di Inggris (seperti tersebut pada artikel 1), yakni dengan adanya beberapa bahan koleksinya dalam bentuk digital, memberikan daya tarik tersendiri bagi pemustaka. Bentuk koleksi digital seperti *e-book* dan CD-ROM misalnya, dirasakan oleh pemustaka sebagai suatu hal yang sangat menyenangkan. Mengapa demikian, karena

dengan menggunakan alat baca *portable* yang bisa dibawa kemana-mana, dan mampu menampung ratusan *e-book* di dalamnya, maka ia menjadi media yang sangat strategis dalam penelusuran informasi dengan tidak menghabiskan banyak waktu dan tenaga serta berbiaya murah.

Datangnya teknologi seperti ini, menyebabkan terjadi perubahan yang revolusioner, bukan saja di rumah tetapi juga di perpustakaan. Sekarang ini setiap orang dapat membuat album foto dengan komputer yang ada di rumahnya, atau membuat video dengan menggunakan teknik editing yang memuaskan sehingga menghasilkan video yang berkualitas baik atau membuat CD-ROM yang berisi berbagai macam musik. Begitupun para pecinta buku, kini tidak lagi disajikan dalam bentuk tercetak tetapi sudah banyak *e-book* yang beredar di masyarakat. Lebih jauh Stueart dan Moran (2002) mengatakan bahwa sudah terjadi perubahan paradigma dalam dunia perpustakaan dan informasi. Sumber informasi (*resourch*) dulunya berbentuk satu medium (*one medium*), kini berbentuk maya dan multimedia. Layanan (*service*) yang beranggapan perpustakaan berperan sebagai gudang, kini sudah ibarat pasar (*supermarket*). Pustakawan sebelumnya hanya menunggu pemustaka, kini justru mempromosikan dan memberdayakan pemustaka.

Perpustakaan digital yang dibuat untuk masyarakat diharapkan mampu membantu mengurangi beragam "*digital divides*" dan "*social divides*" yang menimbulkan kesenjangan cukup besar antara pencari informasi yang kaya dan yang miskin. Juga menghindari terjadinya "*democratic divides*" antara mereka yang menggunakan dan yang tidak menggunakan teknologi dalam kehidupan publik. Serta menghindari "*global divide*" yang menggambarkan jurang yang cukup besar dalam mengakses informasi antara orang-orang yang tinggal dalam masyarakat yang sudah

terindustrialisasi dengan mereka yang tinggal pada masyarakat yang masih berkembang. Selain itu, perpustakaan diharapkan tidak hanya menyebarkan informasi secara luas, tetapi juga menyebarkan informasi terpilih misalnya tentang teknologi terbaru. Perpustakaan memastikan tidak ada pemustaka yang tertinggal dalam hal perkembangan informasi, teknologi dan keterampilan yang dapat mengakibatkan masyarakat atau pemustaka tertinggal dalam kehidupannya dan sulit berkompromi dengan keadaan.

Bahan-bahan atau koleksi di perpustakaan sebenarnya sudah banyak dialihkan dalam bentuk elektronik atau digital. Makalah-makalah simposium atau konferensi, jurnal dan produk multimedia lainnya banyak dikembangkan dan ditawarkan dalam bentuk elektronik. Beberapa perpustakaan membuat *home pages* dan menawarkan akses terhadap bahan-bahan yang bersifat unik dari koleksinya. Dalam hal ini, perpustakaan melakukan pameran virtual. Penerbitan elektronik atau digital akan menjadi suatu hal yang umum terutama di lembaga-lembaga yang banyak menghasilkan karya tulis seperti universitas, walaupun tidak menutup kemungkinan bahwa perpustakaan umum pun sudah banyak yang memiliki koleksi digital. Berbagai jurnal diterbitkan dalam edisi elektronik disamping edisi cetak. Beberapa bahan yang tergolong dokumen *unpublished* dan sulit untuk diperoleh, saat ini banyak yang diisajikan untuk umum melalui internet.

Jadi bentuk-bentuk layanan baru di perpustakaan adalah beragamnya koleksi perpustakaan dalam bentuk digital. Perpustakaan tidak lagi harus berupa ruangan secara fisik dengan sederatan rak buku yang berjajar di dalamnya. Untuk mengaksesnya diperlukan waktu dan tenaga yang cukup besar. Sementara pada era digital ini, koleksi perpustakaan yang ribuan tersebut, bahkan cukup disimpan hanya dalam sebuah media yang sangat kecil seperti *e-book reader*

(misalnya *Rocket eBook* yang diperkenalkan di perpustakaan umum di Inggris, seperti tersebut pada artikel 1), iPod dari Apple atau CD-ROM. Untuk mengaksesnya tidak memerlukan banyak waktu dan tenaga. Bahkan sangat fleksibel karena sifatnya yang *portable*. Namun demikian, paradigma baru layanan perpustakaan ini harus didukung dengan perangkat teknologi informasi dan komunikasi yang nyaman tidak hanya bagi pengelola perpustakaan, namun yang lebih penting adalah untuk kepuasan pemustaka.

Jangan sampai investasi yang mahal karena perubahan layanan yang tadinya konvensional beralih ke digital, ternyata sia-sia dan tidak efektif. Bisa jadi karena kurang promosi terhadap layanan baru di perpustakaan atau hanya sebatas mengikuti perkembangan jaman sehingga tidak diiringi dengan perencanaan dan *maintenance* yang matang. Atau bisa juga karena sumber daya manusia yang kurang mumpuni termasuk di dalamnya faktor budaya di perpustakaan yang malah menghambat berkembangnya perpustakaan (contohnya *grapevine* atau selentingan yang terjadi di antara pengelola perpustakaan dan manajer terhadap suatu kegiatan yang berlangsung di perpustakaan, seperti tersebut pada artikel 3). Alih-alih dengan biaya yang terkesan mahal untuk menjalankan layanan digital di perpustakaan yang sebenarnya bisa lebih efektif dan efisien sehingga menjadi bersifat lebih murah, malah yang terjadi anggaran yang besar tersebut tidak sebanding dengan kualitas layanan yang seharusnya maksimal dan memuaskan pemustaka.

### Akses Informasi di Perpustakaan

Bisa dikatakan bahwa beragam produk yang tersedia di perpustakaan, sudah banyak yang dialih bentuk ke dalam digital. Hal ini tentunya akan mempermudah akses terhadap informasi yang terkandung di dalamnya. Perpustakaan digital memainkan peranan yang sangat penting. Ia tidak hanya sekedar menyebarkan

informasi bahkan sampai ke pelosok daerah terpencil tetapi jauh lebih dahsyat adalah ia mampu mengubah budaya yang ada di masyarakat. Perubahan sudut pandang dan perilaku informasi masyarakat bisa berubah begitu drastis dengan adanya perpustakaan digital dan perangkat perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin canggih. Pada saat ini yang dihadapi perpustakaan adalah pemustaka yang sangat *gandrung* terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Mereka adalah para *digital native* atau *net generation* yang membutuhkan perlakuan khusus dalam layanan perpustakaan (seperti tersebut pada artikel 2). Bahkan perpustakaan seolah bersaing dengan mesin pencari yang bernama Google atau Yahoo! dalam memberikan akses informasi dan layanan kepada para pemustaka.

Perpustakaan digital adalah perpustakaan yang mengelola semua atau sebagian yang substansi dari koleksi-koleksinya dalam bentuk komputerisasi sebagai bentuk alternatif, suplemen atau pelengkap terhadap cetakan konvensional dalam bentuk mikro material yang saat ini didominasi koleksi perpustakaan (Saffady dalam Saleh, 2014). Pada dasarnya perpustakaan digital hanya menyajikan cara baru dalam mengelola dan mengakses perpustakaan. Kekuatan perpustakaan sesungguhnya baik konvensional maupun digital adalah dari konten yang diakuisisinya. Secara filosofis tidak terjadi perubahan terhadap perpustakaan. Perubahan yang dibawa oleh teknologi pada perpustakaan hanya mengubah cara kerjanya tidak mengubah pola pikir mendasarnya yaitu untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan dan diminta oleh pemustaka dengan cepat dan efisien. Perpustakaan harus berjalan sesuai visi dan misi awal perpustakaan itu didirikan. Keberhasilan perpustakaan digital seharusnya tergantung kepada koleksi yang disajikan, bagaimana pustakawan mengelolanya dan dapat dimanfaatkan dengan baik oleh

pemustaka.

Kompromi yang bisa dilakukan perpustakaan adalah layanan perpustakaan campuran (*hybrid library*) yang menggabungkan konsep layanan perpustakaan digital dan perpustakaan konvensional. Saat ini kebanyakan perpustakaan yang ada di Indonesia dan dunia menggabungkan kedua layanan perpustakaan ini, sehingga memenuhi kebutuhan informasi *stakeholdernya*. Untuk yang senang menggunakan buku secara fisik bisa membaca buku secara langsung, namun untuk orang yang *mobile* lebih senang mencari informasi dan membaca koleksi format digital.

Kondisi perpustakaan di Indonesia misalnya, secara umum berbeda-beda tergantung kondisi dan mulai terbentuknya perpustakaan tersebut. Ada yg masih dalam tahap *infant* (misal perpustakaan perguruan tinggi yang baru buka), bisa juga tahap *schoolboy* (misal perpustakaan yang mulai berbenah setelah mendapatkan pelatihan), ada yang tahap *lover* (misalnya perpustakaan yang sudah mulai stabil dan banyak diminati pemustakanya). Untuk perpustakaan yang sudah mengarah ke koleksi digital bisa masuk ke dalam fase "*Soldier*", fase di mana perpustakaan mengembangkan layanannya dengan menggunakan teknologi baru dan terus berusaha ekspansi mengembangkan layanan koleksi digitalnya.

Pandangan baru terhadap perpustakaan bahwa perpustakaan mampu menjadi media yang dapat mengatasi beberapa permasalahan di atas terutama dalam *mensupport* masyarakat mendapatkan keterampilan dalam hidupnya. Karena itulah perpustakaan mempunyai beberapa peran penting yakni perpustakaan sebagai agen perubahan yang memiliki *power* cukup besar. Perpustakaan dapat memberikan pengetahuan yang cukup luas dan terintegrasi mengenai pendidikan, industri, pemerintahan dan sosial kemasyarakatan. Menyebarluaskan informasi tentang teknologi serta berperan dalam rangka meningkatkan kemampuan atau keahlian

masyarakat melalui informasi yang dimiliki perpustakaan.

Pada akhirnya, bagaimana pun layanan yang disajikan perpustakaan, maka hal itu adalah untuk pemenuhan sebesar-besarnya kebutuhan informasi pemustaka. Secanggih apapun perangkat digital yang digunakan perpustakaan, maka itu harus sebanding dengan kualitas layanan perpustakaan yang diberikan kepada pemustaka. Karena itulah penting diperhatikan bahwa layanan perpustakaan yang berbasis teknologi informasi tersebut harus disesuaikan dengan preferensi atau minat pemustaka dan tentunya dengan akses informasi yang mudah, nyaman, *user friendly* serta efektif dan efisien. Berkembangnya layanan di perpustakaan harus disesuaikan dengan kebutuhan informasi pemustaka serta memperhatikan faktor budaya yang ada dalam masyarakat pengguna dan pengelolanya (seperti tersebut pada artikel 3).

### **Budaya yang Menghambat Layanan Perpustakaan**

Terhadap segala perkembangan teknologi informasi dewasa ini, pustakawan harus bisa melihat dengan jernih, apa yang sesungguhnya berubah. Nilai-nilai yang menjadi dasar profesi pustakawan adalah sama, tetapi cara nilai-nilai tersebut diaplikasikan dalam kegiatan perpustakaan akan mengalami perubahan secara mendasar. Misi perpustakaan untuk mengumpulkan, mengorganisasikan dan menyediakan akses terhadap sumberdaya informasi tetap relevan, tetapi teknologi dan cara untuk melakukannya mengalami perubahan. Penyediaan sumberdaya informasi tercetak tidak lagi memadai, tetapi harus dilengkapi dengan sumberdaya digital yang jumlah dan kecepatan penyebarannya terus meningkat.

Pustakawan harus bisa memanfaatkan jaringan informasi seperti internet dan perangkat teknologi informasi lainnya dalam rangka meningkatkan layanan kepada penggunanya. Perpustakaan diharapkan

mampu menawarkan pelayanan *online* melalui Internet, di mana masyarakat dapat mengakses katalog, memperpanjang pinjaman buku, menjadi rujukan, dan mengusulkan pengadaan bahan-bahan baru. Perpustakaan menjadi titik akses masyarakat dengan adanya sumber-sumber yang relevan untuk kepentingan publik. Sumber-sumber tersebut bentuknya beragam, baik yang tercetak maupun dalam bentuk digital seperti *e-book*, CD-ROM dan sejenisnya (seperti tersebut pada artikel 1). Perpustakaan perlu meninjau kembali peran dan sumber daya yang ada serta menata kembali layanan dalam merespon kebutuhan masyarakat yang terus mengalami perubahan. Hadirnya *net generation* yang *digital native* perlu mendapatkan perhatian yang serius (seperti tersebut pada artikel 2).

Dapat dikatakan bahwa membangun sebuah layanan perpustakaan berorientasi pada pemustaka bukanlah perkara mudah. Adanya koleksi digital yang akan dibangun di perpustakaan seperti adanya *e-book*, CD ROM dan akses informasi lainnya yang memerlukan seperangkat teknologi canggih, ternyata belum tentu seiring sejalan dengan adanya faktor budaya di lingkungan perpustakaan tersebut yang bisa menjadi salah satu faktor penghambat perkembangannya. Di antaranya adalah masalah komunikasi informal yang berkembang di antara para pengelola perpustakaan. Contohnya adalah *grapevine* atau selentingan (seperti tersebut pada artikel 3). Apabila model komunikasi ini dibiarkan tanpa adanya komunikasi formal yang dibangun bersama, maka program baru yang akan dikembangkan perpustakaan tidak akan berjalan dengan baik. Selentingan atau desas-desus ini pada dasarnya bisa menjadi positif bagi para pengambil kebijakan dalam organisasi tersebut, bila dimaksudkan untuk "*test the water*" atau melempar gagasan atau isyu kemudian menunggu reaksi. Bila reaksi dari masyarakat atau pengelolanya bagus, maka program tersebut bisa dijalankan. Bila

reaksinya sebaliknya, maka program tersebut perlu dipertimbangkan lagi untuk dijalankan.

Selain masalah komunikasi dalam organisasi, terdapat pula faktor penghambat berkembangnya perpustakaan yang disebabkan karena karakter pribadi dari pustakawan yang bersangkutan. Di antaranya adalah sulit keluar dari rutinitas yang ada (*out of the box*) dan sifat malas untuk berkembang atau mempelajari hal-hal yang baru. Beberapa sikap negatif lainnya seperti kurang fleksibel atau adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi yang mendukung kebutuhan pemustaka baik untuk masa kini maupun masa yang akan datang. Kurangnya kreatifitas pustakawan terutama dalam mencari pemecahan sebuah kondisi ataupun permasalahan dalam perpustakaan secara cerdas, unik, orisinal, serta membawa hasil yang tepat dan bermanfaat untuk dunia perpustakaan dan juga pendidikan di institusi yang menaunginya. Kurang proaktif dalam memikirkan apa yang dapat mereka lakukan untuk meningkatkan kualitas kehidupannya sebagai pustakawan dan kualitas layanan organisasinya yang memiliki visi ke depan, memandang masa depan penuh dengan optimisme. Dan juga pustakawan kurang berinovasi dalam mendayagunakan kemampuan dan keahliannya untuk menghasilkan karya baru dalam bidangnya.

Pustakawan di Indonesia saat ini masih banyak yang hanya terpaku di dalam ruang lingkup pekerjaannya saja, belum berani untuk mengintegrasikan diri dengan kegiatan lain di luar dirinya. Hal ini terkait dengan masih adanya pandangan bahwa perpustakaan hanya sebuah ruang berisi buku-buku dengan penjaganya. Kepustakawanan sendiri masih dianggap orang sebagai sesuatu yang biasa, yang bisa dipelajari dengan otodidak, tidak perlu mengikuti pendidikan yang tinggi. Hal itu tidak juga bisa disalahkan karena mereka yang bicara seperti itu berpengetahuan terbatas tentang profesi pustakawan dan keustakawanan.

Dalam meningkatkan kinerja dan kualitas layanan, pustakawan dituntut bersikap profesional. Sikap profesionalisme pustakawan yang perlu diperhatikan adalah kepribadian, kompetensi, dan kecakapan pustakawan. Melihat kebutuhan tersebut, tuntutan bagi pustakawan adalah menjadi pustakawan ideal. Ukuran ideal yang disyaratkan yaitu apabila pustakawan memenuhi persyaratan, seperti yang tercantum dalam kode etik pustakawan (Hermawan, 2006), yaitu aspek profesional dan aspek kepribadian dan perilaku. Budaya yang harus diterapkan di Indonesia adalah satu kata "Tingkatkan", dalam hal ini mencakup seluruh aspek, yang pertama adalah tingkat kesadaran diri sebagai pustakawan, kepercayaan diri dalam memegang profesi pustakawan dan kebersamaan dalam suatu organisasi profesi pustakawan tersebut.

### C. PENUTUP

Kegiatan automasi di perpustakaan yang kemudian berkembang dengan hadirnya perpustakaan digital, merupakan salah satu bentuk dari paradigma baru layanan di perpustakaan. Penyediaan bahan-bahan berbasis elektronik seperti *e-book* dan CD-ROM untuk dimuat dalam komputer *stand-alone* dan jaringan lokal terus berkembang. Pada tahap berikutnya perpustakaan mulai menyediakan akses ke jaringan global internet, membuat *home page* dan menyajikan katalog untuk diakses dari tempat lain. Dan seterusnya perpustakaan memiliki dan memproduksi sumberdaya informasi elektronik.

Perubahan yang terjadi di lingkungan perpustakaan dewasa ini bisa menyenangkan dan bisa pula mengkhawatirkan pustakawan. Menyenangkan, karena dengan teknologi yang berkembang saat ini sangat memudahkan tugas-tugas yang ada di perpustakaan sekaligus mempermudah akses pemustaka ke semua koleksi yang dimiliki perpustakaan yang tentunya dengan cara-cara yang efektif,

efisien, cepat, tepat dan nyaman. Apalagi para pemustaka yang sebagian besar kalangan muda, mereka adalah "*net generation*" atau para "*digital native*", yakni generasi yang lahir dan dibesarkan di era teknologi digital. Memprihatinkan, karena tidak selalu perkembangan teknologi dan informasi modern ini bisa diimbangi dengan kualitas sumber daya manusia di perpustakaan yang handal yang mampu memberikan layanan yang prima kepada penggunanya. Untuk itulah, pustakawan harus mengubah visi, menambah pengetahuan dan mengubah sudut pandang dan tingkah laku dengan menerjemahkan nilai-nilai tradisional ke dalam jaringan informasi elektronik masa depan.

Perpustakaan sebagai media simpan karya manusia, adalah lembaga yang memiliki kegiatan mulia karena lewat penyimpanan karya manusia akan terekam semua jejak langkah dan perkembangan kehidupan manusia yang dapat digunakan untuk penelitian, pengembangan wawasan, belajar dari masa silam untuk mengambil hikmah dan pelajaran yang berharga untuk menciptakan kehidupan masyarakat yang lebih baik. Dalam hal pengembangan budaya dan pengetahuan, perpustakaan memainkan peranan sebagai agen perubahan dalam pola fikir dengan menerapkan kebebasan berfikir dan akses yang luas terhadap sumber-sumber informasi. Peran perpustakaan di masyarakat yang begitu besar ini secara tidak langsung akan membentuk masyarakat informasi. Masyarakat informasi adalah suatu kondisi di mana masyarakatnya dengan semua aspek kegiatannya membekali diri dengan informasi yang dibutuhkan dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi baru sebagai mediana. Manfaat yang dirasakan dari perkembangan teknologi ini di antaranya bahwa kehidupan masyarakat semakin lebih baik, lebih efektif dan efisien. Pada masyarakat seperti ini terdapat adanya level intensitas informasi yang tinggi dalam kehidupan sehari-

hari, dalam organisasi-organisasi, di tempat kerja, dalam kegiatan sosial, pengajaran, bisnis dan masih banyak lagi.

Sesungguhnya peradaban manusia berubah dengan cepatnya. Mulai dari masyarakat primitif menuju masyarakat agraris dan kini masyarakat industri, yaitu suatu masyarakat yang membutuhkan informasi sebagai landasan berpijak dan pengambilan keputusan, kemudian beralih menjadi masyarakat informasi. Segala sesuatunya menjadi lebih murah, lebih cepat, tepat dan akurat. Namun demikian kondisi ini mempunyai efek positif dan negatif masing-masing. Dibutuhkan kearifan dalam masyarakat menyikapi era informasi ini. Tidak terjebak perdebatan dampak positif dan negatif era ini, yang akhirnya mandeg dan tidak berubah. Yang harus dibangun adalah kemauan untuk mengubah diri dan berkembang sesuai kebutuhan yang ada.

Daftar Pustaka

---

- Electronic Book Use in a Public Library*. Cliff McKnight and James Dearnley. *Journal of Librarianship and Information Science*. 2003 35: 235. DOI: 10.1177/0961000603035004003. The online version of this article can be found at: <http://lis.sagepub.com/content/35/4/235>.
- Digital nature and digital nurture: libraries, learning and the digital native*. Michael Robinson. *Library Management*. Vol. 29 No. 1/2, 2008. pp. 67-76. Emerald Group Publishing Limited 0143-5124. DOI 10.1108/01435120810844658. The current issue and full text archive of this journal is available at [www.emeraldinsight.com/0143-5124.htm](http://www.emeraldinsight.com/0143-5124.htm).
- The Use of Grapevine Information for Decision Making and Management in University Libraries: A Kenyan Perspective*. Fredrick Wawire Otiye. *International Research Journal of Library, Information and Archival Studies* Vol. 1(2) pp. 038-043, September, 2011. Available online <http://www.interestjournals.org/IRJLIAS>.
- Creth, Sheila D. 1996. *The electronic library: slouching toward the future or creating a new information environment*. Follett Lecture Series. <http://www.ukoln.ac.uk/follet/creth/paper.html>
- Onggo Bob Julius. 2005. *Cyber branding through cyber marketing: siasat dan motivasi sukses promosi, penjualan, branding dan pemasaran online*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Rachman Hermawan. 2006. *Etika kepustakawanan: Suatu pendekatan terhadap kode etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Reid, Edna. 1996. The Internet and digital libraries: implications for libraries in the Asean region. *Asian Libraries*.
- Saleh, Abdul Rahman. 2014. *Pengembangan Perpustakaan Digital*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Siregar, A. Ridwan. 1996. Pemanfaatan teknologi informasi untuk pemasaran perpustakaan. Medan: USU.
- Something for Everyone: Public Libraries and the Information Society. Copenhagen Conference 14-15th October 1999. Proposal for THE COPENHAGEN DECLARATION.
- Stueart, Robert D. dan Barbara B. Moran. 2002. *Library and information center management*. London: Greenwood Libraries Unlimited.
- Witten, Ian H. David Bainbridge and David M. Nichols. 2010. *How to Build a Digital Library*. 2nd ed. Burlington: Elsevier Inc.