

THE CONTRIBUTION OF LIBRARIANS IN SUPPORTING THE LEARNING PROCESS IN HIGHER EDUCATION THROUGH THE DEVELOPMENT OF SYNERGIC AND DYNAMIC SOCIAL INTERACTION

Bakhtiyar¹

¹Jurusan Ilmu Perpustakaan Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
E-mail : bakhtiyar.fisipuwks@gmail.com
Website : wayangsufi.com

ABSTRACT

The research aims to describe the contribution of librarians in supporting the learning process in higher education. The research aims at careful scrutiny with analysis based on detailed comprehensive studies, dominating the main content, which is based on the contribution of librarians in supporting the learning process in higher education. Research has a scope of study, fundamental analysis based on the focus of the main topic, regarding the contribution of librarians to support the learning process in tertiary institutions. Research analysis requires critical thinking, in order to apply a concept to history in the past or is happening. Therefore it is very appropriate to use historical approach research, characterized by the dominance of a critical inquiry into the development of a thought or term. Primary information sources, namely the most important element, are used as primary data. Collection of historical approach data prioritizes the empowerment of library research through a variety of reading activities on the literature, subject to the contribution of librarians, information services, learning processes in higher education.

Research uses qualitative descriptive analysis, sourced from various theoretical reading material research, research and non-research. Research dominates the description, checking and evaluative of factual facts in order to produce solutions to the problems that arise in the phenomenon of the role of librarians supporting the learning process in higher education. For the sake of validity of the analysis, content analysis is needed, useful in analyzing the meaning of the most important concepts, namely the contribution of librarians to support the success of the learning process. Observation of activities in the library, empowered to construct the theory. The use of comparative analysis is useful in making comparisons before and after the development of libraries in supporting the vision and mission of higher education to reach World Class University. The results showed that librarians have a very large contribution and play an active role in supporting the learning process in higher education.

Keywords : Social Interaction; Role of Librarian; Learning process

ABSTRAK

Penelitian bertujuan mendeskripsikan kontribusi pustakawan dalam menunjang proses pembelajaran di perguruan tinggi. Research berobyekkan kecermatan yang teliti dengan analisis berbasis kajian komprehensif detail, mendominasi content utama, yakni bertumpu kontribusi pustakawan dalam menunjang proses pembelajaran di perguruan tinggi. Penelitian mempunyai ruang lingkup kajian, penganalisisan mendasar berbasiskan

fokus bahasan pokok, mengenai kontribusi pustakawan menunjang proses pembelajaran di perguruan tinggi. Penganalisaan research, memerlukan pemikiran kritis, guna mengaplikasikan suatu konsep pada sejarah diwaktu lampau ataupun sedang terjadi. Oleh karenanya sangat tepat menggunakan penelitian historical approach, berkarakteristikan dominannya penyelidikan kritis terhadap perkembangan suatu pemikiran maupun istilah. Sumber informasi primer yaitu unsur terpenting, dipakai sebagai data primer. Pengkoleksian data historical approach mengutamakan pemberdayagunaan library research melewati bermacam aktivitas baca terhadap literatur-literatur, bersubyek kontribusi pustakawan, layanan jasa informasi, proses pembelajaran di perguruan tinggi.

Research menggunakan analisa diskriptif kualitatif, bersumberkan analisis berbagai materi bacaan bersifat teoritis, research serta non research. Penelitian mendominasi pendiskripsian, memeriksa serta evaluatif terhadap fakta-fakta faktual guna menghasilkan solusi pemecahkan, terhadap permasalahan yang timbul dalam fenomena peran pustakawan menunjang proses pembelajaran di perguruan tinggi. Demi validitas penganalisaan, diperlukan content analysis, bermanfaat menganalisis makna konsep terpenting, yakni konstibusi pustakawan untuk mendukung kesuksesan proses pembelajaran. Observasi terhadap aktivitas di perpustakaan, diberdayagunakan untuk pengkontruksian teori. Penggunaan analisis komparatif bermanfaat melakukan perbandingan sebelum dan sesudah adanya pengembangan perpustakaan dalam mendukung visi misi perguruan tinggi menggapai Worl Class University. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan memiliki kontribusi sangat besar dan berperan aktif dalam mendukung proses pembelajaran di perguruan tinggi.

Kata Kunci : Interaksi Sosial; Peran Pustakawan; Proses Pembelajaran

PENDAHULUAN

Asumsi masyarakat secara umum terhadap pustakawan adalah merupakan manusia teraneh, kurus atau gembrot memakai kacamata tebal serta tidak terlintas sedikitpun untuk bersahaabat, karena penuh dengan ketidakramahan. Pekerjaan pustakawan dianggap senantiasa bergeliat dengan buku-buku kuno, berada pada ruangan kecil, pengab, remang-remang dan tak enak dipandang mata. Namun demikian terdapat pula beranggapan positif, bahwa pustakawan merupakan kamus hidup dan berjalan yakni sebagai tempat untuk bertanya segala informasi yang dibutuhkan. Ada juga yang memandang penuh antusias bahwa perpustakaan sebagai tempat aktivitas pustakawan yang merupakan gudangnya segala ilmu, sentralitas informasi dunia, ataupun sebagai media dan sarana untuk pencarian informasi. Sejalan terhadap kemajuan teknologi informasi komunikasi (TIK), maka peran pustakawan berkembang yakni merupakan media unntuk menyampaikan informasi melalui bermacam progran pengemasan informasi yang diikuti beraneka cara penyajian. Pada dunia belajar pendidikan, peran perpustakaan semakin menjadi kebutuhan pokok disebabkan tidak semua informasi yang dibutuhkan bisa didapatkan secara mudah sebagaimana membalikan telapak tangan. Seyogjanya perpustakaan dalam pengelolaannya disesuaikan dengan tujuan sebagai pusat informasi, dimana pada proses komunikasi informasi bisa melalui berbagai media informasi. Pustakawan sangat berperan aktif sebagai media informasi yang sangat dibutuhkan, supaya informasi dapat tersampaikan pada pemakai dan keanekaragaman pengemasan informasi, yang dikelola pustakawan senantiasa tersedia untuk dimanfaatkan secara maksimalnya.

Terdapatnya peningkatan terhadap kebutuhan informasi semakin cepat, dimana

senantiasa membutuhkan informasi yang sangat akurat, memiliki nilai manfaat, sangat relevan, serta tepat waktu, mengakibatkan peran pustakawan semakin berkembang, menumpuk, memberatkan dan semakin kompleks. Masih banyak terdapat berbagai komplek atau keluhan mengenai sulitnya memperoleh informasi secara sangat akurat, relevan, tepat, murah dan cepat, sebab sebagian besar sivitas akademika menghendaki informasi yang dibutuhkan bisa didapatkan secara cepat, tepat, sangat efektivitas serta efisiensi. Pada level keamanan dan rasa nyaman untuk dapat menikmati pelayanan jasa informasi ternyata belum bisa dipenuhi dengan maksimal. Semua bentuk komplek atau keluhan dari pengguna harus ditanggapi dan direspon, sebagai tantangan dan sangat perlu dengan segera untuk dicari solusi pemecahannya, melalui permodelan pembaharuan untuk etos kerja serta kinerja pustakawan agar lebih “proaktif, kreatif, inisiatif dan inovatif”. Sebagai konsekuensi logisnya maka perpustakaan harus berani melaksanakan berbagai pembenahan dan perubahan secara holistic.

Pustakawan selalu dituntut supaya bisa mengeksplorasi berbagai metode yang baru, demi bisa menggapai kemajuan dan pengembangan produk-produk sangat layak untuk ditawarkan kepada pemakai melalui akses informasi dan kualitas layanan. Sudah saatnya, pengelolaan dan pengembangan perpustakaan ditangani oleh pustakawan handal, berkualitas, profesional dan berintegritas dalam rangka menunjang pencapaian visi dan misi word class university. Tak pelak lagi bahwa peran yang ditampilkan oleh pustakawan, dijadikan barometer terhadap informasi yang telah ditawarkan itu memiliki nilai kemanfaatan ataupun tak bermanfaat sama sekali, sesuai kebutuhan user ataukah tidak sesuai sama sekali. Sangat urgen untuk mengenal kiprah dari peran pustakawan dalam pengelolaan dan pengembangan perpustakaan, agar kemajuan dan perkembangan informasi yang sangat cepat dalam realitas sosial bisa sangat bermanfaat bagi para pemakai.

Berangkat dari ulasan di atas, maka penelitian bertujuan mengetahui dan mendiskripsikan kontribusi peran pustakawan dalam menunjang proses pembelajaran di perguruan tinggi. Kajian dan penelitian bertopikan peran pustakawan sangat menarik perhatian berbagai ahli karena pembahsan topik ini bisa dilihat dari berbagai disiplin ilmu. Oleh sebab itu penelitian membatasi ruang lingkupnya dengan memakai perspektif sosio kultural.

KERANGKA TEORI

A. Konseptualisasi Profesi Pustakawan

Profesi adalah merupakan pekerjaan yang harus dapat memenuhi syarat khusus dalam melaksanakannya, agar pada waktu melaksanakan pekerjaan itu bisa memberikan kepercayaan terhadap pihak-pihak yang memerlukannya. Tak kesemuanya pekerjaan bisa dikatakan merupakan profesi, dikarenakan untuk memiliki profesi dibutuhkan suatu keahlian bersifat khusus. Adapun keahlian dalam suatu profesi hanya bisa diperoleh melalui pendidikan serta pelatihan, dengan memakan waktu cukup panjang sesuai bidang profesi yang ditekuni. Sebuah profesi bisa disebut pekerjaan, namun tiap pekerjaan belum tentu dapat dikatakan sebagai profesi, disebabkan profesi mempunyai ciri, karakteristik serta harus memenuhi persyarakat yang khusus.

Secara konseptualisasi pustakawan ialah seorang yang melakukan tindakan penyelenggaraan aktivitas kinerja perpustakaan melalui cara menyediakan pemberian layanan informasi pada masyarakat, yang sangat terkait erat dengan tugas dan tanggungjawabnya berlandaskan disiplin ilmu yang diperoleh melewati pendidikan. (Ikatan

Pustakawan Indonesia, 1998:1). Seorang yang memiliki cita-cita untuk berprofesi sebagai pustakawan maka orang tersebut harus memiliki tingkat pendidikan tertentu. Pemaknaannya tanpa adanya bekal ilmu perpustakaan dan informasi, maka jangan berharap untuk melakukan pengelolaan dan pengembangan perpustakaan.

Dalam kinerjanya pustakawan senantiasa dituntut, agar berkemampuan memberikan layanan informasi yang sangat dibutuhkan oleh para user. Oleh karenanya pustakawan seyogjanya memiliki berbagai ketrampilan sesuai dengan profesinya. Adapun beberapa ketrampilan harus dimiliki oleh pustakawan itu antara lain;

1. Berkemampuan melakukan perubahan secara cepat untuk beradaptasi terhadap situasi dan kondisi yang sedang terjadi.
2. Berkemampuan untuk berperan sebagai mitra intelektual dengan melakukan pemberian layanan informasi pada pemustaka, sehingga pustakawan diwajibkan memiliki kemampuan komunikasi yang sangat mumpuni, baik komunikasi secara lisan dan tulisan.
3. Berkemampuan untuk senantiasa berpikir positif konstruktif.
4. Berkemampuan lebih tak melulu ahli katalogisasi dan klasifikasi, pengindeksan, namun wajib memiliki nilai tambah, sesuai perkembangan informasi.
5. Berkemampuan untuk mengembangkan pemikiran kewirausahaan, pengemasan informasi supaya layak dijual dan terpakai.
6. Perkembangan informasi secara cepat dan pesat, berimbang pustakawan tak bisa untuk lagi bekerja antara sesama profesi saja, melainkan harus bisa melakukan kerjasama terhadap profesi yang lainnya, melalui soliditas kerja dalam team untuk pengelolaan informasi. (Ahmad, 2001).

Pengembangan sebuah perpustakaan merupakan aktivitas untuk mengurus sesuatu yang bisa diartikan untuk mengurus untuk penyelenggaraan perpustakaan. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1976:469). Pustakawan berperan secara aktif dengan menanggung beban kerja yang sangat berat, tidak sekedar hanya berhadapan dengan penumpukan bahan bacaan saja. Pustakawan di saat ini sudah memiliki kemampuan untuk melakukan ekspresi dirinya, merupakan media diseminasi informasi dengan memiliki kualitas yang tinggi. Kemampuan pustakawan sudah tak diragukan lagi untuk membuang jauh-jauh stigma noto buku, karena pustakawan di era sekarang sudah mengalami berbagai perubahan paradigma.

Oleh karenanya pustakawan senantiasa sangat diharapkan berkemampuan lebih dalam melaksanakan layanan informasi secara prima guna memenuhi kepuasan pengguna. Pustakawan harus bisa menampilkan *role expectation* secara aktif melaksanakan pengelolaan, pelayanan dan diseminasi informasi. Lebih dari itu pustakawan wajib berkinerja secara aktif serta giat melakukan penyampaian informasi dengan berbagai produk layanan dengan berbagai kemasan menarik kepada pengguna.

B. Konseptualisasi Pustakawan Perguruan Tinggi

Pustakawan merupakan aktor penggerak yang utama dalam menjalankan roda mekanisme segala aktivitas kinerja organisasi perpustakaan di perguruan tinggi, dimana senantiasa dituntut untuk membantu dan menunjang para pejabat institusi, staf pengajar serta peneliti, untuk merealisasikan tri dharma perguruan tinggi yang berkualitas. Semakin meningkatnya kebutuhan dan permintaan informasi dari sivitas akademika, maka berdampak pada tuntutan terhadap kinerja pustakawan, untuk berkemampuan berkontribusi pada layanan informasi lebih optimal lagi.

Tak elak lagi, pustakawan harus melakukan kolaboratif aktif secara sinergitas terhadap para pimpinan terkait serta institusi riset, pengabdian masyarakat universitas, guna melaksanakan penyelenggaraan aktivitas literasi informasi di tingkat universitas, yang bisa berwujud : (1) aktivitas untuk menyelenggarakan user edukasi perpustakaan di tiap awal tahun ajaran baru; (2) aktivitas untuk menyelenggarakan seminar, konferensi perpustakaan dengan adanya kegiatan call for paper yang dilaksanakan perpustakaan; (c) aktivitas kemitraan untuk menunjang mahasiswa, staf pengajar dan peneliti melewati program diseminasi informasi produk karya intelektual perguruan tinggi.

C. Tugas Dan Kewajiban Pustakawan Perguruan Tinggi

Tugas serta kewajiban seorang pustakawan senantiasa untuk bertanggung jawab terhadap eksistensi maupun pengembangan kepustakawanan, termasuk didalamnya ilmu perpustakaan, arsip dan dokumentasi serta informasi. Pada pengimplementasian tugas serta kewajiban itu, sangat perlu adanya koordinasi sinergis dengan sesama teman sekerja serta para pimpinan sebagai penentu kebijakan. Pustakawan wajib melaksanakan komunikasi harmonis serta soliditas kerjasama terhadap pihak manapun, dengan bervisikan mencerdaskan warga negara melewati aktivitas program literasi perpustakaan. Dalam melakukan literasi kepada masyarakat, seyogyanya para pustakawan lebih dulu wajib untuk literer. Gerakan literasi dilakukan tak hanya melulu terbatas oleh literasi informasi saja, melainkan mencakup literasi penguasaan dan pendayagunaan teknologi informasi komunikasi (TIK).

Bermodalkan literasi informasi serta TIK yang mumpuni, maka sangat diharapkan pustakawan memiliki kemampuan dalam melaksanakan pemenuhan terhadap semua kebutuhan informasi pemustaka. Manifestasi tuntutan masyarakat bisa berwujud action riil pustakawan sebagai pahlawan literasi. Pustakawan dalam melakukan tindakan, diwajibkan untuk memiliki persiapan mental serta mampu dalam penguasaan kompetensi, supaya dalam melakukan pekerjaan dikerjakan dengan profesional serta menimbulkan rasa kecewa di hati pemustaka tatkala memberikan layanan informasi. Pustakawan sangat perlu melakukan unjuk kerja serta aktif melakukan peningkatan gerakan literasi pada sivitas akademika secara intens, dengan cara melaksanakan berbagai program literasi perpustakaan yang efektif dan efisien. Kepekaan merupakan faktor terpenting untuk dimiliki pustakawan, guna menghadapi berbagai isu kepustakawanan serta sangat diharapkan untuk selalu memiliki sikap yang responsif pada berbagai kebutuhan informasi pemustaka.

Sukses tidaknya program literasi pada sivitas akademika, ternyata sangat ditentukan kelihaihan dan kepiawaian pustakawan dalam mengundang simpati serta empati dari pihak sivitas akademika. Supaya pelaksanaan program literasi bisa sukses dengan baik, maka diperlukan memperoleh dukungan berbagai pihak, sehingga terjadi jalinan koordinasi dan komunikasi yang sinergis. Sikap dan mental pustakawan sudah teruji mendukung terwujudnya program “revolusi mental” dengan melalui kontribusi riil dari pustakawan serta perpustakaan dalam mencerdaskan anak bangsa. Tak ada satupun dalam revolusi mental tanpa diikuti oleh eksistensi perpustakaan, sehingga sangat penting untuk mencanangkan gerakan kembali memanfaatkan perpustakaan secara optimal.

Aplikasi strategi serta usaha pemenuhan kebutuhan informasi sangat kompleks, dengan melakukan pengkajian serta pengidentifikasian terhadap problem-problem yang akan menjadi tantangan yang harus dihadapi oleh pustakawan. Kajian serta paengidentifikasian bisa dilakukan dengan melalui profil pemustaka, perilaku pemustaka

maupun berbagai aspek sangat berkaitan pada kehidupan sosial pemustaka. Selanjutnya pustakawan harus bisa menentukan perencanaan skala prioritas terhadap pendayagunaan sumber daya yang dimiliki perpustakaan, sesuai terhadap kebutuhan potensial user.

METODE

A. Obyek Penelitian.

Research berobyekkan pijakkan kecermatan secara teliti dengan analisis berbasis kajian komprehensif detail, mendominankan content yang sangat utama (Bakhtiyar, 2017:74), yakni bertumpu terhadap kontribusi pustakawan dalam menunjang proses pembelajaran di perguruan tinggi. saat ini perpustakaan sangat diharapkan bisa mendukung dengan optimal untuk merengkuh visi misi Worl Class University, akibatnya pustakawan sebagai tulang punggung organisasi perpustakaan dituntut untuk melek informasi dan TIK. Mengingat adanya perkembangan itu, maka pustakawan harus berkemampuan untuk beradaptasi dengan cepat, dikarenakan jaman telah menuju digitalisasi pada segenap aspek kehidupan.

B. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian mempunyai ruang lingkup kajian terhadap penganalisan mendasar dengan berbasiskan pada fokus bahasan pokok (Bakhtiyar, 2019:14), mengenai berbagai kontribusi pustakawan dalam menunjang proses pembelajaran di perguruan tinggi. Mengingat bahwa kontribusi pustakawan tidak hanya melulu pada pelayanan saja, bahkan lebih dari itu pustakawan sangat menunjang perguruan tinggi dalam meraih visi misi Worl Class University. Secara otomatis peran pustakawan telah banyak mengalami pergeseran dan perubahan sesuai tuntutan untuk beradaptasi perkembangan jaman.

C. Pendekatan

Pada realitasnya berbagai aktivitas penganalisan pada research ini, memerlukan terdapatnya pemikiran kritis, guna mengaplikasikan suatu konsep pada perjalan sejarah diwaktu lampau ataupun sedang terjadi. Oleh karenanya sangat tepat bila riset ini menggunakan penelitian berjenis *historical approach*. (Bakhtiyar, 2018:67). Dalam *Historical Approach* berkarakteristikan dominannya penyelidikan bersifat kritis terhadap perkembangan suatu pemikiran maupun istilah. Sumber informasi primer yaitu unsur terpenting, untuk dipakai sebagai data primer. (Bakhtiyar, 2018:78).

E. Metode Penghimpunan Data.

Pengkoleksian data *historical approach* ialah mengutamakan dominasi pemberdayagunaan *library research* secara optimal dengan melewati berbagai macam aktivitas baca terhadap literatur-literatur, yang memiliki subyek bahasan maupun kajian (Bakhtiyar, 2018:25), kontribusi pustakawan, layanan jasa informasi, proses pembelajaran di perguruan tinggi.

F. Analisa Penelitian

Penganalisan research memberdayagunakan analisis diskriptif kualitatif, bersumberkan pada sumber analisis bermuasal pada materi-materi bacaan memiliki sifat teoritis, research serta non research. (Bakhtiyar, 2017:17). Penelitian mendominasi pendiskripsian, memeriksa serta evaluatif terhadap fakta-fakta faktual guna menghasilkan solusi pemecahkan terhadap permasalahan yang timbul dalam fenomena (Bakhtiyar, 2019:6-7), peran pustakawan dalam menunjang proses pembelajaran di perguruan tinggi.

Demi untuk validitas penganalisaan, diperlukan *content analysis*, yang bermanfaat untuk menganalisis mengenai makna dalam konsep terpenting (Bakhtiyar, 2017:369), yakni konstribusi pustakawan untuk mendukung kesuksesan proses pembelajaran. Observasi terhadap aktivitas di perpustakaan, diberdayakan untuk pengkontruksian teori. (Bakhtiyar, 2019:38). Analisis komparatfs sangat bermanfaat untuk melakukan perbandingan sebelum dan sesudah adanya pengembangan perpustakaan dalam mendukung visi misi perguruan tinggi dalam menggapai World Class University.

DISKUSI

A. Pustakawan Dalam Peningkatan Kualitas Layanan

Perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka secara umum terdiri dari beberapa pelayanan antara lain; jasa pengadministrasian, jada pengadaan bahan pustaka, serta pemberdayagunaan bahan pustaka.

1. Jasa pengadministrasian mencakup; susunan organisasi, mendaftar untuk keanggotaan, berbagai aturan untuk menyelenggarakan perpustakaan, dalam mengagendakan kepentingan surat penyuratan. Mendata pemustaka untuk mengatur penggunaan bahan pustaka. Data pemustaka harus dikelola secara sistem, sehingga pemustaka memiliki kesiapan dalam memanfaatkan bahan pustaka yang tersedia.
2. Pengadaan koleksi perpustakaan melakukan tugas untuk mengadakan dan menyediakan berbagai sarana prasarana guna menyelenggarakan sebuah perpustakaan, supaya perpustakaan bisa eksis serta bisa berlanjut selamanya. Tentunya dalam aktivitasnya membutuhkan aplikasi berbagai peralatan sistem guna mendukung lancarnya mekanisme kinerja perpustakaan dengan menggunakan software serta hardware.
3. Layanan pemberdayagunaan bahan pustaka perpustakaan sebagai layanan perpustakaan ,yang mengelola informasi sampai siap saji. Pendayagunaan bahan pustaka bertujuan agar informasi bisa dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka, sebab berkembangnya tidaknya perpustakaan sangat tergantung dari permintaan pemustaka. Tanpa pemustaka, informasi yang telah tersajikan di perpustakaan, maka informasi menjadi basi serta tidak berguna sama sekali.

Kualitas layanan merupakan barometer untuk mengukur kebermanfaatan sebuah perpustakaan terhadap pemustakanya. Sebagaimana sesuai pendapat Kotler dalam Tjiptono (2001:6), yang mengutarakan bahwa layanan diartikan merupakan suatu tindakan, bisa ditawarkan dengan sifatnya yang intangible (tak wujud fisik) serta tak menghasilkan kepemilikan terhadap sesuatu. Pelayanan merupakan aktivitas tak berwujud secara fisik, bisa ditawarkan oleh pihak pertama pada pihak lainnya, sehingga mampu menghasilkan kepuasan. Pelayanan bisa bersifat universal, maknanya bisa berlaku pada pihak manapun yang menghendaknya. Mengingat pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pemustaka, sesungguhnya memegang kendali dan merupakan peran sangat penting supaya eksistensi perpustakaan memperoleh apresiasi positif konstruktif dari masyarakat.

Sedangkan Moenir (1995:410) menegaskan bahwa manifestasi pelayanan yang diidam-idamkan oleh masyarakat ialah; (1). sangat mudah untuk mengurus keperluan melalui pelayanan secara cepat serta tak terdapat kendala yang tengah disengaja.

(2). Kewajaran dalam mendapatkan pelayanan, yang tidak terdapat cemoahan dan sindiran berkaitan pada suatu permintaan, baik alasan kedinasan ataupun kesejahteraan. (3). Adanya perlakuan sama untuk mendapatkan pelayanan pada kepentingan sama, tertib serta tak memandang bulu. (4). Pelayanan harus dilakukan dengan kejujuran serta berterus terang. Sedangkan sesuai pemikiran Tjiptono, (1998:40) yang mengemukakan bahwa pelayanan berkualitas yang didambakan meliputi; (1).Kualitas mencakup upaya pemenuhan terhadap tuntutan dan permintaan pelanggan. (2). Mutu bisa mencakup produk, jasa, proses serta lingkungannya. (3). Kualitas sebagai kondisi secara terus mengalami perubahan

Pelayanan perpustakaan sepatutnya senantiasa memiliki orientasi pada pemustaka, dengan mengedepankan kepuasan pemakai untuk menjadi yang utamakan, guna terjadi peningkatan hubungan yang sinergis dan harmonis diantara pelanggan dengan pihak pengelola. Tiap-tiap pelayanan didalamnya pasti terdapat faktor yang sangat mempengaruhinya. Adapun berbagai faktor itu dapat datang secara ekstern ataupun intern sistem penngelolaan perpustakaan. Adapun berbagai faktor pengaruh tersebut antara lain; (Moenir, 1995:88).

- (a). Tingkat kesadaran pejabat maupun para petugas layanan
- (b). Peraturan kerja mendasari kinerja layanan
- (c). Penghasilan bisa mencukupi keperluan hidup terendah
- (d). Keahlian dan ketrampilan staf pelayanan
- (e). Sarana prasarana yang tersedia pada terlaksananya tugas layanan
- (f). Organisasi dinamis sebagai alat maupun sistem berkemampuan menjamin jalannya aktivitas kinerja layanan.

Dalam melaksanakan aktivitas pelayanan kepada pemustaka guna untuk peningkatan kualitas pelayanan, maka yang paling penting pustakawan sangat wajib senantiasa menyimak serta mendengarkan suara permintaan pelanggan. Di samping itu tak kalah pentingnya pustakawan harus senantiasa meningkatkan keahlian ,ketrampilan serta kualitas pribadi. Seuai dengan yang tertera pada kode etik pustakawan, menjelaskan secara tegas bahwa tiap pustakawan senantiasa dituntut beradaptasi terhadap perkembangan ilmu, membangun akhlakul karimah, menjaga kesehatan agar hidu tenteram, bekerja secara giat dan baik, selalu berusaha meningkatkan berbagai pengetahuan dan ketrampilan pada kehidupan bermasyarakat. (Ikatan Pustakawan Indonesia, 1998:3).

B. Pustakawan Di Era Teknologi Informasi Komunikasi (TIK)

Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 1, mengartikan bahwasannya perpustakaan tidak hanya merupakan wadah penyimpanan buku saja, namun berbagai karya dari semua bidang ilmu harus ada di perpustakaan. Perpustakaan juga tidak hanya sebatas penyimpanan, tapi memiliki fungsi untuk menyebarluaskan informasi yang terkandung di dalam perpustakaan. Di era digitalisasi ini, informasi beredar dengan sangat cepat. Bahkan informasi dapat tersebar luas dalam hitungan detik. Bagaimana perpustakaan yang notabane nya adalah penyimpanan informasi namun apakah bisa mengalahkan informasi yang beredar dengan cepat seperti internet? Maka dari itu, perpustakaan juga harus dapat menerapkan teknologi informasi ke dalam sistem kerumahtanggaanya. Salah satunya adalah penerapan automasi perpustakaan.

Pengunjung perpustakaan tidak akan bersedia menunggu lama petugas sirkulasi perpustakaan mencatat buku yang akan di pinjam, pengunjung perpustakaan tidak mau menghabiskan waktu hanya untuk mengisi buku tamu. Kemungkinan kedepannya,

pengunjung tidak mau menghabiskan waktu ke perpustakaan. Pada masa mendatang, setiap orang akan dengan mudah mendapat informasi yang efektif dan efisien. Oleh karenanya sangat penting bahwa peran pustakawan harus selalu untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi tersebut. Jika saat ini pustakawan dapat mengolah buku, manajemen buku, hingga mendistribusikan ke pengguna saat berkunjung ke perpustakaan. Maka di masa yang akan mendatang peran pustakawan harus dapat mengimplementasikan teknologi informasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan tanpa harus bertatap muka dengan pengguna. Saat ini, tentu perkembangan ilmu pengetahuan akan mengajarkan hal tersebut. Baik itu alam maupun tuntutan kerja. Ilmu perpustakaan adalah salah satu ilmu terapan yang masih terdengar unik, namun faktanya ilmu perpustakaan yang saat ini ada di beberapa universitas sudah mengadopsi berbagai ilmu terapan untuk perkembangan perpustakaan, terutama ilmu IT. Pustakawan saat ini dituntut untuk mampu memahami dengan baik logika IT yang dapat diterapkan di perpustakaan dengan tujuan mempermudah kegiatan manajemen di perpustakaan. Selain itu, pustakawan juga harus terus belajar untuk mengembangkan perpustakaan dengan taraf yang sesuai perkembangan jaman.

C. Kontribusi Pustakawan Dalam Aktivitas Mekanisme Kinerja Perpustakaan

Kontribusi pustakawan sangat besar dalam memberikan bantuan kepada pemustaka, guna memperoleh informasi melalui penelusuran informasi yang bersifat sangat efisiensi yang memiliki efektivitas tinggi. Aplikasi TIK dalam dunia perpustakaan, pada realitasnya sangat membantu pustakawan dalam menjalankan perannya dalam pelayanan prima perpustakaan. Di samping itu peran pustakawan dapat meningkat lagi sebagai mitra mahasiswa, dosen dan peneliti yang senantiasa membutuhkan informasi. Adapun informasi yang diperoleh itu bersifat sahih serta bisa dipertanggungjawabkan serta mampu melakukan ketersediaan informasi yang bernilai dan adanya acapkali tersembunyi yakni grey literature.

Merupakan suatu kenyataan yang tak dapat disangkal lagi bahwa pustakawan memiliki kaitan erat yang tak bisa terpisahkan, berperan sebagai pengelola informasi untuk mendukung terwujudnya tridharma perguruan tinggi secara berkualitas. Di samping melaksanakan tugas dalam pelayanan sirkulasi, pengadaan serta pengolahan koleksi perpustakaan, ternyata pustakawan dituntut pula melakukan; (1) pengelolaan pelaporan pengadministrasian, (2) mengembangkan Web-OPAC, (3) melestarikan dokumen baik tercetak maupun digital, (4) pengelolaan pelayanan peminjaman antar perpustakaan, (5) melaksanakan pengawasan terhadap keamanan koleksi perpustakaan, (6) pengelolaan jasa multi media yakni CD/DVD/Audio Visual/sinar X serta sebagainya, (7) pengelolaan serta pencetakan barkod, (8) pengelolaan keanggotaan pemustaka, (9) menyusun anggaran, (10) melaksanakan pengkatalogisan, (11) mengkonversi data, (12) pengelolaan e-mail, (13) pembuatan laporan, (14) pengelolaan terbitan berseri serta melaksanakan tugas-tugas yang lainnya, yang amat terkait erat terhadap aplikasi TIK. Pada aktivitas rutinitas sehari-harinya pustakawan senantiasa diharapkan untuk bekerja dengan profesionalisme tinggi, memiliki dedikasi dan loyalitas tinggi, menjunjung kejujuran, kreatif, inovatif serta berintegritas.

D. Interaksi Sosial Sinergis Dan Dinamis Di Perpustakaan

Seorang pustakawan tidak hanya dituntut memiliki penguasaan ilmu perpustakaan dan informasi, akan tetapi sangat diharapkan memiliki kemampuan untuk kepekaan terhadap situasi dan kondisi para pengguna jasa informasi, dengan melakukan interaksi sosial yang sinergis dan dinamis. Interaksi sosial yang dilakukan pustakawan dalam

realitasnya sangat membutuhkan role expectation sesuai tuntutan dan harapan pemustaka. Role expectation pustakawan bisa berjalan secara baik dan benar, apabila pustakawan memiliki bekal kemampuan, keahlian keterampilan dan memiliki kompetensi bidang perpustakaan.

Interaksi sosial adalah kunci pengendali terhadap segala kehidupan di muka bumi, dikarenakan tidak ada interaksi maka tidak dimungkinkan terdapat kehidupan sosial. (Kimball Young & Raymond dalam Soekanto, 1992:67). Dalam interaksi pasti terdapat hubungan yang bersifat timbal balik. Berbagai aktivitas yang terdapat di perpustakaan adalah sebagai contoh terbentuknya interaksi sosial. Adapun Interaksi sosial bisa terwujud apabila terdapatnya kontak sosial serta komunikasi.

Terjadinya interaksi sosial harus ditandai adanya kontak sosial sebagai persyaratan yang harus ada untuk pertama kalinya. Selanjutnya adalah adanya komunikasi sebagai persyaratan kedua, dimana komunikasi mewujudkan penyampaian suatu pesan berisikan informasi untuk memberikan tafsiran pemaknaan serta terdapat reaksi yang diberikan terhadap informasi yang telah disampaikan. Komunikasi pada saat melakukan kontak sosial adalah sebagai suatu proses, yang mana masing-masing pihak yang bersangkutan melakukannya dengan menggunakan simbol-simbol melalui cara yang tersendiri. Pada proses komunikasi itu menimbulkan terjadinya aktivitas, bisa sifatnya verbal ataupun non verbal. Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh Gillin dan Gillin (Soerjono Soekanto 1989) bahwa persyaratan timbulnya interaksi sosial itu meliputi kontak sosial serta komunikasi sosial. Kontak sosial bukan melulu pada terjadinya sentuhan secara jasmaniyah saja. Kontak sosial berkecendeungan mengarah terhadap interaksi sosial antar individu dengan individu lainnya bersifat langsung, antara lain; bersentuhan, percakapan, dan tatap muka yang merupakan perwujudan aksi maupun reaksi. Adanya aplikasi TIK maka kontak sosial bisa terlaksana dengan tidak bersentuhan antara lain; melewati face book, instagram, telegraf serta lain-lainnya.

Sebagai makhluk sosial, pustakawan senantiasa berinteraksi dengan pemustaka maupun teman sejawat sesama pustakawan. Oleh karenanya pustakawan dalam melaksanakan kinerjanya, maka wajib untuk menjalin interaksi sosial secara sinergis dan dinamis. Adanya sikap yang sedemikian itu, maka pustakawan akan memiliki perilaku yang positif konstruktif dalam membangun citra perpustakaan serta mampu meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Adapun jalinan interaksi sosial antara pustakawan dengan pengguna yang terjadi di perpustakaan, sangat menuntut sikap dan perilaku pustakawan untuk; (1) menjunjung setinggi-tingginya terhadap hak perorangan terhadap informasi, dengan memberikan ketersediaan akses yang tidak terbatas, serta bersikap adil tidak memandang suku, strata sosial, ekonomi, politik dan gender terkecuali udah ditetapkan peraturan perundangan-undangan, (2) tak bertanggung jawab terhadap resiko pemustaka pada informasi diduplikasinya di perpustakaan, (3). Sangat wajib untuk memberikan perlindungan terhadap hak privasi pemustaka serta senantiasa menjaga kerahasiaan yang berkaitan dengan informasi yang dibutuhkannya, (3) wajib bersikap untuk senantiasa mengakui serta menghormati terhadap hak milik intelektual

Dalam organisasi kinerja perpustakaan, pustakawan tidak bekerja sendirian melainkan bertim bersama teman sejawat. Oleh karenanya pustakawan senantiasa untuk wajib membina interaksi sosial sinergis dan dinamis terhadap semua rekan sejawat, sehingga tercipta situasi dan kondisi lingkungan yang kondusif untuk bisa mewujudkan kualitas layanan perpustakaan secara optimal. Sebagaimana diutarakan oleh Hermawan dan Zen (2006:119) bahwasannya pustakawan sangat wajib untuk menumbuhkembangkan

profesinya yang dapat diumpamakan sebagai sebuah keluarga, sehingga sesama rekan sejawat dituntut untuk selalu menjunjung tinggi dan menghargai nilai gotong royong, kekeluargaan, belas kasih terhadap sesama, serta sangat bertanggung jawab. Interaksi sosial yang sinergis dan dinamis dalam perpustakaan, senantiasa mengharapkan dan menuntut pustakawan untuk; (1) senantiasa berupaya semaksimalnya dalam menggayuh keunggulan profesinya untuk selalu memelihara maupun memperkembangkan pengetahuan serta keahlian. Sesuai yang diutarakan Sudarsono (2009:40) bahwasannya keunggulan pada profesi bisa dimaknai merupakan kompetensi personal mencakup; bersikap, keahlian, ketrampilan dan memiliki kemampuan secara perseorangan guna melaksanakan kinerja bersifat sangat efektif serta dapat untuk memberi sumbangsih positif konstruktif pada organisasi, (2) senantiasa melakukan kerjasama terhadap pustakawan lain, guna melaksanakan pengembangan terhadap profesionalisme pustakawan, sehingga bisa berkemampuan alam memperluas pengaksesan informasi serta pendistribusian secara maksimal demi kepentingan masyarakat luas, (3) senantiasa menjalin dan menumbuhkembangkan interaksi sehingga terjadi hubungan kerja sinergis dan dinamis untuk kebaikan semua teman sejawat. Senada dengan Mondy dan Preameaux, (1995:202) yang mengutarakan bahwasannya organisasi sebagai institusi yang meliputi sekumpulan orang-orang saling bekerjasama guna menggapai tujuan yang sudah ditetapkan bersama, maknanya kebersamaan para pustakawan merupakan elemen paling terpenting dalam mewujudkan visi misi suatu organisasi, (4) senantiasa mempunyai kesadaran untuk memiliki rasa kesetiaan, sikap handarbeni, serta menjunjung tinggi pada korps pustakawan dengan cara yang wajar. Jiwa kepustakawanan menjadi sangat terpenggil guna menjaga dan memelihara menjaga korps, dengan melakukan interaksi sosial sinergis dan dinamis sesama anggota profesi, (5) senantiasa untuk selalu menjaga nama baik serta martabat teman sejawat, baik secara intern ataupun ekstern, oleh karenanya pustakawan senantiasa berfikir positif konstruktif sebagai modal dasar untuk melakukan hubungan serta interaksi sosial, terutama pada teman seprofesi. Teman seprofesi adalah sebagai mitra yang sangat membantu terhadap kesuksesan yang di raih, baik itu secara langsung maupun tak langsung.

Adanya interaksi sosial sinergis dan dinamis baik kepada pemustaka maupun teman sejawat, ternyata memiliki makna yang luas bagi kinerja organisasi dalam mencapai visi misinya. Interaksi sosial sinergis dan dinamis bisa mewujudkan situasi serta kondisi sangat kondusif pada kinerja organisasi, sehingga perpustakaan dalam mewujudkan kualitas pelayanan secara optimal. Memberikan pelayanan secara prima itu memberikan gambaran bahwa pustakawan sangat berkontribusi sangat besar dan berperan secara aktif dalam mendukung kelancaran proses pembelajaran dalam sistem pendidikan di perguruan tinggi.

KESIMPULAN

Peningkatan kebutuhan user terhadap informasi yang memiliki nilai kebermanfaatan, keakuratan, sangat dirasakan semakin meninggi gradasinya, sehingga pustakawan harus mampu untuk menghadapi berbagai tantangan besar yang memiliki kompleksitas tinggi. Sementara itu masih sering terjadi berbagai komplek atau keluhan dalam memperoleh informasi. Pada umumnya sebagian besar pemustaka senantiasa menghendaki informasi yang sangat dibutuhkannya, bisa didapatkan secara tepat, cepat serta dapat. Semuanya itu merupakan tantangan yang wajib diterima, namun sangat perlu

untuk segera dicarikan solusi yang tepat dengan melakukan berbagai perubahan, terutama pada etos kinerja pustakawan yang sangat proaktif, kreatif serta inovatif. Oleh karenanya sudah saatnya, pustakawan yang handal, profesional dan berintegritas menyediakan dan memberikan jasa layanan secara prima serta mengembangkan jalinan interaksi sosial yang sinergis dan dinamis, baik terhadap pemustaka maupun rekan sejawat. Pada realitas sosial, menunjukkan bahwa pustakawan telah berkontribusi sangat besar dan berperan secara aktif khususnya dalam layanan informasi, untuk membantu dan menunjang untuk mewujudkan visi misi world class university.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. *Profesionalisme Pustakawan di Era Global. Makalah dalam Rapat Kerja IPI XI*, Jakarta: 5-7 November, 2001.
- Bakhtiyar (2019). Public Service Leadership Organization : Work Motivation And Work Productivity In Library Organizations Within Organizational Behavior Perspectives. *Equilibrium Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akutansi. Terbit 2019/4/1, Jilid.1, Terbitan 15*. Surabaya: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
- Bakhtiyar. (2019). The Meaning of Social Interaction Through Social Networking as a Media Promotion Of Modern Library Information Services in The Sociological Perspective. *Tibannandaru : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Volume 3 Nomor 2, Oktober 2019*. Surabaya: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
- Bakhtiyar. (2019). Dinamika Literasi Politik Menjelang Tahun 2019 : Urgensitas Memahami Perilaku Pemilih Milenial. *Jurnal Sosiologi Pendidikan Humanis. Tanggal Terbit: 2019/5/24, Jilid 2, Terbitan 2*, Penerbit : Program Studi Sosiologi Pendidikan Humanis Universitas Negeri Malang
- Bakhtiyar. (2019). Implementasi Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima Perpustakaan Di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Sumber: *MADANI Jurnal Ilmu Sosial, Politik dan Sains Informasi. Tanggal Terbit 2019/1, Jilid.17, Terbitan 1, Halaman 4-23*. Penerbit : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
- Bakhtiyar. (2019). The Transformation Of The Role Of Librarian In Modern Library Information Services In The Era Of Industrial Revolution 4.0 : A View In The Perspective Of Sociology. Sumber: *Prosiding Seminar Nasional UPT Perpustakaan ISI Surakarta, Tema Strategi Kolaboratif Untuk SDM Unggul Di Era Industri 4.0. Tanggal terbit: 2019/11, Jilid 1, Terbitan 1, Halaman 36-43*. Penerbit: ISI Pres Surakarta
- Bakhtiyar. (2018). Revolusi Mental Dan Pembelajaran Berbasis Perpustakaan : Peran Pustakawan Mendukung Tujuan Pembangunan Berkelanjutan Dalam Perspektif Sosio Kultural. Sumber: *Prosiding SLIMSCOMMEETUP 2018. Trend Perpustakaan Di Era Millenial : Open Access And Open Source Sustainability. 30 Nopember - 1 Desember 2018. Tanggal Terbit 2018/12, Jilid 1, Terbitan 1*, Penerbit: Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

- Bakhtiyar. (2018). Perpustakaan Garda Bangsa: Koleksi Local Content Sebagai Kekuatan Utama Membangun Khasanah Peradaban Bangsa Melalui Implementasi Kebijakan Publik Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1990 Tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam. *Tibannndaru : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Sains Informasi*. Tanggal terbit: 2018/10/10, Jilid 2, Terbitan 2. Surabaya: Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
- Bakhtiyar. (2017). Perilaku Informasi Dalam Perspektif Sosiologi : Suatu Kajian Dalam Sudut Pandang Voluntarism Action Of Theory. *Prosiding Seminar Nasional "Rekonstruksi Peran Perpustakaan di Era Informasi"*. Tanggal terbit: 2017/8, Jilid 1, Terbitan 1, Halaman 368-378. Malang : Program Studi Ilmu Perpustakaan Jurusan Sastra Indonesia, Fakultas Sastra Universitas Negeri Malang. Nomor paten DOI: 10.13140/RG.2.2.1111.75368, Nomor aplikasi: http://lib.um.ac.id/wp-content/uploads/2017/09/PROSIDING_SEMNAS_PSIP_2017.pdf
- Bakhtiyar. (2017). Eksistensi Perpustakaan Dalam Sistem Pendidikan Sebagai Dampak Berbagai Perubahan Kurikulum Pendidikan Nasional Indonesia Dalam Perspektif Sosio Kultural. Sumber : *Prosiding Seminar Nasional Eksistensi Perpustakaan : Masa Silam, Era Kekinian & Masa Depan*. Tanggal terbit 2017/9, Jilid 1, Terbitan 1. Halaman 69-81. Penerbit: UPT Perpustakaan ISI Surakarta. Nomor paten DOI.10.13140/RG.2.2.28310.40008, Nomor aplikasi https://www.researchgate.net/publication/330712548_Eksistensi_Perpustakaan_Dalam_Sistem_Pendidikan_Sebagai_Dampak_Perubahan_Kurikulum_Pendidikan_Nasional_Indonesia_Dalam_Perspektif_Sosio_Kultural
- Fandy Tjiptono. (1998). *Prinsip-prinsip Total Service*. Yogyakarta: Andi Offset
- Fandy Tjiptono. (2001). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset
- Rachman, Hermawan S. dan Zen, Zulfikar. (2006). *Etika Kepustakawanan, suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan indonesia*, Jakarta: Sagung Seto
- Indonesia. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1976.
- Moenir, A.S. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mondy, R. Wayne dan Shane R. Premeaux, (1995). *Management : Concept, Practice and Skill*. New Jersey : Prentice Hall, Inc
- Soekanto, Soerjono. (1989). *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Soekanto, Soerjono. (1992). *Sosiologi Suatu Pengantar*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Sudarsono, Blasius, 2008 Pendidikan Profesional Pustakawan dan kebutuhan Perpustakaan Kita. *Seminar Perpustakaan dalam Dinamika Pendidikan dan Kemasyarakatan*, Semarang : Unika Sugiyopranoto