

Information Audit:

Langkah Awal Menuju Layanan Prima pada Perpustakaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama

Hariyah

Perpustakaan Kementerian Agama Republik Indonesia

E-mail: hariyah@kemenag.go.id

Abstract: *Information audit provides a frame of checking for information activity to be created, collected, shared and saved. As that activity is being seen and proceed now and how it should be in the future where the changes from as is into as to be is expected to happen. The purpose of audit is to understand which information is needed to support institution's activities, what kind of information do people use now, where do people gain information and is there a gap in accessing information. Audit may be used to analyze the information that people need, the resources that are being used to gain information and the challenges to access information. As a librarian it is important to give a service in accordance with the need of users and working in cooperation in organization to provide the needs of users. Information audit is one of the tools to improve the service for the users, and librarians should see this as an additional value from organization's aspect activity.*

Keywords: *Information audit; quality service; library*

Abstrak: Audit informasi memberikan kerangka untuk memeriksa cara-cara di mana suatu aktivitas informasi diciptakan, dikumpulkan, disebar, disimpan dan dishare. Aktifitas tersebut dilihat berjalannya pada saat ini dan bagaimana seharusnya pada masa mendatang yakni dari *as is...* menjadi *as to be...* Tujuan dari audit adalah untuk memahami informasi apa yang diperlukan untuk mendukung kegiatan institusinya, informasi apa yang saat ini digunakan orang, di mana orang-orang mendapatkan informasi ini dan adakah kesenjangan dalam mendapatkan informasi. Audit dimungkinkan untuk menganalisis informasi yang diperlukan orang, sumber daya yang digunakan untuk mendapatkan informasi dan tantangan yang dihadapi dalam setiap mengakses informasi. Sebagai pustakawan adalah penting memberikan layanan sesuai kebutuhan pengguna dan bekerja di semua bidang organisasi untuk menyediakan kebutuhan mereka. Audit informasi adalah salah satu sarana meningkatkan layanan pengguna, dimana pustakawan melihat hal ini sebagai sebuah pertambahan nilai dari aspek aktivitas organisasi.

Kata Kunci: Audit informasi; layanan prima; perpustakaan

Pendahuluan

Satu hal yang perlu mendapatkan perhatian dari penyedia jasa layanan informasi adalah bagaimana mengelola informasi dan informasi apa yang benar-benar dimiliki sehingga mampu memenuhi kebutuhan informasi lem-

baga induknya. Untuk bisa mengelola informasi yang dimiliki, suatu penyedia jasa layanan informasi menghadapi beberapa tantangan. Menurut Henczel, tantangan tersebut yaitu:

1. Mampu mengidentifikasi kebutuhan informasi untuk mengoptimalkan pen-

- capaian tujuan organisasi.
2. Mampu mengidentifikasi siapa saja yang membutuhkan informasi.
 3. Mampu mengidentifikasi sistem yang tepat untuk pemanfaatan informasi yang ada.
 4. Mengetahui sumber informasi yang dimiliki.
 5. Mampu mengidentifikasi alur informasi antar organisasi dan lingkungan eksternal organisasi.¹

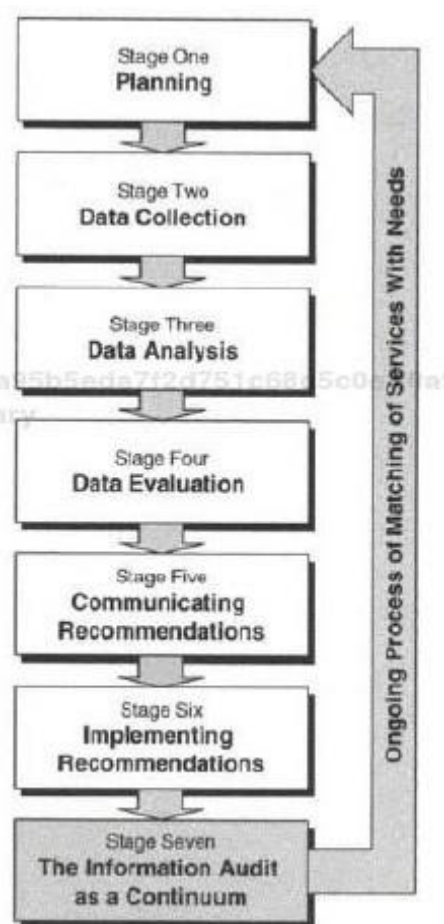
Audit informasi menganalisis informasi secara kualitatif bukan secara kuantitatif. Sebagai gambaran misalnya, audit informasi bukan menganalisis jumlah kesesuaian sumber informasi dengan kebutuhan informasi sesuai dengan peraturan atau ketentuan yang berlaku, tetapi menganalisis bagaimana sumber informasi benar-benar dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan informasi.

Audit informasi mengidentifikasi informasi yang mendukung tugas atau aktivitas suatu organisasi. Kegiatan audit informasi memungkinkan menemukan sumber informasi yang khusus mendukung tugas dari organisasi dan memberikan penilaian terhadap sumber strategis organisasi tersebut. Tulisan ini memotret bagaimana audit informasi yang dilakukan khususnya oleh perpustakaan Balitbangdiklat Kemenag dalam menjadikan fungsinya sebagai jasa penyedia layanan informasi bagi institusi induknya.

¹Henczel, Susan. *The information audit: a practical guide*, (Saur: Munchen, 2001), hal.

Proses Audit Informasi

Menurut Henczel² (2001), audit informasi adalah suatu proses dimana organisasi menyelidiki sumber daya dan jasa informasi yang tersedia. Hal tersebut dilakukan untuk menetapkan tingkat signifikansi strategis sumber daya informasi yang digunakan oleh unit bisnis yang memfasilitasi perencanaan strategis, penganggaran dan alokasi sumber daya. Juga memetakan arus informasi dalam organisasi dan antara organisasi dengan lingkungan eksternal.



Gambar 1. Model pendekatan tujuh tahap oleh Sue Henczel (2001)

²Ibid.

Salah satu kelebihan dari model di atas adalah model tersebut bukan merupakan suatu model yang kaku, melainkan model yang bisa disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan yang kita inginkan dengan berbagai keterbatasan dan kondisi di lapangan. Dengan kata lain komponen-komponen tersebut dapat disesuaikan dengan tujuan organisasi dan sumber informasi yang tersedia.³

Tujuh tahap model pendekatan audit informasi menurut Hencze, ini akan menyoroti aspek-aspek yang akan mendukung keberhasilan proses audit informasi dan permasalahan yang mungkin muncul ketika proses audit informasi berlangsung. Ketujuh tahap tersebut adalah:

1. Perencanaan

Tahap perencanaan ini merupakan langkah pertama yang berisi deskripsi tentang bagaimana merencanakan audit informasi. Tahap ini sangat penting karena menentukan sukses atau gagal pelaksanaan audit informasi. Dalam tahap perencanaan ini terdiri dari lima langkah, yaitu:

- a. Memahami organisasi yang akan diteliti dan menentukan tujuan yang jelas.
- b. Menentukan ruang lingkup dan alokasi sumber daya.
- c. Memilih metodologi.
- d. Mengembangkan strategi komunikasi.
- e. Mendaftar dukungan manajemen.

³Ibid.

2. Pengumpulan data

Mengumpulkan data koleksi, mengembangkan *database* sumber informasi dan menentukan metode pengumpulan data, seperti kuesioner, wawancara pribadi atau *focus group discussion*.

3. Analisis data.

Setelah data terkumpul, data disusun dengan cara memilih metode analisis yang paling sesuai dengan permasalahan yang ada. Analisis data dapat dilakukan oleh pihak eksternal maupun analisis internal, tergantung pada sumber informasi yang tersedia, keutuhan data dan volume dari data yang dikumpulkan. Terdapat tiga cara menganalisis data, yaitu:

a. Analisis umum.

Data dikumpulkan melalui pertanyaan terbuka untuk kemudian dianalisis secara umum dengan menggunakan program *database* khusus.

b. Analisis strategis

Analisis ini menggunakan *database* sumber informasi. *Database* dapat digunakan sebagai sarana untuk mengembangkan *information and knowledge inventory* dan memungkinkan terjadinya kesesuaian dari pengembangan sumber dan pengetahuan dengan unit bisnis/tujuan organisasi.

c. Pemetaan arus informasi

Melakukan analisis dengan pemetaan arus informasi dapat men-

gidentifikasi *information gaps*, *inefficiency* dan duplikasi informasi. hal ini juga dapat membentuk model *knowledge sharing* dengan mengidentifikasi dimana pengetahuan diciptakan, dibutuhkan dan kemana perginya.

4. Evaluasi data

Setelah melakukan analisis data, mengidentifikasi peluang dan hambatan, langkah selanjutnya adalah mengadakan diskusi tentang evaluasi dan interpretasi data dengan pihak dari dalam organisasi. Serta menganjurkan beberapa cara yang dapat digunakan untuk mengembangkan strategi-strategi informasi dan menformulasikan rekomendasi, antara lain:

- a. Mengevaluasi kemungkinan kesenjangan dan duplikasi informasi.
- b. Menginterpretasikan arus informasi.
- c. Mengevaluasi permasalahan.
- d. Mengformulasikan rekomendasi.
- e. Membuat rencana kerja untuk perubahan

Mengkomunikasikan rekomendasi.

Mengkomunikasikan temuan-temuan dan rekomendasi, yaitu proses yang menguji semua isu yang penting untuk dikomunikasikan dan direkomendasikan kepada *stakeholder*. Ada berbagai macam pilihan yang tersedia untuk mempresentasikan temuan-temuan dan rekomendasi hasil audit informa-

si, antara lain: laporan tertulis, presentasi dan seminar secara lisan, melalui situs organisasi atau umpan balik secara pribadi dari partisipan dan *stakeholder*.

5. Implementasi hasil rekomendasi.

Menghubungkan hasil audit informasi dengan penerapan rekomendasi dan menganjurkan cara-cara untuk meningkatkan kesempatan penerapan yang berhasil. mengkomunikasikan kebijakan informasi sebagai sebuah alat untuk mengkoordinasikan bagaimana informasi dikelola dalam suatu organisasi.

6. Audit informasi sebagai proses yang berkelanjutan.

Proses audit informasi ini dapat dilaksanakan secara reguler untuk menjaga keseimbangan perubahan kebutuhan informasi organisasi.

Pembahasan

Berikut ini, penulis memaparkan bagaimana audit informasi pada perpustakaan Balitbangdiklat kemenag berdasarkan model pendekatan tujuh tahapan dari Sue Henczel.

1. Perencanaan

Pada tahapan ini, tim audit mempelajari dan memahami organisasi perpustakaan Balitbangdiklat beserta tujuannya melalui berbagai dokumen yang tersedia. Berikutnya tim menentukan yang menjadi ruang lingkup audit yaitu layanan perpustakaan dan alokasi sumber

daya yang berasal dari anggaran perpustakaan yang tertuang dalam anggaran organisasi Balitbangdiklat.

Perencanaan yang dilakukan perpustakaan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai perpustakaan Balitbangdiklat diantaranya:

- a. Menjamin tersedianya kebutuhan pelayanan data dan informasi tentang program dan kegiatan serta produk yang dihasilkan di lingkungan Badan Litbang dan Diklat
- b. Menjamin terpublikasi dan tersosialisasinya data dan informasi tentang program dan kegiatan serta produk yang dihasilkan di lingkungan Badan Litbang dan Diklat.

Kegiatan pengembangan perpustakaan dan informasi keagamaan ialah tersedianya bahan pustaka perpustakaan tentang buku-buku, dokumen dan informasi keagamaan yang diperlukan secara cepat dan tepat baik pada rak-rak perpustakaan maupun sistem otomasi perpustakaan. Di samping itu pula, data-data buku dan informasi keagamaan yang ada di perpustakaan dapat diakses melalui internet dengan mudah, cepat dan tepat.

Tim audit memilih metodologi pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Selanjutnya tim mengembangkan strategi komunikasi dengan berbagai pihak yang nantinya akan terlibat dalam proses audit ini yaitu para staf perpustakaan, beberapa peneliti sebagai pengguna perpustakaan dan tentunya pimpinan di unit eselon dua, tiga dan empat.

2. Pengumpulan data

Tim yang dibentuk di perpustakaan Balitbangdiklat yang bertugas melakukan audit informasi pada aktifitas layanan di perpustakaan adalah beberapa staf perpustakaan dan peneliti. Tim ini kemudian melakukan pengumpulan data yang diperlukan dengan metode observasi yang diikuti dengan wawancara singkat seperti yang telah di sebutkan pada bagian perencanaan di atas.

Kondisi Perpustakaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI hingga saat ini sebagian sudah tertata secara baik dan benar menurut aturan yang berlaku, baik keberadaan bahan pustaka maupun sarananya. Adapun untuk mewujudkan perpustakaan yang baik dan berstandar diperlukan pengelolaan perpustakaan berupa pengolahan klasifikasi berdasarkan standar dan dengan sistem pelayanan komputerisasi database, demikian juga kelengkapan data yang ada, tidak hanya terbatas pada penyediaan buku-buku koleksi bahan perpustakaan, tetapi perlu juga dilengkapi dengan data informasi keagamaan lainnya, misalnya data statistik keagamaan, kepegawaian, perlengkapan data, kearsipan dan informasi keagamaan lainnya sesuai dengan tugas dan fungsi Kementerian Agama yaitu memberikan bimbingan, pembinaan dan pelayanan keagamaan kepada masyarakat.

3. Analisis data

Setelah data terkumpul, data disusun dengan cara memilih metode analisis yang paling sesuai dengan permasalahan yang ada. Analisis data dapat dilakukan oleh pihak eksternal

maupun analisis internal, tergantung pada sumber informasi yang tersedia, keutuhan data dan volume dari data yang dikumpulkan.

Selama ini pengelolaan perpustakaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI ditangani oleh SDM yang masuk dalam struktur perpustakaan Sekretariat Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI. SDM yang ada terdiri dari pustakawan dan pembantu teknis. Tugas ini adalah mengelola perpustakaan mulai dari inventarisasi, klasifikasi, labelisasi, penataan sampai melaksanakan semua kegiatan di perpustakaan, termasuk input data dengan sistem perpustakaan, penataan dan penelusuran buku dalam rak baik secara manual maupun on line. Hal ini dimaksudkan agar apabila petugas sirkulasi berhalangan datang, maka kegiatan sirkulasi tidak berhenti dan dapat berjalan sebagaimana mestinya. Namun demikian, secara profesional kegiatan pengelolaan perpustakaan dibagi kepada beberapa klasifikasi tugas, yaitu:

a. Instruktur Pelaksana

Kegiatan secara menyeluruh tentang pengelolaan perpustakaan mendapat pengawasan dan bimbingan dari seorang instruktur yang dipimpin langsung oleh Kepala Bagian Umum dan Perpustakaan. Pengawasan dan bimbingan tersebut dilakukan mulai dari rencana pengadaan sampai kepada peminjaman. Bagaimana agar kegiatan pengelolaan perpustakaan itu berjalan setiap hari dengan baik dan lancar. Untuk hal tersebut telah ditangani oleh para petugas pengelola sesuai dengan job dan keahliannya, mengawasi pembuatan kode klasifikasi buku sampai kepada penataan dan peminjaman. Di samping itu, instruktur juga

mengevaluasi kebutuhan perpustakaan seperti kelengkapan materi yang diakses ke dalam database atau keperluan bahan pustaka baru yang sesuai dengan kebutuhan satuan kerja

b. Koordinator Pelaksana

Pelaksanaan kegiatan secara administrasi di koordinir oleh Kasubbag Perpustakaan. Kasubbag ini memberikan arahan kepada staf dalam pelaksanaan kegiatan serta mengevaluasi hasil kerja staf sehari-hari termasuk mendata hal-hal yang mendukung dan penghambat dalam pelaksanaan kegiatan tersebut. Kasubbag Perpustakaan menangani masalah pendataan bahan pustaka, penataan, peminjaman dan pelayanan informasi secara manual maupun on line; termasuk juga Pengumpulan Hasil-hasil Penelitian, indeks, Penerbitan Hasil Penelitian seperti melakukan penyiapan bahan pengolahan publikasi, penerbitan dan penyajian hasil penelitian dan pengembangan serta pendidikan dan latihan.

c. Pelaksanaan Lapangan

Pelaksanaan lapangan adalah staf pelaksana pengelola yang berhubungan langsung dengan materi kegiatan dalam menangani pengolahan perpustakaan, misalnya sebagai pengentri, labelisasi, inventarisasi dan sejenisnya. Para pengelola ini sudah memiliki spesialisasi kegiatan, namun demikian mereka juga sewaktu-waktu dibutuhkan membantu pekerjaan staf lainnya. Hal ini karena telah diupayakan bahwa seorang staf harus mampu mengerjakan jenis pekerjaan pengelolaan perpustakaan secara menyeluruh, kecuali beberapa pekerjaan tertentu yang khusus tidak dapat dikerjakan oleh staf lainnya, seperti kegiatan klasifikasi dan penentuan subyek kata kun-

ci buku, karena hal ini memerlukan keahlian akademik khusus. Seluruh staf di lingkungan perpustakaan umumnya sudah biasa menggunakan komputer dalam aktifitas di perpustakaan.

4. Evaluasi data

Setelah melakukan analisis data, mengidentifikasi peluang dan hambatan, langkah selanjutnya adalah mengadakan diskusi tentang evaluasi dan interpretasi data dengan pihak dari dalam organisasi.

Sesuai dengan visi Badan Litbang dan Diklat yaitu menjamin ketersediaan informasi hasil riset untuk kebijakan Kementerian Agama, maka menjadi penting untuk menindaklanjuti pihak-pihak yang terkait di masyarakat luas sebagai bentuk pertanggungjawaban akademis dan sebagai bentuk konfirmasi kepada pemangku kepentingan dan tentunya sebagai akses informasi yang terbuka luas bagi masyarakat.

Pada tahap ini tim audit mendapati bahwa masih minimnya sosialisasi hasil-hasil kelitbangan yang berupa informasi keagamaan. Sosialisasi ini juga dilakukan untuk mengkomunikasikan dan menampilkan hasil temuan peneliti, dan kemudian menganalisisnya. Sejauh ini masyarakat belum mengetahui secara maksimal akan adanya informasi yang dihasilkan sebagai panduan mereka dalam bertindak dan mengambil keputusan. Informasi keagamaan ini tidak hanya menjadi rekomendasi bagi pemerintah dalam mengambil kebijakan tetapi penyediaan informasi yang berkelanjutan diharapkan dapat mewujudkan mas-

yarakat yang memiliki pengetahuan luas dan berbudaya.

5. Mengkomunikasikan rekomendasi.

Temuan-temuan dan rekomendasi dari proses audit ini direkomendasikan kepada *stakeholder*, diantaranya melalui laporan tertulis, presentasi atau diskusi dan melalui situs organisasi.

Badan Litbang dan Diklat secara intensif melakukan sosialisasi dan komunikasi terhadap berbagai produk kelembagaan, agar dapat diakses oleh para pengguna dan masyarakat. Bentuk sosialisasi dan komunikasi yang dilakukan, antara lain:

- a. Penerbitan jurnal-jurnal penelitian antara lain: Jurnal Dialog (Sekretariat Badan Litbang dan Diklat), Harmoni (Puslitbang Kehidupan Keagamaan), Edukasi (Puslitbang Pendidikan Agama dan Keagamaan), Lektur (Puslitbang Lektur dan Khazanah Keagamaan), dan Jurnal-jurnal lain pada Pusdiklat, Lajnah, Balai Litbang Agama, dan Balai Diklat Keagamaan;
- b. Penerbitan Website Badan Litbang dan Diklat yang memuat berbagai produk kelitbangan dan kediklatan.
- c. Penataan sistem data kelitbangan dan kediklatan, serta pelayanan perpustakaan berbasis IT (*Information Technology*).

6. Implementasi hasil rekomendasi.

Sehubungan dengan Pelaksanaan Layanan Perpustakaan maka dapat dikemukakan beberapa rekomendasi, antara lain :

- a. Dalam upaya pemberdayaan pustakawan agar lebih mapan dalam men-dayagunakan informasi iptek serta mengembangkan karirnya melalui jalur fungsional pustakawan, perlu peningkatan sumber daya manusia bagi para pengelola perpustakaan dengan mengikut sertakan pada seminar-seminar, kursus-kursus dan penataran-penataran perpustakaan maupun program pendidikan di perguruan tinggi;
- b. Koleksi perpustakaan perlu dikembangkan baik jumlah maupun mutu/kualitasnya dengan memperhatikan prinsip-prinsip dasar dari pemilihan bahan pustaka, yaitu relevansi (relevan dengan program/ kegiatan organisasi), daya guna (dapat memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan), mutu (memiliki mutu yang tinggi yang dapat dilihat dari pengarang, penerbit, isi yang terarah, bahasa yang baik dan obyektif serta mudah dimengerti), kemutahiran dan keobyektifitasan (memuat informasi terbaru sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan ilmiah) dan banyak judul (mengutamakan banyak judul daripada banyak eksemplar, mengingat terbatasnya dana yang tersedia). Di samping itu, perpustakaan perlu melengkapi koleksinya dengan jenis bahan pustaka lainnya, seperti laporan

kerja Kementerian di lingkungan Kementerian Agama Pusat dan Daerah serta laporan hasil kegiatan penelitian yang dilakukan oleh lembaga-lembaga penelitian pada Perguruan Tinggi Agama seluruh Indonesia;

- c. Peningkatan mutu perpustakaan perlu mendapat perhatian pimpinan, baik dari segi pengadaan bahan pustaka, dalam hal ini penyediaan dana pembelian bahan pustaka maupun penyediaan sarana untuk memperlancar bahan pustaka yang tersimpan.
- d. Sebagai upaya bagi terwujudnya suatu jaringan informasi keagamaan yang handal maka perpustakaan perlu dilengkapi dengan gedung yang memadai, jaringan internet atau web perpustakaan yang update, tenaga yang profesional, sarana dan prasarana serta penyediaan anggaran yang memadai pula.

7. Audit informasi sebagai proses yang berkelanjutan.

Proses audit informasi ini dapat dilaksanakan secara reguler untuk menjaga keseimbangan perubahan kebutuhan informasi organisasi. Bagi perpustakaan Balitbangdiklat Kemenag, kegiatan audit ini masih terus dibudayakan dan dipelajari kemanfaatannya karena memerlukan pendanaan yang tidak sedikit dalam pelaksanaannya.

Kesimpulan

Secara keseluruhan audit informasi menyediakan suatu metodologi untuk memeriksa keadaan praktek manajemen informasi saat ini dan kebutuhan informasi dalam organisasi. Pengetahuan dan keterampilan pustakawan atau profesional informasi sangat dapat meningkatkan manfaat yang diperoleh dari kegiatan audit. Pendekatan holistik meningkatkan kualitas hasil yang tidak dapat dicapai dengan pendekatan teknis atau tersegmentasi. Audit informasi menyediakan kesempatan untuk memeriksa kebutuhan informasi dan ketersediaan dari perspektif pengguna.

Daftar Pustaka

- Henczel, Susan. (2001). *The information audit: a practical guide*. Saur: Munchen.
- Henczel, Susan & Graham Robertson. (2015). *Demystifying the information audit*. SLA Master Class, Tuesday 16 June, 2015 SLA 2015, Boston
- Botha, Hanneri and J.A. Boon. (2003). "Information Audit: Principles And Guidelines". *Libri*, 2003, vol. 53, 23-38.

Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama.
(2013). Laporan Tahunan Perpustakaan.
Jakarta.