

## PERAN PUSTAKAWAN SEBAGAI *AGENT OF CHANGE* DALAM MEMBERIKAN LAYANAN KEPADA PEMUSTAKA

Oleh: Sri Wahyuni, M. IP

Pustakawan Universitas Serambi Mekkah (USM) Aceh

Email: [sriwahyuni.lib@gmail.com](mailto:sriwahyuni.lib@gmail.com)

### Abstrak

*Perkembangan teknologi informasi membawa dampak bagi dunia perpustakaan. Pustakawan sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) perpustakaan harus melakukan transformasi ke arah lebih baik demi kemajuan perpustakaan. Seorang pustakawan harus mampu menjadi 'guardian of knowledge' (gerbang pengetahuan) dalam hal pengembangan informasi, berperan dalam agent of change dalam bidang pembangunan masyarakat. Pustakawan harus bisa mengikuti trend yang berkembang di kalangan masyarakat, serta dituntut untuk bisa membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan dan memberikan pelayanan prima yakni layanan yang berorientasi kepada pemustaka dalam menunjang proses pembelajaran. Di samping itu pustakawan harus berpikir maju ke depan yaitu dengan meningkatkan profesionalisme pustakawan dengan meningkatkan kualitas pengetahuan bidang perpustakaan dan kompetensi teknologi guna memberikan layanan terbaik kepada pemustaka. Karena hal tersebut dapat menentukan eksistensi dan kredibilitas profesi pustakawan.*

**Kata kunci:** *Pustakawan, Agent of Change, Layanan, Pemustaka*

## **A. PENDAHULUAN**

### **1. Latar Belakang**

Di era ledakan informasi seperti sekarang ini atau yang lebih dikenal dengan *information explosion* diharapkan pustakawan harus mampu menyeleksi berbagai informasi yang benar-benar dibutuhkan bagi pemustaka dan informasi mana saja yang tidak berguna yang perlu dibendung. Misalnya dengan melakukan evaluasi dari segi konten, evaluasi dari segi kandungan informasi dan evaluasi dari segi konteks.<sup>1</sup>

Secara sederhana, pustakawan merupakan salah satu profesi yang ada dalam masyarakat. Pustakawan harus memiliki sikap dan komitmen dalam bekerja berdasarkan standar dan kode etiknya. Tugas pokok pustakawan adalah memberikan layanan kepada pemustaka. Pemustaka berkunjung ke perpustakaan biasanya mencari informasi yang dibutuhkan. Di sini pustakawan dituntut untuk mampu menjawab pertanyaan yang diajukan dan memberikan pemecahan masalah. Oleh sebab itu, seorang pustakawan harus memiliki pengetahuan yang luas mengenai berbagai subyek ilmu pengetahuan. Dengan demikian pustakawan sebagai pelayan informasi harus menjadi *agent of change*. Dalam artian sebagai pustakawan yang profesional ia harus mampu melakukan pengembangan dalam kebudayaan dan pembangunan negara.

Saat ini pustakawan menghadapi pemustaka generasi millineal, dimana pemustaka tersebut menginginkan semua serba cepat dan akurat. Pustakawan sebagai agen perubahan harus cepat tanggap dalam memberikan informasi yang relevan dengan kebutuhan mereka. Tugas pustakawan saat ini adalah menjadi fasilitator dalam menghubungkan pengguna dengan informasi yang mereka butuhkan, sehingga mampu mengembangkan pola pikir pengguna tersebut ke arah yang lebih baik.

Terkait dengan berkembangnya teknologi informasi pustakawan, di samping pustakawan harus meningkatkan profesionalismenya, memberikan layanan yang berorientasi pada

---

<sup>1</sup> Blasius Sudarsono, *Antologi Kepustakawanan Indonesia*, (Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia, 2006), hlm. 124.

pemustaka, pustakawan juga harus meningkatkan kompetensi dalam menghadapi perubahan yang terjadi saat ini. Peran pustakawan sebagai *agent of change* harus mampu berpikir kreatif dalam hal kemajuan perpustakaan agar perpustakaan menjadi tempat yang menarik dan rekreatif bagi siapa saja yang berkunjung.

## **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam tulisan ini adalah:

- a. Bagaimanakah Peran pustakawan sebagai *agent of change* dalam memberikan layanan kepada pemustaka?
- b. Kompetensi apa sajakah yang harus dimiliki pustakawan di era Teknologi Informasi saat ini?

## **3. Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan pembahasan dalam tulisan ini yaitu:

- a. Untuk mengetahui peran pustakawan sebagai *agent of change* dalam memberikan layanan kepada pemustaka.
- b. Untuk mengetahui kompetensi yang harus dimiliki pustakawan di Era Teknologi Informasi.

## **B. PEMBAHASAN**

### **1. Profesi Pustakawan**

Ketika mendengar profesi pustakawan, mungkin masyarakat masih belum begitu familiar dengan profesi tersebut. Profesi pustakawan pada hakikatnya sama dengan profesi-profesi yang lain di Indonesia yakni harus menjalankan profesionalismenya dengan integritas yang tinggi dan menjalankan kode etik profesi sebagai mana mestinya. Profesi pustakawan itu tidaklah mudah, dimana seorang pustakawan memgemban tugas untuk mengembangkan informasi dan melaksanakan "*knowledge management*" yaitu menciptakan kebutuhan informasi yang diperlukan oleh pemustaka guna meningkatkan eksistensi, kredibilitas dan profesionalisme seorang pustakawan.

Definisi pustakwan dalam buku *Profesi Pustakawan Dalam Menghadapi Tantangan Perubahan* menyebutkan, dalam definisi

modern pustakawan adalah seorang kurator koleksi buku dan materi informasi lainnya, menata akses pemakai pada koleksi tersebut dengan koleksi modern, sedangkan pengertian modern pustakawan adalah manejer dan mediator akses ke informasi untuk kelompok pemakai berbagai jenis yang dimulai dari koleksi perpustakaan kemudian meluas pada berbagai jenis koleksi lainnya.<sup>1</sup>

Pustakawan sebagai pelayan masyarakat, dalam berinteraksi dengan masyarakat harus didasari pada etika pergaulan yang berlaku. Misalnya memiliki sikap sopan santun, sabar, suka menolong, komunikatif, dan tidak egois. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik adalah syarat mutlak bagi pustakawan yang profesional dalam melaksanakan tugasnya.

Tugas pokok dari pustakawan adalah memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Dalam melayani penggunaannya, pustakawan harus mengetahui siapa masyarakat pengguna yang akan dilayani, bersikap luwes dalam melayani pemustaka serta mampu mengetahui apa yang diinginkan oleh masyarakat penggunaannya.<sup>2</sup>

## **2. Kompetensi Pustakawan di Era Teknologi Informasi**

Seorang pustakawan dikatakan profesional apabila memiliki kompetensi di bidang perpustakaan. Kompetensi adalah segenap kemampuan yang harus dimiliki seseorang agar dapat mewujudkan kinerja yang ingin dicapai. Secara umum ada dua kompetensi yang harus dimiliki seorang pustakawan yakni:

- a. Kompetensi Inti, yakni mencakup kompetensi intelektual dan kompetensi kepustakawanan, diantaranya: penguasaan ilmu perpustakaan dan informasi, kompetensi bidang ICT, penguasaan manajemen, dan kemampuan berkomunikasi yang baik.
- b. Kompetensi pendukung yang mencakup kompetensi fisik yakni sehat jasmani dan rohani, kompetensi dalam

---

<sup>1</sup>Purwono, 2013. *Profesi Pustakawan Dalam Menghadapi Tantangan Perubahan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu), hlm. 83.

<sup>2</sup> Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, 2006. *Etika Kepustakawanan*, (Jakarta: Sagung Sato), hlm. 66.

memahami diri sendiri, kompetensi sosial mencakup kemampuan interaktif dan pemecahan masalah dan kompetensi spiritual yakni pustakawan membentengi diri dalam berkehidupan sosial.

### **3. Peran Pustakawan Sebagai *Agent of Change***

Seiring perkembangan *Information Communication and Technology* atau biasa disingkat dengan ICT, pustakawan harus mampu menjadi fasilitator dan motivator dalam hal pengembangan ilmu pengetahuan, dan berperan dalam *agent of change* dalam bidang pembangunan.

Kata *agent of change* sendiri pada dasarnya merupakan kata-kata motivasi untuk perubahan yang lebih baik. Definisi *agent of change* sendiri adalah manusia yang mampu menjadi penggerak perubahan dalam kehidupan masyarakat. Perubahan yang diinginkan berupa perubahan yang terkonsep dan diinginkan ke arah masa depan yang lebih baik.

Seorang *agent of change* adalah seseorang yang mampu menjadi teladan dan contoh bagi masyarakat dimanapun ia berada terutama di lingkungan ia berada. Peran pustakawan sebagai *agent of change* harus mampu memberikan kontribusi dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Menteri komunikasi dan informatika mengemukakan:

- a. Pustakawan sebagai *agent of change* dalam masyarakat, selain memiliki kewajiban profesional juga menerima panggilan moral dalam melakukan percepatan proses pembelajaran masyarakat.
- b. Pustakawan sebagai profesi yang mengabdikan bagi kepentingan masyarakat, umat manusia secara umum dan lembaga tempat bekerja, dimana berkewajiban memiliki posisi sosial tersendiri yang bersifat khas dan unik. Maka diharapkan juga memerankan diri sebagai pelayan informasi dalam pembangunan masyarakat yang lebih dipahami sebagai pemberdayaan masyarakat.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Darmono. *Peningkatan Citra dan Pengembangan Profesionalisme Pustakawan: oleh Pustakawan untuk Pustakawan. Kumpulan Naskah*

Dari peran pustakawan di atas dapat disimpulkan bahwa pustakawan di era teknologi informasi harus menjadi agen perubahan bagi diri sendiri dan bagi masyarakat, serta dapat menempatkan dirinya sebagai manajer informasi bagi masyarakat. Dan pustakawan harus menyikapi perubahan-perubahan yang terjadi di sekitar. Pustakawan juga harus mampu memecahkan masalah secara sistematis, berani melakukan eksperimen dalam pengembangan perpustakaan serta mentransfer informasi dan pengetahuannya kepada masyarakat pengguna.

#### **4. Layanan Perpustakaan**

Layanan perpustakaan adalah layanan yang diberikan perpustakaan dengan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Layanan ini merupakan kegiatan perpustakaan dan pustakawan dalam memberikan layanan informasi kepada mereka yang berkonsultasi tentang apa yang dibutuhkan. Adapun jenis-jenis layanan yang ada di perpustakaan adalah :<sup>2</sup>

- a. *Layanan sirkulasi*, merupakan ujung tombak dari perpustakaan, karena berkaitan dengan masalah administrasi peminjaman. Bagian ini berkaitan dengan peredaran koleksi di perpustakaan. Tujuan dari layanan ini adalah mempermudah proses peminjaman perpustakaan.
- b. *Layanan referensi*, adalah layanan konsultasi atau rujukan yang berhubungan langsung dengan pemustaka, dengan membantu para pemakai untuk menemukan informasi dengan cara :
  - Menerima pertanyaan dari pemakai dan menjawab dengan menggunakan koleksi referensi.
  - Memberikan bimbingan untuk menemukan koleksi referensi dan mencari informasi yang dibutuhkan.
  - Memberikan bimbingan pemakai kepada para pengguna bahan pustaka referensi.

---

*Pemenang lomba Penulisan Karya Ilmiah Bagi Pustakawan tahun 2006-2007*, (Jakarta : Perpustnas, 2008) hlm. 15-17.

<sup>2</sup>Sunardji P., *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1982), hlm. 31.

Adapun jenis koleksi rujukan misalnya: kamus, ensiklopedi, direktori, almanak, buku tahunan, dan lain-lain.

- a. Layanan silang perpustakaan adalah layanan perpustakaan kepada pemustaka dalam hal peminjaman koleksi yang tujuannya untuk pemenuhan kebutuhan pemakai. Ini biasanya dilakukan ketika perpustakaan tersebut tidak tersedia koleksi, maka perpustakaan tersebut merujuk ke perpustakaan lain untuk mencari informasi tersebut atau dengan cara tukar menukar informasi.
- b. Layanan pendidikan pemakai yaitu layanan yang diberikan kepada perpustakaan untuk meningkatkan keterampilan dalam memanfaatkan sarana perpustakaan dan berbagai macam sarana yang mengadopsi teknologi informasi yang tujuannya membantu proses belajar pemustaka.
- c. Layanan bimbingan pemakai adalah layanan yang diberikan perpustakaan dalam penelusuran informasi, baik perorangan ataupun kelompok yang tujuannya untuk menemukan koleksi secara cepat dan mudah.

Perkembangan IT dewasa ini telah merambah ke dunia perpustakaan dan beberapa aplikasi mulai mengadopsi penerapan Teknologi Informasi terutama dalam bidang pelayanan. Karena dengan adanya teknologi informasi di perpustakaan mengefesienkan waktu dan layanan sirkulasi menjadi lebih cepat. Adapun beberapa contoh penerapan teknologi informasi yaitu :

- a. OPAC (*Online Public Access Catalogue*) di sini pemustaka dapat menelusuri informasi yang diinginkan. Pemustaka dapat mencarinya melalui judul, subjek, atau pengarang yang tujuannya pemustaka dapat mengetahui di mana letak koleksi tersebut dan mengetahui apakah koleksi tersebut masih tersedia atau tidak.
- b. *Digital library* adalah perpustakaan yang menyediakan layanan penelusuran *full text* (secara utuh) dalam format elektronik.
- c. *Internet* adalah layanan yang dibutuhkan oleh pemustaka untuk mencari berbagai sumber informasi yang dibutuhkan dalam berbagai subjek pengetahuan.

- d. *Hotspot* adalah layanan yang disediakan perpustakaan yang hanya terbatas pada lingkungan tertentu. Misalnya di lingkungan gedung perpustakaan saja.

### **C. Penutup**

#### **1. Kesimpulan**

Perkembangan Teknologi Informasi membawa dampak bagi dunia perpustakaan, pustakawan sebagai SDM perpustakaan harus melakukan transformasi ke arah lebih baik demi kemajuan perpustakaan. perpustakaan juga harus menghadapi perubahan agar tidak ketinggalan informasi. Pada perkembangannya sekarang pustakawan saat ini harus bisa menjadi menjadi garda pengetahuan yang dapat memberikan seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka dengan cepat, tepat dan akurat.

Peran pustakawan sebagai *agent of change*, pustakawan tidak cukup menjalankan tugas rutinnnya, namun sebagai pustakawan harus mengedepankan intelektualitasnya, terkait dengan perkembangan teknologi informasi tersebut. Pustakawan harus bisa mengikuti perkembangan masyarakat, dan dituntut untuk bisa membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan. Dan memberikan pelayanan prima yakni layanan yang berorientasi kepada pemustaka dalam menunjang proses pembelajaran. Misalnya dengan memberikan bimbingan layanan informasi cara mengakses jurnal yang dilanggan, cara penelusuran OPAC dan sebagainya.

Disamping itu pustakawan harus berfikir maju ke depan yaitu dengan meningkatkan profesionalisme pustakawan dengan meningkatkan kualitas pengetahuan dan kompetensi bidang perpustakaan. karena hal tersebut dapat menentukan eksistensi dan kredibilitas profesi pustakawan.

#### **2. Saran**

- a. Di masa perkembangan ICT ini, pustakawan harus berfikir kreatif dan inovatif dalam menghadapi perubahan yang terjadi. Pustakawan harus mampu mencari jawaban terhadap pertanyaan diajukan pengguna.
- b. Mengubah paradigma masyarakat bahwa perpustakaan adalah sebuah tempat yang membosankan, dengan cara

harus berinovasi dengan mengadopsi layanan berbasis teknologi informasi agar pekerjaan lebih mudah dan cepat.

- c. Mengingat IT terus berkembang pustakawan harus meningkatkan kompetensi dalam bidang IT agar pustakawan tidak dikatakan gaptek.
- d. Pustakawan juga harus memberikan layanan prima yakni layanan yang berorientasi pada pengguna.

#### **E. DAFTAR PUSTAKA**

- Ade Abdul Hak, 2008. *E-Literacy dan Peran Pustakawan Di Masyarakat. Kumpulan Naskah Pemenang Lomba Penulisan Karya Ilmiah Bagi Pustakawan 2006-2007*. Jakarta: Perpunas.
- Bafadal Ibrahim, 1992. *Pengelola Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bina Aksara.
- Blasius Sudarsono, 2006 *Antologi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia.
- Darmono, 2008. *Peningkatan Citra dan Pengembangan Profesionalisme Pustakawan: oleh Pustakawan untuk Pustakawan. Kumpulan Naskah Pemenang lomba Penulisan Karya Ilmiah Bagi Pustakawan tahun 2006-2007*. Jakarta : Perpunas.
- Lasa HS, 2007. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher.
- Purwono, 2013. *Profesi Pustakawan Dalam Menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, 2006. *Etika Kepustakawanan*. Jakarta: Sagung Sato.
- Sulistyo-Basuki, 1992. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sunardji P., 1982. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Supriyanto, et. al., 2006. *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta: Ikatan Pustakawan Indonesia.
- Sutarno NS., 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Sagung Soto.