

**Pustakawan : Sudahkan menjadi Agen informasi
(Studi Kasus pada Pustakawan Universitas Negeri Malang
Sebagai Upaya Peningkatan Keterampilan Social Dalam
Pelayanan Informasi Bagi Pengguna)**



Oleh :

SETIAWAN, S.Sos

(Pustakawan Pertama)

UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS NEGERI MALANG

2013

**Pustakawan : Sudahkan menjadi Agen informasi
(Studi Kasus pada Pustakawan Universitas Negeri Malang
Sebagai Upaya Peningkatan Keterampilan Social Dalam
Pelayanan Informasi Bagi Pengguna)**

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan jaman yang semakin maju membawa dampak luar biasa bagi sendi kehidupan. Perkembangan ini tak luput dari segi informasi yang terus menerus mengalir dengan beragam pengetahuan yang di bawanya. Informasi menurut Abdul Kadir mendefinisikan informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut¹. Sedangkan Menurut Jogiyanto HM., Informasi dapat didefinisikan sebagai hasil dari pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian – kejadian (event) yang nyata (fact) yang digunakan untuk pengambilan keputusan², dari pengertian diatas kita bisa mengambil suatu kesimpulan bahwasannya data yang diolah menjadi bentuk yang berguna itulah yang di sebut informasi , Informasi tersebut merupakan hasil pengolahan data atau fakta yang dikumpulkan dengan metode ataupun cara – cara tertentu.

Mengolah informasi merupakan salah satu tugas terpenting bagi seorang pengelola informasi, pustakawan merupakan salah satu diantara pengelola data yang akhirnya menjadi informasi yang di butuhkan penggunanya, pustakawan harus benar-benar bisa menjaga kemampuan dirinya sebagai bagian pengelola informasi, pustakawan harus bisa menempatkan ke-profesionalannya dalam mengelola informasi, dan ini sudah diakui sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPan) Nomor 18 Tahun 1988. Status pustakawan juga diakui sebagai salah satu tenaga kependidikan berdasarkan Undang-undang Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional.

¹ Abdul Kadir, Pengenalan Sistem Informasi, (Yogyakarta:Penerbit Andi 2002)

² Jogiyanto HM., Analisis dan Disain Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis, (Yogyakarta:Andi Offset, 1999)

Pustakawan ialah seseorang yang bekerja di perpustakaan dan membantu orang menemukan buku, majalah, dan informasi lain. Pada tahun 2000-an, pustakawan juga mulai membantu orang menemukan informasi menggunakan komputer, basis data elektronik, dan peralatan pencarian di internet. Terdapat berbagai jenis pustakawan, antara lain pustakawan anak, remaja, dewasa, sejarah, hukum, dsb³

Untuk menjadi seorang pustakawan, seseorang perlu menempuh pendidikan tentang perpustakaan setingkat S2 maupun D2. Kebanyakan pustakawan bekerja di perpustakaan yang ada di sekolah, perguruan tinggi, ataupun tingkat kota, provinsi, maupun negara. Beberapa pustakawan bekerja untuk perusahaan swasta untuk membantu mereka mengatur dokumen dan laporan. Terdapat pula pustakawan yang bekerja untuk orang tuli maupun di penjara.

Pendidikan yang dilalui oleh para pustakawan memberikan dampak yang sangat besar sekali terhadap kemampuan dan kinerja dari seorang pustakawan, Menurut Purwono pustakawan profesional dapat digolongkan berdasarkan pendidikannya dan berdasarkan kepangkatannya, berdasarkan pendidikannya, profesional dapat di golongkan sebagai berikut : 1. Profesional spesialis jenjang pendidikannya S3 bidang ilmu perpustakaan atau ilmu informasi, 2. Profesional jenjang pendidikannya S2 bidang ilmu perpustakaan atau ilmu informasi, 3. Para-profesional jenjang pendidikannya S1 dan S0 bidang ilmu perpustakaan⁴. Dengan demikian bahwasannya semakin tinggi tingkat pendidikan yang di tempuh oleh pustakawan maka semakin profesional pustakawan dalam memberikan, menyajikan, mengolah informasi yang di butuhkan oleh pengguna perpustakaan.

Kebutuhan pengguna sangat beragam sekali terhadap informasi. Namun kadangkala yang menjadi kendala oleh para pengguna informasi adalah kurangnya fasilitas yang dia peroleh baik teknologi dalam pencarian informasi tersebut dan juga materi (buku, jurnal, Koran dsb) yang kadangkala sangat minim yang di kembangkan oleh pihak perpustakaan sendiri. Dengan keberagaman dan kebutuhan pengguna inilah menjadikan tantangan bagi para pustakawan Universitas Negeri Malang dalam memberikan layanan yang full service,

³ <http://www.pemustaka.com/pustakawan>

⁴ Purwono, Profesi pustakawan menghadapi tantangan perubahan: (Yogyakarta : Graha Ilmu.2013)

sehingga pengguna dalam mencari informasi benar-benar puas terhadap layanan perpustakaan.

Dari uraian diatas maka penulis ingin meneliti sejauh mana para pustakawan universitas Negeri Malang menjadi agen informasi bagi para pengguna yang sangat beragam atas kebutuhan informasinya, sehingga dapat penulis tarik suatu rumusan masalah.

B. RUMUSAN MASALAH

Dari latar belakang masalah diatas maka penulis mengambil suatu rumusan masalah

1. Bagaimana upaya pustakawan Universitas Negeri Malang dalam upaya menjadi agen informasi bagi para penggunanya “
2. Apa tanggapan pengguna terhadap kinerja pustakawan Universitas negeri malang dalam pelayanan informasi?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Mengetahui tingkat kemampuan pustakawan universitas negeri malang dalam mengolah, dan memberikan informasi kepada pengguna
2. Untuk mengetahui seberapa besar layanan yang di berikan para pustakawan universitas negeri Malang dalam menjadi agen informasi bagi para pengguna.

D. KAJIAN PUSTAKA

Dalam Penelitian ini penulis belum menemukan suatu penelitian satupun yang membahas masalah ini. Sehingga dari sinilah penulis membuat suatu inisiatif untuk meneliti permasalahan ini dalam bentuk small project\

E. KERANGKA TEORI

1. INFORMASI

Pengertian Informasi Menurut Raymond Mc.leod Informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang memiliki arti bagi si penerima dan bermanfaat bagi pengambilan keputusan saat ini atau mendatang⁵

2. PUSTAKAWAN

Pustakawan adalah penyelenggaraan perpustakaan yang meliputi pengadaan pengolahan, penyimpanan, dan pelayanan⁶.

F. METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah jenis penelitian deskriptif-analitis. Jenis penelitian deskriptif analitis ini adalah penelitian untuk mendeskripsikan atau menggambarkan kondisi lapangan secara apa adanya⁷.

b. Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif, yakni penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah⁸.

2. Sumber Data

a. Data primer

Data primer adalah data yang bersumber dari responden dan sistem tersebut yang langsung ditemui di lapangan (lokasi penelitian) yaitu :

- 1) Observasi, yaitu penulis mengamati secara langsung Perpustakaan UM untuk mendapat data yang diperlukan.
- 2) Kuisisioner

⁵ Mcleod, Raymond, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta, PT. Prenhallindo, 2001)

⁶ Dwijokangko Putra Pamungkas *Optimalisasi pengembangan kinerja pustakawan untuk meningkatkan kualitas di era globalisasi informasi (studi kasus pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar)* (Malang: Universitas Negeri Malang. Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia 2011)

⁷ Moh.Nazir. *Metode penelitian*. (Jakarta: Graha Indonesia, 1998)

⁸ Moleong, lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remajarusdakarya, 2009)

- 3) Dokumentasi hasil kerja yaitu setiap bahan tertulis ataupun film. Studi dokumentasi dilakukan dengan cara mempelajari dokumen-dokumen yang berisi informasi tentang sistem temu kembali informasi guna melengkapi data-data yang telah didapatkan dari observasi dan wawancara

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang bersumber dari kepustakaan yang terdiri dari literatur-literatur, buku catatan pustakawan, buku panduan/manual dan artikel yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

G. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Dalam pembahasan ini teknik pengambilan data dengan pengamatan, observasi dan dokumentasi yang dilakukan oleh penulis untuk memecahkan permasalahan dalam rumusan masalah tersebut agar bisa terfokus dan menjelaskan secara detail

1. Upaya Pustakawan agar menjadi agen informasi bagi pengguna yaitu:

a. Studi lanjut ke jenjang yang lebih tinggi

Dari 24 pustakawan yang dimiliki oleh perpustakaan universitas negeri malang, yang ingin mengembangkan diri sebagai upaya peningkatan mutu dan keprofesionalan maka :

Tabel 1

Jumlah pustakawan di UM

pendidikan	Jumlah
S1 Ilmu Perpustakaan	6 orang
S2 Ilmu perpustakaan	3 orang
S1 Non Perpustakaan	10 Orang
D3 Perpustakaan	5 Orang

Dari data diatas merupakan data dimana pustakawan di perpustakaan Universitas Negeri malang memiliki SDM yang sudah berkapasitas sebagai profesioanalisme karena sudah memiliki ijazah di bidang perpustakaan sedangkan pustakawan yang studi lanjut pada tahun 2013-2014

Tabel 2

Jumlah studi lanjut

pendidikan	Jumlah
S1 Ilmu Perpustakaan	2 orang
S2 Ilmu perpustakaan	3 orang
S2 Non Perpustakaan	1 Orang
Jumlah	6 Orang

Dari data diatas merupakan upaya-upaya pustakawan mengembangkan kemampuannya, sehingga pustakawan di perpustakaan memiliki kapasitas untuk menjadi seorang yang memiliki kredibilitas dalam mengolah informasi, dan menyebarkan informasi tersebut (agen informasi)

b. Mengikuti Workshop dan pelatihan perpustakaan

Kegiatan ini merupakan salah satu upaya agar para pustakawan mengerti tentang kondisi perkembangan informasi terbaru, untuk itu dengan mengikuti workshop dan pelatihan tentang perpustakaan maka kualitas dan kemampuan pustakawan akan tetap sejalan dengan perkembangan jaman.

Berkenaan dengan keikutsertaan para pustakawan terhadap workshop dan pelatihan perpustakaan, dari 10 pustakawan yang di wawancarai menyatakan bahwa 8 dari pustakawan pernah mengikuti pelatihan dan workshop perpustakaan sebagai upaya meningkatkan kemampuan dalam bidang perpustakaan

c. Pelatihan keahlian lain (Penulisan karya ilmiah dan Teknologi Informasi)

Kegiatan ini sebagai bentuk dan upaya meningkatkan sumber daya yang berkualitas. Pelatihan karya ilmiah sebagai bentuk agar para pustakawan mampu berkarya dengan tulisan baik itu berbentuk karya ilmiah , artikel dan jurnal maupun dalam bentuk penelitian. Di samping itu pula Pelatihan teknologi Informasi bertujuan agar para pustakawan tidak ketinggalan dalam penerapan teknologi informasi yang semakin hari semakin berkembang. Dalam pelatihan penulisan karya ilmiah dari 10 pustakawan seluruhnya pernah mengikuti pelatihan ini, sedangkan untuk pelatihan teknologi informasi dari 10 pustakawan yang diwawancarai ternyata 4 pustakawan pernah mengikuti pelatihan teknologi informasi ini, 6 pustakawan belum pernah sekalipun mengikuti pelatihan teknologi informasi.

d. Mengikuti Lomba-lomba skala local dan nasional

Kegiatan ini sebagai upaya tolok ukur para pustakawan, apakah sudah memiliki kredibilitas yang mumpuni dalam segi pengetahuan perpustakaan dan lainnya. Kegiatan ini dilakukan bersifat local artinya kegiatan ini dilakukan pribadi oleh perpustakaan universitas Negeri Malang sendiri sampai pada skala Nasional yang biasanya dilakukan oleh perpustakaan nasional. Dalam mengikuti lomba dari 10 pustakawan yang di wawancarai 7 orang pernah mengikuti lomba skala lokal dan nasional dalam bidang perpustakaan

2. Apa tanggapan pengguna terhadap kinerja pustakawan Universitas negeri malang dalam pelayanan informasi?

Dalam menjawab ini penulis mengambil beberapa indicator untuk memecahkan rumusan masalah diatas yaitu

a. Kepedulian pustakawan

Kepedulian petugas akan kebutuhan informasi pengguna mutlak di perlukan sebagai upaya agar pustakawan memiliki kreteria yang baik di mata pengguna, kepedulian ini memiliki suatu esensi untuk menjadikan pustakawan menjadi agen informasi bagi pengguna

Tabel 3
Kepedulian pustakawan

Kepedulian petugas	Frekuensi	prosentase
Peduli	5	25
Cukup peduli	12	60
Tidak peduli	3	15
Jumlah	20	100

Dari table diatas sebagai agen informasi seorang pustakawan harus mampu dan peduli terhadap kebutuhan informasi pengguna, apakah pustakawan itu peduli apa tidak, data diatas yang menyatakan peduli terhadap kebutuhan informasi pengguna adalah 5 mahasiswa (25%) menyatakan peduli terhadap kebutuhan informasi mahasiswa, 12 mahasiswa (60%) menyatakan cukup peduli terhadap kebutuhan informasi pengguna, dari data table diatas masih ditemukan pustakawan tidak peduli dengan kebutuhan informasi pengguna dari 20 responden yang di ambil 3 mahasiswa (15%) menyatakan pustakwan tidak peduli sama sekali terhadap kebutuhan informasi pengguna

b. Ekspresi/keramahan pustakawan dalam melayani pengguna dalam memperoleh informasi

Keramahan yang di berikan oleh pustakawan merupakan suatu hal yang diinginkan oleh pengguna, dengan ramah maka pengguna merasa ada di suatu posisi yang nyaman dalam bertanya berkenaan suatu informasi yang diinginkan

Tabel 4
Ekspresi/keramahan pustakawan

Ekspresi	Frekuensi	prosentase
Ramah	3	15
Cukup ramah	16	80
Tidak ramah	1	5
Jumlah	20	100

Dari table diatas Dalam hal ekspresi pustakawan yang menjawab ekspresi ramah terdapat 3 Mahasiswa dengan prosentase 15% ini menandakan ekspresi pustakawan masih kecil sedangkan mahasiswa yang menjawab cukup ramah sebanyak 16 mahasiswa dengan prosentase 80 % menandakan tingkat tinggi, sedangkan tidak ramah terdapat 1 mahasiswadengan persentase 5%, ini menandakan dalam memberikan layanan masih ditemukan layanan informasi dari pustakawan yang tidak ramah

c. Kecepatan pustakawan dalam memberikan layanan informasi

Kecepatan dalam hal ini adalah bagaimana seorang pustakawan mencari informasi yang di perlukan pengguna

Tabel 5
Kecepatan pustakawan

Kecepatan	Frekuensi	prosentase
Cepat	11	55
Cukup Cepat	5	25
Tidak Cepat	4	20
Jumlah	20	100

Dari data kuisisioner yang di jawab oleh pengguna ternyata kecepatan pustakawan dalam membantu pencarian informasi yang dibutuhkan oleh pengguna adalah yang menyatakan cepat sebanyak 11 mahasiswa dengan prosentase 55 % suatu angka yang dirasa bisa mewakili kecepatan pustakawan dalam mencari informasi, kemudian diikuti dengan cukup cepat dalam pencarian informasi dengan 11 mahasiswa yang menjawab dengan prosentase 25% , disusul dengan pencarian informasi yang tidak cepat.

d. Ketepatan pustakawan dalam memberikan informasi

Setelah memberikan kecepatan dalam penelusuran informasi hal yang menjadi sangat penting bagi pengguna adalah masalah ketepatan dalam informasi yangsesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pengguna

Tabel 6
Ketepatan pustakawan

Ketepatan	Frekuensi	prosentase
Tepat	8	45
CukupTepat	8	45
Tidak Tepat	4	20
Jumlah	20	100

Dari tabel diatas di sebutkan bahwasannya sebanyak 8 mahasiswa menjawab para pustakawan dalam hal ketepatan dalam informasi yang diinginkan atau dibutuhkan pengguna menyatakan tepat sebesar 45%, dan 8 mahasiswa lainnya menyatakan cukup tepat sebanyak prosentase 45% ini berarti antara tepat dan cukup tepat memiliki pilihan yang sama besar sehingga bisa dikatakan bahwa dalam masalah ketepatan ini pustakawan sudah dianggap sudah tepat, namun masih ada mahasiswa yang menyatakan pustakawan dalam ketepatan informasi masih tidak tepat sebanyak 4 mahasiswa dengan prosentase 20%

H. PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil small project yang dilakukan oleh peneliti maka dalam hal menjadikan pustakawan sebagai agen informasi maka upaya yang dilakukan oleh pihak perpustakaan yaitu

1. Memberikan kesempatan dan beasiswa untuk melanjutkan studi lanjut ke jenjang s2 maupun s1 ilmu perpustakaan
2. Memberikan kesempatan mengikuti workshop dan pelatihan tentang perpustakaan dan ini di akui oleh para pustakawan bahwasannya mereka rata-rata sudah pernah mengikuti workshop dan pelatihan tentang perpustakaan
3. Memberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan karya ilmiah dan teknologi Informasi dan ini juga diakui oleh para pustakawan bahwasannya untuk pelatihan penulisan karya ilmiah seluruh pustakawan pernah mengikuti ini, sedangkan untuk pelatihan teknologi informasi masih banyak pustakawan mengikuti kegiatan ini
4. Banyak pustakawan yang pernah mengikuti lomba perpustakaan baik skala lokal maupun nasional

Dalam hal tanggapan pengguna terhadap kinerja pustakawan dalam memberikan informasi kepada pengguna menyebutkan

1. Dari kepedulian pustakawan akan informasi yang di cari oleh mahasiswa ternyata cukup peduli artinya pustakawan masih memiliki rasa peduli akan kebutuhan informasi
2. Dari ekspresi/keramahan dapat disimpulkan para pustakawan cukup ramah dalam memberikan layanan informasi kepada pengguna
3. Dari Kecepatan pustakawan dalam mencari informasi yang di perlukan penggunaan menyatakan cepat artinya pustakawan dengan cekatan dan cepat dengan mudah mencari informasi yang diperlukan pengguna
4. Dari ketepatan informasi yang di cari oleh pustakawan menyatakan tepat dan cukup tepat memiliki prosentase sama artinya kebutuhan informasi pengguna tepat dan cukup tepat dalam informasi yang dibutuhkan pengguna

B. SARAN

Bagi Perpustakaan

1. Secara berkala selalu memberikan program studi lanjut bagi para pustakawannya

2. Secara berkala selalu memberikan kesempatan kepada pustakawan untuk mengikuti pelatihan dan workshop secara merata dan terjadwal
3. Dalam hal tanggapan yang di diperoleh perlunya semuanya di tingkatkan agar mendapatkan pustakawan berkerja maksimal sehingga mampu menjadikan pustakawan menjadi agen informasi yang maksimal

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir, *Pengenalan Sistem Informasi*, Penerbit Andi, Yogyakarta: 2002
- Dwijokangko Putra Pamungkas. *Optimalisasi pengembangan kinerja pustakawan untuk meningkatkan kualitas di era globalisasi informasi (studi kasus pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno **Blitar**)*. Universitas Negeri Malang. Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia 2011
- ¹ <http://www.pemustaka.com/pustakawan> (diakses tanggal 29 Desember jam 10.30 WIB)
- Jogiyanto HM., *Analisis dan Disain Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*, Andi Offset, Yogyakarta: 1999
- McLeod, Raymond, 2001, *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta, PT. Prenhallindo
- Moh.Nazir. *Metode penelitian*. Jakarta: Graha Indonesia, 1998
- Moleong, Ixey J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung, Remaja Rosdakarya, 2009
- Purwono, *Profesi pustakawan menghadapi tantangan perubahan*: Yogyakarta : Graha Ilmu.2013