

PROFESIONALISME DAN KETERAMPILAN PUSTAKAWAN

Oleh: Hildawati Almah

(Dosen Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Alauddin Makassar)

Abstract

It is undoubted that technological advancement has been dealing with human necessity and influencing their life style, either in business, education, social, cultural, library, etc that force them to follow the rhythm of technological progress. Library one of educational supporting element closely deals with the technology. Therefore, librarians must be professional in doing their duty in line with technological advancement. To realize the professionalism, librarians are not only requested to provide some collections by using e-electronic, but, also increasing it through information networking. It certainly requires the skill of librarians to manage the library professionally.

Kata kunci: profesionalisme, pustakawan, teknologi

A. Pendahuluan

Sebagaimana diketahui bahwa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi memengaruhi kehidupan individu, masyarakat, dan kehidupan profesi terutama dalam akses informasi. Hal ini berpengaruh pada kinerja pustakawan sebagai profesi yang bergerak di bidang informasi. Kemajuan teknologi informasi memang memberikan kemudahan terutama manajemen pengetahuan (*knowledge management*). Oleh karena itu pustakawan sebagai profesi informasi perlu responsif, inovatif, dan adaptif terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, dan memiliki keterampilan (*people skill*). Pustakawan hendaknya mampu merespons perubahan dan menyesuaikan diri dengan perubahan yang menantang. Pustakawan hendaknya adaptif dalam pemanfaatan teknologi informasi. Feret dan Marcinek (1999) dalam Ahmad (2001) menyatakan bahwa pustakawan harus berjalan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dan harus beradaptasi sebagai pencari dan pemberi informasi yang bersumber pada berbagai bahan informasi tersebut.

Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat saat ini, menuntut pustakawan untuk berjuang dan bekerja lebih keras lagi dalam mengembangkan pengetahuan, keterampilan, serta teknologi informasi, maka mau tidak mau pustakawan harus berani dan bersedia melakukan terobosan dan perubahan agar dapat mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi pada perpustakaan yang dikelolanya.

Status keprofesionalan pustakawan memang bertolak dari diri pribadi masing-masing, apakah benar seorang pustakawan mau menjadi professional dan upaya apa saja yang sudah dilakukan?. Pemerintah kita telah mengakui bahwa pustakawan adalah pejabat fungsional khusus. Dengan pengakuan seperti ini berarti telah dibuka lebar pintu keprofesionalan pustakawan (*image building*) saat ini. Namun pengakuan status keprofesionalan pustakawan pada akhirnya sangat tergantung pada penilaian masyarakat luas. Oleh karena itu, sebagai seorang yang berprofesi sebagai pustakawan harus memiliki keterampilan sehingga dapat memberikan sumbangsih atau peranan yang terbaik bagi masyarakat yang membutuhkan. Pustakawan perlu meningkatkan kemampuan keterampilan dan keahlian dalam bidang perpustakaan, dokumentasi, informasi, dan teknologi (seperti pengetahuan tentang computer, internet, digital, dan lain-lain), baik itu diperoleh melalui pendidikan formal maupun non formal.

Karena profesi pustakawan sama halnya dengan profesi lainnya dalam tugas-tugasnya memberikan jasa layanan kepada masyarakat, maka pustakawan dituntut untuk terampil dan berpenampilan menarik terhadap konsumen yang mereka hadapi, dan dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan konsep sikap (Atep Adya Barata, 2003). Sikap mencerminkan perilaku atau gerak-gerik yang terlihat pada diri seseorang ketika ia menghadapi suatu situasi tertentu atau ketika berhadapan dengan orang lain.

Setiap kerja membutuhkan pengetahuan dan keterampilan yang penerapannya membutuhkan pengaturan sosial. Sebuah masyarakat modern mengelompokkan pekerjaan menurut jenis pengetahuan dan keterampilan yang menurut masyarakat itu diperlukan untuk melaksanakan tugas tertentu. Tingkat kekhususan (spesialisasi) pengetahuan dan keterampilan bagi sebuah masyarakat ikut menentukan keprofesionalan sebuah pekerjaan. Seberapa pun bersikerasnya sebuah profesi mengatakan bahwa pengetahuan dan keterampilan mereka bersifat “khusus”, tetapi jika masyarakat menganggap pengetahuan dan keterampilan itu bersifat “umum”, maka tetap saja pekerjaannya disebut tidak profesional.

Profesionalisme membutuhkan kemampuan mengambil keputusan, sehingga pengetahuan dan keterampilan untuk mengerjakan sesuatu yang rutin dan berulang bukanlah pekerjaan professional. Semakin rumit keputusan yang

harus diambil, semakin professional sebuah pekerjaan. Lebih jauh lagi masyarakat modern menghubungkan profesionalisme dengan kemampuan atraksi yang didapat dari pengetahuan formal, bukan dari praktek dan kebiasaan.

B. Peran Pustakawan dalam menghadapi tantangan masa depan

Bagi Pustakawan, tantangan untuk masa depan sangat jelas. Teknologi akan menjadi tulang punggung dan mengambil alih beberapa tugas pustakawan terutama yang bersifat mekanis dan dilakukan berulang kali. Namun teknologi tidak akan pernah mampu menilai kelayakan sebuah informasi, menemukan sumber alternative dan memahami konteks mengapa sebuah informasi dibutuhkan (Hyams, 1996). Teknologi tidak dapat menafsirkan perubahan perilaku masyarakat dalam mencarasi informasi meskipun dapat membantu memenuhinya.

Ini semua menuntut pengembangan peran dan keterampilan pustakawan yang bertanggung jawab merancang perpustakaan masa depan dan mengembangkan jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat penggunaannya. Beberapa pemahaman dan keterampilan yang mitlak diperlukan adalah:

1. Penguasaan teknologi Jaringan. Bergaul dengan teknologi artinya mempelajari kosa kata baru tentang istilah-istilah asing dan bagaimana mengaplikasikannya. Tingkat melek teknologi yang dibutuhkan tidak cukup dinyatakan dengan kemampuan mengoperasikan CD-ROM, menggunakan computer, atau mengakses internet. Pengetahuan tentang jaringan dan perkembangan teknologi dipersyaratkan sehingga pustakawan mampu mengevaluasi dan memberikan usulan teknologi baru yang berhubungan dan dengan data dokumen. Diharapkan Pustakawan terlibat dalam merancang sistem informasi bukan hanya terampil menggunakan sistem yang dikembangkan pihak lain (Lancaster, 1997).
2. Titik berat pada pengembangan jasa. Cepatnya perubahan pengguna menyebabkan pustakawan harus segera beraksi mengantisipasi jasa yang dapat ditawarkan kepada pengguna. Dengan sedikit sentuhan kreativitas, dapat ditawarkan berbagai alternative jasa sehingga memperluas kesempatan pengguna memperoleh lebih informasi. Keterampilan pemasaran jasa diperlukan agar orientasi kepada pengguna makin berfokus dan pemakai mendapatkan nilai tambah (Barden, 1997).
3. Informasi yang berbobot. Meskipun fasilitas pencarian informasi melalui jaringan elektronik semakin mudah, tidak semua pengguna dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, terutama bila materinya di luar bidang

- yang dikuasainya. Dalam hal ini staf perpustakaan dapat membantu dengan menyeleksi sejumlah sumber informasi. Sebagai dampak beragamnya sumber informasi dengan kualitas bervariasi, spesialisasi sangat menjadi lebih berarti dalam proses pemilihan bahan dan sumber. Dengan menguasai sedikit kemampuan riset, pustakawan dapat mengumpulkan dan mengolah bahan mentah kemudian menyajikan dalam bentuk informasi yang lebih bermakna. Inilah yang dimaksud Spies sebagai pengkayaan pengetahuan yang menjadi produk kreatif dan meningkatkan daya saing.
4. Manajemen, penyimpanan dan penelusuran kembali media. Koleksi masa depan yang sebenarnya sudah dimulai belakangan ini bukan hanya kertas, buku, dan terbitan berkala, namun juga berbagai sumber informasi yang menggunakan media elektronik. Kandungan informasi yang disampaikan dalam bentuk teks, audio dan video, membutuhkan metode penyimpanan dan indeksing yang khusus serta perangkat lunak yang mampu membaca teks sekaligus menikmati audio dan videonya. Di sini Pustakawan dituntut mengimbangi perkembangan media penyimpanan melalui penguasaan keahlian terkait yang dapat diantisipasi sebelumnya. (Barden, 1997).

C. Peran Profesi Pustakawan dalam memberikan pelayanan.

1. Kemampuan diri

Secara utuh kita harus mengakui bahwa sikap seseorang sangat dipengaruhi oleh berbagai factor dalam lingkungan hidupnya, termasuk lingkungan yang dapat meluaskan wawasan pengetahuan dan keterampilan, yang dapat meningkatkan kemampuan diri dalam beradaptasi dengan lingkungannya dimana ia berada atau mereka hadapai.. Sehubungan dengan masalah pelayanan, yang dimaksud dengan kemampuan diri sebagai seorang profesionalisme pada seseorang, yang berkaitan dengan wawasan pengetahuan dan keterampilannya, antara lain:

- a. Memiliki pengetahuan yang sesuai dengan bidang tugasnya
- b. Memiliki keterampilan yang sesuai dengan bidang tugasnya
- c. Memiliki daya kreatif yang cukup baik
- d. Memahami cara-cara berkomunikasi yang baik
- e. Memahami pengetahuan dasar hubungan interpersonal dan psikologi sosial
- f. Memahami cara memposisikan diri dalam berbagai situasi sehingga mudah beradaptasi dengan lingkungan
- g. Mampu mengendalikan emosi

2. Penampilan

Seorang pustakawan harus dituntut untuk merpenampilan dengan menarik di depan orang lain atau orang yang dilayani, karena ini sangat dipengaruhi oleh sikapnya dalam mengapresiasi dan kekuatan dirinya. Penampilan adalah perpaduan antara penampilan fisik dan gaya penampilan seseorang yang akan mewarnai seseorang dalam bersikap. Dalam hal ini, termasuk pula kemampuan diri untuk mengetahui batas kemampuan dirinya, mengetahui kesempatan dan kemampuan dalam mengubah diri, agar ia dapat menjadi pribadi yang efektif. Berdasarkan konsep pelayanan prima, konsep sikap (*attitude*) adalah suatu layanan kepada pelanggan atau pengguna (kalau di perpustakaan) dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik, antara lain meliputi:

- a. Melayani Pelanggan atau Pengguna dengan penampilan yang serasi
- b. Melayani Pelanggan atau pengguna dengan berpikiran positif
- c. Melayani Pelanggan atau pengguna dengan sikap menghargai

3. Perhatian terhadap yang dilayani

Perhatian atau atensi (*attention*) adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu. Kepedulian atau minat seseorang terhadap sesuatu biasanya muncul karena rasa ketertarikan atau kebutuhan yang terjadi karena ada dorongan dari hatinya atau karena pengaruh situasi yang dihadapinya. Perhatian atau kepedulian terhadap pelanggan atau pengguna adalah salah satu konsep penunjang pola layanan yang digunakan untuk menunjukkan betapa besarnya perhatian atau kepedulian kepada pelanggan dapat digunakan sebagai daya tarik, pelengkap kegiatan promosi, agar pelanggan merasa senang, puas dan loyal kepada organisasi/lembaga bersangkutan.

D. Profesionalisme dan Keterampilan Pustakawan Bagian Layanan

Bagian ini sering disebut juga sebagai bagian yang sangat diandalkan atau ujung tombak dari operasional sebuah perpustakaan. Untuk itu, seharusnya pustakawan bagian ini memiliki kualifikasi khusus yang dapat menunjang kegiatan mereka. Karena bagian ini sering disebut juga sebagai tenaga *marketing* dan *public relations*-nya perpustakaan, maka orang-orang yang akan menempati posisi tersebut pun harus mempunyai standar kualifikasi sebagai seorang *marketing* dan *public relations*.

Seiring dengan perkembangan sains dan teknologi yang pesat dewasa ini, keberadaan informasi memegang peranan penting, perpustakaan sebagai pusat informasi, agar informasi dapat dimanfaatkan secara maksimal maka pustakawan harus selalu memberikan atau meningkatkan kualitas pelayanan di

perpustakaan, yang pada akhirnya memperlancar informasi sehingga dapat dinikmati oleh masyarakat luas.

Pada garis besarnya perpustakaan itu memiliki beberapa layanan antara lain:

1. Layanan Sirkulasi

Layanan Sirkulasi adalah layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka bagi Sivitas Akademika dan atau masyarakat umum sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2. Layanan buku *reserve* (tandon)

Buku *reserve* (tandon) merupakan buku-buku penting dan yang banyak diminati yang berlabel kuning dapat dipinjam dengan waktu pinjam selama 3 hari (dapat diperpanjang 2 kali perpanjangan). Hal ini diharapkan agar semua informasi dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna.

3. Layanan Majalah, Jurnal & Surat Kabar

Pengguna dapat memanfaatkan koleksi majalah/ jurnal hanya difotokopi atau baca di tempat

3. Layanan Audio Visual

Di samping buku dan majalah, UPT Perpustakaan Unitomo juga memiliki koleksi audiovisual: CD, CD ROM dan lain-lain. Jenis koleksi ini boleh dipinjam dan dimanfaatkan di perpustakaan.

4. Layanan Jasa Referens

Jasa layanan referensi adalah memberikan rujukan informasi yang beragam serta mendalam dari bahan pustaka yang ada di perpustakaan. Buku-buku yang bersifat khusus dan dapat dipakai untuk mendapatkan informasi singkat, seperti *handbook*, kamus, ensiklopedia, dan lain-lain, dapat diperoleh dari jasa referens.

5. Layanan Penelusuran Informasi

Bagi pengguna yang menginginkan suatu subjek tertentu dan belum tahu ke mana harus mencari, jasa penelusuran informasi siap membantunya. Penelusuran informasi dilakukan dengan temubalik artikel-artikel atau bab-bab yang berkaitan dengan subjek yang diinginkan ke semua jenis koleksi baik majalah, buku dan CD-ROM dan lain-lain.

6. Layanan Koleksi Khusus

Jasa layanan ini merupakan bentuk layanan kepada pengguna dengan menyediakan satu eksemplar dari setiap judul koleksi pustaka tertentu yang dimiliki perpustakaan. Pemanfaatan koleksi ini hanya untuk dibaca ditempat, difotokopi.

7. Layanan Studi Pustaka (SP)

Yaitu layanan yang memungkinkan mahasiswa atau masyarakat pemakai memanfaatkan fasilitas perpustakaan di seluruh wilayah Indonesia.

Beberapa hal yang dipersyaratkan untuk tenaga layanan seperti di atas, maka keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan adalah:

- a. cerdas dan memiliki wawasan luas,
- b. mempunyai kemampuan berkomunikasi baik,
- c. memiliki jiwa ramah dan santun,
- d. cekatan dan trampil dalam menggunakan perangkat media yang ada (katalog, komputer, maupun peralatan teknologi informasi yang lain)
- e. menguasai kemampuan berbahasa yang baik (Asing maupun Indonesia)

Adapun Unsur-Unsur Pelayanan prima yang harus diketahui oleh seorang pustakawan adalah sebagai berikut:

a. Tepat waktu dan janji

Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan (pemakai kalau di perpustakaan) bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 1 hari betul-betul dapat memenuhinya.

b. Kesiediaan melayani

Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada pemakai, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pengguna atau pemakai.

c. Pengetahuan dan keahlian

Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas pelayanan harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.

d. Kesopanan dan Ramah-tamah

Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat

perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahan yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois, dan santun dalam bertutur kepada pengguna.

e. Kejujuran dan Kepercayaan

Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus teraspek dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercaya dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pengguna merasa puas.

f. Keterbukaan

Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan memengaruhi unsure-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat yang dilayani.

g. Efisien

Dari segi pelayanan di Perpustakaan, tuntutan pemakai adalah efisien dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan waktu yang tepat serta hasil yang berkualitas tinggi. Dengan demikian efisiensi merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.

h. Tidak Rasial

Urusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan memenuhi jangkauan yang luas dan merata.

i. Kesederhanaan

Prosedur dan tata cara pelayanan kepada pemakai untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan.

E. Kesimpulan.

Tidak dapat disangkal bahwa perkembangan teknologi menyentuh segala aspek kehidupan manusia. Perubahan perilaku masyarakat memaksa

lingkungan bisnis, pendidikan, dan perpustakaan untuk berubah bila ingin bertahan dan berkembang dalam era teknologi ini.

Thompson (1982) menegaskan tugas inti perpustakaan di masa mendatang tetap berhubungan dengan seleksi, penyimpanan, pengolahan dan diseminasi informasi, namun media dan strateginya menjadi sangat berbeda. Untuk mewujudkan peran barunya tersebut, perpustakaan tidak cukup hanya menyediakan koleksi secara elektronik melalui jaringan teknologi informasi. Dibutuhkan pemerdayaan dan pengembangan jasa informasi dan perpustakaan yang lebih sesuai dengan masyarakat pengguna sehingga menciptakan nilai tambah pada fungsi ini. Ini mensyaratkan peran dan keterampilan baru bagi pustakawan yang nantinya akan digunakan untuk mengembangkan jasanya. Jadi Pustakawan harus menyadari bahwa betapa pentingnya berbenah diri dan membekali diri berbagai macam keterampilan yang ada kaitannya dengan profesi dimana kita berada yaitu profesi yang ada kaitannya dengan perkembangan teknologi informasi.

Daftar Pustaka

- Barden, P. 1997. "Training and Development For Library Workers For the Future: A Manifesto", *Librarian Career Development*, Vol.5 issue 2.
- Hyams, E. 1996. "Toward the Millenium, the Information Professional in the Year 2000", *New Library World*, vol.97, No 1129.
- Inglis A., P.Ling & V. Joosten. 1999. *Delivering Digitally, Managing the Transition to the Knowledge Media*, London: Kogan Page Ltd.
- Lancaster, F.W. 1997. "Artificial intelligence and Expert System Technologies: Prospects" in Raitt, D. (ed), *Libraies for the New Millenium, Implications for Managers*, London, Library Association Publishing.
- Spies, P.B. 2000."Libraries, Leadership, and the future", *Library Management*, Vol. 21, No.3.

Thompsoj, J. 1982. "The Changing Roles of Libraries & Librarians in the Electronic Library Environment", presented at Singapura. The Digital Libraries For Bussines Information Seminar.