

Peran Pustakawan Yang Berkompeten dan Pelayanan Perpustakaan yang Humanis dalam Menunjang Kualitas Civitas Akademika di Perguruan Tinggi

Oleh: Anis Masruri*

A. Pendahuluan

Perpustakaan sebagai organisasi yang memberikan layanan publik pada masyarakat memiliki peran yang strategis dalam sistem pendidikan. Lembaga pendidikan manapun, termasuk perguruan tinggi tidak mungkin dapat terselenggara dengan baik apabila civitas akademiknya tidak didukung dengan sarana penunjang yang diperlukan. Sarana penunjang tersebut di antaranya adalah perpustakaan yang berperan sebagai pusat informasi, tempat berbagai informasi dikumpulkan, diolah, dan disebarluaskan untuk dimanfaatkan oleh masyarakat semaksimal mungkin.¹ Melalui perpustakaan dan pemanfaatan sumber-sumber informasi yang tersedia di dalamnya inilah para pendidik, para peserta didik dan seluruh civitas akademika di suatu perguruan tinggi dapat memperoleh kesempatan untuk memperluas, memperdalam, dan mengembangkan pengetahuan yang dimilikinya bagi kepentingan pribadi maupun masyarakat.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa fungsi utama perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai pendukung terlaksananya tri dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.² Untuk itu perpustakaan harus dikelola sebaik mungkin agar fungsi utama perpustakaan pada perguruan tinggi tersebut dapat terwujud.

* Lektor Kepala pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

¹ Barbara E. Chernik, *Introduction to Library Services*. (Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 1992), hlm. 1

² Soeatminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan*. (Yogyakarta: Kanisius, 1992), hlm. 129.

Pengelolaan yang baik meliputi semua kegiatan pustakawan mulai dari pengembangan dan pengadaan koleksi, pengolahan, administrasi, aplikasi teknologi informasi, pelayanan, dan penyebaran informasi. Dari berbagai kegiatan pustakawan tersebut, kegiatan yang langsung berhadapan dengan pemustaka perpustakaan adalah kegiatan pelayanan, sehingga seringkali pelayanan perpustakaan ini dianggap sebagai ujung tombak perpustakaan. Bahkan pelayanan ini menjadi salah satu indikator baik tidaknya suatu perpustakaan. Artinya, perpustakaan dikatakan berkualitas itu tergantung dari pelayanannya.³ Pada bagian pelayanan inilah terjadi hubungan antara pemustaka perpustakaan (pemustaka) dan pustakawan sebagai penyedia jasa pelayanan. Tentu saja hubungan antara pemustaka dan pustakawan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat terjadi secara harmonis dengan mengedepankan prinsip humanis yaitu mengupayakan terciptanya pergaulan hidup yang lebih baik dengan berlandaskan pada asas-asas perikemanusiaan demi kepentingan bersama.⁴ Prinsip humanis ini seyogyanya tidak hanya dipahami oleh pustakawan sebagai penyedia jasa saja, tetapi juga harus dipahami pula oleh pemustaka sebagai pihak yang menerima jasa pelayanan.

Jika kita melihat realitas yang terjadi pada berbagai pelayanan di masyarakat, tampaknya masih banyak kita jumpai pelayanan yang belum memperhatikan prinsip-prinsip humanis ini. Seringkali kita mengetahui adanya istilah yang mengatakan, *“kalau bisa dipersulit, kenapa harus dipermudah?”* Jargon tersebut sebenarnya tidaklah tepat dengan prinsip pelayanan yang humanis. Akan tetapi itulah kenyataan yang sering terjadi dan mungkin pernah kita alami dalam pelayanan publik. Perpustakaan sebagai pelayanan publik tentu saja sedapat mungkin terhindar dari kebanyakan realitas pelayanan masyarakat yang masih kurang baik tersebut.

Berangkat dari latar belakang inilah, penulis menyusun makalah ini untuk membahas bagaimanakah nilai-nilai kemanusiaan atau humanis ini dapat diaplikasikan dalam pelayanan perpustakaan perguruan tinggi, dan bagaimanakah kompetensi pustakawan yang diperlukan dalam mewujudkan pelayanan yang humanis serta mampu memandang pekerjaan pelayanan tersebut dari sudut pandang manusia

³ *Ibid.*

⁴ Peter Salim dan Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer, Edisi I.* (Jakarta: Modern English Press, 1991), hlm 541.

sebagai dimensi yang utuh. Hal ini diperlukan agar peran utama perpustakaan sebagai pusat sumber belajar di perguruan tinggi dapat terwujud.

B. Konsep Dasar Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan berasal dari kata dasar pustaka. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pustaka artinya kitab, buku. Dari segi istilah, perpustakaan berarti tempat, gedung, atau ruangan yang disediakan untuk pemeliharaan dan pemustakaan koleksi buku dan sebagainya.⁵ Dalam pandangan Basuki,⁶ perpustakaan dimaknai sebagai sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya, dan biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu yang bertujuan untuk digunakan oleh pembaca, bukan untuk dijual. Ruang perpustakaan berfungsi sebagai tempat kegiatan pemustaka perpustakaan untuk mencari dan memperoleh informasi dari berbagai jenis bahan pustaka yang tersedia yaitu dengan membaca, mengamati, dan mendengar. Ruang tersebut sekaligus juga sebagai tempat petugas atau pustakawan mengelola perpustakaan.

Reitz mengartikan perpustakaan sebagai *"a collection or group of collections of books and/or other materials organized and maintained for use (reading, consultation, study, research, etc.)."*⁷ Dengan agak sedikit berbeda tetapi memiliki maksud yang hampir sama, Bafadal mengungkapkan bahwa perpustakaan merupakan suatu unit kerja dari suatu lembaga atau badan tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bahan bukan buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemustaka perpustakaan.⁸ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pada pasal 1 ayat 1 menyatakan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya

⁵ Depdiknas. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), hlm. 1121.

⁶ Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia, 1991: 3)

⁷ Joan M. Reitz, *Online dictionary of library and information science*. [Versi elektronik]. diambil pada tanggal 5 Desember 2013 dari www.vlado.fmf.uni-lj/pub/networks/data/dic/odlis/odlis.pdf. , hlm. 733.

⁸ Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan perpustakaan sekolah*. (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), hlm. 3

cetak, karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi pemustaka perpustakaan.

Dari beberapa penjelasan tersebut, ada beberapa hal penting yang dapat diambil dari pengertian perpustakaan. **Pertama**, perpustakaan merupakan unit kerja yang tidak berorientasi pada keuntungan materi tetapi lebih berorientasi jasa nirlaba. **Kedua**, perpustakaan merupakan gedung, ruang, atau tempat pengumpul, penyimpanan, pengelola, dan pemelihara berbagai koleksi perpustakaan. **Ketiga**, agar dapat dimanfaatkan, maka koleksi perpustakaan itu harus dikelola dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu yang telah ditetapkan. **Keempat**, koleksi perpustakaan digunakan untuk berbagai kepentingan, yaitu kepentingan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi pemustaka perpustakaan.

Dari definisi-definisi di atas, dapat dipahami bahwa konsep dasar perpustakaan di perguruan tinggi adalah berfungsi sebagai sumber belajar dan pendidikan tanpa mengenal batas usia yang berlangsung secara terus menerus. Melalui fungsi ini, pemustaka mendapat kesempatan mendidik diri sendiri (*independent learning*) secara berkesinambungan. Pemustaka juga dapat mempertinggi sikap sosial dan menciptakan masyarakat yang demokratis. Dikatakan mempertinggi sikap sosial, karena pelayanan perpustakaan bersifat nirlaba, sehingga menjadi konsep ini menjadi inspirasi bagi pemustaka dalam kehidupan sosialnya. Dikatakan demokratis, karena banyak kegiatan di perpustakaan yang selalu mencerminkan kesepakatan. Contoh yang konkrit dari demokratis adalah pada saat kegiatan pengembangan koleksi, di mana hampir seluruh pihak di suatu institusi terwakili kepentingannya.

Pada mulanya perpustakaan secara garis besar hanya bertugas melakukan aktivitas pengadaan, pengolahan, pemeliharaan, sirkulasi buku, ditambah dengan menyediakan berbagai layanan untuk membantu pemustaka.⁹ Pada saat ini, tugas-tugas perpustakaan

⁹ Hal ini seperti yang dikatakan oleh Richard Apostle dan Boris Raymond, yaitu: *the original formulation of libraries was built around the activities of collecting, organizing, preserving, and circulating texts, in addition to providing a variety of auxiliary services to library users*. Pernyataan ini dapat dibaca pada *Librarianship and the Information Paradigm*, (Lanham & London: the Scarecrow Press, 1997), hlm. 1. Adapun G. Edward Evans dan Sandra M. Heft menyatakan bahwa tujuan utama perpustakaan

tersebut telah mengalami perubahan menjadi lebih kompleks, baik dilihat dari pengembangan kegiatan yang sudah ada maupun dari penambahan jumlah kegiatannya. Pada saat itu, perpustakaan bertujuan untuk mengadakan, mengolah dan mendistribusikan terbitan-terbitan yang dimilikinya bagi pemustaka perpustakaan.¹⁰

Dengan adanya perkembangan teknologi informasi, terbitan-terbitan yang ada sekarang ini tidak lagi terbatas pada bentuk cetak saja, tetapi juga dalam bentuk elektronik. Alat temu kembali informasi yang semua berupa katalog manual, kini sudah berubah dan berkembang menjadi bentuk online. Perubahan yang disebabkan oleh perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat ini, mempengaruhi pustakawan baik dari segi peran, tugas dan kewajiban, citra diri, dan keberadaan dirinya¹¹.

Perkembangan teknologi informasi ini juga mempengaruhi secara langsung perilaku pemustaka, apalagi pemustaka yang lahir dalam lingkungan digital atau yang sering disebut sebagai *digital native*. Para pemustaka yang tergolong generasi *digital native* dalam kesehariannya lebih sering menggunakan berbagai peralatan yang berhubungan dengan komputer dan teknologi informasi dan komunikasi. Generasi *digital natives* sudah terkondisikan dengan lingkungan seperti itu dan menganggap teknologi digital sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupannya.

Dalam pelayanan perpustakaan pun mereka sangat akrab dengan peralatan dan informasi digital. Mahasiswa sebagai bagian

adalah, *to provide access to information in all its many forms and formats, and to provide assistance to library users in locating specific pieces of that information*. Jadi perpustakaan diadakan dengan dua tujuan utama yaitu menyediakan akses ke informasi yang terdapat dalam berbagai bentuk dan format serta menyediakan bantuan dalam menentukan lokasi spesifik dari suatu informasi. Baca selengkapnya pada buku *Introduction to technical services 6th edition*. (Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 1994) p. 176.

¹⁰ Anis Masruri, "Resistensi Terhadap Perubahan Perpustakaan Pada Era Teknologi Informasi: Upaya-Upaya Pemecahannya" *Thaqafiyat: Jurnal Ilmu Budaya*, Volume 12, No 2. Juli-Desember 2001, hlm. 331.

¹¹ Laili bin Hashim & Wan Nor Haliza wan Mokhtar, *Trends and issues in preparing new era librarians and information professionals.*, <http://www.lib.usm.my/equip-usm/directory/conference/Documents/ICOL%202005%20Paper%203%20Laili%20Hashim%20%26%20Wan%20Nor%20Haliza.pdf>, Diakses pada tanggal 5 Desember 2013 pukul 13.00 WIB.

dari sivitas akademika jelas memiliki peran dalam memanfaatkan layanan sumber elektronik karena merekalah sebagai pemustaka yang paling potensial dalam memanfaatkan perpustakaan. Pola pemustakaan perpustakaan tidak bisa dilepaskan dari perilaku pemustaka informasi. Perilaku pemustakaan informasi juga dipengaruhi gaya belajar yang sudah terbentuk ketika seseorang memasuki dunia sekolah maupun lingkungan luar yang mempengaruhi kebiasaan belajar.¹²

Perubahan ini membawa pustakawan kepada suatu kondisi, di satu sisi merupakan peluang yang sangat menguntungkan bagi pencitraan kelembagaan, sedangkan di sisi lain merupakan suatu tantangan yang mau tidak mau, suka maupun tidak suka harus dihadapi. Tujuannya adalah agar pustakawan dapat lebih memantapkan profesinya sehingga dapat berperan secara profesional yang pada akhirnya masyarakat dapat memberikan apresiasi yang tinggi terhadap keberadaannya dan mensejajarkan eksistensinya dengan profesi-profesi lainnya. Pustakawan harus memiliki kompetensi dan menampilkan bahwa profesi yang disandanginya adalah profesi yang terhormat dan dibutuhkan oleh masyarakat.

C. Profesi Pustakawan dan Kompetensi yang Diperlukan

1. Profesi Pustakawan

Secara leksikal, perkataan profesi mengandung berbagai pengertian. Kata profesi dalam bahasa Inggris disebut dengan istilah *profession* yang berarti pekerjaan.¹³ Istilah profesi berasal dari kata Latin *professio* yang berarti janji atau sumpah yaitu sebuah pernyataan kepercayaan yang dibuat oleh seseorang. Istilah ini pada mulanya banyak digunakan dalam aspek sosiologi yaitu sebagai sebuah nilai yang berhubungan dengan pekerjaan yang penting untuk mewujudkan stabilitas dan kesopanan dalam sistem sosial. Dalam *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, kata profesi diartikan pekerjaan yang menjadi nafkah untuk hidup; pekerjaan yang dikuasai karena pendidikan

¹² Riana Mardina, “Potensi Digital Natives Dalam Representasi Literasi Informasi Multimedia Berbasis Web Di Perguruan Tinggi”, dalam *Jurnal Pustakawan Indonesia Volume 11 No. 1*, tt. Hlm. 5

¹³ John M. Echols, & Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*. (Jakarta: Gramedia. 1993), hlm. 449.

keahlian, seperti guru dan dokter¹⁴ (Badudu, 2001: 1090). Pengertian dari segi bahasa ini mengisyaratkan bahwa profesi merupakan pekerjaan dalam bentuk apapun sepanjang dilakukan dengan berdasarkan pada keahlian yang diperoleh melalui pendidikan.

Dalam kehidupan sehari-hari, seringkali terdengar kerancuan istilah antara pekerjaan (*occupation*) dengan istilah profesi (*profession*). Masyarakat seringkali menggunakan istilah pekerjaan untuk profesi dan sebaliknya. Sesungguhnya kedua istilah tersebut berlainan. Istilah pekerjaan diartikan sebagai setiap kegiatan yang menghasilkan ataupun tidak menghasilkan imbalan. Pekerjaan yang tidak menghasilkan imbalan merupakan pekerjaan sukarela, orangnya disebut sukarelawan atau relawan. Meskipun profesi dan pekerjaan dianggap berlainan, tetapi Lasa Hs tetap menganggap bahwa profesi merupakan suatu pekerjaan yang mengharuskan adanya keahlian (*expertise*), tanggung jawab (*responsibility*) dan kesejawatan (*corporateness*).¹⁵ Jadi, profesi merupakan pekerjaan yang memenuhi syarat-syarat tertentu serta pengertian khusus. Profesi selalu berkaitan dengan profesional artinya bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan atau merupakan bagian dari profesi¹⁶ Profesi merupakan pekerjaan atau jabatan yang memerlukan keahlian khusus yang berbeda dengan yang lain, yang diperoleh dari kegiatan belajar dan pelatihan yang bertujuan untuk menguasai keterampilan atau keahlian melayani orang lain.

Istilah profesi mulai berkembang sekitar abad 18 bersamaan dengan munculnya revolusi industri. Revolusi industri yang terjadi di Inggris ini membutuhkan tenaga manusia yang memerlukan keahlian khusus yang kemudian disebut profesi. Orang yang melakukan profesinya disebut profesional, artinya melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh sesuai dengan keahlian yang dimilikinya. Adapun Evetts mengatakan bahwa istilah profesi mulai muncul pada dekade 1970-1980 bersamaan dengan istilah terkait lainnya yaitu profesional, profesionalisme, dan profesionalisasi, di mana istilah-istilah tersebut dipandang sebagai sebuah ideologi kesuksesan yang digunakan oleh

¹⁴ J.S. Badudu. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2001), hlm. 1090.

¹⁵ Lasa Hs. *Kamus kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), hlm. 288-289.

¹⁶ Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan...* hlm, 147

berbagai institusi dan asosiasi profesi dalam rangka mempromosikan sekaligus memproteksi kepentingan-kepentingannya.¹⁷

Dari sinilah Evetts memaknai profesi sebagai "*a generic group of occupations based on knowledge*".¹⁸ Profesi secara esensial sering dimaknai sebagai kategori pekerjaan yang berbasis pada pengetahuan, yang biasanya diperoleh melalui pendidikan dan latihan keahlian. Pembahasan tentang profesi melibatkan beberapa istilah yang berkaitan, yaitu profesi, profesional, profesionisme, profesionalisasi, dan profesionalis.

Profesi adalah suatu jabatan atau pekerjaan yang menuntut keahlian dari para anggotanya. Artinya, ia tidak dapat dilakukan oleh sembarangan orang yang tidak terlatih dan tidak disiapkan secara khusus untuk melakukan pekerjaan tersebut. Keahlian diperoleh melalui apa yang disebut profesionalisasi, yang dilakukan baik sebelum seseorang menjalani profesi itu, maupun setelah menjalani suatu profesi (*in-service training*). Profesional menunjuk pada dua hal. *Pertama*, orang yang menyandang suatu profesi. *Kedua*, penampilan seseorang dalam melakukan pekerjaannya yang sesuai dengan profesinya.

Profesionalisme menunjuk kepada komitmen para anggota suatu profesi dalam berusaha meningkatkan kemampuan profesionalnya dan terus-menerus mengembangkan strategi-strategi yang digunakannya dalam melakukan pekerjaan yang sesuai dengan profesinya. Profesionalitas mengacu kepada sikap para anggota profesi terhadap profesinya serta derajat pengetahuan dan keahlian yang mereka miliki dalam rangka melakukan pekerjaannya. Profesionalisasi menunjuk pada proses peningkatan kualifikasi maupun kemampuan para anggota profesi dalam mencapai kriteria yang standar dalam penampilannya sebagai anggota suatu profesi. Profesionalisasi pada dasarnya merupakan serangkaian proses pengembangan profesional baik dilakukan melalui pendidikan/latihan sebelum menduduki jabatan atau sedang menduduki jabatan. Oleh karena itu profesionalisasi merupakan proses yang terus menerus dan

¹⁷ Julia Evetts, Professionalism. *Encyclopedia of Governance*, vol 2 (Thousand Oaks, CA: Sage Reference, 2007), hlm. 752

¹⁸ Julia Evetts, The sociological analysis of professionalism: occupational change in modern world. *International Sociology*, vol. 18 (2) Juni, 2003, hlm. 397-410.

tidak pernah selesai selama seseorang telah menyatakan dirinya sebagai anggota profesi.

Istilah profesi, profesional dan profesionalisme sekarang ini banyak sekali dibicarakan orang dan menjadi kata utama dalam setiap kehidupan modern. Pada bidang pendidikan, bidang bisnis, bidang manajemen dan bidang-bidang lainnya istilah-istilah tersebut menjadi semacam kebutuhan dan keperluan bagi masyarakat sekarang ini. Hal ini disebabkan kelompok yang dianggap profesional masih mendominasi dunia. Oleh karena itu, semua orang seolah-olah berlomba-lomba menjadi orang profesional, dan sejalan dengan itu didengungkan pula agar manusia meningkatkan profesionalismenya.

Profesi mengharuskan adanya keahlian dan keterampilan khusus yang tidak dimiliki orang awam maupun profesi lainnya. Jadi, misalnya keahlian seorang akuntan itu tidak dimiliki orang awam ataupun profesi lain. Adanya pengetahuan dan keahlian memberikan kemampuan kepada orang dari profesi tertentu untuk melaksanakan tugasnya. Kemampuan ini memiliki derajat keahlian yang berbeda-beda.

Menurut Keraf¹⁹ istilah profesi, profesional, dan profesionalisme telah melahirkan suatu kebingungan, mengingat diobralnya istilah-istilah tersebut dalam kehidupan modern. Kebingungan muncul disebabkan aspek-aspek yang ditekankan kaum profesional menjadi berbeda satu dari yang lainnya. Banyak pandangan yang dikemukakan oleh para ahli tentang kriteria profesi yang melihatnya dari sudut pandang yang berbeda-beda.

Dalam ilmu filsafat, menurut Keraf²⁰ sebuah pekerjaan dapat disebut sebagai profesi jika memenuhi enam ciri utama. **Pertama**, adanya keahlian dan keterampilan khusus untuk dapat menjalankan pekerjaannya dengan baik. Keahlian dan keterampilan ini dimiliki berkat pendidikan, pelatihan, dan pengalaman yang diperolehnya selama bertahun-tahun, sehingga masyarakat memberinya kepercayaan. **Kedua**, adanya komitmen moral yang tinggi yang dituangkan dalam bentuk aturan sebagai pegangan bagi setiap orang yang mengemban profesi. Aturan khusus ini disebut kode etik, yang harus dipenuhi dan ditaati oleh semua orang yang memiliki profesi

¹⁹ Sonny A. Keraf, *Etika Bisnis: Tuntutan dan Relevansinya*. (Yogyakarta: Kanisius, 2000), hlm. 35

²⁰ Ibid, 39-43

tersebut. **Ketiga**, profesional yaitu orang yang hidup dari profesinya. Ia hidup sepenuhnya dari profesi yang ditekuninya, sehingga profesinya itu menjadi identitasnya. Seseorang menjadi dirinya berkat profesi yang ditekuninya tersebut. **Keempat**, adanya pengabdian kepada masyarakat. Kepentingan masyarakat lebih didahulukan daripada kepentingan dirinya, yang kemudian berkembang menjadi sikap hidup profesional. **Kelima**, ada izin khusus untuk menjalankan profesinya, yang bertujuan melindungi masyarakat dari pelaksanaan profesi yang tidak memadai. Izin khusus ini dapat berupa surat izin, janji, sumpah atau pengukuhan di depan umum yang dikeluarkan negara sebagai penjamin tertinggi kepentingan masyarakat, atau dari kelompok organisasi bidang bersangkutan melalui pengujian dan pemeriksaan secara seksama. **Keenam**, kaum profesional biasanya menjadi anggota dari suatu anggota profesi yang memberinya izin profesi, dan menjadi semacam polisi moral yang dapat mendindak anggotanya bilamana melanggar kode etik profesinya.

Sementara itu, menurut Basuki, sebuah pekerjaan dapat disebut profesi apabila memiliki sembilan kriteria, yaitu (1) adanya pengetahuan yang tinggi di bidangnya, (2) adanya keterampilan yang tinggi di bidangnya, (3) adanya pengetahuan yang luas tentang manusia dan masyarakatnya, (4) diperoleh melalui pendidikan tinggi, (5) tanggap terhadap masalah yang dihadapi kliennya serta memiliki pemahaman tentang isu-isu etis dan tata nilai yang dimiliki kliennya, (6) tanggap tentang perlunya pendekatan multidisipliner dalam usahanya menanggulangi masalah sosial, (7) memiliki kemampuan bekerja sama dengan profesi lainnya, (8) bekerja di bawah disiplin etika yang dikembangkan dan diterapkan oleh kelompok atau asosiasi profesinya, dan (9) mampu mengambil keputusan yang didasarkan pada kode etik profesinya. Dengan sembilan kriteria ini, jelaslah bahwa profesi berbeda dengan pekerjaan, karena di dalam sebuah profesi itu terdapat unsur pendidikan tinggi yang mencakup teori dan praktik, keberadaan organisasi profesi, kode etik profesi, dan komunikasi profesi, di mana unsur-unsur tersebut tidak selalu ada pada pekerjaan.²¹

²¹ Sulistyio Basuki, Pustakawan sebagai professional informasi modern: tantangan dan peluang. Dalam E.Koswara dkk (Eds.) *Dinamika Informasi Dalam Era Global*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1998), hlm. 241-242.

Flexner mengatakan, *a profession is characterized by the following: a body of knowledge, a body of literature, professional associations, an accreditation or licensure process, a system of education, a system of ethics.*²² Dari penjelasan ini diketahui bahwa sebuah profesi memerlukan beberapa persyaratan yaitu adanya ilmu pengetahuan, literatur yang memaparkan suatu profesi, asosiasi profesi, akreditasi atau proses lisensi, sistem pendidikan, dan sistem etika.

Jika sudah memenuhi persyaratan maka orang-orang yang memenuhi syarat diberi sertifikat yang merupakan pengakuan dari sebuah badan pemerintah atau organisasi profesi atau gabungan kedua-duanya yang menyatakan bahwa seseorang telah memenuhi kualifikasi tertentu. Sertifikat menyangkut penetapan satu bakuan kemampuan teknis. Biasanya sertifikat ini berjenjang, dan dalam beberapa profesi sertifikat ini ditinjau kembali secara berkala karena kemajuan teknologi dan perkembangan ilmu pengetahuan.

Ilmu pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh seorang profesional harus diperoleh dari lembaga pendidikan profesional khusus dalam bidang keilmuannya. Lembaga pendidikan ini merupakan bagian dari pendidikan tinggi dengan pengajar, kurikulum, alat, sumber daya informasi, pengujian, waktu belajar ditentukan oleh organisasi profesi atau pemerintah yang berwenang. Lembaga pendidikan hendaknya diakreditasi, artinya disetujui oleh pemerintah dan organisasi profesi. Jika lembaga pendidikan belum diakreditasi maka lembaga pendidikan tersebut dianggap belum memenuhi profesi keilmuan.

Uraian di atas menunjukkan bahwa profesionalitas berkaitan erat dengan kompetensi, dalam arti pekerja yang profesional adalah pekerja yang berkompeten di bidangnya. Seorang profesional di bidangnya memerlukan kompetensi khusus berupa kemampuan intelektual yang tinggi berdasarkan penguasaan pengetahuan yang diperoleh dari lembaga pendidikan atau lembaga pelatihan tertentu. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa profesionalitas menggambarkan kompetensi seseorang dalam bekerja yang didukung

²² Roger C. Greer, Robert J. Grover, Susan G. Fowler, *Introduction To The Library And Information Professions*. (Westport, Connecticut: Libraries Unlimited, 2007), hlm. 16.

oleh keahlian sehingga dapat melaksanakan pekerjaan atau profesinya secara efektif, efisien, produktif dan berkualitas.

Karena perkembangan ilmu pengetahuan sangat cepat, maka tenaga profesional yang sudah bekerja harus mengikuti perkembangan ilmunya agar tidak ketinggalan zaman. Berbagai cara dapat dilakukan oleh seorang profesional untuk pengembangan diri. Dalam kaitannya dengan pelaksanaan tugas, dikenal istilah yang erat hubungannya yaitu otoritas dan kemandirian. Otoritas berarti seorang profesional memiliki pengetahuan khusus yang tidak dimiliki profesi lain. Kemandirian berarti seorang profesional harus dapat mengambil keputusan sendiri tanpa campur tangan pihak lain. Dia memiliki integritas yang tinggi terhadap profesinya. Misalnya ketika seorang dokter menentukan jenis obat untuk pasien, maka pasien tidak memiliki pilihan lain untuk mencari obat sendiri. Kegiatan dokter ini merupakan monopoli, dalam arti tidak bisa dilakukan oleh profesi lainnya.

Kalau menyimak perkembangan dan kriteria profesi, mungkin timbul pertanyaan apakah pustakawan dapat digolongkan ke dalam profesi atau tidak. Hal ini tergantung pada kemampuan dan tanggapan pustakawan terhadap profesi dan jasa yang diberikan pustakawan serta pandangan masyarakat terhadap pustakawan. Di Indonesia pustakawan digolongkan ke dalam profesi, buktinya adalah pemerintah telah menghargai pustakawan sebagai tenaga profesional. Kata pustakawan, berasal dari bahasa Inggris, *librarian* yang berarti orang yang ahli dalam bidang perpustakaan, ahli perpustakaan.²³ Secara tradisional, serta yang masih berkembang di sebagian masyarakat, pustakawan dipahami sebagai orang yang ditempatkan di gedung perpustakaan untuk melakukan berbagai tugas seperti seleksi koleksi, pengadaan koleksi, pengorganisasian informasi baik secara deskriptif maupun subjeknya, pelestarian dokumen-dokumen tercetak maupun elektronik, di samping juga membantu para pemustaka untuk menemukan lokasi dari informasi yang mereka cari.²⁴

Basuki mengatakan bahwa pustakawan adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan misi yang

²³ John M. Echols, & Hassan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia...* hlm. 356.

²⁴ K. Nageswara Rao, and KH Babu Role of librarian in internet and world wide web environment. *Information Science*, Vol. 4, No. 1 2001, hlm. 25.

diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang diperoleh melalui pendidikan.²⁵ Menurut Undang-Undang Perpustakaan No.43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, disebutkan bahwa pustakawan adalah seorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan, serta memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

International Encyclopedia of Information and Library Science Second edition, mengungkapkan istilah pustakawan sebagai berikut:

*Traditionally, and still in popular consciousness, the curator of collections of books and other information materials, administering conditional user access to these collections. In current practice, the manager and mediator of access to information for user groups of various descriptions, still initially through collections of information materials under their immediate administration, but also through the global range of available sources.*²⁶

Definisi di atas menjelaskan bahwa pustakawan secara tradisional dan secara umum masih dipahami sebagai kurator buku dan bahan-bahan informasi lainnya, dan sebagai pemberi pelayanan kepada pemustaka dalam mengakses informasi. Pengertian mutakhir sekarang ini, pustakawan merupakan orang yang mengelola dan menjadi perantara akses informasi untuk kelompok pemustaka yang berbeda-beda, baik informasi yang disediakan di perpustakaan melalui sistem administrasi yang dijalankan maupun melalui jaringan global di mana informasi itu tersedia. Dari pengertian di atas dapat dipahami bahwa lingkup kerja pustakawan tidak lagi dibatasi oleh lingkungan kerja di mana dia berada, tetapi harus dapat melewati batas-batas dari lingkungan kerja sehari-hari. Artinya pustakawan tidak boleh hanya memberikan informasi berdasarkan sumber yang hanya terdapat di perpustakaan saja, tetapi harus berupaya mencari sumber informasi tersebut meskipun tidak berada di perpustakaan.

Pengertian pustakawan lainnya dinyatakan Reitz dalam ODLIS (*Online Dictionary of Library and Information Science*) sebagai berikut:

²⁵ Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan...* hlm. 8

²⁶ Feather, John & Sturges. (Eds.). (2003). *International encyclopedia of information and library science second edition*. (London and New York: Routledge, 2003), hlm. 370.

*Librarian is a professionally trained person responsible for the care of a library and its contents, including the selection, processing, and organization of materials and the delivery of information, instruction, and loan services to meet the needs of its users. In an online environment, the role of the librarian is to manage and mediate access to information which may exist only in electronic form.*²⁷

Pengertian di atas menjelaskan bahwa pustakawan adalah orang terlatih yang bertanggung jawab mengelola perpustakaan dan segala isinya termasuk kegiatan seleksi, pengolahan dan organisasi bahan-bahan perpustakaan dan distribusi informasi, pengajaran, dan pelayanan peminjaman, untuk memenuhi kebutuhan pemustakanya. Dalam lingkungan *online*, peran perpustakaan adalah mengelola dan menengahi akses pada informasi yang mungkin hanya ada dalam bentuk elektronik.

Pengertian menurut ODLIS di atas, tampaknya mirip dengan pengertian-pengertian sebelumnya, hanya saja dalam pengertian ini ada tambahan yang menjelaskan bahwa seorang pustakawan harus mampu menjadi pengelola dan perantara akses terhadap informasi yang sebagian sudah berbentuk media elektronik. Dari beberapa penjelasan di atas, dapat diketahui dengan jelas bahwa pustakawan adalah seorang profesional dan harus memiliki kompetensi untuk menjalankan tugas-tugasnya

2. Kompetensi Pustakawan

Mirabile²⁸ mendefinisikan kompetensi sebagai suatu pengetahuan, keterampilan, kemampuan atau hal-hal yang berhubungan dengan kinerja yang tinggi dalam pekerjaan, seperti penyelesaian masalah, pemikiran analitik, atau kepemimpinan. Aspey menekankan bahwa pengertian kompetensi tidak hanya meliputi penguasaan keterampilan dan pengetahuan saja, tetapi juga termasuk penguasaan terhadap tugas dan motivasi dalam menjalankan tugas tersebut. Aspey juga mendefinisikan orang yang berkompeten sebagai seseorang yang menguasai pekerjaannya dan memiliki motivasi, keterampilan dan pengetahuan, serta secara konsisten menjalankan

²⁷ Reitz, Joan M. *Online dictionary of library and information science*. [Versi elektronik]. diambil pada tanggal 21 Nopember 2011 dari www.vlado.fmf.uni-lj/pub/networks/data/dic/odlis/odlis.pdf, hlm. 376

²⁸ Mirabile, R. J. (1997). "Everything you wanted to know about competency modelling". *Training and development journal*, Vol. 40 No. 8, p. 73-78

tanggung jawab yang diembannya tersebut.²⁹ Beberapa definisi lainnya menambahkan dengan kepercayaan dan nilai di dalamnya.

Dari definisi-definisi di atas, konsep kompetensi meliputi pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan individu (termasuk sifat-sifat, sikap, perilaku kepribadian, serta motivasi) yang akan berperan dalam keberhasilan pelaksanaan tugas yang diberikan kepada seseorang. Kemampuan individu tersebut pada hakekatnya terbangun melalui proses internalisasi nilai-nilai, pengetahuan, dan pengalaman hidup yang terjadi baik dalam lingkungan keluarga, masyarakat, maupun lingkungan pendidikan terutama dalam lingkungan pendidikan formal. Dengan kata lain, kompetensi seseorang diperoleh dan berkembang melalui proses pembelajaran, baik yang formal (lembaga pendidikan), non formal (lembaga pelatihan), maupun informal (keluarga dan masyarakat).

Special Libraries Association (SLA) merumuskan 2 buah jenis kompetensi abad 21, yaitu:³⁰ **Pertama**, kompetensi profesional yaitu yang terkait dengan pengetahuan pustakawan di bidang sumber-sumber informasi, teknologi, manajemen, dan penelitian, dan kemampuan pengetahuan tersebut sebagai dasar untuk menyediakan layanan perpustakaan dan informasi. **Kedua**, kompetensi personal yaitu yang menggambarkan satu kesatuan keterampilan, perilaku dan nilai yang dimiliki pustakawan agar dapat bekerja secara efektif menjadi komunikator yang baik, selalu meningkatkan pengetahuan, dapat memperlihatkan nilai lebihnya, serta dapat bertahan terhadap perubahan dan perkembangan yang terjadi dalam dunia kerjanya.³¹

Dari penjelasan di atas, jelaslah bahwa kompetensi merupakan penguasaan terhadap tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan. Artinya, kompetensi merupakan semua kebutuhan yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan untuk menjalankan tugas dan kewajibannya di

²⁹ Aspey, Alan. (1998). Seeking motivation. *People management*. 10 December 1998. p.23.

³⁰ Special Libraries Association, "Competencies for Special Libraries: Full Report. <http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/competency.cfm>. May 1996 diakses 5 Desember 2013, pukul 13.00 WIB

³¹ Special Libraries Association, "Competencies for Information Professionals of the 21st Century. Special Committee on Competencies for Special Libraries". Tersedia dalam <http://www.sla.org/PDFs/Competencies2003/finallocked.pdf>, diakses 5 Desember 2013, pukul 13.00 WIB.

perpustakaan. Untuk itu kompetensi ini wajib dikuasai oleh pustakawan dan dikembangkan sesuai dengan tuntutan perubahan di segala bidang pelayanan baik yang disebabkan oleh kemajuan teknologi, sosial, budaya, ekonomi, dan informasi.

Untuk menciptakan profesi pustakawan yang memiliki kompetensi yang baik diperlukan adanya lembaga pendidikan perpustakaan. Menurut Shera, lembaga pendidikan perpustakaan pada umumnya bertujuan untuk menghasilkan pustakawan yang memiliki kompetensi sebagai berikut:

- 1) Memahami secara fundamental peran perpustakaan dalam proses komunikasi di masyarakat bersamaan dengan pengembangan sejarah perpustakaan dan bahan-bahan pustaka sebagai instrumen sosial dalam merespon perkembangan budaya di masyarakat;
- 2) Memahami secara komprehensif teori dasar dan sistem yang tepat untuk melakukan kegiatan organisasi dan interpretasi terhadap bahan-bahan pustaka. Di samping itu juga memiliki keterampilan untuk melaksanakan kegiatan rutin yang berhubungan dengan organisasi dan pemanfaatan perpustakaan;
- 3) Memahami pengetahuan tentang prinsip-prinsip dan metode penelitian, mampu mengaplikasikannya untuk mengidentifikasi masalah-masalah yang muncul di perpustakaan, serta berkemampuan untuk mengevaluasi hasil-hasil penelitian khususnya di bidang ilmu perpustakaan yang dapat dipertanggungjawabkan validitas dan reliabilitasnya;
- 4) Memahami prinsip-prinsip dasar administrasi dan penerapannya pada perpustakaan sebagai sebuah organisasi yang di dalamnya terdapat manusia yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan, dan memahami administrasi untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka sesuai dengan kebutuhannya masing-masing;
- 5) Memahami secara tuntas berbagai elemen dasar perpustakaan dilihat dari jenisnya, misalnya perpustakaan sekolah, perpustakaan umum, perpustakaan perguruan tinggi dan memahami media pendidikan yang dapat diterapkan dalam berbagai jenis perpustakaan;

- 6) Memiliki pengalaman praktik kerja di perpustakaan sehingga tidak hanya memahami secara teori saja, tetapi memahami secara langsung situasi dan kondisi pada perpustakaan tertentu;
- 7) Memiliki kemampuan menganalisis masalah, mencari solusi pemecahan masalah serta memilih alternatif pemecahan masalah pada perpustakaan di mana dia berada;
- 8) Memiliki kemampuan untuk melakukan komunikasi ilmiah di bidang ilmu perpustakaan baik dengan dosen dan mampu berdiskusi dengan berbagai pustakawan di luar lingkungan akademik melalui berbagai media.
- 9) Memiliki kemampuan melakukan hubungan dengan profesi lain di luar lingkungan akademiknya agar perpustakaan mendapatkan tempat yang baik dalam kehidupan akademik.³²

D. Pelayanan Perpustakaan Yang Humanis

Istilah pelayanan atau bahasa Inggrisnya adalah *service* memiliki arti *occupation or duties of a servant*, artinya kurang lebih adalah pekerjaan atau tugas seorang pelayan. Di perpustakaan, pelayanan merupakan kelanjutan dari kegiatan pengadaan dan pengolahan yakni setelah bahan pustaka selesai diolah.³³ Pekerjaan ini merupakan aktivitas seorang pustakawan yang berhubungan, dirasakan, dan sekaligus langsung dinilai oleh pemustaka perpustakaan. Sumber dari nilai, rasa, kesan atas jasa oleh pemustaka, persepsi maupun ukuran kualitas pelayanan bersumber pada apa yang diterima oleh pemustaka.

Istilah humanis merupakan kata sifat yang berarti orang yang mendambakan dan memperjuangkan terwujudnya pergaulan hidup yg lebih baik, berdasarkan asas perikemanusiaan; pengabdian kepentingan sesama umat manusia. Ada juga yang mengartikan bahwa humanis

³² Jesse H. Shera, *Foundations Of Education For Librarianship*. New York: A Wiley-Becker and Hayes Publication, 1972), hlm. 362-363.

³³ Sutarno, *Manajemen Perpustakaan: Pendekatan Teori dan Praktek*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm. 119. Meskipun Sutarno mengatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan setelah pengadaan dan pengolahan, tetapi dalam berbagai buku tentang ilmu perpustakaan, pengadaan dan pengolahan bahan pustaka juga termasuk ke dalam bagian pelayanan, yaitu pelayanan teknis.

adalah penganut paham humanisme.³⁴ Menurut hasil riset Hawthorne yang terkenal dengan Roethlisberger and Dickson yang dikutip oleh Wexley dan Yuki, munculnya paham ini berangkat dari persoalan hubungan antar manusia dan interaksi antara struktur organisasi dan karakteristik manusia yang mulai diabaikan dalam kehidupan sosial setiap individu dalam kehidupan berorganisasi atau bermasyarakat.³⁵

Jadi, penekanan dari humanis adalah semata didorong oleh keinginan memenuhi rasa kemanusiaan. Humanisasi dalam pelayanan lebih pada sisi proses memahami perkembangan kepribadian manusia dalam kegiatan pelayanan. Dalam pandangan humanistik, manusia bertanggung jawab terhadap hidup dan perbuatannya serta mempunyai kebebasan dan kemampuan untuk mengubah sikap dan perilaku mereka.³⁶

Dengan mengacu kepada penjelasan di atas, pelayanan yang humanis dapat dipahami sebagai pekerjaan melayani orang lain dengan baik yang mencerminkan keutuhan manusia baik dari sisi yang melayani maupun yang dilayani menjadi benar-benar manusiawi. Dalam konsep humanis ini, manusia dipandang sebagai individu yang fitrah, memiliki kemampuan untuk membantu orang lain dengan sebaik-baiknya, dan juga mengharapkan bantuan dari orang lain sebaik-baiknya pula. Individu merupakan eksistensi atas dirinya yang memiliki tanggung jawab moral maupun spiritual yang mengarahkan pada usaha, perbuatan, sikap, perilaku nilai, etika dirinya dalam rangka mencapai kebahagiaan. Jika kemudian istilah ini dikaitkan dengan perpustakaan maka pelayanan perpustakaan yang humanis dapat diartikan sebagai segala sikap dan perilaku pustakawan dalam

³⁴ Humanisme merupakan salah satu aliran filsafat yang menekankan kesejahteraan dan martabat manusia. Makna yang lebih khusus adalah sebuah penemuan kembali manusia dan alam, dan perayaan kembali atas kesenangan-kesenangan hidup, yang semuanya dianggap sudah hilang di dunia Abad Pertengahan. Humanisme memandang Tuhan sudah menaruh manusia di dunia untuk mengembangkan lebih jauh sifat-sifat kemanusiaan. (Simon Blacburn, *Kamus Filsafat*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hlm. 413

³⁵ Kenneth W. Wexley dan Gary A. Yuki. *Organizational Behavior and Personal Psychology*. Terjemahan Muh. Sobaruddin. (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), hlm. 42.

³⁶ R. Agung Prakoso & Latifah Choir. Teori Humanisme. Artikel dalam www.Psikologi.or.id. Diakses tanggal 12 Januari 2013.

melayani pemustaka perpustakaan dengan mengedepankan asas-asas kemanusiaan.

Pertanyaan yang muncul kemudian adalah bagaimanakah cara atau usaha yang perlu dilakukan oleh pustakawan agar dapat mewujudkan pelayanan perpustakaan yang humanis? Mungkin banyak cara yang dapat dilakukan oleh pustakawan untuk mewujudkan pelayanan yang humanis pada perpustakaan perguruan tinggi. Namun demikian dalam makalah ini hanya akan disampaikan beberapa cara saja, yaitu sebagai berikut:

1. Prinsip efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Pustakawan hendaknya dapat menerapkan prinsip *save the time of a reader*³⁷ dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka perpustakaan. Seorang pemustaka perpustakaan diasumsikan sebagai orang yang sibuk dan waktunya sangat berharga, karena itu pustakawan harus berupaya dengan berbagai cara agar setiap pemustaka pada saat berkunjung ke perpustakaan dapat memanfaatkan waktunya secara efektif dan efisien. Misalnya, koleksi perpustakaan harus segera diolah dan ditata dengan baik dengan asumsi bahwa banyak pemustaka yang membutuhkannya. Koleksi perpustakaan hendaknya tersedia secara bebas bagi pemustaka tanpa ada hambatan apapun. Dalam konteks ini sistem pelayanan terbuka (*open access*) perlu dipilih oleh pustakawan karena memungkinkan setiap pemustaka perpustakaan dapat memperoleh bahan pustaka yang diperlukannya secara cepat.

Di samping itu juga diperlukan sistem penataan koleksi di rak serta alat penelusuran informasi yang baik, sehingga informasi tersebut dapat ditemukan dengan tepat pula pada saat diperlukan. Sehubungan dengan hal itu, seorang pustakawan hendaknya merupakan manusia yang siaga dan tanggap, selalu mengetahui dan berupaya menyediakan informasi kepada pemustaka secara cepat, baik informasi tersebut tersedia di perpustakaan atau di tempat lain. Bantuan pribadi yang disediakan oleh pustakawan tentu dapat menghemat waktu pemustaka ketika datang berkunjung untuk mencari informasi di perpustakaan. Jika hal ini dapat dilakukan oleh para pustakawan, maka mereka pantas mendapat sebutan pahlawan seperti

³⁷ Prinsip ini adalah hukum yang keempat dari 5 hukum ilmu perpustakaan (*five laws of library science*) yang dikemukakan oleh S.R. Ranganathan, pustakawan dari India.

yang dikatakan oleh Mullen (2010: 3) bahwa “*librarians are heroes of the first phase of the open access movement*”.³⁸

Oleh karena itu, pustakawan tidak boleh mengatakan tidak tahu atau tidak ada ketika seorang pemustaka menanyakan informasi kepadanya. Seorang pustakawan hendaknya mempunyai wawasan yang luas dan jaringan kerja yang luas pula dengan pusat-pusat informasi. Pustakawan seyogyanya juga dapat menerapkan prinsip *access* dan *ownership* secara bersama-sama. Artinya, jika memang memungkinkan dan perpustakaan mempunyai anggaran yang cukup, pustakawan dapat mengadakan sendiri bahan pustaka untuk dilayankan kepada pemustaka, tetapi jika tidak memungkinkan, maka pustakawan dapat menunjukkan keberadaan informasi tersebut. Untuk itu pustakawan hendaknya mampu memanfaatkan teknologi informasi yang tepat sehingga waktu pemustaka benar-benar efektif, pustakawan mampu membimbing pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi baik manual maupun elektronik.

2. Prinsip Kepuasan Pemustaka

Pustakawan hendaknya memahami dan mengedepankan kepuasan pemustaka (*user satisfaction*) yang dilayaninya. Kepuasan pemustaka dapat terwujud jika kebutuhan pemustaka tersebut dapat terpenuhi. Meminjam konsep yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry, ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Kebutuhan pemustaka akan fasilitas fisik bukan saja pada aspek kelengkapan dan kemutakhiran saja, melainkan juga bagaimana pemustaka dapat memanfaatkannya sesuai kebutuhan, kenyamanan, keamanan tanpa adanya hambatan. Fasilitas perpustakaan seyogyanya sesuai dengan fungsi dan kemanfaatannya. Misalnya kursi, maka yang tersedia benar-benar disiapkan untuk semua orang dengan telah mempertimbangkan ketergunaan, kekuatan, efektivitas, biaya, dan terutama untuk siapa kursi itu digunakan. Demikian pula, konstruksi gedung atau bangunan perpustakaan dibuat dengan desain yang lebih bervariasi, bentuk dan ukuran rak buku, pencahayaan, meja meja baca, lemari locker dan sebagainya, harus

³⁸ Laura Bowering Mullen, *Open Access and Its Practical Impact on The Work of Academic Librarians: Collection Development, Public Services, and The Library And Information Science Literature*. Oxford-Cambridge-New Delhi: Chandos Publishing, 2010), hlm. 3

mempertimbangkan nilai kemanusiaan secara kompleks. Mulai dari postur pemustaka, kesehatan fisik, panca indera, umur, normal atau difabel, dan sebagainya. Pustakawan juga harus bernampilan rapi dan sedap dipandang, karena penampilan rapi tersebut merupakan salah satu bentuk penghormatan yang diberikan kepada pemustaka perpustakaan.

Kehandalan (*reliability*) berarti pustakawan memiliki kompetensi yang baik dalam menyediakan berbagai pelayanan dalam rangka memenuhi berbagai kebutuhan pemustaka perpustakaan. Misalnya dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, pustakawan harus mampu mempertimbangkan dan mengaplikasikan prinsip keseimbangan dalam pengembangan koleksi. Seluruh pemustaka dari berbagai program studi/jurusan/fakultas yang ada di lingkungan perguruan tinggi harus dapat terpenuhi kebutuhan informasinya. Jangan sampai terjadi, ada kebutuhan informasi pemustaka yang terabaikan atau pilih kasih. Hal ini sesuai dengan prinsip *every book its a reader*, atau *every reader his/her book*. Jadi pustakawan harus dapat mengetahui apa sebenarnya yang menjadi kebutuhan ataupun keinginan pemustaka. Hal ini dapat diperoleh apabila pustakawan memiliki kemampuan berkomunikasi secara efektif, dan mampu melakukan penelitian tentang kebutuhan informasi pemustaka.

Fasilitas dan perlengkapan yang digunakan pustakawan dalam memberikan pelayanan juga harus benar-benar terjamin kualitasnya, sehingga meminimalkan terjadinya kesalahan. Koleksi yang diadakan pustakawan harus koleksi yang berkualitas dengan mempertimbangkan otoritas keilmuan dari para penulisnya. Pustakawan harus selektif dalam mengadakan bahan pustaka baik dari segi keahlian penulis, popularitas penerbit, kualitas isi, dan sumber referensi yang digunakan sehingga dapat memberikan jaminan dan tidak menjerumuskan pemustaka pada hal-hal yang tidak diinginkan.

Pustakawan hendaknya dapat merespon pemustaka dengan baik. Pada umumnya pemustaka membutuhkan sambutan yang baik dari para pustakawan karena pada dasarnya mereka adalah tamu yang tidak ingin dianggap sebagai orang asing yang patut dicurigai. Untuk itu perpustakaan harus mengedepankan kesopanan (*courtesy*) dengan berkata sopan, ramah, menghormati dan menghargai sehingga menyenangkan pemustaka. Sikap *courtesy* ini dapat ditunjukkan dengan penuh perhatian, penuh pertolongan, tenggang rasa, gaya

bicara yang menyenangkan.³⁹ Pustakawan juga seyogyanya mampu berkomunikasi dengan para pemustaka. Pustakawan hendaknya juga tidak memposisikan pemustaka sebagai orang yang membutuhkan pelayanan, tetapi pustakawanlah yang membutuhkan kehadiran pemustaka. Dengan perspektif ini, tentu pustakawan akan bertindak sebaik-baiknya, berkomunikasi sebaik-baiknya dengan pemustaka dan memiliki kekhawatiran jika pemustaka tidak berkenan datang lagi ke perpustakaan. Dengan kalimat yang lebih jelas, dalam pelayanan, pustakawan hendaknya dapat memposisikan pemustaka bagaikan seorang raja yang kehadirannya sangat bermakna.

3. Pemahaman terhadap Kode Etik Profesi

Selanjutnya, karena pustakawan merupakan suatu profesi maka segala perbuatan, sikap dan perilakunya dalam mewujudkan pelayanan yang humanis sudah seharusnya mengikuti kode etik yang telah disepakati bersama. Dalam kode etik ini dijelaskan bahwa pustakawan harus menjunjung tinggi hak perorangan atas informasi. Pustakawan menyediakan akses tak terbatas, adil tanpa perbedaan golongan, status sosial, ekonomi, politik, gender. Pustakawan juga harus melindungi hak privasi pemustaka dan kerahasiaan menyangkut informasi yang dicari. Dengan demikian, melalui penerapan kode etik pustakawan dalam pelayanan perpustakaan, diharapkan para pustakawan dapat meningkatkan simpati dan empati dari para pemustaka sehingga para pemustaka juga dapat menerapkan sifat humanis pada saat memanfaatkan pelayanan perpustakaan. Jika kedua belah pihak memahami dan menerapkan sifat-sifat humanis ini, tentu perpustakaan menjadi tempat yang sangat menyenangkan. Kecintaan terhadap perpustakaan akan mendorong sivitas akademika untuk menempatkan perpustakaan sebagai jantung akademik yang sebenarnya, bukan hanya sebagai slogan atau wacana belaka.

E. Penutup

Kompetensi pustakawan sangat diperlukan dalam mewujudkan pelayanan perpustakaan yang humanis. Pelayanan perpustakaan yang humanis merupakan pelayanan yang memahami manusia seutuhnya,

³⁹ Dalam al-Qur'an ada beberapa kalimat tentang pentingnya perkataan yang baik, misalnya dengan ungkapan *qawl ma'ruf* (perkataan yang baik dan pantas), *qawl karima* (perkataan yang mulia), *qawl layyina* (perkataan lemah lembut), *qawl sadida* (perkataan yang benar, jujur, dan amanah, tepat sasaran), *qawl maysura* (perkataan yang mudah)

kebutuhan-kebutuhannya dan hubungannya dengan orang lain dan lingkungan secara manusiawi. Pustakawan sebagai penyedia jasa pelayanan hendaknya dapat mewujudkan pelayanan perpustakaan yang humanis ini dengan berbagai cara, seperti menerapkan prinsip *save the time of a reader*, memahami dan mengedepankan kepuasan pemustaka dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Di samping itu, pustakawan juga harus menghayati dan menerapkan kode etik pustakawan sehingga dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas, yang menempatkan pemustaka bagaikan raja.

Kepuasan, kenyamanan, perhatian, kasih sayang lahir dalam diri batiniah menyebabkan seseorang akan rela hati memberikan apa yang dirasakannya kepada orang lain. Dengan demikian, jika pustakawan dapat mewujudkan pelayanan yang humanis, maka dimungkinkan pemustaka pun akan berempati pada pustakawan dan mempunyai kecintaan terhadap perpustakaan yang berimplikasi pada kesenangan dalam memanfaatkan perpustakaan sehingga wawasan dan pengetahuannya terus bertambah. Dengan demikian, slogan *library is the heart of university* akan terbukti dengan nyata.

DAFTAR PUSTAKA

- Apostle, Richard and Boris Raymond, 1997. *Librarianship and the Information Paradigm, Lanham & London: the Scarecrow Press.*
- Aspey, Alan. (1998). Seeking motivation. *People Management*. 10 December
- Badudu, J.S. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. 2001. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bafadal, Ibrahim. 1996. *Pengelolaan perpustakaan sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Basuki, Sulistyo. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia.
- Basuki, Sulistyo. 1998. Pustakawan sebagai professional informasi modern: tantangan dan peluang. Dalam E.Koswara dkk (Eds.) *Dinamika Informasi Dalam Era Global*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Blacburn, Simon. 2013. *Kamus Filsafat*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chernik, Barbara E. 1992. *Introduction to Library Services*. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.
- Depdiknas. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Echols, John M & Hassan Shadily. 1993. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: Gramedia.
- Evans, G. Edward dan Sandra M. Heft. 1994. *Introduction to technical services 6th edition*. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.
- Feather, John & Sturges. (Eds.). 2003. *International encyclopedia of information and library science second edition*. London and New York: Routledge.
- Evetts, Julia. 2007. Professionalism. *Encyclopedia of Governance, Vol 2*. 2007. Thousand Oaks, CA: Sage Reference.

- Evetts, Julia. 2003. The sociological analysis of professionalism: occupational change in modern world. *International Sociology*, vol. 18 (2) Juni, 2003.
- Keraf, Sonny A. 2000. *Etika Bisnis: Tuntutan dan Relevansinya*. Yogyakarta: Kanisius.
- Laili bin Hashim & Wan Nor Haliza wan Mokhtar, *Trends and issues in preparing new era librarians and information professionals.*, <http://www.lib.usm.my/equip-usm/directory/conference/Documents/ICOL%202005%20Paper%203%20Laili%20Hashim%20%26%20Wan%20Nor%20Haliza.pdf>, Diakses 5 Des 2013 dari pukul 13.00 WIB.
- Lasa Hs. 2009. *Kamus kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Masruri, Anis. 2001. “Resistensi Terhadap Perubahan Perpustakaan Pada Era Teknologi Informasi: Upaya-Upaya Pemecahannya” *Thaqafiyat: Jurnal Ilmu Budaya*, Volume 12, No 2. Juli-Desember.
- Mirabile, R. J. 1997. “Everything you wanted to know about competency modelling”. *Training and development journal*, Vol. 40 No. 8, p. 73-78
- Mullen, Laura Bowering. 2010. *Open Access and Its Practical Impact on The Work of Academic Librarians: Collection Development, Public Services, and The Library And Information Science Literature*. Oxford-Cambridge-New Delhi: Chandos Publishing.
- Prakoso, R. Agung & Latifah Choir. Teori Humanisme. Artikel dalam www.Psikologi.or.id. Diakses tanggal 12 Januari 2013.
- Rao, K. Nageswara and KH Babu Role of librarian in internet and world wide web environment. *Information Science*, Vol. 4, No. 1 2001
- Reitz, Joan M. *Online dictionary of library and information science*. [Versi elektronik]. diambil pada tanggal 5 Desember 2013 dari www.vlado.fmf.uni-lj/pub/networks/data/dic/odlis/odlis.pdf.

- Roger C. Greer, Robert J. Grover, Susan G. Fowler, 2007. *Introduction To The Library And Information Professions*. (Westport, Connecticut: Libraries Unlimited.
- Salim, Peter dan Yenny Salim, 1991. *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer, Edisi I*. (Jakarta: Modern English Press)
- Shera, Jesse H. 1972. *Foundations Of Education For Librarianship*. New York: A Wiley-Becker and Hayes Publication.
- Soeatminah, 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Special Libraries Association, "Competencies for Information Professionals of the 21st Century. Special Committee on Competencies for Special Libraries". Tersedia dalam <http://www.sla.org/PDFs/Competencies2003finallocked.pdf>, diakses 5 Desember 2013, pukul 13.00 WIB.
- Special Libraries Association, "Competencies for Special Libraries: Full Report. <http://www.sla.org/content/SLA/professional/meaning/competency.cfm>. May 1996 diakses 5 Desember 2013, pukul 13.00 WIB
- Sutarno, 2006. *Manajemen Perpustakaan: Pendekatan Teori dan Praktek*. Jakarta: Sagung Seto,
- Wexley, Kenneth W. dan Gary A. Yuki. 2003. *Organizational Behavior and Personal Psychology*. Terjemahan Muh. Sobaruddin. Jakarta: Rineka Cipta.