

PUSTAKAWAN DI ERA NEW NORMAL

Laila Rahmawati

Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin

laila.rahmawati@uin.antasari.ac.id

Abstrak

Pandemi COVID-19 yang merebak sejak hampir dua tahun ini telah mengubah tatanan kehidupan dari berbagai lini, mulai dari sosial, ekonomi, budaya, pendidikan dan lainnya. Perpustakaan pun turut terkena dampak dari wabah ini. Demi mencegah rantai penyebaran COVID-19, diberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), kemudian dilanjutkan kebijakan dalam Tatanan Normal Baru (New Normal), kebijakan tersebut turut mengubah pola layanan perpustakaan. Hal tersebut menjadi suatu tantangan tersendiri bagi lembaga pengelola informasi seperti perpustakaan dan bagi pustakawan selaku pengelola informasi. Pustakawan harus terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sebagai bentuk adaptasi terhadap berbagai perubahan dan perkembangan tersebut.

Kata kunci: pustakawan, perpustakaan, kompetensi, new normal

Abstract

The COVID-19 pandemic that has spread for almost two years has changed the order of life from various lines, ranging from social, economic, cultural, educational and others. Libraries have also been affected by this epidemic. In order to prevent the chain of spreading COVID-19, Large-Scale Social Restrictions (PSBB) were enforced, then followed by policies in the New Normal (New Normal), these policies also changed the pattern of library services. This is a challenge for information management institutions such as libraries and for librarians as information managers. Librarians must continue to improve their knowledge and skills as a form of adaptation to these changes and developments.

Keywords: librarian, library, competence, new normal

PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 yang merebak sejak hampir dua tahun ini telah mengubah tatanan kehidupan dari berbagai lini, mulai dari sosial, ekonomi, budaya, dan sebagainya. Perpustakaan pun turut terkena dampak dari wabah ini. Demi mencegah rantai penyebaran COVID-19, diberlakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), banyak perpustakaan di Indonesia yang kompak mengurangi layanannya, bahkan ada perpustakaan yang tutup secara total layanan luring/offlinenya.

Seiring munculnya kebijakan dalam Tatanan Normal Baru (New Normal), kebijakan tersebut turut mengubah pola layanan perpustakaan ke depannya. Beberapa perpustakaan pun telah “menyambut” *new normal* dengan membuka layanan luring sejak 5 Juni 2020. Hadirnya sumber-sumber elektronik (digital) yang melimpah, layanan ditambah sistem pembelajaran daring menjadi suatu tantangan tersendiri bagi lembaga pengelola informasi seperti perpustakaan dan bagi pustakawan selaku pengelola informasi, yang pada dasarnya memiliki tanggung jawab yang besar demi mewujudkan amanat pembukaan undang-undang dasar yaitu untuk mencerdaskan anak bangsa. Sebagai suatu unit informasi, perpustakaan menjadi sarana vital dalam menunjang penciptaan dan peningkatan kualitas sumber daya manusia di segala aspek.

KOMPETENSI PUSTAKAWAN

Perpustakaan sebagai pusat sumber daya informasi harus terus mengikuti perkembangan yang terjadi di masyarakat, sehingga dapat menyesuaikan diri dan mampu memberikan jasa dan layanan yang bisa memenuhi kebutuhan informasi pemustaka atau pemustakanya. Begitu

juga pustakawan, harus terus meningkatkan kompetensi dirinya, sehingga dapat menggunakan keahlian dan keterampilannya dalam mengelola informasi di era new normal ini yang sangat mengandalkan teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology*), sehingga eksistensi perpustakaan dan pustakawan semakin dirasakan manfaat dan pentingnya.

Perkembangan ilmu pengetahuan yang begitu cepat dan di era informasi yang begitu melimpah ruah seperti saat ini, serta perkembangan teknologi yang sangat pesat, perpustakaan harus melakukan perannya dalam membantu masyarakat pemakainya dalam beradaptasi terhadap perkembangan yang ada. Dengan informasi yang begitu banyak, dan dapat diperoleh di berbagai tempat (perpustakaan, internet, media massa, dll), serta dalam berbagai bentuk, membutuhkan kompetensi dan pengetahuan dalam menyikapi informasi secara cerdas. Pustakawan harus terus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sebagai bentuk adaptasi terhadap berbagai perubahan dan perkembangan tersebut.

Pustakawan, sebagaimana tercantum pada Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Pasal 1 ayat (8) adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Perpustakaan di masa kini (*era new normal*) akan berdaya guna tinggi jika memiliki Pustakawan yang kompeten. Menurut Sudarsono, untuk dapat melaksanakan peran atau fungsi pustakawan di masa kini, pustakawan perlu memiliki kemampuan khusus, yaitu kompetensi profesional dan kompetensi

personal¹. Kompetensi profesional seraca ringkas menyangkut:

- a) Pengetahuan yang dimiliki pustakawan khusus dalam bidang sumber daya informasi,
- b) memiliki pengetahuan subyek khusus yang cocok dan diperlukan oleh organisasi induk atau pemustaka jasa
- c) Akses informasi teknologi,
- d) Manajemen dan riset, serta
- e) Kemampuan untuk menggunakan bidang pengetahuan sebagai basis dalam memberikan layanan perpustakaan dan informasi.

Adapun kompetensi personal yang masih relevan saat ini antara lain meliputi:

- a) melakukan layanan prima.
- b) mencari tantangan dan melihat peluang baru baik di dalam maupun di luar perpustakaan
- c) Sikap dan nilai yang memungkinkan pustakawan bekerja secara efisien, menjadi komunikator yang baik,
- d) Selalu mempunyai semangat untuk terus belajar sepanjang karirnya,
- e) Dapat mendemonstrasikan nilai tambah atas karyanya,
- f) mengakui nilai profesional kerjasama dan kesetiakawanan.
- g) luwes dan bersikap positif dalam masa yang selalu berubah.²

Kompetensi profesional dan personal tersebut juga telah lama disebutkan dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 25 Tahun 2008: kompetensi profesional berkaitan dengan kompetensi

manajerial, kompetensi pengelolaan informasi, kompetensi kependidikan, dan pengembangan profesi; sedangkan kompetensi personal berkaitan dengan kompetensi kepribadian dan sosial.³

Kompetensi profesional dan personal, yang harus dimiliki pustakawan masa kini sesuai juga dengan pendapat Coghill, Jeffrey G., and Roger G. Rus-sell (2016) yang dikutip oleh Jamridafrizal, beliau menyarankan agar pustakawan memiliki keterampilan secara umum berikut: Adaptasi, Fleksibilitas, multitasking dan kreativitas⁴. Beberapa kompetensi tersebut akan dijabarkan berikut.

PUSTAKAWAN PROFESIONAL

Definisi Pustakawan menurut UU Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 1 ayat (8) adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Sesuai amanat UU No 43 Tahun 2007, sebagai pemberi jasa layanan, seorang pustakawan dituntut ahli dalam bidangnya melalui pendidikan atau sekolah khusus profesi pustakawan baik D3 maupun S1, bahkan S2 atau S3. Dengan adanya pendidikan ini diharapkan pustakawan memahami masalah-masalah kepustakawanan, yakni menguasai ilmu dan profesi di bidang pembinaan, pengembangan dan penyelenggaraan perpustakaan, dokumentasi, dan informasi. Mereka yang diangkat

¹ Sudarsono, B. *Peran pustakawan di abad elektronik : impian dan kenyataan*. Disampaikan pada seminar Sehari Peran pustakawan di abad elektronik : impian dan kenyataan. Jakarta : PDII LIPI, 2 Juni 2000. h.5

² Sudarsono, B. *Peran pustakawan di abad elektronik : impian dan kenyataan*. Disampaikan pada seminar Sehari Peran pustakawan di abad elektronik : impian dan kenyataan. Jakarta : PDII LIPI, 2 Juni 2000. h.6

³ Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 25 Tahun 2008 Tentang Standar Tenaga Perpustakaan Sekolah/Madrasah.

⁴ Jamridafrizal, *Siapakah Pustakawan Menghadapi Era Digital?* Al-Maktabah Vol. 16, Desember 2017

sebagai pejabat fungsional pustakawan itu harus mampu melaksanakan pekerjaan kepustakawanan. Pekerjaan inilah yang harus dikerjakan oleh setiap pustakawan dalam kapasitasnya sebagai profesional dan fungsional dan ini merupakan tugas pokok mereka.

Adapun tugas-tugas kepustakawanan itu meliputi: Pengembangan dan pengadaan bahan pustaka, Pengolahan dan pengelolaan sumber informasi, Pendayagunaan dan pemasyarakatan informasi (karya cetak, karya rekam, dan multi media), pelayanan referensi dan penelusuran informasi, Pengkajian untuk pengembangan perpustakaan, dokumentasi, dan informasi serta pengembangan profesi. Jadi aktivitas pustakawan di perpustakaan tidak sekadar pada pinjam-meminjam buku, tetapi juga berkembang ke arah aktivitas literasi, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan.

Pustakawan profesional akan mampu melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan secara sistemik, bukan hanya menjalankan perpustakaan secara asal-asalan. Seorang pustakawan harus bekerja secara profesional mengelola perpustakaan sesuai dengan sistem perpustakaan yang telah dibangun dan dikembangkan secara baku di dunia internasional.⁵

PENGUASAAN TEKNOLOGI, INFORMASI, DAN KOMUNIKASI

Perkembangan Teknologi, Informasi, dan Komunikasi yang begitu cepat mengakibatkan informasi yang ada di perpustakaan dan diperlukan oleh pemustaka semakin banyak dan be-

ragam. Dengan menggunakan internet, informasi seakan lebih mudah didapatkan hanya dengan mengetikkan kata kuncinya saja pada “search engine”. Lalu, “apakah dengan demikian pustakawan tidak memiliki pekerjaan lagi?” kalau sudah begitu, “apakah pustakawan tidak diperlukan lagi?”, “Tentu tidak demikian”.

Pustakawan yang menguasai teknologi informasi dan komunikasi akan tetap diperlukan pemustaka terutama dalam mengidentifikasi, mengantisipasi, dan menanggapi dengan cepat perubahan kebutuhan pemustaka, membimbing pemustaka menuju sumber informasi yang kadang rumit dan kompleks melalui cara yang cepat dan mudah.

Putu Laxman Pendit, sebagaimana dikutip oleh A.C. Sungkana Hadi, menjelaskan bahwa tugas dan fungsi pustakawan antara lain adalah mendukung dan memastikan kelancaran proses pembentukan pengetahuan lewat layanan informasi yang diberikannya. Oleh karena itu, pustakawan harus mampu menentukan jenis-jenis informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustakanya untuk meningkatkan pengetahuannya. Dengan kata lain, peran profesional pustakawan yang penting adalah sebagai penyaji informasi yang relevan dan berkualitas. Pustakawan harus mampu menyediakan fasilitas, suasana, dan sistem yang memungkinkan pencarian dan penemuan informasi yang relevan dan berkualitas di tengah banjir informasi yang semakin deras melanda para pemustaka perpustakaan dan pencari informasi pada umumnya.⁶

Pustakawan idealnya memiliki kemampuan dan *sense* yang kuat terhadap perkembangan IT agar tidak ditinggalkan oleh pemustakanya. Fenomena internet

⁵ A.C. Sungkana Hadi, “Peran dan Tanggung Jawab Profesional Pustakawan Sebagai Pengelola Sumber Informasi”, Jurnal Pustakawan Indonesia 4, No. 2 (2005), hlm. 15–16, <http://jagb.journal.ipb.ac.id/index.php/jpi/article/viewFile/2248/1268>, diakses pada 17 November 2020.

⁶ *Ibid.*, hlm. 16

memberikan dampak yang signifikan pada lembaga pemberian jasa. Situs-situs baru bertambah dengan sangat cepat. Jumlah informasi berbasis web yang amat fenomenal ini menuntut kejelian para pustakawan agar dapat mengidentifikasi situs yang benar-benar berguna.

Adapun sumber-sumber rujukan berbasis internet yang perlu diketahui oleh pustakawan antara lain:

a. Mesin pencari (*search engine*)

Pengenalan terhadap berbagai mesin pencari (*search engine*) salah satu yang perlu dikuasai pustakawan mengingat banyaknya mesin pencari (*search engine*) yang tersedia saat ini dan masing-masing mempunyai fitur dan karakteristik yang khas dan tidak selalu sama. Beberapa search engine yang populer di kalangan penjelajah dunia maya adalah:

<http://www.yahoo.com>,
<http://altavista.com>,
<http://www.google.com>,
<http://teoma.com>⁷

b. Alat bantu evaluasi dan situs-situs yang berfungsi sebagai perpustakaan riset

Alat bantu yang bisa digunakan oleh pustakawan untuk menyaring milyaran halaman web ini antara lain adalah :

a) The Scout Report <http://scout.cs.wisc.edu/report/sr/current> situs peng-evaluasi halaman web ini disponsori oleh the University of Wisconsin dengan dukungan the National Science Foundation. Situs ini mengevaluasi dan menyaring tingkat akurasi halaman web untuk digunakan dalam bidang pendidikan, mulai dari tingkat sekolah dasar sampai perguruan tinggi di Amerika Serikat.

b) Librarian's Index to the Internet <http://www.lii.org>. situs ini dikelola oleh tim pustakawan University of California.'

c) The Argus Clearinghouse, University of Michigan Library <http://www.clearinghouse.net>

d) The Library of Congress. Internet Search Tools <http://lcweb.loc.gov/global/search>.⁸

Situs-situs tersebut di atas selain berfungsi sebagai Alat bantu yang bisa digunakan oleh pustakawan, juga berfungsi sebagai perpustakaan riset berbasis Net Universal.

c. Ensiklopedi atau kamus yang bisa diakses secara terpasang (*online encyclopedia*)

Selain pengetahuan tentang situs-situs tersebut, pustakawan juga perlu mengetahui koleksi rujukan seperti ensiklopedi atau kamus yang bisa diakses secara *online*, sebagai salah satu alternatif untuk mengatasi keterbatasan dana yang dimiliki oleh perpustakaan dalam membeli koleksi rujukan yang relatif "mahal". Di samping mengatasi keterbatasan dana untuk pembelian koleksi tercetak, penelusuran ensiklopedi online mempunyai kelebihan dibandingkan dengan penelusuran ensiklopedi tercetak antara lain: a). Lebih cepat dan akurasi tinggi. b) Lebih menarik dan variatif, khususnya dalam tampilan. c) *Up date* terus menerus (proses up datenya cepat, sehingga lebih mutakhir dibanding yang tercetak)

Beberapa ensiklopedia dan kamus *online* antara lain:

Ensiklopedia of Britanica (<http://www.britannica.com/>). Wikipedia (<http://>

⁷ Randolph Hock, The Extreme Searcher's Internet Handbook : A Guide for the Serious Searcher,(Newjersey: Cyber Age Books, 2004).h.236

⁸ Utami Hariyadi, *Keterampilan Informasi (Information Skills): Penelusuran Informasi Terpasang Efektif (Effective Online Information Searching)*, Disampaikan pada Temu Ilmiah perpustakaan Perguruan Tinggi tentang Program Pengembangan Keahlian Informasi, Banjarmasin, 2005.h.6

www.wikipedia.org/). online encyclopedia (<http://encarta.msn.com/>). Info please ensiklopedia (<http://www.infoplease.com/>). World Book online (<http://www.worldbook.com/>). Online Dictionary Library and Information Science (<http://www.odlis.com/>)

d. "*The visible web*" dan "*the invisible web*"

"The visible web" adalah web yang dapat ditemukan dengan menggunakan alat bantu *search engines* dan hampir semua direktori subyek, sedangkan "the invisible web" merupakan web tersembunyi yang tidak dapat ditemukan dengan menggunakan alat bantu tersebut, tetapi lebih mengandalkan pengetahuan penelusur atau pencari informasi, baik berkaitan dengan subyek tertentu maupun yang bersifat multi-subyek.

PUSTAKAWAN YANG INOVATIF DAN KREATIF

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, inovatif berarti bersifat memperkenalkan sesuatu yang baru; bersifat pembaruan (kreasi baru)⁹. Sedangkan kreatif berarti memiliki daya cipta, memiliki kemampuan untuk mencipta¹⁰. Pustakawan yang ideal diharapkan memiliki sikap yang senantiasa mengeksplorasi lingkungannya dan mengidentifikasi kemungkinan-kemungkinan baru, memiliki rasa kekaguman (*sense of awe*). Contoh nyata dari sikap tersebut misalnya, seorang pustakawan mampu mengajukan proposal buku-buku yang bermutu, memasang poster buku baru yang menarik, menulis synopsis dari buku tersebut. Memasang link-link terbaru dan meng *up date* nya setiap hari guna kepentingan *user*.

⁹ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka, 2008, Hal 538

¹⁰ Ibid. Hal 599.

Pustakawan yang ideal memiliki sikap yang "*Committed to learning*", yaitu berusaha mencari pengetahuan secara terus menerus, mensintesis segala input, menyeimbangkan segala informasi yang terkumpul, dan menyelaraskan setiap tindakan. Keinovatifan seorang pustakawan sangat diperlukan guna peningkatan kemajuan sebuah perpustakaan yang selalu tanggap terhadap perkembangan jaman.

Mencermati berbagai perubahan sekarang ini, perpustakaan harus melakukan perannya dalam membantu masyarakat pemakainya dalam beradaptasi terhadap perkembangan yang ada. dituntut lebih inovatif dan kreatif dalam menyiasati berbagai sumber informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan pemustaka (User)nya. Secara ringkas, Aat Hidayat mengutip A.C. Sungkana Hadi, peran pustakawan sebagai pengelola sumber informasi adalah:

1. Menyediakan dan mengembangkan koleksi sumber informasi yang relevan dengan kebutuhan pemustaka, mutakhir, dan komprehensif. Oleh karena itu, pustakawan perlu memiliki kesiagaan informasi (*information awareness*), yakni kemauan untuk selalu berusaha memperoleh informasi yang mutakhir dan komprehensif, selalu mengikuti perkembangan penerbitan, termasuk untuk peningkatan pengetahuan dan kualitas diri sendiri.
2. Melakukan pengorganisasian koleksi sumber informasi, berdasarkan sistem yang andal dan tepercaya, termasuk sistem yang berbasis teknologi informasi, agar setiap carik informasi di dalam koleksi tersebut dapat diketahui keberadaannya, dan dapat diketemukan dengan mudah, cepat, dan tepat.
3. Melakukan pemanduan bagi pemus-

taka dalam menelusur dan/atau menjelajahi samudra informasi yang semakin luas, sehingga pemustaka dapat memperoleh informasi yang sesuai dengan kebutuhannya (the right information for the right user).

4. Melakukan upaya-upaya promosi dan pembinaan minat baca masyarakat, agar melalui pemanfaatan intensif koleksi sumber informasi yang ada dapat dibangun dan dikembangkan suatu masyarakat yang gemar membaca dan gemar belajar (reading and learning society).
5. Melakukan upaya-upaya perekaman informasi dan pengetahuan lokal, termasuk upaya digitalisasi informasi, agar dapat diakses secara luas oleh masyarakat pemustaka.¹¹

Pustakawan di abad teknologi, dituntut lebih inovatif dan kreatif dalam menyiasati berbagai sumber informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan pemustaka (*User*)nya, baik yang berbentuk tercetak maupun dalam bentuk elektronik atau terpasang (online), membantu dan membimbing pemustaka dalam penelusuran informasi, dan mengupayakan promosi dan minat baca, serta mengupayakan perekaman informasi dan pengetahuan lokal melalui digitalisasi informasi.

KERJASAMA (*RESOURCE SHARING*) DENGAN PIHAK LAIN

Koleksi buku-buku yang lengkap dan memuat berbagai topik terbaru, dalam berbagai format, link-link yang lengkap dan *up to date* sangat diperlukan pada perpustakaan yang maju. Untuk memenu-

hi semua itu membutuhkan dana yang tidak sedikit, dan tidak semua perpustakaan dapat memenuhi semua kebutuhan pemustakanya. oleh karena itu kerjasama dengan pihak lain dalam rangka mendapatkan dana sangat diperlukan.

Resource sharing atau kerjasama dengan perpustakaan dapat berupa tukar menukar koleksi baik fisik maupun digital, sharing informasi, silang layan, serta kegiatan lainnya. Perpustakaan dapat memanfaatkan jejaring kerjasama antar perpustakaan yang ada di setiap wilayah. Tujuan dari kegiatan ini adalah agar perpustakaan bisa saling membantu dan melengkapi kekurangan informasi maupun sumber daya agar dapat memenuhi kebutuhan pemustaka.¹²

Bentuk dan metode kerjasama dapat bermacam-macam antara lain:

- a. Kerjasama dengan instansi pendidikan
- b. Kerjasama dengan perusahaan
- c. Kerjasama dengan perpustakaan lain
- d. Kerjasama dengan stike holder dan berbagai instansi lain

Kerjasama dengan instansi pendidikan dapat berupa fasilitas peminjaman buku-buku pelajaran dengan cara yang lebih mudah untuk siswa di sekolah tersebut. Pihak perpustakaan mendapat informasi buku apa saja yang harus dikoleksi dari sekolah yang membutuhkannya. Selain itu pihak instansi pendidikan dapat menyumbang untuk perkembangan Perpustakaan dengan dana seikhlasnya.

¹¹ Aat Hidayat "Rekonstruksi Peran Pustakawan Di Era Globalisasi" LIBRARIA, Vol. 4, No. 2, Desember 2016
<https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Libraria/article/view/1872> diakses pada 18 November 2020

¹² Erna Fitri Widayati dan Pariyanti, *Delivery Service Pustakawan Di Era New Normal*, Pustakaloka, Vol 12, No 2 (2020),
<https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/pustakaloka/article/view/2321/1476>, diakses pada 1 Desember 2020,

Pihak perpustakaan dapat menyiapkan buku-buku tentang bisnis, motivasi dan kiat-kiat membangun perusahaan yang sukses, memasang poster perusahaan penyandang, mempromosikan jenis usaha, produk dari perusahaan dan sebagainya. Pihak perusahaan dapat membantu pihak perpustakaan dalam bentuk pemberian dana. Kerjasama yang baik antara kedua belah pihak akan memberikan kontribusi yang baik untuk kemajuan sebuah perpustakaan.

LAYANAN PRIMA BERORIENTASI KEPADA PEMUSTAKA (USER ORIENTED)

Sebagai penyedia jasa seorang pustakawan harus memiliki prinsip “*User Oriented*”, yaitu dengan tujuan untuk kepuasan pengguna. Pustakawan haruslah merupakan team yang sholid, yang mampu bekerja sama. Setiap pustakawan memiliki tugas yang berbeda-beda namun satu tujuan yaitu kepuasan dari pemustaka. Pustakawan yang ideal akan terbuka terhadap kritik dan saran dari pemustaka baik secara langsung maupun tidak langsung seperti melalui surat elektronik atau melalui laman pengaduan, demi perbaikan layanan dan kepuasan pemustaka.

Sebagai seorang yang hidup dari usaha jasa, pustakawan dituntut untuk dapat melakukan pelayanan prima bagi penggunanya. Layanan prima (service excellence) tersebut diharapkan mampu memuaskan kebutuhan pemakai secara proporsional. Terdapat empat unsur utama dalam konsep pelayanan prima, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempatnya merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya keempatnya harus ada, tidak boleh ada yang tertinggal jika ingin disebut layanan prima.

Pengakuan layanan prima dari pemustaka akan menimbulkan manfaat ganda bagi semua pihak, yaitu pustakawan, pemakai maupun lembaga perpustakaan atau lembaga yang menaunginya. Semua pihak merasa diuntungkan dan menguntungkan. Kesadaran untuk saling memberikan yang terbaik, menghargai antar pribadi/lembaga dan bekerja sama perlu selalu dipupuk¹³.

Layanan prima harus menyesuaikan dengan kondisi sekarang. Dalam menghadapi era New Normal ini, setidaknya ada dua tantangan yang dihadapi oleh perpustakaan dan pustakawan. Pertama, pustakawan harus mampu menyelaraskan aneka koleksi yang ada di perpustakaan dengan perkembangan teknologi informasi. Kedua, pustakawan juga harus bisa menyelenggarakan layanan perpustakaan bagi generasi baru yang semakin familiar dengan penggunaan teknologi informasi, yang menuntut layanan yang serba cepat dan lebih bersikap aktif¹⁴. Ada beberapa perbedaan antar layanan era baru informasi dengan era lama (sebelum ada internet). Secara sederhana, Diao Ai Lien membandingkan antara kedua era¹⁵ tersebut:

Era lama/ Sebelum Internet	Era Baru/ Setelah Internet
Memberikan multi-entry service atau pelayanan yang terpisah untuk pengadaan, pengolahan, transaksi peminjaman, referensi, dsb.	Menyediakan one-stop service: multifunctional librarians serving multitasking customers.
Mengumpulkan informasi dan pengetahuan secara	Mengoleksi dan menyediakan akses ke informasi dan

¹³ Fandy Tjiptono *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2004. Hal.25

¹⁴ Aat Hidayat “Rekonstruksi Peran Pustakawan Di Era Globalisasi” LIBRARIA , Vol. 4, No. 2, Desember 2016 <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Libraria/article/view/1872> diakses pada 18 November 2020

¹⁵ Ibid

lokal, umumnya dalam bentuk printed.	pengetahuan serta sumber-sumbernya yang tersebar di seluruh dunia dalam multiformat.
Menjaga koleksi dan akses informasi dan pengetahuan.	Menambah nilai pada informasi dan pengetahuan (adding value).
Melayani individu atau kelompok tanpa melihat potensi hubungannya dengan individu atau kelompok lain	Melayani individu atau kelompok sebagai anggota jaringan.
Memberikan pelayanan di tempat dan terbatas pada jam pelayanan.	Memberikan pelayanan online selama 24 jam.
Manajemen informasi: memberikan pelayanan sebatas akses informasi dan pengetahuan.	Manajemen pengetahuan: memberikan pelayanan bervariasi dan dinamis, meliputi seluruh siklus pengetahuan, mulai dari penciptaan, perekaman dan publikasi, penyebaran, penggunaan, dan penciptaan kembali pengetahuan.
Memberikan pendidikan pemakai sebatas mengenai pemanfaatan perpustakaan (library skills and literacy).	Meningkatkan information skills and literacy sedemikian rupa sehingga pengguna dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk mengakses dan memanfaatkan informasi secara kritis serta merekam dan mempublikasikan secara efisien.

Dari paparan di atas, penulis memberikan empat titik tekan terkait dengan peran pustakawan di era baru ini Pertama, pustakawan harus mampu mengoleksi dan menyediakan akses ke informasi dan pengetahuan serta sumber-sumbernya yang tersebar di seluruh dunia dalam multiformat. Dalam hal ini, Perpustakaan bisa memanfaatkan

perpustakaan raksasa di dunia maya yang tersedia dalam repository, e-book, e-journal, dan sebagainya. Dalam ranah ini, pustakawan bisa mengembangkan perpustakaan menjadi perpustakaan digital.

Kedua, pustakawan juga harus mampu menambah atau memberikan nilai pada informasi dan pengetahuan (adding value), yang akan menjadi nilai tambah bagi pengetahuan pengguna layanan perpustakaan.

Ketiga, pustakawan era baru harus mampu memberikan pelayanan online selama 24 jam, tidak terbatas tempat dan waktu, lebih fleksibel. Di sinilah perpustakaan modern dengan peran para pustakawan yang menguasai teknologi informasi, mampu membangun perpustakaan di dunia maya. Dengan demikian, para pengguna perpustakaan dapat memanfaatkan aneka koleksi perpustakaan dalam bentuk repository, e-book, e-journal, dan sebagainya kapan pun dan di mana pun berada, bahkan hanya dari genggaman tangan dengan menggunakan perangkat gawai (gadget).

Keempat, peran pustakawan meluas pada manajemen pengetahuan, yaitu memberikan pelayanan bervariasi dan dinamis, meliputi seluruh siklus pengetahuan, mulai dari penciptaan, perekaman dan publikasi, penyebaran, penggunaan, dan penciptaan kembali pengetahuan. Pada peran inilah seorang pustakawan juga harus menjalankan fungsinya pada pengembangan budaya literasi.

PUSTAKAWAN BERETIKA

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, etika adalah suatu ilmu yang mempelajari tentang apa yang baik dan buruk dan tentang hak dan kewajiban

moral.¹⁶ Menurut Ahli filosofi: Etika adalah sebagai suatu studi formal tentang moral.. K. Bertens dalam bukunya yang berjudul “Etika” memberikan penjabaran yang cukup luas terkait etika. Menurut Bertens, etika berasal dari bahasa Yunani kuno (etimologi) yaitu *ethos*. Artinya; kebiasaan, adat; akhlak, watak; perasaan, sikap, dan cara berpikir.Sedangkan dalam bentuk jamak yaitu *ta etha*, yang berarti adat kebiasaan.¹⁷ Bertens menjabarkan bahwa dari bentuk jamak itulah yang melatar belakangi terbentuknya istilah “etika”. Istilah “etika” ini menurut Bertens sudah dipakai oleh Aristoteles (384-322 S.M) seorang filsuf Yunani yang tidak asing namanya.

Kaitannya dengan etika, Hermawan dan Zen (2010:75-76) juga memberi penjabaran menarik. Tentang Etika (ethics),; standar tingkah laku dan perilaku manusia yang baik, yakni tindakan yang tepat, yang harus dilaksanakan oleh manusia yang sesuai ketentuan moral pada umumnya.¹⁸”

Etika erat kaitannya dengan kode etik, Hermawan dan Zen juga memberi penjelasan dalam halaman yang selanjutnya bahwa kode etik merupakan sejumlah aturan yang mengatakan bagaimana orang berperilaku dalam hidupnya atau dalam situasi tertentu¹⁹. Dalam kacamata penulis, kode etik merupakan suatu aturan yang mengikat terhadap seseorang baik dalam kehidupan keluarga, ataupun dalam kehidupan organisasi yang terus berkelanjutan. Ketika aturan-aturan ini dilanggar maka akan ada konsekuensi

terhadap orang yang melakukan pelanggaran kode etik tersebut.

Cukup banyak ragam dari kode etik tersebut, mulai dari kode etik pustakawan, Pegawai Negeri Sipil (PNS), kode etik guru atau dosen, kode etik wartawan atau jurnalis, dan banyak lagi kode etik yang lainnya. Hal itu, bertujuan supaya apa yang menjadi tujuan dan tanggung jawab baik lembaga ataupun per-seorangan bisa terealisasi dengan baik.

Kaitannya dengan etika kepustakawanan itu sendiri, sesuai dengan penjabaran mengenai etika tadi, boleh dibilang merupakan perilaku atau tingkah laku pustakawan yang baik yang dilakukan terhadap pola pelaksanaan tugas sebagai seorang pustakawan .

Setidaknya, dalam kode etik pustakawan Indonesia terdapat kewajiban-kewajiban yang tentunya mengikat para pustakawan untuk patuh dan tunduk terhadap kewajiban-kewajiban tadi. Hermawan dan Zen (2010:111-120) menulis bahwa ada lima kewajiban pustakawan yang harus dilaksanakan dengan baik. Kewajiban-kewajiban itu meliputi, kewajiban kepada Bangsa dan Negara, kewajiban Kepada Masyarakat, kewajiban kepada Profesi, kewajiban kepada rekan sejawat, dan kewajiban kepada pribadinya.²⁰

Secara rinci kewajiban pustakawan tersebut tertuang dalam kode etik profesi Pustakawan sebagai berikut:

1. Kewajiban kepada bangsa dan negara
Pustakawan menjaga martabat dan moral serta mengutamakan pengabdian dan tanggung jawab kepada instansi tempat bekerja, bangsa dan negara.
2. Kewajiban kepada masyarakat

¹⁶ Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka, 2008, Hal 383

¹⁷ Bertens, K.. Etika.Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2011. Hal.3

¹⁸ Hermawan, Rachman, dan Zen, Zulfikar, Etika Pustakawan. Jakarta: Sagung Seto 2010, h.75

¹⁹ Ibid, h.80

²⁰ Ibid, h.120

- a. Pustakawan melaksanakan pelayanan perpustakaan dan informasi kepada setiap pemustaka secara cepat, tepat dan akurat sesuai dengan prosedur pelayanan perpustakaan, santun dan tulus.
 - b. Pustakawan melindungi kerahasiaan dan privasi menyangkut informasi yang ditemui atau dicari dan bahan perpustakaan yang diperiksa atau dipinjam pemustaka perpustakaan.
 - c. Pustakawan ikut ambil bagian dalam kegiatan yang diselenggarakan masyarakat dan lingkungan tempat bekerja, terutama yang berkaitan dengan pendidikan, usaha sosial dan kebudayaan.
 - d. Pustakawan berusaha menciptakan citra perpustakaan yang baik di mata masyarakat.
3. Kewajiban kepada profesi
- a. Pustakawan melaksanakan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Ikatan Pustakawan Indonesia dan Kode Etik Pustakawan Indonesia.
 - b. Pustakawan memegang prinsip kebebasan intelektual dan menjauhkan diri dari usaha sensor sumber bahan perpustakaan dan informasi.
 - c. Pustakawan menyadari dan menghormati hak milik intelektual yang berkaitan dengan bahan perpustakaan dan informasi.
4. Kewajiban kepada rekan sejawat
- Pustakawan memperlakukan rekan sekerja berdasarkan sikap saling menghormati, dan bersikap adil kepada sejawat serta berusaha meningkatkan kesejahteraan mereka.
5. Kewajiban kepada pribadi
- a. Pustakawan menghindarkan diri dari menyalahgunakan fasilitas perpustakaan untuk kepentingan pribadi, rekan kerja dan pemustaka tertentu.

- b. Pustakawan dapat memisahkan antara kepentingan pribadi dan kegiatan profesional kepustakawanan.
- c. Pustakawan berusaha meningkatkan dan memperluas pengetahuan, kemampuan diri dan profesionalisme.

Selain beberapa kewajiban, kode etik tersebut memuat juga sanksi yaitu “Pustakawan yang melanggar AD/ART IPI dan kode etik pustakawan Indonesia, dikenai sanksi sesuai pelanggaran dan dapat diajukan ke Dewan kehormatan Ikatan Pustakawan Indonesia untuk keputusan lebih lanjut”²¹.

Etika pustakawan Indonesia dikenal juga dengan Asta etika pustakawan Indonesia yaitu delapan etika yang harus dilaksanakan atau ditaati pustakawan yaitu:

- 1) Melaksanakan tugas sesuai dengan harapan pemustaka
- 2) Meningkatkan keunggulan kompetensi setinggi-tingginya
- 3) Membedakan antara pandangan pribadi dan tugas profesi
- 4) Menjamin tindakan dan keputusannya berdasarkan profesionalisme
- 5) Menjunjung tinggi hak perorangan atas informasi dan menyediakan akses tak terbatas
- 6) Melindungi hak pemustaka dan tidak bertanggungjawab atas pemustakaan informasi
- 7) Mengakui dan menghormati hak kekayaan intelektual
- 8) Menjalani kerjasama dan saling menghargai teman sejawat.

²¹ Lembaga Sertifikasi Profesi, *Kode Etik Profesi Pustakawan*. Jakarta.2013

Selain itu, beberapa kompetensi personal yang harus ada pada pustakawan masa ” Era New Normal ” yaitu:

a) Komunikator yang baik

Komunikasi merupakan salah satu kompetensi personal yang harus dimiliki seorang pustakawan. Kemampuan komunikasi sangat diperlukan pada saat pustakawan berhubungan dengan pemustaka, baik pada saat menjadi *mediator/intermediary*, maupun sebagai *pemandu/instruktur* yang mengajarkan ilmu atau pada saat berperan sebagai pembimbing dalam penelusuran informasi.

b) Santun dan tegas terhadap pelanggaran

Pemustaka sebagai manusia biasa kadang-kadang ada saja yang tidak mau membaca tata tertib perpustakaan, ketidaktahuan dan ketidakterpedulian pemustaka perpustakaan terkadang dapat merugikan pemustaka yang lain. Contohnya ada pemustaka yang merobek buku untuk keperluannya sendiri. Tentu hal ini akan merugikan pemustaka yang lain dalam pencarian informasi berikutnya. Oleh karena itu pustakawan harus mengingatkan dengan santun tetapi tegas. Misalnya dengan pemberian sanksi mengembalikan lembar yang telah disobek dengan rapi kembali atau dapat juga dengan meminta pemustaka mengganti dengan membelikan buku yang sama. Sanksi atau hukuman yang diberikan tersebut dapat menjadi peringatan bagi pemustaka yang lain.

c) Penampilan yang bagus dan menarik

Performen seorang pustakawan yang terampil adalah memiliki penampilan yang rapi, bersih, harum, murah senyum, dan melayani dengan sepenuh hati. Kerapian dan kebersihan pustakawan sangat mempengaruhi simpati pemustaka. Begitu juga dengan bau harum, bau

harum akan mempengaruhi kenyamanan pemustaka saat berinteraksi dengan pustakawan.

Pustakawan harus memiliki prinsip bahwa dengan melayani pemustaka dan membantu pemustaka mendapatkan informasi yang diinginkan merupakan keberhasilan tersendiri yang harus dicatat pada memo hariannya. Keberhasilan ini hendaknya menjadi kebahagiaan tersendiri yang tak bisa diukur dengan materi. Berapa banyak pemustaka yang telah dibantu untuk mendapatkan judul, masalah, atau informasi perlu dicatat dan dibukukan. Buku ini kemudian dapat dijadikan salah satu laporan kenaikan tingkat atau laporan kepada atasan.

Seorang pustakawan idealnya harus murah senyum terhadap *user* dan team-nya, walaupun sudah lelah atau letih. Senyum akan memberikan kesan nyaman dan bersahabat kepada pemustaka, sehingga pemustaka betah di perpustakaan dan merasa senang/puas.

Bila memungkinkan, untuk memberikan pelayanan yang memuaskan pemustaka dengan pemberian *Special Day to User*, misalnya di setiap hari Jum'at ada "*Coffee break*" dan lain-lain. Hal ini akan memberikan respek yang positif kepada pemustaka. Pemustaka akan merasa diperhatikan dan betah dalam mencari informasi dan wawasan.

Oleh karena kiprah dan keberadaannya yang sangat membantu dan berguna bagi masyarakat sekitarnya, mampu memberikan inspirasi dan motivasi kepada pengunjung, maka keberadaan pustakawan yang ideal sangat dirindukan oleh *user* nya. Kehadiran dan jasanya sangat dinantikan.

KESIMPULAN

Perkembangan teknologi yang begitu pesat membuat eksistensi perpustakaan dan pustakawan semakin dirasakan manfaat dan pentingnya. Pustakawan akan tetap diperlukan karena pustakawan dapat memilihkan informasi yang tepat dan berguna bagi pemustakanya, pustakawan dapat melakukan organisasi (penataaan) dan akses data, dan pustakawan dapat membantu menggunakan pangkalan data dan informasi serta memberikan sumber-sumber alternatif.

Dalam menjalankan tugasnya, Pustakawan perlu memiliki kemampuan khusus, yaitu kompetensi profesional dan kompetensi personal.

Kompetensi profesional menyangkut: Pengetahuan yang dimiliki pustakawan

husus dalam bidang sumber daya informasi, Akses informasi teknologi, Manajemen dan riset, serta Kemampuan untuk menggunakan bidang pengetahuan sebagai basis dalam memberikan layanan perpustakaan dan informasi.

Adapun kompetensi personal meliputi: Keterampilan dan keahlian, Sikap dan nilai yang memungkinkan pustakawan bekerja secara efisien, menjadi komunikator yang baik, Selalu mempunyai semangat untuk terus belajar sepanjang karirnya, Dapat mendemonstrasikan nilai tambah atas karyanya, dan Selalu dapat bertahan dalam dunia kerja yang baru.

Selain berbagai kompetensi tersebut pustakawan perlu bermoral dan berakhlak mulia, menerapkan kode etik profesi perpustakaan dalam menjalankan aktivitasnya sebagai pustakawan.

REFERENSI

Aat Hidayat "Rekonstruksi Peran Pustakawan Di Era Globalisasi" *LIBRARIA* , Vol. 4, No. 2, Desember 2016 <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/Libraria/article/view/1872> diakses pada 18 November 2020

A.C. Sungkana Hadi, "Peran dan Tanggung Jawab Profesional Pustakawan Sebagai Pengelola Sumber Informasi", *Jurnal Pustakawan Indonesia* 4, No. 2 (2005), hlm. 15–16, <http://jagb.journal.ipb.ac.id/index.php/jpi/article/viewFile/2248/1268>, diakses pada 17 November 2020

Bopp, Richard E. dan Linda C. Smith (ed.). *Reference and Information Services : an Introduction/general*. Ed.3. Colorado : Libraries Unlimited, 2001.

Erna Fitri Widayati dan Pariyanti, *Delivery Service Pustakawan Di Era New Normal*, Pustakaloka, [Vol 12, No 2 \(2020\)](#), diakses pada 1 Desember 2020, <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/pustakaloka/article/view/2321/1476>

Hariyadi, Utami, *Keterampilan Informasi (Information Skills): Penelusuran Informasi Terpasang Efektif (Effective Online Information Searching)*, Disampaikan pada Temu Ilmiah perpustakaan Perguruan Tinggi tentang Program Pengembangan Keahlian Informasi, Banjarmasin, 2005.

Hermawan, Rachman, dan Zen, Zulfikar. 2010. *Etika Pustakawan*. Jakarta: Sagung Seto.

Hock, Randolph, *The Extreme Searcher's Internet Handbook : A Guide for the Serious Searcher*, Newjersey, Cyber Age Books, 2004.

Jamridafrizal, Siakah Pustakawan Menghadapi Era Digital? Al-Maktabah Vol. 16, Desember 2017

Lembaga Sertifikasi Profesi, *Kode Etik Profesi Pustakawan*. Jakarta.2013

Kode Etik pustakawan dalam *Kiprah Pustakawan*. Jakarta: IPI, 1998.

Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No. 25 Tentang *Standar Tenaga Perpustakaan Sekolah/Madrasah*, 2008

Ratnawati, Sintha. *Tantangan bagi pustakawan dalam membangun perpustakaan masa depan dalam Sekapur sirih pendidikan di Indonesia 1952-2002 : kumpulan artikel alumni dan mahasiswa program studi Ilmu Perpustakaan Program Pascasarjana FIB UI*. Depok : Alumni dan Mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan PPS FIB UI, 2002.

Romanus Beni, *Peran Pustakawan sebagai Intermediary dalam Penelusuran Terpasang (online Searching)*, Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan, Vol. 1, September 1998, <http://www.digilib.ui.edu/opac/themes/libri2/detail.jsp?id=89131>, akses 7 Desember 2008

Sudarsono, B. *Peran pustakawan di abad elektronik : impian dan kenyataan*. Disampaikan pada seminar Sehari Peran pustakawan di abad elektronik : impian dan kenyataan. Jakarta : PDII LIPI, 2 Juni 2000.

Sulistyo-Basuki. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993.

William Kartz. *An Introduction to References Works*. Colorado: Libraries Unlimited, 2001.
UURI no 20/ 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional,

UU No 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan