

ADHEBU



Menakar Perjalanan Perpustakaan
(Iriani Ismail)

Strategi Peningkatan mutu Perpustakaan Perguruan Tinggi melalui
ketersediaan bahan pustaka
(Murnia Arief)

Inovasi dan Kreatifitas Pustakawan dalam meningkatkan literasi
masyarakat di sekitar Kampus Universitas Trunojoyo Madura melalui
Kegiatan Mobil Pintar
(Deasy Indrianingtyas)

Strategi Pengembangan Layanan Prima di Perpustakaan
(Yunus Triyoga)

Tinung Ca-Bau-Kan : Perempuan Korban Kekerasan dalam Rumah
Tangga
(Risa Rahayu)

Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan WA Hotline Perpustakaan
Universitas Brawijaya
(Suprihatin & Prayoga Rizki Wikandi)

Pengaruh pemanfaatan koleksi Repository berbasis e-Print Terhadap
Kepuasan Pengguna Studi Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya
(Widia Permana & Maria Desi Swista Dewi)

Peran Perpustakaan dalam Menumbuhkan Budaya Literasi Pada Keluarga
(Perdaning Widyanti)

Vol. 7 No. 1, Jun 2022
ISSN : 2548-3420

ADHEBU

adhebu@trunojoyo.ac.id

ADHEBU

Diterbitkan : Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura
Penanggungjawab : Dr.Hj.Iriani Ismail, Dra, MM.
Redaktur : Deasy Indrianingtyas, S.Sos
Penyunting : Julianto, A.Md
Sekretariat : Agung Prasetyo

Alamat Redaksi : UPT. Perpustakaan UTM
Jl. Raya Telang PO.BOX 2 Kamal Bangkalan
Madura Jawa Timur, 69162.

adhebu@trunojoyo.ac.id

PENGANTAR REDAKSI

Puji syukur redaksi panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga “ADHEBU” Jurnal Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura Volume 7 Nomor 1, Juni 2022 dapat terselesaikan. Kami juga mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah bekerjasama dalam proses penyusunan Jurnal ADHEBU ini. Jurnal ini merupakan media komunikasi perpustakaan dan diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran yang terkait dengan isu seputar dunia perpustakaan ataupun kegiatan yang berkaitan di perpustakaan.

Demikian Jurnal ini kami buat, dengan harapan dapat memberikan manfaat kepada para pembaca. Bila terdapat masih banyak kekurangan dan kesalahan dari penulisan jurnal ini. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan untuk pembenahan ke depan.

Redaksi

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Redaksi	ii
Pengantar Redaksi	iii
Daftar Isi	iv
1. Menakar Perjalanan Perpustakaan Oleh : Iriani Ismail	1
2. Strategi peningkatan mutu perpustakaan perguruan tinggi melalui ketersediaan bahan pustaka	19
3. Inovasi dan Kreatifitas Pustakawan dalam meningkatkan literasi masyarakat di sekitar Kampus Universitas Trunojoyo Madura melalui Kegiatan Mobil Pintar Oleh : Deasy Indrianingtyas, S.Sos.,M.M.....	31
4. Strategi Pengembangan Layanan Prima di Perpustakaan Oleh : Yunus Triyoga, S.Sos	37
5. Tinung <i>Ca-Bau-Kan</i> : Perempuan Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga Oleh : Risa Rahayu, S.Pd	50
6. Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan WA Hotline Perpustakaan Universitas Brawijaya Oleh : Suprihatin, SIP., MA dan Prayoga Rizki Wikandi, S.AP.....	61
7. Pengaruh Pemanfaatan Koleksi Repository berbasis e-Print Terhadap Kepuasan Pengguna Studi Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya Oleh : Dra. Widia Permana, S.Sos., M.AB dan Maria Desi Swista Dewi, S.Pd., S.Hum.....	80
8. Peran Perpustakaan dalam Menumbuhkan Budaya Literasi Pada Keluarga Oleh : Perdaning Widyanti	94

Menakar Perjalanan Perpustakaan

Oleh: Iriani Ismail

A. Perpustakaan Masa Lalu

Perkembangan perpustakaan dari masa ke masa sangat menarik untuk selalu diikuti. Suatu pembelajaran dalam mengetahui seperti bagaimanakah sejarah perpustakaan, bagaimana wujud dan bentuknya, bagaimana pelayanannya dan seberapa penting perpustakaan pada masanya. Dahulu perpustakaan masih berbentuk suatu gedung yang terdapat buku-buku tercetak di mana perpustakaan dikelola secara tradisional dan masih menggunakan konsep manual dalam operasionalnya dengan fungsi untuk memberikan informasi kepada masyarakat.

Berbicara mengenai perpustakaan dahulu sangatlah luas dan beragam sesuai dengan zaman yang dikaji.

Dahulu, perpustakaan 1980-2000 terkesan hanya mengarah kepada tempat mencari ilmu dan pengetahuan saja. Perpustakaan identik dengan rak kayu yang tinggi dan tebal berisikan buku-buku pelajaran (ilmiah), fikksi dan non fiksi, itupun merupakan cerita yang serius yang semua itu dikelola dan dimiliki oleh pemerintah (Haryanto,2019). Perpustakaan masa lalu merupakan gudang atau tempat penyimpanan yang mengutamakan pengumpulan dan proteksi bahan pustaka yang berfokus pada peminjaman bahan pustaka yang terkait dengan berbagai prosedur dan peraturan yang bersifat formal (Salmubi, 2016). Pandangan lain mengenai perpustakaan, mengatakan bahwa perpustakaan selalu diidentikkan dengan buku, gedung dipojok, pustakawan menggunakan kaca mata bolor, dan masalah klasik anggaran minim, sehingga terkesan perpustakaan kurang menarik. Gambaran seperti itu dialami perpustakaan masa lalu di negara berkembang. Bahkan sumber daya manusia yang ditempatkan di perpustakaan sebagian merupakan orang buangan dari unit lain yang bermasalah. Peran perpustakaan seolah hanya sebagai pelengkap. Tidak menyadari bahwa peradaban bangsa tersimpan di perpustakaan (Firmansyah, 2015). Bahkan dikatakan bahwa perpustakaan zaman dulu sangat berkulat pada bagaimana memberi informasi kepada pengguna saja, hal ini membuat pengguna tidak bisa mandiri dalam

mengakses informasi. Dengan stigma bahwa perpustakaan merupakan tempat yang sunyi, sepi, membosankan disertai dengan penjaga perpustakaan yang tidak ramah membuat perpustakaan zaman dahulu menjadi tempat yang enggan untuk dikunjungi. Tidak hanya itu, koleksi yang disediakan pun terbatas dan tidak semua koleksi bisa diakses oleh pengguna (Aprilia, 2012). Berdasarkan pendapat di atas, perpustakaan dahulu memang terkesan kuno dan kaku. Koleksi dan konten masih terbatas secara fisik yang bisa dilihat dengan fasilitas kemudahan yang menyertainya (*hardware*). Rak buku yang tinggi dan tebal, warna yang cenderung mendekati natural, buku yang tebal dan berat dan penataan yang masih sangat dominan adalah pemandangan yang kita temui pada perpustakaan zaman ini. Tatanan yang tak berubah/stagnan seolah tak membangkitkan semangat, meskipun banyak terdapat buku termashur, tetapi institusi tidak banyak membantu. Banyak terdapat koleksi yang bersifat historis (kuno) yang mungkin merupakan koleksi warisan unik. Koleksi tersebut memang kelihatan penting, tetapi tak istimewa untuk semua pemustaka. Perpustakaan dahulu memiliki beberapa ciri untuk menggambarkan perpustakaan pada zamannya, antara lain :

1. Infrastruktur

Ditinjau dari segi infrastruktur, perpustakaan dulu lebih condong mengutamakan suatu gedung/ruangan (bersifat fisik) dilengkapi dengan rak kayu berjajar yang berukuran besar, tebal dan tinggi. Pengolahan bahan pustaka benar-benar menguras tenaga dan pikiran karena semua dikerjakan secara manual dengan sistem pengolahan, penataan pemakaiannya belum teratur.

Sarana dan perlengkapan perpustakaan masih belum memadai, dan proses temu kembali informasi masih manual yang benar-benar mengandalkan kejelian pustakawan. Perpustakaan terkesan masih dalam kerangka konseptual yang mentah, dengan pencahayaan yang kurang dan desain bangunan yang masih apa adanya.

2. Pengelola

Petugas pengelola masih terbatas. Terkesan galak, super disiplin dan terkesan killer. Petugas perpustakaan tidak didominasi oleh tenaga profesional namun,

terkesan lebih banyak tenaga buangan dan mutasi dari divisi-divisi karena ketidakmampuan bekerja yang berakhir diperpustakaan. Maka pemustaka harus lebih bersabar dan mengandalkan bantuan pustakawan yang melayaninya.

3. Konten Perpustakaan

Koleksi perpustakaan pada zaman ini berisikan buku-buku, kamus, globe dan surat kabarserta bahanpustaka cetak lainnya. Konten koleksi lebih mengarah ke bidang ilmiah dan koleksi non fiksi yang bersifat serius.

Jumlah koleksi perpustakaan masih sedikit, dengan jenis koleksi yang terbatas. Kunjungan pemakai masih sedikit, umumnya terbatas pada kalangan tertentu saja. Buku pedoman, standar, dan rujukan untuk membentuk perpustakaan masih langka (Estu Utomo, 2016). Informasi yang tersedia masih berupa data, dan operasional benar-benar masih tergantung pada petugas.

4. Kepemilikan

Kepemilikan perpustakaan pada zaman dahulu masih didominasi pemerintah dalam berbagai institusi. Hanya instansi besar seperti lembaga pemerintahan dan lembaga pendidikan saja yang memilikinya. Perpustakaan pada zaman dulu masih berorientasi pada fisik (*hardware*), di mana perpustakaan masih fokus dalam infrastruktur dan bangunan saja. Dan dari infrastruktur tersebut terlihat suatu bangunan secara fisik dengan fasilitas dan kemudahan dalam pelayanannya (Haryanto, 2019).

Dalam perkembangannya, perpustakaan berevolusi dan mengikuti perkembangan teknologi sesuai dengan kepentingan masyarakat. Perpustakaan kini tidak hanya sebagai pusat informasi, namun bisa menciptakan dan membagi informasi berbasis teknologi. Layanan yang disediakan meliputi berbagai konten, dari yang tercetak sampai dengan yang digital. Sistem pelayanan pun berbeda, pemustaka lebih leluasa memilih sendiri bahan yang diperlukan sesuai kebutuhan pemustaka dengan cara praktis dan kekinian. Melihat perkembangan zaman yang terus melaju, perpustakaan masa depanpun terlintas dalam benak kita.

B. Perpustakaan Masa Kini

Menjelang abad ke-20 adalah gejala awal tumbuhnya perpustakaan masa kini. Perpustakaan sudah lebih serius diperhatikan dalam segala unsur, baik pendidikan, pemerintahan bahkan masyarakat dengan segala upaya untuk mendukung proses unsur pembelajaran, penelitian dan publikasi dengan tujuan meningkatkan kualitas pengetahuan yang didukung oleh sarana prasarana yang diperlukan oleh masyarakat berbasis teknologi informasi. Dengan berkembangnya waktu, perpustakaan seolah dapat predikat baru yang lebih positif, tidak lagi menjadi tempat yang membosankan, tetapi tampil lebih menarik yang dapat menjadi sarana edukatif dan sarana rekreatif. Perpustakaan kini semakin berkembang ke arah yang lebih baik dan menjadi tempat yang nyaman bagi para pemustaka. Dalam pelaksanaannya, perpustakaan kini menggunakan penataan manajemen yang semakin maju dan efektif untuk dapat dimanfaatkan fungsi dan kegunaannya secara maksimal (Aprilia, 2012).

Perpustakaan masa kini sudah mampu menciptakan informasi dan selanjutnya melaksanakan share informasi kepada masyarakat luas. Tidak hanya itu, dengan semakin majunya teknologi informasi, perpustakaan pun menyesuaikan dengan pengaplikasian berbagai media yang banyak digunakan oleh masyarakat, karena media tersebut juga menjadi sarana temu informasi secara mudah, praktis, efektif, solutif dan ekonomis. Dengan harapan, berkat kemajuan zaman perpustakaan dapat membenahi diri agar bisa menjadi lebih baik dan tidak ditinggalkan masyarakat. Pembenahan atas segala kekurangan perpustakaan zaman dulu terus dilakukan oleh perpustakaan zaman sekarang hampir tanpa menghilangkan konsep perpustakaan terdahulu. Di mana koleksi tercetak seperti buku tercetak, majalah, koran dan berbagai koleksi langka tetap disajikan kepada pemustaka. Konten tercetak masih tetap terpampang walaupun sudah diimbangi dengan koleksi-koleksi yang berbasis digital.

Berdasarkan ilmu pengetahuan dan penemuan, serta hasil karya masa silam yang telah dikembangkan oleh generasi terdahulu, maka kita sekarang dapat berpijak kuat-kokoh dan mencapai apa yang kita lihat dan nikmati. Perpustakaan yang

sekarang ada dan kita pergunakan secara lebih banyak dan jauh mengalami perubahan dalam banyak aspek. Dari perpustakaan akan digali, diteliti, dan dikembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi dan inovasi yang baru (Utomo, 2016).

Perubahan dalam perpustakaan masa kini, terjadi sangat luar biasa dan mampu mematahkan mitos perpustakaan terdahulu, ciri-cirinya adalah:

1. Infrastruktur dan Pengelolaan

Bangunan perpustakaan masa kini lebih luas, bervariasi dan berdiri sendiri. Infrastruktur lebih memadai dengan design yang lebih menarik sesuai dengan keinginan para pengguna perpustakaan. Rak buku lebih bervariasi baik dari bentuk, warna dan ukurannya. Design ruang perpustakaan lebih minimalis namun berwarna dan terkesan lebih hidup untuk dipandang mata.

2. Pengelola Perpustakaan

Petugas pengelola perpustakaan masa kini kebanyakan adalah para tenaga profesional bidang perpustakaan dan kepastakawanan. Petugas pada perpustakaan masa kini didominasi oleh orang-orang yang menguasai ilmu bidang perpustakaan dengan kemampuan sesuai profesionalitas dan mengikuti perkembangan zaman dengan berbagai karya dan inovasi di bidangnya.

3. Konten

Ditinjau dari bidang perbukuan, perpustakaan saat ini sudah memiliki sangat banyak judul buku, pengarang dan penerbit yang selalu siap dalam melakukan produksi buku dengan jumlah yang hampir tak terbatas. Koleksi bidang ilmu pengetahuan, saat ini mengalami perkembangan dalam berbagai disiplin ilmu yang lebih majemuk. Koleksi perpustakaan tidak hanya buku dan pustaka tercetak lainnya, namun koleksi digital pun tersedia untuk mendukung kelancaran dan kemudahan temu kembali informasi yang diinginkan para pemustaka. Sumber daya manusia lebih terorganisir, profesional dan berkembang dengan bantuan sistem informasi dan berbagai aplikasi.

4. Kepemilikan

Kepemilikan perpustakaan masa kini terkesan lebih memasyarakat dan dimiliki oleh banyak unsur dan tinjauan. Ditinjau dari bidang pendidikan saat ini banyak

lembaga pendidikan, baik yang umum, khusus atau kejuruan, sejak pendidikan taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi, hampir semua memiliki perpustakaan. Dalam perguruan tinggi sendiri, perpustakaan telah berkembang mulai dari berbagai fakultas, jurusan, spesialisasi, termasuk program pasca sarjana. Beda dari sebelumnya, mungkin perguruan tinggi hanya memiliki perpustakaan di tingkat universitas saja. Dalam bidang rekayasa (*Engineering*) perpustakaan ada mulai dari rumah tangga (*homeindustry*) hingga sampai dengan perusahaan MultyNatonal Corporation (MNC). Artinya, perpustakaan masa kini dapat dimiliki oleh berbagai pihak, mulai dari individu, masyarakat, swasta maupun pemerintah sesuai dengan peraturan Undang-undang No 43 tahun 2007.

Perpustakaan masa kini berkembang sangat pesat dan hampir memenuhi hasrat kepen \square ngan dalam pembelajaran serta pengembangan ilmu pengetahuan. Perpustakaan masa kini terkesan lebih siap dalam menyongsong masa depan atas terjadinya transformasi digital dan derasnya perubahan dalam teknologi yang akan menjadi tantangan terbesar perpustakaan dengan layanan berbasis *hardware* maupun *software*. Layanan inilah yang menjadikan perpustakaan masa kini lebih disebut tempat belajar yang menghibur (*edutainment*), tempat menuangkan atas ide dan gagasan pemustaka serta tempat mencari informasi cepat (*searchengine*). Transformasi ini harus dikuasai oleh perpustakaan untuk menyongsong perubahan dan pengembangan ilmu pengetahuan. Semua berusaha untuk menyesuaikan zaman, baik industri, pendidikan, penelitian bahkan perpustakaan supaya selaras dengan perubahan iklim informasi era digital yang menantang. Contoh, transformasi teknologi digital oleh industri besar sektor manufaktur, akan tetapi masih tidak sejalan dengan peningkatan kompetensi tenaga kerja dan mengakibatkan banyak tenaga kerja yang terpankas secara perlahan karena kurangnya kompetensi mereka akibat disrupsi digital (Mustar, 2019). Demikian juga dengan perpustakaan saat ini. Perpustakaan lebih berkembang dan dapat mengikuti perubahan sesuai dengan tuntutan zaman. Perpustakaan pada masa kini bekerja sangat dominan. Selain menyediakan koleksi tercetak (\square sik) dengan bahan pustaka yang begitu beragam, perpustakaan ini pun menampilkan layanan terbaru

yaitu layanan bervariasi yang berbasis digital (software), beragam kegiatan dan bahkan networking untuk kepuasan pemustaka.

Perpustakaan Masa Depan

Teknologi informasi dan komunikasi demikian cepat berkembang. Hal ini memberikan dampak yang sangat besar dalam bidang perpustakaan, baik dalam pengelolaan perpustakaan, layanan maupun perubahan perilaku pemustaka. Berbagai perangkat baru dengan teknologi kekinian pun dihadirkan sebagai bentuk keikutsertaan perpustakaan dalam aplikasi teknologi terkini. Peminjaman mandiri layaknya ATM (Self Loan Service) adalah salah satu layanan basis data untuk koleksi tercetak (Mustar, 2018).

Untuk perpustakaan di masa depan, pelayanan perpustakaan mungkin akan berbeda. Hal ini bisa terjadi karena perpustakaan masa depan akan jauh berbeda dengan perpustakaan pada masa kini. Koleksi tercetak mungkin akan ada walaupun jumlahnya tidak banyak, namun pelayanannya tidak seperti saat ini yang dikerjakan oleh pustakawan, namun akan menggunakan aplikasi teknologi canggih berbasis robot. Untuk koleksi terbanyak, kemungkinan akan didominasi oleh koleksi digital dalam bentuk virtual. Banyak ahli mengatakan, bahwa perpustakaan masa depan akan dimulai antara tahun 2020-2040. Di mana perpustakaan ini akan menggaet generasi Z dan kaum milenial sebagai sasaran pemustakanya. Di mana terjadi banyak sekali perubahan yang sangat serius, baik dari segi perpustakaan, pengguna maupun teknologi yang berkembang dengan pesatnya. Perubahan ini merupakan kebutuhan manusia modern, di mana hampir semua aspek kehidupan ditunjang dengan perkembangan teknologi digital yang sangat canggih dengan mengutamakan profesionalisme, kecepatan, ketepatan, *entertainment* dan *smartdevice*. Hampir semua manusia menganulir perubahan ini sangat penting dan harus diikuti secara terus menerus untuk menunjang kebutuhan mereka, terutama dalam dunia kerja. Hal ini merupakan suatu bentuk dominasi generasi milenial yang sangat melekat dalam kehidupan mereka sehari-hari dalam menyelesaikan pekerjaan. Perkembangan ICT seperti teknologi 4G LTE, perkembangan komunikasi yang super canggih dalam berbagai fitur,

perkembangan *operatingsystem* dan *Big Data* juga sangat berperan dalam perubahan ini. Perpustakaan dengan berbagai kompleksitasnya, terus melakukan pengembangan layanan dan melakukan berbagai inovasi. Tentu saja hal ini diupayakan agar terus mampu memberikan layanan yang terbaik sesuai kebutuhan pemustaka. Dengan mengikuti perkembangan teknologi canggih perpustakaan masa depan akan dapat memberikan pelayanan super dengan mengutamakan kecepatan untuk

mendapatkan informasi, praktis, ekonomis dan efisien. Kelak, perpustakaan tidak akan mengutamakan *hardware* dan *software* lagi, namun akan berubah menuju *resources* yang dapat mencakup sumber dana, sumber daya, sumber inspirasi, kreativitas, motivasi, inovasi masa depan. Epilog Perpustakaan terus berubah dari zaman ke zaman dengan mudahnya sesuai dengan kebutuhan para penggunanya. Hal ini menjadi penanda yang positif terhadap penilaian masyarakat atas keberadaan perpustakaan. Berjalan dari masa lalu yang masih kurang diminati oleh masyarakat, tidak dikenal dengan baik, petugas yang tidak menarik bahkan terkesan galak dan killer, bahkan fungsi dan keberadaannya masih dipandang sebelah mata, perpustakaan banya berbenah untuk berubah dan terus menunjukkan eksistensinya kepada khalayak luas. Perjalanan panjang dari *hardware*, *software* dan menuju *resources* adalah bentuk nyata perjuangan perpustakaan bersama pustakawan, pemerintah, pengguna dan bahkan *steakholder* yang tetap menginginkan keterbukaan informasi dengan kemasan yang elegan dan berbentuk perpustakaan. Dengan matangnya usia perpustakaan, semoga perubahan yang terjadi akan berdampak positif terutama untuk pemustaka pada umumnya dan untuk pustakawan pada umumnya.

Perpustakaan sebagai sebuah pusat pengetahuan dan pusat pembelajaran memiliki peran yang sangat penting dalam pembangunan masyarakat karena di dalamnya tersedia begitu banyak informasi yang dapat digunakan oleh masyarakat ketika mereka bermaksud memiliki keterampilan yang dapat digunakan untuk memproduksi sesuatu yang bernilai ekonomi, dari produk yang sederhana sampai produk yang canggih. Tidak hanya itu, perpustakaan juga sebenarnya menyediakan begitu banyak informasi dan pengetahuan yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah kehidupan sehari-hari, dari kesehatan keluarga

sampai pada informasi tentang bagaimana memperluas pergaulan dalam masyarakat. Perpustakaan adalah ‘gudang ilmu’, bukan gudang buku seperti selama ini dipersepsikan orang pada umumnya. Dengan kekayaan sumber ilmu pengetahuan yang dimilikinya, perpustakaan sebenarnya merupakan salah satu faktor pendukung utama bagi pemerintah ketika akan melaksanakan program pembangunan, baik fisik maupun mental karena melalui perpustakaan, informasi tentang kebijakan pembangunan dapat disebarluaskan pada masyarakat dengan cara yang lebih efektif dan menjangkau berbagai lapisan masyarakat, baik lapisan sosial, pendidikan, usia, suku bangsa, maupun lapisan ekonomi. Hal ini dapat terjadi karena di perpustakaan tidak ada perbedaan terhadap pengunjung. Semua orang dilayani sesuai dengan kebutuhannya, bukan statusnya.

Dalam perjalanannya, perpustakaan memiliki beberapa komponen utama yang menjadi pokok pengembangan, yaitu sumber daya manusia, koleksi, sistem layanan, fasilitas pendukung dan strategi pemasarannya. Yang harus diperhatikan dalam pengembangan komponen ini adalah sasaran pengembangan dan penetapan capaian. Dengan sasaran ini maka kemudian ditetapkan prioritas pengembangan komponen perpustakaan. Bilamana mengarah pada perpustakaan daerah, maka pemilihan prioritas ditentukan terlebih dahulu.

Pertama, berdasarkan ukuran kualitas dan produktifitas sumber daya manusia di daerah di mana perpustakaan itu berada. Ukuran kualitas dan produktifitas ini bukan ukuran berdasarkan perkiraan pustakawan, melainkan bersumber dari visi dan misi pemerintah daerah, misalnya visi Jawa Barat untuk menjadikan Jawa Barat sebagai The Best Province, atau kota Bandung yang ingin menjadi kota Jasa. Dari visi dan misi inilah baru pustakawan menetapkan komponen perpustakaan yang akan dikembangkan.

Kedua, pemilihan prioritas ditentukan oleh kondisi komponen perpustakaan dengan melihat komponen yang sudah cukup memenuhi syarat untuk mendukung visi dan misi pemerintah. Untuk menilai kondisi komponen ini pustakawan dapat melakukan pengkajian berdasarkan ukuran yang dituntut oleh visi dan misi. Misalnya, jika tuntutannya adalah agar masyarakat memiliki keterampilan dalam bidang usaha agar dapat mandiri, maka pustakawan mengukur kondisi koleksi yang dimiliki untuk melihat kesesuaian isi dengan kebutuhan pengetahuan

masyarakat. Jika koleksi dinilai cukup, maka pengujian dilakukan pada fasilitas pendukung, misalnya ruang baca dan alat telusur. Jika ini dinilai cukup (bukan menurut keinginan pustakawan), maka diukur komponen yang lainnya. Jika seluruh kondisi tidak sesuai, atau seluruhnya sesuai, tetapkan prioritas pengembangan. Dengan demikian maka anggaran yang lebih terfokus pada satu komponen menjadi besar daripada jika seluruh komponen dikembangkan sekaligus.

Ketiga, pemilihan prioritas dilakukan dengan kesepakatan antar perpustakaan, baik perpustakaan sejenis, maupun perpustakaan yang berbeda jenis (perpustakaan umum dan perpustakaan khusus). Dengan melakukan pertemuan antar pustakawan dapat dipilih dan ditentukan perpustakaan yang berkonsentrasi pada koleksi yang akan dikembangkan, misalnya untuk bahan pengetahuan bidang pembuatan kerajinan adalah perpustakaan di Dinas Perindustrian, sedangkan untuk pengelolaan daerah wisata dikembangkan oleh perpustakaan di Dinas Pariwisata, dan seterusnya. Dengan demikian tidak akan terjadi duplikasi pengembangan koleksi, maka dana untuk pengembangan koleksi di sebuah perpustakaan akan lebih terpusat dan kualitasnya akan lebih terjamin.

Urgenitas Kebersamaan/Kolaborasi Dalam Pengembangan Perpustakaan

Prinsip kebersamaan pengembangan perpustakaan selama ini sering dianggap urusan 'dalam negeri' dan bukan urusan sistem bersama yang besar sehingga perkembangan perpustakaan bersifat sporadis, masing-masing berkembang sendiri dengan fokus yang berbeda yang pada akhirnya terasa sangat berat. Padahal berbicara tentang pengembangan perpustakaan berarti bicara tentang sebuah sistem jaringan kerjasama yang sangat besar di mana di dalamnya merupakan sebuah kumpulan lembaga perpustakaan dan pustakawan yang saling bekerjasama untuk mencerdaskan anak bangsa atau manusia pada umumnya demi peningkatan kualitas hidup. Penciptaan citra yang benar tentang perpustakaan harus dilakukan oleh semua pustakawan dan perpustakaan secara bersama-sama, bahkan jika mungkin dalam waktu yang sama di dalam sebuah gerakan massal. Dengan demikian maka kekuatan untuk berkembangnya menjadi sangat besar. Tidak adanya kebersamaan inilah yang melahirkan persoalan dan menjadi beban

masing-masing lembaga perpustakaan ketika mencoba untuk mengembangkan diri. Ketidak-bersamaan juga menyebabkan kondisi pengembangan menjadi seperti berikut:

1. Arah pengembangan yang tidak terfokus, bahkan terkesan kacau
2. Duplikasi koleksi antar perpustakaan (terutama sejenis)
3. Energi yang dikeluarkan yang terlalu besar
4. Lemahnya kemampuan/dukungan lembaga penanggung jawab

Kondisi ini sebenarnya tidak perlu ada jika pengembangan perpustakaan dilakukan secara bersama-sama, minimal oleh perpustakaan sejenis sehingga dapat dilakukan saling dukung untuk mengatasi kekurangan masing-masing. Keasadaran masing-masing pihak, secara individu atau organisasi/institusi bahwa kegiatan ini untuk kemuliaan hidup bersama karena mampu berbuat kebaikan bagi sesama. Dengan komunikasi intensif berupa pertukaran informasi antar perpustakaan, pertukaran koleksi dapat dilakukan hasil yang maksimal. Ini juga dapat mengurangi beban anggaran pembelian koleksi, sehingga kelebihan anggaran dapat digunakan untuk pengembangan komponen lain. Untuk mendukung kegiatan pertukaran ini, perlu juga dilakukan kesepakatan kerjasama yang dilakukan antar dinas, badan dan lembaga sebagai badan penanggung jawab, sehingga pengembangan juga menjadi tanggung jawab badan penanggung jawab, bukan hanya perpustakaan. Pengembangan yang dilakukan bersama-sama memiliki banyak bermanfaat. Manfaat yang paling nampak adalah “gaung” dari gerakan massal yang dilakukan oleh perpustakaan sangat kuat. Gaung ini akan lebih mendapat perhatian dari banyak pihak yang akan melahirkan dukungan pada gerakan pengembangan perpustakaan. Manfaat lain adalah karena gerakan ini dilakukan secara bersama oleh semua perpustakaan, maka gerakan ini memiliki skala yang besar. Dengan skala besar yang banyak mengundang perhatian banyak orang ini, akan melahirkan citra baru pada perpustakaan sebagai ‘sesuatu’ yang berbeda. Dengan citra baru ini maka dukungan dari lembaga penanggung jawab akan diberikan dengan keyakinan bahwa pengembangan perpustakaan adalah sebuah aktivitas yang sangat penting untuk mendukung tingginya kualitas dan produktifitas sumber daya manusia di wilayahnya. Dukungan yang selama ini sulit sekali diperoleh saat sebuah perpustakaan akan mengembangkan diri. Pengembangan

Perpustakaan selama ini sebagian besar perpustakaan sangat bergantung pada lembaga penabung sebagai sumber dana dalam melakukan pengembangan perpustakaan, dari semua komponen. Ketergantungan ini memang tidak dapat dielakkan karena perpustakaan memegang prinsip sebagai lembaga nirlaba (non-profit oriented). Prinsip ini membuat perpustakaan tidak bisa dituntut “timbang balik”nya secara finansial, yang kemudian secara keliru dinilai sebagai lembaga yang ‘tidak menguntungkan’ dan menjadi lembaga penghabis 5 dana (costcenter), padahal dengan konsep otonomi, hampir semua lembaga dituntut untuk secara efisien menghasilkan pendapatan finansial (benefitcenter). Prinsip pemikiran penghabis dana ini diperparah oleh seringnya perpustakaan berorientasi pada “kami” (perpustakaan sendiri) dan bukan “anda” (pimpinan lembaga) atau “mereka” (pengguna/ pengunjung). Hal ini sangat nampak pada saat perpustakaan mengajukan proposal permintaan dana. Dalam kalimat yang digunakan, kata “kami akan menjadi perpustakaan...sehingga kami akan...” Ini memunculkan kesan bahwa yang mendapat manfaat adalah perpustakaan, bukan lembaga pemberi dana, apalagi pengguna. Padahal secara umum, setiap pemberi dana selalu berharap adanya timbal balik dari bidang yang diberi dana. Seringkali tuntutan timbal balik ini tidak sanggup dijanjikan oleh perpustakaan karena secara finansial perpustakaan tidak memiliki kemampuan untuk dapat memberikan ‘balas jasa’ atas bantuan dana yang diterimanya (kemudian dinilai tidak ada manfaatnya). Kemudian yang jadi pertanyaan adalah apa manfaat yang dapat diberikan pada lembaga penabung dan penggunanya jika perpustakaan mendapat dana untuk berkembang? Jawabannya sangat beragam dan sulit diukur, tetapi ada dan sangat besar, mungkin lebih besar daripada dana yang diterima. Manfaat ini yang harus diungkapkan oleh perpustakaan kepada pimpinan lembaga penabung. Manfaat yang diungkapkan adalah meningkatnya kualitas dan produktifitas sumber daya manusia (pengguna/ “mereka”) di dalam lingkungan lembaga penabung yang pada ujungnya akan meningkatkan citra lembaga dan jajaran pimpinannya (“anda”). Sementara perpustakaan menempatkan posisinya sebagai mediator peningkatan tersebut. Pustakawan sebagai pengaju proposal secara jelas menunjukkan benang merah antara berkembangnya perpustakaan dan terpenuhinya kebutuhan informasi masyarakat yang sedang meningkatkan kualitas

dan produktifitasnya. Jika digambarkan dalam sebuah skema bentuknya kira-kira seperti berikut :

Pemerintah/ Lembaga Penaung Prestasi dan Nama baik Perpustakaan Berkembang Sumber Daya Manusia Berkualitas Dan Produktif Visi Dan Misi Pembangunan Informasi Dan Pengetahuan Citra Baru Dengan skema ini terlihat bahwa dana yang diberikan oleh pemerintah/ lembaga penaung akan membuat perpustakaan (dengan citra baru hasil kerjasama) berkembang sehingga mampu menyediakan informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan masyarakat sebagai sumber daya manusia. Hasilnya adalah lahirnya sumber daya manusia yang berkualitas dan produksi yang akan mendukung tercapainya visi dan misi pemerintah/ lembaga penaung, akhirnya membuat apa yang diprogramkan oleh pemerintah dengan Indeks Prestasi Masyarakat bisa tercapai. Pencapaian visi dan misi ini melalui IPM yang ideal merupakan prestasi yang mengangkat nama baik bagi pemerintah/ lembaga penaung. Inilah ‘timbang balik/ keuntungan’ dari perpustakaan yang dapat diberikan kepada pemerintah/ lembaga penaung, yang nilainya lebih besar dari uang. Penutup Pengembangan perpustakaan merupakan aktivitas yang tidak dapat ditunda lagi pelaksanaannya, terutama karena tuntutan globalisasi pada kualitas dan produktivitas sumber daya manusia agar mampu berkompetisi dalam berbagai bidang, bukan hanya di dalam negeri tetapi juga dengan negara lain. Sumber daya manusia yang kualitas dan produktifitasnya rendah akan menjadi warga yang tersisihkan (tereliminasi) dalam kompetisi ini. Maka seluruh sumber daya manusia di Indonesia harus memiliki kualitas dan produktifitas yang tinggi. Kualitas dan produktifitas yang tinggi hanya dicapai dengan penyediaan sumber informasi dan pengetahuan yang memadai. Sumber informasi berkualitas hanya mampu disediakan oleh perpustakaan yang berkembang sesuai visi dan misi pemerintah/ lembaga penaung dimana perpustakaan itu berada. Dalam usaha mengembangkan diri, perpustakaan perlu memperhatikan hal-hal berikut:

1. Pengembangan perpustakaan merupakan usaha bersama-sama dengan pemerintah/ lembaga penaung.
2. Pengembangan perpustakaan lebih ringan dan fokus jika dilakukan bersama perpustakaan lain dalam gerakan massal.

3. Manfaat pengembangan perpustakaan harus terasakan langsung oleh kita

Selayang pandang permasalahan perpustakaan

Keberadaan perpustakaan di tengah kehidupan tentu akan membawa dampak pada perubahan kehidupan masyarakat. Berbagai jenis perpustakaan berperan dalam rangka peningkatan kapasitas individu dan masyarakat. Perpustakaan sebagai pusat pengetahuan terseleksi, dengan perkembangan sumber daya teknologi dan akses terhadap berbagai sumber informasi di era pengetahuan, telah memberi penekanan pada kesadaran individu menjadi pembelajar seumur hidup. Ledakan informasi berdampak pada sulitnya memberikan informasi yang benar kepada masyarakat. Peralatan teknologi informasi seperti, komputer, gadget, laptop, I-pad bukan benda asing bagi masyarakat. Kebutuhan informasi dapat dengan mudah diakses kapanpun dan dimanapun dari sumber informasi digital di tangan mereka. Hadirnya media informasi dan komunikasi dewasa ini berdampak pada perilaku masyarakat di berbagai bidang. Terlepas dari dampak negatif, masyarakat terdorong menjadi individu pembelajar untuk melahirkan inovasi yang bermanfaat. Inovasi di bidang ekonomi berbasis teknologi komunikasi yang telah hadir di tengah-tengah masyarakat antara lain, inovasi layanan jasa transportasi online, hingga kemudahan layanan belanja online menjadi hal yang biasa bagi masyarakat di masa kini. Hal ini menjadi bukti pesatnya penggunaan media informasi dan komunikasi dalam kehidupan. Berdasarkan data statistik hasil survey Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2017, bahwa pertumbuhan penggunaan internet saat ini mencapai 143,26 juta (54,68%) dari 262 juta jiwa jumlah penduduk Indonesia. Angka ini meningkat dari survey dua tahun sebelumnya yaitu 132,7 juta jiwa. Jika dilihat dari komposisi pengguna berdasar usia 49,52% adalah mereka yang memasuki usia produktif. Sedangkan perangkat yang dipakai untuk akses paling banyak adalah smartphone yang mencapai 44% dari total pengguna internet, dengan rata-rata tertinggi durasi pemakaian 1-3 jam perhari. Sedangkan layanan internet yang dimanfaatkan adalah gaya hidup seperti chat dan media sosial menempati urutan tertinggi mencapai 89,35%.

Analisis Perkembangan Perpustakaan Perpustakaan secara konvensional dianggap sebagai toko buku yang tersedia untuk kalangan tertentu. Perkembangan selanjutnya perpustakaan dianggap sebagai pusat informasi. Munculnya konsep ICT memaksa perpustakaan tradisional untuk berubah. Koleksi cetak telah yang awalnya sebagai bentuk warisan ilmu, digantikan oleh informasi untuk diseminasikan guna kepentingan perkembangan ilmu pengetahuan. Kemajuan di bidang ICT, berdampak pada permintaan pengguna disesuaikan sesuai perubahan teknologi. Untuk memenuhi permintaan pengguna seperti akuisisi menyediakan ICT, penyimpanan, pemrosesan dan penyebaran informasi dengan beragam layanan berkualitas. Teori ilmu perpustakaan mengatakan perpustakaan merupakan suatu organisasi yang selalu mengalami pertumbuhan (*growing organism*). Perkembangan ilmu perpustakaan dan informasi terus berkesinambungan menjadi tempat ICT yang akan menjadikan banyak dampak pada layanan perpustakaan. Akses layanan perpustakaan konvensional yang tertutup berubah menjadi terbuka (*open access*). Perpustakaan sistem terbuka bergerak menjadi sistem elektronik atau otomatis dan menuju perangkat elektronik. Perpustakaan konvensional memiliki koleksi fisik yang terdapat pada media cetak, manuskrip, buku dll, yang diatur menggunakan sistem tertentu dalam proses temu kembali informasi secara manual. Koleksi perpustakaan memerlukan tindakan pelestarian seperti perawatan koleksi secara berkala. Proses temu kembali informasi dapat dilakukan dengan sistem manual dan menggunakan titik akses yang terbatas, sehingga koleksi tidak mudah ditemukan atau terlacak oleh pemustaka. Dengan demikian informasi terbatas pada dinding bangunan yang dikelola oleh pustakawan yang akan menjadi pemandu dalam ruangan tersebut. Perpustakaan hadir guna memenuhi kebutuhan pencarian informasi. Kebiasaan membaca dengan media cetak masih dilakukan oleh masyarakat, di tengah-tengah hadirnya media berteknologi yang akan mempermudah mendapatkan semua informasi untuk dibaca. Perpustakaan hibrida hadir menjadi penyeimbang antara layanan konvensional dan digital. Perpustakaan hibrida terdiri dari bahan cetak konvensional seperti buku, majalah, jurnal dan juga materi berbasis non konvensional atau elektronik seperti buku audio, jurnal elektronik, e-book, dll. Untuk memenuhi kebutuhan, layanan perpustakaan hibrida didukung dengan tenaga perpustakaan ahli dan terlatih

dalam pengoperasian mesin elektronik seperti komputer, scanner dan juga dalam pencarian berbagai informasi yang tersedia di era digital. Perpustakaan ini perlahan akan berevolusi menjadi bentuk lain yaitu perpustakaan digital. Perpustakaan digital merupakan kumpulan informasi digital atau elektrik yang dikelola dengan layanan modern. Informasi yang diperoleh, disimpan, diproses dengan bantuan perangkat elektronik. Untuk mengakses sumber daya di perpustakaan jenis ini, memerlukan jaringan internet. Seluruh layanan perpustakaan sepenuhnya terautomasi dan semua sumber berbentuk digital. Perpustakaan ini bersifat heterogen dan mencakup pekerjaan yang berkaitan dengan informasi, bagaimana mendapatkan untuk kemudian mendigitalkan, menyimpan, menemukan, menghubungkan dan berbagi informasi.

Permasalahan perpustakaan di Indonesia memang kompleks. Sebagai seorang pustakawan atau penggemar dunia perpustakaan pastinya sudah tahu bahwa minat baca di Indonesia rendah. Dibandingkan dengan negara lain, kesadaran membaca Indonesia sangat memprihatinkan walaupun dari waktu ke waktu ada peningkatan. Pengembangan Perpustakaan Pengembangan perpustakaan merupakan satu rangkaian kegiatan dengan pembinaan. Jika pembinaan perpustakaan diartikan sebagai usaha atau tindakan yang dilakukan untuk memperoleh hasil yang berdaya guna yang semakin baik, maka pengembangan perpustakaan adalah upaya untuk meningkatkan segala sesuatu yang sudah dicapai. Maksudnya agar perpustakaan secara terencana dapat lebih berkembang dan maju. Seperti telah diuraikan, bahwa pembinaan perpustakaan mencakup 12 Aspek. Aspek yang terakhir diuraikan adalah penelitian dan pengembangan. Oleh karena itu pengembangan yang dilakukan adalah berdasarkan hasil penelitian dan mencakup seluruh aspek tersebut. Akan tetapi agar pengembangan dapat lebih terfokus pada aspek-aspek tertentu, maka pengembangan yang dilakukan harus terseleksi. Yakni dipilih sektor-sektor atau bidang-bidang tertentu yang menurut kebutuhan, kemampuan dan prioritas harus dikembangkan. Oleh karena tidak mungkin bagi sebuah perpustakaan melakukan pengembangan atas segala sesuatunya secara bersamaan. Hal itu untuk menyesuaikan dengan kemampuan dan menghindari terjadinya ketidakefisienan (inefisiensi). Pengembangan untuk setiap jenis perpustakaan akan berbeda satu sama lain. Sektor-sektor atau bidang-bidang yang perlu

dikembangkan dalam sebuah perpustakaan antara lain: fasilitas dan sumber daya manusia. Lantas, dalam konteks permasalahan perpustakaan di Indonesia saat ini, sebenarnya siapa yang paling bermasalah? Jawabannya adalah relatif, karena tergantung dari perspektif mana akan diteropong. Beberapa **permasalahan perpustakaan di Indonesia** seperti dikutip dari Deepublish (22 Juni 2020) adalah sebagai berikut:

4 Permasalahan Perpustakaan Di Indonesia

- 1. Faktor Teknologi Di Kalangan Millennial
- 2. Perpustakaan Terkesan Kaku dan Kuno
- 3. Kurang Responsif
- 4. Banyak Rumah Baca Tanpa Suara

1. Faktor Teknologi Di Kalangan Millennial

Tidak dapat dipungkiri jika kemajuan teknologi bagai pedang yang memiliki dua sisi mata pedang. Satu sisi dapat dioptimalkan sebagai sarana untuk mengembangkan bakat dan potensi. Sisi yang lain, perkembangan teknologi membentuk kebiasaan buruk bagi kaum millennial. Dampak negatif penggunaan teknologi yang tidak tepat sebenarnya tidak hanya mempengaruhi satu sektor, tetapi juga banyak sektor lain. Sebagai perbandingan, jika dulu anak-anak tidak mengenal teknologi. Mereka menyalurkan bakat mereka lewat permainan tradisional, berkumpul bermain dengan teman sebaya atau membaca buku bersama teman sebaya.

Kini beda generasi dan beda zaman, tentu saja beda pula kebiasaan anak-anak. Anak-anak kini cenderung bermain teknologi. Mulai dari main Instagram, tiktok, youtube, dan banyak banget macam media sosial. Tanpa terasa mereka pun menghabiskan waktu berjam-jam di depan smartphone mereka.

Alhasil, daya minat untuk membaca buku atau datang ke perpustakaan pun juga nyaris tidak ada. Ketidakmauan kalangan millennial pun tanpa sebab. Salah satu alasan klise adalah karena perpustakaan tempat yang membosankan. Karena hanya buku dan membaca buku, tidak ada daya tarik yang ditawarkan yang tidak jauh berbeda dengan kecanggihan dan hal yang menarik bagi mereka.

Satu sisi dari permasalahan perpustakaan di Indonesia adalah, perpustakaan dituntut untuk update agar mampu mengiringi trend kalangan millennial saat ini. Misalnya dengan membuat spotciamik di salah satu sudut perpustakaan agar instagramable, ada koleksi gaul yang sekiranya bagi pengunjung millennial senang, dan apapun itu bentuk inovatif lainnya.

2. Perpustakaan Terkesan Kaku dan Kuno

Permasalahan perpustakaan di Indonesia yang menjadi sebab sepi karena kaku dan kuno. Memang tidak semua perpustakaan seperti itu. Tetapi bagi kaum millennial masih mendefinisikan seperti itu. Dengan kata lain, pihak perpustakaan mau tidak mau harus membranding ulang bahwa perpustakaan itu menyenangkan dan asyik.

Bagaimana caranya? Tentu saja tergantung dari masing-masing tim perpustakaan itu sendiri. Misalnya mengadakan lomba, membuat spot kece diperpustakaan yang “anak muda banget”. Salah satunya adalah perpustakaan Grhatama di Yogyakarta, dari beberapa perpustakaan yang pernah dikunjungi, di sana tempat yang cukup menarik bagi kaum millennial dan anak-anak kecil.

Mereka mampu merangkul dengan menawarkan banyak kegiatan dan bentuk. Misalnya mendesain tempat membaca yang santai, nyaman dan tidak terkesan seram dan kumuh. Jadi tetap bersih dan selalu dingin. Ada juga spot kece yang mau membaca di luar ruang baca dengan nyaman. Bagi anak-anak juga ada tempat bermain dan ada ruang yang khusus memutar animasi 2D sampai 3D, bahkan ada juga yang 6D.

Saya kira di luar sana banyak perpustakaan yang kece yang belum tereksplorasi dan hanya kurang dalam branding ke kawula muda. Ketika branding menarik tentang perpustakaan berjalan efektif, saya kira permasalahan perpustakaan di Indonesia seperti ini tidak akan menjadi masalah yang berlarut-larut.

3. Kurang Responsif

Salah satu keengganan pengunjung terhadap permasalahan perpustakaan di Indonesia karena pelayanan yang kurang responsive. Saat masuk ke perpustakaan, pengunjung mungkin sudah tidak asing dengan kotak saran atau kotak kepuasan

pengunjung. Atau ada angket untuk mengisi kesan pesan mengunjungi perpustakaan.

Nampaknya pula atribut tersebut hanya dianggap tidak penting bagi pengunjung. Memang banyak latar belakang kenapa pengunjung kurang respek terhadap itu semua. Bisa jadi karena pengunjung tidak merasakan perubahan dari masukan dan kotak kepuasan pengunjung. Sehingga saat datang terkesan acuh tak acuh. Meski sepele seperti ini, ternyata ini menjadi permasalahan perpustakaan di Indonesia yang perlu ditindak.

Permasalahan perpustakaan di Indonesia yang lain masalah responsivitas pengelola atau pustakawan yang terkesan lelet dan masa bodoh. Ketika ada keluhan, terkesan santai menanggapi dan tidak memberikan solusi. Memang sepele, tetapi cukup mengganggu dan sukses membuat pengunjung malas lagi datang.

Memang perpustakaan bukanlah seorang pedagang atau marketing yang dituntut untuk ramah dan melayani pembeli. Tetapi secara tidak langsung, sikap yang dicerminkan harus melayani dan memberikan kenyamanan bagi pengunjung agar tidak kapok datang. Salah satunya responsive terhadap masukan dan tanggapan dari pengunjung.

4. Banyak Rumah Baca Tanpa Suara

Permasalahan perpustakaan di Indonesia memang masalah minat baca yang rendah. Angka minim terhadap minat baca inilah yang menyebabkan rumah bacapun akhirnya macet, membisu hanya ada gedungnya, tetapi tidak ada ruhnya. Apakah ini murni karena minat baca yang rendah? Sehingga rumah baca tanpa suara? Saya kira tidak. Ada sebab akibat yang mempengaruhi. Beberapa sebab yang sudah dituliskan di atas. Jika mau bergerak dan memperkenalkan literasi kepada kaum millennial, nyatanya masih banyak yang antusias.

Salah satunya rekan saya, Fiki yang memiliki Rumah Baca keliling. Bersama teman-teman penggiat literasi, setiap akhir pekan ia mangkrak di Lapangan Deggung, Sleman memperkenalkan buku kepada anaka-anak yang bermain di sana. Saat saya temui di lokasi memang benar. Banyak antusias membaca buku, atau melihat buku. Tentu saja ini harapan kecil bahwa literasi Indonesi masih ada

harapan. Permasalahan perpustakaan di Indonesia kembali lagi ke pustakawan atau penggiat literasi.

Apakah siap dan bergerak dengan hati memperkenalkan buku kepada regenerasi? Saya lihat permasalahan perpustakaan di Indonesia hanya butuh penggiat literasi dan pustakawan yang terjun ke dalam dari hati. Bukan karena gengsi dapat pekerjaan atau bukan karena lulusan pustakawan yang dituntut bekerja di Perpustakaan. Permasalahan perpustakaan di Indonesia terkait minat baca rendah ini pun juga bukan salah pustakawan ataupun salah pemerintah. Tetapi juga butuh kerjasama masing-masing keluarga untuk menggaungkan pentingnya membaca.

Dengan kata lain, permasalahan perpustakaan di Indonesia khususnya di dunia literasi adalah tugas kita bersama. Termasuk tugas para pelaku seni hiburan di televisi, yang tidak terus mempertontonkan drama alai, tetapi juga perlu drama edukasi yang menyinggung dunia literasi.

Disamping itu, sudah menjadi masalah bersama dan cukup lama yaitu perpustakaan beserta pustakawannya belum dapat sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna, seperti misalnya tidak ada interaksi selain hanya interaksi tanya jawab di *front office*. Contoh lain yang paling mudah yaitu seperti rekomendasi koleksi kepada pengguna yang membutuhkan belum terakomodir, pustakawan cenderung tidak mengetahui koleksi apa yang sedang *trend* atau dibutuhkan pengguna, koleksi apa yang populer di perpustakaan dan koleksi apa yang recommended di perpustakaan. Keterbatasan perpustakaan beserta pustakawan tersebut tidak terlepas dari masih fokusnya mereka pada hal teknis yang notabene dapat diserahkan pada teknisi perpustakaan bukan sepenuhnya pustakawan. Fokus pustakawan yang masih seperti itu, dapat di indikasikan bahwa perkembangan pengetahuannya mengenai dunia perpustakaan bahkan dunia pengguna sebatas mengelola dan melayani koleksi, belum pada pelayanan merekomendasikan koleksi dan membantu memecahkan masalah yang dihadapi pengguna. Kendala perpustakaan dalam menghadapi perkembangan zaman khususnya era teknologi dan informasi, tidak berhenti disitu. Namun ada kendala lanjutan atau kendala hasil dari dampak semua kendala diatas yaitu di mana masih munculnya *mainset* terhadap perpustakaan baik oleh internalnya hingga eksternalnya, yang memandang bahwa perpustakaan membosankan,

hingga hanya sebagai pelaksana tugas teknis semata. Ditambah lagi, oleh tuntutan perkembangan zaman dengan hadirnya internet, membuat pengunjung bergantung pada sumber di internet, yang dapat diakses serba mudah dan instan sehingga lantas meninggalkan perpustakaan. Semua fenomena diatas yang merupakan kendala bagi perpustakaan memperlihatkan bahwa di mana internal kurang berkembang, ditambah pula dengan lingkungan eksternal yang menuntut pengembangan layanan yang serba cepat, luwes dsb. Lalu lintas apa yang dapat dilakukan perpustakaan untuk mengatasi minimal meminimalisir semua kendala diatas, jawabannya adalah penulis mengasumsikan bahwa knowledgemanagement menjadi salah satu cara mengembangkan perpustakaan yang dimulai dari sisi internal karena pada dasarnya knowledgemanagement merupakan pemicu aktifitas untuk berkembang yaitu dengan menangkap, menyimpan, mengelola pengetahuan yang dimiliki pustakawan untuk diimplementasikan secara riil di perpustakaan yang diharapkan hadirnya pemicu ide atas masalah yang dihadapi (Nurpratama, 2018).

Daftar Pustaka

- Aprilia, J. (2012). Perpustakaan Dulu dan Sekarang.
- Almah, Hildawati. 2012. Pemilihan dan Pengembangan Koleksi Perpustakaan. Makassar: Alauddin University Press.
- Estu Utomo, S. (2016). Perpustakaan Dulu, Kini dan Esok.
- Anita. 2012. Strategi Pengembangan Perpustakaan. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Firmansyah, H. (2015). Perpustakaan Dulu, Kini dan Masa
- Haryanto, T. (2019). Perpustakaan Doeloe, Sekarang dan yang Akan Datang
- Lasa, HS.2010. "Pendidikan dan Profesi Pustakawan". Diambil dari Ceritaning.blogspot.com/2011_01_01_archive.html
- Mathar, Muh. Quraisy. 2012. Manajemen dan Organisasi Perpustakaan. Makassar: Alauddin University Press.
- Nurpratama, Muhammad Rifky.2018. Menjawab Kendala Perpustakaan Dengan Implementasi KnowledgeManagement. ISSN 2598-7852 JURNAL PUBLIS Vol 2 No.1 Tahun 2018 16
- Rusmana, Agus. 2005. Pengembangan Perpustakaan Sebagai Pendukung Pembangunan Masyarakat Berkualitas dan Produktif, Disampaikan dalam Seminar Nasional di Bandung
- Zulaikha, Sri Rohyanti.2010. Materi Perkuliahan "Ketrampilan Sosial dalam Konteks Kepustakawanan" Diambil dari Ceritaning.blogspot.com/2011_01_01_archive.html
- Mustar, M. (2018). Identitas Profesional Pustakawan Menghadapi Disrupsi Teknologi, p.4. Retrieved from <https://www.academia.edu/38145831>
- Salmubi. (2016). Lanskap Baru Perpustakaan dan Pustakawan pada Era Digital. Jupiter, XV(1), 1-9.
- Jacob, M.E.L., Strategic Planning: a how-to-do-it manual for Librarians, New York, Neal Schuman Publishers, Inc, 1990
- Lawes, Ann, The Benefit of Quality Management to Library and Information Service Profession, Special Libraries, Special Libraries Association, Washington, 1993, pp: 142-146
- Berner, Andrew. "Thinking About...Quality," The One Person Library: A Newsletter for Librarians and Management. (Vol. 6, No. 8, December, 1989, pp.6-7)
- Leonard, W. Patrick. "On My Mind: This Year is Different: Facing Outcome Assessment," The Journal of Academic Librarianship (September, 1992, pp.228-229)

**QUALITY IMPROVEMENT STRATEGY
HIGHER STUDY LIBRARY THROUGH AVAILABILITY
OF LIBRARY MATERIALS**

**STRATEGI PENINGKATAN MUTU
PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI MELALUI
KETERSEDIAAN BAHAN PUSTAKA**

Murnia Arief

Pustakawan Universitas Trunojoyo Madura

murnia.arief@trunojoyo.ac.id

Abstract

In creating the quality of a library, it is necessary to have several main components and not to be ignored as an effort to improve academic quality and quality in the context of becoming a world class university. To improve the quality of university libraries, it is not just a technical task, but there are several things that need to be prepared, including strategies and an in-depth study of the vision, mission and objectives of the university library objectively. This article examines the problem of the availability of library materials in university libraries so that they have an impact and have implications for meeting the needs of users in realizing a quality library. The method used in this study is through a literature review, from the results of the study it was found that the availability and completeness of library materials is one strategy that can improve the quality of university libraries.

Keywords: university library, information needs, service quality, availability of library materials.

Abstrak

Dalam menciptakan kualitas sebuah perpustakaan diperlukan adanya beberapa komponen utama serta tidak untuk diabaikan sebagai upaya meningkatkan kualitas maupun mutu akademik dalam rangka menuju perguruan tinggi berkelas dunia (*world class university*). Untuk meningkatkan mutu perpustakaan perguruan tinggi bukan sekedar tugas secara teknis semata, namun ada beberapa hal yang perlu serta dipersiapkan, diantaranya yaitu strategi dan kajian yang mendalam tentang visi, misi dan tujuan perpustakaan perguruan tinggi secara obyektif. Artikel ini mengkaji masalah ketersediaan bahan pustaka di perpustakaan perguruan tinggi sehingga berdampak dan berimplikasi untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dalam mewujudkan perpustakaan berkualitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini melalui kajian literatur, dari hasil penelitian didapatkan bahwa ketersediaan dan kelengkapan bahan pustaka merupakan salah satu strategi yang dapat meningkatkan mutu perpustakaan perguruan tinggi.

Kata Kunci : perpustakaan perguruan tinggi, kebutuhan informasi, kualitas layanan, , ketersediaan bahan pustaka.

1. Pendahuluan

Sebagai organisasi mendokumentasikan dan menyebarluaskan sumber informasi, tentunya perpustakaan memiliki peranan penting terkait dengan kebutuhan informasi penggunanya, hal tersebut merupakan prinsip dasar tugas serta misi perpustakaan sebagai wahana edukatif. Sebagai institusi atau organisasi di perguruan tinggi, perpustakaan bisa dikatakan sebagai barometer jika dapat mewujudkan iklim pendidikan dan meningkatkan prestasi mahasiswa. Adanya peran perpustakaan maka proses belajar mengajar menjadi lebih lancar dan efektif. Ketersediaan bahan pustaka di perpustakaan merupakan faktor utama yang harus disediakan oleh pustakawan dengan memperhatikan kepentingan *stakeholder*.

Ketersediaan bahan pustaka merupakan salah satu strategi untuk menarik minat pemustaka untuk memanfaatkan perpustakaan. Sumber informasi di perpustakaan merupakan penghubung antara informasi dan pemustaka. Menurut Sarwono (2010), perpustakaan sebagai organisasi sumber informasi sebuah nadi untuk menggerakkan lembaga pendidikan sehingga dapat beradaptasi terhadap ledakan informasi. Perpustakaan bisa dikatakan memiliki mutu maupun kualitas jika ketersediaan bahan pustaka tersebut sesuai fungsi ataupun tujuan daripada perpustakaan masing-masing. Dari penjelasan dapat ditarik kesimpulan, bahwasanya mutu maupun kualitas dari sebuah layanan di perpustakaan tidak lepas melalui ketersediaan bahan pustakanya, dimana bahan pustaka tersebut fokus pada pemustaka. Setiap perpustakaan memiliki perbedaan karakteristik dalam konteks bahan pustaka, hal tersebut menyesuaikan fungsi maupun tujuan daripada lembaga induk, tetapi visi semua perpustakaan memiliki kesamaan yaitu ketersediaan bahan pustaka secara lengkap. Batasan kelengkapan bahan meliputi tingkat kesesuaian jumlah program studi serta kurikulum yang ada, jadi dalam pengembangan perpustakaan isu ketersediaan bahan pustaka selalu menjadi fokus utama.

Dalam hal ini penulis menitik beratkan bidang perpustakaan, dengan mengkaji ketersediaan bahan pustaka sebagai indikator *strategi* peningkatan mutu perpustakaan perguruan tinggi. Penulis tertarik dengan fokus ketersediaan bahan

pustaka, hal tersebut bisa dilihat dari pemustaka yang merasa kesulitan untuk mendapatkan sumber informasi/literature sebagai salah satu sumber bahan pustaka untuk mengembangkan bidang kompetensi. Kebutuhan sumber informasi, terkait dengan bahan pustaka salah satu tugas perpustakaan untuk menyediakan bagi kepentingan pemustaka, adanya ketersediaan tersebut menghasilkan pemanfaatan perpustakaan oleh pemustaka sehingga tercipta proses pendidikan. Untuk memenuhi kebutuhan pemustaka setiap perpustakaan perguruan tinggi, khususnya perguruan tinggi negeri memerlukan sebuah media yang berfungsi sebagai pemenuhan sumber informasi pemustaka berupa, penghimpunan serta pelayanan untuk pemustaka.

Pemenuhan sumber informasi dan ketersediaan bahan pustaka bermakna berbanding lurus. Apabila kebutuhan sebuah informasi tinggi maka ketersediaan bahan pustaka pun harus selaras terhadap kebutuhan tersebut. Ketersediaan bahan pustaka di perpustakaan perguruan tinggi, wajib memiliki kelengkapan dan mutu baik dari komposisi jumlah, maupun variasi judul sehingga bernilai guna untuk memenuhi kebutuhan pemustaka di lingkungan pendidikan tinggi. Cerminan perpustakaan sebagai pusat sumber informasi civitas akademik, ketersediaan bahan pustaka perpustakaan perguruan tinggi negeri sebagai fungsi layanan dan pemenuhan kebutuhan sumber informasi.

Dari kesimpulan diatas terdapat pengaruh signifikan antara kebutuhan sumber informasi dan ketersediaan bahan pustaka di perpustakaan, khususnya perpustakaan perguruan tinggi negeri. Keduanya memiliki hubungan fungsional tidak dari sebelah sisi saja, namun kebutuhan sumber informasi merupakan kebutuhan dasar untuk menciptakan ketersediaan bahan pustaka untuk diberikan oleh pemustaka.

1.2 Landasan Teori

1.2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri

Sebagai organisasi yang dikelola pemerintah bertugas menyebarluaskan serta mendokumentasikan sumber informasi, perpustakaan perguruan tinggi negeri memiliki kepentingan melaksanakan tri dharma perguruan tinggi. Untuk melaksanakan hal tersebut perpustakaan tidak melaksanakan secara mandiri,

namun dengan kerjasama antara fakultas untuk menghimpun maupun melayankan sumber informasi kepada pemustaka, khususnya civitas akademika.

Pengembangan perpustakaan perguruan tinggi bertujuan guna mendukung visi dan misi perguruan tinggi tersebut. Dalam kaitanya dengan visi dan misi, perpustakaan juga berfungsi sebagai pusat informasi yang berhubungan dengan penelitian dan pengabdian masyarakat. Dengan melihat karakteristik serta fungsi maupun masyarakat yang dilayani serta kedudukannya. Agar perpustakaan perguruan tinggi negeri bisa terus berkembang, maka diperlukan untuk melakukan kerjasama dengan seluruh civitas akademika. Untuk melakukan kerjasama perpustakaan dengan civitas akademika diperlukan SDM yang memiliki mutu, karena SDM merupakan salah satu faktor penting dalam perpustakaan, khususnya pustakawan. Menurut Maswardi (2016), dalam rangka menghasilkan SDM yang bermutu, sebuah institusi memerlukan perumusan dan kebijakan untuk merujuk pada peningkatan mutu sebagai strategi.

1.2.2 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Dalam rangka menjalankan fungsi sebagai unit pelaksana teknis, perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu penunjang tri dharma perguruan tinggi untuk menjalankan fungsi pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat, untuk itu perpustakaan berkewajiban memenuhi kebutuhan pemustakanya. Menurut Yuven (2010), fungsi perpustakaan perguruan tinggi memiliki beberapa hal, yaitu:

- a. Pusat belajar (*study center*), artinya perpustakaan sebagai pusat pembelajaran yang berfungsi sebagai penunjang tri dharma perguruan tinggi menyediakan sumber informasi bagi pemustakanya.
- b. Pusat pembelajaran (*learning center*), artinya perpustakaan dan sumber informasi yang terkandung di dalamnya harus tersedia di civitas akademika yang bertujuan mendukung proses belajar mengajar sesuai dengan UU No 2 Tahun 1989 pasal 35.
- c. Pusat penelitian (*research center*), bahwasanya perpustakaan berkewajiban untuk menyediakan sumber referensi bagi civitas

akademika yang bertujuan sebagai data ataupun sumber informasi penelitian.

- d. Pusat sumber informasi (*information resources center*), segala sesuatu yang berkaitan dengan sumber informasi, maka perpustakaan merupakan organisasi penyedia sumber informasi.
- e. Pusat pelestarian ilmu pengetahuan (*preservation of knowledge center*), disamping sebagai penyedia sumber informasi tentu perpustakaan salah satu pusat dokumentasi ilmiah ataupun sebagai organisasi memiliki fungsi sebagai *grey literature*
- f. Pusat penyebaran informasi (*dissemination of information*), perpustakaan tidak sekedar berfungsi mengumpulkan sumber informasi, tetapi memiliki fungsi sebagai pusat promosi informasi

1.2.3 Kebutuhan Informasi Bagi Civitas Akademika

Era informasi merupakan salah satu dimana masyarakat membutuhkan sumber informasi sebagai sebuah kebutuhan. Kebutuhan aktualisasi diri merupakan sebuah makna informasi sebagai jawaban untuk menghadapi aktifitas kehidupan. Adanya kesenjangan ilmu pengetahuan terjadi berakibat pada kebutuhan informasi, terdapat perbedaan individu yang dilatarbelakangi oleh kemampuan intelektualitas di masyarakat. Menurut Soetminah (1992), keperluan informasi dibedakan berdasarkan strata sosial seseorang. Sumber informasi tersebut tidak terbatas pada bidang ataupun salah satu aspek. Seeking, needs and behavior merupakan salah satu buku karangan Donald O Case menjelaskan kebutuhan informasi (*needs information*) memiliki 2 sudut pandang berupa objektif dan subjektif. Pemanfaatan sumber informasi oleh pemustaka berfungsi sebagai aktualisasi untuk menciptakan karya ataupun prestasi. Sumber informasi yang disediakan oleh perpustakaan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat pengguna mereka perlu menggunakan bahan pustaka yang tersedia. Fatmawati (2010), menyatakan promosi sumber informasi di perpustakaan perguruan tinggi bisa menjadi salah satu pemanjaan terhadap pemustaka. Kegiatan promosi dilakukan secara berkesinambungan mengingat ilmu pengetahuan terus berkembang dan berubah seiring dengan teknologi.

1.2.4 Kualitas Layanan

Moenir (1995), Sebagai hakikat kegiatan layanan, merupakan salah satu pemenuhan kebutuhan dari serangkaian proses layanan. Hal senada juga diungkap Kotler (2009), pelayanan merupakan kegiatan melalui proses penawaran dari berbagai pihak dengan prinsip tidak berwujud (*intangible*)

Berdasarkan paparan ahli diatas yang menjadi salah satu fokus layanan adalah upaya untuk mendapatkan kualitas layanan yang diberikan oleh masyarakat. Konteks layanan dalam ilmu perpustakaan cara bagaimana pustakawan memberikan layanan terhadap pemustakanya.

1.3 Metode Penelitian

Melalui kajian literatur atau *literature review* dengan mengguna beberapa jurnal online ataupun penelitian terkait dengan ketersediaan bahan pustaka. Dalam artikel ini penulis berusaha untuk *mengidentifikasi* tentang ketersediaan bahan pustaka yang menjadi salah satu indikator untuk meningkatkan mutu perpustakaan perguruan tinggi negeri. Dalam kamus bahasa inggris, bahwasanya kajian literatur salah satu metode awal dalam perencanaan penelitian. Kajian literatur merupakan pendekatan melalui penelusuran ataupun penelitian kepustakaan melalui strategi membaca buku, jurnal dan terbitan yang *relevan*.

1.4 Hasil Dan Pembahasan

1.4.1 Relevansi Ketersediaan Bahan Pustaka Bagi Kebutuhan Civitas Akademika

Artikel ini membahas tentang ketersediaan bahan pustaka di perpustakaan perguruan tinggi negeri, dimana ketersediaan tersebut merupakan upaya sekaligus strategi perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustakanya. Kita tahu bahwasanya ketersediaan bahan pustaka merupakan komponen penting dalam aspek strategi peningkatan mutu layanan. Dalam E. Martono (1987), secara garis besar perpustakaan memiliki, *pertama* sebagai pelestarian budaya, artinya adanya ketersediaan bahan pustaka di perpustakaan maka partisipasi masyarakat dapat maksimal, khususnya kegiatan penelitian dan pengabdian pada masyarakat di lingkungan civitas akademika. *Kedua*, meningkatkan prestasi dan kecerdasan masyarakat, artinya bahwa ketertarikan masyarakat pengguna di lingkungan perguruan tinggi dapat dilihat dengan ketersediaan bahan pustaka dalam berbagai sumber. Ketersediaan bahan pustaka dalam berbagai sumber disini meliputi bentuk cetak ataupun non cetak (*online*), yang tentunya ketersediaan tersebut dapat memenuhi kebutuhan pemustakannya. *Ketiga*, pengembangan perpustakaan dari aspek ketersediaan bahan pustaka sehingga kebutuhan informasi pemustaka dapat dipenuhi Herlina (2013). Tugas perpustakaan untuk mengembangkan ketersediaan bahan pustaka yang memiliki kekuatan demi kepentingan pemustakanya. Untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, peran pustakawan sangat dibutuhkan untuk mengamati serta mengembangkan sehingga misi perpustakaan dapat sesuai kebutuhan masyarakat pengguna. Kebutuhan informasi masyarakat civitas akademika bisa dipenuhi apabila pustakawan mampu membuat rencana pengembangan bahan pustaka secara sistematis, dengan tersedianya bahan pustaka yang lengkap maka semua pengguna perpustakaan baik dari kalangan civitas akademika maupun pengguna dari masyarakat luar, akan merasa puas, jadi erat kaitannya antara ketersediaan koleksi dan kepuasan pengguna, seperti hasil kajian yang telah dilakukan oleh Lailatus Sa'diyah (2016). Terwujudnya suatu perpustakaan perguruan tinggi yang berkualitas sangat dipengaruhi oleh optimalisasi dari beberapa unsur penting salah satunya yaitu bahan pustaka, hal ini senada dengan hasil penelitian Budi Handari (2016), maka

jika suatu perpustakaan perguruan tinggi ketersediaan bahan pustaka lengkap dan memadai, maka dapat dikatakan perpustakaan tersebut berkualitas karena mampu menyediakan secara optimal sumber informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

1.4.2 Pemahaman Pustakawan Tentang Pengembangan Bahan Pustaka

Ketika kita berbicara mengenai sebuah layanan, maka pikiran tidak lepas dari perpustakaan. Sebuah organisasi yang bergerak dalam bidang layanan jasa informasi. Ketersediaan bahan pustaka dari berbagai format dan jenis, tentunya bukan sekedar menjadi sebuah pajangan belaka. Namun ketersediaan tersebut memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya. Tentunya bahan pustaka tersebut memiliki nilai yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan. Tugas bagi setiap perpustakaan untuk membangun ketersediaan bahan pustaka yang kuat demi kepentingan pemustaka. Untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, peran pustakawan sangat dibutuhkan untuk mengamati serta mengembangkan sehingga misi perpustakaan dapat sesuai kebutuhan masyarakat pengguna. Kebutuhan informasi masyarakat civitas akademika bisa dipenuhi apabila pustakawan mampu membuat rencana pengembangan bahan pustaka secara sistematis. Menurut Evans (2006), mendefinisikan bahwa pengembangan bahan pustaka merupakan aturan tertulis dari manajemen perencanaan suatu kegiatan dan sumber informasi agar digunakan sebagai pedoman pustakawan dalam kerangka berfikir untuk pengambilan keputusan terkait dengan bahan pustaka ataupun jumlah dari setiap subjek. Pada penelitian terdahulu Futas (1995), melakukan beberapa *survey* terkait dengan pengembangan bahan pustaka sebanyak 357 perpustakaan perguruan tinggi negeri maupun swasta di wilayah Amerika Serikat, dengan memberikan pertanyaan

“What you have a many collections policy development in the force? So what was first written?was last reviewed?”

Dari hasil beberapa *survey* yang telah dilakukan sebanyak 3 perpustakaan menjawab “*tidak*” pada pertanyaan tersebut, sedangkan 72% menjawab dengan ya pada pertanyaan diatas, dan untuk 28% perpustakaan di Amerika Serikat tidak memiliki kebijakan pengembangan bahan pustaka hingga akhir tahun 1994. Dari hasil 28% bahwasanya perpustakaan perguruan tinggi swasta yaitu 79% dan 21% berasal dari perpustakaan perguruan tinggi negeri. Dari pertanyaan tersebut beberapa pustakawan yang terlibat mengatakan tidak pernah memiliki kebijakan pengembangan bahan pustaka, namun mereka pernah menggunakan kebijakan

pengembangan bahan pustaka untuk meningkatkan ketersediaan informasi. Hal senada juga diungkapkan Brophy (2005) bahwa pengembangan bahan pustaka merupakan salah satu manajemen koleksi yang bertujuan untuk meningkatkan ketersediaan bahan pustaka. Selanjutnya Evans (2005) mendefinisikan proses pengembangan bahan pustaka menjadi beberapa hal: 1) *Analisis kebutuhan pemustaka*, merupakan langkah awal yang bertujuan untuk menentukan maupun menilai serta menganalisa kebutuhan pengguna. 2) *Kebijakan seleksi bahan pustaka*, langkah kedua membuat pedoman untuk menyeleksi bahan pustaka, tentunya langkah ini diawali dengan analisa kebutuhan. 3) *Proses seleksi bahan pustaka*, langkah ini digunakan untuk melaksanakan kegiatan seleksi bahan pustaka. 4) *Proses pengadaan*, kegiatan ini bertujuan melaksanakan kegiatan dari hasil seleksi bahan pustaka berupa data ataupun daftar bahan pustaka, yang selanjutnya digunakan untuk pembelian. 5) *Penyiangan bahan pustaka*, kegiatan yang dilaksanakan untuk tujuan memilih beberapa bahan pustaka dari komposisi informasi sudah tidak relevan bagi pemustaka. 6) *Evaluasi*, kegiatan ini digunakan sebagai evaluasi yang berkaitan dengan pemanfaatan. Berdasarkan beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa untuk mendapatkan ketersediaan bahan pustaka perpustakaan harus memiliki pedoman ataupun panduan tentang kebijakan pengembangan bahan pustaka. Hal tersebut dipandang penting sebab dengan panduan kebijakan pengembangan bahan pustaka perpustakaan akan memperoleh sumber daya informasi yang tepat sasaran, artinya bahan pustaka itu sesuai dengan kebutuhan civitas akademika.

1.4.3 Kebutuhan Pemustaka Terhadap Bahan Pustaka Elektronik

Era teknologi informasi kebutuhan akan sumber informasi sangat cepat, untuk mengantisipasi hal tersebut berbagai jenis penyimpanan data elektronik telah disediakan oleh perpustakaan. Dalam kaitanya perihal ketersediaan bahan pustaka perpustakaan tidak hanya dituntut untuk menyediakan bahan pustaka cetak (*printed*), namun hal yang urgensi adalah penyediaan bahan pustaka non cetak (*elektronis*) untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Strategi saat ini yang bisa dijalankan oleh pihak perpustakaan dalam rangka mewujudkan perpustakaan di era global antara lain:

- 1) Mengembangkan bahan baik cetak ataupun non cetak yang memiliki nilai jual.
- 2) Penggunaan sistem yang dapat dipahami oleh setiap pemustaka
- 3) Meningkatkan kegiatan layanan sumber informasi
- 4) Membangun kerjasama antar perpustakaan guna pemanfaatan dan penyebaran sumber informasi
- 5) Memiliki kepala perpustakaan dan pustakawan yang *visioner*.

Berkembangnya teknologi informasi di perpustakaan, mau atau tidak mau pihak perpustakaan harus menyediakan “*database*” atau *basis data* yang berisi bahan pustaka untuk dimanfaatkan oleh pemustaka. Tentunya ketersediaan *database* tersebut juga didukung oleh beberapa komputer *client* yang berfungsi sebagai sarana membaca bahan pustaka elektronik. Salah satu bentuk ketersediaan bahan pustaka elektronik di perpustakaan perguruan tinggi adalah peralihan media *local content* dalam format digitalisasi yang selanjutnya disebut “*electronic local content*”. Menurut Arianto (2014), dalam kehidupan kampus *local content* memiliki nilai yang mana fungsi nilai tersebut tidak hanya penting buat civitas akademika, namun juga penting bagi seluruh lapisan masyarakat.

1.4.4 Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Mutu

Dalam layanan perpustakaan kualitas sangat diperhatikan guna memenuhi kebutuhan pemustaka. Dalam sebuah layanan kualitas harus memberikan perhatian sehingga dapat diukur dari sisi persepsi antara pengolah ataupun pemanfaatannya. Dengan demikian kualitas merupakan dimensi ukuran yang membutuhkan evaluasi untuk mengidentifikasi kualitas layanan. Menurut Wijaya (2012), pencapaian derajat karakteristik bisa memenuhi syarat merupakan salah satu kebutuhan maupun harapan dan biasanya diwajibkan. Tjiptono (2009), mengungkapkan meskipun kualitas dapat dimanfaatkan secara *universal* memiliki beberapa kesamaan, yaitu:

- 1) Kualitas memenuhi ataupun melebihi sebuah harapan
- 2) Keterlibatan kualitas mencakup beberapa elemen
- 3) Kualitas merupakan kondisi yang dinamis.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan kualiatas layanan merupakan penekanan utama dalam upaya memperoleh layanan yang berkualitas sehingga pemustaka merasa puas. Hernon (2008) menyatakan untuk mewujudkan layanan berkualitas organisasi mempengaruhi sebuah sistem yang telah dipakainya. Hal senada juga diungkapkan Kotler dalam Nurita Andriani (2014), menyatakan bahwa sebuah kepuasan yang diperoleh oleh konsumen merupakan sebuah manifestasi seseorang setelah memperoleh perbandingan sebuah hasil atau produk terhadap kinerja yang diharapkan. Adanya pendapat tersebut menggambarkan bahwa pemustaka sebagai konsumen di perpustakaan akan merasa dihargai ketika bahan pustaka telah tersedia sesuai dengan harapan mereka. Penelitian yang dilakukan Supriyanto (2017), bahwa untuk membangun sebuah perpustakaan yang bermutu memerlukan sebuah strategi dan inovasi. Salah satu inovasi untuk meningkatkan layanan perpustakaan disamping ketersediaan bahan pustaka, dengan strategi *rebanding* yaitu strategi yang berusaha menghilangkan kesan kaku pada perpustakaan.

1.5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan oleh penulis dari berbagai jurnal ataupun penelitian terkait “*Starategi Peningkatan Mutu Perpustakaan Pergurun Tinggi Melalui Ketersediaan Bahan Pustaka*”, fokus artikel ini adalah ketersediaan bahan pustaka. Maka dalam artikel ini dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan adanya ketersediaan bahan pustaka. Ketersediaan bahan pustaka ini tentunya, tidak sekedar “tersedia”, namun ketersedian bahan pustaka meliputi kelengkapan dan kemutakhiran bahan pustaka. Kelengkapan disini meliputi ketersedian dalam berbagai bentuk, baik itu cetak ataupun non cetak, sedangkan kemutakhiran disini meliputi bahwa bahan pustaka yang ada di perpustakaan selalu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (*up to date*).

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, M Solihin. 2014. *Diseminasi informasi: Strategi pengelolaan local content*. Seminar Nasional Diseminasi Informasi *Local Content: Peluang dan Tantangan dari Sudut Pandang Cyberlaw* Perpustakaan UNS Solo. 18 Juni 2014
- Brophy, Peter. 2005. *Library Academic Development*, USA : Facet
- Case, Donald O. 2002. *Seeking, Needs, and Behaviour*. Hawaii: Academic Press
- Evans, G. Edward. (2006). *Developing Collectins And Information Center*. Hawaii : Libraries Unlimeted.
- Herlina. 2006. *Pengembangan Perpustakaan Dan Aspeknya*. Palembang: Noerfikri
- Hernon, Petter and Ellen Altman. 2008. *Expectations Library Service*. Chicago: American Library Association.
- Fatmawati, Endang. 2010. *Seni Perpustakaan*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Kotler, Philip. 2009. *Marketing management ; thirteenth edition*. New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Marsudi Muhammad. 2016. *Manajemen Mutu: Aplikasi Dalam Bidang Pendidikan*. Jakarta: Media Akademi
- Martono, E. 1987. *Perpustakaan Sebagai Sumber Informasi Dan Pembelajaran*. Jakarta: Karya Utama.
- Moenir, A. S. 1995. *Pengantar Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sarwono. 2010. *Pengembangan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Erlangga
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi.
- Wijaya, David. 2012. *Pemasaran Pendidikan Dan Jasa*. Jakarta: Erlangga.

Yuven, Yuni. 2010. *Pedoman Pengembangan Perpustakaan Perguruan Tinggi*.
Semarang: Erlangga

JURNAL ONLINE

Andriani, Nurita dan Arief, Mohammad. 2014. Pengaruh Strategi Experimental Marketing Terhadap Kepuasan Pengunjung Museum Sepuluh Nopember Surabaya. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*. Vol. 1, No. 1 (hlm. 55). DOI: <https://doi.org/10.21107/jsmb.v1i1.1515>

Kusumaningtyas, Mahayu dan Arya, Dian. 2013. Pengaruh Ketersediaan Koleksi Perpustakaan Terhadap Tingkat Kunjungan Di Perpustakaan Institut Teknologi Nasional. Vol. 3, No. 2. <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:oTn45qG6MoQJ:https://ejournal.upi.edu/index.php/edulib/article/view/4154+&cd=1&hl=id&ct=clnk&gl=id>

Handari, Budi. 2016. Peran Perpustakaan Dalam Meningkatkan Mutu Perguruan Tinggi. *Libraria Jurnal Perpustakaan* 4(1):127. https://www.researchgate.net/publication/311477627_PERAN_PERPUSTAKAAN_DALAM_MENINGKATKAN_MUTU_PERGURUAN_TINGGI. DOI: [10.21043/libraria.v4i1.1247](https://doi.org/10.21043/libraria.v4i1.1247)

Sa'diyah, Lailatus . 2016. Hubungan Ketersediaan Koleksi Perpustakaan dan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pasca Sarjana (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta (Menurut Persepsi Mahasiswa). http://digilib.uin-suka.ac.id/20744/1/1420010017_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf

Supriyanto. 2017. Strategi Membangun Perpustakaan Bermutu. *Jurnal Manajemen Dan Supervisi Pendidikan*. Vol. 2, No. 1 (hlm. 55). <http://journal2.um.ac.id/index.php/jmsp/article/download/1939/1155>.

**Inovasi dan Kreatifitas Pustakawan dalam meningkatkan literasi
masyarakat di sekitar Kampus Universitas Trunojoyo Madura melalui
Kegiatan Mobil Pintar**

Oleh :

Deasy Indrianingtyas, S.Sos.,M.M
(Pustakawan Ahli Muda)

Tantangan dan kendala yang akan dihadapi ke depan semakin tinggi dalam persaingan ditingkat nasional, sehingga diperlukan kesiapan sumber daya manusia yang baik. Budaya baca sangat penting dalam menghadapi tantangan masa kini dan masa depan untuk peningkatan daya saing bangsa. Oleh karena itu, pengembangan sumber daya manusia memerlukan proses inovasi dan kreatifitas yang berkelanjutan dan bertahap secara konsisten dan terencana dari semua pihak. Inovasi perpustakaan ini lebih kompleks dibanding dari sekedar upaya pengembangan perpustakaan karena berubahnya dari budaya lisan menjadi budaya membaca.

Di lingkungan Kampus Universitas Trunojoyo Madura, masih banyak sekolah-sekolah dan masyarakat kecil yang buta akan literasi dikarenakan minimnya fasilitas (misal : buku bacaan dan alat peraga ketrampilan) yang ada di arena sekolah-sekolah maupun di luar sekolah. Oleh karena itu sangat dibutuhkan kreatifitas dari Pustakawan dalam menumbuhkan daya minat baca masyarakat sehingga mereka memahami dan daya literasi mereka meningkat.

Inovasi pustakawan adalah untuk meningkatkan literasi informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Pustakawan sebagai penciptaan tradisi berbasis keilmuan. Hal ini dapat dilakukan jika program perpustakaan dapat dilaksanakan sesuai dengan pendekatan layanan perpustakaan dan komitmen bersama dari semua lini pemerintah dan masyarakat. Inovasi dan kreatifitas pustakawan hanya mungkin berlangsung jika masyarakat dapat mengembangkan dirinya dengan ketersediaan informasi, buku murah, kemudahan akses dalam mendapatkan bahan bacaan, dan ilmu pengetahuan yang bernilai tinggi, sehingga bermanfaat secara sosial. Sekarang ini banyak program perpustakaan yang mengarah penguatan

literasi masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat namun masih bersifat parsial dan belum terpadu.

Hambatan dan kendala masa lalu yang masih berlanjut sampai kini, mendorong pustakawan untuk berani meninggalkan cara lama dan berani melakukan terobosan-terobosan baru untuk hidup lebih baik. Konsekuensi dari perpustakaan yang transformatif adalah keluar dari zona nyaman yang selama ini menjadi kebiasaan-kebiasaan perpustakaan dengan memakai konsep lama. Dunia berubah begitu cepatnya. Bila kita terlambat berubah maka perpustakaan akan tergilas oleh zaman. Hakikat perpustakaan adalah pembaharuan sebagai pusat pengetahuan masyarakat.

Terciptanya kesejahteraan rakyat adalah salah satu tujuan utama pendirian negara Republik Indonesia. Sejahtera merupakan keadaan sentosa dan makmur yang diartikan sebagai keadaan yang berkecukupan atau tidak berkekurangan, yang tidak saja memiliki dimensi fisik atau materi, tetapi juga dimensi rohani. Dalam istilah umum, sejahtera menunjuk ke keadaan yang baik, kondisi manusia di mana orang-orangnya dalam keadaan makmur, dalam keadaan sehat dan damai.

Sasaran pembangunan nasional perpustakaan adalah peningkatan kualitas SDM dan perbaikan kesejahteraan rakyat. Kedua sasaran ini dapat diwujudkan dengan menjadikan perpustakaan sebagai pusat literasi informasi dan pusat kegiatan informasi. Capaian sasaran ini dapat dilihat dari indeks kegemaran membaca, jumlah pemustaka, akses layanan, dan jumlah perpustakaan yang memberikan layanan inklusi sosial. Program dan kegiatan Prioritas Nasional 2020 adalah pembangunan manusia melalui pengurangan kemiskinan dan peningkatan pelayanan dasar yang terdiri dari tiga skala prioritas nasional, yaitu literasi informasi terapan dan inklusif, pendampingan masyarakat untuk literasi informasi, dan pemerataan layanan perpustakaan berbasis inklusi sosial. Walaupun berbagai program dan upaya telah dilakukan pemerintah untuk mengurangi kemiskinan literasi masyarakat ini melalui layanan perpustakaan masih banyak hambatan dan kendala yang ditemukan dilapangan misalnya infrastruktur dan tenaga pengelola perpustakaan masih terbatas. Bila kita Analisis situasi pada pelayanan perpustakaan masa lalu dan masih berlangsung sampai saat ini, akan tertuju pada pengadaan koleksi tanpa mempertimbangkan kebutuhan masyarakat.

Perpustakaan hanya sekedar menjadi tempat penyimpanan buku sampai berdebu dan pengap. Ruang baca sepi pengunjung/pemustaka dan sepi diskusi. Sementara teknologi informasi perpustakaan sebagai bagian infrastruktur kurang memadai dalam pelayanan informasi.

Kesejahteraan hanya dapat dicapai dengan salah satu cara melalui program perpustakaan berbasis Inklusi Sosial, merupakan suatu pendekatan pelayanan perpustakaan dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat dengan pengguna perpustakaan. Konsepnya antara lain adalah layanan perpustakaan yang dimanfaatkan dan memfasilitasi masyarakat untuk mengembangkan potensi yang dimiliki. Sebagai pusat ilmu pengetahuan dan pusat kegiatan masyarakat serta pusat kebudayaan, perpustakaan dirancang lebih berdaya guna bagi keperluan masyarakat. Dengan demikian perpustakaan dapat menjadi wadah untuk menemukan solusi dan permasalahan kehidupan masyarakat.

Adapun salah satu tujuan program perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk meningkatkan literasi informasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Pembangunan perpustakaan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan memperbaiki kesejahteraan masyarakat. Perpustakaan sebagai pusat literasi dan pusat kegiatan dapat menjadi wahana belajar sepanjang hayat untuk mengembangkan potensi dan pemberdayaan masyarakat.

Rencana Kerja Pemerintah tahun 2020 dengan sasaran meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan berbasis inklusi sosial untuk kesejahteraan dengan indikator: peningkatan nilai kegemaran membaca, peningkatan pemustaka yang memanfaatkan perpustakaan sebagai pusat literasi informasi dan pusat kegiatan masyarakat; peningkatan pengunjung dan meningkatnya penggunaan ruang diskusi; Perpustakaan Perguruan tinggi yang memberikan pelayanan berbasis inklusi sosial semakin bertambah jumlahnya.

Ekosistem perpustakaan merupakan suatu keharusan terjadi di perpustakaan, karena sebagai lembaga nirlaba membutuhkan kepastian dukungan dari stakeholders agar dapat menyelenggarakan layanan untuk masyarakat. Perpustakaan tidak akan dapat berkembang tanpa dukungan semua lapisan

masyarakat termasuk pemerintah. Bila dukungan pemangku kepentingan terabaikan maka akan sulit berkembang sebuah perpustakaan. Dukungan yang utama bagi keberlanjutan program perpustakaan berasal dari antara lain pemerintah, Perguruan Tinggi, pihak swasta dan keluarga/masyarakat. Semuanya menjadi penentu maju dan berlanjutnya program layanan perpustakaan berbasis inklusi sosial.

Sebuah ekosistem yang saling mendukung dan paham akan potensi masing-masing maka layanan perpustakaan akan berjalan secara baik. Siklus ekosistem perpustakaan ini tidak dapat dipisah dengan dengan komitmen bersama, disertai saling membantu untuk mencapai sinergi yang lebih baik. Oleh sebab itu, dalam konsep ekosistem perpustakaan maka peran pemangku kepentingan idealnya memahami kewajiban masing-masing. Seperti Pemerintah berperan merumuskan dan menetapkan pengembangan kebijakan dan regulasi, lintas pusat-daerah, lintas sektor publik-swasta; sosialisasi, komunikasi & advokasi; dan Pendanaan. Pihak swasta memiliki peran untuk mendukung program literasi perpustakaan yang bersifat fasilitas maupun replikasi perpustakaan berbasis inklusi sosial. Sedangkan Keluarga dan masyarakat dapat mengambil peran menjadi pendukung perpustakaan komunitas serta juga melakukan promosi budaya kegemaran membaca. Sementara Perguruan Tinggi dengan programnya pengabdian masyarakat (KKN) untuk mendukung budaya kegemaran membaca dan juga dapat berfungsi sebagai tempat peningkatan kapasitas tenaga perpustakaan. Ekosistem program perpustakaan sebagai platform pemberdayaan masyarakat berbasis literasi terdiri dari: Pemerintah, Perguruan Tinggi, Swasta, Keluarga, dan Masyarakat.

Salah satu program layanan UPT.Perpustakaan adalah dengan adanya layanan Perpustakaan keliling yaitu Mobil Pintar, yang mempunyai jadwal untuk rutin berkunjung ke sekolah-sekolah di area Madura dan di sekeliling masyarakat sekitar kampus. Dengan berkembangnya waktu, makin bertambah pula koleksi bacaan serta alat-alat peraga ketrampilan di dalam Mobil Pintar tersebut. Berbagai inovasi dan kreativitas Pustakawan dalam menumbuhkan indeks literasi masyarakat adalah dengan menciptakan kegiatan-kegiatan yang bisa menggugah minat masyarakat untuk semangat membaca dan berkreasi.

UPT.Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura pernah mengadakan Lomba Kreativitas anak bangsa dengan cara mewarnai di tingkat TK dan SD se-Jawa Timur. Diikuti oleh skitar hampir 300 peserta dari berbagai wilayah di Jawa Timur.

Adapun kegiatan-kegiatan dalam rangka inovasi dan kreatifitas Pustakawan dalam meningkatkan Literasi masyarakat, terlampir.

Konsekuensi dari perpustakaan yang transformatif adalah keluar dari zona nyaman. Dunia berubah begitu cepat. Hakikat perpustakaan adalah perubahan. Program transformasi perpustakaan meningkatkan literasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, transformasi perpustakaan adalah untuk dapat mewujudkan tradisi berbasis keilmuan dan keunggulan secara inklusif, yang memungkinkan segenap potensi terbaik masyarakat memperoleh akses dan kesempatan pendidikan formal maupun informal. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia dapat mendorong peningkatan produktifitas dan kualitas sehingga pada akhirnya dapat menghasilkan peningkatan daya saing bangsa baik secara regional maupun internasional.

Dokumentasi Ilustrasi Kegiatan dalam meningkatkan Literasi masyarakat di sekitar Kampus Universitas Trunojoyo Madura



Kunjungan Mobil Pintar Ke MIN 1 Bangkalan dan kreatifitas Pustakawan dalam mendongeng



Kunjungan Mobil Pintar ke Pos PAUD Maharani Kamal



Kegiatan Lomba Mewarnai dalam rangka Kreatifitas anak bangsa

Referensi Pustaka

Amalia Pertiwi, “Transformasi Perpustakaan: Inovasi dan Kreatifitas untuk Kesejahteraan”, diakses dari <https://dpk.bantenprov.go.id/Aktivitas/>, pada tanggal 13 Pebruari 2020 pukul 10.27 WIB

Amka. 2017. Menumbuhkan minat membaca dan menulis. *Langsat : Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Sosial*. 4(2): 83-87.

Lasa, HS. 2009. *Kamus kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta : Pustaka book publisher. P.190

Merdansah. 2016. Kompetensi Pustakawan dalam menjamin mutu layanan perpustakaan. *Al-Maktabah : Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan*. 1(1) : 53-69.

STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN PRIMA DI PERPUSTAKAAN

Oleh.:

Yunus Triyoga, S. Sos
(Pustakawan UTM)

ABSTRAK

Setiap aparaturnya pemerintah harus mulai bersikap profesional dalam memberikan pelayanan dan menjadikan masyarakat seseorang yang harus dilayani. Pelayanan public juga sudah diakomodasi dalam undang-undang nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, pasal 14 ayat (1) dinyatakan bahwa layanan perpustakaan dilakukan **secara prima** dan berorientasi kepada kepentingan pemustaka. Maksudnya bahwa layanan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pemustaka. Ketulusan dan integritas ini bermuara pada hal-hal yang melekat dalam pelayanan prima (membuat orang lain merasa senang) seperti: (1).Keramahan,kesopanan,perhatian dan persahabatan dengan orang yang menghubunginya;(2).Kredibilitas, bahwa melayani pelanggan berpedoman pada prinsip ketulusan dan kejujuran dalam menyajikan jasa pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan(pemustaka) dan sesuai dengan komitmen pelayanan yang menempatkan pemustaka pada urutan nomor satu;(3).Akses,bahwa seorang aparaturnya yang tugasnya melayani pemustaka mudah dihubungi baik langsung atau tidak langsung;(4).Penampilan,fasilitas pelayanan yang dapat mengesankan pelayanan sesuai dengan keinginan pemustaka; (5).Kemampuan, dalam menyajikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan(waktu,biaya,kualitas, dan moral). Perbaikan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai cara atau dapat dilakukan dengan menerapkan beberapa cara sekaligus,sebagai salah satu bentuk inovasi dalam manajemen pelayanan. Penyusunan standar pelayanan,penyusunan sop,pengukuran kinerja pelayanan,pengeolaan pengaduan masyarakat.

Kata Kunci : Layanan Prima, Perpustakaan-Layanan

A. PENDAHULUAN

Pemberian pelayanan publik yang berkualitas dan mamapu memberikan kepuasan bagi masyarakatnya merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh pemerintah. Kinerja pelayanan publik akan menjadi tolok ukur bagi kinerja pemerintah.Fungsi pemerintah beserta aparatnya sebagai pelayanan publik (*public servant*) merupakan salah satu tuntutan dari reformasi. Persepsi masyarakat yang selama ini cenderung dijadikan obyek pelayanan sehingga masyarakat dianggap yang harus "melayani" harus dihilangkan.

Setiap aparaturnya pemerintah harus mulai bersikap profesional dalam memberikan pelayanan dan menjadikan masyarakat seseorang yang

harus dilayani. Oleh sebab itu seluruh aparat penyedia layanan pada tiap organisasi pemerintah haruslah bersenergi satu sama lain untuk berupaya memberikan pelayanan yang terbaik. Upaya peningkatan kualitas pelayanan public sejauh ini terus menerus dilakukan oleh pemerintah melalui berbagai kebijakan dibidang pelayanan. Disamping itu pemberian penghargaan kepada unit-unit pelayanan yang dinilai mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat juga menjadi salah satu cara yang dilakukan pemerintah untuk mendorong terciptanya pelayanan publik yang berkualitas disegala bidang. Meskipun demikian sejauh ini penilaian negative akan kinerja pelayanan yang masih belum sesuai harapan masyarakat , masih saja ditujukan kepada pengelola pelayanan publik. Pelayanan publik juga sudah diakomodasi dalam undang-undang nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, pasal 14 ayat (1) dinyatakan bahwa layanan perpustakaan dilakukan **secara prima** dan berorientasi kepada kepentingan pemustaka. Maksudnya bahwa layanan yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pemustaka. Menghadapi kenyataan tersebut, maka pemberian pelatihan kepada pengelola layanan publik, masih dipandang perlu untuk dilakukan agar pemberian pelayanan yang berkualitas tidak hanya sebatas konsep, akan tetapi segera direalisasikan.

B. PENGERTIAN

Pelayanan adalah sebuah bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan (KEPMENPAN 63/KEP/M.PAN/7/2003). Sedangkan dalam kamus bahasa Indonesia dinyatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan adalah kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*Customer*). Dalam pelayanan yang disebut konsumen (*customer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktifitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan.

C. MAKNA PELAYANAN PRIMA

Layanan dan dukungan kepada pelanggan (*customer*) dapat bermakna sebagai suatu bentuk layanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggannya, selalu dekat dengan pelanggannya, sehingga kesan menyenangkan senantiasa diingat oleh para pelanggannya. Selain itu membangun kesan yang dapat memberikan citra positif perusahaan di mata pelanggan karena jasa pelayanan yang diberikan dengan biaya yang terkendali apalagi yang digratiskan dengan layanan yang menyenangkan akan mendorong/termotivasi untuk bekerjasama dalam pelaksanaan pelayanan yang prima.

Tujuan utama pelayanan prima adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan pelanggan. Untuk mencapai hal itu, diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Oleh sebab itu mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan atau keinginan dengan kenyataan. Sejalan dengan hal tersebut, maka dimensi yang sangat melekat dengan mutu pelayanan adalah:

- 1) Tak nyata, penampilan fasilitas fisik, peralatan, tenaga kerja dan metode yang digunakan dalam berkomunikasi dengan pelanggan;
- 2) Daya uji, kemampuan menunjukkan sebagai jasa yang dapat diandalkan dan akurat seperti yang dijanjikan(standar);
- 3) Daya tanggap, kemampuan membantu pelanggan dan menyediakan layanan dengan segera;

- 4) Keterampilan,memiliki keahlian dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan pelayanan sesuai standar;
- 5) Keramahan,sopan dan santun, penghargaan, perhatian dan persahabatan, dari orang yang menghubungi;
- 6) Kredibilitas,ketulusan,kepercayaan,kejujuran dari pemberi layanan;
- 7) Keamanan,kebebasan dari bahaya,resiko atau keraguan;
- 8) Akses,kemudahan untuk didekati dan atau dihubungi;
- 9) Komunikasi,memberikan pengetahuan yang dapat dipahami oleh pelanggan dan mendengarkan mereka;
- 10) Pengertian,berusaha mengenal pelanggan dan kebutuhannya;

Pelayanan prima juga dapat diberi makna dalam sebuah kata respek.respek dalam kegiatan pelayanan dapat diartikan "menghormati atau menghargai kepentingan orang lain.Dengan demikian maka dalam menyajikan pelayanan hendaknya "menambahkan sesuatu yang tidak dapat dinilai dengan uang, dan itu adalah ketulusan dan integritas"

Ketulusan dan integritas ini bermuara pada hal-hal yang melekat dalam pelayanan prima (membuat orang lain merasa senang) seperti:

- 1) Keramahan,kesopanan,perhatian dan persahabatan dengan orang yang menghubunginya;
- 2) Kredibilitas, bahwa melayani pelanggan berpedoman pada prinsip ketulusan dan kejujuran dalam menyajikan jasa pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan(pemustaka) dan sesuai dengan komitmen pelayanan yang menempatkan pemustaka pada urutan nomor satu;
- 3) Akses,bahwa seorang aparaturnya yang tugasnya melayani pemustaka mudah dihubungi baik langsung atau tidak langsung;
- 4) Penampilan,fasilitas pelayanan yang dapat mengesankan pelayanan sesuai dengan keinginan pemustaka;

- 5) Kemampuan, dalam menyajikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan(waktu,biaya,kualitas, dan moral).

D. PARADIGMA PELAYANAN PRIMA

Paradigma yang kini sedang menjadi gerakan organisasi (*public/privat*) sejalan dengan adanya revolusi mutu mulai melalui pendekatan manajemen mutu. Mutu yang oleh banyak kalangan dipandang sebagai suatu paradigme perubahan yang perlu dipandang sebagai suatu paradigme perubahan yang perlu mendapat perhatian serius,karena mutu merupakan inti kelangsungan hidup organisasi.Perlu disadari bahwa mutu sangat tergantung pada kepentingan dan atau penilaian pelanggan/stakeholder.

Birokrasi sebagai organisasi sector public tidak terlepas dari pengaruh perubahan paradigma tersebut.Dengan demikian maka mutu yang diberikan aparatur birokrasi(birokrat) akan sangat menentukan kelangsungan hidup birokrasinya, dan mutu pelayanan yang diberikan sangat ditentukan oleh pemustaka atau yang berkepentingan dengan jasa layanan (*stakeholder*).

Paradigma baru mengenai orientasi aparatur birokrasi (birokrat) pada dasarnya menuntut perubahan dalam orientasi pelayanan dimana aparatur dituntut memiliki visi dan misi yang jelas dan pasti dalam mewujudkan pelayanan prima kepada pemustaka. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan dalam paradigme baru mengenai orientasi pelayanan aparatur adalah pemberdayaan (empowerment).Pemberdayaan dalam hal ini dimaksudkan sebagai proses transformasi dari pihak yang mengarah pada saling menumbuhkembangkan, saling memperkuat, dan menambah nilai daya yang sama- sama menguntungkan.

Paradigma adalah suatu konsepsi yang dapat mendasari seseorang untuk merepleksikan keyakinannya dalam dalam memberikan

pelayanan kepada pemustaka/ pelanggan, sehingga pemustaka yang dilayani tidak lagi menyatakan bahwa pelayanan aparatur pemerintah dalam melayani pemustaka ***selama masih bisa dipersulit,kenapa dipermudah,kalau masih bisa bayar ,kenapa mesti gratis,mumpung kita dibutuhkan dan lain-lain***. Uraian ini menunjukkan bahwa selama ini aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat belum mengacu pada pelayanan yang sesuai dengan keinginan pemustaka yang cepat,tepat,akurat,murah, dan dengan pelayanan yang ramah. Salah satu cara untuk menuju ke masa depan yang edial bagi aparatur dalam kapasitasnya sebagai pelayanan (sector public) adalah dengan menyajikan pelayanan prima kepada masyarakat (***pelanggan***). pelayanan yang memusatkan perhatian pada masyarakat.

Hal ini dapat diwujudkan dengan memusatkan perhatian kepada pelanggan dengan menggunakan cara sebagai berikut:

- 1) Mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang dibicarakan oleh pemustaka;
- 2) Memperhatikan sikap tubuh, dan bertindak secara tenang dan rileks saat melayani pemustaka;
- 3) Menatap mata pemustaka saat berbicara, dan senyum yang dapat menyejukkan hati orang yang memandangnya;
- 4) Memperhatikan ekspresi wajah dengan menampilkan senyum yang sesuai dengan konsep pribadi prima.

Pribadi prima adalah pribadi yang :

- a) tampil rapi dalam melayani pemustaka;
- b) tampil sopan dalam menghadapi pemustaka;
- c) tampil ceria dalam menyambut pemustaka;
- d) tampil yakin dan meyakinkan bahwa dirinya dapat meyakinkan dan diyakini oleh pemustaka,bahwa dirinya

- dapat menyajikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pemustaka;
- e) tampil dengan prinsip senang belajar (learning) untuk tujuan menyenangkan pemustaka;
 - f) senang menyenangkan orang lain;
- 5) Memperhatikan sikap dan perilaku jangan sampai mengakibatkan pelanggan yang dihadapi merasa kecewa/ mengecewakan pemustaka.
 - 6) Menempatkan kepentingan pemustaka pada urutan nomor satu;
 - 7) Mengetahui siapa pemustaka dan apa keinginannya.

E. STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN PRIMA

Perbaikan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai cara atau dapat dilakukan dengan menerapkan beberapa cara sekaligus, sebagai salah satu bentuk inovasi dalam manajemen pelayanan. Penyusunan standar pelayanan, penyusunan sop, pengukuran kinerja pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat.

Standar pelayanan, SOP dan pengukuran kinerja pelayanan memang bukan hal baru akan tetapi pengelompokan cara ini kedalam bagian inovasi ini dikarenakan cara yang sederhana namun memiliki manfaat yang besar dalam perbaikan pelayanan namun masih jarang dipergunakan orang sebagai salah satu pendorong perbaikan manajemen kualitas pelayanan. Disamping itu pemilihan beberapa strategi ini dikarenakan beberapa strategi ini dinilai paling mungkin untuk diterapkan, bahkan beberapa strategi ini dapat diterapkan secara bersamaan dalam proses perbaikan kualitas pelayanan.

1. STANDAR PELAYANAN (SP)

Inti dari manajemen kualitas adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan atas sesuatu pelayanan sangat

tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan atau diterima oleh pelanggan tersebut. Sedangkan kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan kesesuaian antara pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Standar pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Sedangkan pengertian standar pelayanan sebagaimana termuat dalam KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan antara lain adalah:

- a) Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan;
- b) Memberikan focus pelayanan kepada masyarakat;
- c) Menjadi alat komunikasi antara masyarakat dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan;
- d) Menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.

2. STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)

Agar proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten sehingga dapat menghasilkan pelayanan pelayanan yang memenuhi standar- standar yang ditetapkan, perlu disusun standar operating procedures (SOP).

SOP adalah instruksi sederhana, untuk menyelesaikan tugas rutin dengan cara yang paling efektif dalam rangka memenuhi persyaratan operasional. Selanjutnya SOP adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa. SOP dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi keseluruhan.

SOP biasanya berupa panduan berisi uraian secara jelas tentang apa yang diharapkan dan dipersyaratkan kepada pegawai selama melakukan tugas sehari-hari, serta didalamnya penetapan standar yang akan dicapai oleh suatu unit beserta para pegawainya. SOP dapat dikembangkan dalam segala situasi termasuk pula prosedur administrative.

Berdasarkan beberapa pengertian SOP tersebut di atas, jelas terlihat bahwa tujuan penyusunan SOP adalah :

- a) untuk merinci proses pekerjaan yang dilakukan dalam suatu organisasi dalam rangka memfasilitasi konsistensi kesesuaian terhadap berbagai persyaratan teknis dan system kualitas serta untuk mendukung kualitas hasil pekerjaan.
- b) untuk memfasilitasi pendiskripsian pekerjaan tertentu serta membantu organisasi untuk menjaga pengawasan kualitas dan proses penjaminan kualitas serta memastikan penerapan berbagai aturan yang berlaku.

Sedangkan manfaat SOP antara lain:

Berbagai manfaat yang akan diperoleh dari suatu standard operating procedures antara lain:

- a) sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalian;

- b) membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari;
- c) meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggungjawab khusus dalam melaksanakan tugas;
- d) menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkrit untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.

3. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT(IKM)

Instrumen lain yang dapat digunakan sebagai alat akuntabilitas pelayanan adalah Indeks kepuasan Masyarakat (IKM). Dalam sector public telah dikembangkan Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) melalui Keputusan Menpan Nomor 25 Tahun 2005 tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Untuk mengukur kepuasan pelanggan, biasanya dikembangkan suatu instrument dalam bentuk kuesioner. Kuesioner didesain sedemikian rupa sehingga dengan menggunakan pendekatan scaling yang hasilnya akan merupakan ukuran-ukuran kuantitatif yang mewakili kepuasan pelanggan. melalui sebuah survey yang dilakukan secara berkala, pelanggan diminta untuk menilai kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu unit pelayanan, yang kemudian hasil penilaian tersebut dikonversikan kedalam nilai-nilai tertentu.

Instrumen Indeks kepuasan masyarakat meliputi unsure-unsur sebagai berikut :

- 1) Prosedur Pelayanan
Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- 2) Persyaratan Pelayanan

Yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3) Kejelasan Petugas Pelayanan

Yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5) Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6) Kemampuan Petugas Pelayanan

Yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7) Kecepatan Pelayanan

Yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.

8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.

9) Kesopanan dan Keramahan Petugas

Yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10) Kewajaran biaya

Yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;

- 11) Kepastian biaya pelayanan,
Yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan
Yaitu kesesuaian waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 13) Kenyamanan Lingkungan
Yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- 14) Keamanan Pelayanan
Yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Unsur-unsur diatas, menurut kepuasan ini, dapat dikembangkan lebih lanjut sesuai dengan kebutuhan unit pelayanan. Survei IKM dapat dilakukan secara berkala, paling sedikit dilakukan setahun sekali. Ukuran sampel yang ditetapkan paling sedikit 150 orang responden, yang ditetapkan dengan rumus:

(Jumlah unsur +1) dikalikan 10. Dalam hal ini, jumlah unsur kepuasan adalah 14.

4. PENERAPAN KONSEP MANAJEMEN KUALITAS

Strategi lain yang banyak dilakukan oleh berbagai unit pelayanan sebagai strategi perbaikan kualitas pelayanan adalah dengan menerapkan berbagai konsep manajemen kualitas yang telah diterapkan sebelumnya dinegara lain. Konsep manajemen kualitas yang banyak dikenal dan dipergunakan oleh unit pelayanan public di Indonesai sebagai perbaikan kualitas pelayanan antara lain adalah Total Quality manajemen (TQM). Konsep manajemen kualitas ini merupakan suatu konsep yang menggunakan pendekatan pemusatan perhatian kepada pegawai dan proses kerja sebagai dasar untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Definisi lain menyebutkan bahwa TQM adalah pendekatan yang digunakan untuk meningkatkan kualitas produk barang dan jasa melalui partisipasi semua tingkatan dan fungsi yang ada dalam organisasi. TQM digunakan atas dasar solusi permasalahan dengan menggunakan data partisipasi seluruh jajaran manajemen tingkat atas samapi pegawai yang secara fungsional melaksanakan proses tertentu, dengan focus pada orientasi pelanggan, pengendalian kualitas secara komprehensif dan didukung oleh berbagai system yang dikembangkan dalam manajemen.

Model ini atau yang paling sederhana adalah dengan "mengerti kebutuhan pelanggan". TQM memiliki proses yang mampu mengumpulkan, menganalisis dan melakukan tindakan-tindakan berdasarkan informasi dari pelanggan.

Dengan cara ini sebuah organisasi mampu memprediksi keinginan pelanggan dimasa datang. Langkah selanjutnya setelah mengerti kebutuhan pelanggan, TQM menyatukan pengetahuan mengenai pelanggan dan informasi lainnya dalam suatu proses

perencanaan dengan tujuan untuk mensinergikan seluruh tinakan yang akan diambil oleh organisasi dalam pengelolaan aktifitas sehari-hari untuk mencapai tujuan di masa mendatang. Rencana secara periode interval tertentu di review dan disesuaikan dengan perkembangan lingkungan.

Selain TQM strategi yang lain adalah sertifikasi **ISO** yang belakangan ini banyak dipergunakan untuk unit-unit pelayanan di Jawa Timur, sebagai langkah untuk memperbaiki kualitas pelayanannya adalah dengan mengupayakan mendapatkan sertifikasi ISO.

F. PENUTUP

Pengelolaan pelayanan public yang berkualitas sudah mulai dilakukan berbagai unit pelayanan pemerintah, bahkan dari waktu ke waktu jumlah unit pelayanan telah mampu memperbaiki kualitas pelayanannya terus bertambah.

Keberhasilan unit pelayanan dalam mengembangkan pelayanan prima tersebut dilakukan melalui berbagai cara, baik melalui penerapan berbagai kebijakan pemerintah maupun dengan menerapkan berbagai inovasi dalam mengembangkan pelayanan sebagai upaya untuk memuaskan pengguna jasa pelayanan.

Beberapa factor yang perlu diperhatikan sebagai penentu keberhasilan pengelolaan pelayanan prima adalah factor kelembagaan, SDM, fokus kepada pelanggan, pengelolaan pengaduan, dan yang paling utama adalah komitmen dari pimpinan organisasi.

Sedangkan strategi pengembangan pelayanan prima yang paling sederhana yang dapat dipergunakan adalah penerapan standar pelayanan, SOP dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Sebagai inovasi lebih lanjut yang dapat dilakukan oleh unit-unit pelayanan dalam pengembangan layanan prima dilakukan dengan

menerapkan manajemen kualitas ataupun pengembangan pelayanan berstandar international (ISO 9000)

DAFTAR PUSTAKA

- Bastian, I. 2001. *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia*. Edisi 1. Yogyakarta: BPFE.
- Hudha, S. H. 2006. *Peranan Balanced Scorecard Ditinjau Dari Perspektif Pelanggan dan Proses Bisnis Internal yang Mendukung Critical Success Factor Pada RS. Dr. Soetomo Surabaya*. Surabaya: STIESIA.
- Indriantono, I. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen*. Edisi 1. Yogyakarta: BPFE.
- Kottler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 11. Jakarta: PT. Indeks
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Revisi. Yogyakarta: STI Manajemen YKPN.
- Mahsun, M. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Edisi 1. Yogyakarta: BPFE.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi 1. Yogyakarta: Andi.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. 2004. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Kep/25/M.PAN/2/2004*. Publikasi Internet.
- Mulyadi. 2007. *Sistem Perencanaan Dan Pengendalian Manajemen*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Nazir, M. 2003. *Metoda Peneltian*. Cetakan 5. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Nordiawan, D. 2006. *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Tangkilisan, H. 2005. *Manajemen Publik*. Edisi 1. Jakarta: Salemba Empat.
- (2009) *Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Surabaya: Biro Organisasi.
- (2009) *Peraturan Menpan Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat*. Jakarta: Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara.

Tinung *Ca-Bau-Kan*: Perempuan Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga

Oleh Risa Rahayu, S.Pd (Guru SMKN 10 Surabaya)

Pendahuluan

Ca-Bau-Kan (Hanya Sebuah Dosa), novel karya Remy Sylado – nama samaran Yopi Tambayong—merupakan novel yang diterbitkan oleh Kepustakaan Populer Gramedia (KPG) bekerja sama dengan Yayasan Adikarya IKAPI dan The Ford Foundation. Novel yang pernah dipublikasikan oleh *Republika* ini merupakan awal proyek penerbitan *Seri Sastra Tionghoa Peranakan*.

Ca-Bau-Kan atau ‘cabo’ dalam bahasa Hok-Kian bermakna perempuan. Akan tetapi, maksudnya juga, perempuan pribumi yang diperbini Tionghoa dalam kedudukan yang tidak selalu mempedulikan hukum ketika negeri Indonesia masih bernama Hindia Belanda. Dalam novel ini dikisahkan Tinung perempuan yang bernasib buruk, gadis Betawi yang buta huruf dan tidak bersekolah. Begitu pula Mpok Jene (ibunya) dan Uking (ayahnya). Di usia 14 tahun Tinung dikawin oleh lelaki tua yang telah beristri empat. Bang Obar – suami Tinung tersebut – meninggal dunia disapu gelombang angin barat. Padahal usia perkawinan baru berjalan lima bulan dan saat itu Tinung sedang mengandung empat bulan. Akibatnya, Tinung hidup menjanda, hamil dan keguguran. Sejak itulah, Tinung mengalami kekerasan dalam rumah tangga.

Kekerasan dalam rumah tangga yang dialami Tinung, tokoh utama, menarik untuk dikaji berdasarkan konsep dan teori gender serta pendekatan feminisme. Pengkajian novel ini mendeskripsikan: kekerasan rumah tangga yang dialami oleh Tinung, faktor penyebab Tinung mengalami kekerasan dalam rumah tangga (KDRT), perlawanan Tinung terhadap KDRT yang dialaminya, dan citra perempuan terkait KDRT dalam novel *Ca-Bau-Kan*.

Konsep dan Teori Gender

Manusia diciptakan berpasangan, yaitu laki-laki dan perempuan. Keduanya diciptakan dalam derajat, harkat, dan martabat yang sama. Namun, dalam perjalanan hidup banyak terjadi perubahan peran dan status atas keduanya, terutama di masyarakat. Proses tersebut lama kelamaan menjadi kebiasaan dan membudaya hingga tercipta perlakuan diskriminatif terhadap salah satu jenis kelamin. Karena itu, masalah stereotipe, subordinasi, marginalisasi, beban ganda, dan kekerasan (terutama terhadap perempuan), seperti kekerasan dalam rumah tangga telah berlangsung lama, sepanjang peradaban manusia.

Sejalan dengan terjadinya perubahan peran dan status tersebut, muncullah istilah gender yang dikemukakan oleh para ilmuwan sosial. Sasongko (2007:7) mendefinisikan gender adalah perbedaan peran, fungsi, dan tanggung jawab antara laki-laki dan perempuan yang merupakan hasil konstruksi sosial dan berubah sesuai dengan perkembangan zaman.

Adanya diskriminasi gender merupakan akibat dari adanya sistem sosial yang mengakibatkan salah satu jenis kelamin menjadi korban dan menimbulkan konflik gender. Sasongko (2009 : 26) mendefinisikan konflik gender adalah berbagai masalah kritis yang dihadapi terutama oleh perempuan. Di Indonesia terdapat kesenjangan gender yang berakibat perendahan terhadap harkat dan martabat perempuan, di antaranya adalah perlindungan hukum yang kurang memadai terhadap korban tindak kekerasan, perkosaan, dan penyiksaan fisik serta nonfisik; budaya kawin muda; diskriminasi terhadap kesempatan pendidikan; budaya dan adat istiadat yang bias gender.

Dalam khazanah pengetahuan tentang gender terdapat banyak teori yang berkembang dan dijadikan rujukan dalam menganalisis gender. Salah satu di antaranya adalah teori nurture. Teori inilah yang dipakai sebagai landasan untuk menganalisis gender yang terdapat dalam novel *Ca-Bau-Kan*. Teori nurture mendasarkan diri pada konsep adanya perbedaan perempuan dan laki-laki yang pada hakikatnya adalah hasil konstruksi sosial budaya sehingga menghasilkan peran dan tugas yang berbeda (Sasongko, 2009: 17). Perbedaan tersebut menyebabkan perempuan selalu tertinggal

dan terabaikan peran dan kontribusinya dalam hidup berkeluarga, bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Perjuangan untuk persamaan tersebut dipelopori oleh kaum feminis.

Kekerasan dalam Rumah Tangga (KDRT)

Menurut UU RI Nomor 23 Tahun 2004 tentang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga yang dimaksud kekerasan dalam rumah tangga adalah setiap perbuatan terhadap seseorang terutama perempuan yang berakibat timbulnya kesengsaraan atau penderitaan secara fisik, seksual, psikologis, dan/atau penelantaran rumah tangga termasuk ancaman untuk melakukan perbuatan, pemaksaan, atau perampasan kemerdekaan secara melawan hukum dalam lingkup rumah tangga (pasal 1 ayat 1). Adapun korban adalah orang yang mengalami kekerasan dan/ancaman kekerasan dalam lingkup rumah tangga (pasal 1 ayat 2).

Dalam pasal (2) ayat (1) dijelaskan yang dimaksud dengan lingkup rumah tangga meliputi: (a) suami, istri, dan anak; (b) orang-orang yang mempunyai hubungan keluarga dengan orang sebagaimana dimaksud pada huruf a karena hubungan darah, perkawinan, persusuan, pengasuhan, dan perwalian, yang menetap dalam rumah tangga; dan/atau (c) orang yang bekerja membantu rumah tangga dan menetap dalam rumah tangga tersebut.

Tinung sebagai Korban Kekerasan dalam Rumah Tangga

Siti Nurhayati – nama lengkap Tinung – merupakan tokoh sentral dalam novel *Ca-Bau-Kan*. Dalam perjalanan hidupnya, Tinung membina bahtera rumah tangga berkali-kali. pernikahannya yang pertama ketika Tinung berusia 14 tahun. Ia menikah dengan Bang Obar, seorang pelaut, yang usianya jauh di atas Tinung dan sudah beristri empat.

Pernikahan Tinung tidak berumur panjang, Bang Obar, suami Tinung hilang disapu gelombang angin barat. Padahal waktu itu, perkawinan Tinung baru berjalan lima bulan dan ia sedang mengandung empat bulan. Dari sinilah awal mula kekerasan

dalam rumah tangga yang dialami Tinung. Kekerasan pertama yang ia alami dari mertuanya. Ia diusir oleh mertuanya dengan hanya pakaian di badan.

Kata mertuanya itu, "Ini rume, rume keluarga. Lantaran Si Obar ude mati, jadi ubungan keluarga ame lu, udahan juga sampe sini. Lu kudu ngarti itu."(halaman 8)

Karena kebodohnya, Tinung tidak berdaya melawan mertuanya yang berkuasa dalam keluarga besar suaminya itu.

Tinung heran. Matanya membulat. Mau bicara, tapi sulit. Cuma, "Nyak?"

... Tinung menangis. Pelan air mata mengucur di pipi. Bukannya iba, Mpok Enjun malah geram. Katanya menyentak, "Ude! Jangan nagrak kayak batu (halaman 9)

Ketika Tinung dengan didampingi Uking, ayahnya, hendak memperjuangkan haknya sebagai istri almarhun Bang Obar, ia pun mendapatkan perlakuan yang tak baik dari mertuanya. Perlakuan mertuanya tersebut menyebabkan Tinung mengalami tekanan psikis.

Dengan susah payah Uking menuntun Tinung, pulang ke rumahnya sendiri. Berkali-kali Tinung terseok dan jatuh. Khawatir juga perasaan Uking. Jangan-jangan putrinya akan keguguran. Dibopongnya Tinung. (halaman 10)

"Tinung keguguran?" katanya kaget tapi mensyukuri. "Bagus emang. Dari dulunya gue nggak sudi anak sundel entu punye turunan dari anak gue." (halaman 13)

Kekerasan dalam rumah tangga yang pertama kali dialami Tinung adalah kekerasan psikis. Kekerasan psikis yang berat inilah yang menyebabkan Tinung keguguran. Setelah keguguran pun ia mengalami tekanan psikis yang berat. Tekanan psikis ini menyebabkan Tinung hilang rasa percaya diri, hilang kemampuan untuk bertindak, dan rasa tidak berdaya.

Tinung makin merana, meradang, terbang, dan putus asa. Hari serba hari terasa gelap, lebih gelap dari hujan abu yang jatuh waktu dia lahir dulu. (halaman 13)

Ini adalah salah satu bentuk kekerasan dalam rumah tangga seperti yang dicantumkan dalam pasal (7) UU Nomor 23 Tahun 2004. Dalam pasal tersebut dinyatakan “ kekerasan psikis sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 huruf b adalah perbuatan yang mengakibatkan ketakutan, hilangnya rasa percaya diri, hilangnya kemampuan untuk bertindak , rasa tidak berdaya, dan/atau penderitaan psikis berat pada seseorang.”

Tekanan psikis yang diterima oleh Tinung menyebabkan ia memutuskan untuk mengurung diri di rumah. Ternyata pilihan Tinung keliru. Mpok Jene, sang Ibu, justru menjerumuskan Tinung untuk menjadi ‘cabo’. Bagi Ibu Tinung, yang tidak berpendidikan itu, ‘cabo’ lebih baik karena statusnya jelas.

Dia memarahi Tinung, “Daripada lu ngerem melulu di rume kayak tekukur kuburan, angguran lu jadi cabo, katauan juntrungannya,” katanya (halaman 14)

Dari Kali Jodo itulah nasib Tinung semakin kelam. Bersama Saodah, sepupunya, ia menjadi pelacur di Kali Jodo. Di atas perahu di Kali Jodo, setiap malam Tinung merayu laki-laki Tionghoa di pinggir kali. Tinung pun akhirnya tersohor. Ia mendapat sebutan ‘Si Chixiang’ yang artinya ‘sangat masyur dan dicari-cari’. Di situ pulalah Tan peng Liang asal Gang Tamim, Bandung bertemu dengan Tinung. Pertemuan dengan Tinung inilah yang mengantarkan Tinung menjadi ‘cabo’ Tan peng Liang. Sebagai ‘cabo’ atau perempuan simpanan, Tinung disimpan di Sewan, Tengerang, dalam sebuah pondok dari bahan setengah tembok. Sekitar pondok itu hanya pohon-pohon pisang. Dua kali seminggu Tan Peng Liang datang ke situ. Pada hari-hari itulah Tinung melayani Tan Peng Liang. Kekerasan demi kekerasan dialami oleh Tinung

Oleh lemas dan letihnya Tinung, gampang sekali centeng Tan Peng Liang ini menyusulnya. Tinung ditarik dengan keras. Tinung menjerit takut dan meronta. Tinung ditempeleng. Tinung pingsan lagi. Tinung dipanggul, dibawa ke rumah, dibaringkan bukan lagi di kamar melainkan di serambi muka. (halaman 24)

Cuplikan di atas menunjukkan bahwa Tinung mengalami bentuk kekerasan fisik dalam KDRT. Penyiksaan terjadi karena Tinung berusaha untuk melarikan diri dari Sewan. Ia merasa tertekan jiwanya melihat kekejaman Tan Peng Liang yang rentenir dan para centengnya.

Penyiksaan yang dialami Tinung jelas merupakan pelanggaran hak asasi manusia dan kejahatan terhadap martabat kemanusiaan serta bentuk diskriminasi yang harus dihapus. Jika Tinung hidup di era pasca tahun 2004, Tinung berhak mendapatkan perlindungan dari negara dan/atau masyarakat agar terhindar dan bebas dari kekerasan atau ancaman kekerasan, penyiksaan, atau perlakuan yang merendahkan derajat dan martabat kemanusiaan. Menurut UU Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga Nomor 23 Tahun 2004 korban kekerasan dalam rumah tangga harus mendapat perlindungan dari negara dan/atau masyarakat. Dijelaskan lebih lanjut tentang hak-hak korban dalam pasal (10) bahwa korban berhak mendapatkan: (a) perlindungan dari pihak keluarga, kepolisian, kejaksaan, pengadilan, advokat, lembaga sosial; (b) pelayanan kesehatan ; (c) penanganan secara khusus ; (d) pendampingan oleh pekerja sosial; (e) pelayanan bimbingan rohani. Tinung juga dapat melaporkan pelaku penganiayaan terhadap dirinya . Perbuatan pelaku kekerasan fisik seperti tercuplik di atas mendapatkan pidana penjara paling lama 5 tahun atau denda paling banyak Rp 15.000.000 (pasal 44). Sayang Tinung tidak berada di era pasca tahun 2004. Ia berada di era Indonesia terjajah oleh Belanda. Namun demikian, penulis yakin bahwa ada hukum yang berlaku di zaman Hindia Belanda itu yang dapat menyeret pelaku kejahatan. Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa gerakan perempuan sesungguhnya sudah terjadi pada tahun 1789 sejak diterbitkannya buku "*The Right of Man*" di Inggris (Armiwulan, 2005). Sejak buku tersebut terbit, muncul gerakan kaum perempuan yang menuntut haknya dan bertujuan menghapus struktur sosial yang diskriminatif terhadap perempuan. Gerakan ini menyambung ke Amerika, Perancis dan negara Eropa yang lain, termasuk Belanda.

Tan Peng Lian – dari Sewan – terus memburu Tinung. Meskipun Tinung sudah melarikan diri dan kembali ke Kali Jodo. Setelah menemukan Tinung di Kali Jodo, centeng Tan Peng Liang terus berusaha menyerahkan Tinung ke majikannya. Beruntung nasib Tinung, seorang pedagang kelontong yang bernama Tjia Wan Sen – yang juga berkencan dengan Tinung malam itu – menyelamatkan Tinung. Akan tetapi,

penyelamatan nyawa Tinung harus dibayar mahal karena centeng Tan Peng Liang akhirnya mati di tangan Tjia Wan Sen setelah melalui perkelahian dengan adu golok.

Selepas dari Tan Peng Liang asal Sewan dan kembali ke Kali Jodo, Tinung kembali menjadi “cabo” (wanita simpanan) Tan Peng Liang asal Semarang. Saat-saat pertama menjadi istri Tan Peng Liang asal Semarang ini, Tinung mendapatkan kebahagiaan dan perlakuan yang lembut. Namun sayang, putra Tan Peng Liang yaitu Tan Kim San dan Tan Kim Hok tak senang mengetahui hadirnya Tinung dalam kehidupan ayah mereka. Kedua anak Tan Peng Liang ini pun melakukan kekerasan kepada Tinung.

“Lu pakek fu apa sampe Papa gua nurut ke lu. Perempuan sundal murahan ! kata Kim Hok.

Tinung terpaku. Dia semakin bingung. Dari wajahnya terlihat betapa dia tidak mengerti ini. Sebaliknya, melihat keadaan itu Kim Hok menjadi geregetan. Dijambaknya Tinung.

“Ambil duit itu!” katanya sambil menghempaskan yang baru ditariknya. Lalu dicucuknya puntung rokok itu ke muka Tinung.

Tinung menangis. Merintih . Kedua putra Tan Peng Liang malah semakin keras. Kim San memungut pundi-pundi itu lalu menyorong-nyorongkan ke mulut Tinung. (halaman 87)

Dari deskripsi di atas, penyiksaan fisik dan psikis terulang kembali pada diri Tinung. Dia tidak hanya dijambak dan dicucuk puntung rokok tetapi juga dimaki dan dihardik bahkan dilecehkan harga dirinya sebagai perempuan sundal murahan.

KDRT yang dialami Tinung juga berasal dari ibunya sendiri Mpok Jene, ibu kandung Tinung, juga menyiksa Tinung. Dipaksanya Tinung kembali ke Kali Jodo untuk melacur, meskipun Tinung tidak ingin melacur lagi.

“Jangan ade alesan lain,” kata Mpok Jene. “Lu kudu, lu harus, lu wajib. Mumpung lu mude. Kalau lu tue kagak ade laki nyang mauin lu tau nggak?”

Besok- lusa Mpok Jene masih terus mengulang-ulang kata-kata itu. Dan mendengar kata-kata yang sama itu, yang diucapkan dengan marah, Tinung makin lama makin penat. Perasaan terganggu, badannya melemah, dan ia sakit, terpaksa tidur. Namun Mpok Jene tidak mau mengerti itu. Mpok Jene menggugah dengan menggungjang-gungjangkan tubuh Tinung yang terbaring di

atas gerai. Dan karena Tinung tak punya kekuatan untuk bangun maka Mpok Jene mengambil air segayung lantas mengguyurnya. Akhirnya dengan susah payah Tinung bangkit terhuyung. Sakit di hatinya terpaksa harus ditahannya, menangis dengan air mata yang kering, bertanya dalam hati, apakah ibunya itu benar ibu kandung seorang manusia, atau hanya sejenis bedebah dari keturunan setan? (halaman 235)

KDRT yang dialami Tinung dalam deskripsi di atas termasuk kekerasan seksual yaitu pemaksaan hubungan seksual terhadap salah seorang dalam lingkup rumah tangga dengan orang lain untuk tujuan komersial dan/atau tujuan tertentu (pasal 8 UU Nomor 23 Tahun 2003).

KDRT terus mendera Tinung sepanjang perjalanan hidup berumah tangga. Ketika ia dipertemukan kembali dengan Tan Peng Liang asal Semarang, Tinung kembali mendapatkan KDRT dari suaminya itu. Hanya perkara kecil, yaitu penyesalan Tan peng Liang yang menuruti Tinung untuk tidak kembali ke Batavia (Jakarta).

“Tidak usah pegang-pegang!” Tan Peng Liang mengebas tangan Tinung. Tak cukup hanya itu. Dalam marahnya ini, ia bahkan mendorong dengan kuat tubuh Tinung.

“Aduh!” Tinung sempat mengerang sebelum terpelanting oleh dorongan yang kuat itu. (halaman 359)

Faktor Penyebab Tinung Mengalami KDRT

Tinung dalam *Ca-Bau-Kan*, pada awalnya adalah gadis baik-baik. Ia berasal dari golongan masyarakat kelas bawah, miskin, dan buta huruf. Keadaan tersebut sama dengan kedua orang tuanya. Nasib Tinung mulai berubah ketika ia menikah dengan Bang Obar. Sebagaimana perempuan-perempuan tradisional dan tidak berpendidikan di Indonesia yang menikah muda -- seperti yang tertulis dalam Surat Kartini (Sutrisno, 2000:13) “ ... adat yang berabad abad selalu dijunjung tinggi: gadis-gadis harus kawin, harus menjadi milik orang laki-laki, tanpa bertanya apa, siapa, dan bagaimana!” -- Tinung pun menikah dalam usia 14 tahun.

Tinung cepat tua. Di usia jalan 14 tahun ia kawin. Itulah satu-satunya perkawinan resmi dengan lelaki tua yang tak saya sebut namanya di muka. (halaman 7)

Faktor kebodohan, kemiskinan, terlebih-lebih sebuah adat yang telah membawa perempuan Indonesia menikah muda. Perempuan yang menikah dalam usia muda, tentu belum memiliki kesiapan mental yang cukup untuk mengarungi bahtera hidup berumah tangga. Ketidaksiapan mental dan kebodohan inilah yang menjadikan Tinung buta hukum. Ia tidak tahu, apa yang harus dilakukannya secara hukum ketika ia mendapatkan perlakuan kekerasan dari suaminya. Ketidakmatangan mental dan kebodohan yang menyebabkan Tinung tidak tahu bagaimana dia harus berbuat dan bersikap terhadap suami untuk menghadapi kekerasan tersebut.

Kebodohan dan kemiskinan seperti sebuah lingkaran setan bagi Tinung. Dia mencoba untuk bertahan karena secara ekonomi dia bergantung kepada suami. Semua yang terjadi pada diri Tinung bukanlah semata-mata kesalahannya. Apa yang dapat dilakukan oleh Tinung ketika dia terlepas dari suaminya, sementara dia tidak memiliki pendidikan yang cukup dan keterampilan yang memadai untuk mencari nafkah? Ini pulalah yang menyebabkan Tinung dan perempuan Indonesia yang lain mengalami KDRT. Kebergantungan wanita secara ekonomi kepada suami atau laki-laki menyebabkan perempuan sebagai istri menerima KDRT karena ketidakmampuannya menghidupi dirinya sendiri dan anaknya jika terpisah dari suami. Ketidaksanggupan Tinung untuk membesarkan anaknya sendiri sepeninggal suami-suaminya itu pula yang menyebabkan Tinung menyerahkan kedua anaknya kepada orang Belanda (adopsi). Terlebih-lebih kedua orang tuanya yang sama bodohnya dengan Tinung, yang berpikiran *cekak*, semakin menyudutkan Tinung.

Kedudukan seorang anak dalam masyarakat tradisional adalah seperti suatu mesin bodoh yang menyerah dan terserah apa diatur orang tua. Mpok Jene dan Uking sendiri mengartikan adopsi sebagai transaksi pasar, sebab ketika menyerahkan Giok lan, mereka menerima sejumlah uang dari Tn. & Ny. Kare Willem Teeuwen (halaman 225)

Dari cuplikan di atas juga dapat disimpulkan bahwa sikap orang tua Tinung juga menjadi faktor penyebab keterpurukan Tinung. Bahkan setiap kali Tinung mempunyai

masalah dan membutuhkan perlindungan dan dukungan dari keluarga, terutama orang tuanya, ternyata kedua orang tua Tinung malah semakin menjerumuskan Tinung.

Yang lebih memperparah penderitaan Tinung adalah sistem sosial dan budaya yang terdapat dalam masyarakat umum Indonesia saat itu. Sistem sosial dan budaya turut menjustifikasi pola patriarki. Kuat sekali kultur kita mendukung nilai-nilai patrimonial. Bahkan R.A Kartini dalam surat-suratnya kepada Ny. R.M. Abendanon mengatakan

“... . Turut menanggung derita umat Allah yang berabad-abad lamanya dan sampai sekarang masih juga dianiaya oleh manusia sesamanya: orang laki-laki. Angkatlah kami dari kubangan derita dan sengsara, tempat di mana kami didorong dan dicelupkan untuk selamanya oleh kepentingan diri orang laki-laki. Tolonglah kami memberantas sifat mementingkan diri kaum laki-laki yang tak mengenal segan itu; iblis, yang ratusan tahun mendera, menginjak-injak perempuan sedemikian rupa sehingga karena biasa akan aniaya itu, perempuan tak memandangnya lagi sebagai ketidakadilan, melainkan dengan rasa menyerah dan tawakal menerimanya sebagai hak yang wajar (!) Laki-laki, sebagai pusaka penderitaan setiap perempuan.”

Adanya feminisasi kemiskinan dan kekerasan terhadap perempuan merupakan akibat dari ideologi patriarki yang melekat erat di sistem sosial dan budaya masyarakat kita.

Apa boleh buat, dia terpaksa menerima ini sebagai penyerahan yang seakan kekal. Keadaan sekelilingnya juga serasa ikut menghukumnya. Orang-orang di seputarnya, tetangga atau bukan, memandangnya dengan keramahan yang dibuat-buat sebagai ganti nyinyir dan bukan iba. Apabila ia melewati lorong, ke pasar, di mana tampak kerumunan ibu-ibu penganggur sebagaimana lazimnya gambaran wanita tradisional di negeri jajahan ini menerima moralitas umum bahwa tempat mereka adalah rumah, dapur, dan menetei anak, maka di situ juga mereka berbisik-bisik menggunjingnya. (halaman 13)

Cuplikan di atas mencerminkan bahwa sistem patriarki telah membatasi ruang gerak perempuan. Perempuan termarginalkan dalam posisi sebagai ibu dan istri yang cukup berada di rumah dan “mengurus rumah”. Perempuan tidak boleh berada di ranah publik. Perempuan waktu itu tidak menyadari bahwa ia telah dimarginalkan karena

perempuan dikondisikan oleh sistem budaya dan sosial patriarki. Tinung tidak berdaya melawan mertua dan masyarakat sekitarnya karena ideologi patriarki memberi stereotipe atau label, perempuan baik adalah perempuan yang tidak bicara dan menuntut. Perempuan yang banyak bicara dan menuntut hak selalu dicap negatif.

Sistem sosial dan budaya masyarakat kita yang patriarkilah yang menyebabkan Tinung tidak mendapatkan hak-haknya sebagai korban kekerasan. Budaya patriarki ini pulalah yang menempatkan perempuan sebagai subordinat laki-laki. Laki-laki sangat menguasai perempuan dan dengan seenaknya dapat memperlakukan perempuan. Sistem sosial tidak memungkinkan Tinung mendapatkan perlindungan dari masyarakat maupun keluarga. Justru kerabat dekatnya yaitu Saodah yang menjerumuskan Tinung kembali ke Kali Jodo. Ia menjadi pelacur lagi. Padahal, Tinung sedang hamil empat bulan. Sungguh ironis dan tragis nasib perempuan korban KDRT.

... . Belum lagi seminggu kembalinya di kali itu, betul juga, tak berkurang lelaki yang datang padanya. Tersiar julukan baru baginya, yaitu 'Si Chixiang bunting'. Dan mereka yang berkencan dengannya di atas perahu, di antara perahu-perahu lain di Kali Jodo itu, biasanya punya alasan yang sama sebagai pemeran cinta palsu, yaitu penasaran pada orang bunting. Tapi, agaknya mesti diakui juga, bahwa wajah Tinung yang lugu dan nyaris dungu di satu pihak, malah mengandung semacam undangan yang ramah terhadap birahi dan maksiat di lain pihak. (halaman 27)

Cuplikan di atas menunjukkan bahwa sistem sosial yang patriarki yang menempatkan wanita sebagai objek seks seolah memaklumkan perempuan walaupun dalam keadaan bunting tetap layak menjadi komoditas objek seks. Sistem patriarki ini yang menyebabkan perempuan mengalami eksploitasi seksual. Ini adalah pelecehan terhadap perempuan yang sekaligus pelanggaran hak asasi dan juga ketidakadilan gender. Mengapa perempuan hamil dibiarkan menjadi komoditas seksual? Ini kesalahan sistem sosial dan budaya kita yang patriarki. Seandainya sistem sosial dan budaya mempunyai perangkat yang cukup berpihak kepada wanita, Tinung akan terkontrol melalui mekanisme sosial. Ia tidak akan menjadi pelacur. Terlebih di saat ia bunting.

Tinung adalah potret ketidakadilan gender karena sistem sosial dan budaya yang patriarki, yang menganggap laki-laki adalah ordinat atau penguasa. Perempuan adalah

kelas dua dan subordinat laki-laki sehingga laki-laki berhak memperlakukan perempuan apa saja. Kebergantungan Tinung secara ekonomi kepada suaminya dan pendidikannya yang rendah menyebabkan dia menerima KDRT dan menjadi pelacur.

Ketimpangan sosial dan ketidakadilan gender inilah yang menyebabkan Tinung menjadi pelacur di Kali Jodo. Kembalinya Tinung ke Kali Jodo mempunyai formula sebab yang sama. Saat ia “terlepas” dari suaminya, terbelit masalah ekonomi, dan keluarga tidak mau menerimanya, Tinung kembali ke Kali Jodo.

Secara psikologis ditemukan pola siklus kekerasan yang dialami Tinung, yaitu ketika dalam hubungan berumah tangga terjadi konflik, ketegangan, kekerasan, kembali ke rumah orang tua, tidak diterima/mendapat perlindungan, kembali ke Kali Jodo, menjadi cabo, mendapatkan kekerasan kembali.

Perlawanan Tinung terhadap KDRT yang Dialaminya

Walaupun Tinung miskin, bodoh, buta hukum, tersudutkan oleh keluarga dan sistem sosial dan budaya yang tidak berpihak kepadanya, ia mempunyai keinginan untuk melawan kekerasan dalam rumah tangga yang ia alami.

Berlawanan dengan itu, Tinung terbangun. Ia terkejut menyadari dirinya di serambi muka, terbaring di tikar, atas lantai, bukan ranjang. Dengkur centeng itu yang membangunkannya. Ia menoleh ke situ, dan bukan kepalang gentarnya. Matanya melolo, terbuka lebar, sementara dadanya berguncang tak karuan. Toh dalam saat itu juga pikirannya kembali ditekan keinginan merdeka. (halaman 25)

Dari cuplikan di atas dapat disimpulkan bahwa secara naluri Tinung mempunyai keinginan untuk bebas merdeka dari penderitaan hidupnya. Naluri bebas inilah yang mendorong dan memberikan kekuatan kepadanya untuk melepaskan diri dari penyiksaan Tan Peng Liang asal Gang Thamim Bandung. Tinung betul-betul melarikan diri dari Sewan, sebuah perkebunan pisang, tempat ia tinggal dan disekap oleh Tan Peng Liang.

Sebentar lagi ia pasti akan lari tunggang langgang, mencari selamat. Hanya sempat mengambil kain dan kebaya yang dibuntelnya buru-buru dengan sepundi uang, ia kabur meninggalkan rumah. (halaman 25)

Begitu juga ketika ia mendapatkan siksaan dari anak Tan Peng Liang asal Semarang, Tinung memutuskan untuk keluar dari rumah di Gang Chaulan.

Malamnya, ketika Tan Peng Liang datang ke rumah di Gang Chaulan ini, didapaknya Tinung tidak di situ. (halaman 87)

Akhirnya dapat disimpulkan bahwa citra perempuan dalam KDRT yang terdapat dalam novel ini adalah menyangkut hubungan dimensi gender yang dialami tokoh utama perempuan yaitu menjadi korban KDRT karena ketidakadilan gender yang dialaminya sebagai akibat budaya patriarki yang menempatkan lelaki sebagai ordinat dan perempuan subordinat. Perempuan termarginalkan dalam sektor pendidikan, pekerjaan, ekonomi, dan hukum. Perempuan terjebak dalam stereotipe sehingga sulit keluar dari label yang telah abadi diberikan oleh budaya dan adat. Hal-hal itulah yang menyebabkan perempuan terjebak menjadi korban KDRT. Perjuangan perempuan bertipe Tinung --yaitu bodoh, miskin, buta huruf, dan kawin muda -- dalam melawan KDRT masih dalam taraf yang sederhana terdorong oleh naluri hidup merdeka yaitu lari dari rumah/meninggalkan suami tanpa izin dan kembali ke rumah orang tua.

Daftar Pustaka

Armiwulan, Hesti dan Dian Noeswantari. 2005. *Menggugat Hak Politik Perempuan*.

Jakarta: Konsorsium Swara Perempuan dan the Ford Foundation.

Sasongko, Sri Sundari. 2009. *Modul 2 Konsep dan Teori Gender*. Pusat Pelatihan Gender dan Peningkatan Kualitas Perempuan BKKBN.

Sutrisno, Sulastin (penerjemah). 2000. *Kartini*. Jakarta: Djambatan.

Sylado, Remy. 2002. *Ca-Bau-Kan :Hanya Sebuah Dosa*. Jakarta: KPG bekerjasama dengan Yayasan Adikarya Ikapi.

Undang-Undang Penghapusan Kekerasan dalam Rumah Tangga UU RI Nomor 23 Tahun 2004 dan Perlindungan Saksi dan Korban UU RI Nomor 13 Tahun 2006.

Jakarta: Asa Mandiri.

KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN WA HOTLINE PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Oleh :
Suprihatin, SIP., MA
Prayoga Rizki Wikandani, S.AP
Perpustakaan Universitas Brawijaya

ABSTRAK

Kota Malang adalah salah satu kota yang ditetapkan menjadi zona merah sehingga menerapkan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar). Kampus-kampus dan sekolah-sekolah diliburkan. Tidak ada kegiatan belajar mengajar secara fisik. Semua kegiatan belajar mengajar dilakukan secara daring. Hal tersebut dilakukan dalam upaya memutus rantai penularan Virus Covid-19. Universitas Brawijaya merupakan salah satu Perguruan Tinggi Negeri di Kota Malang yang mengambil kebijakan untuk meliburkan mahasiswa dan meniadakan seluruh kegiatan belajar mengajar di kampus. Peniadaan seluruh aktivitas belajar mengajar di kampus serta tenaga kependidikan yang work from home sangat berimbas pada layanan perpustakaan. Perpustakaan menutup layanan secara fisik dan mengoptimalkan layanan secara daring. Selama Perpustakaan tutup secara offline, perpustakaan mengadakan layanan baru yang salah satunya adalah Layanan WA Hotline Perpustakaan untuk menjawab pertanyaan ataupun complain dari pemustaka. Adapun yang melatarbelakangi penelitian ini adalah sampai saat ini belum pernah dilakukan penelitian mengenai evaluasi kepuasan pemustaka terhadap layanan WA Hotline Perpustakaan Universitas Brawijaya. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi agar kedepannya lebih baik lagi dalam memberikan layanan WA Hotline Perpustakaan Universitas Brawijaya. Penelitian ini dalam mengukur kepuasan pemustaka terhadap layanan WA hotline perpustakaan Universitas Brawijaya menggunakan 5 variabel yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur (X1), Waktu Penyelesaian (X2), Kompetensi Pelaksana (X3), Perilaku Pelaksana (X4), Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (X5). Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner sebagai alat bantu pengumpul data. Analisis data yang digunakan adalah menetapkan nilai distribusi frekuensi dan menetapkan nilai modus. Hasil dari penelitian ini diperoleh nilai modus dari semua variabel adalah 3 yang artinya para pemustaka puas dengan layanan WA Hotline Perpustakaan UB

Kata Kunci: Perpustakaan, Layanan, Kepuasan, Pemustaka, *WhatsApp, Hotline, Customer Service*

ABSTRACT

Malang City is one of the cities designated as a red zone so that it applies PSBB (Large-Scale Social Restrictions). Colleges and schools were closed. There are no physical teaching and learning activities. All teaching and learning activities are carried out online. This is done in an effort to break the chain of transmission of the Covid-19 virus. Brawijaya University is one of the State Universities in Malang City which takes a policy to dismiss students and eliminate all teaching and learning activities on campus. Elimination of all teaching and learning activities on campus as well as education staff who work from home greatly affects library services. Libraries physically close services and optimize services online. As long as the library is closed offline, the library provides new services, one of which is the WA Hotline Library Service to answer questions or complaints from users. The background of this research is that until now there has never been any research on evaluating user satisfaction with the WA Hotline service of the Universitas Brawijaya Library. This research is expected to be an evaluation material so that in the future it will be better in providing WA Hotline services for the Universitas Brawijaya Library. This study

measures user satisfaction with the UB library's WA hotline service using 5 variables, namely System, Mechanism and Procedure (X1), Completion Time (X2), Implementing Competence (X3), Implementing Behavior (X4), Complaint Handling, Suggestions and Feedback (X5). The type of research conducted is descriptive quantitative research by distributing questionnaires as a data collection tool. Analysis of the data used is to determine the value of the frequency distribution and set the value of the mode. The result of this research is that the mode value of all variables is 3, which means that the users are satisfied with the UB Library's WA Hotline service

Keywords: Library, Service, Satisfaction, User, WhatsApp, Hotline, Customer Service

I.PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pandemi Covid-19 masih menghantui seluruh negara di dunia termasuk Negara Indonesia. Sejak kasus pertama diumumkan, masih terjadi lonjakan jumlah pasien dari hari ke hari. Pandemi Covid-19 sangat berdampak bagi beberapa sektor, tidak terkecuali sektor pendidikan. Kampus-kampus dan sekolah-sekolah diliburkan. Tidak ada kegiatan belajar mengajar secara fisik. Semua kegiatan belajar mengajar dilakukan secara daring. Hal tersebut dilakukan dalam upaya memutus rantai penularan Virus Covid-19.

Kota Malang adalah salah satu yang terdampak oleh merebaknya Covid-19. Kota Malang bahkan ditetapkan menjadi zona merah karena semakin bertambahnya pasien Virus Covid-19. Kota Malang juga menerapkan PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) selama 14 hari. Beberapa kampus dan sekolah di Malang diliburkan, dan beralih ke kegiatan belajar mengajar daring.

Universitas Brawijaya merupakan salah satu Perguruan Tinggi Negeri di Kota Malang yang mengambil kebijakan untuk meliburkan mahasiswa dan meniadakan seluruh kegiatan belajar mengajar di kampus sampai dengan akhir semester. Universitas Brawijaya membentuk Satuan Tugas pencegahan penyebaran virus corona sesuai Surat Sekretaris Jenderal Kementerian dan Kebudayaan Nomor 35492/A.A5/HK/2020 tanggal 12 Maret 2020 tentang Pencegahan Penyebaran Covid-19 di kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, karena ada mahasiswa Universitas Brawijaya yang terindikasi Virus Covid-19.

Sesuai dengan Surat Edaran Rektor Nomor : 3018/UN10/HK.05.4/2020 tentang Upaya Peningkatan Pencegahan Infeksi Corona Disease (COVID-19) di lingkungan Universitas Brawijaya, Rektor Universitas Brawijaya memberikan instruksi kepada seluruh tenaga kependidikan untuk WFH (Work From Home) atau bekerja dari rumah.

Peniadaan seluruh aktivitas belajar mengajar di kampus serta tenaga kependidikan yang work from home sangat berimbas pada layanan perpustakaan. Perpustakaan menutup layanan secara fisik dan mengoptimalkan layanan secara daring sesuai surat pengumuman kepala perpustakaan Universitas Brawijaya Nomor : 120/UN10.D10/TU/2020. Berdasarkan surat tersebut, Perpustakaan

Universitas Brawijaya menutup layanan secara fisik, dan mendorong pemustaka untuk menggunakan layanan online Perpustakaan Universitas Brawijaya.

Dengan ditutupnya layanan offline perpustakaan Universitas Brawijaya dan diterapkannya layanan online, banyak penyesuaian-penyesuaian yang dilakukan. Sehingga pemustaka masih banyak yang memerlukan informasi atau bingung dengan perubahan layanan dari offline ke online. Untuk itu diadakan layanan baru yaitu layanan WA Hotline Perpustakaan. Layanan WA Hotline memungkinkan pemustaka mendapatkan informasi yang dibutuhkan terkait layanan perpustakaan melalui aplikasi WhatsApp.

Layanan WA Hotline bias dibilang menjadi salah satu garda terdepan layanan online perpustakaan Universitas Brawijaya selama pandemi. Layanan WA Hotline mewadahi bagi pemustaka yang memiliki pertanyaan terkait dengan layanan perpustakaan khususnya layanan online. Layanan WA Hotline juga menjawab dan menindaklanjuti komplain dari pemustaka dengan berkoordinasi dengan pihak terkait. Maka dari itu, admin Layanan WA hotline harus mengetahui dan memahami semua layanan perpustakaan, khususnya layanan online agar bis menjawab pertanyaan serta komplain yang diajukan oleh pemustaka.

Adapun yang melatar belakangi penelitian ini adalah sampai saat ini belum pernah dilakukan penelitian mengenai evaluasi kepuasan pemustaka terhadap layanan WA Hotline Perpustakaan Universitas Brawijaya. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi agar kedepannya lebih baik lagi dalam memberikan layanan melalui WA Hotline Perpustakaan Universitas Brawijaya.

1.2. RumusanMasalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana tingkat kepuasan Pemustaka terhadap layanan WA Hotline Perpustakaan Universitas Brawijaya?

1.3. TujuanPenelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan Pemustaka terhadap layananWA Hotline Perpustakaan Universitas Brawijaya.

1.4. Manfaat Penelitian

Sebagai bahan masukan bagi Perpustakaan Universitas Brawijaya terkait dengan hal-hal yang perlu ditingkatkan dalam upaya meningkatkan kepuasan pemustaka terhadap layanan WA hotline Perpustakaan UB

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1. Perpustakaan

Perpustakaan menurut Sutarno (2006) kata perpustakaan berasal dari kata pustaka, yang berarti: (1) kitab, buku-buku, (2) kitab primbon. Kemudian kata pustakamendapatawalan per dan akhiran an, menjadi perpustakaan yang mengandung arti: (1) kumpulan buku-buku bacaan, (2) bibliotek, dan (3) buku-buku kesusastraan (Kamus Besar Bahasa Indonesia-KBBI). Perpustakaan merupakan bangunan atau gedung yang di dalamnya terdapat koleksi-koleksi yang diolah dan diorganisasikan menjadi suatu pengetahuan dan informasi, serta disusun secara sistematis sehingga memudahkan pengguna dalam kegiatan temu kembali informasi.

Perpustakaan berdasarkan UU Nomor 47 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dibagi menjadi 5 jenis:

- a. Perpustakaan nasional
- b. Perpustakaan umum
- c. Perpustakaan khusus
- d. Perpustakaan sekolah
- e. Perpustakaan perguruan tinggi

2.2. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang dilaksanakan dan dikelola sepenuhnya oleh sebuah perguruan tinggi baik universitas, perpustakaan jurusan, akademi, institut, politekniks serta lembaga setara yang mempunyai tujuan utama yaitu membantu perguruan tinggi dalam upaya tercapainya Tri Dharma perguruan tinggi.

Menurut Sulistyio-Basuki (2010) bahwa perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya

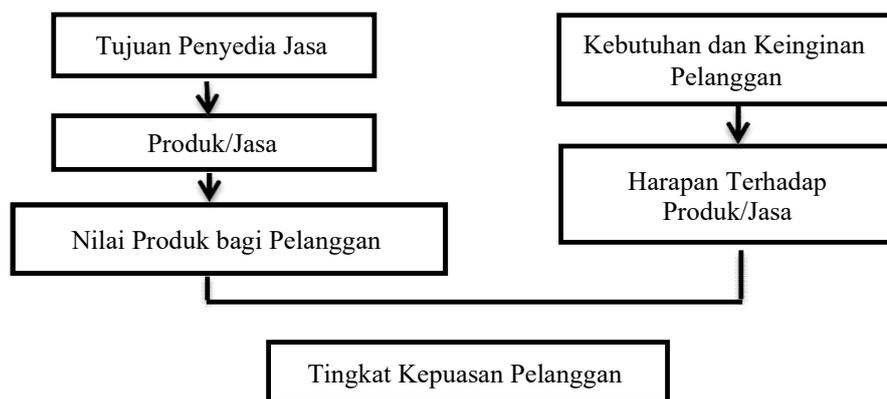
maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Sedangkan menurut Standar Nasional Perpustakaan tentang Perpustakaan Perguruan Tinggi (2011) bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang bertujuan memenuhi kebutuhan informasi pengajar dan mahasiswa di perguruan tinggi dan perpustakaan perguruan tinggi dapat juga terbuka untuk umum.

Perpustakaan perguruan tinggi mempunyai peran penting dalam menunjang tercapainya Tri Dharma Perguruan Tinggi dalam bidang pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat

2.3. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka akan timbul karena terdapat beberapa faktor yang salah satunya yaitu kecepatan pemberian layanan informasi (Basuki, 1992, h. 204). Berdasarkan penjelasan tersebut kepuasan pemustaka merupakan suatu perbandingan antara kinerja yang diterimanya dalam hal ini yaitu suatu layanan dengan persepsi atau kesesuaian dengan harapan pemustaka. Secara konseptual kepuasan pelanggan dapat digambarkan sebagai berikut (Tjiptono, 2000, h. 25):

Gambar 1
Konsep Kepuasan Pelanggan



Sedangkan pada Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi tahun 2004 menyebutkan bahwa faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka dapat diperhatikan ketentuannya yaitu sebagai berikut (Rahayuningsih, 2014, h. 17):

- a. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna.

- b. Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan, dan pemerataan.
- c. Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas.
- d. Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat.

Berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017 Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsure Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif ini menurut Darmawan (2014) adalah penelitian yang mendeskripsikan hal-hal yang saat ini berlaku, penelitian ini tidak menguji hipotesis melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel yang diteliti. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menjawab permasalahan yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri). Jadi dalam penelitian ini peneliti tidak membuat perbandingan variabel itu pada sampel yang lain, dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel yang lain.

3.1. Variabel, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran

3.1.1. Variabel

Pada suatu penelitian terdapat beberapa variabel yang harus ditetapkan dengan jelas. Seperti aspek-aspek atau faktor-faktor yang dikemukakan harus terperinci dan operasional. Sugiyono (2012:38) menyatakan, "Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan." Setelah variabel-variabel diidentifikasi maka variabel-variabel tersebut perlu didefinisikan secara operasional.

3.1.2. Definisi Operasional

Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini yang sudah disesuaikan dengan unsur Kepuasan Masyarakat Permenpan No. 14 Tahun 2017 antara lain:

Tabel 3.1
Tabel Definisi Operasional

Variabel	Indikator/item	Kode
Sistem, Mekanisme dan Prosedur (X1)	Kemudahan prosedur cara Pelayanan WA Hotline Perpus UB	X1.1
Waktu Penyelesaian (X2)	Kecepatan pelayanan WA Hotline Perpus UB	X2.1
Kompetensi Pelaksana (X3)	Kemampuan Admin WA Hotline dalam memberikan informasi	X3.1
Perilaku Pelaksana (X4)	Sikap Admin WA Hotline dalam memberikan informasi	X4.1
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (X5)	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan lewat Layanan WA Hotline	X5.1

3.1.3 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2012). Terdapat empat jenis skala pengukuran yaitu : skala Nominal, skala Ordinal, skala Interval dan skala Rasio. Adapun pengukuran yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala Likert yang termasuk di dalam skala Ordinal. Skala Ordinal memiliki peringkat, tetapi tidak ada jarak posisional objektif antar angka karena angka yang tercipta bersifat relatif subjektif. Skala Ordinal ini menjadi dasar dalam skala Likert.

Pengembang dari skala Likert adalah Rensis Likert pada tahun 1932. Sugiyono (2012) mengemukakan bahwa skala Likert digunakan untuk mengatur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Contoh kriteria dan skor penilaian dapat dilihat pada tabel

Tabel3.2

Skor Skala Likert

NO.	Jawaban	Kode	Skor
1.	Sangat Setuju	SS	4
2.	Setuju	S	3
3.	TidakSetuju	TS	2
4.	Sangat TidakSetuju	STS	1

3.2. Populasi dan Sampel

Menurut Sarwono (2006) populasi didefinisikan sebagai seperangkat unit analisis yang lengkap yang sedang diteliti. Sedangkan sampel adalah sub dari seperangkat elemen yang dipilih untuk dipelajari. Populasi dalam penelitian ini adalah semua mahasiswa disabilitas aktif Universitas Brawijaya. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa disabilitas aktif Universitas Brawijaya yang sudah pernah berkunjung ke Perpustakaan Universitas Brawijaya.

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *Probability Sampling*. Menurut Sugiyono (2012) *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. *Probability Sampling* terdiri dari empat macam yaitu: *Simple Random Sampling*, *Proportionate Stratified Random Sampling*, *Disproportionate Stratified Random Sampling* dan *Cluster Sampling*. Dalam penelitian ini yang digunakan peneliti adalah Simple Random Sampling. Teknik *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Peneliti untuk menentukan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

N = Ukuran Sampel

n = Banyaknya Sampel

e = Presisi yang digunakan 10% atau 0,1

Berdasarkan rumus di atas maka perhitungan sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{3000}{1 + 3000 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{3000}{1 + 30}$$

$$n = \frac{3000}{31}$$

$$n = 96,7741$$

$$n = 97$$

Jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus slovin adalah sejumlah 97 responden, namun diambil sampel sebanyak 110 responden untuk mengantisipasi adanya kesalahan atau tidak kembalinya kuesioner.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data dengan alat kuesioner. Kuesioner ini juga disebut angket, menurut Sukandar rumidi (2006) kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengirimkan suatu daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner, studi kepustakaan dan observasi.

Nazir (2003) menjelaskan, "Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standard untuk memperoleh data yang diperlukan. Di dalam penelitian ini, penulis dalam mengumpulkan data menggunakan teknik:

a. Pengumpulam data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subyek sebagai sumber informasi yang dicari (Azwar, 2013). Dalam mengumpulkan data primer, penulis menggunakan kuesioner langsung serta melakukan interview atau wawancara untuk lebih memperkuat penelitian. Selain

itu, penulis juga melakukan observasi atau pengamatan langsung di lokasi penelitian yakni di Perpustakaan UB untuk pengumpulan data sekunder.

b. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subyek penelitiannya (Azwar, 2013). Data sekunder yang dikumpulkan berupa jurnal dan laporan penelitian terdahulu tentang layanan disabilitas

3.4. Teknik Pengolahan

Kegiatan-kegiatan dalam mengolah data:

a. Editing

Menurut Narbuko (2007), “Editing adalah memeriksa daftar pertanyaan yang telah diserahkan oleh para pengumpul data. Tujuan daripada editing adalah untuk mengurangi kesalahan atau kekurangan yang ada di dalam daftar pertanyaan yang sudah diselesaikan sampai sejauh mungkin.”

Pemeriksaan daftar pertanyaan yang telah selesai ini dilakukan terhadap:

1) Kelengkapan jawaban

Apakah tiap pertanyaan dalam daftar pertanyaan sudah ada jawabannya, meskipun jawaban hanya berupa tidak tahu atau tidak mau menjawab.

2) Keterbacaan tulisan

Tulisan yang tidak terbaca akan mempersulit pengolahan data atau berakibat pengolah data salah membaca.

3) Kejelasan makna jawaban

Apakah jawaban yang diberikan memiliki susunan kalimat yang bias dimengerti atau dipahami oleh pengolah data.

4) Kesesuaian jawaban

Harus diperiksa apakah jawaban pertanyaan yang satu dengan yang lain sudah sesuai.

5) Relevansi jawaban

Bila ada jawaban yang kurang atau tidak relevan maka editor harus menolaknya.

6) Keseragamansatuan data

Misalnya suatu penelitian tanah pertanian.

Pertanyaan: Berapa luas tanah yang anda miliki?

Luas tanah.....are.

Kalau ada yang menjawab dengan bahu, Ha, m², maka harus diseragamkan menjadi satuan are.

b. Koding

Data yang sudah masuk diberikan nilai tertentu dan diklasifikasikan menurut kriteria-kriteria. Narbuko (2007) menjelaskan bahwa, “Koding adalah mengklasifikasikan jawaban-jawaban dari para responden ke dalam kategori-kategori”. Klasifikasi biasanya dilakukan dengan cara memberi tanda/kode berbentuk angka pada masing-masing jawaban.

c. Tabulasi

Tabulasi adalah bagian terakhir dari proses pengolahan data. Maksud dari tabulasi adalah memasukkan data pada tabel-tabel tertentu dan mengukurangkan serta menghitungnya. Menurut Narbuko (2007), bahwa pekerjaan tabulasi adalah pekerjaan membuat tabel. Jawaban-jawaban yang sudah diberi kode kategori jawaban kemudian dimasukkan ke dalam tabel.

3.5. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dikumpulkan dan diolah, selanjutnya dianalisis sesuai dengan data yang dibutuhkan dalam menjawab permasalahan penelitian yang nantinya dapat diperoleh gambaran yang jelas dari keadaan atau kejadian yang diteliti. Setelah data-data terkumpul kemudian dianalisis menggunakan cara analitis kuantitatif. Hasil analisis merupakan ringkasan dari semua data untuk mendeskripsikan secara kuantitatif semua variabel yang diteliti dan berguna untuk penarikan kesimpulan. Tujuan analisis data untuk memudahkan dalam memahami dan menginterpretasikan data serta mencerminkan hubungan antara masalah yang diteliti.

Pada penelitian kuantitatif, analisis data adalah kegiatan setelah data seluruh responden terkumpul. Menurut Sugiyono (2012), kegiatan analisis data adalah:

“Mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variable dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel

yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir ini tidak dilakukan.”

Teknik analisis dalam mengolah data ordinal, menggunakan statistik non-parametrik mencakup frekuensi, median dan modus, *Spearman Rank-Order Correlation* dan analisis varian. Tahap-tahap dalam menganalisis data yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menetapkan nilai distribusi frekuensi.
2. Menetapkan nilai modus.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Responden

Deskripsi responden diperoleh berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang diberikan secara langsung kepada mahasiswa disabilitas yang sudah pernah berkunjung ke Perpustakaan. Responden dapat dirinci melalui jenis kelamin, pendidikan, Pekerjaan responden dan asal fakultas sebagaimana dijelaskan pada tabel 4.1, 4.2, 4.3 dan 4.4.

Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	JenisKelamin	Frekuensi(Orang)	Persentase(%)
1.	Laki-Laki	55	55
2.	Perempuan	45	45
TOTAL		100	100%

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-lakisebanyak65responden (65%) lebih banyak dibandingkan dengan responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 45 responden (45%).

Tabel 4.2 Responden berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi(Orang)	Persentase(%)
1.	S1	67	67%
2.	S2	11	11%
3.	S3	9	9%
4.	Diploma	13	13%

TOTAL	20	100%
--------------	----	------

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden yang berpendidikan S1 berjumlah 67 responden (67%), S2 berjumlah 11 responden (11%), S3 berjumlah 9 responden (9%), dan diploma berjumlah 13 responden (13%).

Tabel 4.3 Responden berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi(Orang)	Persentase(%)
1.	Dosen	6	6%
2.	Tenaga Kependidikan	2	2%
3.	Mahasiswa	87	87%
4.	PihakLuar UB	5	5%
TOTAL		20	100%

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan bahwa responden yang merupakan dosen berjumlah 6 responden (6%), Tenaga Kependidikan berjumlah 2 responden (2%), mahasiswa berjumlah 87 responden (87%), dari pihakluar UB berjumlah 5 responden (5%).

4.2 Deskripsi Variabel

Deskripsi variable dari masing-masing item dimaksudkan untuk mengetahui distribusi frekuensi dan nilai modus dari jawaban reponden atas pertanyaan yang telah diajukan melalui kuesioner.

4.2.1 Deskripsi Variabel Sistem, Mekanisme dan Prosedur(X1)

Data variable Sistem, Mekanisme dan Prosedur diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden yang memuat item pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel 4.4

Tabel 4.4Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Item	JawabanResponden				Modus
	SS	S	TS	STS	
<i>XI.1</i>	21	72	7	0	3

Keterangan :

XI.1 = Kemudahan prosedur cara pelayanan WA Hotline Perpustakaan UB

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diperoleh penjelasan mengenai distribusi frekuensi dan nilai modus dari item *XI.1* yaitu kemudahan prosedur cara

pelayanan WA Hotline Perpustakaan UB diperoleh jawaban 21 responden menyatakan sangat setuju, 72 responden menyatakan setuju, 7 responden menyatakan tidak setuju, dan 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Nilai modus untuk item *X1.1* adalah 3 artinya sebagian besar pemustaka **Setuju** bahwa prosedur cara pelayanan Admin WA Hotline Perpustakaan UB mudah.

4.2.2 Deskripsi Variabel Waktu Penyelesaian(X2)

Data variable waktu penyelesaian diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden yang memuat item pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel 4.5

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Waktu Penyelesaian

Item	Jawaban Responden				Modus
	SS	S	TS	STS	
<i>X2.1</i>	27	63	10	0	3

Keterangan :

X2.1 = Kecepatan pelayanan WA Hotline Perpustakaan UB

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diperoleh penjelasan mengenai distribusi frekuensi dan nilai modus dari item *X2.1* yaitu kecepatan pelayanan WA Hotline Perpustakaan UB, diperoleh jawaban 27 responden menyatakan sangat setuju, 63 responden menyatakan setuju, 10 responden menyatakan tidak setuju, dan 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Nilai modus untuk item *X2.1* adalah 3 artinya sebagian besar pemustaka **Setuju** bahwa pelayanan Admin WA Hotline Perpustakaan UB cepat. Namun ada saran dari responden no 26 :

“Perlu ditambahkan untuk jam layanan WA hotline Perpustakaan menjadi 24 jam, jadi perlu ditambah admin WA hotline Perpustakaannya, agar chat di luar jam kerjabisa tetap dilayanidengan cepat”.

4.2.3 Deskripsi Variabel Kompetensi Pelaksana(X3)

Data variable Kompetensi Pelaksana diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden yang memuat item pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel 4.6

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kompetensi Pelaksana

Item	Jawaban Responden				Modus
	SS	S	TS	STS	
<i>X3.1</i>	14	83	3	0	3

Keterangan :

X3.1 = Kemampuan admin WA Hotline Perpustakaan dalam memberikan informasi

Berdasarkan tabel 4.6 dapat diperoleh penjelasan mengenai distribusi frekuensi dan nilai modus dari item *X3.1* yaitu Kemampuan admin WA Hotline Perpustakaan dalam memberikan informasi, diperoleh jawaban 14 responden menyatakan sangat setuju, 83 responden menyatakan setuju, 3 responden menyatakan tidak setuju, dan 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Nilai modus untuk item *X3.1* adalah 3 artinya sebagian besar pemustaka **Setuju** bahwa admin WA Hotline Perpustakaan UB mampu memberikan informasi sesuai kebutuhan pemustaka.

4.2.4 Deskripsi Variabel Perilaku Pelaksana (X4)

Data variable Perilaku Pelaksana diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden yang memuat item pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel 4.7

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Perilaku Pelaksana

Item	Jawaban Responden				Modus
	SS	S	TS	STS	
<i>X4.1</i>	56	41	3	0	4

Keterangan :

X4.1 = Sikap Admin WA Hotline dalam memberikan informasi

Berdasarkan tabel 4.7 dapat diperoleh penjelasan mengenai distribusi frekuensi dan nilai modus dari item *X4.1* yaitu Sikap Admin WA Hotline dalam memberikan informasi, diperoleh jawaban 56 responden menyatakan sangat setuju, 41 responden menyatakan setuju, 3 responden menyatakan tidak setuju, dan 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Nilai modus untuk item *X4.1* adalah 4 artinya sebagian besar pemustaka **Sangat Setuju** bahwa admin WA

Hotline Perpustakaan UB bersikap ramah dan sopan dalam membalas chat dari pemustaka.

4.2.5 Deskripsi Variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan(X5)

Data variable penanganan pengaduan, saran dan masukan diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden yang memuat item pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel 4.8

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Item	JawabanResponden				Modus
	SS	S	TS	STS	
X5.1	16	78	6	0	3

Keterangan :

X5.1 = PenangananPengaduan, Saran dan MasukanlewatLayanan WA Hotline

Berdasarkan tabel 4.8 dapat diperoleh penjelasan mengenai distribusi frekuensi dan nilai modus dari item X5.1 yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan lewat Layanan WA Hotline, diperoleh jawaban 16 responden menyatakan sangat setuju, 78 responden menyatakan setuju, 6 responden menyatakan tidak setuju, dan 0 responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Nilai modus untuk item X5.1 adalah 3 artinya sebagian besar pemustaka **Setuju** bahwa aduan, saran, dan masukan lewat WA Hotline Perpustakaan UB dilayani dan ditindaklanjuti dengan baik.

V. PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan dapat ditarik kesimpulan:

1. Pemustaka bisa dikatakan puas dengan layanan WA Hotline Perpustakaan UB. Hal tersebut dapat dilihat dari 5 (tiga) variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pemustaka disabilitas terhadap layanan Perpustakaan UB yang diperoleh nilai modus dari semua variabel adalah 3 yang artinya para pemustaka puas dengan layanan WA Hotline Perpustakaan UB.
2. Variabel Sistem, Mekanisme dan Prosedur (X1) dapat disimpulkan bahwa Prosedur pelayanan WA Hotline perpustakaan UB adalah mudah, karena nilai modus dari variabel X1 adalah 3.
3. Variabel Waktu Penyelesaian(X2) dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Admin WA Hotline Perpustakaan UB adalah cepat, karena nilai modus dari variabel X2 adalah 3. Namun perlu ditambahkan lagi jam layanan WA hotline perpustakaan menjadi 24 jam
4. Variabel Kompetensi Pelaksana(X3) dapat disimpulkan bahwa kemampuan admin WA Hotline Perpustakaan UB dalam memberikan informasi adalah baik, karena nilai modus dari variabel X3 adalah 3.
5. Variabel Perilaku Pelaksana(X4) dapat disimpulkan bahwa sikap admin WA Hotline Perpustakaan UB dalam memberikan informasi adalah sangat baik, karena nilai modus dari variabel X4 adalah 4.
6. Variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan(X5) dapat disimpulkan bahwa aduan, saran, dan masukan lewat WA hotline Perpustakaan UB dilayani dan ditindaklanjuti dengan baik, karena nilai modus dari variabel X5 adalah 3.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah

1. Kinerja admin Layanan WA Hotline Perpustakaan UB sudah baik. Namun perlu ditambah untuk jam layanan WA hotline Perpustakaan menjadi 24 jam,

jadi perlu ditambah juga admin WA hotline Perpustakaan, agar chat di luar jam kerja bias tetap dilayani dengan cepat.

2. Bagi peneliti berikutnya sebaiknya mengkaji variabel-variabel lain yang berhubungan dengan layanan disabilitas yang belum dikaji dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian: suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwarr. 2013. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Basuki, S. (1992). *Teknik Dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia.
- Darmawan, Deni. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Fatmawati, E. (2013). Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL ke LibQUAL +TM. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 13(2). Retrieved from <http://journal.ipb.ac.id/index.php/jpi/article/view/9511>
- Kementerian Pendidikan dan Budaya RI. Penataan Linieritas Guru Bersertifikat Pendidik, Pub. L. No. 46 (2016). Retrieved from <http://psma.kemdikbud.go.id/index/home/lib/files/PERMENDIKBUD%20NO%2046%20TAHUN%202016.pdf>
- Kyrillidou, M. (2009). Item Sampling in Service Quality Assessment Surveys to Improve Response Rates and Reduce Respondent Burden: The “libqual+® Lite” Randomized Control Trial (rct). University of Illinois at Urbana-Champaign. Retrieved from <https://search.proquest.com/openview/cfbbbffd17c6ed8e0b5c01b7e2aa2e25/?pq-origsite=gscholar&cbl=18750&diss=y>
- Narbuko, Cholid; Achmadi, Abu. 2007. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: 2007.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
- Rahayuningsih. (2014). Mengukur Kepuasan Pemustaka : Menggunakan Metode LibQual+TM. Yogyakarta: Graha Ilmu. Retrieved from <http://www.library.usd.ac.id/web/index.php?pilih=search&p=1&q=0000124567&go=Detail>
- Rahayuningsih, & Dr. Partini, S. U. (2013). Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Jasa Layanan Menggunakan Metode Libqual+tm. Universitas Gadjah Mada. Retrieved from http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=60882
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. 2006. *Metode Penelitian: Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Sulistyo-Basuki. 2010. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Tjiptono, F. 2000. *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2007. *Service, Quality, dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang
Perpustakaan,
<http://www.bkkbn.go.id/arsip/Documents/Perpustakaan/ALIH%20MEDIA%202012/013/2.%20UndangUndang%20Republik%20Indonesia%20Nomor%2043%20Tahun%202007.pdf>,

PENGARUH PEMANFAATAN KOLEKSI REPOSITORY BERBASIS E-PRINT TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA: STUDI PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BRAWIJAYA

Oleh:

**Dra. Widia Permana, S.Sos., M.AB
Maria Desi Swista Dewi, S.Pd., S.Hum**

Perpustakaan Universitas Brawijaya

ABSTRAK

Penelitian tentang Pengaruh Pemanfaatan Koleksi Repository berbasis *e-print* terhadap Kepuasan Pengguna: studi pada Perpustakaan UB merupakan penelitian lanjut yang dilakukan oleh pustakawan UB setelah melakukan perubahan *software repository*, yang semula menggunakan *software Brawijaya Knowledge Garden (BKG)* beralih menggunakan *e-print*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana pemanfaatan koleksi repository untuk dijadikan sumber bahan rujukan dan faktor apa saja yang mempengaruhi pemanfaatan koleksi repository berbasis *e-print* untuk mencapai kepuasan pengguna dalam mendukung penyusunan karya ilmiahnya. Jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden. Metode analisis pada penelitian ini diuji dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 23 melalui tahapan analisis regresi sederhana serta uji hipotesis. Hasil dari penelitian ini adalah variabel Pemanfaatan Koleksi Repository berbasis *e-print* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil SPSS dapat dilihat nilai F hitung sebesar 86.233 dan dari pengujian parsial menunjukkan t hitung sebesar 4.394. Baik Uji F maupun Uji T menghasilkan nilai yang lebih besar dari pada F table maupun t tabel, sehingga dapat dikatakan bahwa pemanfaatan koleksi repository berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Ketersediaan Koleksi, Kemudahan akses, Pemanfaatan Koleksi dan Kepuasan Pengguna.

ABSTRACT

Research on the Effect of Utilization of e-print-based Repository Collections on User Satisfaction: a study in UB's Library is a follow-up study conducted by UB's librarians after making changes to the software repository, which was originally used by Brawijaya Knowledge Garden (BKG) software, switched to using e-print. This study aims to determine the extent to which the use of repository collections is used as a source of reference material and what factors influence the utilization of e-print-based repository collections to achieve user satisfaction in supporting the preparation of scientific works. The number of samples used is 100 respondents. The analytical method in this study was tested using SPSS version 23 through the stages of simple regression analysis and hypothesis testing. This research shows that the variable of e-print-based Repository Collection Utilization has a significant effect on user satisfaction. From the SPSS results, the calculated F value is 86,233 and from the partial test, the t count is 4,394. Both the F-Test and T-Test yield a value greater than the F table and t table, so it can be said that the utilization of the repository collection influences user satisfaction.

Keywords: Collection Availability, Ease of Access, Collection Utilization, and User Satisfaction.

1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Koleksi repository pada perpustakaan perguruan tinggi merupakan koleksi yang mempunyai peran sangat penting dalam mendukung mahasiswa menyelesaikan karya ilmiahnya sebagai persyaratan tugas akhir untuk mencapai kelulusannya. Oleh karena itu koleksi repository harus dikelola dengan baik agar mudah ditemukan kembali (*information retrieval*) dan dimanfaatkan secara maksimal oleh civitas akademika.

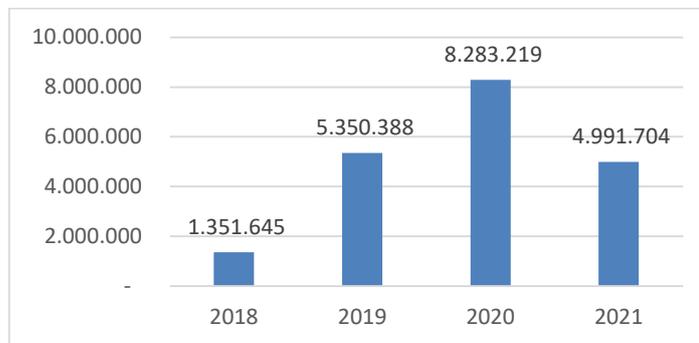
Perpustakaan Universitas Brawijaya (UB) sejak tahun 2006 sudah menerapkan pengelolaan *institutional repository* (IR) menggunakan software buatan sendiri yang dikenal dengan *Brawijaya Knowledge Garden* (BKG), yang merupakan *software* berisi semua koleksi *grey literature* (literature kelabu) naskah ilmiah yang dimiliki dan diunggah ke dalam sistem BKG dalam bentuk file .pdf dan .jpg (gambar).

Seiring dengan kemajuan teknologi maka diperlukan kelengkapan informasi repository harus disebar dan dapat di akses oleh pemustaka, maka sejak tahun 2017 UPT Perpustakaan UB menggunakan *software e-print* untuk mengolah *institutional repository*. Dalam mengolah koleksi repository institusi tentunya tidak mudah sebab terkait dengan kesiapan *hardware* dan *software* yang diperlukan untuk mendukung *software* yang telah ditentukan untuk digunakan.

Pada tahun 2019 Perpustakaan UB menjalankan kebijakan baru terkait serah simpan koleksi repository untuk karya ilmiah mahasiswa dengan wajib mengunggah (*upload*) mandiri dan tanpa menyerahkan koleksi cetak (*hard copy*) nya disebabkan terjadi pandemi. Hal ini merupakan tantangan bagi perpustakaan bagaimana untuk tetap bisa memberikan layanan secara daring guna memenuhi kebutuhan informasi ilmiah dan mencapai kepuasan penggunaannya.

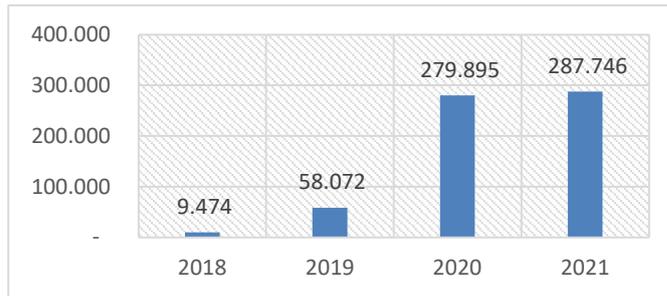
Perpustakaan UB senantiasa berupaya untuk selalu meningkatkan kemampuan penyediaan berbagai sumber informasi ilmiah dalam elektronik, bersifat lokal, nasional maupun internasional, meningkatkan dan memaksimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sebagai penunjang penyelenggaraan sistem perpustakaan dalam memberikan layanan *excellence* dan memuaskan *stakeholder*.

Data pengguna yang mengunjungi situs repository.ub.ac.id tercatat untuk tahun 2018 sebanyak 1.351.645, tahun 2019 sebanyak 5.350.388, tahun 2020 sebanyak 8.283.219, tahun 2021 terjadi penurunan yaitu sebanyak 4.992.704 disebabkan *serverdown* pada bulan Maret sampai September selama 7 (tujuh) bulan, namun Perpustakaan UB telah melakukan percepatan pemulihan koleksi repository melalui kegiatan kerja lembur selama 1 (satu) minggu. Berdasarkan data tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa minat terhadap koleksi repository sangat tinggi sehingga perlu penanganan lebih baik dan professional untuk mencapai kepuasan pengguna (*end user*) Adapun kunjungan online selama tiga selama 4 (empat) tahun terakhir dapat dilihat pada gambar 1 di bawah ini:



Gb. 1 Kunjungan Online Repository UB tahun 2018 s/d 2021

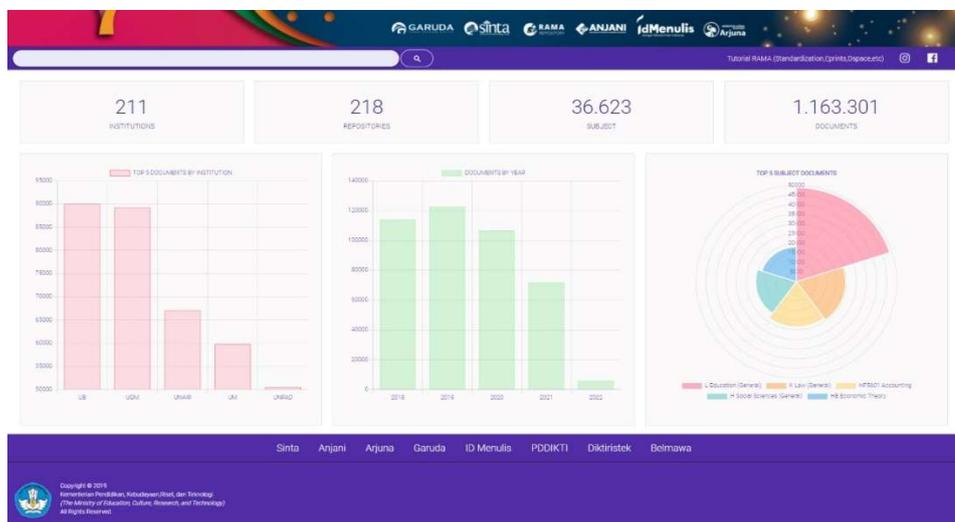
Data koleksi repository yang diunduh tercatat tahun 2018 sebanyak 9.474, tahun 2019 sebanyak 58.072, tahun 2020 sebanyak 279.895, tahun 2021 terjadi kenaikan yaitu sebanyak 287.746. Berdasarkan data tersebut di atas maka hal ini menunjukkan bahwa di masa pandemi bahwa unduh koleksi repository tidak menjadikan kendala guna mendukung karya tulis mahasiswa, artinya koleksi repository sangat dibutuhkan dan dimanfaatkan oleh pengguna, namun masih belum diketahui sejauhmana pemanfaatan koleksi repository perpustakaan UB untuk mencapai kepuasan pengguna dalam pemenuhan kebutuhan informasi ilmiahnya. Adapun koleksi repository yang diunduh selama tiga selama 4 (empat) tahun terakhir dapat dilihat pada gambar 2 di bawah ini:



Gb. 2 Koleksi repository yang di unduh tahun 2018 s/d 2021

Berdasarkan data pada gambar 2 tersebut di atas maka dapat diketahui bahwa pemanfaatan koleksi repository cukup tinggi, namun masih belum dapat diketahui variable yang mempengaruhi pemanfaatan dari koleksi repository untuk pengguna untuk mencapai kepuasan pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi ilmiahnya.

Repository Perpustakaan UB merupakan ranking 1 di Indonesia dari <https://rama.kemdikbud.go.id/>, ini merupakan prestasi yang luar biasa setelah server repository Perpustakaan UB mengalami down dan memerlukan perjuangan keras untuk memulihkan kondisi kembali seperti semula. Capaian ini dapat di lihat pada gambar 3 di bawah ini :



Gb. 3 Ranking repository RAMA Kemendikbud RI

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 9 tahun 2014 tentang jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya pada butir V Pengembangan profesi pustakawan disampaikan bahwa membuat karya tulis / karya ilmiah berupa tinjauan atau

ulasan ilmiah dengan gagasan sendiri dalam bidang kepustakawanan merupakan suatu prasyarat untuk kenaikan pangkat baik dipublikasikan maupun tidak bagi semua jenjang, sehingga mengharuskan pustakawan UB dituntut untuk mampu menuliskan ide-idenya dalam bentuk karya ilmiah.

Penelitian tentang Pengaruh Pemanfaatan Koleksi Repository terhadap berbasis *e-print* terhadap Kepuasan Pengguna: studi pada Perpustakaan UB merupakan penelitian lanjut yang dilakukan oleh pustakawan UB setelah melakukan perubahan *software repository*, yang semula menggunakan *software Brawijaya Knowledge Garden (BKG)* beralih menggunakan *e-print*. Koleksi repository yang disajikan oleh Perpustakaan UB masih belum dapat diketahui sejauhmana pemanfaatannya untuk dijadikan sumber bahan rujukan dan faktor apa saja yang mempengaruhi pemanfaatan koleksi repository berbasis *e-print* untuk mencapai kepuasan pengguna dalam mendukung penyusunan karya ilmiahnya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas maka permasalahan pokok yang dapat dirumuskan adalah : Bagaimana pengaruh variabel Pemanfaatan Koleksi Repository berbasis e-print Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas Brawijaya?

2. KONSEP TEORI

2.1 Ketersediaan Koleksi

Menurut Darmayanti (2017), ketersediaan koleksi adalah kesiapan koleksi yang telah dikumpulkan, diolah, dan disimpan untuk kemudian dilayankan dan disebarluaskan informasinya kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Sedangkan menurut Sutarno ketersediaan koleksi bahan pustaka adalah adanya sejumlah koleksi atau bahan pustaka yang dimiliki oleh suatu perpustakaan dan cukup memadai jumlah koleksinya dan koleksi tersebut disediakan agar dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Suwarno (2011) juga mengatakan bahwa ketersediaan koleksi perpustakaan adalah bahan perpustakaan yang dimiliki oleh suatu perpustakaan memadai agar dapat dimanfaatkan oleh pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Dari beberapa pendapat menunjukkan bahwa ketersediaan koleksi adalah koleksi perpustakaan yang

dimiliki oleh perpustakaan sebagai sarana informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Tujuan ketersediaan koleksi adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, sehingga tersedianya koleksi perpustakaan menimbulkan kegemaran pemustaka dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan. Menurut Sutarno beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam melihat ketersediaan koleksi perpustakaan seperti, Jumlah koleksi, Kualitas koleksi, Variasi jenis koleksi, dan Kemutakhiran Koleksi.

Sedangkan menurut Nasution (2015) indikator ketersediaan koleksi terbagi menjadi 3, yaitu:

- a. Relevansi koleksi Relevansi koleksi perpustakaan adalah kesesuaian bahan informasi dengan keperluan pemustaka, hal ini dimaksudkan agar perpustakaan memiliki nilai dan berdaya guna bagi pemustaka
- b. Kemutakhiran koleksi
Kemutakhiran koleksi perpustakaan maksudnya adalah dalam pengembangan bahan informasi ini perlu antisipatif dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan bidang cakupan perpustakaan itu sendiri.
- c. Kemudahan dalam mengakses koleksi
Kemudahan dalam mengakses koleksi perpustakaan adalah salah satu cara untuk memudahkan dan menghemat waktu pengguna dalam mencari dan menelusur koleksi yang dibutuhkan.

2.2 Kemudahan Akses Informasi

Pengertian akses informasi berdasarkan Peraturan Kementrian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia yaitu kemudahan yang diberikan kepada seseorang atau masyarakat untuk memperoleh informasi publik yang dibutuhkan. Akses informasi menyangkut tentang ketersediaan bahan perpustakaan yang memadai, kekuatan koleksi/bahan pustaka yang dimiliki, cakupan isi/ruang lingkup (*content/scope*), aktualitas, bimbingan pemustaka untuk menelusur informasi di perpustakaan dari pustakawan, maupun tingkat kecepatan waktu akses (*timeliness*) informasi di perpustakaan. Kemudahan dalam mengakses informasi di perpustakaan merupakan hal yang penting karena setiap pengguna

perpustakaan selalu menginginkan kemudahan dan keakuratan dalam mengakses informasi.

2.3 Kepuasan Pengguna

Pengertian Kepuasan Pengguna menurut Zainuddin (2008) mendefinisikan bahwa kepuasan “sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya”. Mirfayana (2015) menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Menurut Rakib (2013) kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja layanan, respon terhadap keinginan pengguna, kompetensi petugas, pengaksesan; mudah, murah, cepat dan tepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali dan waktu layanan. Menurut Mirfayana (2015) kepuasan pemustaka adalah hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang yang membandingkan hasil yang dirasakan pengguna dengan harapannya.

Kepuasan pengguna dapat terpenuhi melalui penyedia jasa dan ketersediaan informasi serta kenyamanan yang sesuai dengan harapan pengguna. Pelanggan hanya sadar akan kegagalan, kejelekan dan ketidakpuasan, bukan pada keberhasilan serta kepuasan. Jadi persepsi atas pelayanan yang diterima oleh pengguna tergantung pada harapan mereka atas pelayanan yang diterima. Jika perlakuan yang diterima pengguna lebih baik daripada yang diharapkan, maka hal itu merupakan pelayanan yang bermutu tinggi. Jika perlakuan yang diterima pengguna kurang dari yang diharapkannya maka akan disebut sebagai pelayanan yang buruk. Kepuasan pengguna dalam layanan perpustakaan sangat penting untuk diketahui karena dengan melakukan pengukuran kepuasan pengguna dalam layanan perpustakaan elemen yang berhubungan dengan pemecahan masalah akan dapat diketahui. Selain itu menurut Sutarsya (2013) pengukuran kepuasan pengguna juga dapat dijadikan sebagai bahan *self diagnosis*, yaitu membandingkan kinerja dari waktu ke waktu, yang akan bermanfaat untuk mendapatkan sasaran yang baik dan jelas dalam melakukan aktivitas selanjutnya.

2.4 Pemanfaatan Koleksi

Kata pemanfaatan berasal dari kata manfaat yang berarti guna, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti suatu proses, cara atau perbuatan memanfaatkan/menggunakan, berarti dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan koleksi adalah suatu proses yang dilakukan oleh pemustaka dalam memanfaatkan informasi yang terdapat pada bahan pustaka. Pemanfaatan bahan pustaka sangat penting dalam kegiatan menambah pengetahuan, karena dengan memanfaatkan bahan pustaka yaitu dengan membaca seseorang dapat menganalisis aspek-aspek yang dibaca pada bahan pustaka. Dengan demikian dapat diketahui memanfaatkan bahan pustaka akan memperoleh informasi, pengetahuan, keterampilan, motivasi maupun fakta seperti yang disajikan dalam bahan pustaka.

Koleksi pada sebuah perpustakaan memegang peranan yang sangat penting, karena produk utama yang ditawarkan oleh sebuah perpustakaan adalah ketersediaan koleksi yang lengkap dalam perpustakaan. Koleksi harus disesuaikan dengan kebutuhan pemakainya. Koleksi merupakan daya tarik utama dari sebuah perpustakaan. Salah satu aspek penting untuk membuat perpustakaan itu banyak digunakan oleh pemustaka adalah ketersediaan koleksi yang memadai dan memenuhi kebutuhannya. Oleh karena itu setiap perpustakaan perlu membangun koleksi yang kuat demi kepentingan pemustakanya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang mana metode ini digunakan untuk menggambarkan atau melakukan analisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono. 2016). Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, menurut Sugiyono (2016) penelitian kuantitatif merupakan suatu metode penelitian yang memiliki maksud memperoleh data dalam bentuk angka atau penelitian kualitatif yang dinyatakan dalam angka.

4. PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini diambil sebanyak 100 orang yang telah menjadi responden. Uji Instrumen dari penelitian yang terdiri atas uji validitas dan uji realibilitas, hasil yang diperoleh yaitu uji validitas dengan nilai signifikansi lebih besar dari r table yang berarti tiap-tiap item variabel adalah *valid*, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item tersebut dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Dilanjutkan dengan uji reliabilitas dengan menggunakan *alpha cronbach* yang dimana setiap variable ditemukan sudah reliable karena nilai dari *alpha cronbach* lebih besar dari 0,6. Pengujian berikutnya melalui uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, dan uji heteroskedastisitas. Pada uji normalitas, dimana pengujian dilakukan dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnof, dengan nilai signifikan yang dimana nilai tersebut lebih besar dari 0,05 artinya unstandardized terdistribusi normal. Pembuktian ini dapat dilihat pada table Hasil Uji Normalitas. Pada uji heteroskedastisitas dengan menggunakan diagram satterplot menyebar dan tidak membentuk pola tertentu maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa sisaan mempunyai ragam homogen (konstan) atau dengan kata lain tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan teknik analisis regresi sederhana dengan hasil temuan dalam tabel persamaan regresi. Pemanfaatan koleksi repositori (X1) terhadap kepuasan pengguna memiliki arah positif, yang dimana apabila Pemanfaatan Koleksi repositori (X1) mengalami kenaikan maka akan menyebabkan meningkatnya Kepuasan Pengguna.

4.1 Pengaruh Simultan Pemanfaatan koleksi repositori Terhadap Kepuasan Konsumen

Uji F dilakukan untuk menguji hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Pemanfaatan koleksi repositori terhadap Kepuasan pengguna secara simultan. Pengujian yang dilakukan memperoleh nilai signifikansi lebih besar dari nilai yang ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pemanfaatan koleksi repositori, terhadap kepuasan pengguna secara simultan. Jika dilihat dari besaran nilai dominasi yang diperoleh, maka

pemanfaatan koleksi repositori memiliki pengaruh sebanyak 46,8 % dalam mempengaruhi kepuasan pengguna, sedangkan sisanya 53.2 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.2 Pengaruh Pemanfaatan koleksi repositori Terhadap Kepuasan Pengguna

Pada hasil analisis menggunakan metode regresi linier sederhana, diperoleh nilai t hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel, t hitung sebesar 4.394 dan t table 1.6604 sehingga variabel pemanfaatan koleksi repositori memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Jika dilihat dari nilai signifikansinya yang lebih kecil dari nilai alpha yang dipakai, dapat disimpulkan pemanfaatan koleksi repositori mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Koleksi repositori perpustakaan pada saat ini memegang peranan yang sangat penting, karena menjadi produk utama yang ditawarkan oleh perpustakaan Universitas Brawijaya kepada pengguna perpustakaan. Koleksi harus disesuaikan dengan kebutuhan pemakainya. Koleksi repositori menjadi daya tarik utama bagi pengguna dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Dapat dikatakan aspek penting untuk membuat perpustakaan itu banyak digunakan oleh pemustaka adalah ketersediaan koleksi yang memadai dan memenuhi kebutuhan pengguna. Oleh karena itu setiap perpustakaan perlu membangun koleksi yang kuat demi kepentingan pemustakanya.

4.3 Implikasi Hasil Penelitian

Setelah dilakukan penelitian mengenai pemanfaatan koleksi repositori terhadap kepuasan pengguna serta melakukan pengujian statistik dan analisis – analisis lainnya. Berdasarkan penelitian tersebut menghasilkan bahwa koleksi yang tepat sasaran dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi pengguna perpustakaan. Dalam penelitian ini berfokus pada koleksi repositori yang ternyata menjadi pilihan utama pengguna/mahasiswa memanfaatkan koleksi tersebut guna mendukung tugas kuliah/akhir mereka. Melalui penelitian ini juga memberikan manfaat bagi perpustakaan untuk lebih memahami kebutuhan pengguna, sehingga perpustakaan dengan mudah memberikan layanan yang tepat sasaran.

Dengan memperhatikan perilaku pengguna perpustakaan, maka perpustakaan dapat dengan mudah melakukan prediksi bahkan menggiring persepsi pengguna menuju sasaran yang dikehendaki oleh perpustakaan. Penyediaan kolom komentar yang terbuka pada kuesioner memberikan gambaran dan informasi penting terkait kendala pengguna dalam memanfaatkan koleksi digital perpustakaan. Dari hasil jawaban responden secara terbuka melalui kolom jawaban banyak yang menyampaikan bahwa pengguna sampai saat ini belum mendapati kendala saat memanfaatkan koleksi perpustakaan. Akan tetapi ada juga yang memberikan jawaban yang mendapatkan kendala seperti kesulitan akses repository dan jurnal karena belum mengetahui cara aksesnya, kesulitan saat mengunduh serta kendala jaringan internet yang tidak stabil. Dari kolom jawaban terbuka ini menjadi evaluasi perpustakaan supaya dapat melakukan pembenahan layanan yang lebih baik lagi. Sehingga dengan memberikan perbaikan yang membangun dalam layanan perpustakaan akan mempengaruhi antusias pengguna untuk lebih maksimal dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan.

5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian mengenai pengaruh pemanfaatan koleksi repository berbasis e-print terhadap kepuasan pengguna dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Pemanfaatan koleksi repository berbasis e-print memberikan dampak yang positif serta mampu mendorong terciptanya kepuasan pengguna dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan secara global, dengan layanan repository yang memberikan referensi dalam mendukung tugas kuliah/tugas akhir mahasiswa sehingga mampu memberikan kemudahan dan pemahaman pengguna tentang manfaat pentingnya layanan koleksi perpustakaan terutama koleksi repository. Penggunaan layanan repository sebagai sarana layanan online perpustakaan untuk mampu beradaptasi dengan era global saat ini. Sedangkan berdasarkan hasil jawaban terbuka dari pertanyaan yang dilontarkan kepada responden mengenai kendala saat akses ke repository dapat disimpulkan juga bahwa hampir dari 80% responden tidak mengalami kendala dan koleksi repository sangat membantu

pengguna/mahasiswa dalam menyelesaikan tugas akhir. Dan 20% diantaranya kendala yang pengguna alami pada umumnya kesulitan saat mengakses dan mengunduh koleksi repository karena belum mengetahui cara aksesnya, serta kendalanya padajaringan internet yang terkadang tidak stabil.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan dan Praktek*. Cet. 15. Jakarta: Rineka Cipta
- Almah, Hildawati. (2012) *Pemilihan dan Pengembangan Koleksi Perpustakaan*. Makassar: Alauddin University Press.
- Darmayanti B., Nur Eka (2017). *Relevansi Ketersediaan Koleksi Dengan Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana UIN Alauddin Makassar (Skripsi)*, Makassar: UIN Alauddin Makassar.
- Darmawan, Deni. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- DeVrye, Catherine. (1997). *7 Strategi Menuju Sukses*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Fatmawati, E. (2011). *Matabaru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LibQUAL +TM*. Jakarta: Sagung Seto.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hasan, Alwi dkk. (2005) *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka.
- Jogiyanto (2008). *Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Andi Publisher: Yogyakarta.
- Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2017, Juli 14). *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus*. Retrieved Februari 25, 2022, from Perpustakaan Nasional Republik Indonesia:
<http://perpusnas.go.id/assets/uploads/2017/07/Perka-14-2017-SNPPerpustakaan-Khusus.pdf>

- Mansjur, S. (2004, Desember 1). Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian. Seri Pengembangan Perpustakaan Pertanian no. 32, pp. 5-6.
- Mirfayana. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Ruang Baca Perpustakaan Universitas Muhamadiyah Makassar. Makassar: Universitas Muhamadiyah Makasar.
- Moeliono, dkk, (1989) Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka.
- Nasution, Y.H, (2015) Pengaruh ketersediaan koleksi terhadap pemanfaatan koleksi pada perpustakaan Skripsi, Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (2010, Juli 12). Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 10/Per/M./KOMINFO/07/2010. Retrieved September 16, 2017, from Perpustakaan Nasional Republik Indonesia:
<https://jdih.kominfo.go.id/.../peraturan+menteri+komunikasi+dan+informatika+nomor>.
- Prawati, Budi. 2002."Ketrampilan Koleksi", Majalah Ilmiah Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian oleh Peneliti Badan Litbang Pertanian" dalam <http://pustakabogor.net> diakses 22 Februari 2022.
- Priyatna, Suganda. (1996). Motivasi, Partisipasi, dan Pembangunan: Ditinjau dari Sisi Komunikasi, Jakarta: UI Press.
- Rahayuningsih, Fransisca. (2015). Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual+Tm , Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rakib, Fatmawati A. (2013). Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus Di Kota Ternate). <https://media.neliti.com/media/publications/94781-ID-kepuasan-pemustaka-terhadap-layanan-peearp.pdf>. Vol II, No. 4.
- Santy, Gail. (2012). *Library Signage Guidelines- Tips, Tools, and Links*. <https://docmia.com/d/417921>
- Sutarsyah. (2013). Mengukur Kinerja Perpustakaan : Studi Kasus Perpustakaan Kebun Raya Bogor. <http://www.perpusnas.go.id/magazine/mengukur-kinerja-perpustakaanstudi-kasus-perpustakaan-kebun-raya-bogor/>. Vol. 15 No. 1 April 2013.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Penerbit Alfabeta, Bandung.

- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sutarno. (2006). Perpustakaan dan Masyarakat. Jakarta: Sagung Seto.
- Suwarno, Wiji. (2011). Perpustakaan dan Buku, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Wiyarsih. (2015). "Pemanfaatan Koleksi Repository Perpustakaan Fakultas MIPA UGM Menggunakan Eprints". Volume XI Nomor 2.
- Yusuf, Pawit. (1995) Pedoman Praktis Mencari Informasi, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Zainuddin, Z., & Rahmat, H. (2008). Hubungan Intensi Pro-Sosial Pustakawan dengan Kepuasan Pengguna pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (Baperasda) Provinsi Sumatera Utara. Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol. 4, No. 2, Desember 2008

PERAN PERPUSTAKAAN

DALAM MENUMBUHKAN BUDAYA LITERASI PADA KELUARGA

DI ERA DIGITAL Oleh: Perdaning Widyanti

I. Pendahuluan

Citra perpustakaan yang hening dan sepi, tidak akan ditemui di perpustakaan Grahatama di hari Minggu atau hari libur lainnya. Sebaliknya, di hari tersebut, suasana perpustakaan terlihat ceria dengan kehadiran pengunjung berusia muda. Mereka adalah anak-anak yang didampingi oleh orang tuanya yang menjadi pengunjung perpustakaan. Celoteh riang mereka dengan wajah berseri menjadi nuansa tersendiri di perpustakaan di waktu-waktu tersebut. Tujuan orang tua mereka mengajak putra-putrinya ke perpustakaan salah satunya adalah mengenalkan mereka pada buku. Selain itu ada pula yang hanya sekedar ingin mencari suasana baru dalam berekreasi. Namun hampir seluruh orang tua tersebut memiliki tujuan untuk mengalihkan dunia mereka dari layar gawai ke halaman jendela dunia tersebut. Dengan perkembangan teknologi yang terus mengasak kehidupan sehari-hari tanpa terbendung membawa kekhawatiran tersendiri bagi orang tua. Karena tidak hanya orang tua, anak-anak pun menjadi pengguna media digital dalam berbagai bentuknya seperti komputer, *smartphone*, piranti permainan yang nyaris kesemuanya terhubung dengan internet. Kecanduan merupakan salah satu dampak negatif dari penggunaan media digital tersebut yang merupakan pangkal dari masalah lain yang mungkin ditimbulkan seperti gangguan kesehatan dan korban *cyber crime*.

Keprihatinan dan kekhawatiran tersebut kiranya wajar adanya mengingat peran orang tua sebagai pendidik pertama dan utama dalam membentuk kepribadian anak, dimana fungsi tersebut terjadi di lingkungan keluarga. Sebagai unit terkecil di sebuah masyarakat, keluarga berperan sebagai pembentuk karakter anak dimana nilai-nilai budaya yang menjunjung etika peradaban dimulai. Pada era digital, peran orang tua sebagai pendamping dan pembimbing anak agar terhindar dari paparan negatif internet sangat diperlukan. Oleh karena itulah bagi sebagian orang

tua, mengalihkan dunia anak-anak agar tidak melulu berhadapan dengan layar gawai adalah sebuah pilihan yang bijaksana. Dengan memberikan sajian bacaan yang inspiratif akan membuka pola pikir anak yang akan mempengaruhi karakter anak selanjutnya.

II. Rendahnya Budaya Literasi di Indonesia

Berbicara mengenai literasi di Indonesia, tidak akan lepas dari keprihatinan akan rendahnya indeks literasi kita. Menurut hasil survei yang dilakukan CCSU tahun 2016, kebiasaan membaca orang Indonesia terendah no.2 dari 61 negara. Penelitian yang dipublikasikan dengan judul *The World's Most Literate Nations* tersebut menyebutkan bahwa Indonesia berada diatas Botswana (CCSU, 2016)¹. Hasil penelitian tersebut tidak berbeda jauh dengan penelitian UNESCO empat tahun sebelumnya yang menyebutkan bahwa indeks tingkat membaca orang Indonesia 0,001 (Januwati & Yusrini, 2016)². Angka tersebut mengisyaratkan bahwa dari 1000 penduduk Indonesia hanyalah 1 orang yang membaca dengan serius. Tidak berbeda jauh dengan hasil penelitian tersebut, hasil survei yang dilakukan oleh BPS di tahun 2012 mengenai minat baca dan menonton anak Indonesia menunjukkan hanya 17,66% saja anak yang mempunyai minat membaca (Badan Pusat Statistik, n.d.)³.

Berkebalikan dengan minat baca, data dari *wearesocial* di tahun 2017 menyatakan bahwa penduduk Indonesia rata-rata menghabiskan 9 jam untuk menatap layar gadget. Hal ini didukung dengan fakta bahwa 60 juta penduduk Indonesia memiliki gadget, urutan ke-5 dunia. Lembaga riset digital Emarketer bahkan memperkirakan 100 juta penduduk Indonesia menggunakan telepon pintar (Devega, 2017)⁴. Fakta ini didukung oleh survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia pada tahun 2017. Dengan sampel sejumlah 1250 warga yang tinggal di daerah urban, rural-urban, dan rural, diperoleh data bahwa terdapat kenaikan angka penetrasi pengguna internet sebesar 10,56 juta jiwa dibanding tahun sebelumnya yang telah mencapai 132,7 juta jiwa. Riset yang

¹ CCSU. (2016). *WMLN - Rank By Category*. WORLD'S MOST LITERATE NATIONS RANKED 2016. <https://www.ccsu.edu/wmln/rank.html>

² Januwati, E., & Yusrini, F. (2016). *Peringkat Literasi Indonesia, Nomor Dua Dari Bawah*.

<https://www.femina.co.id/trendingtopic/peringkat-literasi-indonesia-nomor-dua-dari-bawah>

³ Badan Pusat Statistik. (n.d.). *Indikator Sosial Budaya 2003, 2006, 2009, 2012, 2015 dan 2018*. Retrieved February 18, 2020, from <https://www.bps.go.id/dynamictable/2017/03/23/1234/indikator-sosial-budaya-2003-2006-2009-2012-dan-2015.html>

⁴

Devega, E. (2017). *TEKNOLOGI Masyarakat Indonesia: Malas Baca Tapi Cerewet di Medsos*. https://www.kominfo.go.id/content/detail/10862/teknologi-masyarakat-indonesia-malas-baca-tapi-cerewet-di-medsos/0/sorotan_media

dilakukan bersama dengan Teknopreneur Indonesia tersebut menunjukkan bahwa dari pengguna internet sejumlah 142, 26 juta jiwa tersebut, 49, 52% diantaranya berusia 19 – 34 tahun. Adapun jenis layanan yang paling banyak digunakan adalah aplikasi chatting (89,35%), disusul media sosial (87,13%). Sedang untuk pemanfaatan bidang pendidikan, hanya 55,3% pengguna internet membaca artikel, disusul kemudian 49,87% melihat video tutorial, dan yang membagikan artikel atau video tersebut hanya 21,73% saja (APJII, 2017)⁵. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa budaya literasi belum menjadi bagian dari keseharian penduduk Indonesia. Salah satu faktor yang mempengaruhi budaya literasi adalah keluarga. Hal ini dikarenakan keluarga merupakan unit terkecil dalam masyarakat yang bertugas menanamkan nilai dan budaya pada diri anak. Peran orang tua sangat penting dalam membiasakan anak untuk terlibat dalam kegiatan literasi. Membaca merupakan salah satu cara yang efektif dalam mendapatkan ilmu pengetahuan dan informasi. Terkait dengan abad informasi saat ini dimana gelombang informasi menyerbu tak terkendali, maka penguasaan akan pendayagunaan informasi menjadi penting. Seperti yang dikemukakan Carla J. Stoffle, bahwa keberhasilan di abad mendatang -pribadi, profesional, sosial dan ekonomi-, bergantung pada kemampuan berpikir secara intelektual dalam masyarakat berbasis pengetahuan (Stoffle & Donnelly, n.d.)⁶. Kemampuan dalam mencari dan mendayagunakan informasi itu disebut *information competency*. III. Peran Keluarga dalam Budaya Literasi Keluarga sebagai lingkungan sosial terkecil yang pertama dikenal oleh anak berperan penting dalam menumbuhkan budaya literasi. Sebagaimana dikemukakan dalam *Family Literacy* yang ditulis oleh Denny Taylor bahwa budaya membaca dalam keluarga dapat dimulai dari pembiasaan dini oleh

orang tua mereka (Anderson et al., 2008) Akulturasi dari budaya baca yang dimulai dari keluarga dilakukan dengan melakukan aktivitas membaca bersama anak-anak. Pada anak usia dini, orang tua dapat membacakan cerita atau mendongeng dengan bersumber pada buku atau

5

APJII. 2017. Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia Survey 2017. Jakarta: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia

6 Stoffle, C. J., & Donnelly, K. M. (n.d.). Literacy 101 for the Digital Age. *American Libraries*, 29, 46–48. <https://doi.org/10.2307/25635237>

bahan bacaan yang ada. Mengunjungi perpustakaan, toko buku atau pameran buku dapat dilakukan untuk menumbuhkan kecintaan anak pada buku. Dengan aktivitas tersebut, anak mempercayai bahwa buku dan aktivitas membaca menyenangkan dan bermanfaat bagi mereka. Budaya literasi, dalam artian budaya baca, penting menjadi landasan bagi anak-anak untuk memasuki dunia digital yang menawarkan bentuk interaksi social baru dengan hadirnya internet. Media sosial seperti *facebook*, *instagram*, *twitter* merupakan contoh interaksi sosial yang tercipta dengan perkembangan internet. Interaksi di ruang maya tersebut menawarkan tata aturan baru yang lebih longgar yang membutuhkan keterampilan dalam berinteraksi secara aktif didalamnya. Namun seperti halnya dua sisi mata uang, kemudahan yang ditawarkan dalam berinteraksi di dunia tersebut juga membawa ancaman baru. Disini peran orang tua menjadi penting dalam sebagai peletak dasar kemampuan berinteraksi secara sehat di dunia maya.

IV. Literasi Informasi menuju Literasi Digital Pemerintah Australia mendefinisikan konsep literasi sebagai kemampuan untuk membaca dan menulis serta menggunakan informasi tertulis dan menulis tersebut untuk berbagai konteks. Kemampuan ini melibatkan kemampuan berbicara, mendengarkan, melihat dan berpikir kritis termasuk di dalamnya pengetahuan budaya yang memungkinkan seseorang untuk mengenali dan menggunakan bahasa untuk berbagai situasi sosial. Dari konsep tersebut, lebih khusus lagi terdapat definisi mengenai literasi informasi yang secara umum dapat didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk mengetahui kebutuhan informasi, mencari, melakukan evaluasi dan menggunakan informasi yang didapat secara efektif dan beretika. Prensky

(2001) menyebutkan ada dua jenis isi dalam literasi, yakni *legacy content* dan *future content*. *Legacy content* adalah kemampuan membaca, menulis, berhitung, berpikir logis, memahami tulisan dan pemikiran masa lampau. *Future content* melibatkan hal yang berbau digital dan teknologi seperti *hardware*, *software*, robotika, dan termasuk didalamnya etika, politik, sosial budaya dan bahasa yang terkait (Prensky, 2001)⁷. Pemikiran tersebut tentunya berdasar pada ⁷ Prensky, M. (2001). *Digital Natives, Digital Immigrants / On The Horizon*. MCB University Press, Vol. 9 No. 5. moz-

perkembangan teknologi informasi yang saat ini sudah sedemikian pesat dan mempengaruhi berbagai sektor sehingga meninggalkannya adalah suatu kemustahilan. Dengan dasar pemikiran tersebut maka lahirlah konsep literasi baru yang dikaitkan dengan penggunaan perangkat digital seperti *search engine*, *email*, *game online*, dan *smart phone*. Penggunaan perangkat digital tersebut tidak hanya melibatkan kemampuan memahami teks tertulis semata, namun juga melibatkan keterampilan khusus seperti memahami makna dari berbagai simbol dan bunyi serta memanipulasinya. Kehadiran gawai berbasis digital menghadirkan lanskap yang kaya media membutuhkan ketrampilan sosial baru untuk dapat terlibat dalam jejaring sosial di dunia maya. Disisi lain, mereka yang saat ini menjadi orang tua, berasal dari generasi berbeda dengan putra-putri yang diasuhnya. Ada semacam kesenjangan dalam pengalaman berhadapan dan berinteraksi dengan gawai. Kesenjangan tersebut kiranya perlu dijembatani agar tidak menjadi semakin jauh dan berakibat pada kesenjangan hubungan orang tua dan anak. Orang tua harus memahami dunia digital yang menjadi dunia tempat putra-putrinya tumbuh. Dengan kata lain, orang tua perlu mempunyai kecakapan digital agar dapat membimbing putra-putrinya di era digital ini dengan baik. Akan tetapi, ada keterbatasan yang dihadapi orang tua dalam memahami dunia digital. Hambatan tersebut dikarenakan pengetahuan yang kurang memadai yang diakibatkan oleh tingkat pendidikan yang rendah dan lingkungan yang kurang mendukung. Hambatan juga dapat berasal dari faktor ekonomi, dimana kondisi ekonomi yang terbatas mengakibatkan ketidakmampuan dalam mengakses konten digital dengan perangkat yang mendukung. Untuk mengatasi hambatan

tersebut diperlukan campur tangan pihak ketiga yang berperan sebagai jembatan, dan pihak yang paling mungkin adalah perpustakaan. Mengapa? Karena perpustakaan merupakan lembaga berperan penting dalam budaya literasi; dengan segala perkembangan makna pada kata *literasi* tersebut. V. Perkembangan Fungsi Perpustakaan dalam Era digital

extension://da5276a3-84dd-4fb2-8f4d-cbc32bb6e1f/enhancedreader.html?openApp&pdf=https%3A%2F%2Fwww.marcpremsky.com%2Fwriting%2FPrensky%2520-2520Digital%2520Natives%2C%2520Digital%2520Immigrants%2520-%2520Part1.pdf Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi, perpustakaan kini hadir dengan sebuah konsep baru yang melibatkan penggunaan teknologi dalam setiap aspek kegiatannya. Surachman (2013)⁸ menyebut konsep tersebut dengan konsep *smart library*, yaitu sebuah konsep yang memanfaatkan teknologi terutama yang berbasis *online* dan *mobile*, layanan 24 x 7, dimana saja, setiap waktu, dan layanan berbasis ruang komunikasi. Era digital yang menawarkan berbagai kemudahan dalam mencari informasi maupun hiburan, membuat perpustakaan yang tercitrakan sebagai tempat tumpukan buku semakin kehilangan daya tarik. Diperlukan usaha lebih untuk menepis image tersebut dengan mengubah orientasi perpustakaan kepada penggunanya. Kenyamanan pemustaka menjadi titik berat dalam meningkatkan layanan selain penyediaan konten-konten digital yang didukung perangkat digital yang memadai. Paradigma perpustakaan sebagai sebuah ruang baca dengan seabreg bukunya kemudian diubah menjadi sebuah ruang yang nyaman untuk berkegiatan. Donald Beagle menawarkan sebuah konsep yang dikenal dengan *Learning Commons*. Dalam konsep tersebut, perpustakaan adalah sebuah ruang yang memfasilitasi kebutuhan generasi digital terhadap ruang yang dapat digunakan sebagai tempat beraktivitas yang didukung oleh teknologi internet (Yusuf, 2015)⁹ Dengan demikian, perpustakaan menjadi sebuah ruang yang nyaman yang mendukung suasana belajar. Untuk itu diperlukan desain perpustakaan yang menarik sesuai dengan selera generasi digital. Dalam konsep tersebut, perpustakaan dapat menjadi pemrakarsa kegiatankegiatan pembelajaran yang menarik. Pembelajaran tersebut dapat terkait dengan literasi informasi, literasi digital, maupun literasi budaya.

Kegiatan tersebut misalnya berupa pelatihan teknik membaca cepat, pelatihan pembuatan video, pelatihan *e-marketing*, hingga pada kursus menari, bahasa, maupun *crafting*.

8

Surachman, Arif. 2013. *Analisis pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use, subjective norm, mobility, dan use situation terhadap niat individu dalam menggunakan M-Library*. Yogyakarta: UGM (Thesis).

9

Yusuf, M. C. (2015). *Learning Commons: Konsep Pengembangan Perpustakaan Perguruan Tinggi Menghadapi Generasi Digital*. *Pustakaloka*, 7(1), 119–128. <https://doi.org/10.21154/PUSTAKALOKA.V7I1.190>

VI. Peran Perpustakaan dalam Literasi Keluarga Akar literasi adalah pada budaya baca. Kemampuan membaca menjadi landasan utama dalam memahami dunia dengan segala perkembangannya. Sebagaimana nilai budaya lain, keluarga merupakan tempat pertama bagi seorang anak untuk mendapatkan nilai tersebut. Dengan pesatnya perkembangan teknologi di era digital, keluarga perlu mengembangkan nilai yang sesuai dengan kepribadian bangsa, Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah dengan mengenalkan nilai-nilai tersebut melalui pengenalan sastra nusantara dan bacaan inspiratif. Orang tua dapat melakukannya dengan memberikan keteladanan. Teladan merupakan metode mendidik yang efektif untuk anak karena anak adalah makhluk peniru paling ulung. Langkah selanjutnya adalah dengan menyediakan bahan bacaan yang sesuai dengan perkembangan usia dan minat anak. Dengan keterbatasan orang tua seperti dalam paparan sebelumnya, diperlukan peran pihak ketiga untuk menjembatannya. Disinilah perpustakaan dapat memainkan perannya. Perpustakaan hendaknya dapat menyediakan bahan bacaan yang tidak dapat dipenuhi setiap keluarga. Untuk itu akses kepada koleksi perpustakaan hendaknya dipermudah baik dengan cara layanan yang menjangkau daerah-daerah terpencil, maupun dengan mempermudah prosedur peminjaman. Seperti yang dilakukan oleh *State Library Western Australia*. Perpustakaan tersebut melakukan program yang disebut dengan *book gifting program*. *Book gifting program* adalah sebuah program literasi keluarga yang dilakukan perpustakaan dengan memberikan buku secara cuma-cuma bagi pembaca berusia dini disertai dengan pendampingan pada

orang tua mengenai program literasi keluarga, termasuk didalamnya memberikan tips bagi orang tua terkait kegiatan literasi dalam keluarga dan memberikan daftar bacaan yang sesuai dengan perkembangan usia anak (Barratt-Pugh & Rohl, 2016)¹⁰. Hal lain yang dapat dilakukan perpustakaan pada era digital ini adalah menjadi jembatan untuk kesenjangan digital antara anak dan orang tua dengan menyediakan akses gratis ke teknologi dan mengadakan pendidikan dan pelatihan yang dibutuhkan untuk menjadi pengguna *software*, media sosial dan internet secara etis.

¹⁰

Barratt-Pugh, C., & Rohl, M. (2016). Evaluation of family literacy programs: A case study of better beginnings, a library-initiated family literacy bookgifting program in Western Australia. *Library Trends*, 65(1), 19–39. <https://doi.org/10.1353/lib.2016.0019>

VII. Kesimpulan

Perpustakaan sebagai lembaga informasi memiliki tugas dan peranan dalam literasi keluarga. Peran tersebut dapat dilakukan dengan menyediakan tempat yang nyaman untuk berkegiatan, menyediakan koleksi untuk berbagai usia, mempermudah akses koleksi dan memberikan pendampingan kepada orang tua dalam literasi keluarga. Terkait dengan perkembangan teknologi, perpustakaan dapat menyediakan koleksi berbasis teknologi digital, menyediakan akses yang mudah dalam penggunaan teknologi internet, dan mengadakan kegiatan pelatihan berkenaan dengan literasi digital.

VIII. Daftar Pustaka

- Anderson, J., Lenters, K., & McTavish, M. (2008). Constructing Families, Constructing Literacy: A Critical Analysis of Family Literacy Websites. *School Community Journal*, 18(1), 61–78. <https://eric.ed.gov/?id=EJ798681>
- APJII. (2017). Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia Survey 2017. Jakarta: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia Badan Pusat Statistik. (n.d.). *Indikator Sosial Budaya 2003, 2006, 2009, 2012, 2015 dan 2018*. Retrieved February 18, 2020, from <https://www.bps.go.id/dynamictable/2017/03/23/1234/indikator-sosial-budaya-2003-2006-2009-2012-dan-2015.html>
- Barratt-Pugh, C., & Rohl, M. (2016). Evaluation of family literacy programs: A case study of better beginnings, a library-initiated family literacy bookgifting program in Western Australia. *Library Trends*, 65(1), 19–39. <https://doi.org/10.1353/lib.2016.0019>
- CCSU. (2016). *WMLN - Rank By Category*. WORLD'S MOST LITERATE NATIONS RANKED 2016. <https://www.ccsu.edu/wmln/rank.html>
- Devega, E. (2017). *TEKNOLOGI Masyarakat Indonesia: Malas Baca Tapi Cerewet di Medsos*. https://www.kominfo.go.id/content/detail/10862/teknologi-masyarakat-indonesia-malasbaca-tapi-cerewet-di-medsos/0/sorotan_media
- Januwati, E., & Yusrini, F. (2016). *Peringkat Literasi Indonesia, Nomor Dua Dari Bawah*. <https://www.femina.co.id/trending-topic/peringkat-literasi-indonesia-nomor-dua-daribawah>
- Prensky, M. (2001). *Digital Natives, Digital Immigrants | On The Horizon*. MCB University Press, Vol. 9 No. 5. [moz-extension://da5276a3-84dd-4fb2-8f4d-cbc32bb6e1f/enhancedreader.html?openApp&pdf=https%3A%2F%2Fwww.marcprensky.com%2Fwriting%2FPrensky%2520-2520Digital%2520Natives%2C%2520Digital%2520Immigrants%2520-%2520Part1.pdf](https://da5276a3-84dd-4fb2-8f4d-cbc32bb6e1f/enhancedreader.html?openApp&pdf=https%3A%2F%2Fwww.marcprensky.com%2Fwriting%2FPrensky%2520-2520Digital%2520Natives%2C%2520Digital%2520Immigrants%2520-%2520Part1.pdf)
- Stoffle, C. J., & Donnelly, K. M. (n.d.). Literacy 101 for the Digital Age. *American Libraries*, 29, 46–48. <https://doi.org/10.2307/25635237>
- Surachman, Arif. 2013. *Analisis pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use, subjective norm, mobility, dan use situation terhadap niat individu*

dalam

menggunakan M-Library. Yogyakarta: UGM (Thesis). Yusuf, M. C. (2015).
Learning Commons: Konsep Pengembangan Perpustakaan Perguruan Tinggi
Menghadapi Generasi Digital. *Pustakaloka*, 7(1), 119–128.
<https://doi.org/10.21154/PUSTAKALOKA.V7I1.190>

ADHEBU

UPT. PERPUSTAKAAN
 UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA
 Jl. Raya Telang PO.BOX 2 Kamal Bangkalan
 Email : adhebu@trunojoyo.ac.id



SEPTEMBER 2022		OKTOBER 2022	
SENIN 26 Agustus 2022	FIP	KAMIS 26 Agustus 2022	JUM'AT 27 Agustus 2022
SELASA 30 Agustus 2022	FT	ISAB	FKIS FKH
FP	FEB	HEBU 31 Agustus 2022	FT
CF - Roudhot 0818-032-1689	FIP	KAMIS 1 September 2022	JUM'AT 2 September 2022
Tempat : Perpustakaan UTM, Gedung Cakra Lt. 3 Ruang Litigal & Binaimedia (dekat D2 belok ke kiri)		FISIB	

GRATIS & BERSERTIFIKAT

Lunching & Bedah Buku Mengelola Sumber Daya Manusia

Penulis: Dr. Hj. Imani Ismail, Dra., MM., CRA., CHRA
 (Kepala UPT Perpustakaan Ulin, Trunojoyo Madura)

Pembedah: Dr. Sugeng Pudjileksana, M.Si
 (Praktisi Bidang Pekerja Sosial)

Moderator: Anik Susanti, S.Sos
 Kabid, Pengalokasian dan Pemeliharaan Etkon jemberia Diopwib BCS

Tanggal: 07 September 2022
 Jam: 10.00 - 11.00 WIB
 Lokasi: Gedung Rektorat Lt 10
 Kampus UTM Bangkalan.
 Narahubungi: 085832786643 (Inna)

Fasilitator:
 E-Sertifikat
 Snack
 Voucher Belanja 15%
 Library Store UTM