



ADHEBU



Pemanfaatan *database* online UPT, Perpustakaan UTM

Strategi Pengembangan Layanan Prima di Perpustakaan

Design Instruksi Perpusakaan Sekolah Dalam Perspektif Sosio Komunikasi

Menyusun Standar Kurikulum Tinggi Berkualitas yang Berstandart ISO

Teknik Penulisan Karya Ilmiah

Vol. 4 No. 2, Desember 2019
ISSN : 2548-3420

ADHEBU

adhebu@trunojoyo.ac.id

ADHEBU

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

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 kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga “ADHEBU” Jurnal Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura Volume 4 Nomor 2, Des 2019 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. Pemanfaatan <i>database</i> online UPT. Perpustakaan UTM Oleh : Bondhan Endriawan | 1 |
| 2. Strategi Pengembangan Layanan Prima di Perpustakaan Oleh : Deasy Indrianingtyas | 15 |
| 3. Design Rekonstruksi Citra Perpustakaan Sekolah Dalam Perspektif Sosio Oleh : Bakhtiar | 31 |
| 4. Menuju Perpustakaan Perguruan Tinggi Berkualitas yang Berstandart ISO Oleh : Murnia Arief | 51 |
| 5. Teknik Penulisan Karya Ilmiah Oleh : Julianto | 61 |

**PEMANFAATAN *DATABASE ONLINE* UPT. PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA SEBAGAI SUMBER
INFORMASI BAGI PEMUSTAKA**

Bondhan Endriawan¹, Priti Swasti²,

Pustakawan Pertama Universitas Trunojoyo Madura

Pusat Data Dan Dokumentasi – LIPI

bondhan.endriawan@trunojoyo.ac.id

pritiswasti@yahoo.com

Abstrak

Perubahan terjadi yang dulunya di kontrol oleh perpustakaan, sekarang diganti oleh mesin pencari data seperti *google*, *yahoo* dan sejenisnya. Adanya perkembangan tersebut posisi perpustakaan bergeser dari sekedar organisasi berupa bangunan yang terdiri dari rak buku kini mempunyai jaringan ketersediaan informasi di dunia maya. Hal tersebut telah menciptakan kompetisi yang ketat antar institusi penyedia informasi di berbagai bidang. Masyarakat dapat lebih mudah untuk mendapatkan sumber informasi melalui jaringan internet, salah satunya *database online*, tanpa pergi ke perpustakaan mereka dapat mengakses *database* tersebut melalui sebuah jaringan. Penelitian *survey* dengan metode kuantitatif deskriptif ini, dilakukan untuk mengetahui manfaat *database online* yang selama ini dilanggan oleh UPT Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura. Subyek pada penelitian ini adalah pengunjung di layanan tugas akhir, dengan mengambil sampel sejumlah 43 responden yang menjadi obyek penelitian. Sampel penelitian ini diambil berdasarkan *Tabel Krejcie* dan *Nomogram Harry King*, dengan teknik *random sampling*. Data yang di dapat kemudian diolah dengan program SPSS versi 20. Dari hasil penelitian diketahui bahwa dimensi petunjuk dan sarana akses (*personal control*), sebanyak 39,5% responden menyatakan setuju dalam hal mendapatkan link penelusuran e-journal dan e-book yang dilanggan oleh UPT Perpustakaan, sedangkan 27,9% menyatakan tidak setuju atau kesulitan dalam hal mendapatkan link penelusuran *e-journal* dan *e-book* yang dilanggan oleh UPT Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura

Kata Kunci : perpustakaan perguruan tinggi, *database*, pemanfaatan *database*

I. Pendahuluan

a. Latar Belakang Masalah

Teknologi berkembang sangat pesat, hal tersebut ditandai berkembangnya era keterbukaan akses. Ketersediaan internet memberikan perubahan tersendiri pada teknologi. Dengan internet dan era keterbukaan akses memberikan dampak pada kehidupan masyarakat kita. Hal tersebut juga berdampak pada dunia pendidikan, dimana dengan perkembangan teknologi, dunia pendidikan dituntut untuk lebih profesional dari berbagai aspek, khususnya ketersediaan untuk mengakses berbagai macam informasi. Dunia pendidikan sebagai lembaga tidak lepas terhadap peran perpustakaan. Hal ini sesuai dengan UU No. 2 tahun 1999 tentang pendidikan nasional bahwa salah satu sarana untuk mencerdaskan kehidupan bangsa adalah dibentuk sebuah perpustakaan di tiap tingkat sekolah.

Adanya fenomena tersebut juga merubah perpustakaan sebagai organisasi dokumentasi dan penyebar sumber informasi bertransformasi dari manual, otomasi ke perpustakaan digital (*digital library*). Berkembangnya teknologi menuntut sebagian perpustakaan untuk memberikan layanan yang dapat diakses secara terus menerus. Konteks layanan perpustakaan tidak sekedar dengan peminjaman maupun pengembalian bahan pustaka, namun bagaimana perpustakaan bisa memberikan sumber informasi dengan berbagai ketersediaan, khususnya berbentuk elektronik. Seiring dengan dinamika tersebut, perpustakaan sebagai salah satu institusi penyedia jasa informasi saat ini dihadapkan pada berbagai tantangan yang sangat kompleks dan kompetitif. Untuk memenangkan kompetisi tersebut tentunya perpustakaan harus memiliki kualifikasi dan kompetensi tertentu termasuk tersedianya pengelola perpustakaan yang inovatif sehingga dapat bersaing secara global, (Putu Laxman Pandit 2009) bahwa pustakawan memperlancar proses transformasi dari informasi dan pengetahuan menjadi kecerdasan sosial (*social intellegents*).

Dalam UU No. 43 tahun 2007, dimana perpustakaan sebagai sebuah organisasi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi bagi pemustaka. Melihat tantangan yang dihadapi oleh perpustakaan di era globalisasi ini semakin kompleks, maka sudah semestinya perpustakaan mengoptimalkan peranya dalam pengorganisasian informasi yang berorientasi pada pemustaka (*user satisfaction*). Menurut (Fandy Tjiptono 2003), bahwa hakikat tujuan bisnis adalah menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Dalam pendekatan TQM kualitas ditentukan oleh pelanggan. Oleh karena itu untuk memahami proses pelanggan maka organisasi dapat menyadari dan menghargai makna kualitas. Meningkatnya pengguna internet merubah perilaku pemustaka, dari perubahan tersebut akhirnya berdampak pula meningkatnya jumlah *e-journal* maupun *e-book* yang di unduh lewat internet.

Dalam kaitanya dengan perubahan yang terjadi di era teknologi ini, dan melalui artikel “**Pemanfaatan *Database online* UPT Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura Sebagai Sumber Informasi Bagi Pemustaka**”, peneliti mencoba untuk mencari manfaat *database online* yang meliputi *e-journal* dan *e-book* yang selama ini dilanggan.

b. Kajian Teori

1. Perpustakaan Perguruan Tinggi

UU No. 2 tahun 1989 tentang sistem pendidikan nasional pasal 55 menyebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan perguruan tinggi harus memiliki perpustakaan. Dan dalam UU No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan dalam pasal 1, disebutkan bahwa perpustakaan sebagai institusi pengelola karya tulis, karya cetak dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi pemustaka. Pada sisi yang sama, peraturan pemerintah No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan pasal 42 juga dinyatakan

bahwa setiap satuan pendidikan wajib memiliki antara lain buku dan sumber belajar lainnya. Peraturan perundang-undangan tersebut dapat dimaknai bahwa disetiap satuan pendidikan khususnya lembaga pendidikan tinggi baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat harus menyediakan pusat sumber belajar berupa perpustakaan sebagai pendukung proses pembelajaran sekaligus sebagai pusat informasi akademik. Apalagi perpustakaan sebagai jantung sekaligus pusat sumber belajar pada perguruan tinggi mutlak diperlukan.

2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Sebagai unsur penunjang perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misinya, perpustakaan perguruan tinggi memiliki tujuan, menurut Sulisty-Basuki (1993:52) tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah:

1. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga kerja administrasi perguruan tinggi.
2. Menyediakan bahan pustaka (*referensi*) pada semua tingkatan akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa pasca sarjana dan pengajaran
3. Menyediakan ruangan belajar bagi pemakai perpustakaan.
4. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
5. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi juga lembaga industri lokal.

3. Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi

Tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah menyusun kebijakan dan melakukan tugas rutin untuk mengadakan, mengolah, dan merawat pustaka serta mendayagunakannya baik bagi *civitas academica* maupun masyarakat luar kampus. Menurut Pedoman umum pengelolaan koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi maka tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi di rinci sebagai berikut :

1. Mengikuti perkembangan kurikulum serta perkuliahan dan menyediakan bahan- bahan yang dibutuhkan untuk pengajaran atau proses pembelajaran.

2. Menyediakan pustaka yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam rangka studi
3. Mengikuti perkembangan mengenai program-program penelitian yang diselenggarakan di lingkungan PT induknya dan berusaha menyediakan literatur ilmiah dan bahan lain yang diperlukan bagi peneliti.
4. Memutakhirkan koleksi dengan mengikuti terbitan-terbitan yang baru baik berupa tercetak maupun tidak tercetak.
5. Menyediakan fasilitas, yang memungkinkan pengguna mengakses perpustakaan lain maupun pangkalan- pangkalan data melalui jaringan lokal (*intranet*) maupun global (*internet*) dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi yang diperlukan.

4. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Dalam Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 0103/o/1981, menyatakan perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat kegiatan belajar-mengajar, pusat penelitian dan pusat informasi bagi pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, komunikasi dan budaya serta peningkatan kebutuhan pemustaka maka fungsi perpustakaan perguruan tinggi dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. *Studying Center*, artinya bahwa perpustakaan merupakan pusat belajar maksudnya dapat dipakai untuk menunjang belajar (mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhan dalam jenjang pendidikan).
2. *Learning Center*, artinya berfungsi sebagai pusat pembelajaran (tidak hanya belajar) maksudnya bahwa keberadaan perpustakaan difungsikan sebagai tempat untuk mendukung proses belajar dan mengajar. (Undang-undang No 2 Tahun 1989 Ps. 35: Perpustakaan harus ada di setiap satuan pendidikan yang merupakan sumber belajar).
3. *Research Center*, hal ini dimaksudkan bahwa perpustakaan dapat dipergunakan sebagai pusat informasi untuk mendapatkan bahan atau data atau informasi untuk menunjang dalam melakukan penelitian.
4. *Information Resources Center*, maksudnya bahwa melalui perpustakaan segala macam dan jenis informasi dapat diperoleh karena fungsinya sebagai pusat sumber informasi.
5. *Preservation of Knowledge center*, bahwa fungsi perpustakaan juga sebagai pusat pelestari ilmu pengetahuan sebagai hasil karya dan tulisan

bangsa yang disimpan baik sebagai koleksi deposit, *local content* atau *grey literature*

6. *Dissemination of Information Center*, bahwa fungsi perpustakaan tidak hanya mengumpulkan, pengolah, melayani atau melestarikan namun juga berfungsi dalam menyebarkan atau mempromosikan informasi.
7. *Dissemination of Knowledge Center*, bahwa disamping menyebarkan informasi perpustakaan juga berfungsi untuk menyebarkan pengetahuan.

5. Definisi *Database*

Kristanto (1994) menyatakan bahwa database adalah merupakan kumpulan *file-file* yang mempunyai kaitan satu *file* dengan *file* yang lain sehingga membentuk satu bangunan data untuk menginformasikan satu perusahaan, instansi dalam batasan tertentu. Database atau basis data sudah hampir setiap institusi maupun perusahaan menggunakan, kemudahan untuk diakses dan mencari informasi dengan kevalidan informasi karena ditunjang oleh data dari unit-unit pengelola file. *Database* menjadi penyedia informasi bagi para pemakainya terutama bagi para pengambil kebijakan seperti direktur, kepala instansi, manajer maupun sekedar bahan informasi yang akurat bagi anggota dan karyawan. Data-data yang dimiliki oleh pemustaka dikirim ke pusat basis data (*central database*) yang kemudian diolah menjadi informasi yang diperlukan.

Dengan database memungkinkan pemakai membuat dan menyimpan informasi, aplikasi ini sangat membantu dalam mengadministrasi data-data anggota, penyusunan daftar referensi, katalog, jurnal, laporan-laporan, keuangan dan lain sebagainya. Penerapan basis data dalam sistem informasi disebut *Database Management System (DBMS)* yang memungkinkan untuk penyimpanan data, pemeliharaan data, pengelolaan akses, keamanan, dan pengintegrasian menjadi bahan pendukung keputusan (*Decision Support System*). DBMS menyediakan fasilitas untuk mengedit, menambahkan, menghapus, menampilkan, mencari, memilih, mengurutkan, dan mencetak data. DBMS membutuhkan kapasitas penyimpanan yang besar, biasanya menggunakan magnetic tape, *hard*

disk, CD-ROM, dan sistem penyimpanan (*mass storage systems*). Perangkat lunak DBMS biasanya termasuk bahasa *query*, penulis laporan, *utility*, kamus data, dan *log transaksi*. Suatu DBMS merupakan integrasi satuan program perangkat lunak yang menyediakan semua kemampuan yang diperlukan untuk membangun dan memelihara file database, mensarikan informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan dan format informasi ke dalam bentuk laporan. Hal itu dimaksudkan untuk:

- a. Membuat data tidak terikat pada program aplikasi yang digunakan.
- b. Menetapkan hubungan antar *rekod* di dalam *file* yang berbeda.
- c. Memperkecil pemborosan data.
- d. Mendefenisikan karakteristik data.
- e. Mengatur keamanan *file*.
- f. Memelihara integritas data.

6. Buku Elektronik atau *e-book*

E-book merupakan bentuk digital dari sebuah buku yang berisi informasi tertentu. *E-book* memiliki format penyajian yang runtut, baik bahasanya, tinggi kadar keilmuannya, dan luas pembahasannya. Kelebihan dari e-book antara lain kemudahan penelusuran dan membacanya, penghematan bahan kertas, dan kemudahan pengalihan teks. Menurut (Wiji Suwarno 2011), e-book adalah versi elektronik dari buku. Jika buku pada umumnya terdiri dari kumpulan kertas yang berisi teks atau gambar, e-book berisi informasi digital yang juga dapat berwujud teks atau gambar. Sedangkan menurut Putu Laxman Pendit *e-book* adalah bentuk buku elektronik secara sederhana bisa dilihat dalam bentuk teks yang tersaji dalam bentuk dokumen yang dibuat dengan *wordprocessor*, *HTML*, atau *XML*. *E-book* tersedia dalam dua jenis, pertama yaitu *e-book* yang bersifat tertutup hanya dapat dibaca dengan alat dan program khusus. Setiap berkas hanya dapat dibaca dengan perangkat yang disiapkan

khusus (*e-book reader*). Jenis kedua yaitu e-book yang dapat dibaca oleh berbagai peralatan digital. *E-book* jenis ini yang tersedia di internet adalah yang untuk dibaca diberbagai alat digital, mulai dari PC desktop, laptop. *E-book* merupakan distribusi muatan isi buku bentuk digital. Dalam hal ini, internet bertindak sebagai jantung pada sistem layanan *e-book* dengan berbagai kemudahan dan kecepatan penelusurannya. Tujuan dari pembuatan *e-book* adalah:

1. Untuk melestarikan koleksi perpustakaan.
2. Memberikan layanan perpustakaan digital.
3. Efisiensi ruangan karena
4. *e-book* lebih menghemat ruangan.
5. Menciptakan koleksi yang tak terbatas ruang dan waktu.
6. Biaya lebih murah

7. Pemanfaatan *e-book*

Pemanfaatan berasal dari kata “manfaat”, yang berarti guna, faedah. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia (1991:626), bahwa pemanfaatan mengandung proses, cara, dan tindakan, menurut (Hidayat 2007) pemanfaatan koleksi mengandung arti adanya aktifitas dalam menggunakan bahan pustaka oleh pengguna untuk memenuhi kebutuhan informasinya hal yang mempengaruhi pemanfaatan koleksi yaitu :

1. Frekuensi Pengguna
Setiap pemustaka mempunyai frekuensi penggunaan koleksi yang berbeda. Hal ini tergantung kebutuhan mereka akan informasi dan yang lainnya, karena setiap orang mempunyai kesempatan waktu yang berbeda
2. Tujuan Pemustaka Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1991:1077) tujuan adalah haluan (jurusan), yang dituju, tuntutan (yang dituntut). Setiap pemustaka mempunyai tujuan yang berbeda dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan. Hal ini disebabkan meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi yang mempengaruhi kebutuhan pemustaka akan koleksi elektronik.
3. Kemampuan pemustaka dalam menelusur koleksi *e-book* Dalam penelusuran koleksi *e-book*, seorang pemustaka perlu memiliki

pengetahuan dalam menggunakan suatu system pangkalan data yang digunakan untuk penelusuran sehingga informasi yang dibutuhkan dapat ditemu kembali secara efektif dan efisien. Mengingat tingkat kemampuan penelusuran pemustaka yang berbeda.

4. Peranan pustakawan Peranan pustakawan adalah kewajiban atau tugas pustakawan dalam pelayanan kepada pengguna perpustakaan dimana salah satu tugasnya adalah memberikan pendidikan, bimbingan, dan kerjasama kepada pemustaka dalam memilih sumber informasi yang di butuhkan dan cara penelusurannya

8. Metode Penelitian

a. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Penelitian mengenai pemanfaatan *database online* UPT Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura sebagai sumber informasi bagi pemustaka menggunakan metode pendekatan kuantitatif deskriptif. Menurut (Arikunto 2010), penelitian deskriptif yaitu mengumpulkan data berdasarkan faktor- faktor yang menjadi pendukung terhadap objek penelitian, kemudian menganalisa faktor-faktor tersebut untuk dicari peranannya.

b. Data Dan Sumber Data

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel bisa dikatakan bagian kecil dari populasi yang diambil untuk melakukan penelitian. Adapun kriteria sampel yang ada dalam penelitian ini ialah mahasiswa yang berkunjung ke layanan tugas akhir. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*, (Sugiyono 2006), dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Untuk menentukan ukuran sampel peneliti menggunakan *tabel Krejcie* dan *nomogram Harry King*. Alasan peneliti bahwa dengan kedua cara tersebut tidak perlu dilakukan perhitungan yang rumit. Mengingat populasi dalam penelitian ini sebanyak 50 orang, sehingga berdasarkan *tabel krejcie* bahwa dengan populasi tersebut, untuk sampel sebanyak 43 sampel. Angket disebarkan kepada mahasiswa, masing-masing mahasiswa yang dijadikans ebagai responden diminta

untuk mengisi lembaran angket tersebut. Menurut (Sugiyono 2011), Penyebaran angket dilakukan dipergustakaan dan dikampus, setelah membagikan lembaran angket kepada responden menunggu sampai responden selesai mengisinya. Setelah responden mengisi angket langsung mengembalikan kepada penulis. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan *skala likert*. *Skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Misalnya setuju-tidak setuju, senang - tidak senang. Setiap jawaban pertanyaan-pertanyaan angket masing-masing pilihan jawaban diberi skor: Sangat setuju (SS) diberi skor 5, Setuju (S) diberi skor 4, Ragu – ragu (Rr) diberi skor 3 Tidak setuju (TS) diberikan skor 2, Sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1.

c. Analisis Data

(Marzuki 1989) menyatakan, bahwa analisis data merupakan proses pengorganisasian dan menurut data ke dalam pola, katagori, dan satuan uraian dasar sehingga ditemukan jawaban dari tujuan penelitian. Setelah pengolahan data dilakukan, langkah selanjutnya adalah menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Servis Solution*)

9. Hasil Dan Pembahasan

a. Hasil Penelitian

1. Petunjuk Dan Sarana Akses (*Personal Control / PC*)

Peneliti mengumpulkan data melalui penyebaran kuisisioner, kemudian dilakukan analisis deskriptif terhadap pemanfaatan *e-journal* dan *e-book (database online)* berbasis web di UPT Perpustakaan UTM. Hasil perhitungan kuisisioner dengan *skala likert* ini kemudian dilakukan analisis dengan menggunakan program *SPSS*. Dari hasil penelitian yang dilakukan telah diketahui bahwa dimensi petunjuk dan sarana akses (*personal control*), sebanyak 39,5% responden menyatakan setuju dalam hal mendapatkan link penelusuran *e-journal* dan *e-book* yang dilanggan oleh UPT Perpustakaan, sedangkan 27,9% menyatakan tidak setuju atau kesulitan dalam hal mendapatkan link penelusuran *e-journal* dan *e-book* yang dilanggan oleh UPT Perpustakaan UTM.

| | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| TS | 12 | 27.9 | 27.9 | 27.9 |
| N | 12 | 27.9 | 27.9 | 55.8 |
| Valid S | 17 | 39.5 | 39.5 | 95.3 |
| SS | 2 | 4.7 | 4.7 | 100.0 |
| Total | 43 | 100.0 | 100.0 | |

Gambar 1. Tabel perhitungan responden variabel X1.3 dengan spss

Sumber : *output data_spss*

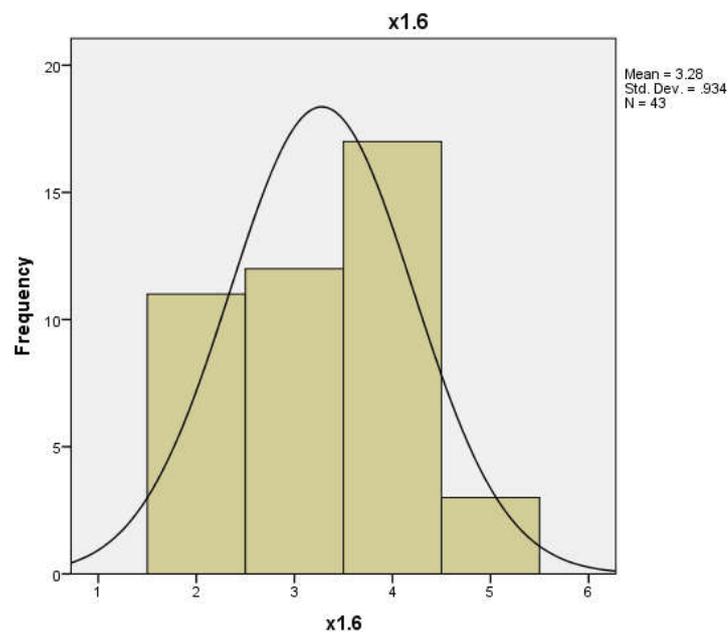
Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Headline tahun 1998 terhadap harapan pemakai *London School of Economics, The London Business School, dan University of Hertfordshire* dalam Cahyono (2014:10-11), disimpulkan bahwa pemustaka modern membutuhkan:

1. *One stop shopping dan electronic full-text*, yaitu pemustaka menginginkan pustakawan membantu memberi informasi mengenai ketersediaan koleksi perpustakaan langsung tersedia dalam bentuk teks lengkap, bukan hanya bibliografinya saja.
2. Mampu melakukan penelitian secara mandiri, yaitu pemustaka menginginkan bahwa pustakawan membantu memberi informasi tentang *link* langsung dari sumber informasi yang dibutuhkan, tidak hanya melihat dari daftar pustaka dari sebuah buku.
3. Akses dari mana saja dan kapan saja, yaitu pemustaka menginginkan pustakawan membantu memberi informasi tentang koleksi perpustakaan yang dapat diakses dari mana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke perpustakaan.
4. Nilai tambah, yaitu pemustaka membutuhkan layanan tambahan konsultasi *online* dengan pustakawan untuk menjawab pertanyaan seputar perpustakaan tanpa harus menemui pustakawan secara langsung.

Berdasarkan data yang telah di dapat oleh peneliti dan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa untuk pemanfaatan e-journal dan e-book yang dilanggan

oleh UPT Perpustakaan UTM, hendaknya pustakawan pro aktif untuk mensosialisasikan link penelusuran agar pemanfaatan database yang dilanggan dapat digunakan secara maksimal oleh pemustaka di lingkungan Universitas Trunojoyo Madura. Menurut Prawoto (2014:25), pemberian pelayanan yang baik harus didasarkan pada nilai-nilai humanisasi sehingga antara yang melayani memiliki hubungan emosional yang baik yang diharapkan akan mendatangkan penilaian yang baik terhadap perpustakaan.

Pada variabel kenyamanan individu (*convenience*), sebanyak 17 responden (39,5%) menyatakan setuju, bahwa e-journal dan e-book yang dilanggan oleh UPT Perpustakaan sudah memenuhi kebutuhan para pemustaka, 11 responden (25,6%), menyatakan tidak setuju, bahwa e-journal dan e-book yang dilanggan oleh UPT Perpustakaan kurang memenuhi kebutuhan pemustaka. Dari 11 responden (25,6%) menyatakan tidak setuju, hal tersebut disebabkan kurangnya sosialisasi pustakawan ke pemustaka



Gambar 2. Histogram kenyamanan individu (*convenience*)

10. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa database yang dilanggan oleh UPT Perpustakaan UTM bermanfaat bagi pemustaka, hal ini ditunjukkan oleh beberapa responden yang menggunakan database online sebagai fasilitas sumber informasi tambahan. Sedangkan kendala dan hambatan yang dialami oleh pemustaka adalah mereka kesulitan dalam mendapatkan link untuk menelusur *e-journal* dan *e-book* yang dilanggan oleh UPT perpustakaan UTM. Beberapa responden bisa mengakses database online yang dilanggan oleh UPT Perpustakaan, ada beberapa faktor salah satunya adalah tingkat kepercayaan diri serta kemampuan yang dimiliki oleh pemustaka.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Cahyono, Teguh Yudi. 2014. *Penerapan Layanan Prima dan Nilai Tambah Layanan untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pemustaka*. Malang : UPT Perpustakaan UM. [http // library. um.ac.id /images/stories/pustakawan/pdfteguh/layanan%20prima%20dan%20nilai%20tambah.pdf](http://library.um.ac.id/images/stories/pustakawan/pdfteguh/layanan%20prima%20dan%20nilai%20tambah.pdf)
- Fandy Tjiptono. (2003). *Total Quality Management*. Andi: Yogyakarta
- Harianto Kristanto. (1994). *Konsep dan Perancangan Database*. Yogyakarta: Andi.
- Hidayat , Burhan. 2007. *Pemanfaatan perpustakaan universitas medan area*. [http// repository.usu.ac.id/handle/123456789/13723](http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/13723). (diakses 26 September 2019)
- Marzuki. (1989). *Metodelogi Riset*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UI
- Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jakarta: PNRI. 2002. Hal. 6
- Putu Laxman Pendit. (2009). *Perpustakaan Digital; Kesenambungan Dan Dinamika*. Cita Karyaarsa Mandiri: Jakarta

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Wiji Suwarno. 2010. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media

STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN PRIMA DI PERPUSTAKAAN

Oleh.:

Deasy Indrianingtyas. S.Sos

ABSTRAK

Setiap aparaturnya pemerintah harus mulai bersikap profesional dalam memberikan pelayanan dan menjadikan masyarakat seseorang yang harus dilayani. 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. 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,pengelolaan 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 publik 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(*consumer*). Dalam pelayanan yang disebut konsumen(*consumer*) 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 perpustakaan dimata pelanggan karena jasa pelayanan yang diberikan dengan biaya yang terkendali apalagi yang digratiskan dengan layanan yang menyenangkan akan terdorong/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 aparatur 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 paradigm perubahan yang perlu dipandang sebagai suatu paradigma 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 sektor publik 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 paradigm baru mengenai orientasi pelayanan aparatur adalah pemberdayaan (*empowerment*). Pemberdayaan dalam hal ini dimaksudkan sebagai proses transformasi dari pihak yang mengarah pada saling menumbuh

kembangkan, saling memperkuat, dan menambah nilai daya yang sama- sama menguntungkan.

Paradigma adalah suatu konsepsi yang dapat mendasari seseorang untuk merepleksikan keyakinannya 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(sektor publik) 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 publik 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 operasional prosedur(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 administratif.

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 sektor publik 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, menurukepuasan 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 di negara lain. Konsep manajemen kualitas yang banyak dikenal dan dipergunakan oleh unit pelayanan publik di Indonesia sebagai perbaikan kualitas pelayanan antara lain adalah Total Quality Management (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 sampai pegawai yang secara fungsional melaksanakan proses tertentu, dengan fokus pada orientasi pelanggan, pengendalian kualitas secara komprehensif dan didukung oleh berbagai sistem 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 publik 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 faktor yang perlu diperhatikan sebagai penentu keberhasilan pengelolaan pelayanan prima adalah faktor 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.

DESIGN REKONSTRUKSI CITRA PERPUSTAKAAN SEKOLAH DALAM PERSPEKTIF SOSIO KOMUNIKASI

Bakhtiyar

Jurusan Ilmu Perpustakaan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
E-mail: bakhtiyar.fisipuwks@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan kajian mengetahui; (1) Urgensitas strategi pemasaran informasi perpustakaan. (2) Wujud implementasi strategi pemasaran jasa informasi perpustakaan. (3) Kendala dalam pelaksanaan promosi perpustakaan. Obyek kajian adalah strategi marketing perpustakaan. Ruang lingkup kajian adalah perwujudan strategi komunikasi melalui aktivitas promosi. Kajian menggunakan historical approach. Metode kajian menggunakan library research dan analisis kajian adalah analisa diskriptif kualitatif serta dilakukan content analysis. Observasi dilakukan untuk mendukung konstruksi teoritis. Hasil kajian; (1) Strategi marketing perpustakaan sebagai sarana efektif dan efisien untuk mengingatkan arti penting perpustakaan sebagai pusat sumber belajar dan informasi. (2) Wujud implementasi strategi pemasaran informasi adalah pelaksanaan promosi perpustakaan meliputi; (a) Poster (b) News Letter (c) Pembatas Buku (d) Pameran Perpustakaan (e) Ceramah (f) Seminar (g) Kegiatan lomba (h) Wisata perpustakaan (i) Bazar (j) Pemutaran film, dll. (3) Kendala pelaksanaan promosi meliputi; (a). Tenaga Pengelola. (b). Anggaran. (c). Ruang Perpustakaan. (d). Koleksi Bahan Pustaka.. (e). Partisipasi Pemakai.

Kata Kunci: *Komunikasi efektif, Perpustakaan Sekolah, Promosi, Strategi pemasaran informasi*

PENDAHULUAN

Guna pencapaian visi dan misi organisasi perpustakaan sangat diperlukan iklim komunikasi yang sangat intens, sinergis dan konduktif, sehingga dapat mempengaruhi cara pandang dan apresiasi masyarakat terhadap eksistensi perpustakaan sekolah. Rendahnya derajat intensitas komunikasi, akhirnya berimplikasi menyebabkan eksistensi perpustakaan dianggap sebagai pelengkap atau sekedar ada dalam aktivitas pendidikan di sekolah. Parahnya pimpinan dalam organisasi penangung perpustakaan, sangat kurang dalam memberikan perhatian dan memarginalkan arti penting perpustakaan dalam sistim pendidikan. Kesadaran terhadap urgensitas eksistensi perpustakaan di lembaga pendidikan

sekolah, seharusnya membuat para pimpinan manajemen lembaga pendidikan memberikan perhatian sangat tinggi dan serius, terutama dalam mengalokasikan anggaran yang memadai untuk operasional perpustakaan secara keseluruhan. Namun realitas menunjukkan, masih banyak pihak manajemen lembaga pendidikan sekolah yang sangat minim dalam memberikan apresiasi terhadap keberadaan perpustakaan sekolah. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Yooke Tjuparmah bahwa:

“Organisasi penayang perpustakaan belum memberikan dukungan yang sesuai dengan kebutuhan operasional perpustakaan berbasis TIK, khususnya dalam pengadaan konten Perpustakaan. Perpustakaan masih dimarginalkan dan masih dianggap umbai cacing” (Tjuparmah, 2008)

Lebih dari itu, ternyata masih banyak dijumpai pimpinan perguruan tinggi yang kurang memberikan apresiasi positif terhadap keberadaan perpustakaan. Minimnya apresiasi para pimpinan perguruan tinggi terhadap perpustakaan, merupakan salah satu aspek penghambat yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pendidikan. Sangat kurangnya dalam memberi perhatian pada perkembangan dan kemajuan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar dan pusat sumberinformasi, sehingga sangat berimplikasi perpustakaan tidak mampu dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara maksimal yang disebabkan keterbatasan sumber daya yang tersedia. (Santoso, 2001).

Di kalangan pimpinan perguruan tinggi sangat minim dalam memberikan perhatian pada perpustakaan, apalagi di kalangan pimpinan manajemen lembaga pendidikan sekolah, maka tak ayal lagi perhatian terhadap eksistensi perpustakaan dapat lebih parah lagi. Kondisi semacam itu menunjukkan adanya keminiman intensitas dan komunikasi, maka tak heran jika image masyarakat akan menjadi sangat minim dan cenderung berkonotasi negatif terhadap eksistensi perpustakaan.

Menyikapi kondisi itu maka pustakawan harus berkemampuan untuk memiliki penguasaan dalam bidang komunikasi. Kemampuan dan kepiawaian pustakawan sangat dibutuhkan dalam menentukan strategi pemasaran yang tepat, sehingga dapat untuk menentukan perencanaan strategi komunikasi secara

realistis, kreatif, inovatif dan konsisten terhadap visi dan misi perpustakaan,, yang penerapannya dilakukan melalui komunikasi efektif, yang implikasinya membentuk image positif terhadap citra perpustakaan sekolah.

Bertitik tolak dari uraian diatas, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui; (1). Urgensitas strategi pemasaran jasa informasi perpustakaan sekolah. (2). pelaksanaan strategi pemasaran melalui aktivitas promosi perpustakaan sekolah dan hasil yang diharapkan. (3). Kendala dalam pelaksanaan promosi perpustakaan sekolah. Perbincangan tentang peningkatan dan penguatan citra atau image perpustakaan sangat menarik minat para ahli, karena kajiannya sangat luas dan banyak perspektif yang dapat dipakai untuk menganalisisnya. Oleh sebab itu, dalam kajian ini penulisan membatasi pembahasan dan analisis dengan menggunakan perspektif sosio komunikasi.

KAJIAN PUSTAKA/TEORI

A. Konseptualisasi Perpustakaan Sekolah

Dalam buku Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah yang diterbitkan oleh Perpustakaan Nasional.Republik Indonesia menegaskan bahwa "Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang berada, pada lembaga pendidikan sekolah, yang merupakan bagian integral dari sekolah yang bersangkutan, dan merupakan sumber belajar uiiituk mendukung tercapainya tujuan pendidikan sekolah yang bersangkutan" (2000:3).Di lain pihak Darmono (2007) menyatakan pendapatnya bahwa perpustakaan sekolah sebagai salah satu sarana pendidikan penunjang kegiatan belajar siswa memegang peranan yang sangat penting dalam memacu terciptanya tujuan pendidikan disekolah. Sedangkan Nurhadi dalam (B. Suryosubroto, 1997:205) memberikan batasan pengertian bahwa perpustakaan sekolah adalah suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari lembaga pendidikan sekolah, yang berupa tempat menyimpan koleksi bahan pustaka yang dikelola dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu untuk digunakan oleh siswa dan guru sebagai sumber informasi, dalam rangka menunjang program belajar mengajar di sekolah

Dapat diambil kesimpulan bahwa perpustakaan sekolah adalah suatu unit kerja di bawah sekolah yang beraktivitas mengumpulkan, mengelola dan menyajikan koleksi bahan pustaka agar dimanfaatkan secara optimal oleh siswa dan guru, guna mendukung program pembelajaran dalam menggapai tujuan pendidikan di sekolah sesuai dengan yang tercantum dalam, kurikulum sekolah.

B. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Sekolah

Tujuan penyelenggaraan perpustakaan sekolah untuk mendukung program pembelajaran demi menggapai tujuan pendidikan sekolah, sesuai yang telah diamanatkan oleh Undang-Undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2007, tentang Perpustakaan pasal 23 ayat 1 yang mencantumkan bahwa “Setiap sekolah/madrasah menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan”. Adapun tujuan dari penyelenggaraan perpustakaan sekolah dapat disebutlan sebagai berikut

1. Tujuan umum

Perpustakaan sekolah diselenggarakan sebagai suatu perangkat kelengkapan pendidikan untuk bersama-sama dengan kelengkapan-kelengkapan yang lain guna meningkatkan ketaqwaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, kecerdasan dan keterampilan, mempertinggi budi pekerti dan mempertebal semangat kebangsaan dan cinta tank air agar dapat menwnbuhkan manusia-manusia pembangunan yang dapat membangun dirinya sendiri serta bersama-sama bertanggung jawab atas pembangunan bangsa dan Negara berdasarkan sistem pendidikan yang berdasarkan pancasila dan UUD 1945.

2. Tujuan khusus

Perpustakaan sekolah diselenggarakan untuk dapat: (1). Mengembangkan minat, kemampuan, dan kebiasaan membaca, khususnya mendayagunakan budaya tulisan dalam segala sektor kehidupan(2). Mengembangkan kemampuan mencari dan mengolah serta

memanfaatkan. Informasi(3). Mendidik murid agar dapat memelihara dan memanfaatkan bahan pustaka secara tepat.(4). Meletakkan dasar-dasar kearah belajar mandiri.(5). Memupuk minat dan bakat.(6). Mengembangkan kemampuan untuk memecahkan masalah-masalah yang dihadapi dalam kehidupan atas tanggung jawab dan usaha sendiri.

Selain tujuan, perpustakaan juga memiliki fungsi tersendiri dalam melakukan aktivitas atau kegiatan proses belajar mengajar di dunia pendidikan. Ada empat fungsi umum perpustakaan sekolah yaitu sebagai berikut:

1. Fungsi edukatif

Perpustakaan sekolah menyediakan fasilitas dan sarana, terutama koleksi bahan pustaka yang banyak membantu para siswa sekolah untuk belajar dan memperoleh kemampuan dasar dalam mentransfer konsep-konsep dasar pengetahuan, sehingga di kemudian hari para siswa memiliki kemampuan dalam mengembangkan dirinya. Fungsi ini erat kaitannya dengan pembentukan manusia pembangunan yang berkualitas dan berintegritas di masa yang akan datang.

2. Fungsi informatif

Perpustakaan sekolah menyediakan koleksi bahan pustaka yang bersifat “memberi tahu” akan hal-hal yang berhubungan erat dengan kepentingan para siswa dan guru. Melalui membaca berbagai koleksi bahan bacaan yang disediakan oleh perpustakaan sekolah, maka para siswa dan guru akan banyak mengetahui dan memahami tentang segala hal yang terjadi di dunia ini.

3. Fungsi kreatif

Pada fungsi ini, perpustakaan sangat berperan dalam menyediakan koleksi bahan pustaka, yang bersifat ringan seperti surat kabar, majalah umum, buku-buku fiksi, dan sebagainya, yang dapat menghibur para pembacanya.

4. Fungsi riset

Perpustakaan sekolah menyediakan koleksi bahan pustaka, yang dapat dijadikan sebagai bahan atau materi untuk membantu dilakukannya kegiatan penelitian sederhana. Perpustakaan sekolah harus dapat dan berkemampuan menjadi pusat sumbet belajar dan sumber informasi, dengan menyediakan berbagai koleksi yang dapat menunjang proses belajar-mengajar di sekolah.

B. Konseptualisasi Komunikasi

Komunikasi adalah merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator kepada penerima berupa suara, tulisan atau simbol. Kata komunikasi berasal dari communication (bahasa Inggris), communis, communico, communicare (bahasa Latin) memiliki arti membuat sama/to make common.

Pengertian komunikasi banyak dikemukakan oleh para ahli (Deddy Mulyana 2005:62) antara lain; menurut Harold Laswell, komunikasi adalah gambaran mengenai siapa. Mengatakan apa, melalui media apa, kepada siapa, dan apa efeknya. Menurut Raymond Ros, komunikasi adalah proses menyortir, memilih dan pengiriman simbol-simbol sedemikian rupa supaya membantu pendengar membangkitkan respons / makna, dari pemikiran yang serupa dengan yang dimaksudkan oleh komunikator. Gerald R. Miller menyatakan bahwa komunikasi terjadi saat satu sumber menyampaikan pesan kepada penerima, dengan niat sadar untuk dapat mempengaruhi perilaku mereka. Sedangkan Everett M. Rogers berpendapat komunikasi adalah proses suatu ide, yang dialihkan dari satu sumber kepada satu atau banyak penerima dengan maksud untuk dapat mengubah tingkah laku mereka.

Sejak dilahirkan manusia di dunia selalu saja membutuhkan bantuan atau petolongan orang lain, sehingga dalam realitas kehidupan manusia dapat dipandang sebagai makhluk sosial, artinya manusia senantiasa ingin berinteraksi dengan manusia lainnya. Manusia selalu ingin mengetahui lingkungan disekitarnya, bahkan juga ingin mengetahui apa saja yang terjadi dalam dirinya. Rasa ingin tahu dalam diri itulah, yang memaksa manusia untuk selalu

berkomunikasi dengan lainnya. Banyak para ahli yang menyimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu kebutuhan hidup atau ciri yang selalu melekat pada kehidupan manusia. Komunikasi dan masyarakat dapat diibaratkan sebagai two face one coin. Keduanya tidak dapat dipisahkan satu dengan lainnya, sebab tanpa komunikasi maka masyarakat tidak akan terbentuk atau terwujud. Sebaliknya juga tanpa adanya masyarakat maka manusia tidak mungkin dapat untuk mewujudkan komunikasi. Fungsi komunikasi sebagai instrument dari interaksi sosial, sangat bermanfaat untuk mengetahui dan memprediksi sikap orang lain, serta mengetahui eksistensi diri sendiri serta menciptakan equilibrium dalam masyarakat. Kesuksesan dan kegagalan seseorang dalam menggapai suatu tujuan yang dikehendakinya, sangat tergantung dan banyak ditentukan oleh kemampuan berkomunikasi.

Menguasai dan memahami pengetahuan komunikasi maka pustakawan dapat memahami dirinya sendiri, lingkungan kerja serta berbagai aspek pola perilaku pemustaka. Lebih dari itu pustakawan juga dapat memperoleh ilmu pengetahuan secara teoritis sehingga dalam prakteknya kerjanya, pustakawan dapat menjadi pekerja komunikasi yang berkualitas, terampil dan profesional dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Dalam mempelajari komunikasi ada tiga prinsip dasar komunikasi yang harus diperhatikan yaitu :

1. Komunikasi hanya dapat terjadi apabila terdapat pertukaran pengalaman yang sama antara pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi.
2. Jika pertukaran informasi semakin menciptakan kesamaan antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi, maka semakin besar kemungkinannya tercipta suatu proses komunikasi yang mengena (efektif).
3. Jika pertukaran informasi semakin tidak menimbulkan kesamaan persepsi antara pihak-pihak yang terlibat dalam proses komunikasi, maka komunikasi yang terjadi sangat terbatas, bahkan besar kemungkinannya gagal dalam menciptakan suatu proses komunikasi.

Dari berbagai pengertian komunikasi yang telah dikemukakan oleh para ahli, jelas dapat menunjukkan bahwa komunikasi antar manusia hanya bisa terjadi jika ada atau terdapat seseorang yang menyampaikan pesan kepada orang lain

dengan tujuan tertentu. Artinya komunikasi hanya bisa terjadi apabila didukung oleh adanya sumber, pesan, media penerima dan efek. Unsur-unsur tersebut dapat disebut dengan komponen komunikasi.

C. Urgensitas Perencanaan Strategi Komunikasi

Guna menentukan dan menetapkan perencanaan sesuatu strategis, terdapat aspek-aspek yang penting untuk diperhatikan dan dilaksanakan, sebagaimana yang tertuang dalam *strategic marketing communication*, yang telah dikemukakan oleh Paul R Smith, tahun 1993 hal.112. beberapa hal tersebut disebut STOP & SIT yaitu :

1. Segmentation (pembagian masalah)

Pembagian masalah dalam lokus-lokus tersendiri akan dapat memudahkan dalam membuat dan menyusun suatu perencanaan komunikasi yang baik, sehingga sesuai dengan porsi masalah-masalah yang dihadapi dari masing-masing lokus tersebut. Dalam pembagian masalah ini, sangat perlu untuk memfokuskan atau dititik beratkan masalah apa yang sangat mendasar dalam tata hubungan komunikasi, sehingga strategi komunikasi mampu memecahkan masalah tersebut, bukan membuat ambigu terhadap masalah yang ada.

2. Targeting (untuk siapa ditujukan)

Strategi komunikasi yang direncanakan harus disesuaikan dengan siapa yang menerima strategi tersebut, sehingga dalam pelaksanaannya apa yang akan dicapai dari strategi tersebut dapat sesuai dengan apa yang diharapkan.

3. Obyektives (betujuan)

Setelah targeting sudah diidentifikasi, maka dalam perencanaan obyektivitas adalah langkah selanjutnya. Menetapkan tujuan dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas dari pelaku dan target karena mereka sebagai penentu tercapainya tujuan dari perencanaan strategi komunikasi.

4. Positioning (kedudukan pelaksana)

Pengalaman kepemimpinan ikut menentukan proses pengaplikasian strategi komunikasi. Karena dalam pengaplikasiannya tidaklah mudah, tidak semua staf organisasi mampu melaksanakannya.

5. Sequence (tahapan)

Tahapan-tahapan merupakan bagian yang harus dilalui, karena rencana tidak akan muncul secara keseluruhan. Beberapa tujuan harus dilalui dalam penyusunannya (strategi komunikasi). Dimana tahapan mini berfungsi untuk mengenali dan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan pendukung terhadap target strategi komunikasi.

6. Integrated (gabungan)

Tahap penggabungan (*integrated*) ini menjadi penyempurna dalam keseluruhan perencanaan yang telah disusun. Sebagai tahap selanjutnya setelah kelima hal tersebut diatas telah diambil. Sehingga maksud dari *integrated* adalah seluruh kesatuan dari proses perencanaan awal sampai pada saat perencanaan tersebut dilaksanakan dalam upaya untuk ; *to secure understanding to establish acceptance, to motivation action.*

7. Tools (alat yang digunakan)

Suatu strategi komunikasi tak mampu berjalan tanpa adanya *tools* (alat bantu pelaksanaan). Media dan jaringan komunikasi yang digunakan akan menentukan seberapa besar berhasil tidaknya suatu strategi yang direncanakan.

Sangat penting untuk memastikan bahwa strategi komunikasi tersebut dimengerti oleh guru, para siswa dan pihak-pihak yang berkaitan dengan pendidikan di institusi sekolah, Terjadi jalinan korelasi yang kuat dan interaksi intens yang terjalin antara atasan dan bawahan, antara guru dengan siswa, antarapihak manajemen dengan guru dan pustakawan, antara guru dengan pustakawan dan antara pihak civitas lembaga sekolah dengan para wali murid. Artinya bila siswa dan pihak orang tua tidak memahami dan mengerti apa yang diinginkan guru lewat pesan tersebut, maka terjadi tingkat keseringan kesalahan persepsi akan semakin meningkat. Akibatnya efisiensi belajar siswa akan banyak

berkurang atau menurun. Siswa sekolah merupakan satuan yang sangat rentan terhadap pengaruh dari komunikasi horizontal antar siswa. Apabila organisasi sekolah tidak bisa mengantisipasi pengaruh ini, maka terjadi pengaruh yang kurang positif yaitu terdapat keloayan dari para siswa dalam proses belajar mengajar. Pada akhirnya tingkat minat baca dan kepercayaan terhadap pelayanan jasa nformasi perpustakaan akan semakin menurun dan diikuti dengan turunnya tingkat kunjungan ke perpustakaan.

Sebuah organisasi perpustakaan dapat menjadi kuat dan efektif apabila memiliki kerangka konsep yang jelas dalam suatu perencanaan yang strategis. Perencanaan strategis merupakan salah satu cara, untuk membantu organisasi dalam beradaptasi terhadap lingkungan dari perubahan yang bakal terjadi. Efek positif yang dapat ditimbulkan dengan adanya sebuah perencanaan strategis adalah membantu organisasi perpustakaan dalam membangun, meningkatkan kekuatan dan berkemampuan mengambil keuntungan dari peluang yang ada. Otomatis telah terjadi adanya peningkatan dan penguatan apresiasi masyarakat terhadap citra perpustakaan dilingkup pendidikan sekolah.

METODE KAJIAN

A. Obyek, Ruang Lingkup dan Fokus Kajian.

Obyek penelitian bertumpu pada content strategi komunikasi dalam pemasaran layanan jasa informasi perpustakaan. Ruang lingkup penelitian berfokus pada pentingnya manifestasi strategi komunikasi dalam pemasaran jasa informasi perpustakaan, yang realitanya dilakukan melalui aktivitas promosi perpustakaan sekolah. Penguasaan strategi komunikasi sangat penting untuk dipahami oleh para pustakawan, sebab memiliki daya implikasi sangat besar dan luas bagi eksistensi perpustakaan.

B. Pendekatan, Metode Dan Analisis Kajian

Penelitian ini menggunakan pendekatan sejarah (historical approach). Sebagai suatu analisis-pemikiran kritis dan realitis terhadap pengaplikasian pemikiran suatu konsep. Adapun pendekatan sejarah mempunyai ciri yang khas

yaitu penyelidikan yang kritis. Data primer sangat perlu karena merupakan sumber informasi primer. Metode kajian yang digunakan dalam pencarian data adalah *library research* dengan membaca berbagai literatur yang bersubyekkan perencanaan strategi komunikasi, strategi pemasaran jasa informasi, promosi perpustakaan sekolah. Analisis kajian dilakukan dengan menggunakan analisa diskriptif kualitatif. Sumber analisa adalah kajian berbagai bahan pustaka teoritis, penelitian dan kajian bukan penelitian. Di samping itu, juga dilakukan *content analysis*. Observasi dilakukan di perpustakaan yang digunakan sebagai pelengkap untuk mendukung konstruksi teoritis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Urgensitas Promosi Perpustakaan Sebagai Bentuk Strategi Komunikasi

Pada galibnya strategi adalah suatu perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk mencapai tujuan. Secara umum pengertian dari strategi komunikasi organisasi adalah merupakan suatu upaya optimal dan tujuan perencanaan yang realistis. R Wayne Pace, Brent.D. Petersen dan M. Dallas Burnett (dalam Onong Uchjana Effendy 1984: 32) dalam bukunya "*Theniquet for Effective Communication*" mensinyalir dan menyatakan dengan tegas bahwa tujuan sentral dari strategi komunikasi tak lain adalah :

- a. To secure understanding : komunikasi mengerti pesan yang disampaikan.
- b. To establishes acceptance : pembinaan kepada penerima setelah pesan dimengerti dan diterima.
- c. To motivation action : motivasi kegiatan organisasi.

Sebagaimana telah diuraikan oleh Bakhtiyar (2017:40-41) bahwa tujuan organisasi perpustakaan dapat dicapai secara tepat, efektif dan efisien harus terdapat suatu rancangan atau perencanaan yang sangat strategis, tepat dan baik. Lebih dari itu, perencanaan harus bersifat kreatif dan inovatif serta sangat visioner. Perencanaan strategis dalam organisasi perpustakaan sekolah yang memberikan layanan bidang informasi, sangat penting dan sangat diperlukan adanya, karena sangat membantu organisasi perpustakaan sekolah dalam::

- a. Berpikir yang sangat logis, strategis, kreatif dan inovatif, realistis, visioner dan selalu mengembangkan strategi yang efektif dan efisien untuk dapat mencapai tujuan organisasi.
- b. Memperjelas tujuan organisasi dan arah perkembangan masa depan organisasi perpustakaan.
- c. Menciptakan dan menentukan prioritas hendak dicapai organisasi.
- d. Memperimbangkan, membuat dan menentukan keputusan sekarang dengan mengingat konsekuensi-konsekuensi yang akan terjadi dimasa depan.
- e. Mengembangkan landasan untuk menjadi dasar yang koheren dan kokoh bagi pembuatan dan penentuan keputusan.
- f. Menggunakan kebijaksanaan dalam memberikan keleluasaan atau kelenturan yang maksimum dalam bidang-bidang yang berbeda dibawah kendali atau control organisasi.
- g. Membuat keputusan yang sangat tepat dengan melintasi tingkat dan fungsi.
- h. Memecahkan berbagai masalah yang timbul dalam organisasi serta mampu memberikan solusi pemecahan masalah secara tepat, efektif dan efisien.
- i. Menangani berbagai keadaan yang berubah dengan cepat secara efektif dan efisien.
- j. Membangun kerja kelompok yang baik, sinergis dalam kerja sama dengan berdasar keahlian-keahlian yang dimiliki oleh masing-masing anggota organisasi.

Strategi komunikasi banyak menentukan kesuksesan dalam kegiatan komunikasi. Penyusun strategi komunikasi yang baik, menuntut pustakawan harus memahami tujuan dan fungsi strategi komunikasi, baik secara makro maupun mikro. Dalam pendekatan makro berarti organisasi perpustakaan sekolah dipandang struktur global yang berinteraksi dengan lingkungannya. Sedangkan dalam pendekatan mikro berarti perpustakaan sekolah lebih memfokuskan kepada komunikasi dalam unit dan sub unit yang ada. Komunikasi pada level ini yang diperlukan adalah komunikasi antara anggota kelompok, komunikasi untuk memberi orientasi dan latihan, komunikasi untuk menjaga iklim, komunikasi dalam mensupervisi dan pengarahan pekerjaan dan komunikasi untuk mengetahui

rasa kepuasan dalam bekerja menjalankan tugas dan kewajiban. (Muhammad, 2002:75-76).

Peran pustakawanda dalam aliran komunikasi internal adalah sebagai obyek yang sangat signifikan bagi pimpinan sekolah. Oleh sebab itu pustakawan dalam menentukan perencanaan strategi komunikasi yang matang dan menyampaikan pesan atas kebijakan organisasi sekolah dalam meningkatkan kualitas pendidikan, melalui peran perpustakaan sekolah sebagai pusat sumber belajar dan pusat sumber informasi. Proses penyampaian pesan dapat dilakukan secara komunikasi informal atau komunikasi formal. Secara informal pesan dapat disampaikan secara langsung (*direct*) dengan sebuah pendekatan, yang tentunya diluar struktural. Pustakawan harus memiliki kemampuan dapat memahami dan mengerti karakter serta sikap dan perilaku para pemustaka, sehingga pesan yang disampaikan dapat dipastikan ditangkap dan dimengerti oleh mereka. Didukung adanya pembinaan atas pesan yang diampaikan, langkah selanjutnya adalah memberikan memotivasi para siswa di setiap kegiatan proses belajar mengajar, agar senantiasa memanfaatkan layanan jasa informasi perpustakaan.

B. Implementasi Promosi Perpustakaan

Komunikasi yang baik, efektif dan efisien seyogjanya dilaksanakan disetiap harinya dan di semua lini atau strata kepegawaian, agar kesamaan persepsi dapat diwujudkan. Perencanaan atau strategi komunikasi wajib dibuat dan ditentukan pemimpin perpustakaan sekolah agar arah, tujuan masa mendatang, prioritas target dan sasaran dapat dicapai secara cepat, efektif dan efisien. Kesemuannya itu tertuang dan dapat dilihat secara nyata dalam aktivitas promosi perpustakaan sekolah. Adanya promosi perpustakaan sekolah yang merupakan perwujudan dari perencanaan strategi komunikasi itu, maka dapat diharapkan akan terjadi adanya peningkatan dalam pemanfaatan layanan jasa informasi perpustakaan yang signifikan dengan yang diharapkan oleh organisasi perpustakaan sekolah.

Adapun dalam pelaksanaan promosi perpustakaan sekolah dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, sebagaimana menurut pandangan Yuven (2009:3) bahwa

Promosi merupakan bagian dalam marketing. Oleh karena itu ada beberapa bentuk promosi yang dapat menjadi suatu bentuk strategi marketing perpustakaan yang antara lain;

1. Poster adalah merupakan salah satu bentuk media promosi yang pada umumnya dapat menggunakan kertas ukuran besar (A3 atau A2), isinya selain tulisan juga terdapat gambar. Poster ini dibuat dengan tujuan untuk dapat menarik perhatian dari orang yang disekitar pemasangan poster.
2. News Letter merupakan salah satu media yang digunakan untuk memberikan informasi khusus kepada sejumlah orang secara teratur. Isinya tentang berita atau artikel-artikel singkat. Dalam news letter secara tetap harus memuat : editorial, informasi singkat & rinci ttg layanan, kegiatan, koleksi terbaru, fasilitas dan peraturan perpustakaan seharusnya juga diberikan ilustrasi/gambar yg menarik atau disisipkan kuis-kuis.
3. Pembatas Buku atau bookmark merupakan salah satu promosi yang dapat digunakan dan berfungsi untuk sarana memberi tanda pembatas pada halaman buku, tujuannya untuk agar supaya dapat memberi batasan pada halaman yang sudah dibaca dan nanti akan dibaca kembali, agar menarik dapat diberi logo atau gambar-gambar yang menarik.
4. Terbitan Khusus Perpustakaan merupakan promosi yang berbentuk sebuah terbitan yang dilakukan oleh perpustakaan sendiri, seperti buku panduan penggunaan perpustakaan, booklet, kalender perpustakaan (isi nya kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan)
5. Pameran Perpustakaan, merupakan kegiatan promosi perpustakaan yang memiliki maksud untuk menarik perhatian banyak orang serta merupakan promosi yang paling jitu untuk menjaring orang. Selain menarik lebih banyak orang, juga amat efektif untuk dapat memperkenalkan layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

6. Ceramah merupakan kegiatan dimana satu atau dua orang berbicara dalam forum tertentu sedangkan yang lain (audience) mendengarkan. Isi pembicaraan berkisar tentang kondisi dan layanan perpustakaan serta kepustakawanan atau how to use the library. Ceramah bisa dilakukan sebagai salah satu sarana user education
7. Seminar, juga merupakan kegiatan yang dapat dimanfaatkan untuk promosi perpustakaan yang dilakukan seperti ceramah hanya diperlukan persiapan yang lebih lama serta lebih luas cakupannya.
8. Berbagai Kegiatan dapat dilakukan di Perpustakaan seperti; perlombaan mewarnai, bercerita/dongeng, penelusuran informasi), wisata perpustakaan, bazar, pemutaran film, dll.

Bentuk strategi marketing tersebut didalamnya telah terdapat perencanaan strategi komunikasi dapat digunakan sebagai upaya dalam meningkatkan minat baca dari siswa ataupun seluruh warga sekolah. Tentunya strategi tersebut dilakukan dan dikemas semenarik mungkin, kreatif dan inovatif, sehingga dapat dikembangkan secara terus menerus dan berkesinambungan, dengan tujuan utamanya agar siswa dapat terpacu semangatnya dalam membaca melalui pemanfaatan layanan jasa informasi perpustakaan. Dalam pengelolaan aktivitas promosi perpustakaan di lingkungan sekolah, tidaklah semudah membalikan telapak tangan, melainkan harus melalui perjuangan panjang yang melelahkan. Realitas dalam pelaksanaan promosi perpustakaan, seringkali dihadapkan dengan berbagai kendala yang cukup rumit dalam mencari solusinya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Hari Santoso (2007:2) bahwa berbagai kendala pengelolaan kegiatan promosi perpustakaan sekolah adalah sebagai berikut;

1. Tenaga Pengelola

Tenaga pengelola perpustakaan umumnya masih belum memenuhi syarat dan tidak memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola perpustakaan. Sangat menyedihkan bahwa urusan mengelola perpustakaan

cenderung diberikan kepada guru yang mau saja. Bahkan di beberapa sekolah yang ditugaskan untuk mengelola perpustakaan adalah tenaga yang tidak memiliki ijin mengajar, seperti guru yang terkena peraturan, tenaga tata usaha, yang kesemuanya jauh dari persyaratan yang ada.

2. Anggaran

Anggaran untuk pengembangan perpustakaan pada umumnya tidak menentu. Tidak ada ketentuan secara pasti berapa anggaran pengembangan perpustakaan secara rutin dapat diperoleh dari suatu sumber. Anggaran hanya didapatkan dari pungutan murid-murid sepanjang diperlukan saja. Kadang-kadang ada yang mengenakan denda bagi murid yang melanggar aturan perpustakaan. Jadi secara umum bisa dikatakan bahwa anggaran perpustakaan sekolah tidak menentu. Jika ada alokasi anggaran itu pun jumlahnya sangat minim dibandingkan dengan kebutuhan untuk pengembangan koleksi perpustakaan sekolah.

3. Ruang Perpustakaan

Tidak semua sekolah memiliki ruang perpustakaan tersendiri. Umumnya sekolah-sekolah tidak menganggap hal itu sebagai suatu masalah. Akibatnya banyak sekolah yang menjadikan ruang-ruang sempit untuk perpustakaan. Misalnya di gang-gang antar kelas, di perumahan yang tidak terpakai, bahkan sangat mungkin bercampur dengan ruang guru atau tata usaha.

4. Koleksi Bahan Pustaka

Dalam pengembangan koleksi bahan pustaka, pada umumnya sekolah-sekolah di Indonesia hanya mengharapkan datangnya bahan pustaka dari pemerintah. Tidak ada upaya untuk mencari atau mendapatkan dari cara yang mandiri. Akibatnya bahan pustaka tidak seimbang prosentase antar golongan/klasifikasi. Dari hasil pantauan selama ini, bahan pustaka koleksi perpustakaan sebagian besar terdiri dari buku-buku pelajaran dan buku-buku cerita/dongeng yang tidak menunjukkan adanya rencana pengembangan perpustakaan. Memang ada sedikit sekolah yang menyertakan surat kabar atau

majalah di perpustakaan, namun itupun tidak rutin dan sekedar menjadi pajangan kepantasan atau pelengkap belaka. Lebih parah lagi jika buku-buku perpustakaan disimpan di almari tertutup dan hanya dipinjamkan kepada murid sepanjang diperlukan.

5. Partisipasi Pemakai

Para siswa pada umumnya hanya tahu soal meminjam dan membaca buku perpustakaan saja dan itupun dilakukan dalam waktu yang teramat singkat, yaitu pada jam-jam istirahat. Sedikit sekali sekolah yang memberikan kesempatan bagi siswa untuk membaca di perpustakaan dengan waktu yang cukup, misalnya dengan memasukkan aktifitas membaca sebagai bagian dari kurikulum. Demikian juga tidak banyak di antara siswa-siswa yang berpikir soal bagaimana perpustakaan ini bisa maju. Keadaan ini masih lebih baik jika dibandingkan dengan kondisi dimana siswa sama sekali tidak memiliki minat baca.

Berbagai kendala implementasi promosi perpustakaan sekolah itu bukanlah menjadi halangan, bahkan, merupakan cambuk bagi para pustakawan sekolah untuk lebih giat bekerja dengan kreatif, inovatif dan realistis sesuai tuntutan jaman. Apalagi di era globalisasi informasi, di mana para pustakawan di era kekinian, telah memiliki kemampuan, keahlian dan ketrampilan di bidang teknologi informasi komunikasi (ICT), sehingga memiliki kemudahan dan daya adaptasi tinggi dengan berbagai perkembangan media komunikasi. Pustakawan sekolah pada dewasa ini dapat secara kreatif, inovatif dalam melaksanakan promosi perpustakaan sekolah, dengan cara mencari, menemukan, memilih serta memanfaatkan media komunikasi yang tepat untuk promosi perpustakaan.

KESIMPULAN

1. Strategi marketing perpustakaan sekolah memiliki arti sangat penting, karena merupakan sarana yang paling efektif dan efisien untuk selalu mengingatkan secara terus menerus, mengenai pentingnya perpustakaan sekolah sebagai pusat sumber belajar dan pusat sumber informasi.

2. Wujud implementasi strategi pemasaran informasi adalah pelaksanaan promosi perpustakaan ; (a). Poster. (b). News Letter. (c). Pembatas Buku atau bookmark. (d). Pameran untuk Perpustakaan.(e). Ceramah biasa dilakukan sebagai salah satu sarana untuk melakukan user education. (f). Seminar. (g).Berbagai Kegiatan lomba. (h).Wisata perpustakaan. (i). Bazaar. (j). pemutaran film, dll. Adapun hasilyang diharapkan dari promosi perpustakaan sekolah adalah tumbuhnya kesadaran dalam diri siswa untuk selalu memanfaatkan jasa informasi perpustakaan.
3. Kendala dalam pelaksanaan promosi perpustakaan sekolah meliputi; (a). Tenaga Pengelola. (b). Anggaran. (c). Ruang Perpustakaan. (d). Koleksi Bahan Pustaka.. (e). Partisipasi Pemakai.

DAFTAR PUSTAKA

- Arni, Muhammad. (2002). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta, Bumi Aksara
- Bakhtiyar, (2017). Peran Pemimpin Menciptakan Sinergitas Kerja Dalam Pelayanan Publik Bidang Informasi: Pemanfaatan Strategi Komunikasi Guna Mewujudkan Pelayanan Prima Perpustakaan Dalam Perspektif Sosio Politik. *TIBANNDARU Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Nomor 1 Volume 1, April 2017. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
- Darmono.(2007). *Perpustakaan Sekolah:Manajemen dan Tata Kerja*, Jakarta : Grasindo
- Indonesia. Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Tahun 2007 Nomor 129, Tambahan Lembaran negara Nomor 4774)
- Indonesia. 2000. Perpustakaan Nasional.Republik Indonesia.*Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*.
- Indonesi. Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945
- Mulyana, Deddy. (2005). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bndung: Rosda Karya
- Smith, P.R. (1993). *Marketting Communication : An Integrated Approach*. London: Kogan Page,
- Santoso, Hari. (2007). Promosi Sebagai Pemberdayaan Perpustakaan Sekolah.No.1: 4-5.
- Santoso, Heri. (2007). Kebijakan Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Menunjang Peningkatan Mutu Lulusan. Atikel Pustakawan Perpustakaan UM tahun 2011. Library.um.ac.id/.../pustakawan/pdfhasan
- Smith, P.R. (1993) *Marketting Communication : An Integrated Approach*. London: Kogan Page,
- Suryosubroto, B. (1997). *Proses Balajar Mengajar di Sekolah*. Jakarta : RinekaCipta.
- Uchjana Effendy, Onong. (1998). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*.Bandung, Rosda Karya.

Yooke Tjuparmah. (2008). Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam era Teknologi Informasi, file.upi.edu/....

Yuventia, Yuniwati. (2009). Materi Seminar Nasional: Strategi Promosi Layanan Perpustakaan. (online).

Profil Penulis :

Drs. Bakhtiyar, S.Sos., M.IP.

Tempat dan tanggal lahir : Surabaya, 3 April 1963. Alamat Tempat Tinggal : Dsn.Tengguli RT.04 RW.02. Desa Kajar Tengguli Kecamatan Pambon Kabupaten Sidoarjo. Dosen Tetap Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Lulus S 1 Sosiologi, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Lulus S 1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, Lulus S 2 Magister Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

HP : 082131831339

Email : bakhtiyar.fisipuwks@gmail.com

MENUJU PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI BERKUALITAS YANG BERSTANDART ISO

Oleh: Murnia Arief, S.Sos

This writing will be discussing about quality standard management implementation system of ISO 9001:2000 in library institution. The word ISO is taken from greek which means 'same' and 9001 is a standard related to quality management. The implementation of ISO in library is a sustainable process which needs all supports. To apply it, needs fourth steps; 1) planning. 2) Do . 3) Check. 4) Act. The advantages of the implementation of ISO are: first, promoting the trust and library user satisfactory by means of organized and systematic quality insurance. Second, promoting, positive image. Third, promoting the awareness of library quality. Fourth creating positive changes in terms of quality culture at the institution of library.

Key words: ISO, library, management

A. PENDAHULUAN

Persaingan Perguruan Tinggi (PT) di Indonesia sudah mulai meningkat. Hal ini disebabkan oleh era globalisasi yang semakin memberi celah untuk bersaing antar negara, termasuk dalam dunia pendidikan. Anggapan bahwa PT asing paling berkompeten dan sangat profesional menjadikan keinginan generasi muda Indonesia untuk melanjutkan pendidikan di PT asing semakin meningkat. Sudah menjadi hal yang umum ketika PT asing mengirimkan mahasiswanya untuk studi banding ke Indonesia dengan berbagai tujuannya masing-masing, begitu juga PT di Indonesia. Namun tidak jarang PT asing mulai merekrut calon mahasiswa Indonesia untuk melanjutkan studi di PT tersebut dengan bantuan beasiswa. Tidak menutup kemungkinan pula jika suatu saat PT asing diperbolehkan untuk beroperasi di Indonesia. Hal ini seharusnya menjadi motivasi PT di Indonesia untuk memperbaiki semua aspek agar setidaknya setara bahkan lebih baik dari PT asing. Dengan begitu generasi Indonesia akan lebih memilih untuk menuntut ilmu di negaranya sendiri.

Dalam pendidikan Perguruan tinggi di Indonesia terkandung tiga nilai dasar yang wajib dilaksanakan oleh setiap perguruan tinggi yang dikenal dengan

Tridharma perguruan tinggi. Tiga dimensi itu terdiri dari pendidikan, penelitian dan pengabdian. Dengan melaksanakan tiga fungsi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat perguruan tinggi menjadi tumpuan harapan masyarakat. Harapan untuk menjadi agen perubahan (agent of social change) agar lulusan dari perguruan tinggi nantinya dapat memberi pencerahan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat dengan kualifikasi yang di peroleh.

Perpustakaan sebagai unit penunjang akademik dan sumber belajar, membutuhkan tata kelola dan manajemen yang serius agar dapat membantu melaksanakan tridharma perguruan tinggi. Perbaikan yang diperlukan oleh Perpustakaan adalah harus sesuai dengan standar internasional agar dapat bersaing dengan Perpustakaan Perguruan Tinggi lain baik yang ada didalam negeri maupun luar negeri baik dari segi kualitas dan lainnya. Sistem akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi oleh Perpustakaan Nasional lebih melihat pada pengukuran sumber daya dan isi, namun pengukuran terhadap proses belum terlalu mendalam. Dalam memperbaiki mutu suatu Perpustakaan Perguruan Tinggi tidak cukup hanya diukur dari hasil prosesnya saja, melainkan tahapan proses itu menjadi sangat penting untuk dijadikan evaluasi dan perbaikan.

B. LANDASAN TOERI

1. PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI

Definisi perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulistyio Basuki (1991: 51) adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berfaliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat). Menurut Noerhayati (1987: 1), perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari suatu lembaga induknya yang bersama-sama unit lainnya tetapi dalam peranan yang berbeda, bertugas membantu perguruan tinggi yang bersangkutan melaksanakan Tri Dharmanya. Sedangkan menurut Syihabuddin

Qalyubi (2007: 10) juga menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya. Dapat disimpulkan dari beberapa pendapat di atas, bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi yang berfungsi menyediakan dan menyebarluaskan informasi guna membantu perguruan tinggi tersebut mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat). Sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 Bagian keempat tentang tata kelola perguruan tinggi pasal 28 butir (d) menyatakan bahwa unsur penunjang yang perlu ada pada organisasi PTN dan PTS adalah penunjang akademik atau sumber belajar.

2. ISO (*International Organization for Standardization*)

Banyak orang yang mengatakan bahwa ISO merupakan singkatan dari *International Organization for Standardization*, padahal ISO bukan merupakan singkatan. ISO berasal dari bahasa Yunani *isos* yang berarti sama. Penggunaan kata ISO agar mempermudah dalam penyebutan untuk *International Organization for Standardization*, berdasarkan pertimbangan beraneka ragamnya budaya dan bahasa dari negara-negara di seluruh dunia. Pengertian dari ISO sendiri adalah “organisasi internasional khusus dalam hal standarisasi” (M. N. Nasution, 2001: 218). ISO merupakan badan penetap standar internasional yang terdiri dari wakil-wakil dari badan standarisasi nasional setiap negara. Sebelum menjadi nama ISO pada awalnya lembaga tersebut bernama IOS. Penggunaan ini dapat dilihat pada kata isometrik atau isonomi. Lembaga ISO Didirikan pada *23 Februari 1947*, Lembaga ISO menetapkan standar-standar industrial dan komersial dunia. ISO awalnya dibentuk untuk membuat dan memperkenalkan standarisasi internasional untuk apa saja.. Meski ISO adalah organisasi nonpemerintah, kemampuannya untuk menetapkan standar yang sering menjadi hukum melalui

persetujuan atau standar nasional membuatnya lebih berpengaruh daripada kebanyakan organisasi non-pemerintah lainnya. Dalam prakteknya ISO menjadi konsorsium dengan hubungan yang kuat dengan pihak-pihak pemerintah. Peserta ISO termasuk satu badan standar nasional dari setiap negara dan perusahaan-perusahaan besar.

Pengertian Mutu Dalam ISO 9000:2005, kualitas didefinisikan sebagai kumpulan dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang ditetapkan. Sedangkan Pengertian Manajemen Mutu Dalam ISO 9000:2005, manajemen kualitas didefinisikan sebagai aktivitas-aktivitas yang terkoordinasi untuk mengarahkan dan mengatur sebuah organisasi mengenai kualitas.

Menurut Vincent Gasperz (2005),

Manfaat dari penerapan ISO 9001 secara umum adalah:

1. Meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan melalui jaminan kualitas yang terorganisasi secara sistematis.
2. Perusahaan yang telah bersertifikat ISO 9001 dapat meningkatkan image perusahaan dan telah siap bersaing dalam memasuki pasar global.
3. Menghemat biaya dan mengurangi duplikasi audit sistem kualitas oleh pelanggan.
4. Perusahaan yang telah bersertifikat ISO 9001 akan dicari oleh pelanggan potensial yang mempunyai bidang usaha yang sama sebagai pemasok mereka, dengan cara menghubungi lembaga registrasi. Maka hal ini berarti membuka kesempatan pasar baru bagi perusahaan.
5. Meningkatkan kualitas dan produktivitas dari manajemen melalui kerjasama dan komunikasi yang lebih baik, sistem pengendalian yang konsisten, serta pengurangan dan pencegahan pemborosan karena operasi internal menjadi lebih baik.
6. Meningkatkan kesadaran kualitas dalam perusahaan.
7. Dapat berfungsi sebagai standar kerja untuk melatih karyawan yang baru.

8. Meningkatkan semangat pegawai karena adanya kejelasan kerja sehingga mereka dapat bekerja lebih efisien.

C. PEMBAHASAN

1. PENGGUNA ISO 9001

ISO 9001, merupakan sistem manajemen mutu yang paling banyak digunakan, dimana karakteristiknya adalah pendekatan proses yang bertujuan meningkatkan efektivitas manajemen mutu. ISO 9001 adalah standar internasional yang diakui untuk sertifikasi Sistem Manajemen Mutu (SMM). SMM menyediakan kerangka kerja bagi perusahaan dan seperangkat prinsip-prinsip dasar dengan pendekatan manajemen secara nyata dalam aktifitas rutin perusahaan untuk terciptanya konsistensi mencapai kepuasan pelanggan. ISO 9001 merupakan suatu standar sistem manajemen mutu yang diakui secara internasional, yang merupakan tolak ukur global untuk sistem manajemen mutu). ISO **9001** adalah suatu model system jaminan kualitas dalam desain / pengembangan produksi, instalasi dan pelayanan. ISO 9001 merupakan sistem manajemen mutu dan merupakan persyaratan sistem manajemen yang paling populer di dunia. ISO 9001 telah mengalami beberapa kali revisi dan revisi yang paling akhir adalah ISO 9001:2015 yang di tetapkan pada manjaeman resiko. Salah satu ciri penerapan ISO 9001 adalah diterapkannya pendekatan proses. Pendekatan proses ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu. Pendekatan ini mensyaratkan organisasi untuk melakukan identifikasi, penerapan, pengelolaan dan melakukan peningkatan berkesinambung.

Setiap jenis organisasi ataupun perusahaan dapat mengambil manfaat dari penerapan atas persyaratan persyaratan ISO 9001 berdasarkan delapan prinsip-prinsip manajemen :

1. Organisasi yang berfokus pada pelanggan
2. Kepemimpinan
3. Keterlibatan orang

4. Pendekatan terhadap proses pendekatan yang sistematis pada manajemen
5. Pembuatan keputusan berdasarkan
6. Pendekatan nyata
7. Hubungan dengan pemasok yang saling menguntungkan
8. Peningkatan berkesinambungan

Dengan mendapatkan sertifikasi ISO menunjukkan bahwa sistem manajemen mutu (QMS) suatu organisasi ataupun perusahaan telah mengikuti pendekatan yang sistematis dan diakui secara global, yang berfokus pada peningkatan proses secara berkelanjutan serta pengelolaan risiko proses untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya. Dengan mengikuti prinsip praktik terbaik yang terdapat dalam ISO 9001, sertifikasi membantu mengembangkan pendekatan yang lebih sistematis terhadap manajemen risiko dan pemahaman yang lebih baik terhadap konteks organisasi Anda secara internal dan eksternal, yang akan berkontribusi pada efektivitas dan kinerja bisnis Anda. ISO 9001 mengikuti Annex SL, yaitu Struktur Tingkat Tinggi yang digunakan oleh standar ISO baru maupun yang telah direvisi, yang semakin memudahkan kontrol terhadap sistem manajemen yang diintegrasikan ke dalam satu 'sistem manajemen bisnis', sehingga dapat membantu mengurangi penggandaan dan proses.

2. Penerapan ISO 9001 Di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Sistem Manajemen Mutu dengan versi terbaru memiliki 7 (tujuh) prinsip manajemen dan siklus PDCA (Plan, Do, Check, Act), yaitu:

- Customer Focus (Fokus pelanggan)
- Leadership (Kepemimpinan)
- Engagement of people (Keterlibatan Orang)
- Process Approach (Pendekatan Proses)
- Improvement (Perbaikan)
- Evidence - based Decision Making (Pengambilan Keputusan Berbasis Bukti)
- Relationship management (Manajemen Hubungan).

Penerapan ISO 9001 di Perpustakaan Perguruan Tinggi tidak dapat berjalan begitu saja tanpa adanya dukungan dan komitmen dari semua pihak untuk selalu ada dalam lingkup sistem mutu terpadu dengan melakukan fungsi manajemen (*Planing, Doing, Checking, Action*) dan sungguh-sungguh dalam mengelola sumber daya sehingga tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi dapat tercapai. Dalam mencapai sistem mutu terpadu terdapat beberapa faktor yang harus dipenuhi sebagai syarat dokumen mutu. Dokumen mutu disusun dengan tujuan untuk menerangkan sistem manajemen mutu di Perpustakaan, yang mencakup kebijakan manajemen dalam mengendalikan mutu layanan dan untuk menjamin keselarasan antara Visi, Misi, perencanaan strategis (Renstra), implementasinya serta pengendalian semua prosedur kegiatan di Perpustakaan

Daftar Dokumen yang menjadi Persyaratan di dalam pelaksanaan Sistem Manajemen Mutu yaitu:

1. Pedoman Mutu Perpustakaan
2. Prosedur Mutu
 1. PM Pengendalian Dokumen
 2. PM Pengendalian Rekaman
 3. PM Audit Internal
 4. PM Ketidaksesuaian Dan Tindakan Perbaikan
 5. PM Kepuasan Pelanggan
 6. PM Masing- Masing Bagian

Standart mutu menjadi target capaian kegiatan di masing- masing bagian/ layanan di Perpustakaan, dengan target sasaran mutu yang menyesuaikan terhadap layanan/ kegiatan masing masing bagian. Pengukuran sasaran mutu dilakukan secara berkala untuk mengetahui ketercapaian kegiatan, berikut wajib dievaluasi dan di analisa untuk rencana program perbaikan ataupun peningkatan di kegiatan selanjutnya. Setiap masing – masing bagian di perpustakaan wajib melakukan kegiatan berdasarkan prosedur mutu yang sudah menjadi kesepakatan

bersama. Sedangkan kegiatan survey kepuasan pelanggan bertujuan untuk mengukur dan menganalisa kepuasan pelanggan serta umpan balik pelanggan, agar suatu lembaga dapat memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan memiliki kesesuaian dengan kebutuhan dan harapan dari pelanggan. Hasil dari survey kepuasan pelanggan dapat dijadikan patokan untuk langkah perbaikan kedepannya. Dimana pelanggan perpustakaan adalah pemustaka.

Kegiatan audit internal dilakukan selama 1 tahun sekali dengan tujuan untuk memastikan apakah penerapan sistem manajemen mutu dilakukan secara konsisten dan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan serta mengarah pada perbaikan yang berkesinambungan. Audit internal dilakukan oleh tim auditor dari pihak internal Perguruan Tinggi, baik itu dari pihak Perpustakaan sendiri ataupun dari pihak rektorat di Perguruan Tinggi tersebut. Sedangkan kegiatan audit eksternal/ surveillance, dilakukan 1 tahun sekali oleh tim audit dari pihak lembaga yang memberi sertifikat ISO, untuk memastikan apakah perpustakaan tersebut layak tersertifikasi ISO.

Mengapa ISO 9001 Penting Bagi Perpustakaan?

Fokus utama Sistem Manajemen Mutu (**Quality Management System-QMS**) adalah untuk memenuhi dan memberi lebih dari sekedar kebutuhan pelanggan. Fokus ini akan memberikan kontribusi besar untuk keberhasilan Perpustakaan dalam jangka panjang. ISO 9001 menyediakan infrastruktur, prosedur, proses dan sumber daya yang dibutuhkan untuk membantu organisasi memonitor, meningkatkan dan mengoptimalkan kinerja demi mendorong efektifitas, efisiensi, layanan kepada pemustaka. Sertifikasi ISO 9001 membantu Perpustakaan untuk menyampaikan proses keterlibatan pimpinan, reputasi perpustakaan, pustakawan dan SDM ada di Perpustakaan.

Manfaat ISO 9001 Bagi Perpustakaan :

- Meningkatkan kepercayaan pemustaka terhadap kualitas layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

- Jaminan kualitas jasa layanan terhadap pemustaka
- Menjamin proses jasa layanan terhadap pemustaka
- Meningkatkan produktivitas organisasi Perpustakaan Perguruan Tinggi
- Meningkatkan motivasi, moral & kinerja pimpinan dan karyawan di perpustakaan
- Memperbaiki manajemen organisasi dengan menerapkan perencanaan, pelaksanaan, pengukuran dan tindakan perbaikan (plan, do, check, act)
- Sebagai alat analisa kompetitor Perpustakaan
- Menjamin proses prosedur di setiap bagian yang ada di Perpustakaan
- Meningkatkan komunikasi internal dan hubungan baik dengan berbagai pihak yang berkepentingan
- Meningkatkan image positif Perpustakaan
- Mengurangi segala macam resiko di dalam suatu prosedur mutu
- Sistem terdokumentasi.
- Media untuk Pelatihan dan Pendidikan.
- Memberikan dampak image positif bagi Perguruan Tinggi.

Perpustakaan Perguruan Tinggi dengan sertifikasi ISO 9001, memulai dengan menetapkan sistem mutu yang akan diterapkan dan tentunya sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, misalnya untuk meningkatkan kualitas jasa layanan terhadap pemustaka, ditentukan kebijakan mutu lalu menentukan sasaran mutu untuk periode tertentu. Semua prosesnya harus terdokumentasi secara baik dan benar karena ISO 9001 memiliki moto, yaitu Tuliskan apa yang dilakukan dan lakukan apa yang telah dituliskan. Dokumentasi yang dilakukan ini berguna sebagai pengingat batasan dalam berkegiatan sekaligus dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan. Pada dasarnya manfaat penerapan ISO di Perpustakaan Perguruan Tinggi untuk menjamin kepuasan mahasiswa, dosen, karyawan, maupun pihak yang terlibat.

4. Tantangan dan Hambatan

Ada beberapa tantangan dalam sistem manajemen mutu berstandart Internasional ISO, yaitu: Hasil yang selalu dipantau dan prosedur yang selalu diawasi setiap tahun oleh badan yang mengeluarkan sertifikat, agar sertifikat tetap layak diberikan . Ada beberapa persyaratan tertentu yang wajib dipenuhi, yaitu mewajibkan semua prosedur kegiatan berjalan sesuai dengan prosedur mutu yang berlaku, jika ada proses yang tidak dilakukan maka sertifikat ISO akan dicabut, hal ini tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi Perpustakaan, karena perpustakaan dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya dan wajib melakukan semua kegiatan sesuai dengan prosedur yang sudah disyaratkan didalam dokumen mutu.

Sedangkan di dalam pelaksanaannya Perpustakaan Perguruan Tinggi yang telah ber ISO memiliki beberapa hambatan yang menjadi kendala, yaitu:

1. Dana, tentunya untuk melakukan kegiatan ISO ini memerlukan biaya yang sangat mahal, tidak semua Perpustakaan Perguruan Tinggi bisa melakukan kegiatan ISO
2. SDM, Kesiapan SDM di perpustakaan menjadi salah satu hambatan dalam mengaplikasikan prosedur mutu, karena tidak semua SDM di perpustakaan memiliki kompetensi yang cukup di bidangnya dan tidak semua SDM di perpustakaan dapat konsisten menjalankan prosedur yang telah ditetapkan.

KESIMPULAN

Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 dalam dunia perpustakaan merupakan suatu proses berkesinambungan dan membutuhkan dukungan dari semua pihak dalam lembaga perpustakaan tersebut. Top management dalam pelaksanaan penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 diharuskan cukup aktif dan selalu mendorong seluruh staf perpustakaan dan pustakawan untuk dapat menjalankan sistem manajemen mutu dengan sebaik-

baiknya dan selalu konsisten untuk melakukan semua kegiatan sesuai dengan prosedur mutu yang telah ditetapkan. Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 dalam dunia perpustakaan bukan hanya bertujuan untuk memperoleh sertifikat. Oleh karena itu, sangatlah keliru jika institusi perpustakaan menerapkan sistem tersebut hanya bertujuan untuk mendapatkan sertifikat. Hal yang lebih penting dan harus dipertahankan bahkan ditingkatkan oleh Perpustakaan Perguruan Tinggi yang menerapkan sistem manajemen mutu ISO 9001 tersebut adalah komitmen perpustakaan terhadap mutu jasa kepada pemustaka, dan improvement proses kegiatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Sulistyo- Basuki. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia. 1991.
- Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi. Ditjen Dikti. Depdiknas. 2004.
- Abdul Rahman Saleh dan Fahidin, Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi. Universitas Terbuka. 1995.
- Sutarno NS. Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktis. Jakarta. 2006.
- Gasperz, Vincent.(2005). ISO 9001:2000 and Continual Quality Improvement. Jakarta : Gramedia
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Soediby, Noerhayati, Pengelolaan Perpustakaan, Bandung: PT. Alumni, 1987.
- Qalyubi, Syihabuddin. 2007. Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Yogyakarta: Fakultas ADAB IAIN Sunan Kalijaga
- Nasution, M.N. Manajemen mutu terpadu , Total quality management. Jakarta : Ghalia Indonesia 2001
- Vincent Gaspersz, Total Quality Management, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001)
- International Organization for Standardization dalam <http://id.wikipedia.org/wiki/ISO>, download pada tanggal 1 Agustus 2009

TEKNIK PENULISAN KARYA ILMIAH

JULIANTO

Abstrak

Mengkaji informasi merupakan salah satu komponen penting yang mendukung peneliti/penulis dalam memilih permasalahan dan topik yang akan ditulis ke dalam karya ilmiah. Untuk mengkaji informasi secara baik, penulis membutuhkan kemampuan dasar yang disebut sebagai *information literacy*, yaitu kemampuan untuk mengenali atau menyadari adanya kebutuhan informasi dan kemampuan menemukan, mengevaluasi, dan menggunakan informasi secara efektif. Selain kemampuan dasar tersebut, penulis perlu memahami data sebagai informasi, yang mencakup jenis data dan data yang berupa simbol. Berdasarkan gejala subjek, data dapat dibedakan ke dalam gejala nominal, seperti jenis kelamin, kehadiran, tempat lahir, kebangsaan, bahasa, jabatan, dan pekerjaan, serta gejala kontinum, seperti aktivitas, penguasaan bahasa, kecerdasan, kesetiaan, dan toleransi. Dalam mengkaji informasi, data yang diperoleh perlu dicek kebenarannya dengan menggunakan metode validitas dan realibilitas. Data tersebut diakses melalui sumber tercetak, sumber elektronik, dan sumber manusia, yaitu informan atau responden. Pengumpulan data dari ketiga sumber tersebut dilakukan dengan cara metode eksperimen, survei, observasi, dan wawancara, termasuk analisis dokumen. Data yang sudah terkumpul, kemudian dikaji agar penulis dapat memperoleh pemahaman atau gambaran yang jelas mengenai topik atau permasalahan yang akan ditulisnya ke dalam karya ilmiah. Penulis melakukan analisis atas informasi yang dibutuhkan sesuai dengan bidang keahlian melalui analisis deskriptif, analisis wacana, analisis dampak, dan analisis situasional serta memahami dan menggunakan konsep dan teori yang akan dijadikan landasan dalam penyusunan karya ilmiah.

Kata kunci : Karya Ilmiah, deskriptif, penyusunan karya ilmiah

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mengkaji informasi merupakan salah satu aktivitas yang esensial dalam penulisan karya ilmiah. Hasil kajian informasi tersebut berguna bagi penulis untuk memahami permasalahan atau topik yang akan dibahas. Dalam era globalisasi dewasa ini, penyebaran informasi yang mengglobal memungkinkan munculnya informasi yang dimanipulasi, menyimpang, berlebihan, atau hilang. Oleh karena itu, ketika seseorang ingin membuat karya ilmiah, ia perlu berhati-hati terhadap data dan informasi yang diperoleh, bagaimana mengaksesnya, apakah datanya valid dan terpercaya, serta bagaimana mengkaji data dan informasi tersebut agar permasalahan lebih mudah dipahami.

Karya tulis yang dihasilkan merupakan bagian dari pengembangan pengetahuan, yaitu salah satu komponen penting yang mendukung profesionalitas seseorang. Demikian pula bagi para pustakawan, pengembangan ilmu merupakan hal utama bagi tenaga profesional, yang menyediakan prasarana dan sarana di berbagai bidang disiplin ilmu. Berdasarkan fungsi dan tugasnya, mereka menyediakan berbagai referensi bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan. Untuk itu, pustakawan perlu mengembangkan cara berpikir sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan profesi pustakawan.

Suatu pekerjaan dapat dikategorikan sebagai profesi jika memenuhi sejumlah syarat, antara lain mampu memberikan pelayanan yang dibutuhkan, dilandasi oleh disiplin ilmu, pengakuan profesi harus melalui pendidikan dan pelatihan yang memadai, memiliki kode etik, organisasi, serta budaya profesi. Keberadaan disiplin ilmu yang melandasi pekerjaan merupakan syarat yang paling esensial. Hal ini disebabkan oleh profesionalitas sebuah pekerjaan diukur dari kompleksitas keilmuan dan teori yang melandasi cara berpikir seseorang. Dalam kaitan itu, para pustakawan perlu diberi kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan penulisan karya ilmiah, sebagai pembekalan untuk mengembangkan cara berpikir. Dengan kemampuan mengkaji informasi, pustakawan diharapkan dapat meningkatkan kepekaan dalam peran dan fungsinya bagi pengembangan ilmu pengetahuan sehingga dapat menyediakan referensi yang tepat dan benar-benar dibutuhkan para pengguna.

B. Deskripsi Singkat

Mata ajar diklat ini membekali peserta pengetahuan tentang keberaksaraan informasi (*information literacy*), data sebagai sumber informasi, akses data sebagai sumber informasi, metode pengumpulan data, analisis data sebagai sumber informasi dan dasar teori, yang disampaikan melalui pendekatan andragogi, yaitu metode ceramah, penugasan, diskusi, dan studi kasus.

C. Kompetensi Dasar

Setelah mengikuti mata ajar diklat ini, peserta diharapkan mampu memahami data dan informasi yang diperoleh dari hasil pengkajian informasi. Dalam mengkaji informasi, pesertamenganalisis data empiris dengan menggunakan metodologi tertentu sesuai dengan permasalahan dan topik yang akan ditulis ke dalam karya ilmiah. Informasi dan data yang dihasilkan dari kajian tersebut digunakan sebagai bahan menyusun dan menulis karya ilmiah di dalam jurnal.

D. Indikator Keberhasilan

Setelah mengikuti mata ajar diklat ini, peserta diharapkan mampu:

1. menjelaskan kemampuan dasar dalam mengkaji informasi yang disebut sebagai *information literacy*, yang mencakup pengertian, ruang lingkup, dan unsur kemampuan menangani informasi, yaitu menyadari, menyampaikan, menyeleksi, mengolah, dan menyebarkan, serta ruang lingkungannya;
2. mengidentifikasi data sebagai sumber informasi, yang mencakup jenis data, termasuk simbol, validitas, dan realibilitas data;
3. mengidentifikasi data dari berbagai sumber dengan tepat, baik sumber tercetak, sumber elektronik, maupun dari manusia yang disebut informan atau responden;
4. menggunakan metode pengumpulan data, yang mencakup metode eksperimen, survei, dan observasi;
5. melakukan analisis atas informasi yang dibutuhkan sesuai dengan bidang keahlian, yaitu analisis deskriptif, analisis wacana, analisis dampak, dan analisis situasional;
6. memiliki kemampuan memahami dan menggunakan konsep dan teori yang akan dijadikan landasan penyusunan karya ilmiah.

KAJIAN INFORMASI

A. Kemampuan Dasar Pengkajian Informasi

Dalam mengkaji informasi, penulis karya ilmiah memerlukan kemampuan dasar. Kemampuan tersebut membantu penulis agar lebih memahami informasi.

Dewasa ini penyebaran informasi masih banyak dipengaruhi oleh opini mayoritas yang lebih sering dibentuk oleh pendapat tokoh atau pemuka masyarakat dan media massa. Bahkan, kegiatan komunikasi yang lebih diarahkan pada pencapaian penambahan pengetahuan, perubahan sikap, dan perilaku, sering dijalankan secara tidak maksimal oleh para perencana program. Hal ini menjadi salah satu sumber kegagalan sosialisasi pembangunan selama ini. Kegiatan komunikasi sosial sering dilakukan tanpa memperhatikan kondisi khalayak dan konteks budaya masyarakat setempat. Fakta membuktikan bahwa kelompok budaya atau subkultur yang ada dalam suatu budaya memiliki perangkat norma yang berlainan (Mulyana, 2000: 7).

Pada Era Reformasi ini banyak perubahan tatanan kehidupan masyarakat, khususnya aspek kebebasan menyampaikan pendapat dan aspirasi. Kondisi seperti ini terjadi di semua wilayah, yang pada saat ini semua pihak dengan bebas serta terbuka dapat menyampaikan pendapat dan aspirasinya di depan umum. Opini dan sikap terhadap kebijakan pemerintah ataupun pelayanan pemerintah sudah biasa dikemukakan, baik secara langsung maupun melalui media massa.

1. Pengertian *Information Literacy*

Istilah *information literacy* dapat diartikan suatu pemahaman dan seperangkat kemampuan yang memungkinkan individu menyadari pada saat yang bersangkutan membutuhkan informasi dan memiliki kemampuan untuk menempatkan, mengevaluasi, dan menggunakan informasi yang dibutuhkan tersebut secara efektif. Kemampuan tersebut sangat dibutuhkan oleh orang yang bekerja pada hampir semua jenis pekerjaan di lembaga apa pun, seperti pemerintahan, lembaga pendidikan, perusahaan swasta, perpustakaan, pusat informasi, dan lembaga kearsipan. Kemampuan tersebut juga sangat diperlukan dalam menjalani kehidupan sehari-hari.

ALA (American Librarian Association) pada tahun 1989 memaknai *information literacy* sebagai seperangkat kemampuan seseorang untuk berinteraksi terhadap informasi; atau kemampuan untuk mengenali atau menyadari adanya kebutuhan informasi dan kemampuan menemukan, mengevaluasi, dan menggunakan informasi secara efektif.

Kemampuan yang juga bagian dari proses pembelajaran independen tersebut tidak hanya memahami informasi, tetapi juga membangun makna baru dari hasil interpretasi individu (AAFS & AECT, 2006). Pengertian *kemampuan* itu sendiri sangat kompleks, bergantung pada banyak faktor, seperti persepsi atau cara pandang seseorang terhadap dunia, pengalaman, dan pendidikan. Kemampuan tersebut akan memengaruhi kualitas informasi yang dihasilkan, semakin tinggi kemampuan seseorang untuk menghasilkan informasi yang tepat, cepat, dan akurat. Sebaliknya, semakin rendah kemampuannya akan menghasilkan informasi yang buruk.

2. Kemampuan *Information Literacy*

Meskipun konsep *information literacy* memiliki dimensi yang lebih luas dibandingkan dengan *information skills*, daftar kemampuan yang dijabarkan dalam definisinya dapat digunakan sebagai standar untuk menilai *information literacy*. Dalam pemahaman yang lebih luas, kemampuan tersebut juga berkaitan erat dengan *interpersonal skills*, yaitu kemampuan berinteraksi dengan manusia.

Pada setiap peristiwa komunikasi, manusia adalah pusat segalanya, baik sebagai pengirim informasi, penerima, sumber, pengolah, penyimpan, dan pelestari informasi. Kemampuan yang dikeluarkan oleh Sconul (Standing Conference of National and University Libraries) terdiri atas tujuh jenis, yaitu kemampuan mengenali kebutuhan akan suatu informasi; kemampuan membedakan cara di mana terdapat perbedaan penyebaran informasi; kemampuan membangun strategi menentukan informasi; kemampuan mengakses informasi; kemampuan mengevaluasi informasi; kemampuan mengorganisasi dan mengomunikasikan informasi; serta kemampuan menyintesis dan membangun dari informasi yang sudah ada sehingga dapat menciptakan pengetahuan baru.

Standar yang dikeluarkan oleh ACRL (Association of College and Research Libraries), salah satu divisi dari American Library Association, merangkum kemampuan tersebut sebagai berikut.

a. Kemampuan untuk Mengenali Informasi yang Dibutuhkan

Kemampuan tersebut ditandai oleh suatu kondisi jika seseorang memahami suatu topik permasalahan yang sedang dihadapi. Ia akan menunjukkan partisipasi besar dalam diskusi yang membahas topik yang dimaksud, dapat mengajukan pertanyaan untuk menggali informasi yang dibutuhkan, serta dapat mengidentifikasi konsep dasar dan memahami segala sesuatu mengenai proses dan alur informasi yang dibutuhkan.

b. Kemampuan untuk Mengakses Informasi

Seseorang disebut mampu jika ia dapat mengenali sumber informasi yang tepat, baik tercetak maupun tidak tercetak, dapat menyeleksi sumber tersebut, memahami cara kerja suatu pangkalan data dan aplikasi internet, serta memahami strategi penelusuran yang tepat (seperti menggunakan kata kunci atau *boolean operator*). Kemampuan tersebut juga menyangkut kemampuan berinteraksi dengan para informan, bersosialisasi, dan berkomunikasi dengan berbagai karakter manusia, serta memahami nilai-nilai kemanusiaan.

c. Kemampuan Mengevaluasi Informasi

Kemampuan mengevaluasi informasi adalah kemampuan yang berkaitan dengan cara menganalisis informasi yang diperoleh dengan cara berpikir kritis. Dengan kemampuan tersebut, seseorang bisa menentukan bagian yang penting, kurang penting, dan bagian yang tidak penting dari sebuah informasi. Setelah itu, ia dapat mengaitkannya dengan informasi dari sumber lain sehingga dapat mengetahui perbedaan sudut pandang atau bias yang terjadi dan juga asumsi dasar dari suatu gagasan. Ia juga bisa memberikan penilaian apakah informasi tersebut akurat, dapat dipercaya, dan valid.

d. Kemampuan Menggunakan Informasi

Kemampuan menggunakan informasi berkaitan dengan cara bagaimana seseorang mengorganisasi, mengolah, memanfaatkan, dan menyebarkan informasi dengan menggunakan medium yang tepat, serta memahami masalah hak cipta. Informasi yang hanya dikumpulkan, ditumpuk di suatu tempat, atau tetap berada di kepala individu, tidak akan bernilai guna. Oleh karena itu, seseorang sebaiknya mampu mengolah informasi untuk menjadi bentuk yang

praktis, seperti statistik, laporan, atau rangkuman sehingga mudah dipahami oleh pembaca. Demikian pula dengan penyebarannya, kemampuan tersebut berkaitan dengan kemampuan menentukan waktu yang tepat informasi tersebut disebarkan, medium, serta sasaran yang tepat.

e. Kemampuan Memahami Isu Sosial Ekonomi Informasi

Kemampuan memahami isu sosial ekonomi informasi menyangkut kerahasiaan informasi, privasi individu, kekayaan intelektual, dan hak cipta. Dengan perkembangan teknologi informasi dan telekomunikasi yang pesat, masyarakat dapat memperoleh kemudahan akses informasi dengan tenaga dan biaya kecil. Akan tetapi, jika tidak terkendali, kemudahan tersebut menjadikan pihak-pihak tertentu dirugikan. Kerugian tidak hanya pada isu ekonomi, tetapi juga sosial, contoh yang paling umum adalah plagiarisme. Meniru gagasan orang lain, selain menyangkut royalti, muncul pula kerugian non-material, yaitu perasaan dilecehkan dan nama baik.

Information literacy memberikan standar pengukuran kemampuan yang terdiri atas:

- 1) Kategori *novice*, yaitu individu yang tidak memiliki pengetahuan spesifik mengenai informasi yang dicari serta pencarian, pengolahan, dan penyebaran informasi ;
- 2) *Advanced beginner*, yaitu individu yang tidak memiliki pengetahuan mengenai hal-hal tersebut, tetapi bisa menerapkannya ;
- 3) *Competent*, yaitu individu yang memiliki pengetahuan tentang hal-hal tersebut, tetapi tidak selalu mempraktikkannya ;
- 4) *Proficient*, yaitu individu yang memiliki pengetahuan tersebut dan mempraktikkannya ;
- 5) *Expert*, yaitu individu yang memiliki pengetahuan tersebut dan mempraktikkannya secara total, yang selanjutnya dapat dibedakan atas *novice*, *competent* atau *intermediate*, dan *expert*.

Kemampuan yang terdapat di dalam *information literacy* perlu ditunjang dengan nilai-nilai kemanusiaan. Nilai adalah seperangkat konsep yang hidup di dalam pikiran manusia dalam suatu kelompok masyarakat, yang dianggap bermanfaat dan berharga sehingga dijadikan sebagai pedoman hidup (Pheysey, 1993 : xiii, Schein, 1992 : 19). Nilai-nilai tersebut menentukan apakah sikap yang didorong oleh kemampuan dalam *information literacy* tersebut benar atau salah, baik atau buruk.

Informasi merupakan suatu hal yang sangat esensial bagi kehidupan manusia. Tanpa informasi, manusia tidak akan pernah mengetahui apa yang harus dilakukan, apa yang harus dihindari, apa yang harus dipertahankan, bahkan tentang apa yang harus dimakan, diminum, dan dipakai untuk kelangsungan hidupnya. Informasi yang diterima tersebut terkadang disertai bukti, fakta, atau hanya disampaikan dari mulut ke mulut, lambang, tulisan, bilangan dan masih banyak lagi.

Untuk memanusiaikan manusia ada hukum, norma dan nilai yang diperkenalkan melalui pengenalan agama sebagai bentuk keyakinan yang sarat dengan berbagai informasi, nilai, makna, dan norma kehidupan yang harus dipedomani oleh makhluk yang ada di muka bumi. Masyarakat yang belum mengenal agama sebagai pedoman hidupnya juga dibekali informasi oleh leluhurnya yang sampai saat ini dipertahankan dan dilestarikan sebagai bentuk pengabdian dan penghormatan kepada para leluhur. Manusia dikatakan berbudaya tinggi jika menghargai para leluhur dan mengikuti aturan, norma, dan nilai yang telah disepakati.

Manusia pada dasarnya memiliki rasa ingin tahu yang sangat besar, sampai-sampai yang jauh di luar jangkauan pikirannya sendiri sehingga hal ini menjadi ciri lain dari makhluk ciptaan Sang Khalik dibandingkan dengan makhluk dari jenis lainnya. Rasa ingin tahu ini terus berkembang sesuai dengan perkembangan psikis manusia. Semakin tinggi rasa ingin tahu tersebut menyebabkan manusia terus berkembang melampaui manusia lainnya sehingga dunia ini menjadi ramai dengan berbagai temuan di bidang ilmu

pengetahuan dan teknologi. Temuan tersebut dituangkan dalam bentuk karya nyata, seperti produk, jasa, bahkan dalam bentuk tulisan yang terus disosialisasikan dan didaftarkan menjadi hak intelektual (HaKI) ke Direktorat Jenderal Hak Intelektual.

Pada hakikatnya informasi merupakan suatu pengetahuan yang lebih mendetail tentang sesuatu yang lebih bermakna jika disertai dengan data atau dokumen yang dapat dijadikan bukti otentik dari suatu peristiwa/kejadian di masa lalu.

3. Ruang Lingkup *Information Literacy*

Informasi yang diperoleh memiliki keragaman, ada yang tanpa bukti/dokumen dan ada pula yang disertai bukti/dokumen. Informasi terus berkembang dari mulut ke mulut, bahkan semakin panjang alur informasi semakin kurang jelas dan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, sumber informasi menjadi hal yang sangat penting untuk dijadikan dasar pengambilan keputusan, seperti yang dari pihak berwenang, pengalaman pribadi, pendekatan induktif, pendekatan deduktif, dan cara modern memperoleh kebenaran. Ruang lingkup kemampuan informasi mencakup lima konsep berikut ini.

a. Pihak Berwenang

Informasi menjadi lebih akurat karena diperoleh berdasarkan pengamatan dan observasi dari berbagai sumber informan dengan menggunakan cara tertentu sesuai dengan kaidah tertentu pula. Pihak informan adalah orang yang langsung berkaitan dengan kejadian/peristiwa yang telah berlangsung, baik diminta maupun dengan sukarela memberi informasi yang dibutuhkan. Informasi yang diperoleh diolah terlebih dahulu untuk diuji keterandalannya berdasarkan asas rasionalitas/mengikuti alur tertentu yang dituturkan secara runtut. Namun, hal itu tidak terlepas dari kelemahan, seperti unsur kekuasaan yang berkesan dipaksakan sehingga kekuasaan (*power*) dijadikan dasar pengambilan keputusan dan khalayak dipaksa menerima informasi di bawah tekanan tertentu.

b. Pengalaman Sendiri

Informasi dikumpulkan berdasarkan kejadian/peristiwa yang dialami sendiri karena pengalaman merupakan guru terbaik bagi individu sekaligus sebagai *self introspection* untuk melangkah ke depan lebih baik lagi. Hal ini juga tidak terlepas dari unsur subjektivitas sehingga keputusan yang diambil belum tentu tepat sasaran.

c. Cara Berpikir Deduktif

Pengumpulan informasi dilakukan berdasarkan cara berpikir silogisme dengan menggunakan cara pandang benar terhadap semua peristiwa dalam satu kelas/jenis berlaku juga sebagai hal yang benar pada semua peristiwa/kejadian yang termasuk kedalam jenis tersebut. Misalnya, *Semua manusia pasti mati, Ani adalah manusia, maka Ani pasti mati.*

d. Cara Berpikir Induktif

Cara berpikir induktif berangkat dari suatu pengetahuan yang sifatnya umum, dan atas dasar itu pula menilai suatu kejadian yang paling khusus. Misalnya, *Anjing, jikakencing, mengangkat sebelah kakinya. Bristol adalah anjing, maka kalau kencing, bristol mengangkat sebelah kakinya.*

e. Cara Pendekatan Modern

Pendekatan ini dilakukan dengan cara:

- 1) menjumpai suatu persoalan atau mengalami kesulitan;
- 2) mendudukan dan memberi batasan terhadap kesulitan/problema;
- 3) mengajukan hipotesis;
- 4) membeberkan atau menerangkan hipotesis secara deduktif;
- 5) mengetes hipotesis dengan fakta;
- 6) menarik kesimpulan.

Informasi yang diterima akan dinilai keakuratannya berdasarkan prinsip rasionalitas, bermakna, dan memiliki manfaat/kemaslahatan bagi umat

manusia. Informasi tersebut disadari sangat diperlukan dalam kehidupan manusia karena kehidupan akan selalu dihadapkan pada berbagai ujian/persoalan, baik langsung maupun tidak langsung. Disadari atau tidak disadari, informasi memiliki arti penting, yang mendasari pengambilan keputusan seseorang untuk menentukan masa depannya.

Informasi akan lebih bermakna jika disampaikan kepada pihak pengguna atau pihak yang membutuhkan sebelum mengambil keputusan/tindakan tertentu sehingga tidak dilakukan kesalahan yang akan berakibat kepada kehidupan selanjutnya dan tindakan yang akan dilakukan tepat sasaran. Untuk itu, sebelumnya informasi yang datang dari berbagai pihak, seperti: yang berasal dari mulut ke mulut, pengalaman sendiri, melalui media cetak dan elektronik yang telah terdokumentasi diseleksi sesuai dengan urutan, tahapan, kronologis, dipaparkan sesuai dengan alur kejadian/peristiwa, setelah sebelumnya diuji keakuratannya.

Setelah dinilai akurat, informasi tersebut dikelola dengan menggunakan analisis deskriptif atau dengan analisis tertentu lainnya, disesuaikan dengan topik karya ilmiah yang akan ditulis. Dengan demikian, informasi tersebut menjadi lebih bermakna dan memiliki tingkat kesalahan kecil untuk dijadikan dasar bagi karya tulis tersebut. Tahap akhir kajian informasi itu disebarkan kepada pihak pengguna atau pihak tertentu yang membutuhkan untuk dicarikan solusi yang tepat sasaran karena memiliki arti atau tingkat kebermaknaan yang tinggi.

B. Data sebagai Sumber Informasi

Sebagai sumber informasi, data berperan penting bagi seseorang dalam mengembangkan topik karya tulis ilmiahnya. Salah satu sumbernya adalah media massa. Secara umum media massa berfungsi sebagai sumber informasi, sumber pendidikan, dan sumber hiburan.

Banyak media seperti media massa, baik media cetak seperti surat kabar dan majalah, maupun elektronika seperti televisi dan radio; serta pendapat tokoh masyarakat untuk wilayah pedesaan; dianggap cukup efektif untuk menciptakan konsensus sosial. Akan tetapi, sebetulnya khalayak tidaklah dengan mudah mengikuti pesan media karena memiliki kemampuan menyeleksi ribuan pesan informasi yang menerpanya. Menurut DeFleur dan Ball-Rokeach (dalam Rakhmat, 1994), ketika individu berhadapan dengan media, perilakunya dapat dikaji dalam tiga kerangka teoretis: perspektif perbedaan individual, perspektif kategori sosial, dan perspektif hubungan sosial.

Perspektif perbedaan individual melihat bahwa sikap dan organisasi personal-psikologis individu akan menentukan bagaimana individu memilih stimulus dari lingkungannya, dan bagaimana memberi makna pada stimulus tersebut. Setiap individu memiliki pengalaman hidup dan lingkungan yang berbeda-beda sehingga dalam menggunakan media massa, ia juga menggunakan pola yang berbeda-beda.

Perspektif kategori sosial memandang bahwa dalam masyarakat terdapat kelompok sosial yang reaksinya terhadap stimulus tertentu cenderung sama. Kategori ini bisa dikaji dari aspek usia, jenis kelamin, pendidikan, tempat tinggal, dan sebagainya; yang berpengaruh pada sikapnya dalam menggunakan media massa.

Perspektif hubungan sosial memandang bahwa peranan hubungan sosial yang informal akan memengaruhi seseorang bereaksi terhadap informasi. Paul Lazarsfeld (dalam Mulyana, 2000), menyebutnya sebagai "pengaruh personal"; yang ditunjukkan dalam teori komunikasi dua tahap. Dalam teori tersebut dikatakan bahwa informasi bergerak menuju orang-orang yang sering memperhatikan media massa. Selanjutnya, dari mereka informasi menuju khalayak. Orang pertama yang terterpa informasi tersebut lazimnya disebut sebagai pemuka pendapat atau *opinion leader*.

1. Pengertian Data sebagai Sumber Informasi

Kata *data* berasal dari bahasa Yunani, *datum*, yang berarti 'fakta', dan di dalam kamus bahasa Inggris ditulis dengan *data*. *Data* dalam bahasa Indonesia berasal dari bahasa Inggris tersebut, tetapi harus diingatkan bahwa *data* dalam bahasa

Inggris sudah bersifat majemuk karena tidak ada kata *data* dalam bahasa Inggris. Jadi, tidak tepat jika kata *data* dijamakkan, seperti *data-data* dan *kumpulan data*.

Jika akan mengungkapkan sekumpulan data, tentulah kita harus memilah-milahnya sesuai dengan tipe atau jenis datanya terlebih dulu. Misalnya, kumpulan data mahasiswa dan data dosen, kumpulan data karyawan dan data konsumen.

Data diterima manusia karena adanya stimulus yang dapat “ditangkap” oleh indera manusia dan dibawa oleh simpul-simpul saraf yang pada akhirnya diolah oleh otak. Tidak semua stimulus yang ditangkap indera manusia akan direkam secara permanen di dalam memori otak sehingga muncul istilah *short term memory* (STM) dan *longterm memory* (LTM).

STM bersifat sementara, misalnya kita diminta untuk menjawab pertanyaan berapa orang yang berbaju merah yang kita jumpai pada hari ini. Data STM biasanya sangat tidak kita hiraukan atau tidak kita pedulikan, biarkan hal itu berlalu begitu saja. Untuk LTM, data itu sangat kita perhatikan dan perlu untuk kita ingat. LTM akan semakin baik menempati memori permanen jika semakin sering digunakan atau diingat-ingat, misalnya, jika kita diberi nomor telepon oleh seseorang yang kita hormati. Semakin sering kita menghubungi nomor telepon itu, akan semakin mudah kita mengambilnya kembali dari ingatan kita.

Semakin sering ingatan tersebut digunakan, simpul saraf yang jumlahnya miliaran di otak dapat meraih data di memori permanen melalui berbagai jalur yang dibentuknya. Menurut penelitian, banyak sel saraf yang mati setiap harinya. Jika kita tidak hafal sesuatu, bisa jadi ada simpul saraf yang mati atau rusak pada jalur raih data tersebut, lalu mengakibatkan kita lupa. Itulah perlunya media catatan tambahan di luar memori utama manusia (otak), seperti buku dan kaset. Jika lupa, kita dapat mempelajarinya lagi dan menyimpannya kembali di dalam otak melalui jalur yang lain.

Ada dua jenis data yang dapat diterima manusia, yaitu jenis data yang tersurat dan jenis data yang tersirat. Jenis data yang tersurat adalah berbagai stimulus yang secara nyata dapat ditangkap indera manusia. Jenis data yang

tersirat hanya dapat “dibaca“ oleh naluri manusia yang berkaitan erat dengan pengalaman batin seseorang.

Pada prinsipnya semua manusia membutuhkan data yang memiliki nilai/makna tertentu. Data dapat berupa angka, simbol, benda, situs sejarah/peninggalan budaya, cagar alam, dan sejenisnya. Data dapat dijadikan sumber informasi bagi masyarakat atau orang tertentu yang membutuhkannya guna perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Data merupakan alat pendukung yang dapat meningkatkan kepercayaan seseorang dibandingkan dengan informasi, dan dapat dijadikan sesuatu yang bersifat legal berdasarkan bukti atau dokumen yang diterima umum/khalayak.

2. Jenis Data sebagai Sumber Informasi

Sebagai sumber informasi, data dapat diperoleh dari berbagai media. Jikaditinjau dari cara mendapatkan penggunaannya, data terbagi atas dua golongan, yaitu data intern dan ekstern. Data intern adalah data yang dikumpulkan oleh suatu badan mengenai aktivitas badan itu dan hasilnya akan digunakan untuk keperluan sendiri. Data ekstern adalah data yang diperoleh dari sumber lain yang secara legal diberi kewenangan untuk menyajikannya melalui media cetak dan elektronik, bahkan lembaga khusus seperti BPS.

Jikaditinjau dari gejala subjek, kita mengenal dua jenis data, yaitu gejala nominal dan gejala kontinum dengan pengertian sebagai berikut.

- a. Gejala nominal merupakan gejala yang dapat digolongkan secara terpisah, diskrit, dan kategorik. Gejala ini bervariasi, seperti jenis kelamin, kehadiran, tempat lahir, kebangsaan, bahasa, jabatan, dan pekerjaan.
- b. Gejala kontinum adalah gejala yang bervariasi menurut tingkatan dan memiliki kontinuitas ciri untuk menggolongkan subjek, seperti aktivitas, penguasaan bahasa, kecerdasan, kesetiaan, dan toleransi. Gejala itu membutuhkan pengembangan alat ukur yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan skala sebagai berikut,

- 1) *Skala ordinal*, yaitu skala yang menunjukkan posisi dalam suatu urutan atau seri disebut skala berjenjang, tanpa memperhatikan jarak antaragolongan. Salah satu syarat penggolongan didasarkan pada tingkatan atau jenjang yang berbeda, seperti jenjang pendidikan yang terbagi atas tingkat dasar, menengah, dan tinggi; urutan anak kesatu, kedua, ketiga sampai seterusnya; atau kecerdasan seseorang: pandai, sedang, dan kurang pandai.
- 2) *Skala interval*, yang dihadapkan pada angka yang memiliki jarak yang sama antar titik- yang berdekatan dan perlu menganalisis gejala kontinum sedemikian rupa sehingga hasilnya, selain dapat menggambarkan keadaan gejala lebih teliti, juga dapat memprediksi dan dapat dikontrol. Untuk memudahkannya, kita dapat menggunakan alat bantu statistik deskriptif melalui rumus "Sturges".
- 3) *Skala rasio*, yaitu skala paling ideal yang memiliki titik absolut yang berarti pencatatan dengan bilangan nol menunjukkan tidak ada gejala sama sekali, seperti: timbangan berat, *stopwacth*, tetapi dalam ilmu sosial hampir tidak ada yang memiliki nilai nol mutlak.

Jenis data ini penting diketahui sebagai dasar menentukan bentuk kajian informasi yang akan digunakan dalam pengujian dan analisis data atau pengujian empiris untuk kepentingan penulisan karya tulis.

3. Simbol

Salah satu data yang paling sulit dikenali adalah data yang muncul dalam bentuk simbol. Menurut Harrison M. Trice dan Janice M. Beyer (1993: 78), simbol merupakan salah satu bentuk budaya, di samping bahasa, narasi, dan praktik. Simbol merupakan ekspresi budaya yang paling mendasar yang dimaknai bersama oleh sekelompok orang. Simbol, yang mencakup benda, lokasi gedung dan tata ruang, baju seragam, penampilan luar, dan furnitur adalah sesuatu yang diberi makna yang berbeda dari makna objek sesungguhnya. Simbol juga berupa gambar atau tanda yang memiliki arti tertentu, situs/peninggalan sejarah masa keemasan/keruntuhan, atau lambang yang dapat dijadikan sumber informasi bagi

pengguna. Makna tersebut hanya dipahami oleh kelompok masyarakat tertentu. Simbol memiliki arti tersendiri bagi kalangan akademisi, kolektor, sejarawan dan pihak yang berkepentingan.

Gelar kebangsawanan, kedudukan atau jabatan di suatu lembaga/organisasi, aset yang dimiliki, pendapatan yang diterima secara periodik oleh seseorang pun merupakan simbol dari status sosial seseorang dalam suatu masyarakat, bahkan lokasi suatu gedung juga merupakan simbol. Perguruan tinggi yang menempatkan perpustakaan di ujung belakang di areanya, sementara gedung rektorat di lokasi paling depan, bisa dimaknai bahwa kekuasaan lebih penting daripada ilmu pengetahuan yang diwakilkan oleh perpustakaan. Simbol juga merupakan ciri budaya tinggi suatu negara yang dapat dijadikan perlambang, sekaligus mendatangkan kebanggaan dan devisa, misalnya wayang dan batik.

Makna simbol hanya bisa dipahami oleh masyarakat penggunanya. Oleh karena itu, jika simbol dijadikan data sebagai sumber informasi untuk penulisan karya ilmiah, si penulis perlu menginterpretasikannya berdasarkan kepekaan yang tajam. Agar makna yang diperoleh valid dan terpercaya, ia perlu melakukan triangulasi data atau mengecek data, misalnya melalui individu terkait lainnya, bacaan, atau dokumen. Data berbentuk simbol tidak perlu diuji secara statistik.

4. Validitas dan Reliabilitas Data sebagai Sumber Informasi

Validitas atau kesahihan berasal dari kata *validity* yang berarti seberapa jauh kecepatan dan kecermatan alat ukur yang digunakan. Suatu tes atau instrumen pengukuran dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Artinya, hasil pengukuran itu merupakan besaran yang mencerminkan fakta atau keadaan sesungguhnya. Problem pengukuran timbul akibat dari seberapa jauh alat ukur itu dapat mengungkap gejala atau bagian gejala yang hendak diukur serta seberapa jauh alat ukur itu dapat memberikan bacaan yang teliti yang menunjukkan status, keadaan gejala, atau bagian yang diukur.

Yang termasuk problem validitas adalah kejituan, ketepatan, atau kekenaan pengukuran serta ketelitian, kesaksamaan, dan kecermatan

pengukuran. Faktor yang memengaruhi validitas pengukuran dapat bersumber dari alat ukur itu sendiri dan sumber lain di luar alat ukur itu. Dalam hal ini, jenis validitas dapat dilihat sebagai berikut.

- a. *Face validity*, merupakan alat ukur benar-benar akurat;
- b. *Logical validity*, yang bertitik tolak dari konstruksi teoretik tentang faktor yang hendak diukur dengan alat ukur dan menghasilkan definisi sebagai pangkal kerja
- c. *Factorial validity*, apakah alat ukur dapat mengukur faktor yang dimaksud untuk pengecekan keseluruhan item dan menunjukkan hal yang sama dengan item dengan alat ukur lain yang memiliki validitas tinggi
- d. *Content validity*, untuk melihat perkembangan yang dicapai dalam aktivitas tertentu sehingga disusun *achievement test* untuk mengetahui tingkat kemajuan seseorang setelah mengikuti aktivitas tersebut.
- e. *Empirical validity*, disusun dengan menggunakan kriteria tertentu dan derajat kesesuaian antara hasil pengukuran dan keadaan tertentu.
- f. *Criterion validity*, diukur dengan menggunakan kriteria tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya dengan mempertimbangkan *counterpart factors*, *total score*, dan *external criterion*. Kriteria itu antara lain status dan keanggotaan, catatan, observasi dengan metode lain, serta rating oleh observer lain.

Pada dasarnya untuk menetapkan reliabilitas harus didasarkan pada komparasi antara hasil pengukuran yang berulang-ulang pada objek yang sama. Prinsip ini dengan mudah dapat dipenuhi dalam pengukuran benda fisika. Dalam hal ini, ada tiga teknik reliabilitas sebagai berikut.

- a. Teknik ulangan dengan menggunakan alat ukur yang sama terhadap sejumlah subjek yang sama pada saat berbeda dalam kondisi pengukuran yang relatif sama.

- b. Teknik bentuk paralel, yaitu sejumlah item disajikan kepada sejumlah subjek tertentu, yang lebih baik daripada teknik ulangan karena ada beberapa tes yang paralel.
- c. Teknik belah dua, yaitu alat ukur diberikan kepada sejumlah subjek, kemudian dibagi dua, nomor ganjil dan nomor genap masing-masing dikelompokkan. Teknik ini memberi keuntungan:
- 1) dapat menghindari *practice and memory effect*;
 - 2) dapat meniadakan kemungkinan perubahan gejala yang disebabkan oleh perangsang dari item pengukuran;
 - 3) kondisi pengukuran lainnya, seperti prosedur dan suasana pengukuran dapat dikendalikan secara maksimal.

Untuk menguji validitas dan reliabilitas, jika pengambilan data dilakukan melalui kuesioner, angket, tes atau ceklis, pengujian dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan analisis/formula tertentu seperti:

pengujian validitas angket menggunakan skala Likert:

$$r_{ii} = \frac{\sum x_i x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}$$

pengujian reliabilitas angket dengan rumus berikut:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \zeta_i^2}{\zeta_i^2} \right)$$

pengujian validitas bentuk tes menggunakan rumus berikut:

$$r_{bis} = \frac{\overline{x_i} - \overline{x_t}}{s_t} \sqrt{\frac{p_i}{q_i}}$$

pengujian reliabilitas bentuk tes dengan rumus berikut:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \zeta_i^2}{\zeta_i^2} \right)$$

Pengujian dilakukan jika kajian informasi dijangkau melalui instrumen sebagai alat menjangkau data agar teruji tingkat ketepatan atau kesahihannya.

Untuk mendapatkan data yang valid dan reliabel dalam penelitian kuantitatif, perlu dilakukan pengujian melalui instrumen penelitian, Dalam penelitian kuantitatif lebih ditekankan aspek reliabilitas, sedangkan dalam penelitian kualitatif pada aspek validitas. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid jika tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan dan data yang sesungguhnya. Perlu diketahui bahwa kebenaran realitas data, menurut penelitian kualitatif, tidak bersifat tunggal, bergantung pada konstruksi manusia sesuai dengan latar belakang pengetahuan dan/atau kehidupannya. Jika terdapat sepuluh peneliti dengan latar belakang yang berbeda meneliti objek yang sama akan didapatkan sepuluh temuan dan semuanya dinyatakan valid. Pengertian reliabilitas dalam penelitian kuantitatif sangat berbeda dengan reliabilitas dalam penelitian kualitatif. Hal ini terjadi karena terdapat perbedaan paradigma dalam melihat realitas. Dengan demikian, jika suatu penelitian dilakukan pada objek yang berbeda dengan menggunakan metode dan teknik penelitian yang sama, hasilnya akan sama.

C. Akses Data sebagai Sumber Informasi

Akses data dilakukan dengan menggali berbagai sumber informasi yang tersedia dalam masyarakat, misalnya informasi lisan, informasi dari media massa (cetak dan elektronik), dan informasi dari informan/tenaga lapangan.

1. Sumber Tercetak

Akses yang paling mudah adalah akses dari sumber tercetak, seperti buku referensi, jurnal, majalah, surat kabar, dan pustaka lainnya yang cukup aktual (edisi terbaru). Sumber tercetak dapat berupa koleksi pribadi, atau dari perpustakaan, misalnya perpustakaan pusat, perpustakaan kota, perpustakaan kabupaten, perpustakaan desa, perpustakaan keliling, perpustakaan kampus, dan perpustakaan sekolah. Sumber tercetak digunakan sesuai dengan informasi yang dibutuhkan, yang dilakukan dengan cara mengutip langsung atau menyadur sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. Sumber Elektronik (Internet)

Akses yang membutuhkan peralatan khusus, seperti komputer, adalah akses elektronik. Cikal bakal dari internet adalah ARPANET, sebuah jaringan eksperimen milik pemerintah Amerika Serikat berbasis komunikasi data paket yang didirikan pada 1969. Tujuannya untuk menghubungkan para periset ke pusat komputer. Kegiatan ini disponsori oleh Departemen Pertahanan Amerika Serikat bersama lembaga yang bernama Advanced Research Projects Agency (ARPA). Pada awal 1980-an, ARPANET terpecah menjadi dua jaringan, yaitu ARPANET dan Milnet (sebuah jaringan militer), tetapi dapat saling berhubungan. Pada mulanya jaringan interkoneksi ini disebut DARPA Internet, yang kemudian disebut dengan istilah *internet*. Pada 1986 lahirlah National Science Foundation Network (NSFNET), yang menghubungkan para periset dari berbagai negara dengan lima buah pusat superkomputer. Jaringan ini kemudian berkembang dan dapat menghubungkan berbagai jaringan akademis lainnya, seperti universitas dan konsorsium riset. NSFNET mulai menggantikan ARPANET sebagai jaringan riset utama di Amerika. Pada 1990 ARPANET secara resmi dibubarkan. Pada saat NSFNET dibangun, berbagai jaringan internasional didirikan dan dihubungkan ke NSFNET. Australia, negara-negara Skandinavia, Inggris, Prancis, Jerman, Kanada, dan Jepang segera bergabung. Pada saat ini internet terdiri atas lebih dari 15.000 jaringan yang mengelilingi dunia (70 negara di 7 benua). Sekitar 25 juta orang dapat saling mengirimkan pesan melalui internet.. Pemakaiannya tidak lagi hanya berhubungan dengan kegiatan riset, tetapi sudah mencakup kegiatan sosial, komersial (melalui jaringan antar komersial bernama CIX), budaya dan lain-lain.

Seluruh komputer yang terhubung dalam internet dapat saling berkomunikasi dengan menggunakan protokol TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol), yang dikembangkan oleh DARPA. Tiga fasilitas/aplikasi utama dari TCP/IP adalah:

a. *Electronic Mail/Email/Messaging*

Electronic mail atau surat elektronik adalah fasilitas yang paling sering digunakan di internet. Dengan fasilitas ini seseorang dapat membuat dan

mengirimkan pesan tertulis kepada seseorang atau sekelompok orang lain yang juga terdaftar di internet.

b. *Remote Login*

Dengan fasilitas ini seseorang dapat mengakses program/aplikasi di komputer lain. Misalnya, seorang mahasiswa di universitas A dapat menjalankan aplikasi komputer yang terdapat di universitas B tanpa harus datang ke kampus universitas B jika komputer di kedua universitas itu saling berhubungan dengan menggunakan TCP/IP.

c. *File Transfer*

Fasilitas ini memungkinkan terjadinya pengiriman *file* dari satu komputer ke komputer lain. Sebuah *file* dapat berisi dokumen, grafik, program komputer, bahkan video dan suara yang terekam secara digital.

Pelayanan yang terdapat dalam internet didasarkan pada tiga fasilitas di atas. Komputer yang tergabung dalam internet dapat menyalurkan surat elektronik yang dikirimkan oleh para pemakainya. Ada juga yang dapat memberikan program/aplikasi komputer untuk dipakai bersama (misalnya Archie: program pencarian arsip/dokumen, Gopher: sistem menu untuk memudahkan pencarian informasi di internet, WAIS (Wide Area Information Servers), game interaktif dan lain-lain. Ada pula yang menyediakan *file* untuk ditransfer, seperti informasi cuaca, harga komoditas pertanian, program komputer, abstrak dokumen, dan berita mancanegara. Untuk mengetahui topik apa saja yang tersedia, beberapa perusahaan telah menerbitkan Internet Yellow Pages, yang berfungsi seperti buku telepon.

Untuk dapat mengakses informasi yang tersedia di internet, seseorang harus memiliki komputer (IBM PC/Kompatibel, Macintosh, UNIX), modem (suatu alat yang mengubah sinyal digital dari komputer menjadi analog untuk ditransmisikan ke jaringan telepon) dan saluran telepon. Ia harus mendaftarkan diri ke salah satu Internet Access Provider. Pada saat ini di Indonesia baru terdapat

satu provider, yaitu PT IndoInternet. Diharapkan pada waktu dekat ini jumlahnya dapat bertambah karena jumlah penduduk Indonesia sangat besar dan potensi pasarnya cukup menarik.

Pada prinsipnya seseorang yang akan mengakses informasi di internet harus menghubungkan komputernya dengan jaringan internet melalui modem dan telepon. Untuk itu, ia harus memerintahkan komputernya untuk menelpon suatu nomor tertentu (akan diberikan oleh Internet Access Provider). Jika hubungan telah terjadi, komputernya akan menyatu dengan jaringan internet sehingga ia dapat mengirim surat elektronik, masuk ke komputer lain di internet, atau mengambil informasi yang diperlukan dari jaringan internet.

Satu hal yang paling menarik ialah keanggotaan internet tidak mengenal batas negara, ras, kelas ekonomi, ideologi, atau faktor lain yang biasanya dapat menghambat pertukaran pikiran. Internet adalah suatu komunitas dunia yang sifatnya sangat demokratis serta memiliki kode etik yang dihormati segenap anggotanya. Manfaat internet terutama diperoleh melalui kerja sama antarpribadi atau kelompok tanpa mengenal batas jarak dan waktu.

Untuk lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Indonesia, sudah waktunya para profesional Indonesia memanfaatkan jaringan internet dan menjadi bagian dari masyarakat informasi dunia.

Selain sumber cetakan, sebagai efek dari globalisasi, data yang diakses dari internet membuka kemungkinan yang sangat besar bagi kemutakhiran informasi. Data itu ada yang bersumber dari luar negeri, mulai dari data masa lalu sampai data yang paling mutakhir. Sumber data itu dengan mudah dapat diunduh (*download*) dan dicetak kapan saja, bahkan penggunaanya dapat melakukan komunikasi interaktif melalui email, *face book*, dan sejenisnya. Namun, tidak seluruh data yang disajikan melalui internet benar-benar akurat, terutama dari *blog* tertentu, sehingga perlu asas kehati-hatian agar terhindar dari dampak negatif atau hal-hal yang tidak diinginkan

Data yang berharga bagi kalangan akademisi dan pelajar merupakan data yang cukup bermakna. Data seperti ini membutuhkan pencarian yang tidak cepat

dan murah, dan situs web yang menawarkannya hanya web tertentu. Dalam hal ini, ada juga yang mengkhususkan diri menyediakan data dengan web tertentu, seperti *proquest*, dan lagi yang harus berlangganan dengan bayaran yang cukup tinggi. Penerbit internasional menyediakan referensi berupa *soft copy* yang dapat diakses dari berbagai penjuru dunia dengan cara berlangganan.

3. Sumber Manusia (Informan)

Penjaringan atau pengaksesan data yang akan dijadikan sumber informasi beberapa tenaga lapangan atau informan perlu dilibatkan dan biasanya dilakukan dengan menggunakan metode etnografi. Etnografi merupakan cara pengumpulan data melalui pengamatan berperan serta (*participant observation*). Etnografi yang berakar dari antropologi pada dasarnya mengkaji informasi dengan memahami cara orang berinteraksi dan bekerja sama melalui fenomena tertentu dalam kehidupan sehari-hari. Metode ini akan menguraikan suatu budaya secara menyeluruh, yakni semua aspek budaya yang bersifat material, seperti artefak budaya (pakaian, alat-alat, bangunan) dan bersifat abstrak, seperti pengalaman, kepercayaan, norma, dan sistem nilai kelompok yang diteliti.

Berikut ini akan dijabarkan dua jenis informan atau orang ditunjuk untuk menjangkau dan menggali data yang diperlukan.

- a. Informan kunci: informan yang memiliki kriteria tertentu, seperti tenaga ahli atau orang yang memiliki bakat tertentu atau orang yang memahami betul seluk-beluk wilayah/bidang kajian.
- b. Informan biasa: informan yang ditunjuk untuk melengkapi beberapa informasi yang diperlukan.

D. Metode Pengumpulan Data

Setelah memahami jenis data, sumber, dan cara mengaksesnya, berikut ini dijelaskan metode pengumpulan data. Metode yang digunakan boleh salah jenis atau lebih secara bersamaan, sesuai dengan tujuan, masalah, atau topik yang ditetapkan dalam karya ilmiah. Pertimbangan lain yang perlu diperhatikan adalah keterbatasan, dana, tenaga, waktu serta kemampuan. Dengan demikian, metode

yang akan digunakan harus dapat menjamin keakuratan data/informasi yang diperoleh, lengkap, dan valid, serta dilakukan dengan cepat dan serta efektif.

1. Metode Eksperimen, Survei, dan Observasi

Desain eksperimen adalah suatu rancangan percobaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga informasi yang berhubungan dengan atau diperlukan untuk masalah atau topik yang sedang diselidiki dapat dikumpulkan. Desain eksperimen merupakan langkah-langkah lengkap yang perlu ditempuh jauh sebelum dilakukan eksperimen agar data yang diperlukan dapat diperoleh sehingga kajian yang dilakukan objektif. Desain eksperimen merupakan teknik yang ampuh untuk menguji hubungan sebab akibat antarvariabel dan harus memenuhi tiga syarat, yaitu (a) ada hubungan antarvariabel (hubungan sebab-akibat); (b) variabel sebab mendahului variabel akibat; dan (c) variabel lain berpengaruh terhadap variabel dependen dan harus dikontrol agar dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam desain eksperimen perlu dilakukan kesahihan eksternal dan internal. Kesahihan eksternal berkaitan dengan nilai generalisasi dari suatu eksperimen sehingga dapat dilakukan generalisasi ke populasi. Namun, kesahihan internal tidak kalah penting pula untuk mengukur seberapa jauh hubungan antara perlakuan (sebab) dengan kriteria (akibat) yang hubungannya dapat dipastikan sebagai akibat perlakuan bukan karena faktor lainnya. Dalam hal ini, ada empat bentuk desain eksperimen sebagai berikut.

a. *Pre experimental design*: eksperimen yang dilakukan tidak sungguh-sungguh dan tidak mengontrol variabel luar dan sampel dipilih tidak acak/random, yang terbagi atas:

- 1) *one shot case study*: satu kelompok diberi *treatment* (perlakuan) dan hasilnya diobservasi;
- 2) *one group pre-test post-test design*: sebelum melakukan *treatment* diberi tes, kemudian dilihat perubahannya;
- 3) *intact group comparison*: membandingkannya dengan kelompok kontrol

b. *True experimental design*: cara ini memungkinkan peneliti mengontrol semua variabel luar yang dapat memengaruhi jalannya eksperimen. Ciri dari penelitian ini sampel yang dijadikan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol diambil secara random dari populasi tertentu. Cara ini terbagi atas:

1) *post-test only control design*: kelompok masing-masing dipilih secara random, dan kelompok pertama diberi perlakuan, kelompok lainnya tanpa perlakuan, dan melihat perbedaan yang signifikan antara kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, untuk mengetahui perlakuan yang diberikan apakah berpengaruh secara signifikan.

2) *pre-test control group design*: kelompok yang akan dibedakan masing-masing dites terlebih dahulu, dan hasil pretes yang baik jika nilai kelompok eksperimen dan kelompok kontrol tidak berbeda secara signifikan.

c. *Factorial design*: merupakan modifikasi dan desain dari eksperimen sungguhan, yaitu dengan memperhatikan kemungkinan adanya variabel moderator yang memengaruhi perlakuan (variabel independen) terhadap hasil (variabel dependen). Kelompok dipilih secara random, dan masing-masing diberi pretes. Kelompok akan dianggap baik jika hasil tesnya memiliki rentang nilai yang sama.

d. *Quasi experimental design*: desain ini merupakan pengembangan dari eksperimen sungguhan, tetapi tidak sepenuhnya mengontrol variabel luar yang memenuhi pelaksanaan eksperimen, dan agak sulit menemukan kelas kontrol. Ada dua bentuk eksperimen semu, yaitu:

1) *time series design*;

Cara ini dilakukan sebelum diberikan perlakuan dan diberi pretes beberapa kali untuk melihat kejelasan data untuk melihat kejelasan keadaan kelompok sebelumnya. Jika hasil penilaian pretes tidak konsisten, kelompok dikategorikan labil, tidak menentu, dan tidak konsisten. Setelah stabil, baru diberi perlakuan, kemudian diamati perkembangannya dengan beberapa kali postes

2) *non equivalent control group design*;

Cara ini dilakukan dengan menggunakan kelompok kontrol untuk melihat perbedaan hasil perlakuan pada kelompok eksperimen dan membandingkannya dengan kelompok kontrol

Metode survei lazim digunakan untuk mengumpulkan data yang sangat banyak mengenai opini publik, seperti yang dilakukan media cetak atau jajak pendapat mengenai ciri dasar demografi penduduk, seperti: penghasilan, pekerjaan, agama, hobi, kepemilikan properti, kesehatan, dan kesejahteraan.

Teknik survei pada umumnya menggunakan alat bantu berupa kuesioner atau wawancara karena peneliti hanya bertindak sebagai pengamat dengan mengumpulkan data primer dan sekunder yang bertujuan untuk:

- a. mencari informasi faktual secara rinci yang dilakukan dengan sengaja;
- b. mengidentifikasi masalah atau untuk mendapatkan justifikasi atas keadaan atau kegiatan yang sedang berjalan;
- c. mengetahui hal-hal yang dilakukan oleh orang yang menjadi sasaran didalam bahan kajian informasi.

Survei digunakan untuk mengukur gejala yang terjadi. Survei dapat dikelompokkan atas dua macam, yaitu survei sensus yang meliputi seluruh populasi dan survei sampel dilakukan hanya pada sebagian kecil dari populasi. Untuk memperoleh data melalui survei, peneliti perlu memperhatikan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. mempelajari situasi dan masalah;
- b. menetapkan tujuan;
- c. mempertimbangkan tipe, ruang lingkup, dan karakteristik komunitas;
- d. menggalang kerja sama;
- e. menyeleksi personel yang akan dilibatkan dalam kegiatan;
- f. mencari sumber data;

- g. mengumpulkan data;
- h. menyiapkan laporan survei;
- i. mengestimasi efektivitas survei.

Metode survei yang paling sering digunakan dalam penulisan karya ilmiah di bidang sosial, antara lain, untuk:

- a. menjangkau informasi atau data tentang suatu topik atau bahan kajian;
- b. mendapatkan informasi mengenai peristiwa yang pernah terjadi agar diingat kembali;
- c. memungkinkan pengumpulan data dari responden dalam jumlah besar dengan waktu relatif singkat;
- d. menggeneralisasi temuan dari sampel ke populasi sehingga, jika sampel lebih luas dan besar, akan mendekati generalisasi;
- e. cukup luwes dan pelaksanaannya relatif mudah untuk melibatkan berbagai pihak yang memenuhi persyaratan.

Survei memberi manfaat besar untuk tujuan deskriptif dan bermanfaat pula untuk meneliti hubungan beberapa variabel, sekaligus membantu pengujian hipotesis.

Metode observasi merupakan pengamatan yang dilakukan secara langsung dan tidak langsung, yang mengandung enam ciri berikut:

- a. memiliki arah yang khusus;
- b. mengamati tingkah laku sistematis;
- c. bersifat kualitatif dengan mencatat sejumlah peristiwa tentang tipe tingkah laku;
- d. mengadakan pencatatan dengan segera tidak menunda waktu;
- e. mensyaratkan keahlian yang dibentuk dari latihan;
- f. hasil dapat dicek dan dibuktikan untuk menjamin validitas dan reliabilitas.

Observasi atau pengamatan lapangan yang dimaksud dalam tulisan ini dilakukan dengan memperhatikan hal berikut.

- a. Pengamatan dengan menggunakan indra penglihatan dan pendengaran.
Aspek yang harus diperhatikan antara lain:
 - 1) daya adaptasi: potensi fisik yang sangat bermanfaat dalam melakukan pengamatan, tetapi adakalanya tersandung oleh kelengahannya sendiri
 - 2) kebiasaan: menimbulkan pola pengalaman tertentu untuk bahan apersepsi dan menerima stimulus baru;
 - 3) keinginan: kerap kali menimbulkan kekeliruan penglihatan yang tidak disadari, yang dapat mengubah fakta sesungguhnya dan menentukan kualitas dan kuantitas hasil pengamatan.
 - 4) prasangka: membayangi pengamatan orang, yang pada saat menangkap objek misalnya benda, kejadian, atau suatu situasi, tidak seperti adanya;
 - 5) proyeksi: merupakan mekanisme proses fisik yang tidak disadari, yang mengalihkan suatu kejadian di luar objek yang sesungguhnya sehingga dapat menangkap objek itu sebagaimana adanya.
- b. Ingatan, tetapi kadarnya berbeda pada setiap orang. Cara mengatasi kelemahan tersebut adalah:
 - 1) mengadakan pencatatan biasa atau *checklist*;
 - 2) menggunakan alat mekanik seperti *tape recorder*, foto, dan alat perekam lainnya;
 - 3) melibatkan lebih banyak observer;
 - 4) memusatkan perhatian pada data yang relevan;
 - 5) mengklasifikasi gejala dalam golongan yang tepat;
 - 6) menambah bahan apersepsi tentang objek yang diamati.

Observasi terlibat (*participant observation*) adalah metode yang paling utama, yaitu mengamati latar atau tempat penelitian, dan peristiwa yang terjadi di

sekitar informan, termasuk gerakan tubuh, mimik, pupil mata yang mengecil, atau nada suara yang meninggi, dan perasaan tidak enak. Tujuannya adalah untuk memahami dan menyingkap permasalahan yang sebenarnya secara utuh, termasuk perasaan, emosi, pikiran, penghayatan, pandangan, dan pemikiran partisipan. Menurut Rummel, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menerapkan metode observasi, yaitu:

- a. mengetahui terlebih dahulu perihal objek yang akan diobservasi;
- b. menyelidiki tujuan umum dan tujuan khusus permasalahan yang akan dicarikan jalan keluarnya;
- c. merancang bagaimana cara mencatat hasil observasi;
- d. menetapkan pembatasan masalah;
- e. melakukan observasi secara cermat dan kritis;
- f. mencatat setiap gejala secara terpisah;
- g. menguasai alat pencatat dan tata cara mencatat pada saat melakukan observasi.

Dalam pengumpulan data perlu diperhatikan tiga teknik observasi berikut ini:

- a. *Observasi partisipan*: digunakan untuk penelitian eksploratif, yang dalam hal ini observer menjadi bagian dari kelompok yang sedang diobservasi. Observasi semacam ini digunakan dalam penelitian antropologi sosial sehingga perlu diperhatikan:

1) materi observasi, antara lain:

- a) memperhatikan jumlah, aktivitas, peran, dan keeratn hubungan para pelaku;
- b) memperhatikan tujuan dan mencermati konsekuensi interaksi;
- c) menguasai alat interaksi yang digunakan, baik bentuk verbal maupun bentuk lainnya;

d) peristiwa pemrakarsa digunakan secara spontan, direncanakan serta reaktif;

e) menjaga keberlangsungan interaksi dengan memberi motivasi tertentu;

f) memberikan sanksi untuk mengikat observer:

(1) konteks erat kaitannya dengan tempat dan kondisi yang dihadapi,

(2) kejelasan erat kaitannya dengan situasi dan pola perilaku,

(3) waktu observasi,

(4) hal-hal yang menjadi catatan,

(5) penyimpangan

(6) kemandirian

2) waktu dan bentuk pencatatan dilakukan secara kronologis dan sistematis:

a) menjaga hubungan antara observer dan observasi (pengamat dan yang diamati);

b) mencegah kecurigaan;

c) menjaga hubungan antarpribadi;

d) menjaga situasi tetap wajar;

e) menjaga intensi dan ekstensi partisipasi, yang dalam hal ini partisipan mengikuti tuntutan perantara situasi masyarakat/informan, yang terkadang larut dalam situasi yang dihadapinya.

b. *Observasi sistematis atau berkerangka*: disusun untuk memuat indikator yang telah ditetapkan terlebih dahulu, antara lain:

1) materi observasi ditentukan dengan menetapkan tujuan umum dan tujuan khusus;

2) cara pencatatan dengan alat pencatat mekanik atau manual dapat menjamin ketelitian data yang akan dijamin;

3) hubungan baik antara observer dan observasi;

- 4) observasi eksperimental memiliki hal sebagai berikut:
- a) observer dihadapkan pada situasi yang sama dengan observes;
 - b) situasi dibuat sedemikian rupa yang dapat menimbulkan perilaku yang bervariasi;
 - c) observer tidak menyadari sedang diobservasi;
 - d) observer dituntut teliti mencatat segala bentuk perubahan perilaku.

Berikut ini adalah lima alat observasi berupa catatan yang diperoleh dari lapangan, yaitu:

- a. *anecdotal records*, catatan yang dibuat oleh penyelidik mengenai perilaku luar biasa;
- b. catatan berkala, catatan yang sesuai dengan kronologis peristiwa/kejadian;
- c. *check list*, yang berisi daftar nama subjek dan faktor yang akan diselidiki;
- d. *rating scale*, catatan mengenai suatu gejala menurut tingkatannya;
- e. *mechanical devices*, catatan yang menggunakan alat bantu elektronik.

2. Penjaringan Data Primer dan Sekunder

Cara untuk menjaring data primer dan sekunder dilakukan dengan menggunakan metode eksperimen, survei, wawancara, dan observasi. Sumber data berasal dari sumber langsung, yang disebut data primer, yang tingkat kebenaran dan keajegannya tidak diragukan lagi. Data yang dijaring dari sumber lain disebut data sekunder.

Contoh sederhana, jika kita menanyakan gaji seorang PNS, golongan I/b, dan masa kerja 23 tahun dengan menanyakan langsung yang bersangkutan, data yang diperoleh disebut data primer. Jika data diperoleh dari bagian keuangan, data tersebut merupakan data sekunder. Data primer dan data sekunder memiliki tingkat keajegan dan kebenaran yang dapat diragukan karena kejujuran responden atau informan diragukan, terutama jika menyangkut pendapatan, yang sifatnya rahasia. Oleh karena itu, perlu disertai dengan data sekunder agar tingkat

kebenarannya tidak perlu diragukan. Sebaliknya, agar tingkat kebenaran data sekunder tidak diragukan, harus disertai bukti legalitas dari pihak yang bertanggung jawab atas dikeluarkannya data tersebut.

Untuk menjangkau data primer dibutuhkan waktu lama dan dana yang cukup besar serta kesabaran dari penulis atau peneliti. Selain diperlukan pendekatan khusus, juga diperlukan sarana penunjang, seperti transportasi, waktu tatap muka, pulsa telepon, tanda ucapan terima kasih, dan langkahlain yang menuntut pengorbanan.

Data sekunder lebih mudah diperoleh dibandingkan dengan data primer karena data sekunder tidak mengenal jarak dan waktu, bahkan dapat diakses melalui internet. Data primer harus dicari dari sumber langsung dan diperlukan pengorbanan, seperti: waktu, dana, bahkan perasaan.

3. Penggunaan Instrumen sebagai Cara Penjaringan Data

Pada prinsipnya peneliti melakukan pengukuran, baik terhadap fenomena sosial maupun alam. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan alat ukur yang dinamakan instrumen. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel, yang berasal dari fenomena alam telah ditemukan alat yang tepat, seperti termometer, alat ukur meter, dan alat timbang. Untuk variabel yang merupakan fenomena sosial sudah tersedia beberapa alat khusus yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Meski telah teruji, alat tersebut belum tentu tepat atau valid untuk semua daerah tempat lain karena gejala sosial cepat sekali berubah. Dalam hal ini, ada lima macam instrumen, yaitu:

- a. pedoman wawancara, baik terstruktur maupun tidak terstruktur;
- b. kuesioner/angket dengan jenis terbuka dan tertutup;
- c. pedoman observasi dengan partisipatif atau tanpa partisipatif
- d. tes dengan pilihan ganda, menjodohkan, benar salah, atau sebab dan akibat;
- e. dokumen berupa simbol, bilangan, situs sejarah, catatan/tulisan, laporan, jurnal, foto, barang bukti.

Contoh instrumen dapat dilihat pada lampiran. Untuk itu, penulis karya ilmiah di bidang sosial kerap kali menyusun instrumen sendiri sertamenguji validitas dan reliabilitas instrumen yang telah disusunnya.

4. Teknik Penyusunan Instrumen

Titik tolak penyusunan instrumen adalah variabel yang telah ditetapkan, yang selanjutnya diberi definisi operasional dan ditentukan indikator yang akan diukur. Untuk menetapkan indikator dari setiap variabel yang akan diteliti, diperlukan pengetahuan tentang variabel tersebut. Teori yang akan diterapkan ke dalam indikator harus dicari dari berbagai sumber, misalnya pustaka acuan, jurnal ilmiah, atau hasil penelitian tentang hal yang sama.

Bentuk instrumen yang digunakan dikelompokkan sesuai dengan jenis variabel adalah sebagai berikut.

- a. *Variabel konsep*, seperti motivasi, minat, persepsi tentang sesuatu, dan kepemimpinan digunakan alat ukur seperti kuesioner, angket, wawancara terstruktur dan tidak terstruktur
- b. *Variabel konten*, seperti produktivitas, kinerja, hasil belajar, IQ, Toefel dan sejenisnya digunakan seperangkat alat uji/tes atau tes berbentuk pilihan ganda, esai, dan alat ukur lainnya
- c. *Variabel fakta*, seperti pendapatan, berat badan, tinggi badan, dan tabungan tidak diperlukan instrumen, tetapi cukup dengan dokumentasi yang dikeluarkan oleh pihak terkait atau diperoleh langsung dari sumbernya.

Contoh penyusunan kisi-kisi instrumen terdapat pada Lampiran III.

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, yaitu responden/narasumber dan pihak pewawancara. Secara garis besar wawancara dapat dibedakan atas dua jenis sebagai berikut.

- a. Wawancara tak terstruktur atau disebut pula dengan wawancara mendalam, wawancara intensif, wawancara kualitatif, dan wawancara terbuka, dan wawancara etnografis. Wawancara ini mirip dengan wawancara informal.

Pemakaian teknik ini bertujuan untuk memperoleh informasi dari responden atau informan, sedangkan susunan kata-katanya disesuaikan dengan ciri setiap responden atau informan. Teknik ini menghendaki interaksi langsung dengan dengan bertemu langsung dan sebelumnya sudah dilakukan perjanjian untuk menentukan tempat dan waktu pelaksanaan wawancara. Jika data yang akan dijaring sedikit, wawancara dapat dilakukan melalui telepon atau *e-mail*.

- b. Wawancara terstruktur disebut pula dengan wawancara baku yang susunan pertanyaannya sudah ditetapkan sebelumnya dengan pilihan jawaban yang sudah disediakan agar pertanyaan atau jawaban tidak melebar pada masalah lain.

Kegiatan wawancara ini merupakan percakapan dan tanya jawab untuk memperoleh pemahaman yang sama tentang pokok permasalahan. Pelaksanaannya hendaknya secara mendalam, terfokus, informal atau formal, dengan atau tanpa pedoman umum, berupa diskusi kelompok, dan/atau melalui permainan. Wawancara mendalam bertujuan untuk menggali pemahaman partisipan tentang masalah yang ditanyakan, tetapi tidak sampai menyangkut aspek perasaan. Wawancara perlu didukung oleh teknik observasi atau dikombinasikan dengan teknik proyeksi dengan menggunakan tes psikologis Rorschach atau tes lainnya.

Pengamatan langsung merupakan suatu seni atau kreativitas. Keahlian di bidang ini akan berkembang sesuai dengan pengalaman peneliti/penulis menerapkan keahliannya melakukan penilaian, kepekaannya terhadap lingkungan yang diteliti, kemampuannya mengatasi hambatan yang dihadapi, serta kepandaianya merumuskan hasil kajiannya. Dalam hal ini, pengamatan dapat dilakukan dengan cara:

- a. partisipasi penuh, yaitu melakukan pengamatan tanpa disadari oleh responden;
- b. partisipasi dengan membaurkan diri dalam suatu kelompok masyarakat/ individu yang kemudian diperlakukan sebagai responden atau informan.

Dengan menerapkan cara tersebut informasi yang akan diperoleh lebih lengkap, yang dalam pelaksanaannya tentu tidak mudah karena membutuhkan waktu, kesabaran, dan ketelitian.

Dokumen merupakan informasi yang bisa menjadi sumber data, seperti otobiografi, memoar, surat pribadi, artikel majalah, buletin, dan koran, brosur, dan catatan harian dapat memberikan gambaran secara mendetail mengenai kejadian pada masa lalu dan dapat dijadikan sumber primer. Namun, akan lebih baik jika keberadaan dokumen itu dilengkapi dengan hasil wawancara dengan pihak terkait. Setiap dokumen memiliki keunggulan, seperti catatan harian informan dan otobiografi, sebagai sumber otentik tentang kehidupan seseorang. Artikel atau berita koran juga dapat diperlakukan sebagai sumber otentik atas kejadian/peristiwa yang dialami oleh seseorang atau masyarakat di daerah/wilayah tertentu.

E. Analisis Data

Baik buruknya hasil pengkajian informasi sangat bergantung pada teknik pengumpulan data yang relevan, akurat, dan terpercaya dengan prosedur, teknik, dan alat yang tepat.

1. Analisis Deskriptif

Studi atau analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi. Misalnya, studi mengenai persentase siswa sebuah kelas dengan kategori senior dan junior, komposisi gender, kelompok usia, jumlah semester yang tersisa sebelum kelulusan, jumlah mata kuliah yang diambil dapat diperlakukan sebagai data deskriptif. Studi ini sering dilakukan untuk mempelajari dan menjelaskan karakteristik sebuah kelompok karyawan, seperti usia, status kerja, pendidikan, dan pengalaman/masa kerja. Studi ini juga dapat dilakukan untuk memahami karakteristik organisasi yang mengikuti pelatihan untuk membentuk kecakapan tertentu.

Studi deskriptif ditujukan untuk memberikan kepada peneliti gambaran tentang aspek yang relevan dengan fenomena yang menggambarkan perspektif

seseorang tentang organisasi, orientasi masa depan, dan sebagainya. Dalam beberapa kasus, informasi merupakan hal yang paling vital, seperti dalam industri yang tidak memberikan toleransi jam kerja pada setiap karyawan agar tidak terjadi inefisiensi kerja. Dalam hal ini, data yang diperoleh melalui studi deskriptif diharapkan dapat membantu karyawan untuk:

- a. memahami karakteristik sebuah kelompok dalam situasi tertentu;
- b. memikirkan secara sistematis mengenai berbagai aspek dalam situasi tertentu;
- c. memberikan gagasan untuk penyelidikan dan penelitian lebih lanjut;
- d. membuat keputusan tertentu yang sederhana (seperti berapa banyak jenis/orang yang sebaiknya ditransfer dari satu divisi kerja ke divisi lainnya untuk menghilangkan kejenuhan dan berapa lama jangka waktu rotasi tersebut).

Dengan demikian, studi ini menjadi sangat penting dalam banyak hal. Data yang diperoleh akan sangat membantu memahami fenomena pada tahap eksploratif, sedangkan data kuantitatif yang digambarkan dalam bentuk distribusi frekuensi seperti: rata-rata, standar deviasi, penting sebagai gambaran sebaran data.

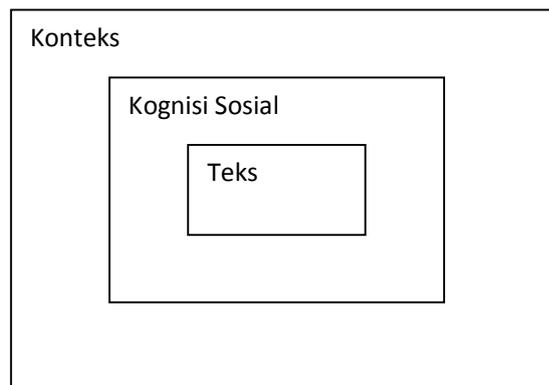
2. Analisis Wacana

Analisis wacana dikembangkan oleh Roger Fowler, Theo van Leeuwen, Sara Mills, Teun A. van Dijk, dan Norman Fairclough. Gagasan ini berkaitan erat dengan ideologi menciptakan dan mempertahankan kekuasaan. Wacana hanya dapat dipahami jika berada dalam konteksnya. Kondisi ini banyak direfleksikan di dalam teks-teks di media massa. Analisis wacana yang dikenal juga sebagai CDA (Critical Discourse Analysis) merujuk pada kognisi manusia. Makna 'kritis' berfokus pada sebab dan dampak yang telah terjadi pada praktik sosial yang kemungkinan besar tidak terlihat ada kondisi normal (Fairclough, 1995: 45). Hubungan antara praktik dalam penggunaan bahasa dan praktik kekuasaan tidak tampak pada kelompok masyarakat biasa. Misalnya, percakapan antara dokter dan pasien, atau politisi dan reporter, mau tidak mau menyangkut hak, hubungan, pengetahuan,

dan identitas. Ada asumsi bahwa dokter adalah satu-satunya sumber yang memiliki pengetahuan yang sah tentang pengobatan dan politisi adalah orang yang layak berbicara kepada publik. Dalam memahami hubungan atau relasi kekuasaan semacam itu dapat membantu kita untuk berpikir kritis bahwa ada suatu informasi yang tersembunyi.

Wacana pertama-tama merujuk pada penggunaan bahasa, baik yang tertulis maupun lisan, termasuk aktivitas semiotik, seperti foto, film, video, dan bahasa tubuh. Bahasa terjadi pada interaksi sosial sebab melibatkan identitas dan hubungan sosial, sistem pengetahuan, informasi, dan keyakinan. Setiap wacana dimaknai berbeda bergantung pada konteks sosial. Ada tiga dimensi dalam wacana sebagaimana terlihat dalam Gambar 1 berikut ini (Fairclough, 1995: 57-62):

Gambar 1 Tingkatan dimensi



Level teks ini mengacu pada Halliday dan Hasan yang menyatakan dua aspek teks, yaitu isi dan bentuk/tekstur yang tidak dapat terpisahkan. Dengan menggunakan analisis linguistik, unit yang dianalisis adalah fonologi, tata bahasa, kosakata, dan semantik, dan juga sifat kohesi dan koherensi dalam teks.

Dalam level praktik wacana, yang berperan sebagai penghubung antara teks dan praktik sosial, level ini mencakup aspek kognisi sosial dari proses produksi dan interpretasi. Dengan demikian, analisis tidak hanya dilakukan dengan penjelasan bagaimana para partisipan dalam suatu interaksi menginterpretasikan

dan memproduksi teks, tetapi juga hubungan antarperistiwa, antarteks, atau intertekstualitas.

Dalam level praktik sosial, isu kekuasaan dan ideologi merupakan fokus yang memengaruhi semua level konteks. Dengan merujuk pada pendapat Antonio Gramsci, konsep hegemoni sangat kuat untuk memengaruhi masyarakat.

3. Analisis Dampak

Suatu sebab akan menimbulkan berbagai akibat atau berbagai sebab akan menimbulkan akibat tertentu. Hal ini kerap kali terjadi pada gejala alam dan gejala sosial. Suatu aktivitas dapat dinilai keberhasilannya hanya dari hasil yang diperoleh. Cara ini kurang tepat karena ada hal lain yang perlu dipertimbangkan, yaitu masalah nilai dan norma. Dengan kelemahan tersebut pola pikir dapat berubah haluan, tidak lagi pada hasil, tetapi pada proses pencapaian target. Proses memang sulit diukur karena melibatkan berbagai pihak, waktu, peralatan, dan sarana pendukung, serta danasehingga ukuran keberhasilannya sulit dilakukan. Oleh karena itu, ada orang yang secara khusus mengkaji dampak negatif dari suatu kegiatan

Sebagai contoh, di beberapa wilayah Indonesia pada musim hujan terjadi banjir dan longsor yang menelan banyak korban, seperti ternak, lahan pertanian, rumah penduduk, dan manusia. Musibah ini terjadi sebagai akibat dari eksplorasi alam dengan diberikannya hak penebangan hutan (HPH) kepada pengusaha dengan dalih meningkatkan taraf hidup dan ekonomi masyarakat atau untuk mendatangkan devisa negara. Namun, penebangan pohon dan pembalakan hutan tersebut tanpa mempertimbangkan ekosistem alam sehingga berakibat fatal. Untuk itu, sebelum diberlakukan suatu kebijakan dan dilaksanakannya aktivitas, perlu dilakukan analisis dampak lingkungan oleh berbagai kalangan masyarakat dari berbagai aspek. Tinjauannya tidak hanya dari aspek ekonomi, tetapi juga segi sosial, kesehatan, keselamatan, kesejahteraan, keamanan, dan harmonisasi ekosistem di seputar kehidupan manusia.

4. Analisis Situasional

Analisis situasional dilakukan berdasarkan kondisi/situasi yang terjadi pada saat ini. Hal ini merupakan pijakan yang mendasari dilakukannya suatu kajian dengan berbagai informasi yang dikumpulkan dari berbagai kalangan masyarakat. Analisis ini diperoleh dengan menggali informasi dari berbagai kalangan. Informasi itu dinilai secara objektif, kemudian dikaji dan dianalisis berdasarkan kepentingan dan tujuan tertentu. Analisis ini akan dijadikan landasan untuk melakukan suatu kajian agar tepat sasaran dan memberi kemaslahatan bagi kehidupan masyarakat. Sekadar contoh, berdasarkan analisis situasional pada kejadian pascagempa di wilayah Sumatra Barat baru-baru ini, informasi dari berbagai kalangan perlu dilakukan pemulihan jangka pendek dan jangka panjang didasarkan pada skala prioritas dan berkoordinasi dengan berbagai pihak. Kajian informasi ini dilakukan agar program pemulihan terlaksana dengan baik dan tepat sasaran.

F. Dasar Teori

Teori adalah alur logika atau penalaran yang merupakan seperangkat konsep, definisi, dan preposisi yang disusun secara sistematis. Secara umum teori mempunyai tiga fungsi, yaitu (1) menjelaskan dan mempertajam ruang lingkup variabel yang hendak diteliti; (2) meramalkan dan merumuskan hipotesis serta menyusun instrumen penelitian; dan (3) menganalisis hasil penelitian dan memberikan saran dalam upaya pemecahan masalah.

1. Penentuan Teori sebagai Landasan Pengkajian Informasi

Deskripsi teori dalam suatu penelitian merupakan uraian sistematis tentang konsep pemikiran yang akan diterapkan terhadap variabel yang akan diteliti. Teori itu bergantung pada luasnya permasalahan dan secara teknis bergantung pada jumlah variabel. Jika dalam suatu penelitian terdapat tiga variabel--dua independen variabel dan satu variabel dependen--teori itu disesuaikan dengan jumlah variabel.

Deskripsi teori paling tidak berisi penjelasan terhadap variabel, ruang lingkup, kedudukan, dan prediksi terhadap hubungan antarvariabel. Teori yang dideskripsikan dalam suatu proposal atau laporan penelitian dapat digunakan sebagai indikator dalam memecahkan permasalahan. Variabel penelitian yang

tidak dapat dijelaskan mengenai pengertian, kedudukan, dan hubungannya dengan variabel. Hal ini berarti bahwa peneliti tidak menguasai konsep variabel yang akan diteliti. Untuk menguasai teori dan generalisasi dari hasil penelitian, peneliti harus menguasai berbagai buku acuan, termasuk sumber lain seperti kamus, ensiklopedia, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian yang pernah ditulis oleh orang lain. Sumber bacaan atau teori yang baik yang akan dipilih harus memenuhi tiga kriteria, yaitu:

- a. relevansi: berkenaan dengan kecocokan antara variabel dan teori;
- b. kelengkapan: berkenaan dengan banyaknya sumber yang dibaca;
- c. kemutakhiran: berkenaan dengan dimensi waktu, artinya teori yang dikembangkan ke dalam variabel adalah teori yang aktual.

Hal yang mendasar yang perlu diperhatikan dalam menyusun kajian teori adalah:

- a. variabel yang dianggap relevan harus diidentifikasi dan disebut/diacu dengan jelas dalam pembahasan;
- b. pembahasan harus menyebutkan mengapa dua atau lebih variabel saling berkaitan;
- c. jika ada penelitian sebelumnya yang mengaitkan variabel tersebut, berarti indikasi hubungan tersebut positif atau negatif;
- d. harus ada argumen yang dapat direplikasi dari hasil penelitian sebelumnya;
- e. skema teoretis harus diberikan agar pembaca dapat melihat dan memahami hubungan teori tersebut.

2. Teknik Penulisan Kembali Informasi

Ada beberapa jenis sistem dalam penulisan notasi dalam menyusun kajian informasi. Sistem yang dikenal oleh kalangan masyarakat ilmiah, antara lain sistem APA (American Psychological Association). Sistem yang menggunakan catatan kaki sumber rujukannya harus memuat nama pengarang, judul, penerbit, tahun penerbitan, dan halaman yang ditunjuk diletakkan pada bagian bawah halaman tulisan. Ada juga sistem yang

menggunakan catatan kaki dengan meletakkan daftar rujukannya pada bagian belakang karya tulis tersebut. Hal ini sering dilakukan untuk mempermudah pengetikan, tetapi mempersulit pembaca pada waktu melacaknya. Untuk itu, pemakaian catatan kaki agaknya pilihan yang lebih tepat dan praktis.

Sistem rujukan tanpa catatan kaki dilakukan dengan cara meletakkan suatu kutipan atau pernyataan dalam tubuh tulisan, sekaligus menyebutkan sumber rujukannya. Pilihan ini memudahkan penulisan, termasuk bagi pembaca, apalagi jika dalam uraian itu terdapat analisis perbandingan dengan karya ilmiah lainnya.

Dalam menulis notasi ilmiah kedua sistem rujukan yang diuraikan di atas hingga sekarang masih digunakan di beberapa lembaga atau instansi bergantung pada tujuan penulisan dan pilihan model yang ditetapkan.

3. Gaya Tulisan Saduran/Kajian Teori untuk Artikel

Gaya tulisan artikel yang akan dimuat dalam jurnal ilmiah mengikuti tata aturan tertentu, sesuai dengan kajian informasi yang akan disampaikan kepada pembaca. Gaya tulisan dalam artikel berbeda-beda sesuai dengan tuntutan editor jurnal yang akan memuatnya. Setiap jurnal memiliki segmentasi atau lapisan masyarakat tertentu. Jadi, gaya tulisannya, termasuk teknik pengembangan paragrafnya juga tidak selalu sama sebagaimana terlihat di bawah ini.

a. Secara Alamiah

Penulis sekadar menggunakan pola yang sudah ada pada objek. Susunan logis dalam pengembangan paragraf meliputi:

- 1) aturan ruang (spasial) akan membawa pembaca dari satu titik ke titik berikutnya, misalnya dari atas ke bawah, dari kanan ke kiri, dari luar ke dalam;
- 2) urutan waktu (kronologis), yang menggambarkan urutan terjadinya peristiwa, perbuatan, atau tindakan.

b.Klimaks dan Antiklimaks

Gagasan utama mula-mula diperinci dengan sebuah gagasan bawahannya yang dianggap paling rendah kedudukannya, lalu berangsur-angsur dengan gagasan lain hingga ke gagasan yang paling tinggi kedudukannya. Sebaliknya, dimulai dari gagasan yang paling tinggi, kemudian menurun ke gagasan yang paling rendah.

G. Umum ke Khusus atau Khusus ke Umum

Cara umum ke khusus dilakukan dengan meletakkan gagasan utama pada awal paragraf, kemudian diikuti dengan rinciannya. Sebaliknya, jika dari khusus ke umum, dimulai dari rinciannya, lalu diakhiri dengan kalimat topik. Bentuk paragraf juga ditentukan oleh fungsi paragraf tersebut dalam satu karangan. Ada paragraf yang berfungsi menjelaskan, membandingkan, mempertentangkan, menggambarkan, atau memperdebatkan. Pada umumnya paragraf itu mengandung satu kalimat topik didukung dengan detail-detailnya.

Berikut ini akan diuraikan beberapa fungsi paragraf dalam penulisan karya ilmiah atau penelitian.

1. perbandingan dan pertentangan;

Untuk menambah kejelasan sebuah paparan kadang-kadang penulis melakukan perbandingan atau pertentangan untuk menunjukkan persamaan dan perbedaan.

2. analogi;

Analogi digunakan untuk membandingkan sesuatu yang sudah dikenal umum dengan yang belum atau kurang dikenal umum, dengan maksud untuk menjelaskan yang kurang dikenal

a. contoh;

Sebuah generalisasi yang terlalu umum sifatnya agar dapat dengan mudah dipahami oleh pembacadilakukan dengan pemberian contoh konkret.

b. sebab-akibat;

Hubungan kalimat dalam sebuah paragraf dapat berbentuk sebab-akibat. *Sebab* dapat berfungsi sebagai pikiran utama, dan akibat sebagai pikiran penjelas. Sebaliknya, *akibat* dapat berfungsi sebagai pikiran utama, dan *penyebab* sebagai sebagai perinciannya.

c. definisi luas;

Definisi luas berupa pemberian batasan tentang sesuatu dengan cara menguraikannya dengan beberapa kalimat, bahkan beberapa paragraf.

d. klasifikasi;

Klasifikasi dilakukan dengan cara mengelompokkan hal-hal yang memiliki persamaan, lalu diperinci lebih lanjut ke dalam kelompok yang lebih kecil.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Mata ajar diklat ini ditujukan bagi praktisi dan widyaiswara yang dapat memandu pelaksanaan kajian informasi untuk membantu memahami permasalahan dan topik dalam penulisan karya ilmiah dalam jurnal ilmiah. Untuk itu, bahan kajian informasi ditujukan untuk memahami prosedur pengkajian informasi melalui pemahaman tentang keberaksaraan informasi, cara menjaring data sebagai sumber informasi, cara mengakses informasi, metode pengumpulan data, cara menganalisis data dan menyusun teori sebagai bahan kajian yang baik dan informatif.

Mata ajar diklat ini ditujukan kepada para pustakawan dan pekerja informasi yang memiliki kemampuan dan kemauan menyumbangkan buah pikiran dari hasil penelitian/pengujian empiris atau kajian pustaka untuk disosialisasikan, baik kepada kalangan sendiri maupun kalangan lain yang menaruh perhatian pada perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Dengan demikian, peran dan fungsi pustakawan menjadi lebih bermakna dan dapat meningkatkan kepekaan serta perkembangan pola pikir pustakawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Chair. *Tata Bahasa Praktis Bahasa Indonesia*. Jakarta: Bharata. 1996.
- AAFS & AECT. *Information Literacy Standards for Student Learning, Standard and Indicators*. New York. 2006.
- ALA Association of college & Research Libraries. *Information Literacy Competency Standar for Higher Education*. 2000.
- Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media Group. 2008.
- Cooper, Donald, R, & Pamela S. Schindle. *Business Research Method*, Tenth Edition New York: Mc Graw Hill, Co. 2008.
- Deddy Mulyana. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2003.
- Fairclough, Norman. *Media Discourse*. London: Edward Arnold. 1995.
- J.D. Parera. *Menulis Tertib dan Sistematis*. Jakarta: Erlangga. 2003.
- Mudrajad Kuncoro. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi, Bagaimana Meneliti & Menuli tesis?* Jakarta: Erlangga. 2003.
- Patilima, Hamid. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta. 2003.
- Ronny Kountur. *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Jakarta: PPM, Pres. 2007.
- Sabarti Achadiah. *Pembinaan Kemampuan Menulis Bahasa Indonesia*. Jakarta: Erlangga. 1999.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta. 2007.
- Trice, Harrison M. dan Janice M. Beyer. *The cultures of work organizations*. New Jersey: Prentice Hall. 1993.
- Uma Sekaran. *Research Methods for Business*, New York: John Wiley & Sons Inc. 2007.
- Zainal Arifin dan Amran Tasai. *Cermat Berbahasa Indonesia untuk Perguruan Tinggi*. Jakarta: MSP. 1983.

ADHEBU

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



SPRINGER NATURE

Springer Journals & Nature tersedia di Universitas anda!

Sekarang anda bisa mengakses Jurnal Springer dan Nature dengan mudah di jaringan kampus anda! Dengan melibatkan kesempatan membaca Jurnal paling berprestasi di dunia melalui perpustakaan anda membantu proses belajar dan penelitian anda. Springer Nature ingin menjawab 3 pertanyaan anda tentang platform Springerlink dan Nature. Dengan menjawab pertanyaan anda berkesempatan menjadi pemenang hadiah bulanan dan hadiah utama. Kami ini terbuka untuk 3 PTN di Jawa Timur anggota Korporasi Jatin.

Springer Nature East Java Online Quiz
1 May - 31 July 2019

Ikuti kuis online dan menangkan hadiahnya
Hadiah Utama: Samsung Galaxy Tab
Hadiah bulanan: bluetooth earphones, water bottles, powerbanks or mouse

Step 1: Klik link (<http://bit.ly/2VAN7Bp>)

Step 2: Masukkan data diri dan jawab 5 pertanyaan.

Step 3: Klik "Submit" dan anda berkesempatan memenangkan hadiah jika jawaban anda benar.

Kesempatan terakhir menangkan Samsung Tablet
Kami akan undi pemenang hadiah bulanan (selama 3 bulan) dan pemenang hadiah utama di akhir periode kuis. Cobalah menjawab berkali-kali untuk meningkatkan kesempatan menjadi pemenang.

Zendownload pemenang melalui email dan telegram atau Facebook. Also visit participants' official list on email list adhebu@trunojoyo.ac.id (adhebu@trunojoyo.ac.id)



SPRINGER NATURE

SpringerLink Training at Universitas Trunojoyo Madura

Springer Nature is now at Universitas Trunojoyo Madura! To help you make use of the ground-breaking journals and ebooks for your research and writing, we are organizing a training and workshop.

Details
Date: 13 February, 2019 (Wednesday)
Time: 9:00am to 12:00pm
Venue:

Topics

- Springer Nature Platform Training - Refreshment.
- Springer Journal Suggester.
- Publication Tools

Speakers

- Satri (Group Indonesia)

Please come and join us!

AYO IKUTI!! LOMBA MEWARNAI

Harga Pendaftaran Rp. 25.000,-
Kategori TK dan SD Kelas 1-3
Tempat: Gedung Cakra II, Kampus UTM

Peserta mendapatkan:
1. Vitamin anak "Stimuno"
2. Snack
3. Kertas mewarnai

Minggu, 03 Februari 2019
09.00 selesai

STIMUNO

Syarat Lomba:
1. Pendaftaran paling lambat tanggal 25 Januari 2019
2. Membuatnya menggunakan 8 warna gambar serenti
3. Daftar ulang 1 jam sebelum lomba
4. Tidak boleh menyalin gambar karya
5. Reputasi juri tidak dapat dipunggu guaz

HADIAH:
JUARA 1 Rp 1.000.000,-
JUARA 2 Rp 750.000,-
JUARA 3 Rp 500.000,-
*Semua pemenang akan mendapatkan plakat, sertifikat dan blogkar menarik

bankjatim **STIMUNO** **infolib**

Info & Pendaftaran via WA:
- tlp 085582780643
- tlp 087702428866

Sekretariat:
UPT. Perpustakaan UTM, Gedung Cakra II, 3
Jl. Raya Telang Po Box 2 Kamal Bangkalan

Pedoman Penulisan Di Jurnal Adhebu

1. *Judul*. Judul haruslah menggambarkan isi atau kandungan yang dianalisis, dibahas atau dikaji. Judul harus dibuat secara ringkas (tidak lebih dari 12 kata) tapi penuh makna. Di bawah judul ditulis nama penulis (tanpa gelar akademik) dan asal instansi serta alamatnya termasuk alamat e-mail.
2. *Abstrak*. Abstrak harus dibuat dalam satu paragraf dan harus bisa mewakili keseluruhan isi tulisan. Abstrak dibuat dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Abstrak dibuat tidak lebih dari 200 kata. Pada abstrak perlu diakhiri dengan kata kunci (*key words*) maksimal 5 kata dengan spasi tunggal.
3. *Pendahuluan*. Pendahuluan (dibuat tanpa sub judul), dimaksudkan bisa berupa latar belakang yang menggambarkan tingkat kepentingan suatu tema atau judul dimana harus bisa menampilkan kekinian dari bidang ekonomi, manajemen, atau akuntansi. Didalam pendahuluan juga disertakan tujuan penelitian, sedikit tinjauan pustaka serta hipotesis (kalau ada).
4. *Metode Penelitian*. Metode penelitian untuk tulisan dari hasil penelitian harus sesuai dengan kaidah dalam penelitian dan berisikan populasi dan pengambilan sampel, variabel penelitian dan definisi operasional, dan teknik analisis yang digunakan.
5. *Hasil dan Pembahasan*. Hasil dan pembahasan hanya menampilkan data hasil olahan dan bisa disajikan dalam suatu tabel atau gambar yang bisa dijadikan dasar untuk pembahasan atau kajian lebih lanjut. Judul tabel harus diletakkan di atas tabel. Untuk judul gambar diletakkan di bawah gambar.
6. *Simpulan*. Simpulan bukanlah merupakan suatu ringkasan dari yang telah dianalisis dan dibahas tetapi lebih ditekankan pada "What next" setelah mendapatkan jawaban masalah melalui analisis dan pembahasan.
7. *Daftar Pustaka*. Daftar pustaka harus menampilkan semua referensi yang dijadikan rujukan suatu penelitian atau tulisan/konsep. Susunannya berdasarkan urutan abjad nama penulis. Apabila ada dua atau lebih pustaka yang penulis dan tahunnya sama maka beri tanda a, b, c,dst. setelah tahun terbit. Untuk pustaka yang merujuk dari jurnal, majalah ilmiah, dan prosiding, harus menyebutkan nama penulis, tahun, judul, tempat seminar, penerbit, halaman. Contoh :
Arikunto, S. 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pengantar Praktik*. Edisi Revisi IV.
Jakarta: Rineka Cipta.
Hanurawan, F. 1997. Pandangan Aliran Humanistik tentang Filsafat Pendidikan Orang Dewasa. *Ilmu Pendidikan: Jurnal Filsafat, Teori dan Praktik Kependidikan*.
Tahun 24, Nomer 2, Juli 1997. hlm. 127 – 137.
Weston, J.F., dan Copeland, T.E. 2002. *Managerial Finance*. Ninth Editions. Orlando: The Dryden Press.
8. *Sistematika Penulisan*. Untuk tulisan berupa hasil penelitian sistematika penulisan seperti yang tertera di atas (mulai nomer urutan 1 sampai dengan 7). Sedangkan sistematika penulisan untuk naskah gagasan konseptual, kajian atau resensi dan aplikasi teori serta sejenisnya terdiri dari judul; nama penulis (tanpa gelar akademik); abstrak (maksimum 250 kata dalam bahasa Inggris); kata kunci; pendahuluan (tanpa sub judul) yang berisi latar belakang dan tujuan atau ruang lingkup tulisan; bahasan utama (dibagi ke dalam sub judul-sub judul); simpulan; daftar pustaka. Penulisan menggunakan 1,5 Spasi