

MEMIKAT PEMUSTAKA BERINTERAKSI DENGAN PUSTAKAWAN : Sebuah Pandangan Untuk Perpustakaan Umum pada Era Pandemi Covid-19



MEMIKAT PEMUSTAKA BERINTERAKSI DENGAN PUSTAKAWAN : Sebuah Pandangan Untuk Perpustakaan Umum pada Era Pandemi Covid-19 Jamridafrizal*

Abstrak

Wabah pandemi Covid 19 yang melanda sebagian besar negara telah merubah semua kebiasaan dan tatanan kehidupan di masyarakat termasuk Indonesia. Baik dalam bidang ekonomi, sosial, pendidikan maupun bidang yang lainnya termasuk pada layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan yang semula dilakukan secara langsung, diubah menjadi layanan *online* untuk memperlancar dan memberikan kemudahan bagi pemustaka. Pustakawan dituntut kreatifitasnya untuk menciptakan inovasi-inovasi baru dalam memberikan layanan tersebut kepada pemustaka

Pendahuluan

Setiap kejadian pasti ada hikmah yang bisa diambil jika kita mau mengambil pelajaran. Demikian juga adanya wabah Covid 19 ini, yang telah merubah semua kebiasaan dan tatanan atau aturan yang baru. Melalui aturan yang baru dimana semua aktivitas dilakukan dari rumah, telah menimbulkan dan menciptakan kreatifitas yang baru dalam berbagai hal. Berbagai jenis layanan di perpustakaan yang semula hanya dilakukan secara langsung, sekarang bisa dilakukan secara online. Hal ini sangat memudahkan dan meringankan baik pemustaka maupun pustakawan yang semua harus beraktivitas dari rumah. Pustakawan bisa berinovasi untuk membantu pemustaka dalam memperoleh informasi elektronik dan pelayanan administrasi lain yang dibutuhkan. Melalui berbagai inovasi pustakawan dan memperoleh angka kredit untuk kenaikan jabatan dan pangkatnya. Di sisi lain dukungan dari lembaga berupa penyediaan fasilitas dan sarana yang dibutuhkan dalam pelayanan online berupa penyediaan sumber informasi elektronik, komputer yang memadai, jaringan internet yang baik, listrik yang lancar, pelatihan sdm sangat diperlukan. Semua unsur tersebut sangat penting dan saling berkaitan dalam menunjang kesuksesan pelayanan online di masa pandemic ini.

Amanat UU No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, informasi, pelestarian, dan rekreasi, yang pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Dapat dikatakan, perpustakaan berperan sebagai pusat belajar sepanjang hayat di tengah masyarakat. Layanan perpustakaan yang umumnya dimanfaatkan oleh pemustaka di antaranya layanan sirkulasi dan referensi, biasanya diakses secara langsung dengan mendatangi gedung perpustakaan. Namun, saat pandemi sekarang ini, dengan berbagai keterbatasan, perpustakaan dituntut untuk berinovasi agar dapat menjalankan amanat UU No. 43 tahun 2007 tersebut di atas

Pembahasan

Inovasi apa yang perlu di lakukan oleh pengelola perpustakaan masa pendemi? Setiap zaman selalu ada kesulitan, namun dalam kesulitan ada kesempatan. Kata kata bijak ini adalah ungkapan dari Sun Tzu "Di tengah kekacauan, juga ada kesempatan". Sun Tzu adalah seorang panglima jenderal militer China yang jenius. Hidup dalam periode 544 SM sampai 496 SM, Sun Tzu juga merupakan seorang filsuf yang dikenal melalui bukunya The Art of War. Buku ini berisi tentang strategi militer yang banyak memberikan perubahan dalam dunia militer China dan bahkan banyak diadaptasi oleh negara-negara lain.¹

Meski berlatar belakang perang, kata-kata bijak (<https://www.merdeka.com/cari/?q=katabijak>) yang dirangkainya memang dapat menjadi inspirasi bagi kita dalam menghadapi berbagai masalah dalam hidup termasuk dalam melakukan inovasi untuk layanan perpustakaan saat ini. Dari manakah inovasi harus dimulai oleh pustakawan?

Dalam melakukan inovasi ada titik awal yang harus dilakukan. Pada konteks ini komunikasi dengan pemustaka adalah batu loncatan untuk dapat berinteraksi dengan pemustaka. Komunikasi yang dimaksud adalah komunikasi yang difasilitasi oleh teknologi karena adanya larangan berinteraksi langsung secara massif dengan dengan pemustaka. Sekarang ini begitu banyak pilihan teknologi yang tersedia secara gratis tanpa membutuhkan kuota internet yang besar misalnya dengan menggunakan social media, seperti facebook, instagram, Twitter dan lainnya

Lalu bagaimana pustakawan dapat berinteraksi dengan pemustaka melalui sosial media? mungkin kita sering alfa menanyakan pada setiap pemustakaan kita nomor *handphone* mereka?. Ini adalah kunci awal untuk menjalin komunikasi dengan mereka, umumnya sekarang dengan menggunakan fasilitas whatsapp. WhatsApp adalah jembatan emas untuk menyambung komunikasi lanjut, misalnya untuk menginformasikan survey yang dapat membantu mereka, seperti survey kebutuhan informasi pemustaka dengan googleform. Data di googleform akan dijadikan informasi berikutnya untuk terus berinteraksi dengan pemustaka.

Selanjutnya apa yang harus dilakukan oleh pustakawan?. Pustakawan bisa mengelompokkan pemustaka menurut jenjang pendidikan, misalnya siswa dan mahasiswa atau juga ada kategori untuk masyarakat umum. Pengelompokan ini perlu dilakukan karena kebutuhan untuk jenis layanan kepada pemustaka.

Persiapan berikutnya yaitu pustakawan yang akan memberikan layanan, terutama yang berkaitan dengan kelompok pemustaka. Misalnya yang berasal dari mahasiswa umumnya menanyakan informasi yang terkait dengan perkuliahan. Sebagaimana kita ketahui bahwa mahasiswa berasal dari latar belakang keilmuan yang berbeda, seperti sains, ilmu sosial, bahasa, sejarah, agama dan lain lain. Mungkin ini adalah salah satu kendala di perpustakaan umum.

Langkah selanjutnya adalah mempertimbangkan beberapa model layanan yang dapat dilakukan berdasarkan ketersediaan sumber daya manusia dan fasilitas yang ada. Beberapa layanan yang cocok di era pandemic adalah :

1. Layanan Penelusuran informasi Online

Pemustaka masa kini sudah tidak asing dengan istilah online, yaitu layanan yang mengacu pada informasi dan layanan apa pun yang disediakan melalui Internet. Layanan ini tidak hanya memungkinkan pelanggan untuk berkomunikasi satu sama lain, tetapi mereka juga menyediakan akses informasi yang tidak terbatas.² Namun dalam konteks penelusuran informasi atau pencarian informasi, juga disebut sebagai *query* di OPAC, mengacu pada pencarian informasi yang terdefinisi dengan baik dan ditargetkan untuk kebutuhan informasi yang diartikulasikan dengan jelas, yaitu, ketika kita memiliki gagasan yang cukup jelas tentang jenis informasi yang dibutuhkan pada system informasi di Perpustakaan.³

Rowley dan Hartley (2008, p. 114) mengidentifikasi tiga jenis pencarian yang termasuk dalam kategori pencarian informasi di OPAC :

- a. Penelusuran item yang diketahui: Jika kita memiliki detail yang cukup tentang suatu item untuk dapat diidentifikasi dan ditemukan, misalnya, nama penulis, judul, ISBN, judul jurnal, volume, dan nomor terbitan.
- b. Pencarian Faktual: Ketika kita membutuhkan informasi tentang fakta konkret, misalnya, raja raja yang memerintah di kesultanan Banten masa lalu.
- c. Pencarian subjek: Ini melibatkan pencarian informasi tentang topik yang mungkin tidak dapat kita definisikan sepenuhnya. Ini adalah jenis penelusuran yang paling menantang karena kita tidak dapat menentukan dengan tepat apa yang kita butuhkan dan apa yang dapat kita tolak dengan aman. Rowley dan Hartley (2008) mencatat bahwa ketika kita melakukan pencarian subjek, kita (1) mencoba mendapatkan informasi yang cukup relevan sementara pada saat yang sama mencoba (2) menghindari mengambil terlalu banyak atau terlalu sedikit informasi — atau terlalu banyak informasi yang tidak relevan.⁴

Layanan penelusuran online berupa bimbingan penelusuran pangkalan data perpustakaan lewat OPAC (online Public Acces Catalog). Bimbingan penelusuran online berbasis OPAC mesti ditindak lanjuti dengan peminjaman bahan pustaka lewat pos atau pemustaka bisa datang sendiri sesuai dengan waktu yang sudah disepakati tanpa melanggar regulasi yang ada.⁵

2. Layanan bimbingan pencarian informasi berbasis google.

Google sebagai salah satu mesin penelusur paling digandrungi oleh penelusur masa kini, Menurut laporan April 2020 Google memiliki pangsa pasar 86,02 persen.⁶ *Google search engine* dan turunannya diyakini dapat memudahkan menemukan sumber informasi berkualitas. Memberikan hasil yang lebih baik, lebih relevan, memungkinkan Google dianggap sebagai sumber yang dapat dipercaya untuk menemukan informasi di web.⁷

Di masa pandemic ini google sangat berdaya guna untuk dijadikan mesin pencari informasi sekaligus sebagai tempat pengambilan informasi yang luar biasa. Untuk mendapatkan informasi maka perlu adanya aktivitas yang disebut dengan pencarian informasi adalah kegiatan dasar yang dilakukan oleh semua orang dan diwujudkan melalui cara perilaku tertentu. Ini juga merupakan aspek pekerjaan ilmiah yang paling menarik. Wiberley (1989) mendefinisikan 'Pencarian informasi' sebagai "aktivitas dasar yang dilakukan oleh semua orang dan diwujudkan melalui perilaku tertentu". Perilaku informasi adalah totalitas perilaku manusia dalam hubungannya dengan sumber dan saluran informasi termasuk pencarian informasi aktif dan pasif dan penggunaan informasi. Dengan demikian itu termasuk tatap muka⁸

Pencarian informasi merupakan mekanisme alami dan perlu dari keberadaan manusia' (Marchionini, 1995).⁹ istilah lain yang terkait dengan pencarian informasi adalah perilaku pencarian informasi dapat digambarkan sebagai cara individu mengumpulkan dan mencari informasi untuk penggunaan pribadi, pembaruan dan pengembangan pengetahuan. Menurut

Kakai, Ikoja-Odongo dan Kigongo-Bukenya (2004) perilaku pencarian informasi melibatkan pencarian informasi yang bertujuan sebagai akibat dari kebutuhan untuk menyelesaikan tugas tertentu, misalnya mahasiswa untuk tugas mata pelajaran, mempersiapkan diskusi kelas, seminar, lokakarya, dan menulis makalah penelitian.¹⁰

Meskipun pemustaka zaman sekarang udah banyak menggunakan google, namun penulis berasumsi bahwa sebagian besar dari mereka belum memiliki kemampuan pencarian informasi yang baik. Untuk itu diperlukan bantuan pustakawan agar pencarian informasi di google dapat dilakukan secara efisien dan efektif.

Pada konteks ini pustakawan yang memberikan layanan ini mesti memiliki keahlian dalam menelusuri informasi di google yaitu mampu menggunakan semua fitur yang tersedia di google, berikutnya pustakawan mempunyai kemampuan berbahasa asing, saat ini sudah tersedia google terjemah yang dapat menterjemahkan teks dengan baik. Namun tetap perlu memiliki kemampuan berbahasa asing agar dapat menentukan kata yang tepat dalam pencarian informasi.

Keahlian yang tak kalah pentingnya yaitu kemampuan dalam mengambil informasi secara online. Ada dua model pengambilan informasi. *Pertama*, mengunduh langsung, risikonya adalah akan terjadi tumpukan informasi yang berlimpah dalam komputer yang menyebabkan komputer berat dalam berproses. *Kedua*, mengambil informasi secara online, khususnya informasi yang tidak bisa dicopy dan dipaste, seperti buku google. Maka pustakawan mesti mengajarkan cara mengoperasikan aplikasi yang dapat mengeksekusi masalah tersebut, seperti aplikasi "abyscreenshoot".¹¹

Jika pemustaka membutuhkan suatu dokumen mesti dikonversi, misalnya dari pdf ke word, maka juga perlu diajarkan untuk mengatasi masalah tersebut, bisa dengan aplikasi *acrobat* atau dengan menggunakan fasilitas online yang tersedia begitu berlimpah diinternet, misalnya. <https://smallpdf.com/pdf-to-word> , <https://pdf2doc.com/id/> (<https://pdf2doc.com/id/>) dan lain lain, cukup dengan mengetikkan frase "konversi pdf ke word" atau "konversi word ke pdf".

3. Layanan sumber Elektronik (electronic Resources)

Sumber daya elektronik didefinisikan sebagai sumber daya yang memerlukan akses komputer atau produk elektronik apa pun yang memberikan kumpulan data, baik itu teks yang mengacu pada basis teks lengkap, jurnal elektronik, koleksi gambar, produk multimedia lainnya dan berbasis numerik, grafis atau waktu, sebagai judul yang tersedia secara komersial yang telah diterbitkan dengan tujuan untuk dipasarkan.¹²

Untuk menunjang keberhasilan dan kesuksesan kegiatan pendidikan dan pembelajaran di semua jenjang pendidikan, baik perpustakaan sekolah, maupun perpustakaan perguruan umum harus menyediakan koleksi baik cetak maupun elektronik (*e-resources*). koleksi elektronik yang dimiliki perpustakaan ataupun yang dimiliki lembaga lain yang dapat diakses secara bebas (*open access*) baik berupa buku elektronik (*ebook*), jurnal elektronik (*e-journal*). Pada saat ini, sumber informasi elektronik sangat diperlukan untuk menunjang pembelajaran online. Pemustaka dapat mengakses sumber informasi elektronik dari manapun dan kapanpun asal memiliki jaringan internet.¹³

4. Layanan Repositori Institusi

Repositori institusional dapat didefinisikan sebagai 'lokus online yang dikumpulkan, dilestarikan, dan disebar sebagai *output* intelektual dari suatu institusi dalam bentuk digital.¹⁴ Repositori institusi juga bisa diartikan sebagai tempat penyimpanan dan penyebarluasan informasi atau materi yang diterbitkan oleh institusi induknya. Layanan repositori institusi di perguruan tinggi berupa layanan informasi tugas akhir mahasiswa, baik jenjang sarjana maupun pasca sarjana dan tugas akhir dosen yang selesai tugas belajar/karya siswa kemudian diserahkan ke perpustakaan Layanan repository institusi ini ada yang bersifat *open access* (terbuka untuk semua orang) yaitu kumpulan dokumen teks lengkap yang tersedia dalam database online di Internet yang dapat diakses secara bebas

dan instan.¹⁵ dan ada yang bersifat *close access* (terbatas khusus anggota atau sivitas akademika tertentu). Untuk layanan terbuka pemustaka dapat memperoleh informasi secara *full text*, sedangkan layanan tertutup pemustaka hanya dapat mengakses karya repository terbatas abstraknya saja atau hanya bagian-bagian tertentu.

5. Layanan perpustakaan digital

Dalam rangka menyediakan sumber-sumber informasi yang dibutuhkan dalam pembelajaran dan perkuliahan diperlukan sumber-sumber informasi yang dapat diakses secara online. Sumber-sumber informasi online tersebut dikenal dengan sumber informasi digital. Pemustaka dapat mengakses koleksi digital yang dimiliki perpustakaan dari mana saja dan kapan saja. Perpustakaan digital adalah organisasi yang menyediakan sumber-sumber dan staf ahli untuk menyeleksi, menyusun, menyediakan akses, menerjemahkan, menyebarkan, memelihara kesatuan dan mempertahankan kesinambungan koleksi-koleksi dalam format digital sehingga selalu tersedia dan murah untuk digunakan komunitas tertentu atau ditentukan.¹⁶ Berdasarkan pengertian tersebut, perpustakaan digital adalah sumber informasi yang tersedia secara elektronik yang dapat diakses baik secara gratis maupun dengan membayar yang dapat dijadikan sumber informasi bagi pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya mereka.

6. Tutorial Online

Tutorial online adalah aktivitas belajar mandiri yang dirancang untuk mengajarkan hasil belajar tertentu.¹⁷ Tutorial online bagi pemustaka sangat diperlukan untuk memperlancar dalam pencarian dan pemanfaatan sumber informasi yang dibutuhkan. Tutorial online dapat disediakan melalui situs perpustakaan atau dibuat secara terpisah dan diunggah ke *youtube* dan dapat juga dari satu perpustakaan dikaitkan ke *youtube*. Tutorial online perpustakaan kepada pemustaka secara online ada beberapa macam. Misalnya tutorial online pengenalan perpustakaan kepada anggota baru perpustakaan atau yang lama yang belum mengetahui yang berkaitan dengan layanan yang tersedia di perpustakaan. disamping itu dapat juga Tutorial online cara penelusuran informasi di OPAC perpustakaan atau penelusuran informasi di Internet.

Penutup

Setiap ada kesulitan maka disana ada jalan, tidak satu jalan menuju Mekkah. Pustakawan dalam situasi apapun dituntut untuk melakukan inovasi agar dapat memberikan kontribusi untuk kecerdasan anak bangsa. Upaya yang sungguh-sungguh mesti diupayakan oleh semua pihak agar perpustakaan tetap berjalan fungsinya sebagai lembaga yang memberikan layanan informasi kepada masyarakat di mana perpustakaan tersebut berada.

*Dosen UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. jamridafrizal@uinbaten.ac.id
(<mailto:jamridafrizal@uinbaten.ac.id>)

Catatan kaki

1. Tzu, S. (2012). *Sun Tzu Art of War*. Vij Books India Pvt Ltd.

2. <https://www.techopedia.com/definition/3248/online-service> (<https://www.techopedia.com/definition/3248/online-service>), diakses 3,4 2021

3. Fulton, C., & McGuinness, C. (2016). *Digital detectives: Solving information dilemmas in an online world*. Chandos Publishing, hal.122

4. Rowley, J. E., & Hartley, R. J. (Eds.). (2008). *Organizing knowledge: an introduction to managing access to information*. Ashgate Publishing, Ltd..

5. <https://libanswers.lib.xjtlu.edu.cn/faq/162724>
6. <https://www.statista.com/statistics/216573/worldwide-market-share-of-search-engines/diakses>
(<https://www.statista.com/statistics/216573/worldwide-market-share-of-search-engines/diakses>) 26-6-2020
7. Jamridafrizal, J. (2017). Online Google Book Sebagai Perpustakaan Digital Alternative Masa Depan. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)*, 2(2), 189-199.
8. Wiberley, S. E., & Jones, W. G. (1989). Patterns of information seeking in the humanities. *College & research libraries*, 50(6), 638-645.
9. Marchionini, G. (1997). *Information seeking in electronic environments* (No. 9). Cambridge university press.
10. Kakai, M. R. Ikoja–Odongo and IMN Kigongo–Bukenya (2004).” A study of the information seeking behavior of undergraduate students of Makerere University, Uganda”. *World Libraries*, 1(1).
11. Jamridafrizal, J., & Pratiwi, H. (2019). Buku Google Sebagai Perpustakaan Digital Era Generasi Milenium Dan Generasi Zet. *Maktabatuna*, 1(1), 39-54.
12. <https://www.igi-global.com/dictionary/e-resources/49025> (<https://www.igi-global.com/dictionary/e-resources/49025>), diasekse 3-4-2021
13. Theng, Y. L., Foo, S., Goh, D., & Na, J. C. (Eds.). (2009). *Handbook of Research on Digital Libraries: Design, Development, and Impact: Design, Development, and Impact*. IGI Global.p.344
14. https://www.newworldencyclopedia.org/entry/Institutional_repository. diasekse 3-4-2021
15. Chowdhury, G. G., & Chowdhury, S. (2003). *Introduction to digital libraries*. Facet publishing.
16. Singh, G. (2013). *Information sources, services and systems*. PHI Learning Pvt. Ltd..
17. Stavredes, T., & Herder, T. (2014). *A guide to online course design: Strategies for student success*. John Wiley & Sons.hal.81

