



PERAN AKTIF PUSTAKAWAN LAYANAN REFERENSI PERGURUAN TINGGI DALAM MENANGGAPI KEANEKARAGAMAN KEBUTUHAN INFORMASI PENGGUNA

Trimo Septiono^{1*}

¹Universitas Kristen Krida Wacana

Disubmit : 23-03-2019
Direview : 01-04-2019
Direvisi : 20-07-2019
Diterima : 10-09-2019

*Korespondensi: trimo.septiono@ukrida.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this research is to describe the active role of reference librarians in information dissemination. The challenges that come through from diversity of user information needs and advances in information technology make reference librarians move more actively. This study used a descriptive – qualitative method, which focus on research activities and actions of reference librarians off three academic libraries X, Y, and Z. The result showed that the efforts of reference services in the three academic libraries still play the role in reference table. From providing book recommendations to being a companion & scientific consultation. Beside that, the reference librarian has also gone out into the external scope of the library by conducting collaborative learning with other stakeholders at the parent university. Based on the role that has been carried out, to improving branding of the library, it showed the involvement of librarians to supporting the creation of organizational goals through information dissemination.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan peran aktif dari pustakawan layanan referensi dalam melakukan diseminasi informasi. Tantangan yang datang melalui keberagaman kebutuhan informasi pengguna dan kemajuan teknologi informasi membuat pustakawan layanan referensi harus bergerak lebih aktif. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif – kualitatif, dengan fokus penelitian aktivitas dan tindakan pustakawan referensi di layanan referensi tiga perpustakaan perguruan tinggi X, Y, dan Z. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya layanan referensi perpustakaan perguruan tinggi di tiga perpustakaan tetap menjalankan perannya di meja referensi. Dari memberikan rekomendasi buku hingga menjadi pendamping dan konsultasi ilmiah. Selain itu pustakawan referensi tersebut juga sudah keluar ke lingkup eksternal perpustakaan dengan melakukan kolaborasi pembelajaran dengan stakeholder lain di perguruan tinggi induknya. Berdasarkan peran yang telah dijalankan tersebut selain meningkatkan citra perpustakaan, hal tersebut menunjukan keterlibatan pustakawan dalam mendukung terciptanya tujuan organisasi melalui diseminasi informasi.

Keywords: *Knowledge Management; Knowledge Practices; Reference Service; Reference Librarian.*

1. PENDAHULUAN

Tujuan utama perpustakaan adalah menyediakan berbagai layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Berbagai layanan diselenggarakan sekaligus menjadi representasi dari tujuan pengembangan perpustakaan itu sendiri. Selain itu, perkembangan dunia kepastakawanan masuk pada tahap penyediaan layanan informasi yang berkelanjutan (Khobarage & Lihitkar, 2015; Putra, 2018). Fenomena yang terjadi bahwa sebagian besar pengguna yang datang ke perpustakaan merasa bingung menentukan koleksi yang relevan. Peran perpustakaan di tingkat perguruan tinggi menjadi lebih kompleks. Hal ini dikarenakan keberagaman kebutuhan informasi yang berdampak pada meningkatnya koleksi perpustakaan. Sehingga dari sudut pandang pengguna memerlukan asisten informasi, yang bertanggungjawab mengajari, mendampingi, dan membimbing pengguna.

Salah satu layanan di perpustakaan yang sesuai dalam menjawab kegelisahan di atas adalah layanan referensi. Layanan referensi merupakan bagian penting di perpustakaan (Deng & Zhang,

2015). Hal itu dikarenakan pada layanan referensi terjadi proses penerimaan, komunikasi, identifikasi, dan kolaborasi dalam bentuk *reference interview* yang terjadi antara pustakawan referensi dan pengguna. Optimalisasi *reference interview* mendukung peran pustakawan referensi yang bertindak sebagai asisten informasi pengguna. Lebih dari itu keberadaan layanan referensi dan pustakawan referensi di perguruan tinggi sudah masuk tahap *knowledge manager*.

Keberadaan pustakawan referensi di perguruan tinggi saat ini diharapkan mampu mendukung tercapainya “*World Class Research University*”. Hal ini diartikan bahwa meja layanan referensi lebih digunakan sebagai pusat pembentukan dan praktik pengetahuan di bidang penelitian oleh pengguna dengan bantuan pustakawan referensi. Peran pustakawan referensi dititikberatkan sebagai konsultan, instruktur dan fasilitator praktik pengetahuan pengguna dalam koridor penelitian dengan tanpa melepaskan perkembangan teknologi informasi (Indira, 2018).

Selain berskala antar-pribadi yang biasanya dilakukan antara pustakawan dengan satu pengguna, nilai jual pustakawan akan semakin tinggi apabila sudah masuk pada komunikasi ilmiah kelompok. Sebagai contoh pustakawan referensi di Universitas Indonesia sering menjadi narasumber atau dosen pengganti dalam matakuliah tertentu. Program tersebut meski tidak dilakukan secara tertulis namun merupakan wujud apresiasi dari dosen civitas akademika terhadap kompetensi pustakawan referensi. Namun, secara keseluruhan banyak argumentasi terkait sinergi perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia dalam mendukung tercapainya “*World Class Research University*” dirasa belum. Kebanyakan penelitian terkait masalah di atas lebih menjelaskan penyelenggaraan layanan dalam sebuah organisasi tanpa adanya spesifikasi layanan pengolahan informasi di meja referensi. Kesimpulan lain yang sering dihadirkan oleh para penulis adalah kurangnya sinergitas antara perguruan tinggi dan perpustakaan.

Sebagian besar masalah yang sering disoroti terkait aktivitas layanan referensi masih berputar pada pendayagunaan koleksi perpustakaan. Dari segi internal perpustakaan, fenomena yang paling sering dikaji adalah penempatan tenaga non-pustakawan di meja referensi. Tenaga pustakawan biasanya lebih dikhususkan dalam kegiatan pengolahan bahan pustaka.

Kondisi tersebut berdampak pada setiap inovasi yang dihadirkan di layanan referensi dalam pencapaian tujuan perguruan tinggi di Indonesia. Secara garis besar lebih ditekankan pada kurangnya sinergitas beberapa pihak terkait, penyelenggara layanan yang tidak disesuaikan dengan latar belakang kepustakawanan, dan pasifnya tindakan pustakawan dalam pengembangan diri. Serta lebih jauh berpengaruh pada tingkat kesesuaian kegiatan praktik dan pembentukan pengetahuan berdasarkan kebutuhan informasi pengguna.

Setiap hari pustakawan referensi melaksanakan tugasnya memberitahukan dan mengarahkan pengguna perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi. Lebih menarik aktivitas yang terjadi di Layanan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi. Keanekaragaman kebutuhan informasi dari pengguna memerlukan perhatian khusus. Menurut Rubin (2016) untuk mengefektifkan fungsi pembelajaran berdasarkan kebutuhan pengguna, perpustakaan harus mengandalkan infrastruktur pengetahuan dalam mendukung aktivitasnya. Infrastruktur pengetahuan merupakan gabungan antara informasi, rekreasi, edukasi, dan komponen kebudayaan di masyarakat.

Agosto et. Al. (2009) dalam Baro (2014) menjelaskan bahwa masa depan Layanan Referensi dan Informasi masuk pada dunia virtual. Diungkapkan juga bahwa keberadaan pustakawan referensi bersifat multitasking dengan dasar yang berkelanjutan. Sebagai contoh selain merangkap status kepegawaian, pustakawan referensi juga bertanggungjawab menjawab panggilan, melakukan komunikasi dua arah dengan pengguna melalui pesan virtual maupun tatap muka.

Kondisi yang semakin kompleks diharapkan pengembangan layanan referensi di era ini lebih diperhatikan dengan dasar yang berkelanjutan, terlebih pada Perpustakaan Perguruan

Tinggi. Dalam tulisannya, Irawati (2018) menjelaskan bahwa aktivitas sosial melalui hubungan yang diciptakan pustakawan dan pengguna merupakan salah satu wujud dukungan atas terbentuknya “*World Class Research University*”.

Mengingat perilaku pengguna di era 2.0 sampai sekarang 4.0 yang semakin pandai dalam mencari informasi dengan memanfaatkan teknologi tantangan tersendiri untuk layanan referensi. Perpindahan yang terjadi tanpa disadari oleh pengguna menjadi tanggungjawab baru untuk pustakawan referensi dalam menjaga eksistensi layanan referensi. Urgensi yang ditangkap adalah keberadaan layanan referensi perpustakaan perguruan tinggi mendukung proses pembelajaran pengguna berdasarkan keberagaman kebutuhan informasi.

Pustakawan layanan referensi dapat mengadopsi konsep “*Tree of Knowledge Management*” dengan memperhatikan secara sistematis dan memanfaatkan keberagaman yang ada untuk menciptakan inovasi yang efektif di dalam organisasi (Jashapara, 2011). Selanjutnya dalam pengaplikasiannya nanti berhubungan dengan urgensi paragraf sebelumnya, menurut Granfield dan Roberto (2008); Baro (2014) bahwa pustakawan referensi harus mempertimbangkan dan mempelajari lebih luas tentang transformasi, serta demografi, *technological pressure*, perubahan iklim pendidikan, dan melakukan percobaan serta mengadopsi sebuah pendekatan baru dalam sebuah pengaplikasian layanan.

Lebih jauh kompetensi pustakawan referensi harus mampu menghubungkan aspek perilaku yang ditampilkan oleh pustakawan referensi secara konsisten dan efektif kepada pengguna. Aspek perilaku tersebut diperlukan untuk membantu proses penilaian kompetensi yang efektif dan bergantung pula pada perilaku yang diamati (RUSA, 2017). Putra (2018) menambahkan bahwa demikian fungsi pustakawan referensi saat ini tidak lepas dari peran teknologi informasi. Sehingga seorang pustakawan referensi diharapkan semakin tanggap dalam mengarahkan kebutuhan informasi pengguna.

Namun pemasifan pemikiran ini juga tidak boleh lepas dari tujuan organisasi induk, sehingga pustakawan layanan referensi juga harus memperhatikan visi dan misi perguruan tingginya. Menanggapi hal tersebut Jashapara (2011) mengeluarkan konsep lanjutan dari “*Tree of Knowledge Management*” yang berjudul “*Web of Knowledge Management*” yang tidak hanya berfokus dalam pengembangan pengetahuan dalam satu unit melainkan melibatkan unsur eksternal menjadi satu sinergitas kegiatan berkelanjutan.

Menurut rangkaian pemikiran di atas maka perlu dilakukan telaah lebih lanjut tentang peran strategis pustakawan layanan referensi dalam menanggapi kondisi tersebut. Selanjutnya lebih detail tujuan peninjauan yang dilakukan dapat memberikan gambaran kinerja yang telah dilakukan oleh pustakawan layanan referensi baik dalam lingkup internal dan eksternal perpustakaan. Dari sini juga akan diperlihatkan peran layanan referensi perpustakaan perguruan tinggi yang tidak hanya menjadi wadah tanya-jawab, melainkan dengan kompetensi pustakawan dapat memberi pengaruh dalam peningkatan kemampuan keseluruhan pihak dalam kolaborasi pembelajaran dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.

2. METODE

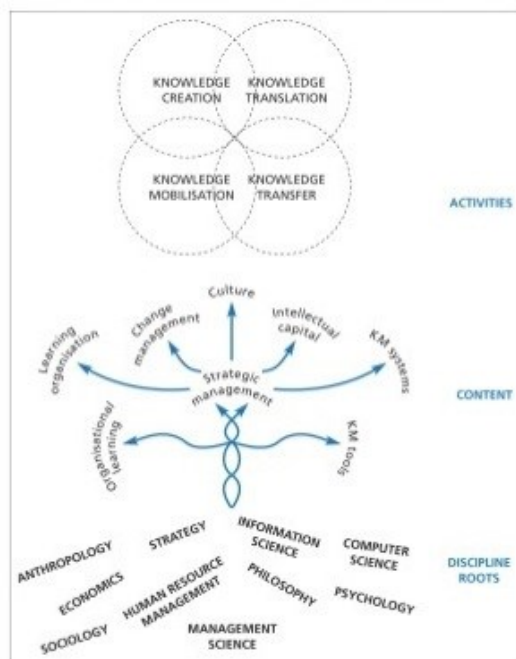
Penelitian dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan datanya melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Melalui pengamatan, peneliti mengamati setiap aktivitas yang terjadi di Perpustakaan Perguruan Tinggi XYZ sebagaimana diuraikan dalam bidang catatan (Creswell & Creswell, 2018). Dalam wawancara, pemilihan informan menggunakan metode *purposive sampling*, dengan memperhatikan entitas keterlibatan dengan pengguna. Dengan rincian informan adalah 3 pustakawan layanan referensi dari masing-masing perpustakaan tinggi situs kajian, dan 2 informan yang terdiri dari pengguna perpustakaan. Dalam analisis data, peneliti mengacu pada prinsip-prinsip dalam *Web of Knowledge Management* oleh

Jashapara (2011) dan *RUSA Guidelines for Behavioral Performance* (2017) dengan mengidentifikasi lima komponen dasar layanan referensi, yaitu *approachability*, *interest*, *listening/inquiring*, *searching*, dan *follow-up*.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Knowledge Management

Keberadaan dari *knowledge management* (KM) yang cenderung hadir sebagai multidisiplin ilmu, sehingga tidak mengagetkan bahwa berkembang banyak perspektif dalam pengaplikasian KM. Jashapara (2011) menjelaskan bahwa keanekaragaman arus pemaknaan *knowledge management* datang dari berbagai perspektif. Namun secara umum *knowledge management* didefinisikan sebagai proses belajar efektif terkait dengan *exploration*, *exploitation* dan *sharing of human knowledge* (*tacit* dan *explicit*) disesuaikan menggunakan teknologi dan kultur lingkungan untuk memperluas kinerja dan kapital intelektual organisasi.



Gambar. 1. *Tree of knowledge management – disciplines, content and activity* (Jashapara, 2011)

Selanjutnya secara lebih detail Jashapara (2011) menjelaskan implikasi *knowledge management* dalam beberapa perspektif, namun yang paling jelas bahwa *knowledge management* dalam perspektif kapabilitas. Setiap individu tanpa sadar menerapkan *knowledge* sebagai faktor yang berpengaruh dalam pengambilan tindakan dan keputusan. Hal tersebut melatarbelakangi adanya sebuah proses dalam diri tentang pembentukan kompetensi inti dan strategi pemahaman *know-how* dalam diri manusia.

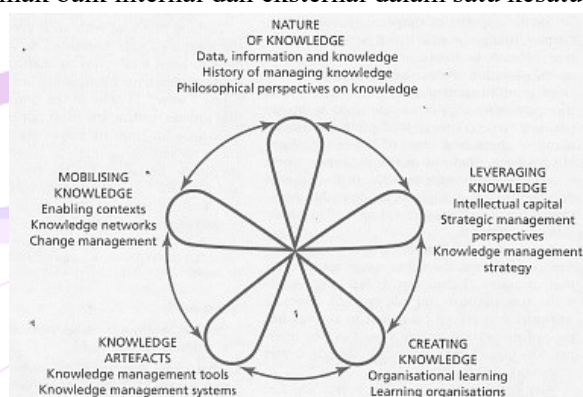
Sunardi (2014) dalam tulisnya menyimpulkan bahwa *Knowledge management* sendiri dijelaskan sebuah kerangka atau tahapan yang menggambarkan proses penciptaan pengetahuan (*knowledge creation*), proses penerjemahan pengetahuan (*knowledge conversion*), proses berbagi pengetahuan (*knowledge sharing*), dan proses pendayagunaan pengetahuan (*knowledge utilization*). Sehingga dapat dihubungkan dengan model SECI (Socialization-Externalization-Combination-Internalization) oleh Nonaka dan Takeuchi (1995) sebagai bagian dari konversi *knowledge*.

Sebagai wujud perkembangan jaman yang semakin kompleks, maka diperkenalkan kembali sebuah model kerangka *knowledge management* yang dikembangkan oleh Demarest

tahun 1997, selanjutnya disebut dengan *Socially Constructed Model*. Kerangka tersebut lebih menitikbertakan proses belajar yang mengacu pada aktivitas sosial dan interaksi sosial diluar pekerjaan. Model ini juga menjelaskan bahwa *knowledge* tidak hanya diciptakan melalui program dan kegiatan yang berhubungan dengan *explicit programs*, namun juga melalui interaksi sosial diluar pekerjaan (McAdam & McCreedy, 1999; McAdam & Reid, 2001; Sunardi, 2014).

3.2 Activity Based Intelligence

Jashapara (2011) menggambarkan dalam sebuah kerangka terbentuknya *knowledge management* melalui penyederhanaan makna antara data, informasi, dan pengetahuan. Kerangka tersebut memberikan gambaran bahwa arus *knowledge management* terjadi dengan melibatkan beberapa pihak baik internal dan eksternal dalam satu kesatuan.



Gambar. 2. *Web of Knowledge Management* (Jashapara, 2011)

Proses diseminasi informasi yang terjadi dalam kerangka KM mengingatkan kembali tentang sejarah perkembangan media sumber informasi. Perkembangan yang dramatik dapat dilihat pada aktivitas perpustakaan dalam menjalankan fungsinya sebagai wadah penyimpanan dan diseminasi informasi yang semakin efektif dan efisien. Transformasi terjadi secara alamiah, baik koleksi yang disajikan hingga inovasi pelayanan yang telah menebus jarak dan waktu.

Sebelumnya kilas balik perkembangan media sumber informasi periode 1455 buku secara fisik pertama di Eropa adalah *Gutenberg's 42-line Bible* yang dicetak terbatas dan digunakan bersama namun belum dikonsumsi secara umum. Kemudian pada tahun 1545, Conrad Gesner dengan mempublikasikan *Bibliotheca Universalis* yang berfungsi membantu melacak koleksi karena meningkatkan volume buku. Berawal dari peristiwa tersebut anggapan naiknya peran perpustakaan menjadi mengumpulkan, mengorganisasikan, melestarikan serta selalu mengadakan akses informasi. Dampak dari pertumbuhan perpustakaan yang dijelaskan di atas tidak lepas perkembangan jumlah pembaca atau pengguna. Selain itu, secara tidak sadar diikuti naiknya level literasi yang terjadi antar-pengguna tidak terkecuali pada perpustakaan perguruan tinggi.

Setelah masuk pada era abad 21, perkembangan ilmu pengetahuan mengantarkan perpustakaan perguruan tinggi pada tahapan baru. Begitu juga peran pustakawan masuk dalam kajian ini. Pustakawan diharuskan memperbaharui peran menjadi *knowledge manager* bagi dilema informasi pengguna. Pada tingkat Perpustakaan Perguruan Tinggi, pustakawan diposisikan mampu membawa diri menjadi konsultan penelitian serta instruktur dan fasilitator praktik *knowledge management* pengguna dengan mengikuti perkembangan teknologi dan informasi. Sebagai contoh Irawati (2018) menyebutkan bahwa beberapa indikator transformasi di layanan referensi perpustakaan adalah migrasinya aktivitas literasi dari cetak ke digital optimalisasinya juga dikembalikan pada tindakan pustakawan referensi.

Ashwell (2017) menjelaskan dalam kacamata bisnis mengenai adanya konsep *Activity Based Intelligence* yang merupakan proses mengambil dan memproduksi keuntungan melalui dunia data sebagai objek serta membawa setiap kapabilitas data dalam pemasaran komersil. Fenomena tersebut sering digunakan oleh organisasi-organisasi komersil dalam menganalisis kebutuhan pasar dan potensi lawan usaha. Dalam dunia militer Ashwell menuliskan, konsep *Activity Based Intelligence* digunakan dalam aktivitas pertahanan negara. Setiap komandan dalam sebuah resimen melakukan pengumpulan data baik dari pengalaman pribadi maupun observasi dengan aktivitas militer negara lain. Salah satu yang terkenal adalah *Observe, Orientate Decide and Act (OODA) Loop* dari Kolonel John Boyd.

Boyd menjelaskan bahwa keuntungan dalam sebuah pertahanan nasional dapat diraih secara efektif dengan masuk ke lingkaran OODA Loop lawan. Boyd juga memaparkan bahwa proses OODA Loop juga tidak hanya dimasukan pada satu subyek. Perkembangan era informasi mengharuskan para pengambil keputusan memiliki wawasan luas terhadap subyek-subyek diluar profesinya. Boyd kemudian menghubungkan antara ketahanan nasional dengan aturan bisnis dan penegakan hukum (Williams, 2013; Ashwell, 2017).

Sinergi yang dijelaskan di atas dapat diadaptasi dalam pengembangan perpustakaan perguruan tinggi melalui Layanan Referensi. Pustakawan Referensi yang memiliki wewenang sebagai pusat informasi harus bergerak aktif. Selain berfokus dalam pengembangan informasi pengguna, pustakawan referensi juga bertanggungjawab atas penyaluran informasi kepada pengguna dengan mempertimbangkan kebutuhan informasi mereka.

Selanjutnya melalui kajian ini penulis bermaksud memberikan gambaran upaya-upaya layanan referensi perguruan tinggi dari tiga situs kajian. Masing-masing perpustakaan perguruan tinggi dipilih berdasarkan kapabilitas yang berbeda namun dengan indikator yang sama berdasarkan pada pengembangan teori yang dipakai pada tulisan ini. Baik melibatkan peran aktif dari pustakawan dan pengguna sebagai informan. Dari perbedaan yang muncul pada masing-masing perpustakaan sebagai hasil penelitian diharapkan mampu memberikan rekomendasi terkait kesesuaian pengembangan layanan referensi dalam pembentukan manajemen pengguna. Sekaligus dengan tanpa mengesampingkan potensi dan kapabilitas masing-masing perpustakaan tersebut.

3.3 Layanan Referensi: Activity Based Intelligence

Perkembangan Teknologi, Komunikasi dan Informasi berpengaruh terhadap perilaku pencarian dan penggunaan perpustakaan, tidak terkecuali layanan referensi di Perpustakaan Perguruan Tinggi. Pengguna dan Pustakawan sama-sama berperan mandiri, namun saling berkontribusi. Sebagai alih-alih tidak berinteraksi, namun keduanya saling membutuhkan.

Pengguna yang dalam hal ini merupakan civitas akademika terlihat semakin mahir dalam mengelola kebutuhan informasinya. “Biasanya user sudah memiliki atau mengetahui topik yang mereka butuhkan, sehingga mereka paling cuma bertanya letak buku dengan yang sebelumnya sudah mereka cari di OPAC.” (Pustakawan Perguruan Tinggi X, wawancara 15 April 2019). Selanjutnya dijelaskan juga bahwa “Karena user sudah bisa dikatakan dewasa masuk pada S1, S2, dan S3 mereka lebih mandiri dalam menentukan referensi penunjang untuk keperluan akademik.” (Pustakawan Perguruan Tinggi Y, wawancara 18 April 2019).

Sedangkan peran pustakawan lebih signifikan dalam membantu dan mengarahkan proses pengolahan informasi pengguna berdasarkan kebutuhannya. “Sistem di tempat kami ketika mahasiswa hendak melakukan sidang proposal harus mengurus bebas pinjam di semester tertentu, jadi ketika seorang mahasiswa mengurus bebas pinjam kembali di semester selanjutnya maka dapat dipastikan dia gagal di sidang sebelumnya, disitu biasanya kami

sebagai pustakawan masuk untuk menanyakan kendala hingga progres penelitian mereka.” (Pustakawan Perguruan Tinggi Z, wawancara virtual 15 April 2018).

Sedangkan pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Y lebih digambarkan sebagai berikut, “Banyak dosen atau tidak mahasiswa S2 datang ke saya terkait konsultasi masalah penelitian. Baik metode penelitian, ataupun rekomendasi submit jurnal yang sesuai dengan topik penelitian mereka. Biasanya mereka sudah ada bahan kita dengar keluh-kesah mereka.” (wawancara 18 April 2019). Berdasarkan pengungkapan kondisi tersebut membuktikan pendapat Agosto et. al (2009) dalam Baro (2014) bahwa telah terjadi pergeseran Perpustakaan sejak era 2.0 di Layanan Referensi dan Informasi.

Agusto menjelaskan lebih lanjut bahwa aktivitas di dalam layanan referensi tidak hanya menjawab pertanyaan, namun juga meningkatkan setiap komponen riset dan kolaborasi pembelajaran. Pengguna dalam konteks informal dapat memproduksi dan meningkatkan kapabilitas informasi yang dibantu oleh pustakawan. Penggambaran tersebut menjadi momok integrasi antara pengguna dan pustakawan dalam meningkatkan eksistensi perguruan tinggi dalam keberagaman keilmuan.

Keberagaman informasi apabila dikaji kembali sebenarnya menjadi tantangan tersendiri oleh pustakawan referensi. Pustakawan yang dituntut “harus serba tahu” selanjutnya diharuskan memiliki spesifikasinya sendiri. “Di sini ada tiga spesialis subjek spesifikasinya sendiri-sendiri dan dilihat dari kompetensinya juga. Seperti saya spesialis subjek humaniora, ketika nanti ada yang datang berkonsultasi terkait humaniora saya layani sebagaimana mestinya, tapi kalau tiba-tiba ada mahasiswa dengan background esact datang ke saya bukan berarti lepas tangan, kan saya juga sekalian belajar. Baik langsung maupun yang lewat WA.” (Pustakawan Perguruan Tinggi Y, wawancara 18 April 2019).

Pada perpustakaan Perguruan Tinggi Z digambarkan sebagai berikut, “Mahasiswa kami rata-rata laki-laki kan teknik, jadi lebih terbuka mereka, seluruh pustakawan juga dituntut tanggap dalam merespon kalau mereka minta referensi nanti kan kita juga bisa hubungkan mereka ke database jurnal yang telah dilanggan. Itu sangat membantu.” (Wawancara virtual 15 April 2019).

Menanggapi penggambaran di atas keberadaan sistem informasi secara sederhana memberikan kemudahan dalam penyaluran dan mobilisasi pengetahuan. Konsep tersebut yang selanjutnya lebih dikenal dengan Knowledge Management Systems (KMS). Implikasi KMS sendiri mendukung terciptanya proses knowledge creation, storage/retrieval, transfer dan application. KMS juga masuk dalam proses pencapaian tujuan organisasi, meskipun demikian pengaplikasiannya KMS tidak lepas dalam pemberdayaan teknologi informasi (Jashapara, 2011).

Secara garis besar maka dapat disimpulkan bahwa penerapan KMS di perpustakaan perguruan tinggi sangat membantu dalam pengolahan informasi. Mengingat besarnya potensi yang berkembang di lingkup perguruan tinggi. Dapat disampaikan bahwa keberagaman tingkat dan latar belakang kebutuhan informasi pengguna dan kompetensi pustakawan layanan referensi yang disinergikan dengan pemanfaatan teknologi, komunikasi dan informasi mendukung tercapainya tujuan organisasi.

3.4 Layanan Referensi: Perspektif Data dalam Activity Based Intelligence

Sudut pandang terdekat dalam melihat aktivitas ilmiah di Layanan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi yaitu optimalisasi data. Sebelumnya akan dijelaskan perbedaan antara data, informasi, dan pengetahuan. Data merupakan fakta berupa baris angka yang masih mentah. Sedangkan informasi merupakan interpretasi dari data (Jashapara, 2011). Secara sederhana dapat dihubungkan bahwa informasi dan data saling terkait dengan pemaknaan informasi diproduksi dari kumpulan data.

Jashapara (2011) menjelaskan keterkaitan data dan informasi dalam konteks pengetahuan. Pengetahuan merupakan hasil personalisasi kumpulan informasi. Sehingga keterkaitan peran data hingga menjadi pengetahuan dalam implikasi Knowledge Management tidak dapat disamakan. Proses terjadinya Knowledge Management fokus menggali potensi individu setelah menggunakan informasi yang diterima dan memudahkan berlangsungnya asimilasi informasi. Lebih lanjut dengan keberadaan teknologi informasi yang masuk ke bagian Knowledge Management memudahkan terjadinya KMS selain secara konservatif.

Proses KMS sendiri terdiri dari knowledge creation, storage/retrieval, transfer dan application. KMS memiliki andil dalam pengembangan Perpustakaan termasuk Perpustakaan Perguruan Tinggi. Setiap proses KMS sangat berguna dalam pengembangan dan pencapaian tujuan organisasi seperti yang dijelaskan pada bab sebelumnya. Selanjutnya, keberagaman latar belakang keilmuan dilingkup perguruan tinggi mengakibatkan sirkulasi KMS melalui perpustakaan semakin luas. Pustakawan layanan referensi perlu melakukan penyesuaian diri dalam pendayagunaan data di perpustakaan, dalam hal ini adalah koleksi perpustakaan.

“Motivasi ke perpustakaan karena ingin meminjam buku yang direkomendasikan dosen, sekaligus mengerjakan tugas” (Mahasiswa Perguruan Tinggi X, wawancara 11 April 2019). Selanjutnya dipertegas dengan kondisi di Perpustakaan Perguruan Tinggi Z bahwa, “Kami tujuan utamanya adalah mendayagunaan koleksi.” (Pustakawan Perguruan Tinggi Y, wawancara virtual 15 April 2019). Melalui hasil wawancara tersebut maka tidak perlu dibahas secara detail peran koleksi perpustakaan menjadi bagian dari perspektif data dalam proses terbentuknya KMS.

Pengembangan Perpustakaan Perguruan Tinggi sendiri sejak awal 2010 hingga sekarang semakin aktif mendayagunakan koleksi. Tidak hanya koleksi tercetak dan koleksi digital melainkan lebih diperbaharui adanya pembangunan institutional repository yang semakin diperhatikan oleh setiap perpustakaan perguruan tinggi sebagai wujud transformasi dari perpustakaan perguruan tinggi menanggapi kebutuhan zaman (Irawati, 2018).

Rangkaian pernyataan di atas menggambarkan era perpustakaan saat ini masih aktif dalam pendayagunaan koleksi dan tidak meninggalkan pengguna yang lebih meminati koleksi dalam bentuk tercetak. Bersama dengan itu perpustakaan perguruan tinggi menunjukkan konsistensinya dalam meningkatkan kapabilitasnya dalam menyediakan dan memproduksi informasi baik dari internal maupun eksternal. Dihubungkan ke dalam aktivitas di meja referensi, implikasi KMS merupakan salah satu gambaran adanya konsep Activity Based Intelligence dalam perspektif data. Penyaluran data yang telah berkembang menjadi informasi agar diperoleh pemahaman yang sama harus dilakukan secara searah, mengingat latar belakang pengguna yang tidak bisa dipastikan dalam rumpun keilmuan yang sama dengan pustakawan. Pustakawan referensi terlebih dahulu melakukan identifikasi kebutuhan informasi pengguna.

Pustakawan perguruan Tinggi Z menjelaskan pengalamannya, bahwa “Ketika mereka datang ke kami yang pertama dilakukan mengidentifikasi kebutuhan informasi mereka. Kira-kira tugasnya bagaimana kapasitas mereka juga seperti apa” (Wawancara virtual 15 April 2019). Sedangkan pada perpustakaan X digambarkan seperti berikut, “Karena jumlah mahasiswa kita kecil jadi kami jug hafal dengan pola materi dosennya,, jadi identifikasi tidak hanya dari mahasiswanya saja.” (Wawancara 15 April 2019). Melalui hasil identifikasi kebutuhan informasi tersebut membantu pustakawan referensi dalam memecahkan masalah pengguna berdasarkan kelemahan dan keunggulan yang dimiliki pengguna terkait subjek yang pengguna tengah tekuni. Kondisi tersebut yang memotivasi pustakawan referensi harus

senantiasa memperbaharui wawasan keilmuannya mengingat keberagaman keilmuan di tingkat perguruan tinggi.

Selanjutnya perspektif data yang merupakan bagian dari konsep Activity Based Intelligence dapat dijelaskan melalui eksternal perpustakaan. Selain dari peran pustakawan, perpustakaan sebagai wadah pengelola informasi memanfaatkan jejaring informasi yang dimiliki dalam mengembangkan inovasi. Melalui jejaring informasi tersebut selain melakukan kerjasama, antar-perpustakaan dapat menganalisis keunggulan dan kelemahan perpustakaan lain yang kemudian dapat dijadikan formulasi dari pengembangan perpustakaan. “Kita juga sering lihat aktivitas perpustakaan lain melalui instagram atau sosial media. Ada grupnya juga, kalau ada konfrensi-konfrensi juga saling sharing.” (Pustakawan Perguruan Tinggi X, wawancara 10 April 2019). Hal yang paling penting dalam konsep Activity Based Intelligence akan adanya dampak pada masing-masing pelaku informasi. Komunikasi dua arah memberikan wadah lebih untuk masing-masing pihak menguarikan data yang diterima hingga menjadi pemahaman bersama terlebih apabila dilakukan secara berkala.

3.5 Layanan Referensi: Kolaborasi Pembelajaran Pustakawan dan Pengguna Membangun Kapabilitas Know-How

Realitas yang terjadi banyak yang gagal dalam penerapan KMS atau hanya dijadikan sampai sebagai instruksi pengembangan organisasi. Kegagalan yang sering muncul dikarenakan orientasi kekuatan teknologi yang digunakan tidak mampu menyampaikan makna informasi kepada pengguna. Banyak kajian terkait hal tersebut menyimpulkan antara harapan yang dipasang atau ketidaksesuaian antara strategi dan kebutuhan informasi pengguna. Padahal Jashapara (2011) menyebutkan tentang capaian dari setiap sistem KMS harus menemukan kecocokan antara kapabilitas, kebutuhan, jaringan (relationship) dan perangkat teknik seperti material, peralatan (apparatus) dan operational stage.

Melihat fenomenanya, elemen-elemen tersebut dapat dihubungkan melalui keberadaan layanan referensi sebagai pusat informasi di Perpustakaan Perguruan Tinggi. Layanan referensi sendiri berperan membantu pengguna dalam menguraikan dan mengukur informasi menurut ukuran, intensitas dan kekuatan informasi. Peran tersebut dapat dilakukan oleh pustakawan referensi dalam bentuk kontrol informasi dalam diri pengguna secara fleksibel.

Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi X menyoroti interaksi awal di meja referensi, “Waktu mereka pertama kali datang, kita senyum terus tanya ada yang bisa dibantu. Kalau lagi banyak yang datang ya saya bilang sebentar ya tunggu yang ini selesai, duduk dulu di sana ya. Karena menurut saya pribadi kesan awal mempengaruhi pola tindakan selanjutnya. Pemahaman seperti itu yang juga tidak boleh ditinggalkan di layanan referensi, kan biar dagangan laris ke konsumen juga.” (Wawancara 10 April 2019).

Gambaran yang tidak jauh terjadi di Perguruan Tinggi Z, “Kita kalau di perpustakaan tidak menempatkan diri sebagai pegawai dan mahasiswa biar lebih cair. Jadi biasanya ketika mahasiswa datang pak begini saya ada tugas begini terus mereka cerita saja. Ada yang hanya terjadi sekali datang saja, ada juga yang terjadi berkala biasanya mahasiswa yang lagi ngerjain tugas akhir. Ketika minggu ini mereka datang untuk tanya-tanya, minggu selanjutnya mereka datang lagi buat konsultasi tadi dosen saya kek gini kek gini. Ibaratnya kita menempatkan posisi seperti sahabat saja.” (Wawancara virtual 15 April 2019).

Sedangkan di Perpustakaan Perguruan Tinggi Y ditunjukan dengan cara lain sebagaimana yang dijelaskan berikut, “Kita gak mesti melayani mereka di perpustakaan. Beberapa kali di luar, sambil ngopi-ngopi bawa laptop, tapi biasanya itu untuk dosen yang memang jam terbangnya beda.” (Wawancara 18 April 2019). Komunikasi layanan referensi digambarkan

tidak selalu dengan pola yang kaku. Hubungan dari kesan pertama hingga perasaan nyaman yang dirasakan oleh pengguna berpotensi terjadi komunikasi secara berkala di meja referensi. Penyesuaian tersebut membantu pengguna menginterpretasikan input dan output dari informasi yang mereka olah bersama pustakawan referensi.

Irawati (2018) berpendapat bahwa peningkatan signifikan dalam akses merupakan indikator penting dalam pemanfaatan koleksi oleh pengguna. Indikator tersebut memperlihatkan keberhasilan atas fungsi pustakawan referensi. Seperti yang telah dibahas pada poin sebelumnya meski masing-masing pengguna telah memiliki kemandirian tersendiri, pengolahan informasi di perpustakaan perguruan tinggi tetap membutuhkan tindakan dominan oleh pustakawan dalam pengembangan teknik.

3.6 Perencanaan, Pengajaran, dan Tanya-Jawab

Pengembangan setiap program di perpustakaan perguruan tinggi selalu dilakukan secara struktural. Program tersebut dijalankan dari tahap perencanaan hingga evaluasi dengan acuan kebutuhan informasi pengguna. Lebih lanjut untuk pengembangan program di layanan referensi lebih spesifik kembali dengan mempertimbangkan dampak di dalam diri pengguna.

“Kami selalu mengadakan setiap rapat rutin dalam pengembangan program di perpustakaan setiap bulannya. Hingga bagaimana respon dari pengguna itu sendiri. Tidak lupa setiap program kami persiapkan kuisioner.” (Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi X, wawancara 15 April 2019). Tidak berbeda di Perpustakaan Perguruan Tinggi Y melakukan perencanaan struktural, “Kami sudah terbagi menjadi masing-masing cluster, seperti saya sosial humaniora. Itu dibagi berdasarkan spesifikasi dan kompetensi yang dimiliki. Setiap bulan kami berkewajiban melakukan pengiriman literatur terbaru ke guru-guru besar yang listnya sudah dipersiapkan hingga spesifikasi mereka.” (Wawancara, 18 April 2019).

Konsep pembelajaran yang dikemukakan oleh Meldiwe-mso-bendek (2015) menerangkan tentang penarikan program harus yang harus memperhatikan esensi peningkatan pengetahuan, keterampilan, serta rasa percaya diri masing-masing anggota. Selain itu keberadaan program tersebut juga melibatkan beberapa pihak lain dalam jajaran perguruan tinggi dalam mendukung aktualisasi program tersebut.

Melalui konsep yang sama Perpustakaan Perguruan Tinggi Z memiliki kendala lain yaitu tidak adanya tempat khusus untuk layanan referensi. Sehingga sebagai solusi perencanaan juga dilakukan dengan memberikan pemahaman sejak awal kepada setiap pustakawan maupun staf perpustakaan non-pustakawan untuk bergerak aktif menjalankan layanan referensi. “Kami tidak ada space khusus untuk layanan referensi, jadi semuanya berkewajiban menjalankan aktivitas referensi. Pemahaman itu sudah ditanamkan sejak awal kepada masing-masing pihak.” (Wawancara virtual 15 April 2019).

Pemahaman di atas juga dijelaskan oleh McAndrews (2013) tentang hubungan timbal-balik pada setiap aktivitas atau program yang dijalankan berbasis literasi. Selama program direncanakan hingga dijalankan, tidak di desain hanya mempertemukan anggota dan beberapa pihak dalam menemukan kebutuhan informasinya. Melainkan pembelajaran yang dimaksudkan adalah mengembangkan strategi dan manajemen pengolahan informasi masing-masing pihak. Sehingga selain pengguna pustakawan referensi juga melakukan pembelajaran dalam mengembangkan potensi dirinya.

Lebih detail indikator pencapaian dampak yang dibangun harus sejalan dengan kondisi lapangan. Keberadaan data sebagai objek berperan dalam bagian ini. Kekuatan data akan mempermudah menentukan arah pondasi program ke depan. Lewis (2018) menggambarkan bahwa banyak di tingkat perguruan tinggi menggunakan data yang diambil dari data

lapangan untuk tujuan yang lebih konstruktif. Sebagai contoh kesejahteraan mahasiswa, peningkatan hasil pembelajaran mahasiswa, atau desain ulang pembelajaran sudah pasti didasarkan melalui data. Keberadaan edukator yang dapat diperankan oleh pustakawan referensi dapat mengambilalih proses ini dalam lingkup aktifitas perpustakaan perguruan tinggi.

“Kami ikut andil dalam akreditasi jurusan. Ketika jurusan memnita data terkait perpustakaan kami proses.” (Pustakawan Perguruan Tinggi X, wawancara 10 April 2019). Selain itu data di Perpustakaan juga masuk pada penilaian kinerja pustakawan. Hal tersebut digambarkan pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Y, bahwa “Setiap pengguna yang melakukan konsultasi mereka mengisi form. Di mana form tersebut sudah disesuaikan dengan DUPAK yang berperan juga untuk kenaikan jenjang.” (Wawancara 18 April 2019).

Dihubungkan dengan tahap pelaksanaan layanan referensi diaplikasikan dengan reference interview. Melalui tanya-jawab antara pustakawan referensi dan pengguna, implikasi reference interview merupakan media menelusur kebutuhan informasi pengguna. Mendukung penggunaan data yang lebih konstruktif, pelaksanaan reference interview mengacu pada acuan instruksi bagaimana kemampuan pustakawan referensi memenuhi kebutuhan pengguna. Selanjutnya prinsip-prinsip penilaian tersebut dijelaskan oleh RUSA (2017) yaitu approachability, interest, listening / inquiring, searching and follow-up (Putra, 2018).

“Kami bertingkah ramah, dan seperti yang dijelaskan sebelumnya tujuannya agar pendayagunaan koleksi lebih maksimal. Tidak jarang ketika koleksi fisik tidak ada kami akan aktif mengarahkan pengguna ke e-resource.” (Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi Z, wawancara virtual 15 April 2019). Lebih tegas dijelaskan di Perpustakaan Perguruan Tinggi Y tentang peran aktif pustakawan dalam merepresentasikan layanan referensi. Bahwa “Semuanya kembali ke pustakawan, bagaimana dia membawa diri, mengembangkan diri, bahkan menjual diri kepada pengguna. Jangan pernah melihat kita sebagai second position hanya orang-orang pilihan yang terpilih menjadi pustakawan di mana user kita mungkin besok adalah menteri atau presiden.” (Pustakawan Perguruan Tinggi Y, wawancara 18 April 2019).

Selanjutnya respon pengguna berpengaruh dalam pengambilan tindakan yang diambil oleh pustakawan referensi. Kemudian yang tidak kalah penting komunikasi antara pustakawan dan pengguna harus terjalin dalam topik yang sama. “Untuk respon beragam ya mas, ada yang terima-terima saja dan juga yang bersemangat apalagi mahasiswa tingkat akhir. Ada yang beberapa jadi lanjut menjadi layanan referensi yang awalnya hanya ngobrol biasa antara pustakawan dan pengguna.” (Pustakawan Perguruan Tinggi Z, wawancara virtual 15 April 2019).

Selain itu, pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Y juga melihat hubungan timbal-balik yang terjadi antar-pustakawan. “Kita di sini sistemnya ada coaching, informal aja. Jadi seperti saya bisa milih siapa yang akan saya dampingi, tapi dengan catatan dia juga mau di coaching oleh saya. Dan dari situ kita bisa liat progresnya. Selain itu kita per cluster yang tadi saya jelaskan itu ada kumpul-kumpul selain grup WA-nya juga ada. Seperti di NTU namanya itu communication session, jadi kita habis sholat jumat terus lunch sekitar jam dua siang kita kumpul pustakawan referensinya kita sharing hal-hal baru hingga review progress masing-masing, ibarat knowledgesharingnya disitu, harapannya nanti akan rutin.” (Wawancara 18 April 2019).

Kondisi ini sesuai dengan argumentasi Rehman & Mahmood (2011) dalam Putra (2018) bahwa umpan balik yang diberikan oleh pengguna merupakan faktor yang diandalkan dalam mengukur kegunaan dan efektivitas perpustakaan. Lebih kompleks, peran pustakawan dalam proses refrence interview tidak hanya mengarahkan dan mengembangkan kemampuan

literasi pengguna. Peran dari spesialis pendamping literasi tersebut lebih jauh menunjukkan dan memudahkan pengguna memahami pembelajaran secara professional dan kepemimpinan informasi individu (McAndrews, 2013).

Dapat dikatakan bahwa reference interview merupakan keterampilan dari pustakawan referensi sendiri. Sekaligus sebagai fasilitator, kompetensi tersebut dimulai dari cara pustakawan referensi membuka topik diskusi dan komunikasi dua-arah (tanya jawab) dengan pengguna. Selanjutnya percakapan yang terjadi lebih mengacu pada kebutuhan informasi pengguna. Dari kegiatan tersebut merupakan wadah pustakawan referensi mengembangkan potensi diri dan nilai jualnya.

3.7 Pendampingan dan Konsultasi Ilmiah

Sejumlah penelitian memaparkan secara teoritis terkait interaksi yang terjadi antara pustakawan referensi dengan pengguna perpustakaan perguruan tinggi. Pengembangan paling signifikan pada beberapa hasil penelitian aktivitas layanan referensi yaitu perpustakaan adanya layanan konsultasi online di tingkat perguruan tinggi.

Perpustakaan Perguruan Tinggi X menggunakan pendekatan kuantitatif sebagai salah satu media konsultasi online. “Di website resmi kami menyediakan layanan bantuan pustakawan, salah satunya penelusuran jurnal. Teman-teman mahasiswa tinggal mengisi form selanjutnya kami proses yang nanti dikirimkan ke email civitas mereka.” (Wawancara 15 April 2019).

Beaton (2012) dalam Baro (2014) memberikan contoh di OU’s Library menyediakan fasilitas layanan referensi berbasis skype. Layanan tersebut sudah dikenalkan sejak 2007 dan opsi di dalamnya termasuk kegiatan konsultasi referensi via skype atau perpustakaan jarak jauh. Selain itu tidak hanya di OU’s Library, lebih dari 20 perpustakaan perguruan tinggi lainnya menggunakan layanan dengan berbasis skype tersebut (Gervasion et. Al, 2010; Baro, 2014). Penggambaran di atas diterapkan juga di Perpustakaan Perguruan Tinggi Y, dengan mengaktifkan konsultasi ilmiah melalui media virtual. “Kita juga membuka konsultasi melalui WA, by email juga.” (Wawancara 18 April 2019). Teknologi memudahkan pengguna menyampaikan pertanyaan kepada pihak perpustakaan tanpa batasan waktu dan tempat.

Kondisi tersebut dipertegas oleh pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi X, “Konsultasi lewat online itu membantu banget, jadi ketika saya lagi di luar kota masih tetap dapet koleksi yang pas.” (Wawancara 12 April 2019). Namun secara harfiah, fokus yang ditemukan bahwa dukungan teknologi tersebut dirasa tidak lebih baik dibandingkan melakukan konsultasi secara tradisional (tatap muka) (Baro, 2014). Connaway dan Radford (2011) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa 70% pengguna di salah satu perpustakaan perguruan tinggi percaya lebih berkembang melalui hubungan baik dengan pustakawan ketika berkomunikasi secara tatap muka.

“Saya lebih nyaman ketika berdiskusi langsung dengan pustakawan, nyamannya seperti itu. Diskusinya jadi lebih nyambung.” (Pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi Y, wawancara 18 April 2019). Proses perkembangan tersebut dapat dilihat dari adanya kecakapan dan efisiensi durasi waktu antara pengorganisasian masalah hingga pengambilan keputusan. Posisi pustakawan sebagai edukator akan lebih kompleks menjadi pendamping literasi (literacy coach).

Lebih lanjut melalui Standards for Reading Professionals (2010) bahwa spesialis reading/literacy coaches bertanggungjawab termasuk dalam mengajar, mendampingi, dan pembimbingan setiap program membaca di sekolah. Selain itu, pendamping literasi berperan aktif dalam menyediakan atau melayani kebutuhan sumber daya dalam keperluan membaca

dan menulis untuk mendukung aktivitas edukasi setiap anggota, baik administrator, guru/dosen, dan komunitas.

Sebagai bentuk kelanjutannya, tugas pendamping literasi dapat dikatakan menyediakan pengembangan profesional berbasis pengetahuan. Sehingga dalam pengaplikasiannya pendamping literasi yang dalam hal ini dapat dilakukan oleh pustakawan referensi harus melakukan kolaborasi dengan para profesional di berbagai bidang di tingkat perguruan tinggi untuk mendalami kompetensinya sebagai knowledge manager terutama dalam bidang penelitian.

“Pernah ada mahasiswa datang untuk cari judul skripsi, dia minta daftar terbitan berkala cetak bidang psikologi. Awalnya di sibuk sendiri buka satu persatu judul artikel, saya coba deh buka pembicaraan dampingi untuk mengetahui apa yang sesuai untuk dia dan dosennya. Diskusinya ringan, mahasiswa tersebut malah memberitahu saya apa saja jenis kajian psikologi.” (Pustakawan Perguruan Tinggi X, wawancara 15 April 2019). Hal tersebut juga digambarkan di Perpustakaan Perguruan Tinggi Y. Bahwa “Rata-rata yang berdiskusi ke saya fokus mengerjakan penelitian, karena di ruangan ini memang kan ruang baca dosen, S2, dan S3. Saya juga harus mengikuti pola mereka, kebetulan saya juga penelitian. Penelitian sangat dekat dengan layanan referensi.” (Wawancara 18 April 2019).

Pustakawan nantinya akan lebih fokus dalam pengembangan literasi masing-masing pengguna melalui kebutuhan dan kekuatan yang dimiliki oleh pengguna yang disesuaikan dengan sumber daya yang perpustakaan. Kondisi lain juga dijelaskan di Perpustakaan Perguruan Tinggi Y terkait peran pustakawan dalam mendukung terselenggaranya konsultasi ilmiah. “Biasanya mereka kan kuliah, lebih banyak WA ke saya, karena kalau ada pelatihan literasi pasti banyak yang minta omor WA. Darisitu tergantung saya mau direbitin atau tidak dalam melayani mereka, karena itu tanggungjawab saya saya layani sebisa saya bahkan saya suruh datang ke layanan referensi, ya masa mereka gak mau datang.” (Wawancara 18 April 2019).

Putra (2018) menyebutkan bahwa hal pertama yang perlu diperhatikan adalah sifat ramah dan keterbukaan pustakawan referensi di meja referensi. Hal tersebut dapat dilaksanakan dengan berdiri atau posisi yang baik selayaknya menyambut konsumen di sebuah meja pelayanan bank. Selain itu yang perlu diperhatikan pustakawan referensi tidak memotong pemahaman pengguna saat menyampaikan kebutuhan ataupun dilema informasinya. Lebih rinci dalam proses tersebut ada beberapa hal yang dapat dijadikan strategi pustakawan referensi dalam membantu pemenuhan kebutuhan informasi pengguna, yaitu:

- 1) Mendorong pengguna mengekspresikan kebutuhan informasinya menggunakan kata-katanya sendiri.
- 2) Mendorong ketersediaan informasi yang membantu pustakawan mendapatkan hasil pencarian yang efektif dan akurat.
- 3) Memastikan atau memverifikasi kembali bahwa antara pustakawan dan pengguna benar-benar memahami berbagai kebutuhan informasi. (Bopp & Smith, 2011; Putra, 2018).

Selain itu seperti yang dijelaskan pada bab sebelumnya pendampingan literasi di Perpustakaan Y juga dilakukan kepada sesama pustakawan. “Selain itu kita per cluster yang tadi saya jelaskan itu ada kumpul-kumpul selain grup WA-nya juga ada. Seperti di NTU namanya itu communication session, jadi kita habis Sholat Jum’at terus lunch sekitar jam dua siang kita kumpul pustakawan referensinya kita sharing hal-hal baru hingga review progress masing-masing, ibarat knowledge sharing-nya di situ, harapannya nanti akan rutin. Explicit-nya di sini kami kembangkan meski dari hal yang receh.” (Wawancara 18 April 2019).

Secara garis besar pelaksanaan pemahaman ini akan mengembangkan kemampuan literasi pengguna lebih jauh dan melahirkan sebuah pengetahuan bersama hasil kolaborasi pihak-pihak terkait. Perpustakaan Perguruan Tinggi selanjutnya tidak dipandang sebagai second class apabila terjalin sinergi sebagai berikut: kecakapan pustakawan referensi dalam menerapkan kompetensi dan mendayakan sumber daya yang ada di perpustakaan, pengguna yang bergerak aktif dan sadar akan pemenuhan kebutuhan informasinya.

3.8 Literacy Community Connections

Hal mendasar dalam memaknai proses belajar adalah sebuah proses sosial yang dilakukan secara kolaborasi melalui interaksi, pertukaran dan percakapan (Buckingham Shum and Ferguson, 2012; Bandura, 2001; Haythornthwaite, 2018). Atau secara sederhana dijelaskan juga oleh Haythornthwaite (2018) pemaknaan belajar sebagai sebuah hubungan (relation), di mana belajar dapat menghubungkan orang, sebagai contoh guru dan murid belajar bersama. Apabila diterjemahkan dalam lingkup perguruan tinggi yang melalui perpustakaan, antara pengguna, pustakawan, dosen, dan fakultas bersinergi dalam melakukan pengolahan pengetahuan.

Setiap komponen saling melihat dan merespon perkembangan serta perubahan satu sama lain. Perpustakaan sebagai jantung perguruan tinggi memiliki sumber daya yang disediakan untuk memudahkan proses belajar-mengajar. Banyak aspek yang telah digambarkan pada bab-bab sebelumnya yang menjadi sorotan hingga konsep ini bisa berjalan dengan pencapaian yang sesuai. Seperti pengambilan penilaian terkait kekuatan dan kebutuhan pengguna, pendampingan dan konsultasi, dan hubungan eksternal pengguna di luar aktivitas akademik (Baro, 2014).

Banyak penelitian juga menyebutkan bahwa alasan akademik mendominasi motivasi kunjungan perpustakaan. Melalui keberagaman latar belakang pengguna perpustakaan perguruan tinggi, pustakawan diharapkan menemukan pola konstruktif yang digunakan sebagai acuan dalam pengambilan tindakan penyelenggaraan layanan referensi. Selain itu, tidak banyak tulisan yang memperlihatkan interaksi antara pustakawan dan pengguna secara berkala. Kebanyakan hanya menyebutkan peran pustakawan dalam menjalankan tupoksi pemenuhan koleksi pengguna.

Interaksi yang diharapkan tergambar dari kolaborasi pembelajaran adalah penyaluran dan pengumpulan data bersama yang nantinya akan menciptakan pengetahuan, norma, bahasa hingga perilaku dalam mewujudkan pemahaman bersama (Haythornthwaite, 2018). Hal tersebut mengikuti pergeseran pengembangan jaringan pengetahuan di era ini berfokus pada pembentukan, pertukaran hingga pemeliharaan informasi. Implementasinya pula perlu memperhatikan struktur pergaulan masyarakat berdasarkan elasi, ikatan dan peran masing-masing (Haythornthwaite, 2018).

Pengguna perpustakaan perguruan tinggi bersifat sebagai konsumen aktif dalam mengeksplorasi informasi yang didapat. Hal tersebut dititikberatkan pada kategori pengguna yang sudah masuk pada usia produktif. Namun seperti yang dijelaskan sebelumnya, keberagaman keilmuan di tingkat perguruan tinggi berdampak pada kompleksitas koleksi yang tersedia. Dalam hal ini peran pustakawan diaktifkan.

“Pernah seperti yang saya jelaskan tadi, ada mahasiswa cari judul skripsi dari anak psikologi, tapi bingung mau ambil apa. Tapi dapat himbauan dari dosen yang penelitiannya bisa dipakai oleh lembaga. Melihat kecakapan mahasiswa tersebut dan mencoba mencari tahu spesifikasi dosen, dan kondisi lingkungan internal kampus. Saya mengarahkan mahasiswa tersebut untuk mengambil psikologi organisasi.” (Pustakawan Perguruan Tinggi X, wawancara 15 April 2019).

Selain berskala perseorangan, pustakawan referensi mampu masuk pada skala kelompok. “Biasanya seperti anak perpustakaan, mereka ada tugas ini, hubungi kita, nanti kita siapkan ruang rapat kita buat seperti FGD. Dosennya pun sebelumnya sudah menghubungi kita terlebih dahulu. Tugasnya apa harus dibimbing apa. Di FGD itu nanti dibantu Humas perpustakaan, yang memoderatori bisa dari HUMAS-nya, mahasiswa sendiri, dan bisa juga pustakawan tergantung kontes informasi yang dibahas.” (Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi Y, wawancara 18 April 2019).

Pustakawan membiasakan pengguna memahami suatu masalah dari berbagai sudut pandang. Selain itu, aktivitas dua arah yang bersifat ilmiah diharapkan tidak menjadi hal yang asing untuk pengguna. Kecakapan merespon sebuah informasi dan keleluasaan sudut pandang didapatkan dari hasil pengaplikasian peran masing-masing dari internal dan eksternal sebuah pemecahan masalah yang terjadi di perpustakaan.

Masuk kedalam peran pustakawan referensi dalam lingkup eksternal perpustakaan dibuktikan di Perpustakaan Perguruan Tinggi Y. “Selain kami mengirimkan setiap literatur kepada guru besar meski bukan sebuah program resmi kami telah masuk ke dalam kelas mata kuliah. Bisa ambil contoh saya, selain di kegiatan kelas literasi mahasiswa baru, saya juga aktif menjadi pengganti dosen apabila ada permintaan diberitahu juga nanti materinya ini ya. Mungkin tidak spesifik dengan matakuliah tertentu tapi biasanya lebih mengarah yang berhubungan dengan literatur dan metode penelitian.” (Wawancara 18 April 2018).

Peran pustakawan referensi lebih dalam kolaborasi pembelajaran yang diakomodir oleh dosen. Potensi pelibatan pustakawan referensi dalam kegiatan di kelas akan memperluas dan memperdalam arah kegiatan di layanan referensi. Darisini jejaring yang dibangun pustakawan diharapkan mampu memperluas kompetensinya.

Lebih lanjut dijelaskan tentang implikasi KM yang dilakukan pustakawan referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi Y. Respon dari berbagai pihak dalam pengaplikasian konsep ini. “Dosen tetap berada di kelas ketika kita mengajar. Saling memberi masukan. Responnya juga beragam dari terima kasih dan lain-lain. Jujur ini menjadi kepuasan tersendiri bagi saya, yang saya tularkan ke pustakawan muda di sini.” (Wawancara 18 April 2019). Putra (2018) menjelaskan bahwa pengguna yang mengucapkan kata “terima kasih” kepada pustakawan referensi dapat memberikan eksplorasi terkait nilai-nilai yang berkembang di Indonesia. Kebiasaan tersebut melekat lama pada budaya masyarakat Indonesia melalui refleksi diri menghormati sesama manusia.

4. KESIMPULAN

Peran strategis layanan referensi di dalam aktivitas perpustakaan perguruan tinggi mulai bertransformasi berjalan sejajar dengan kemajuan teknologi informasi. Dengan kompetensi dan jam terbang yang dimiliki pustakawan layanan referensi diharapkan mampu meningkatkan citra perpustakaan dan dirinya sendiri. Dalam penelitian ini didapatkan bahwa peran pustakawan layanan referensi di lingkup internal perpustakaan mulai beranjak tidak hanya memberikan atau menunjukan lokasi sebuah buku, namun pustakawan referensi mampu memainkan peran baru sebagai pendamping penelitian tanpa meninggalkan tugas administratif yang ada.

Selanjutnya lebih luas, pustakawan layanan referensi melalui tugas barunya melakukan diseminasi informasi telah mampu menyentuk lingkup eksternal perpustakaan. Meski masih bersifat insidental, keterlibatan pustakawan layanan referensi dalam sebuah kolaborasi pembelajaran membuat jaringan baru dalam memasifkan peran perpustakaan dalam pembentukan pengetahuan di perguruan tinggi induknya. Dengan pencapaian ini menjadi motivasi baru seorang pustakawan layanan referensi untuk mengembangkan dan meningkatkan kapabilitasnya dalam bidang lain. Tidak hanya kapabilitasnya dalam melayani namun juga dalam bidang penelitian

sehingga diharapkan pustakawan referensi perguruan tinggi dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna yang beragam dengan relevan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ashwell, M. L. (2017) *"The digital transformation of intelligence analysis"*, Journal of Financial Crime, Vol. 24 Issue: 3, doi: 10.1108/JFC-03-2017-0020.
- Baro, E. E., Efe, B. U., & Oyeniran, G. K. (2014), *"Reference inquiries received through different channels"*, Reference Services Review, Vol. 42 Iss 3 pp. 514 – 529.
- Bopp, R. E., & Smith, L. C. (Eds.). (2011). *Reference and Information Services: An Introduction*, 4th ed. California: ABC-CLIO.
- Cresswell, J. W. (2008). *Research Design: Quallitative, Quantitative and Mixed Methodes Approach: Third Eddition*. California: SAGE.
- Haythornthwaite, C. (2018) *"Learning, connectivity and networks"*, Information and Learning Science, <https://doi.org/10.1108/ILS-06-2018-0052>.
- Irawati, I. (2018). *"The Transformation Of Library Reference Services in Political Economic Perspectives"*, ICOLAIS International Conference 2018: The Power of Information in Shaping Society. Depok: Universitas Indonesia.
- Jashapara, A. (2011). *"Knowledge Management An Integrated Approach: Second Edition"*, England: Pearson Education Limited.
- Lewis, D. J. A. (2018) *"The SMART university: the transformational role of learning analytics"*, Information and Learning Science, Vol. 119 Issue: 12, pp.758-760, <https://doi.org/10.1108/ILS-11-2018-135>.
- McAndrews, S. L., & Msengi, S. G. (2015). *"Transfer and Transformation of Knowledge and Practices from Literacy Clinic to Community"* In Advanced Literacy Practices.
- Mendiwelso-bendek, Z. (2015). *"Community-based research: enabling civil society's self-organisation"*, Kybernetes, Vol. 44 Iss 6/7 pp. 903 – 912.
- Putra, D. D. (2018). *"Reference Librarian Interview Conducted In National Library Of Indonesia: The Best Practices Review Based On RUSA Behavioral Guidelines"*. Procceding ICOLAIS International Conference 2018: The Power of Information in Shaping Society. Depok: Universitas Indonesia.
- Reference and User Services Association (RUSA). (2017). *Professional Competencies for Reference and User Services Librarian*. Retrieved from <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>, 11 Maret 2019.
- Rubin, R. E. (2016) *"Foundations of library and information science 4th ed. Chicago: American Library Association"*.
- Sunardi, Oki. (2018), *"Knowledge Sharing Practice and Enterprise Sustainability: the Case of Medium-sized Food Manufacturing Industry in Jabotabek Area"* [Unpublished], Universitas Kristen Krida Wacana, Jakarta.