



PENGUATAN MUTU JASA MELALUI PELATIHAN LITERASI INFORMASI PERPUSTAKAAN DALAM Mendukung *Sustainable Development Goals*

Fachrina Aprilia^{1*}; Nur Ishmah¹; Laila Rifa'atul Azizah¹

¹UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang

Disubmit : 18-08-2018
Direview : 31-08-2018
Direvisi : 29-09-2018
Diterima : 21-01-2019

*Korespondensi: fachrinaprilia@yahoo.com

ABSTRACT

Quality education becomes a strong foundation for an individual when he plunges into society with various problems. Just like the competition in maintaining and improving the quality of a product, competition in improving the quality of education is also an important parameter so that a university continues to gain the trust from the community. In this case, the university library as an important supporting factor in strengthening the academic quality of students so it needs to be a source of quality information for students. At present many libraries have implemented information literacy programs that integrate 17 parts of the Sustainable Development Goals (SDGs) as part of a university's academic community training. One of the libraries is the Library of the University of Muhammadiyah Malang (UMM). This research uses a qualitative approach and focuses on the role of the UMM library in supporting SDGs. The author observes the enthusiasm of information literacy training participants held by the University of Muhammadiyah Malang Library (UMM) and studies various literature on sustainable development and other matters regarding the quality of education. The success of the SDGs program is the satisfaction of the customers, where the transfer of knowledge provided by the library to its users can be well received and absorbed. An evaluation is needed to measure the level of user satisfaction with information literacy training, by filling out questionnaires for participants who have attended information literacy classes.

ABSTRAK

Pendidikan yang berkualitas menjadi pondasi yang kuat bagi suatu individu saat terjun ke tengah-tengah masyarakat dengan berbagai permasalahan. Sama seperti persaingan dalam mempertahankan dan meningkatkan mutu suatu produk, persaingan dalam memperbaiki mutu pendidikan juga menjadi parameter penting agar suatu universitas tetap mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Dalam hal ini, perpustakaan universitas sebagai salah satu faktor pendukung penting dalam penguatan mutu akademik mahasiswa sehingga perlu menjadi sumber informasi yang berkualitas bagi mahasiswa. Saat ini banyak perpustakaan telah menerapkan program literasi informasi yang mengintegrasikan 17 bagian dari *Sustainable Development Goals* (SDGs) sebagai bagian dari pelatihan sivitas akademika suatu universitas. Salah satu dari perpustakaan itu adalah Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang (UMM). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan berfokus pada peran perpustakaan UMM dalam mendukung SDGs. Penulis mengamati antusiasme peserta pelatihan literasi informasi yang diadakan oleh Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang (UMM) dan mengkaji berbagai literatur mengenai pembangunan berkelanjutan dan hal-hal mengenai mutu pendidikan. Keberhasilan dari adanya program SDGs ini adalah kepuasan dari pelanggan, di mana transfer pengetahuan yang diberikan oleh perpustakaan kepada penggunaanya dapat diterima dan diserap dengan baik. Perlu diadakan evaluasi untuk mengukur tingkat kepuasan penggunaanya terhadap pelatihan literasi informasi, dengan cara pengisian angket bagi peserta yang telah mengikuti kelas literasi informasi.

Keywords: *Library services; information literacy; SDG's; the quality of services*

1. PENDAHULUAN

Persaingan yang sangat ketat dalam menjaga dan meningkatkan mutu suatu produk baik berupa barang atau jasa saat ini juga berimbas pada dunia pendidikan. Sebuah barang atau jasa yang bermutu pasti banyak dicari oleh konsumennya, begitu juga sebaliknya jika barang atau jasa

tersebut memiliki mutu yang rendah pasti tidak akan dilirik oleh konsumennya. Pada bidang pendidikan juga demikian, penguatan mutu akademik mahasiswa sebagai *output* nantinya juga menjadi hal yang penting bagi suatu universitas supaya tetap mendapat kepercayaan dari masyarakat. Harapan masyarakat akan *output* yang bermutu dalam hal pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman menuntut universitas terus melakukan inovasi serta pengembangan dalam memberikan pembelajaran terhadap mahasiswanya sebagai bekal untuk terjun ke lingkungan masyarakat. Oleh karena itu, perpustakaan sebagai jantung dari universitas memiliki peranan penting dalam penguatan mutu akademik mahasiswa. Selain menyediakan sumber informasi yang bermutu bagi mahasiswa, saat ini banyak perpustakaan telah menerapkan program literasi informasi sebagai pelatihan bagi sivitas akademika suatu universitas. Program pelatihan literasi tersebut bertujuan agar sivitas akademika melek informasi untuk mencari kebenaran yang valid dan memanfaatkannya sesuai dengan kebutuhan.

Kebutuhan informasi yang valid tersebut membuat pendidikan sebagai pembawa perubahan dan perkembangan berkelanjutan sewajarnya menjadi kunci yang mengintegrasikan 17 bagian dari *Sustainable Development Goals* (SDGs) yang merupakan tujuan dari pembangunan berkelanjutan. Oleh karena itu, pendidikan yang berkualitas menjadi pondasi yang kuat bagi suatu individu saat terjun ke tengah-tengah masyarakat dengan berbagai permasalahan. Untuk itu, program literasi informasi yang diterapkan oleh perpustakaan merupakan salah satu usaha dalam mendukung terwujudnya SDGs di bidang pendidikan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengambil perumusan masalah mengenai peran perpustakaan dalam menguatkan mutu jasa untuk mendukung *Sustainable Development Goals*.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memahami situasi sosial mengenai indikator keberhasilan perpustakaan dalam menguatkan mutu pendidikan melalui pelatihan literasi informasi. Metode kualitatif nantinya menghasilkan data deskriptif mengenai obyek yang diamati (Moleong, 2014). Fokus pada penelitian ini yaitu peran perpustakaan dalam mendukung SDGs. Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan dokumentasi dan observasi. Penulis mengamati antusiasme peserta pelatihan literasi informasi yang diadakan oleh Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang (UMM) dan mengkaji berbagai literatur mengenai pembangunan berkelanjutan dan hal-hal mengenai mutu pendidikan (jasa).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perbedaan jasa dan produksi terlihat dalam pemberian jasa dan penciptaan barang (Sallis, 2006), di antara perbedaan-perbedaan tersebut yaitu:

- Jasa melibatkan interaksi langsung antara pemberi jasa dan pengguna, sedangkan produk tidak memiliki karakteristik ini karena terkait dengan nilai yang tetap dalam pemberian jasa.
- Waktu: jasa diberikan di saat waktu yang tepat pada saat pengguna membutuhkan. Interaksi yang baik antarpemberi jasa dan pengguna dapat memberikan umpan balik dan evaluasi, apakah pengguna terpuaskan atau tidak.
- Standar jasa harus baik sejak awal, hal ini dikarenakan jasa tidak bisa ditambal atau diperbaiki seperti layaknya sebuah produk.
- Jasa berkaitan dengan ketidakpastian, tidak seperti produk, jasa lebih merupakan proses dari pada produk. Bagaimana jasa tersebut sampai pada tujuannya dari pada apa jasa yang ditawarkan.

- Jasa diberikan secara langsung oleh petugas junior. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia seorang staf menjadi penting dalam suatu institusi terkait pemberian jasa pada para pengguna.

Institusi pendidikan juga termasuk dalam kategori pemberi jasa. Sallis (2006) menjelaskan bahwa jasa yang diberikan di dalam pendidikan biasanya meliputi pemberian beasiswa, penilaian, pemberian bimbingan pada pelajar, orang tua, dan sponsornya. Pelanggannya terdiri dari pelanggan internal dan eksternal. Pelanggan internal yaitu para staf dan kolega. Sedangkan pelanggan eksternalnya yaitu pelajar, orang tua, dll.

Perpustakaan merupakan jantung dari universitas sebagai institusi pendidikan, tentunya ikut berperan dalam memberikan jasa. Selain memberikan informasi melalui koleksi yang dimilikinya, perpustakaan juga mengikuti tuntutan zaman yaitu memberikan bimbingan untuk melek terhadap informasi melalui pelatihan informasi bagi mahasiswa, dosen, dan karyawannya. Perpustakaan umumnya memiliki fungsi yang sama yaitu:

- Penyimpanan
Perpustakaan berfungsi menyimpan koleksi maupun informasi yang diterimanya.
- Pendidikan
Perpustakaan sebagai tempat *longlife learning*, yang mana selalu terkait dengan proses pembelajaran baik itu di sekolah maupun di masyarakat.
- Penelitian
Perpustakaan menyediakan berbagai macam koleksi dan informasi yang dibutuhkan dalam proses penelitian.
- Informasi
Perpustakaan menyediakan informasi yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.
- Rekreasi Kultural
Perpustakaan menjadi tempat menyimpan khazanah budaya dan meningkatkan apresiasi budaya dari masyarakat sekitar melalui pameran, pertunjukan kesenian, dll. (Qalyubi et al., 2003)

Perpustakaan UMM telah menjalankan beberapa fungsinya seperti ulasan diatas seperti fungsi pendidikan, penelitian, dan informasi yang dituangkan dalam suatu bentuk pelatihan literasi informasi dengan tujuan mendidik, membimbing mahasiswa dalam melakukan penelitian, dan berbagi informasi.

Menurut American Library Assosiation (ALA, 2000), literasi informasi merupakan kemampuan yang dibutuhkan oleh seseorang untuk mengetahui informasi dibutuhkan dan kemampuan untuk menemukan/ mencari, mengevaluasi dan menggunakan informasinya kembali dengan cara efektif. ALA merumuskan *Association of College and Research Libraries* (ACRL) *Information Literacy for Higher Education* dalam Uula & Suwanto (2015) yang merupakan lima kompetensi agar seseorang dikatakan *literate*, sebagai berikut:

- Menentukan informasi yang dibutuhkan.
- Mengakses informasi secara efektif dan efisien.
- Mengevaluasi informasi dan sumbernya secara kritis.
- Memasukkan informasi terpilih dalam satu basis ilmu, dan menggunakan informasinya kembali secara efektif.
- Memahami isu-isu ekonomi, hukum, dan sosial seputar penggunaan informasi, dan akses serta menggunakan informasi secara etis dan taat peraturan.

Pelatihan literasi informasi sangat penting untuk dimanfaatkan sivitas akademika. Hal tersebut karena padatnya materi yang diberikan dalam pelatihan ini diharapkan mampu meningkatkan kompetensi sivitas akademika dalam menghadapi era informasi yang sangat

melimpah ruah. Pelatihan ini juga memberikan berbagai manfaat seperti dasar-dasar literasi informasi itu tersendiri (mulai dari identifikasi kebutuhan informasi, tahu informasi yang akan dicari, cara mencari informasi yang dibutuhkan, penyeleksian informasi, evaluasi, serta memanfaatkan kembali informasi tersebut). Selain itu dalam pelatihan ini juga disampaikan teknik menelusur secara efektif lewat Google, pemahaman tentang isu-isu plagiarisme yang marak di dunia akademik, cara kerja *anti-plagiarism checker*, teknik penulisan sitasi, hingga cara menggunakan *reference manager*.

Terkait program SDGs, terdapat beberapa isu di dalam dunia pendidikan (Mulyasana, 2012), yaitu:

- Pemerataan dan perluasan akses pendidikan. Ini hal utama yang hingga saat ini masih disorot oleh pemerintah.
- Peningkatan mutu, relevansi, dan daya saing keluaran pendidikan yang berfungsi antara lain: untuk menghadapi persaingan yang ketat saat ini sehingga institusi pendidikan dituntut untuk dapat mempersiapkan peserta didiknya untuk dapat hidup dan bersaing pada zamannya.
- Tata kelola, akuntabilitas dan citra publik pendidikan.

Didham & Ofei-Manu (2015) memaparkan hal-hal yang harus diperhatikan dalam agenda SDGs di bidang pendidikan yaitu:

- Pendidikan merupakan agen perubahan yang cepat dalam pembangunan berkelanjutan.
- Harmonisasi agenda pendidikan melalui pendekatan pembangunan berkelanjutan.
- Pelaksanaan pendidikan berdasarkan agenda pembangunan setelah 2015.
- Penguatan kelompok pembelajaran yang berkelanjutan.

Pelatihan Literasi ini merupakan salah satu jasa yang diberikan perpustakaan pada penggunanya untuk meningkatkan mutu jasa yang telah diterapkan oleh universitas. Sebagai salah satu kegiatan jasa, pelatihan literasi tentunya melibatkan interaksi langsung antara petugas perpustakaan dan penggunanya (semua sivitas akademika). Pelatihan literasi diberikan bagi penggunanya terutama pada mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhirnya dan para dosen yang secara kontinyu melakukan penelitian untuk pengabdian terhadap masyarakat. Pelatihan ini sangat membantu para pengguna tentunya dalam meningkatkan kemampuannya menghadapi ledakan informasi, dalam penyusunan sebuah tulisan, dan juga dalam mengatur tulisan-tulisan yang dimilikinya yang akan digunakan kembali secara praktis.

Sebagai salah satu bentuk jasa, pelatihan literasi harus diberikan dengan maksimal sejak awal, agar pemustakanya tidak merasa kecewa dan tidak puas dengan pelatihan yang diberikan. Produk jasa yang mengecewakan dapat mengurangi mutu dan gambaran yang buruk dalam pikiran penggunanya. Untuk itu, pelatihan harus diberikan secara maksimal dengan persiapan yang matang.

Pelatihan literasi ini menawarkan beberapa hal yaitu dasar-dasar literasi itu sendiri, kiat penelusuran di *search engine* (terutama yang sering digunakan seperti Google), plagiarisme, teknik penulisan sitasi, penggunaan *reference manager*, dan terkadang tambahan permintaan dari pengguna seperti penomoran halaman, pengaturan daftar pustaka, membuat daftar isi secara otomatis. Oleh karena pelatihan ini merupakan sebuah proses, maka dengan melihat wajah-wajah para peserta literasi yang tercerahkan menandakan bahwa pelatihan ini sudah sesuai dengan tujuannya. Akan tetapi, tidak semua peserta literasi informasi langsung paham akan materi yang disampaikan. Para peserta yang belum tuntas dalam pelatihan ini dapat mengikuti lagi pelatihan literasi pada sesi yang lain.

Perpustakaan memiliki tanggung jawab yang besar dalam pengembangan sumber daya pustakawannya yang terlibat langsung memberikan pelatihan literasi informasi ini. Oleh karena

itu, perpustakaan secara kontinyu mengikutsertakan para pustakawannya dalam pelatihan-pelatihan, dan seminar-seminar untuk pengembangan diri dan turut mengikuti perkembangan-perkembangan terkini kebutuhan pemustakanya. Perpustakaan sebagai lembaga yang berfungsi mendukung proses pendidikan, penelitian, dan pusat informasi, memiliki peranan penting dalam isu pembangunan yang berkelanjutan (SDGs) seperti peningkatan mutu dan daya saing untuk *output* yang dikeluarkan dan memiliki kompetensi untuk bersaing di masyarakat pada era informasi ini.

Hal ini sejalan dengan agenda SDGs bahwa untuk penguatan mutu tersebut, perlu adanya peningkatan dalam dunia pendidikan melalui penguatan kelompok pembelajaran yang terus menerus dan berkelanjutan. Perpustakaan melalui kegiatan pelatihan informasinya tentu sejalan dengan agenda ini. Pelatihan literasi sebagai bentuk jasa yang ditawarkan kepada sivitas akademika merupakan langkah yang diambil untuk peningkatan mutu jasa yang selama ini ditawarkan secara konvensional yaitu menyediakan buku dan semua bahan pustaka dalam bentuk fisik, melayani jasa peminjaman dan pengembalian. Pelatihan literasi informasi merupakan suatu terobosan dalam mendukung kegiatan penelitian yang diadakan oleh sivitas akademika sehingga memudahkan pemustaka dalam mencari sumber-sumber informasi yang valid yang sesuai dengan kebutuhan mereka, mengevaluasi setiap informasi yang diterima untuk diperiksa kebenaran dan kevalidannya terlebih dahulu. Selain itu memudahkan sivitas akademika untuk menyelesaikan suatu karya tulis yang berguna bagi perkembangan keilmuannya kedepannya.

Kegiatan pelatihan literasi informasi ini telah diikuti oleh banyak mahasiswa dan para dosen di lingkungan Universitas Muhammadiyah Malang. Mahasiswa yang mengikuti pelatihan ini rata-rata yang sedang menempuh skripsi maupun menjelang penulisan skripsi. Sedangkan para dosen biasanya secara kelompok maupun individu mengikuti kegiatan pelatihan literasi informasi ini. Banyak pengetahuan dan kemampuan yang didapatkan oleh peserta literasi ini dan sepanjang komunikasi dengan para peserta, para peserta sangat antusias dan senang mendapatkan pengalaman dan kemampuan baru melalui pelatihan literasi ini.

4. KESIMPULAN

Tujuan dari SDGs dalam dunia pendidikan merupakan pondasi dari penguatan mutu pendidikan bagi sivitas akademika. Perpustakaan yang tak lain adalah jantung dari universitas berperan serta dalam mewujudkan tujuan pembangunan berkelanjutan tersebut. Perpustakaan UMM menjalankan beberapa fungsinya sekaligus yaitu fungsi pendidikan, penelitian, dan informasi yang dituangkan dalam suatu bentuk pelatihan literasi informasi yang ditujukan bagi penggunaanya terutama bagi mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir dan para dosen yang secara kontinyu melakukan penelitian untuk pengabdian kepada masyarakat. Tolak ukur seseorang dikatakan *literate* yaitu dapat menentukan sejauh mana informasi yang dibutuhkan, dapat mengakses informasi yang dibutuhkan secara efektif dan efisien, dapat mengevaluasi informasi dan sumbernya secara kritis; memasukkan informasi yang dipilih dalam satu basis ilmu pengetahuan dan dapat menggunakan kembali informasinya; dapat memahami isu-isu ekonomi, hukum, dan sosial seputar penggunaan informasi secara etis dan taat peraturan. Keberhasilan dari adanya program SDGs ini adalah kepuasan dari pelanggan, di mana transfer pengetahuan yang diberikan oleh perpustakaan kepada penggunaanya dapat diterima dan diserap dengan baik. Perlu diadakan evaluasi untuk mengukur tingkat kepuasan penggunaanya terhadap pelatihan literasi informasi, dengan cara pengisian angket bagi peserta yang telah mengikuti kelas literasi informasi. Bagaimana pendapat serta evaluasi dari mereka selama mengikuti kelas tersebut.

Terkait kualitas materi, kualitas narasumber, serta kesinambungan antara kebutuhan dengan ilmu yang mereka dapatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- American Library Association [ALA]. (2000). Information Literacy for Higher Education. <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org/acrl/files/content/standards/standards.pdf>
- Didham, R. J. & Ofei-Manu, P. (2015). The Role of Education in the Sustainable Development Agenda: Empowering a Learning Society for Sustainability through Quality Education. Achieving the Sustainable Development Goals: From Agenda to Action. Japan: Institute for Global Environmental Strategies (IGES). Diakses dari https://pub.iges.or.jp/pub_file/00allachievingthesdgspdf/download
- Moleong, L. J. (2014). Metodologi penelitian kualitatif, Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mulyasana, D. (2012). Pendidikan Bermutu dan Berdaya Saing. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sallis, E. (2006). Total Quality Management in Education = Manajemen Mutu Pendidikan. Yogyakarta: IRCiSOD
- Qalyubi, S., et al. (2003). Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Yogyakarta: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fak. Adab UIN Sunan Kalijaga
- Uula, F. U. & Suwanto, S. A. (2015). Kemampuan Literasi Informasi Pemustaka di UPT Perpustakaan Daerah Jawa Tengah. Jurnal Ilmu Perpustakaan. Vol 4 No.2. Diakses dari <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/9519> tanggal 30 Juli 2018 Pukul 04.45 WIB