

## Peran Pustakawan dalam Mengedukasi Masyarakat terhadap Pemanfaatan Layanan Digital Perpustakaan

### The Role of the Librarian in Educating the Community about Utilization Library Digital Services

Salmah

Pustakawan Ahli Madya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan  
Provinsi Riau

**Abstract:** This paper reveals that librarians work as an effort to educate the public in the use of library and information services at the Riau Province Library and Archives Service. The librarian profession is more often seen as an administrative job that is only related to borrowing and borrowing books, even librarians who are book keepers are still often found in various environments. Librarians work to create social inclusion-based libraries, in order to participate in improving the welfare of society. The word profession and professional, first is a job that can provide a living, secondly there is an educational background and thirdly there is expertise and skills that can be obtained from this education. Librarians should receive training in how to use information technology tools. Basically this training is carried out in stages and continuously.

**Keywords:** librarian, education, digital services

**Abstrak:** Tulisan ini mengungkapkan bahwa pustakawan bekerja sebagai upaya untuk mendidik masyarakat dalam memanfaatkan layanan perpustakaan dan informasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Riau. Profesi pustakawan sering kali dianggap sebagai pekerjaan administratif yang hanya terkait dengan peminjaman buku. Bahkan, pustakawan yang bertugas sebagai penjaga buku masih sering ditemui di berbagai lingkungan. Pustakawan bekerja untuk menciptakan perpustakaan yang didasarkan pada inklusi sosial, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kata "profesi" dan "profesional" dalam hal ini merujuk pada pekerjaan yang memberikan penghasilan, didukung oleh latar belakang pendidikan, serta keahlian dan keterampilan yang diperoleh melalui pendidikan tersebut. Pustakawan harus menjalani pelatihan mengenai penggunaan perangkat teknologi informasi. Pelatihan ini umumnya dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan.

**Kata kunci:** pustakawan, edukasi, layanan digital

#### PENDAHULUAN

Pada zaman informasi, perpustakaan menjadi salah satu lembaga yang menyediakan informasi. Terkait dengan keberadaan lembaga-lembaga yang berfokus pada pengemasan informasi atau informasi broker, seharusnya pustakawan dapat berperan aktif dalam era informasi ini. Peran tersebut meliputi bisnis informasi, penelusuran, pencarian artikel, dan lain sebagainya, serta menjadi pesaing yang handal sebagai informasi broker.

Seorang pustakawan adalah gelar yang diberikan kepada individu yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam bidang pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan. Tugas utama seorang

pustakawan adalah mengelola dan memberikan pelayanan di perpustakaan. Sebagai pustakawan, mereka bertanggung jawab dalam mengelola berbagai koleksi perpustakaan, termasuk buku, jurnal, majalah, buletin, serta dokumen-dokumen lain seperti CD dan DVD.

Pustakawan juga berperan sebagai orang yang ahli dalam memberikan nasihat dalam mencari data dan informasi sesuai dengan permintaan pengunjung perpustakaan. Dalam kegiatan sehari-hari di perpustakaan, pustakawan akan dibantu oleh tenaga teknis perpustakaan. Contohnya, mereka membantu dalam mengumpulkan, menyusun, dan menjaga buku, majalah, dokumen, dan lain-lain serta menyediakannya kepada pengunjung perpustakaan.



Pekerjaan sebagai Pustakawan memang tidak begitu terkenal seperti profesi lain yang segera dikenali oleh semua orang. Sebagai seorang Pustakawan, diperlukan upaya keras untuk membuktikan bahwa profesi ini menjanjikan. Kita tidak bisa menyangkal bahwa di Indonesia, status profesi Pustakawan belum sepenuhnya diangkat dengan signifikan sejajar dengan profesi-profi yang lebih dikenal saat ini. Pekerjaan Pustakawan sering dilihat sebagai pekerjaan administratif yang hanya terkait dengan peminjaman dan pengembalian buku, bahkan stereotip bahwa Pustakawan hanyalah penjaga buku masih sering dijumpai di berbagai lingkungan.

Perpustakaan yang terus berkembang mengikuti kebutuhan masyarakat dalam hal informasi memiliki keterkaitan yang erat dengan orang-orang yang mengelolanya, yaitu pustakawan. Bagi masyarakat umum, profesi pustakawan dianggap sebagai pekerjaan yang kurang diminati. Namun, sebenarnya pekerjaan pustakawan sangatlah kompleks, bergengsi, dan memerlukan kecerdasan, karena pekerjaan mereka berhubungan dengan ilmu pengetahuan dan membutuhkan keahlian khusus.

## TINJAUAN PUSTAKA

Sebuah perpustakaan memiliki tugas menyediakan bahan pustaka dan sumber informasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, koleksi dan sumber informasi yang disediakan harus disesuaikan dengan kebutuhan penggunaannya. Sangat disayangkan apabila berbagai sumber informasi yang telah disediakan tidak dimanfaatkan oleh para pengguna. Oleh karena itu, sangat penting agar informasi yang telah disediakan oleh perpustakaan dimanfaatkan sebaik mungkin. Untuk itu, perlu dilakukan penambahan atau pengadaan koleksi perpustakaan berdasarkan kebutuhan pengguna yang akan dilayani. Setelah proses pengadaan bahan pustaka, dilakukan pengolahan oleh bagian layanan teknis. Setelah proses pengolahan selesai, buku-buku disajikan kepada pengguna. Kegiatan menyajikan koleksi perpustakaan tersebut termasuk dalam kegiatan layanan pengguna perpustakaan. Kegiatan layanan ini sangat penting agar pemanfaatan koleksi bisa maksimal. Oleh karena itu, perpustakaan perlu menyelenggarakan kegiatan layanan perpustakaan dengan sebaik-baiknya untuk

memberikan kepuasan kepada pengguna. Sebagai pihak perpustakaan, mereka berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan layanan terbaik kepada para pengunjung. Terdapat berbagai pendapat dan sudut pandang yang berbeda-beda mengenai pengertian layanan perpustakaan yang disampaikan oleh berbagai pihak.

Pelayanan perpustakaan akan berjalan secara efisien jika pengunjung telah memahami cara yang tepat dalam memanfaatkan perpustakaan. Hal ini mencakup aktivitas mencari koleksi, mengetahui lokasi koleksi, proses peminjaman, peraturan perpustakaan, serta layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Upaya untuk memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi yang akurat, berharga, relevan, dan tepat waktu akan menimbulkan tantangan yang semakin kompleks bagi para pustakawan.

Hingga saat ini, masih banyak terdengar keluhan mengenai kesulitan dalam mendapatkan informasi yang tepat, akurat, relevan, murah, dan cepat. Hampir semua pengguna ingin mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat, tepat, akurat, dan efisien, baik dalam hal waktu maupun biaya. Tingkat kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan layanan informasi juga masih belum terpenuhi. Semua hal ini merupakan tantangan yang harus segera dipertimbangkan dan diatasi dalam etos kerja dan kinerja pustakawan yang lebih proaktif dan inovatif. Kemajuan atau kemunduran suatu perpustakaan bergantung pada kemampuan dan antusiasme pustakawan. Pustakawan memainkan peran penting dalam upaya memenuhi kebutuhan informasi para penggunanya, seperti yang disebutkan oleh Sulistyio Basuki (1991:131). Setiap pustakawan memiliki cara sendiri untuk mengembangkan layanan di perpustakaan, salah satunya adalah dengan mengembangkan wawasan informasi melalui berbagai sumber guna memperluas koleksi perpustakaan.

### 1. Meningkatkan Pelayanan Kepada Pengguna

Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, pustakawan diharapkan dapat melayani pengguna dengan sebaik-baiknya. Pandangan pengguna terhadap layanan perpustakaan dapat digunakan sebagai penilaian terhadap kualitas layanan tersebut. Tindakan yang dilakukan oleh staf perpustakaan dalam membangun



perpustakaan yang berfokus pada pelayanan dapat ditunjukkan melalui beberapa perilaku yang menuju pelayanan yang sangat baik yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

Setiap informan berupaya memberikan pelayanan terbaik di perpustakaan dengan memberikan layanan yang optimal kepada pengguna agar pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan. Pendapat informan tersebut sejalan dengan pernyataan Moenir (1995:16) bahwa untuk memberikan layanan terbaik, pustakawan harus berusaha untuk mendapatkan simpati dan kepercayaan pengguna, serta mempertahankan loyalitas pengguna layanan dengan memenuhi segala kebutuhan informasi yang mereka butuhkan.

## 2. Membantu Pengguna dalam Menemukan Informasi

Satu hal yang sangat penting dan tak terpisahkan dari sebuah perpustakaan adalah proses pencarian informasi, yang melibatkan penelusuran informasi dengan cara yang spesifik. Pencarian informasi ini dilakukan dengan tujuan untuk menyediakan dan menghasilkan informasi yang diinginkan atau dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan, sesuai dengan permintaan atau kebutuhan mereka (Sulistyo Basuki, 1991). Sebagai pustakawan, mereka berusaha membantu pengguna dalam menemukan informasi yang mereka perlukan.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah studi literatur. Riset literatur (library research) melibatkan beberapa kegiatan, seperti mengumpulkan data pustaka, membaca, mencatat, dan mengolah bahan penelitian (Zed, 2014). Penelitian ini dilakukan dengan melakukan kajian mendalam terhadap data kepustakaan dan juga melibatkan masyarakat atau pengunjung yang terkait dengan peran pustakawan dalam mengedukasi masyarakat tentang pemanfaatan layanan digital. Beberapa data juga diperoleh melalui penelusuran situs web perpustakaan melalui internet. Setelah mendapatkan data, langkah selanjutnya adalah menganalisis data tersebut dengan tujuan mencari informasi faktual secara detail mengenai sejauh mana kemampuan para pustakawan dalam beradaptasi dengan kemajuan teknologi di perpustakaan. Dengan demikian, dapat

diperoleh gambaran yang jelas mengenai perkembangan perpustakaan dengan adanya teknologi modern.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Jika pustakawan ingin menjadi yang produktif, mereka harus melaksanakan tugas-tugas mereka berdasarkan:

1. Latar belakang pendidikan pustakawan. Latar belakang pendidikan pustakawan berperan penting dalam memperlancar tugas-tugas kerja dan menegaskan profesionalisme mereka sebagai tenaga fungsional. Pernyataan ini menyatakan bahwa pustakawan adalah para profesional yang membutuhkan keahlian khusus, sebagaimana dikemukakan oleh Lasa HS, yang menekankan bahwa pendidikan profesional bertujuan untuk menguasai keahlian tertentu. Hal ini bertujuan untuk mengembangkan profesi pustakawan agar mereka dapat mengemban dan menjalankan tugas fungsional dengan baik. Tujuan ini penting agar kegiatan di perpustakaan tidak terganggu, dan untuk mencapainya diperlukan upaya-upaya seperti pelatihan dan peningkatan kompetensi secara berkelanjutan, sehingga pustakawan dapat terlatih secara profesional.
2. Kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi dengan baik. Pustakawan perlu memiliki keyakinan dan kepercayaan diri saat berkomunikasi. Mereka harus memiliki penguasaan terhadap bahasa dan keterampilan lainnya. Kemampuan berkomunikasi merupakan salah satu kompetensi yang penting bagi pustakawan. Menurut Sri Rohyanti Zulaikha, salah satu kompetensi ini melibatkan kemampuan berkomunikasi dengan efektif, mengingat pustakawan berperan sebagai mitra intelektual yang memberikan layanan kepada pengguna. Oleh karena itu, pustakawan perlu mahir dalam berkomunikasi, baik secara lisan maupun tulisan. Pendapat Lasa yang menyatakan bahwa seorang pustakawan profesional adalah seorang manajer informasi yang menerapkan prinsip-prinsip manajemen dalam pengelolaan perpustakaan, terutama di era informasi saat ini, di mana kemampuan berkomunikasi dengan berbagai lapisan masyarakat sangat



- penting, juga harus didukung. Oleh karena itu, pustakawan dituntut untuk mampu berkomunikasi secara ilmiah, baik secara lisan maupun tertulis. Kesimpulannya, komunikasi yang baik adalah kunci utama untuk mendukung interaksi yang baik antara pustakawan dan pengguna, sehingga pekerjaan mereka sebagai penyedia dan penerima layanan informasi dapat berjalan dengan lancar. Pustakawan dapat mengadakan kegiatan pelatihan dan kompetisi menulis artikel, pidato, dan story telling untuk melatih dan memotivasi pustakawan dalam menulis, sehingga masalah komunikasi dapat diatasi. Selain itu, pustakawan juga sebaiknya menguasai Bahasa Inggris, sebagai bahasa yang penting dalam konteks perpustakaan.
3. Pustakawan senantiasa siap menjadi penyedia layanan informasi dengan arti bahwa mereka tidak hanya menganggap diri mereka sebagai penjaga koleksi yang duduk diam. Seorang pustakawan harus memiliki rasa ingin tahu dan empati terhadap pekerjaan dan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan yang dapat meningkatkan kecerdasan emosional pustakawan. Pelatihan ini bertujuan untuk memahami perasaan mereka sendiri dan orang lain, serta mendorong mereka untuk menjadi lebih peka terhadap lingkungan sekitar. Menurut Sri Rohyanti Zulaikha, keterampilan yang dibutuhkan dalam profesi pustakawan saat ini bukan hanya sebagai penjaga koleksi, melainkan sebagai penyedia informasi dengan beragam media informasi yang ada.
  4. Pustakawan perlu secara aktif mengikuti perkembangan dunia informasi dan kemajuan teknologi informasi. Mereka tidak boleh tertinggal dalam memanfaatkan teknologi informasi. Jika pustakawan tidak mampu mengadaptasi perubahan dengan bijak, maka pengguna akan kurang tertarik menggunakan perpustakaan dan tujuan lembaga tidak akan tercapai. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan pelatihan mengenai penggunaan perangkat teknologi informasi. Pelatihan ini sebaiknya dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan.
  5. Pekerjaan seorang pustakawan harus memiliki fokus yang jelas dalam menguasai ilmu perpustakaan secara menyeluruh. Ini penting agar pekerjaan dapat berjalan lancar dan tidak menghambat pencapaian

target yang telah disepakati. Dengan mengkhhususkan diri dalam bidang ilmu tertentu, pustakawan dapat memahami kebutuhan pengguna dan mengatasi tantangan tersebut. Untuk mencapai hal ini, penting untuk memiliki deskripsi pekerjaan yang jelas, yang memperhatikan keahlian individu masing-masing pustakawan. Selain itu, pelatihan sesuai dengan keahlian yang dimiliki juga perlu dilakukan.

6. Pustakawan harus memiliki sikap yang asertif terhadap pemustaka. Asertif adalah sikap yang dapat memahami orang lain tanpa menyakiti perasaan mereka. Jika pustakawan dapat bersikap asertif, maka suasana yang kondusif dan ramah dapat tercipta. Sebagai bentuk sikap asertif, pustakawan perlu menumbuhkan rasa kasih sayang tanpa pamrih, menghargai orang lain apa adanya, mengakui nilai-nilai individualitas seseorang, berkomitmen sepenuhnya untuk menjaga hubungan, menerima orang lain dan memberi kesempatan kepada mereka, serta mengambil tindakan untuk menjaga agar hubungan tetap harmonis (Kalarensi Naibaho).
7. Seorang pustakawan yang memiliki keahlian yang baik dalam melaksanakan tugasnya. Keahlian ini mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang terlihat jelas saat menyelesaikan pekerjaan atau tugas sesuai dengan standar kinerja yang ditetapkan. Pustakawan tersebut juga telah mendapatkan sertifikasi dan diakui sebagai lulusan yang kompeten.

Selain itu, pustakawan juga merupakan salah satu faktor penggerak sumber daya lain dalam organisasi perpustakaan. Hal ini memungkinkan perpustakaan dapat berfungsi secara optimal dalam menjalankan tugas-tugasnya dan memenuhi fungsinya sebagai penyedia informasi. Dalam Undang-Undang No. 43 tahun 2007, disebutkan bahwa pustakawan adalah individu yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan. Mereka bertanggung jawab dalam mengelola dan memberikan layanan di perpustakaan.

Tren terkini menunjukkan bahwa tugas pustakawan tidak hanya terbatas pada pengorganisasian dan penataan buku. Mereka juga harus mampu menciptakan suasana yang



nyaman, bukan hanya dari segi fasilitas dan koleksi buku, tetapi juga dalam memperlakukan pengunjung dan anggota perpustakaan agar dapat meningkatkan kemajuan perpustakaan. Dalam hal ini, dibutuhkan upaya bersama untuk menciptakan gerakan yang solid dan komitmen untuk mengelola perpustakaan secara kreatif dan inovatif, sambil tetap menjunjung tinggi nilai kebersamaan. Pustakawan perlu berkreasi dalam mengembangkan berbagai kegiatan dan ide-ide baru demi kemajuan perpustakaan.

Pustakawan merupakan elemen penting dalam sebuah perpustakaan yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan dengan tujuan memastikan kepuasan mereka. Seorang pustakawan seharusnya memiliki status yang setara dengan tenaga profesional lainnya. Oleh karena itu, pustakawan di masa depan harus mampu mengembangkan diri menjadi seorang profesional yang mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan menggunakan berbagai peralatan, baik manual maupun digital, serta teknologi tradisional atau elektronik yang canggih.

Dalam era perkembangan zaman, model pelayanan perpustakaan telah mengalami perubahan, dari pustakawan yang bertugas menyediakan koleksi menjadi pustakawan yang berperan dalam mempersiapkan dan menciptakan akses ke berbagai data yang tersedia bagi pemustaka, sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Pustakawan mempelajari ilmu informasi dan bekerja dengan klien untuk membantu mereka menemukan solusi atas kebutuhan informasi yang mereka miliki. Selain itu, pustakawan juga harus memiliki kemampuan untuk berinteraksi dengan orang lain, menemukan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan sulit dengan memanfaatkan sumber daya yang ada, dan mengetahui sumber daya informasi yang tepat untuk menemukan informasi yang dibutuhkan dalam waktu singkat.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Para pustakawan perpustakaan di era digital native yang telah menguasai teknologi informasi memiliki tugas yang berat karena

terbatasnya daya, usaha, dan dana untuk menyediakan layanan dan fasilitas yang dibutuhkan oleh pengunjung. Salah satu perubahan transisi yang adaptif adalah melibatkan generasi digital native sebagai mitra dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka yang kompleks, bukan mengabaikan kebutuhan mereka. Yang terpenting adalah memahami karakteristik generasi digital native dengan lebih mendalam.

### Saran

Berikut adalah beberapa saran yang bisa diberikan untuk meningkatkan kualitas pustakawan:

1. Meningkatkan keahlian pustakawan melalui pendidikan formal maupun nonformal agar mereka lebih percaya diri. Hal ini bisa dilakukan dengan mengadakan pelatihan atau seminar untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka.
2. Memberikan kesempatan kepada pustakawan untuk melakukan studi banding ke perpustakaan yang sudah maju, baik di dalam maupun di luar negeri. Hal ini akan membantu mereka untuk memperluas wawasan dan mendapatkan pengalaman baru dalam pengelolaan perpustakaan.
3. Mendorong pustakawan untuk memanfaatkan sarana teknologi informasi dalam pekerjaan mereka. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, pustakawan dapat meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan koleksi dan layanan perpustakaan, sehingga dapat meningkatkan rasa percaya diri mereka.
4. Perlu meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) perpustakaan melalui berbagai upaya, seperti pelatihan dan pengembangan karir. Hal ini akan membantu pustakawan dalam menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi dalam dunia perpustakaan.

Dengan menerapkan saran-saran di atas, diharapkan pustakawan dapat menjadi lebih kompeten dan percaya diri dalam menjalankan tugas mereka sebagai pengelola perpustakaan.



**PUSTAKA ACUAN**

- Fourie, Denise K., and Nancy E. Loe. 2016. *Libraries in the Information Age: An Introduction and Career Exploration: An Introduction and Career Exploration*. Santa Barbara: ABC-CLIO.
- Lasa HS. 2009. *Kamus Kepustakaan Indonesia: Kamus lengkap istilah-istilah pustaka dan perpustakaan yang ditulis lengkap oleh pustakawan senior*. Yogyakarta: Ppustaka Book Publisher.
- Lasa HS. 2010. "Pendidikan dan Profesi Pustakawan. Diambil dari <http://kober.tripod.com/artikellasa7.html>. pada tanggal 3 November. Rabu.09:10
- Naibaho, Clara. 2010. "Pustakawan Asertif: Idaman Masyarakat (Tinjauan terhadap tugas pustakawan dalam mencapai kepuasan pengguna)" diambil dari file://localhost/E:peran20%dan20%profesionalitas//Pustakawan20%Asertif.mht. pada Tanggal 6 Oktober. Rabu Jam 20:30.
- Suwarno, Wiji. 2010. *Ilmu perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: Arus Media.
- Zulaikha, Sri Rohyanti. 2010. Materi Perkuliahan "Keterampilan Sosial dalam Konteks Kepustakawanan".

