

EVOLUSI RUANG PERPUSTAKAAN MENUJU LAYANAN DIGITAL

Endang Fatmawati

eenfat@yahoo.com

Prolog

Saat ini kata "*online*" menjadi hal yang biasa didengar dan dilakukan oleh sebagian besar masyarakat. Aktivitas layanan publik di negeri ini sudah banyak yang menawarkan melalui aplikasi *online*. Menghadapi fenomena ini, sisi positifnya adalah transaksi apapun semakin mudah dan cepat dilakukan tanpa harus datang secara fisik ke lokasi. Begitu juga dengan perpustakaan, yang saat ini sudah sebagian besar "naik kelas" dengan berhasilnya memberikan layanan perpustakaan berbasis digital.

Membahas mengenai layanan perpustakaan seolah-olah tidak akan ada habisnya. Banyak sisi yang bisa didiskusikan lebih lanjut. Layanan perpustakaan menjadi "sesuatu" karena langsung bersinggungan dengan pemustaka yang dilayani. Cuma yang menjadi masalah adalah apakah pengelolaan layanan perpustakaannya ada inovasi dari waktu ke waktu atau tidak. Maksudnya apakah ada hal baru yang

dikembangkan atau tidak, baik dari segi kualitas layanan, SDM, maupun infrastruktur perpustakaan.

Spirit perpustakaan yang sesuai dengan salah satu hukum Ranganathan (1931) dengan kata kunci "*living organism*" adalah suatu kebutuhan. Hal ini untuk menyesuaikan dengan tuntutan semakin kompleksnya kebutuhan pemustaka dan mengikuti perkembangan zaman. Tren yang muncul maupun pesatnya teknologi informasi yang hadir akan turut mewarnai dinamika sistem layanan perpustakaan yang dikembangkan. Perubahan perpustakaan bukan hadir dengan sendirinya, namun tentu ada orang yang menggerakkan. Pustakawan menjadi agen perubahan yang berperan strategis dan menjadi posisi sentral dalam hal ini.

Evolusi Ruang Perpustakaan

Membaca dan memahami apa yang ditulis oleh Webster (2008) dengan judul *Library Learning Spaces*, maka dapat disarikan dan dikembangkan bahwa evolusi ruang perpustakaan mengalami perkembangan yang semula berfokus pada koleksi saja, lalu bergeser pada layanan perpustakaan, sampai akhirnya saat ini berfokus pada produktivitas dan kreativitas dari pemustakanya. Fase perkembangan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Collection-centric*

Perpustakaan yang orientasinya tertumpu pada koleksi. Koleksi yang ada di perpustakaan jumlahnya sangat banyak, menyita ruang yang ada, sehingga nampak bahwa koleksi mendominasi ruang perpustakaan. Oleh karena ruang yang ada di dalam gedung perpustakaan didominasi oleh koleksi, maka ruang untuk akses pemustaka dan ruang baca pemustaka persisnya lebih sedikit.

Dahulu sebelum UU RI No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan lahir, istilahnya belum “pemustaka” tetapi masih “pemakai atau pengguna”. Inti fase *collection-centric* ini adalah keterpaksaan ruang untuk rak buku beserta koleksinya lebih banyak dibanding dengan ruang untuk manusianya. Bisa dibayangkan ruangan penuh dengan tumpukan buku dan rak-rak, sementara ruang untuk pemustaka hanya sedikit dan terasa sempit. Kondisi demikian membuat sirkulasi udara juga kurang sehat sehingga ruangan menjadi kurang segar dan biasanya tercium bau buku.

Perhatian yang dilakukan oleh pustakawan waktu itu juga lebih banyak pada kegiatan pengolahan fisik koleksi seperti katalogisasi dan klasifikasi secara manual dibanding dengan kegiatan pelayanan kepada pemustaka. Pangkalan data yang ada dan digunakan

umumnya adalah katalog terpasang yang dikenal dengan OPAC.

Ciri lain dari fase ini adalah banyaknya larangan dari pustakawan dan rambu-rambu peringatan agar pemustaka tidak ramai atau tidak membuat gaduh. Misalnya: harap tenang, dilarang berisik, jangan ramai, dilarang makan minum, instruksi "ssstttt" dari pustakawannya, dan lain sebagainya.

2. *User-centric*

Perpustakaan sudah berorientasi pada layanan pemustaka, artinya sudah ada perhatian pada sisi eksternal yaitu manusia yang dilayani. Jadi fase ini, perhatian pustakawannya sudah berorientasi kepada pemustakanya dengan mulai memperhatikan kebutuhan informasi yang dicarinya. Pengembangan dan pemekaran ruang perpustakaan sudah mulai ada penambahan *space* untuk pemustaka.

Kegiatan berfokus pada pembelajaran pemustaka sehingga ada pengembangan untuk penguatan teknologi untuk akses informasi. Selanjutnya sudah ada inovasi pembaharuan model rak koleksi yang lebih praktis dengan disain rak yang lebih menarik pemustaka. Ada perubahan tampilan untuk menginformasikan buku baru kepada pemustaka, yaitu cara penempatan koleksi baru dengan model *display*. Bahkan dari literatur yang saya baca, fase

user-centric ini juga ada fasilitas pendukung baca, buku cetak secara konvensional yaitu dengan meminjamkan kacamata baca. Namun demikian, nuansa birokrasi yang kental dengan aturan dan larangan kepada pemustaka masih ada.

Para pengelola perpustakaan sudah mulai memikirkan betapa pentingnya aspek layanan di sebuah perpustakaan. Tak heran waktu itu muncul yang namanya automasi perpustakaan untuk kegiatan peminjaman dan pengembalian buku. Pada fase ini khususnya untuk perpustakaan yang anggarannya besar dan sudah maju, sudah mulai mengintegrasikan teknologi dan memanfaatkannya untuk peningkatan layanan perpustakaan. Hal ini contohnya: *self service, self-check, book drop*.

3. *Experience*

Maksudnya adalah layanan perpustakaan yang sudah dilengkapi dengan beragam fasilitas pendukung. Tujuannya adalah mendukung berbagai pengalaman belajar untuk membantu berbagai pengalaman belajar pemustakanya. Perpustakaan sudah mulai memfasilitasi pemustaka dengan menyediakan beragam fasilitas untuk mengakomodir kebutuhan pemustakanya. Bagaimana membuat pemustaka merasa senang dan nyaman selama berada di ruang

perpustakaan menjadi prioritas bagi pengelola perpustakaan.

Beragam fasilitas yang disediakan di perpustakaan tersebut akan membuat pengalaman baru bagi pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Misalnya sudah muncul inovasi pendukung layanan koleksi cetak seperti tersedianya fasilitas *corner* difabel, kafe di dalam ruang perpustakaan, fasilitas *wifi*, *modular space*, ruang diskusi, televisi, kursi sofa, air minum gratis, karpet baca, dan fasilitas modern lainnya. Yang namanya pengalaman adalah sangat berharga, sehingga manakala pemustaka belum pernah mendapatkan pengalaman serupa sebelumnya, maka saat berada di ruang perpustakaan itulah menjadi moment untuk memperoleh pengalaman menyenangkan. Pengalaman yang berkesan dan menyenangkan tentu akan membekas dalam benak pemustaka, sehingga membuat mereka ketagihan untuk datang lagi ke perpustakaan.

Layar monitor yang disediakan oleh perpustakaan di ruang-ruang diskusi masih berukuran kecil, sehingga pemustaka yang posisinya agak jauh dari monitor harus beranjak dari tempat duduk manakala ingin melihat tampilan informasi di layar monitor.

4. *Connection*

Adanya jaringan *wifi* mengkondisikan layanan perpustakaan yang selalu terkoneksi dengan internet dan berkolaborasi secara virtual. Fasilitas *online* yang disediakan oleh perpustakaan dan adanya peningkatan *space* memungkinkan pemustaka menjadi kerasan berlama-lama berada di ruang perpustakaan. Tersedianya fasilitas dengan layar monitor yang lebih lebar (*screen standard*) membuat pemustaka yang berdiskusi menjadi nyaman dan lebih leluasa melihat informasi yang ada di layar monitor.

Connectedness membuat *space* tampak luas dan lebih banyak berisi komputer maupun meja kursi daripada koleksi fisik. Apalagi generasi pemustaka yang tergolong *digital natives* yang memang selalu *connected* dalam mencari informasi, maupun berjejaring melalui media sosial. Mereka bisa *multitasking* dan bebas menggunakan beragam gawai (*gadget*) dan *side kick* (misalnya tongsis) saat berada di ruang perpustakaan.

Kondisi perpustakaan di luar negeri yang sudah maju tentu berbeda dengan di Indonesia. Bahkan pada fase *connection* ini, di perpustakaan luar negeri sudah tersedia fasilitas yang jauh lebih modern dan *high-*

tech, seperti: *collaborative work lounge*, *canopy*, *napping pod*, dan fasilitas modern lainnya.

5. *Makerspace*

Layanan perpustakaan yang berorientasi *makerspace* menjadi tren saat ini. *Makerspace* menjadi tempat dimana pemustaka dapat saling belajar menggunakan berbagai macam peralatan dan perlengkapan kemudian dapat mengembangkannya secara kreatif dalam proyek kegiatan tertentu. Ruang perpustakaan dikatakan menjadi media bagi *makerspace* apabila bisa sebagai tempat bertemunya pemustaka dari beragam kepentingan dan latar belakang. Mereka memiliki daya kreatifitas yang tinggi sehingga dengan berdiskusi bersama dapat produktif menelurkan ide-ide cemerlang.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi dan kepentingan pemustaka yang semakin beragam dan unik, maka dalam hal ini pihak perpustakaan tidak sekedar menyediakan fasilitas untuk kegiatan belajar saja. Namun demikian, juga menyediakan fasilitas lain yang tak kalah pentingnya yaitu untuk mempraktekkan apa yang dibacanya. Dalam konteks ini, sangat luar biasa karena perpustakaan menyediakan koleksi sumber informasi yang dapat dipelajari dan kemudian dapat dipraktekkan sekaligus.

Contoh lainnya seperti pemustaka yang membaca buku tentang tutorial membuat tas rajut, lalu pemustaka tersebut bersama dengan rekannya mempraktikkan di ruang perpustakaan dengan membawa peralatan benang rajut dan jarum, sampai akhirnya dapat berhasil menghasilkan tas rajut. Dalam tataran ini pemustaka tersebut berarti telah memiliki pemahaman yang sempurna tentang membuat tas rajut dan sekaligus mampu mempraktekkannya. Para pemustaka yang tergolong *makerspace* akan saling berbagi ide, berkolaborasi dengan profesi lain, maupun menciptakan sebuah karya dari aktivitasnya di perpustakaan. Karakteristik pemustaka yang tergolong *makerspace* dalam perspektif Pisarski (2014), misalnya:

- a. Bersama-sama berbagi peralatan, ketrampilan dan pengetahuan;
- b. Menjadikan perpustakaan untuk mempelajari ketrampilan baru;
- c. Menjadi kreator tertentu;
- d. Berjejaring dalam komunitas dan pertemanan;
- e. Menjalin hubungan dengan para spesialis.

Pemustaka dapat langsung berkreasi di perpustakaan dengan kemampuan yang dimiliki oleh pemustaka itu sendiri. Priyanto (2016) memberikan penjelasan bahwa seorang pemustaka dapat mendisain berbagai produk yang dapat dicetak dengan printer 3D, pemustaka yang ingin praktek tari dari koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan maka perpustakaan menyediakan video yang dapat diputar di perpustakaan dan sekaligus praktik di tempat sambil melihat video dari layar lebar, anak-anak yang membaca buku manual dan kemudian mereka mempraktekkan cara memperbaiki sepeda.

Lebih lanjut terkait dengan inovasi aplikasi layanan perpustakaan digital, maka kita pernah mendengar aplikasi iJak dan iPusnas. Untuk aplikasi iPusnas sendiri menjadi inisiasi, sehingga kemudian muncul iPerpustakaan di wilayah lainnya seperti iJateng, iSalatiga, iBoyolali dan seterusnya. Ipusnas menjadi aplikasi perpustakaan digital berbasis media sosial yang dapat digunakan oleh masyarakat luas untuk mengakses bacaan di perpustakaan secara *online* dan gratis. Masyarakat secara luas tanpa batas dimanapun dan kapanpun bisa membaca menggunakan gawai secara gratis. Hal ini juga merupakan inovasi layanan perpustakaan. Adanya fasilitas tersebut maka masyarakat yang karena kesibukan tidak dapat berkunjung ke perpustakaan secara fisik, maka bisa

tetap bisa membaca buku dengan memanfaatkan aplikasi iPerpustakaan tersebut.

Era yang semua serba *online* ini, masyarakat harusnya diuntungkan dengan inovasi layanan perpustakaan berbasis digital. Oleh karena itu, agar *familiar* menggunakan maka harus sering membuka aplikasinya. Perpustakaan harus berupaya menyediakan koleksi digital yang menyenangkan dan mudah diakses. Melalui aplikasi iPerpustakaan yang dikembangkan, maka pemustaka akan bisa mengakses, membaca dan mengunduh secara gratis. Terlebih adanya fitur *Cyber Society* yang ada sehingga antar pemustaka bisa membangun interaksi antar masyarakat melalui fitur media sosial yang sudah ada.

Para pustakawan dan pemangku kebijakan terkait perpustakaan bisa duduk bersama untuk merumuskan langkah apa saja untuk meningkatkan kontribusi pustakawan kepada masyarakat luas. Upaya memberikan layanan perpustakaan yang berkualitas kepada pemustaka senantiasa menjadi tujuan pustakawan. Ada kesenjangan (*gap*) yang ada dalam kaitannya dengan pengelolaan layanan perpustakaan, yaitu:

1. Kesenjangan persepsi manajemen

Hal ini terjadi manakala ada perbedaan antara harapan pihak eksternal (pemustaka) dengan

persepsi pihak internal (manajemen yang mengelola perpustakaan).

Contohnya adanya harapan pemustaka untuk mendapatkan layanan foto kopi dengan kualitas yang terbaik walaupun pemustaka harus membayar mahal, namun sebaliknya persepsi pihak manajemen perpustakaan adalah memberikan harga foto kopi yang relatif murah walaupun kualitas hasil fotokopiannya agak rendah.

2. Kesenjangan persepsi kualitas

Hal ini terjadi manakala ada perbedaan antara persepsi pihak manajemen perpustakaan tentang harapan pemustaka dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah dirumuskan sebelumnya. Berbagai penyebabnya adalah karena komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan yang lemah atau kurang tegas pelaksanaannya, standar tugas yang tidak tepat maupun perumusan tujuan yang tidak jelas.

3. Kesenjangan penyelenggaraan pelayanan

Hal ini terjadi manakala pelayanan yang diberikan kepada pemustaka berbeda dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah dirumuskan oleh perpustakaan. Berbagai masalah layanan yang muncul menjadi pemicu kesenjangan

penyelenggaraan pelayanan. Penyebabnya antara lain karena ketidakjelasan peran, konflik peran, pengawasan yang lemah, tim kerja yang tidak kompak, maupun aplikasi TI yang *error*.

4. Kesenjangan komunikasi

Adanya perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap pemustaka. Misalnya pustakawan menjanjikan layanan foto kopi selesai 1 jam, kemudian kenyataannya baru selesai 5 jam, maka hal ini terjadi kesenjangan. Artinya tidak adanya kesesuaian antara apa yang diucapkan dengan apa yang dijanjikan dalam aturan tertulis.

5. Kesenjangan kualitas pelayanan

Hal ini terjadi ketika pelayanan yang diharapkan pemustaka ternyata tidak sama dengan pelayanan yang senyatanya dirasakan oleh pemustaka. Biasanya kesenjangan akan nampak manakala muncul ketidakpuasan dan komplain kepada pihak perpustakaan.

Ruang perpustakaan yang semakin fleksibel digunakan untuk kegiatan lain seperti halnya sebagai "laboratorium" adalah menjadi hal yang menarik untuk dikonsepskan. Maksudnya di perpustakaan bisa untuk pengajaran dan pembelajaran maupun diskusi lainnya yang melibatkan berbagai pihak. Freeman

(2005) pernah menyampaikan bahwa "*Its space must flexibly accommodate evolving information technologies and their usage as well as become a laboratory for new ways of teaching and learning in a wired or wireless environment*".

Setelah memahami evolusi perkembangan ruang perpustakaan dan kesenjangan dalam pengelolaan perpustakaan, maka ada hal yang tidak kalah penting yaitu terkait etika layanan dari pustakawannya. Untuk mewujudkan layanan perpustakaan yang berkualitas membutuhkan adanya etiket yang nampak dalam tingkah laku atau perbuatan. Etika layanan perpustakaan merupakan tingkah laku, perilaku serta tindakan pustakawan yang baik dan tepat dalam memberikan layanan perpustakaan sesuai dengan kode etik profesi pustakawan Indonesia. Pustakawan menjadi orang yang paling bertanggung jawab atas keberhasilan layanan perpustakaan. Beberapa hal yang penting, seperti: pengetahuan dan ketrampilan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), kepedulian (*attention*), kegiatan nyata (*action*), dan adanya jaminan kepuasan pemustaka (*accountability*).

Saat ini, sudah tidak ada lagi larangan untuk diam dan tenang selama berada di ruang perpustakaan. Hal ini karena idealnya pihak pengelola perpustakaan sudah menyediakan ruang-ruang luas yang nyaman untuk

pemustaka dengan berbagai jenis zona. Suatu contoh zona ramai sampai dengan zona senyap. Begitu juga evolusi ruang perpustakaan yang sudah harus memperbanyak *space* untuk pemustaka daripada jajaran koleksi fisik yang memakan tempat.

Epilog

Pemustaka era digital lebih membutuhkan adanya colokan listrik yang banyak untuk keperluan *charge* laptop dan *smartphone* daripada koleksi fisik. Selain itu juga, fasilitas komputer yang selalu *online*, kenyamanan ruang, layanan instan, kebebasan menggunakan fasilitas di ruang perpustakaan tanpa birokrasi yang berbelit, serta *space* yang luas untuk akses informasi. Inilah salah satu bukti adanya tuntutan inovasi layanan perpustakaan yang harus selalu ada. Mudah-mudahan dengan selalu adanya perubahan dan peningkatan dari sisi kualitas dan kuantitasnya, akan semakin membuat pemustakanya merasa senang dan berlama-lama di ruang perpustakaan seperti layaknya berada di mall atau di rumah.

Bacaan

Freeman, Geoffrey T. 2005. "The Library as Place: Changes in Learning Patterns, Collections, Technology

and Use". *Library as place: Rethinking Roles, Rethinking Spaces*.

Pisarski, Alyssa. 2014. "Finding a Place for the Tween: Makerspaces and Libraries". *Children and Libraries*.

Priyanto, Ida Fajar. 2016. *Library as Space: The Development of Library as Space*. Lecturing Slide in SPS UGM (unpublished).

Webster, Keith. 2008. "Library Learning Spaces". *Virtual and Physical Libraries in the 21st century: Challenges for Library Leaders*.