

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Sejenis Sebelumnya**

Penelitian yang dibuat oleh Kaur Kiran (2010) dengan judul “*Service Quality and Customer Satisfaction in Academic Libraries, Perspective from a Malaysian University*”. Menjelaskan bahwa sebuah perpustakaan universitas bisa digambarkan sebagai *heart* (hati/inti) komunitas pelajar, menyediakan tempat untuk mahasiswa, guru dan peneliti untuk melakukan penelitian mereka dan memajukan penelitian mereka. Dengan penekanan yang ditempatkan pada sumber elektronik, komunitas pelajar menjadi lebih tertarik pada layanan informasi virtual di internet, perpustakaan akademik dengan segera membutuhkan nilai kualitas layanannya dan bagaimana kepuasan pengguna dapat ditingkatkan. Tujuannya adalah untuk menggambarkan hasil studi yaitu untuk memeriksa persepsi staf akademik pada kualitas layanan perpustakaan akademik. Ini juga merupakan upaya untuk menilai dampak layanan perpustakaan pada pekerjaan mereka dan tingkat kepuasan yang mereka rasakan kepada layanan perpustakaan perguruan tinggi.

Penjelasan yang diberikan oleh Kaur Kiran adalah untuk memberikan gambaran tentang manfaat perpustakaan untuk mengembangkan layanan perpustakaan, khususnya dalam membantu staf akademik dalam pengajaran dan penelitian. Meskipun kualitas layanan perpustakaan dirasakan sebagai sedikit di

atas rata-rata, akademisi akan terus berlanjut untuk menggunakan sumber-sumber perpustakaan dan tergantung pada pustakawan-pustakawan untuk kebutuhan informasi mereka.

Dari penelitian tentang peran pustakawan yang pernah dilakukan dalam jurnal yang dibuat oleh Nora Junita Azmar (2015) yang berjudul “Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan”. Peran pustakawan sendiri selalu berkembang dari waktu ke waktu, sekarang pustakawan tidak hanya melayani sirkulasi buku. Tetapi membutuhkan penyediaan informasi yang cepat, tepat, akurat, dan efisien sesuai waktu dan biaya. Pustakawan dibutuhkan untuk mengembangkan kompetensi yang berada di dalamnya untuk mendukung pembuatan kualitas layanan yang ada di perpustakaan. Dari penjelasan pada penelitian yang dilakukan oleh Nora Junita Azmar tersebut menjelaskan bahwa pustakawan adalah sebuah peran penting dalam menyelenggarakan kegiatan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkunjung di perpustakaan tersebut.

Kemudian dalam penelitian yang dilakukan oleh Marsahno Senen (2015) dengan judul “Peranan Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara”. Memberikan hasil bahwa peran yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan yang ada dengan setiap pustakawan berupaya melakukan kegiatannya secara maksimal sesuai dengan keahlian mereka masing-masing, serta memberikan pelayanan yang ramah dan berperilaku baik agar para

pengguna perpustakaan senang dengan layanan yang diberikan. Pustakawan juga melakukan pengawasan pada koleksi-koleksi yang telah rusak dan diperbaiki.

Dari penelitian yang dijelaskan oleh Marsahno Senen tersebut, Pustakawan adalah seorang tenaga ahli dalam bidang mereka masing-masing. Kemudian dalam hal ini pustakawan dapat dinilai sebagai intermedia dalam pencarian informasi yang mereka butuhkan di perpustakaan. Hal ini terjadi biasanya dikarenakan kurangnya pengetahuan mereka dalam bagaimana cara menelusur informasi yang tepat. Dengan adanya kejadian ini maka diperlukannya pustakawan merupakan hal yang penting untuk memberikan layanan yang ada di perpustakaan. Pustakawan tidak hanya memberikan pelayanan kepada para penggunanya, tetapi juga melakukan pengawasan pada koleksi-koleksi yang ada baik itu yang telah rusak dan diperbaiki. Oleh karena penjelasan-penjelasan tersebut maka penulis berniat untuk mengkaitkan apakah kinerja pustakawan dapat meningkatkan kualitas layanan repositori yang ada di Perpustakaan Universitas Indonesia.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Konsep Peran Pustakawan Perguruan Tinggi**

Konsep dari peran pustakawan perpustakaan perguruan tinggi adalah seorang tenaga ahli yang bekerja di sebuah perpustakaan perguruan tinggi sesuai dengan bidang mereka masing-masing. Mereka ada untuk membantu para mahasiswa, guru maupun peneliti dalam memberikan kebutuhan layanan informasi mereka. Sesuai penjelasan yang diberikan oleh Soeatminah (1992: 192) fungsi pada

perpustakaan yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, dengan memberikan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan para pengguna perpustakaan. Kegiatan perpustakaan dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna adalah segi pelayanannya, karena pelayanan merupakan salah satu bagian penting di dalam perpustakaan.

Menurut Hermawan dan Zen (2006: 45) Pengertian pustakawan sendiri berasal dari kata “pustaka”. Dengan demikian penambahan kata “wan” diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Melalui pendapat tersebut kita dapat mengetahui bahwa pustakawan adalah seorang yang ahli dalam profesi yang terkait dengan perpustakaan. Hal ini juga disebutkan pada Kode Etik Pustakawan (1998: 1) Pustakawan adalah seseorang yang mengadakan kegiatan perpustakaan dengan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas yang diberikan oleh lembaga induknya berdasarkan ilmu pendidikan yang telah dimiliki.

Dari definisi tersebut maka seseorang yang ingin menjadi pustakawan atau pengelola perpustakaan adalah orang yang memiliki pendidikan tertentu. Maksud dari definisi itu adalah tanpa bekal ilmu untuk mengelola informasi, maka jangan berharap untuk mendirikan sebuah perpustakaan yang layak. Terkecuali jika pengelola yang bersangkutan telah belajar mandiri (otodidak) mengenai pengelolaan suatu perpustakaan (pusat informasi). Peran pustakawan sangat penting dalam menyampaikan sebuah informasi, karena jika peran pustakawan tersebut belum cukup ahli dalam bidangnya maka sebuah informasi tersebut tidak akan sampai kepada pemakai.

Dalam pendapat yang diberikan oleh Labovitz (dalam Masruri, 2002: 4) mengatakan bahwa “*Library is Librarian*” (Perpustakaan adalah pustakawan). Pendapat ini mengandung pengertian bahwa perpustakaan tidak hanya sebagai tempat atau aspek fisik saja, tetapi lebih cenderung kepada segenap aktivitas yang digerakkan oleh pustakawannya. Maju atau mundurnya perpustakaan tidak lagi pada besar atau kecilnya gedung dan koleksi yang dimilikinya, melainkan tergantung kepada kualitas tenaga ahli atau staf perpustakaan (pustakawan) yang ada. Di mana perpustakaan sekarang ini seharusnya mengikuti alur perkembangan zaman yang seharusnya serba digital. Oleh karena itu, Perpunas (dalam Azmar, 2015: 4) menyatakan bahwa pustakawan merupakan salah satu sumber daya yang memungkinkan perpustakaan dapat berperan secara optimal dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Peran pustakawan di sini adalah sebagai tenaga ahli profesional seperti diatur dalam keputusan MENPAN No. 132/KEP/M.PAN/12/2002 (dalam Azmar, 2015: 4), yang memang sangat diperlukan bagi perpustakaan perguruan tinggi tempatnya bekerja. Peran utamanya adalah sebagai pengorganisasi bahan pustaka untuk pemenuhan kebutuhan pemakai dan sebagai pembimbing tentang cara-cara bagaimana menggunakan bahan pustaka untuk kepentingan pemakai sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal. Dengan kata lain keberadaan pustakawan pada perpustakaan perguruan tinggi diperlukan untuk mendayagunakan bahan pustaka yang dimiliki secara maksimal, sehingga bahan pustaka tidak hanya disimpan saja, tetapi harus diatur dan diorganisasi sesuai dengan tujuan dan fungsi perpustakaan.

Untuk mewujudkan hal tersebut, maka pustakawan harus mampu dan selalu berupaya untuk membangun dan mengembangkan kinerja mereka ke arah yang lebih tinggi dengan cara memperhatikan kualitas layanan mereka terhadap pemakai. Seperti pendapat Lislely Kidd (dalam Azmar, 2015: 4-5) yang menyatakan bahwa sumber daya terbesar di setiap institusi/lembaga akan berfungsi lebih efektif dan efisien apabila mereka yang bekerja di dalamnya disemangati untuk maju ke tahap yang lebih tinggi, dan menggunakan pendekatan tersebut dalam tugas-tugas organisasi yang sedang dijalankan.

M. Reitz (2002: 1-2) juga memberikan pendapat tentang pustakawan yang mensyaratkan pendidikan khusus yang mendukung dalam melaksanakan tugas-tugas keputakawannya, seperti berikut:

*“A professionally trained person responsible for the care of a library and its content, including the selection, processing and organization of materials and the delivery of information, instruction and loan service to meet the needs of its users. In an online environment the role of the librarian is to manage and mediate access to information which may exist only in electronic form”.*

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa pustakawan adalah seorang tenaga ahli yang bertanggung jawab untuk perpustakaan dan segala isinya mulai dari pemilihan, pengolahan dan pengaturan materi dan penyampaian informasi yang ada di perpustakaan. Pustakawan juga harus bisa memberikan arahan dalam pencarian informasi mereka dan memberikan kebutuhan yang sesuai ketika memberikan layanan peminjaman kepada para penggunanya. Pustakawan juga harus bisa berperan dalam lingkup teknologi, yaitu mengelola dan menjadi akses penengah kepada informasi yang mungkin hanya ada dalam bentuk elektronik.

Daryono (2010: 23) juga menjelaskan tentang bagaimana peranan pustakawan yang seharusnya mereka lakukan sebagaimana berikut:

“Perananan pustakawan selain melakukan layanan sirkulasi, pengadaan dan pengelolaan bahan pustaka. Pustakawan juga diharapkan untuk memiliki kemampuan dalam mengelola laporan administrasi, *web-OPAC*, melakukan pelestarian dokumen (antara lain mengolah dokumen menjadi bentuk digital), mengelola layanan PAP (pinjam antar perpustakaan), melakukan kontrol keamanan bahan pustaka, mengelola layanan multi media (CD/DVD/Audio kaset/sinar x, dan lainnya), mengelola dan mencetak barkod, mengelola keanggotaan pemustaka, melakukan penyusunan anggaran, melakukan katalogisasi (pra dan pasca katalog), membuat laporan, mengelola terbitan berseri, dan melakukan tugas lain yang berkaitan dengan teknologi informasi”.

Peran pustakawan pada umumnya hanya kita kenal adalah sebagai seseorang yang melakukan pengadaan atau penataan buku dan memberikan layanan sirkulasi kepada pemustaka. Padahal peran pustakawan disini tidak hanya memberikan itu saja, tetapi juga melakukan hal-hal yang lainnya juga seperti mengelola laporan administrasi, *web-OPAC*, mengadakan perawatan dan pelestarian bahan pustaka, melakukan layanan PAP (pinjam antar perpustakaan), kontrol keamanan pada bahan pustaka, mengelola layanan multi media, dan lain-lain yang bersangkutan dengan perpustakaan seperti yang dijelaskan sebelumnya.

### **2.2.2 Kompetensi Kualitas Layanan Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Dengan adanya pengelolaan yang cukup banyak tersebut, peran pustakawan tentunya dituntut untuk memiliki kualitas layanan yang baik agar dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Menurut Wykocft (dalam Masruri, 2004: 5) menjelaskan

“Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan kata lain, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna, maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal. Tetapi sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk”.

Maka dapat kita ambil kesimpulan bahwa dalam melakukan kegiatan perpustakaan tentu saja diperlukan kualitas layanan yang baik dengan jasa pelayanan yang mereka terima sesuai seperti harapan pemustaka, dengan itu kualitas layanan pada perpustakaan akan mendapatkan gambaran yang baik di mata masyarakat karena memenuhi harapan mereka. Tetapi sebaliknya jika kegiatan perpustakaan yang diterima dengan cukup rendah dengan harapan pemustaka akan menyebabkan kualitas layanan yang di perpustakaan tersebut dianggap buruk.

Agar pustakawan dapat melakukan perannya sebagaimana mestinya dan mampu memperoleh kualitas layanan yang baik di mata masyarakat, pustakawan haruslah memiliki kompetensi yang memadai sesuai dengan profesinya. Kompetensi merupakan pengetahuan, keterampilan, kemampuan atau karakteristik yang berhubungan dengan tingkat kinerja suatu pekerjaan seperti pemecahan masalah, pemikiran analitik, atau kepemimpinan. Sedangkan kompetensi dalam pustakawan sendiri adalah sebuah pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus oleh seorang pustakawan agar kinerja mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perpustakaan dan universitas induk lembaga yang dinaungi.



Kompetensi yang telah diatur oleh *Special Library Association* (SLA) pada tahun 2003 yang merumuskan bagaimana kompetensi pustakawan dan membedakan kompetensi menjadi tiga jenis yaitu kompetensi inti, kompetensi profesional dan kompetensi personal/individu. Dengan tiga jenis kompetensi tersebut dapat dijabarkan seperti berikut:

#### 1. Kompetensi Inti

Kompetensi Inti dibagi menjadi 2 (dua) yaitu:

- a. Menambah pengetahuan dasar mereka dengan praktek dan pengalaman yang terbaik, dan terus belajar selama karir mereka mengenai produk informasi, layanan, dan manajemen praktis.
- b. Menaruh kepercayaan pada etika profesi dan keunggulannya, beserta dengan nilai dan prinsip-prinsip yang dimiliki profesi.

#### 2. Kompetensi Profesional

Kompetensi Profesional dibagi menjadi 4 (empat) kompetensi utama dan masing-masing memiliki keterampilan khusus tersendiri, seperti:

- a. Mengolah organisasi informasi

Keterampilan khusus:

- a) Menyesuaikan dan mendukung organisasi informasi dengan peraturan strategis organisasi induknya atau kelompok pelanggan utama melalui kerjasama dengan pemasok dan stakeholder.
- b) Menilai dan mengkomunikasikan nilai organisasi informasi, termasuk layanan informasi dan kebijakan informasi kepada atasan, stakeholder dan kelompok pengguna.

- c) Menyelenggarakan manajemen yang efektif, manajemen keuangan dan operasional yang memproses dan melaksanakan pertimbangan keuangan dan yang berhubungan dengan bisnis dalam pembuatan keputusan dengan menyeimbangkan antara pertimbangan operasional dan pertimbangan strategis.
  - d) Mendukung secara efektif strategi dan keputusan pimpinan manajemen mengenai aplikasi informasi mulai dari peralatan dan teknologi serta kebijakan untuk institusi/lembaga.
  - e) Mulai membentuk dan membimbing tim layanan informasi yang efektif dan berusaha membangun pengembangan diri masyarakat yang profesional yang bekerja dalam pengorganisasian informasi.
  - f) Memasarkan layanan dan produk informasi secara formal dan informal, melalui *web* atau komunikasi secara fisik bersamaan dengan percakapan, presentasi dan publikasi.
  - g) Mengumpulkan bukti yang terbaik untuk mendukung keputusan mengenai pengembangan produk dan layanan baru, perubahan pada layanan sekarang ini atau menghilangkan layanan-layanan untuk meneruskan pengembangan susunan layanan informasi yang ditawarkan.
  - h) Memberikan saran kepada organisasi mengenai hak cipta dan masalah penyesuaian kekayaan intelektual.
- b. Mengelola sumber informasi
- Keterampilan khusus:

- a) Mengelola siklus hidup informasi secara keseluruhan dari proses penciptaan, pengadaan sampai pemusnahannya.
  - b) Membangun koleksi informasi yang dinamik mengenai sumber informasi berdasarkan pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan pelanggan dan pelajaran yang mereka terima.
  - c) Mendemonstrasikan pengetahuannya tentang format dan isi sumber informasi, termasuk kemampuan menyaring, menyeleksi dan mengevaluasinya secara kritis.
  - d) Mengembangkan isi melalui pengelolaan menggunakan perangkat akses informasi dan kemudian disediakan akses pada sumber-sumber informasi yang diterbitkan baik secara internal maupun eksternal.
  - e) Mendiskusikan mengenai lisensi produk dan pembelian juga layanan informasi yang dibutuhkan.
  - f) Mengembangkan kebijakan informasi untuk institusi/lembaga baik yang diterbitkan secara internal maupun sumber-sumber informasi yang diciptakan secara eksternal dan memberikan saran kepada pelaksanaan kebijakan-kebijakan ini.
- c. Mengelola layanan informasi
- Keterampilan khusus:
- a) Mengembangkan dan mempertahankan layanan portofolio yang *cost-effective* (hemat biaya) bagi pelanggan sesuai dengan aturan strategis institusi pelanggannya

- b) Mengadakan riset pemasaran mengenai perilaku informasi dan masalah terkini juga potensial kelompok pelanggan untuk mengidentifikasi konsep pemecahan masalah terhadap informasi baru atau tambahan untuk pelanggan. Kemudian mengubah konsep-konsep tersebut ke dalam produk dan layanan informasi yang diberikan.
  - c) Meneliti, menganalisis dan mensintesis informasi menjadi jawaban yang akurat atau informasi yang dapat ditindaklanjuti untuk pelanggan, dan memastikan bahwa pelanggan memiliki alat-alat atau kemampuan untuk segera menerapkan hal tersebut.
  - d) Mengembangkan dan menerapkan *metrics* untuk meneruskan ukuran dan nilai informasi yang ditawarkan, dan mengambil aksi yang tepat untuk memastikan relevansi setiap penawaran melalui portofolio.
  - e) Menggunakan pengelolaan berdasarkan *evidence-based* (berbasis bukti) untuk mendemonstrasikan nilai dan mengembangkan sumber dan layanan informasi secara berkelanjutan.
- d. Menggunakan peralatan dan teknologi informasi
- a) Menilai, menyeleksi dan menerapkan alat informasi terkini dan yang sedang berkembang kemudian menciptakan akses informasi beserta solusinya.

- b) Menerapkan keahlian dalam database, pengindeksan, metadata dan analisis beserta sintesa informasi untuk mengembangkan temu-kembali informasi kemudian digunakan oleh institusi/lembaga.
- c) Melindungi informasi privasi dan mempertahankan kesiagaan pelanggan, kemudian respon mereka dalam peluang-peluang baru yang bisa muncul.
- d) Mempertahankan kesadaran dini (*current awareness*) mengenai teknologi baru yang mungkin saat ini kurang relevan tetapi mungkin menjadi peralatan yang relevan sebagai sumber, layanan ataupun aplikasi informasi di masa mendatang.

### 3. Kompetensi Individu

Setiap pustakawan profesional harus mampu:

- a. Mencari tantangan dan memanfaatkan peluang-peluang baru.
- b. Memiliki pola pikir yang luas.
- c. Komunikasi yang efektif.
- d. Mempresentasikan ide-ide dengan jelas dan merundingkannya secara penuh percaya diri dan persuasif.
- e. Menciptakan rekan untuk bekerja sama.
- f. Membangun lingkungan kerja yang saling percaya dan menghargai keberagaman.
- g. Menggunakan pendekatan tim, mengenali keseimbangan dalam bekerja sama, memimpin dan mengikuti.

- h. Mengambil risiko yang sudah diperhitungkan, kemudian menunjukkan keberanian dan keuletan dalam menghadapi pertentangan.
- i. Merencanakan, memprioritaskan dan berfokus pada apa yang penting.
- j. Memaparkan perencanaan karir secara individu.
- k. Berpikir secara kreatif dan inovatif untuk mencari peluang baru atau menciptakan kembali peluang tersebut.
- l. Mengetahui nilai jaringan kerja profesional dan perencanaan karir individu.
- m. Menyeimbangkan antara pekerjaan, keluarga dan kewajiban dalam komunitas/masyarakat.
- n. Tetap positif dan fleksibel dalam perubahan yang berkelanjutan dari waktu ke waktu.
- o. Merayakan pencapaian untuk diri sendiri dan orang lain.

Dengan 3 jenis kompetensi yang telah dijelaskan tersebut yaitu kompetensi inti, kompetensi professional, dan kompetensi individu tersebut dapat kita gunakan acuan dalam mengembangkan peran pustakawan yang baik dan dapat mengembangkan kualitas layanan pada perpustakaan yang dinaunginya.

## **2.3 Relevansi Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Layanan Repository**

Peran pustakawan merupakan tenaga ahli yang memiliki pengalaman dalam melakukan pekerjaan mereka menangani koleksi dan layanan yang ada di perpustakaan. IPI atau Ikatan Pustakawan Indonesia (1998) sebagai organisasi yang menghimpun para pustakawan menyatakan pustakawan adalah:

“Seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan. Pustakawan adalah seorang yang berkarya secara profesional dibidang perpustakaan dan informasi”.

Definisi tersebut juga menjelaskan bagaimana seorang pustakawan merupakan profesi yang diperoleh oleh orang-orang yang telah memiliki pengalaman dalam mengelola dan menangani perpustakaan, mulai dari menangani koleksi yang ada dan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Hal ini juga telah dibahas pada bagian sebelumnya yaitu mengenai bagaimana kegiatan seorang pustakawan yang seharusnya mereka lakukan, kemudian kegiatan yang mereka lakukan tersebut dapat mempengaruhi kualitas layanan pada perpustakaan. Menurut Wykocft (dalam Masruri, 2004: 5) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan seorang pustakawan dalam memberikan layanan pada pelanggan, jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan maka kualitas layanan pada perpustakaan tersebut memiliki persepsi yang baik dan memuaskan. Dan jika kualitas layanan yang diberikan kurang ideal dengan kebutuhan pelanggan, maka persepsi yang timbul akan buruk.

Selanjutnya nilai kualitas layanan perpustakaan telah menjadi agenda yang dipertanyakan sebagai ukuran tradisional untuk ukuran koleksi, jumlah penggunaan, jumlah staf dan ukuran anggaran tidak lagi berlaku dan perhatian masyarakat pada kualitas dan akuntabilitas dalam layanan informasi yang semakin berkembang (Kennel, 1995 dalam Nitecki, 1996). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak hanya dilihat melalui banyaknya jumlah koleksi, penggunaan, staf dan anggaran. Melainkan kualitas layanan dapat dinilai melalui bagaimana peran pustakawan dapat memberikan kebutuhan layanan yang sesuai dengan persepsi ideal para *user*.

Dalam penjelasan tersebut, dapat kita ketahui bahwa agar kualitas layanan tersebut dapat di implementasikan maka peran pustakawan memerlukan kompetensi yang handal. Terutama adanya spesialisasi khusus pada bidang pekerjaan yang ada di perpustakaan seperti spesialisasi teknologi informasi perpustakaan, spesialisasi database ataupun spesialisasi literasi informasi seperti contoh pada profesi dokter yang memiliki spesialisasi masing-masing untuk mempermudah membagi bidang pekerjaan di perpustakaan. Pendit (2008: 8) menyatakan jika sebuah pekerjaan ingin dipandang khusus oleh masyarakat, maka dalam melakukan pekerjaan tersebut harus memiliki pengetahuan, keterampilan dan kompetensi yang dapat diterapkan dalam kebutuhan sosial. Kompetensi ini diperlukan untuk menghadapi fenomena google-isasi yang menyebabkan peran pustakawan kurang diperhatikan oleh masyarakat karena merasa dapat menggunakannya sendiri.



Jika perlu peran pustakawan dapat memperoleh kompetensi tersebut, dalam upaya untuk mengembangkan potensi perpustakaan. Persepsi pelanggan/masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pelanggan tentu saja akan meningkatkan minat kunjungan masyarakat untuk datang ke perpustakaan dan menggunakan pelayanan yang disediakan oleh perpustakaan tersebut. Dengan meningkatnya hasil tersebut maka dapat dipastikan bahwa perpustakaan tersebut sudah dikenal oleh masyarakat-masyarakat sekitar. Hal ini tentu saja juga mempengaruhi kualitas layanan *repository* yang ada pada perpustakaan tertentu, karena pada perpustakaan perguruan tinggi mengelola informasi yang berasal dari skripsi mahasiswa, disertasi ataupun karya ilmiah dosen yang merupakan karya local (*local contents*) sivitas akademika pada perguruan tinggi tersebut.

Hal ini disebabkan oleh perkembangan pada teknologi informasi dan komunikasi dalam bentuk internet, yang memberikan dampak besar pada setiap kegiatan sehari-hari manusia dan salah satunya pada perpustakaan. Perpustakaan sedikit demi sedikit mulai beralih pada internet yang dapat menawarkan kecepatan, ketepatan dalam penelusuran informasi. Melalui perkembangan teknologi tersebut tentunya menjadikan perpustakaan akses yang lebih mudah, di mana perpustakaan menjadi bagian dari *open access* di Indonesia. Suber (2013) sendiri menjelaskan tentang *open access* atau OA yang merujuk kepada cara akses untuk publikasi koleksi digital *online*, lebih praktis, dan tidak mempermasalahkan hak cipta beserta aturan lisensinya. Kemudian memunculkan konsep baru berupa konsep Perpustakaan Digital. Menurut Lynch (dalam Armstrong, 2013), *repository* adalah

satu set layanan yang ditawarkan oleh universitas kepada anggota masyarakat untuk pengelolaan dan penyebaran materi digital yang dibuat oleh lembaga dan anggota masyarakat. Hal ini berdasarkan pada komitmen organisasi terhadap pengelolaan bahan-bahan digital, antara lain pelestarian jangka panjang serta organisasi kemudian akses ataupun distribusi yang tepat. Repository sendiri dapat diunduh dari luar institusi yang merupakan bentuk *repository* digital. *Repository* digital adalah mekanisme dalam mengelola dan menyimpan konten digital yang dapat dipercaya antara lain adalah *repository* subjek, kelembagaan ataupun komersial.

Berbagai macam koleksi dapat dimasukkan dalam *repository* digital untuk pengguna. Ini merupakan kemampuan teknis dan kebijakan administratif yang memberikan keputusan untuk jenis bahan apa saja yang masuk ke dalam *repository*. Biasanya dalam isi tersebut mencakup output penelitian seperti artikel jurnal atau hasil penelitian, e-tesis, objek e-learning, dan bahan ajar, serta data administrasi (Shoeb, 2009). Shoeb (2009) menambahkan bahwa beberapa *repository* mengambil koleksi tertentu seperti tesis atau makalah jurnal yang diambil dari karya-karya ilmiah yang terbaik hasil dari lembaga tersebut. Konten dari isi digital tersebut juga memiliki bagian-bagian yang berupa file dan objek yang kompleks lainnya. Repositori digital tidak sekadar membutuhkan koleksi yang terorganisir dari konten digital. Karena hal-hal tersebut juga memerlukan agar konten dapat diakses dan didistribusikan seluas mungkin untuk pengguna di seluruh dunia, salah satunya dengan cara Manajemen akses dan kontrol yang merupakan salah satu perhatian utama bagi penyedia konten pada Internet. Tanpa

adanya akses yang tepat, maka integritas informasi tidak dapat terjamin karena dengan adanya metode yang diberikan berbeda yang dilakukan oleh penyedia konten untuk memberikan aksesibilitas yang lebih baik kepada pengguna.

Manfaat dari *IR (Institutional Repository)* adalah untuk mengumpulkan karya ilmiah dalam suatu tempat agar mesin pencari seperti Google dan lainnya dapat lebih mudah menemukan karya-karya tersebut, sebagai bagian sarana promosi, kemudian dapat menyebar luaskan karya sivitas akademika dengan lebih mudah kapanpun dan dimanapun itu (Sutejo, 2014). Melalui pernyataan tersebut *repository* dapat mendukung penyebaran hasil penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa ataupun dosen, yang dapat mempengaruhi meningkatnya peringkat perguruan tinggi tersebut. Karena itu masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen *repository* yang ditinjau dari sisi layanannya. Bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen layanan repositori dari perguruan tinggi tersebut. Koleksi repositori sendiri adalah koleksi digital yang kemudian mengindikasikan bahwa repositori yang dikaji dalam penelitian ini khususnya layanan repositori digital pada perpustakaan perguruan tinggi atau *Digital Institutional Repository (IR)*.

Peran pustakawan tentunya dapat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan yang dapat diberikan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan mereka. Karena dengan adanya kualitas layanan yang baik tentunya memberikan persepsi layanan yang dapat dipercaya dan diunggulkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan/masyarakat. Kualitas layanan yang baik juga menentukan peran pustakawan yang berkompeten, kompeten yang dimaksud adalah mereka yang

memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang lebih dalam mengenai perpustakaan agar kinerja mereka dapat memenuhi standard pada perpustakaan dan universitas atau induk institusi/lembaga yang dinaunginya. Dengan kualitas layanan beserta dengan peran pustakawan yang berkompeten tentunya dapat mendorong nilai dan peringkat perpustakaan tertentu, dikarenakan pelanggan merasa lebih nyaman untuk menggunakan pelayanan yang perpustakaan yang mereka gemari. Hal ini juga tentunya mempengaruhi dalam aksesibilitas konten dan pendistribusian koleksi-koleksi perpustakaan untuk seluruh pengguna dengan lebih baik yang dipengaruhi oleh kompetensi pustakawan yang kemudian berpengaruh pada kualitas layanan repositori Universitas Indonesia.