

## STRATEGI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI DALAM MENERAPKAN LIBRARY 2.0

**Moh Safii**

Prodi Ilmu Perpustakaan Universitas Negeri Malang  
Email: moh.safii@um.ac.id

**Zulfikar Zen**

Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi Universitas Indonesia  
Email: zzen51@yahoo.com

**Nina Mayesti**

Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi Universitas Indonesia  
Email: nina.mayesti@ui.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat keterlibatan (*Engagement Rate*) perpustakaan perguruan tinggi dan menganalisis strategi perpustakaan perguruan tinggi dalam menerapkan Library 2.0 serta untuk mengidentifikasi hambatan perpustakaan perguruan tinggi dalam menerapkan Library 2.0. Pendekatan dalam tesis ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus komparatif. Hasil perhitungan tingkat keterlibatan didapatkan Perpustakaan Universitas Indonesia menempati urutan pertama, Perpustakaan Universitas Gadjah Mada pada urutan kedua serta Perpustakaan Universitas Airlangga pada urutan ketiga. Penelitian ini memilih Perpustakaan UI dan Perpustakaan Unair menjadi lokasi penelitian, dimana menghasilkan penelitian bahwa kedua perpustakaan telah memiliki strategi dalam penerapan Library 2.0 yang diurai menurut komponen pembentuk Library 2.0 yaitu partisipasi pengguna, web 2.0, perpustakaan dan layanan, evaluasi dan kerjasama. Temuan yang lain kedua perpustakaan memiliki strategi yang sama, di sisi lain ada juga strategi yang berbeda. Ketika salah satu komponen lemah maka komponen lain lebih diperkuat.

**Kata Kunci:** Library 2.0, strategi perpustakaan, tingkat keterlibatan, hambatan, perpustakaan perguruan tinggi.

### Abstract

This study aimed to analyze the Engagement Rate academic library and to analyze strategies in implementing Library 2.0 as well as to identify barriers in applying Library 2.0. The approach in this research uses a qualitative with a comparative case study method. The Engagement Rate results University of Indonesia Library ranks first, Gadjah Mada University Library in the second and Airlangga University Library on the third. This study University of Indonesia Library and the Airlangga University Library where research was conducted, which resulted in research that both libraries have had strategies in the application of Library 2.0 which is parsed by forming components Library 2.0 is user participation, Web 2.0, perpustakaan and services, evaluation and cooperation. Another finding is that both libraries have the same strategy, on the other hand there are also different strategies. When one component is weak then the other components further strengthened.

**Keywords:** Library 2.0, academic library strategies, engagement rate, obstacle, academic library

## PENDAHULUAN

Masuknya teknologi ke dalam kehidupan manusia tidak dapat dielakkan lagi. Banyak hal yang pada awalnya dikerjakan manusia sudah tergantikan secara sistematis dengan teknologi. Tak terkecuali dalam dunia perpustakaan. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan

jenis perpustakaan yang cepat berkembang daripada jenis perpustakaan yang lain. Di lain itu perpustakaan perguruan tinggi makin menghadapi tantangan yang sulit. Sisi positifnya pekerjaan pustakawan yang manual, sudah tergantikan dengan otomasi. Sehingga otomasi menjadikan pengguna semakin mudah melakukan penelusuran dan pustakawan dapat bekerja secara efektif dan efisien. Penerapan teknologi dalam perpustakaan perguruan tinggi tidak sekedar otomasi, banyak hal yang bisa dilakukan dengan menggabungkan antara konsep perpustakaan dengan teknologi. Perubahan cara pandang perpustakaan terhadap teknologi berubah semenjak Michael Casey mencetuskan istilah Library 2.0 sekitar tahun 2005 (Casey dan Savastinuk, 2007) dimana istilah Library 2.0 diturunkan dari Web 2.0.

Bentuk adaptasi perpustakaan perguruan tinggi terhadap perkembangan teknologi masuk dalam payung besar konsep Library 2.0. Konsep ini menekankan pelayanan kepada para pengguna dengan melihat apa yang dikehendaki pengguna. Seperti era saat ini, hampir semua tidak asing dengan teknologi, maka pengguna didekati perpustakaan melalui teknologi juga. Contoh konkrit sebuah penelitian di Universitas Benin di Nigeria, dimana perpustakaan memanfaatkan facebook sebagai alat untuk menyampaikan informasi kepada penggunanya. Sebanyak 77% responden menyatakan sangat setuju (Strongly Agree) bahwa informasi yang disampaikan melalui facebook dan langkah tersebut sangat memuaskan (Very Satisfied) (Ofili, 2014). Di Indonesia penggunaan media sosial kurang diminati oleh perpustakaan, padahal banyak penelitian yang memberikan kesimpulan bahwa media sosial ialah media komunikasi yang tepat untuk menjangkau pengguna lebih baik. Noor (2014) menyatakan bahwa perpustakaan akademik di Indonesia masih sedikit yang menyadari potensi dari media sosial seperti twitter dan tidak memanfaatkannya. Banyak faktor yang mempengaruhi diantaranya ialah ketidaktahuan pustakawan dan keengganan untuk menggunakan cara baru berkomunikasi.

Alat (*tool*) yang sering digunakan untuk berkomunikasi dalam konsep Library 2.0 ialah sosial software (Snee, 2008). Media sosial sebagai salah satu jenis *sosial software*, menjadi andalan saat ini untuk dapat mengoptimalkan pelayanan perpustakaan. Setelah dicetuskannya konsep Library 2.0, sejak itu banyak penelitian yang membahas tentang penyebaran informasi dan layanan lainnya menggunakan alat seperti media sosial. Misalnya seperti Facebook, Twitter, Instagram, Youtube dsb, menjadi alat bantu yang sangat bermanfaat. Akan tetapi meski penelitian tentang Library 2.0 berkembang baik di jurnal-jurnal luar negeri namun sedikit sekali yang menjadi bahasan menarik di Indonesia. Biasanya peneliti di Indonesia tidak membahas Library 2.0 secara menyeluruh. Padahal di lapangan yang dibutuhkan oleh pustakawan ialah sesegera mungkin hasil penelitian yang telah teruji bermanfaat bagi perpustakaan perguruan tinggi dan penggunanya. Bagaimana caranya antara perpustakaan perguruan tinggi dan penggunanya menjadi dekat. Mengingat berkembangnya internet yang semakin murah, muncul kekhawatiran minimnya kunjungan pengguna untuk datang ke perpustakaan. Semua materi disajikan secara luas melalui mesin pencari.

Library 2.0 memberikan cara pandang yang benar untuk mengelola perpustakaan dengan tidak mengkambinghitamkan teknologi, tetapi memanfaatkannya untuk kepentingan perpustakaan. Faktanya perkembangan Library 2.0 di Indonesia sulit sekali untuk diukur dan minim sekali hasil penelitian yang memberikan kontribusi penting bagaimana menerapkan konsep Library 2.0 dengan baik. Padahal jika dilihat pada jurnal penelitian luar negeri, penelitian tentang Library 2.0 memberikan kontribusi nyata tidak sekedar kajian teori. Konsep

Library 2.0 berusaha untuk mengawinkan antara perpustakaan dengan teknologi. Pustakawan dibuat untuk semakin kreatif dengan membekali dirinya untuk mampu beradaptasi dengan teknologi.

Minimnya kajian tentang Library 2.0 secara praktis turut serta berperan dalam stagnasi dunia perpustakaan di Indonesia. Penulis melihat taraf perpustakaan di Indonesia masih berfikir bagaimana sebanyak mungkin pengguna datang ke perpustakaan. Padahal konsep tersebut sangat kuno karena perpustakaan menjadi pasif dan berharap pengguna menjadi aktif. Paradigma seperti ini harus segera ditinggalkan. Belum lagi pendapat yang menyatakan bahwa Library 2.0 tidak seimbang penerapannya antara negara maju dan berkembang. Dengan kata lain di negara maju Library 2.0 telah diterapkan dengan baik, sedangkan di negara berkembang konsep Library 2.0 masih dianggap hal yang baru (Esse, 2013). Itu didukung dari hasil riset berupa jurnal atau artikel yang menceritakan kesuksesan penerapan Library 2.0 hanya dikeluarkan oleh negara maju saja.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan perpustakaan perguruan tinggi karena perpustakaan menghadapi tantangan yang berat berhadapan dengan pengguna yang menginginkan informasi kompleks, tidak hanya buku, tetapi bisa berupa artikel, baik melalui jurnal tercetak atau online. Melayani pengguna jasa yang lahir di era digital akan memacu perpustakaan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik. Bagaimana tidak, sekarang ini perpustakaan dianggap bukan tempat utama untuk mencari informasi, pengguna cenderung memilih mesin pencari (Anna, 2015). Oleh karena itu perlu untuk memaksimalkan peran perpustakaan perguruan tinggi dengan konsep Library 2.0 demi meningkatkan mutu pendidikan. Dalam penelitian ini yang menjadi rumusan masalah bagaimana strategi perpustakaan perguruan tinggi negeri dalam menerapkan Library 2.0. Dengan rumusan masalah tersebut diharapkan tercapai tujuan penelitian yaitu menganalisis tingkat keterlibatan (*Engagement Rate*) perpustakaan perguruan tinggi dengan mengukur partisipasi pengguna melalui akun media sosial facebook dan twitter perpustakaan, menganalisis strategi yang dilakukan perpustakaan perguruan tinggi negeri dalam menerapkan Library 2.0, mengidentifikasi hambatan perpustakaan perguruan tinggi dalam menerapkan Library 2.0.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus kolektif. Studi kasus kolektif menyangkut kasus majemuk (lebih dari satu kasus) dan studi kasus jenis ini sering disebut sebagai studi kasus komparatif (Poerwandari, 2005). Penentuan lokasi penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Pemilihan teknik pengambilan sampel dengan cara ini semata-mata untuk mendapatkan lokasi yang kaya informasi. Untuk memulai penentuan lokasi, maka perlu dilakukan kriteria terlebih dahulu. Langkah pertama merangking dari 100 (seratus) akun media sosial resmi perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia. Data akun media sosial tersebut diambil dari peringkat 100 (seratus) pertama perolehan rangking Webometric Perguruan Tinggi Indonesia edisi Januari 2015. Dari proses perangkingan tersebut, penulis menghitung berdasarkan *Engagement Rate* atau tingkat keterlibatan. Diperoleh 3 (tiga) terbesar, rangking pertama yaitu UPT Perpustakaan Universitas Indonesia di Jakarta, UPT Perpustakaan Universitas Gajahmada di Jogjakarta dan UPT Perpustakaan Universitas Airlangga di Surabaya. Untuk lokasi penelitian penulis memilih Perpustakaan UI dan Perpustakaan Unair. Pemilihan kedua perpustakaan

tersebut didasarkan pada survey yang dilakukan APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) pada tahun 2015 bahwa Jakarta dan Surabaya sebagai kota dengan pengguna internet terbesar di Indonesia

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Perangkingan berdasarkan Tingkat Keterlibatan (*Engagement Rate*)

Selain untuk menentukan perpustakaan sebagai tempat penelitian juga ingin mengukur seberapa besar partisipasi pengguna melalui media sosial facebook dan twitter. Casey dan Savastinuk (2007) menyatakan bahwa salah satu komponen wajib dalam Library 2.0 ialah partisipasi pengguna. Alasan digunakannya media sosial facebook dan twitter karena penggunaan kedua media sosial tersebut sangat tinggi di Indonesia. Menurut Yamani (2012) potensi besar penggunaan media sosial di Indonesia terlihat pada fakta tahun 2012 bahwa Indonesia menjadi negara terbesar keempat pengguna facebook, di tahun yang sama menempati urutan ke lima pengguna twitter terbesar di dunia. Sedangkan pengguna media sosial terbesar tersebut berada pada kalangan muda Indonesia yang oleh Miller (2012) disebut bahwa pemuda Indonesia lebih cepat beradaptasi dengan media sosial. Sehingga dengan melihat perpustakaan perguruan tinggi yang memang mahasiswa dari segi umur ialah pemuda, maka cara menghitung partisipasi pengguna melalui media sosial sangat tepat. Berikut ini alur yang digunakan dalam melakukan perangkingan :

- a) Mengambil data perguruan tinggi yang dijadikan sampling perhitungan. Diambil 100 perguruan tinggi, untuk memudahkan data tersebut diambil dari hasil rangking Universitas di Indonesia berdasarkan Webometric Januari 2015 .
- b) Setelah data perguruan tinggi didapatkan, masing-masing website resmi perguruan tinggi tersebut dibuka untuk kemudian dicari halaman website resmi perpustakaan yang tertulis dalam web induk perguruan tinggi.
- c) Mengambil akun resmi twitter dan facebook perpustakaan dari website perpustakaan yang didapatkan pada langkah diatas.
- d) Setelah akun facebook didapatkan, dihitung Tingkat Keterlibatan dengan cara mengakumulasi jumlah like, share, comment. Sedangkan untuk twitter dengan mengakumulasi jumlah mention, reply, retweet, favorit. Dari hasil keduanya kemudian dijumlahkan, hasil total tersebut diurutkan. Perhitungan dilakukan dengan batasan semenjak akun media sosial tersebut dibuat sampai tanggal 5 Maret 2015.

Dari proses diatas, banyak perpustakaan perguruan tinggi yang tidak memiliki akun media sosial. Ada juga yang memiliki akun media sosial tetapi tidak mencantumkan dalam website perpustakaan. Dari perguruan tinggi yang dijadikan *sampling* dapat diidentifikasi sebanyak 55 perguruan tinggi negeri dan sisanya 45 perguruan tinggi swasta. Perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki akun facebook sebanyak 23 dan sisanya 77 perpustakaan perguruan tinggi tidak memilikinya. Sedangkan untuk twitter sebanyak 22 perpustakaan memilikinya, sisanya 78 perpustakaan tidak memiliki akun twitter. Dari data tersebut banyak perpustakaan masih belum menggunakan media sosial padahal potensinya sangat besar. Menurut Vanwynsberghe (2014) media sosial berperan penting bagi perpustakaan untuk menyebarkan informasi kepada penggunanya. Penggunaan media sosial juga untuk melakukan promosi perpustakaan serta memberi ruang bagi pengguna untuk berpartisipasi (Chinwe, 2012). Tabel 1 di bawah ini sepuluh besar hasil perangkingan berdasarkan tingkat keterlibatan.

**Tabel 1. Hasil peringkat 10 besar**

No	Universitas	Engagement Rate Facebook	Engagement Rate Twitter	Total Engagement
1	Universitas Indonesia	928	3012	3940
2	Universitas Gadjah Mada	1989	1311	3300
3	Universitas Airlangga	455	2209	2664
4	Universitas Andalas	2229	0	2229
5	Universitas Syiah Kuala	1541	104	1645
6	Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta	899	466	1365
7	STIKOM Surabaya	575	727	1302
8	Universitas Dian Nuswantoro	1172	0	1172
9	Universitas Kristen Satya Wacana	0	1076	1076
10	Universitas Telkom	846	142	988

**Komponen-komponen pembentuk Library 2.0**

Strategi di bawah ini didapatkan melalui wawancara dan analisa dokumen serta pengamatan langsung.

**A. Partisipasi Pengguna**

Strategi Perpustakaan Universitas Indonesia dan Perpustakaan Universitas Airlangga didapat perbandingan sebagai berikut :

**Tabel 2. Perbandingan strategi komponen partisipasi pengguna**

No	Strategi Partisipasi Pengguna	Perpustakaan Universitas Indonesia	Perpustakaan Universitas Airlangga
1	Menggunakan media sosial karena tren	Ya	Ya
2	Admin twitter memiliki <i>passion</i> dan terlatih	Ya	Ya
3	Memiliki trik untuk menggaet partisipasi melalui media sosial	Ya	Ya
4	Mencetak dan menempel partisipasi di twitter melalui madding perpustakaan	Tidak	Ya
5	Memperbanyak kegiatan perpustakaan yang melibatkan	Tidak	Ya

	pengguna		
6	Merekap masukan dan membawa ke dalam rapat	Ya	Ya
7	Pengumuman kegiatan melalui speaker	Tidak	Ya
8	Menyelipkan akun media sosial pada kegiatan Mahasiswa Baru	Ya	Ya
9	Kertas Ekspresi	Tidak	Ya
10	Menyediakan layanan partisipasi pengguna pada web perpustakaan	Ya	Tidak
11	Inisiatif	Ya	Ya
12	Roadshow	Ya	Tidak
13	Pertemuan dengan peminjam terbanyak	Tidak	Ya

Dari analisa kedua strategi diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa Perpustakaan Universitas Airlangga masih berusaha keras untuk menarik pengguna agar masuk ke dalam perpustakaan, agar pengguna memanfaatkan segala sumber daya yang ada. Berbeda dengan Perpustakaan Universitas Indonesia, tanpa perlu melakukan promosi segenar yang dilakukan Perpustakaan Universitas Airlangga-pun pengguna sudah banyak berdatangan. Dari hasil analisa selama penelitian ini, masa promosi seperti yang dilakukan Perpustakaan Universitas Airlangga bagi Perpustakaan Universitas Indonesia sudah lewat, sehingga yang dilakukan Perpustakaan Universitas Indonesia dari sisi partisipasi pengguna ialah dengan melayani pengguna sebaik-baiknya, setiap pertanyaan, keluhan dijawab dan diselesaikan dengan sebaik-baiknya melalui twitter, email atau melalui kegiatan tatap langsung dengan pengguna.

Mengutip pendapat Buono dan Kordeliski (2013) keberhasilan penggunaan media sosial di perpustakaan bergantung pada tujuan, organisasi, ketrampilan individu sebagai admin serta perencanaan. Kedua perpustakaan sama-sama memiliki tujuan yang jelas, memiliki struktur organisasi sebagai humas, kemampuan dalam penguasaan media sosial dan memiliki perencanaan yang matang dibuktikan dengan kesadaran perpustakaan menggunakan media sosial sebagai alat partisipasi pengguna selain itu bertambahnya jumlah follower akun media sosial menjadi salah satu bukti juga keberhasilan penggunaan media sosial. Karena jika pengguna merasa tidak mendapat manfaat maka tidak akan ada banyak follower di akun media sosial tersebut.

## **B. Web 2.0**

Sebelum mengurai strategi pada komponen Web 2.0, terlebih dahulu akan dilakukan pengecekan aplikasi Web 2.0 apakah yang sudah diterapkan pada website perpustakaan.

**Tabel 3. Perbandingan aplikasi Web 2.0 pada website Perpustakaan Universitas Indonesia dan Perpustakaan Universitas Airlangga**

No	Aplikasi Web 2.0 di Perpustakaan	Perpustakaan Universitas Indonesia	Perpustakaan Universitas Airlangga
1	Blog	Belum ada	Belum ada
2	Wiki	Belum ada	Belum ada
3	OPAC versi Web 2.0	Ada menu <i>review</i> /ulasan koleksi	Belum ada
4	Photo Sharing (Flickr, Instagram dll)	Belum ada	Ada
5	Sosial Networking (Facebook, Twitter dll)	Ada	Ada
6	Youtube / Vodcast	Ada	Ada

Kedua perpustakaan memiliki strategi yang sama yaitu keduanya memiliki humas dan unit teknologi informasi. Tetapi Perpustakaan Universitas Indonesia memiliki keunggulan daripada Perpustakaan Universitas Airlangga. Perpustakaan Universitas Airlangga hanya memanfaatkan media sosial dan youtube sedangkan Perpustakaan Universitas Indonesia seperti itu ditambah dengan pengguna dapat memberikan ulasan pada bahan koleksi di OPAC. Adanya ulasan atau review pada OPAC merupakan salah satu bentuk penerapan dari Web 2.0 dimana pengguna perpustakaan dapat berkontribusi pada bahan koleksi untuk dapat berbagai informasi pada pengguna yang lain.

### C. Perpustakaan dan Layanan

Perbandingan strategi kedua perpustakaan dalam kaitannya dengan Perpustakaan dan Layanan dijabarkan dalam tabel 4 di bawah ini.

**Tabel 4. Perbandingan tersedianya layanan online pada Perpustakaan Universitas Indonesia dan Perpustakaan Universitas Airlangga**

Strategi	Perpustakaan Universitas Indonesia	Perpustakaan Universitas Airlangga
Pendidikan Formal dan Pelatihan	Ada	Ada
System Librarian	Ada	Ada
Komunikasi Pustakawan	Ada	Ada
Layanan Tersedia via Online	Ada	Ada
Fasilitas Perpustakaan / <i>Learning Commons</i>	Ada	Ada

Perpustakaan Universitas Indonesia dan Perpustakaan Universitas Airlangga mempunyai banyak kesamaan dalam kaitannya dengan Perpustakaan dan Layanan walau ada beberapa yang berbeda. Perpustakaan Unair dan Perpustakaan Universitas Indonesia sama-sama mendukung pustakawan untuk lanjut ke jenjang yang lebih tinggi. Tetapi dari sisi pendanaan Perpustakaan Universitas Indonesia lebih kreatif dalam mencarikan dana sehingga menurut narasumber ada 4 pustakawan yang lanjut ke tingkat lebih tinggi dengan sumber pendanaan melalui keuangan perpustakaan. Sedangkan Perpustakaan Universitas Airlangga untuk pendanaan diserahkan pada mekanisme beasiswa dari pemerintah. Untuk system librarian kedua perpustakaan memiliki pustakawan khusus untuk itu. Dengan latar belakang pendidikan perpustakaan dan di bidang teknologi informasi kedua mempunyai tanggung jawab untuk mengawal teknologi informasi di perpustakaan masing-masing.

Kedua perpustakaan sama-sama menggunakan alat Web 2.0 yaitu facebook, whatsapp untuk berkomunikasi dengan pustakawan. Perpustakaan Universitas Indonesia memiliki layanan yang bisa diakses secara online mulai dari perpanjangan, pertanyaan rujukan, akses jurnal yang dilanggan perpustakaan melalui jaringan di luar jaringan Kampus Universitas Indonesia, serta koleksi digital yang bisa diunduh. Perpustakaan Universitas Airlangga masih belum masuk ke ranah online untuk semua layanan, untuk perpanjangan buku, pengguna harus datang ke perpustakaan, termasuk untuk akses jurnal harus dari jaringan Kampus Universitas Airlangga atau yang tanpa itu menggunakan password yang setiap bulan dikirim melalui email. Untuk fasilitas perpustakaan, keduanya sama-sama memahami tentang Learning Commons. Sengaja disediakan fasilitas yang mendukung kegiatan belajar dan diskusi pengguna perpustakaan. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Houghton-John (2005) secara sederhana Library 2.0 bisa diartikan bagaimana gedung perpustakaan (physical) dan layanan online (virtual) lebih interaktif, kolaboratif dan memenuhi kebutuhan pengguna. Indikasinya banyak pengguna datang ke perpustakaan memanfaatkan setiap sudut ruang perpustakaan untuk kegiatan akademik begitu pula pada layanan online pengguna dapat saling berinteraksi baik antar pengguna dan antar pengguna dengan pustakawan.

#### **D. Evaluasi**

Perpustakaan Universitas Airlangga dalam melakukan evaluasi dengan cara *benchmarking* ke berbagai perpustakaan perguruan tinggi dalam dan luar negeri (NLB dan NTU Singapura). Sedangkan Perpustakaan Universitas Indonesia melakukan *benchmarking* ke perpustakaan perguruan tinggi di luar negeri. *Benchmarking* tersebut memang dikhususkan atau sengaja sembari menghadiri kongresi perpustakaan yang diselenggarakan semisal CONSAL, IFLA dan ALA. Selain itu Perpustakaan Universitas Airlangga melakukan evaluasi dengan menyebarkan angket. Sedangkan Perpustakaan Universitas Indonesia responsif terhadap masukan atau kritikan, dengan menyebarkan kuisioner melalui *Google Form*. Perbedaan yang mencolok pada kedua strategi disini ialah pada *scope*. Jika Perpustakaan Unair lebih banyak pada *scope* nasional, Perpustakaan Universitas Indonesia *benchmarking* ke luar negeri. Hal yang membedakan dalam evaluasi ini ialah dilibatkannya dosen Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi Universitas Indonesia untuk berdiskusi dengan pustakawan membicarakan berbagai macam permasalahan dan mencari solusi. Ini yang membuat Perpustakaan Universitas Indonesia tetap *update* terhadap perubahan dan menerima evaluasi



dari intelektual dibidangnya.

**Tabel 5. Perbandingan strategi evaluasi pada Perpustakaan Universitas Indonesia dan Perpustakaan Universitas Airlangga**

<b>Strategi</b>	<b>Perpustakaan Universitas Indonesia</b>	<b>Perpustakaan Universitas Airlangga</b>
Studi Banding / Benchmarking	Ada <i>scope</i> luar negeri	Ada <i>scope</i> dalam dan luar negeri
Kuisioner/Survey	Ada	Ada
Diskusi dengan dosen Ilmu Perpustakaan	Ada	Tidak ada

### **E. Kerjasama**

Perpustakaan Universitas Airlangga bekerjasama dengan berbagai pihak diantara Direktorat Sistem Informasi untuk keperluan teknologi informasi, Kedutaan Amerika Serikat dan IFI-Campus France serta PT Telkomsel. Kerjasama tersebut dilakukan semata-mata untuk menjaga teknologi informasi agar tetap stabil dan *updates* serta untuk menyediakan tempat yang nyaman bagi pengguna untuk menambah wawasan dan diskusi (*Flash Lounge*). Sedangkan Perpustakaan Universitas Indonesia secara internal karena memang tugas dari PPSI sebagai pelayan sistem informasi Universitas Indonesia maka kerjasama keduanya terjalin sesuai tupoksi (Tugas Pokok dan Fungsi) masing-masing.

### **HAMBATAN DALAM MENERAPKAN LIBRARY 2.0**

Perpustakaan Universitas Indonesia memiliki hambatan yaitu ketika ingin menyediakan layanan *chat* 24 jam maka itu tidak mungkin dilakukan secara administratif karena pegawai yang bekerja harus melakukan absensi sidik jari datang langsung ke gedung perpustakaan terlebih dahulu. Ide ini muncul karena pustakawan ingin melayani pengguna tidak hanya pada jam kerja tetapi ketika sedang berada di rumah atau ketika libur kerja. Selain itu Perpustakaan Universitas Indonesia mengalami kendala ketika terjadi keluhan terhadap fasilitas gedung melalui akun twitter. Perpustakaan Universitas Indonesia cukup responsif karena begitu mendapat keluhan langsung mengajukan permasalahan tersebut ke bagian umum dan fasilitas yang terdapat di rektorat. Selanjutnya bagian umum dan fasilitas tersebutlah yang mengatasi permasalahan tersebut. Hambatan yang lain ketika terjadi pergantian admin media sosial, tidak ada petunjuk jelas bagaimana mengoperasikan akun media sosial tersebut. Sehingga admin yang baru harus belajar dari admin sebelumnya dan mempelajari bagaimana mengelola media sosial perpustakaan.

Perpustakaan Universitas Airlangga memiliki hambatan yang berbeda dimana kepindahan pegawai yang memiliki latar belakang di bidang teknologi informasi dan yang merintis teknologi di Perpustakaan Universitas Airlangga telah dipindahkan ke bagian Direktorat Sistem Informasi. Ini tentu membuat pustakawan yang ditinggalkan sampai saat ini terkendala karena kemampuan dan pengalaman masih belum memadai untuk mengawal teknologi informasi di Perpustakaan Universitas Airlangga.

## PENUTUP

### Simpulan

- a. Perpustakaan Universitas Indonesia berdasarkan rangking Tingkat Keterlibatan (*Engagement Rate*) menempati urutan pertama, sedangkan pada urutan kedua Perpustakaan Universitas Gadjah Mada dan Perpustakaan Universitas Airlangga di urutan ketiga.
- b. Dari berbagai strategi yang dilakukan Perpustakaan Universitas Indonesia dan Perpustakaan Universitas Airlangga, ketika ada salah satu komponen lemah atau tidak memberikan kontribusi lebih dari yang diharapkan, maka komponen lain lebih dimaksimalkan. Dari penelitian ini juga didapat bahwa komponen yang begitu memberi perubahan besar terhadap Perpustakaan Universitas Airlangga ialah komponen evaluasi pada strategi *benchmarking*. Dari evaluasi ini akan mempengaruhi komponen-komponen yang lain. Sehingga cara Perpustakaan Universitas Airlangga melakukan *benchmarking* bisa ditiru oleh perpustakaan lain jika ingin mengubah menjadi perpustakaan yang lebih baik. Kegiatan *benchmarking* yang dilakukan selama tahun 2014 memberi manfaat dan mampu mengevaluasi Perpustakaan Universitas Airlangga untuk menjadi lebih baik. Komponen yang sangat berpengaruh bagi perpustakaan Universitas Indonesia ialah partisipasi pengguna, perpustakaan dan layanan. Kedua komponen tersebut menjadi ujung tombak Perpustakaan Universitas Indonesia untuk fokus mendengarkan pengguna dan melayani pengguna. Penelitian ini juga membuktikan bahwa Web 2.0 belum sepenuhnya diterapkan di kedua perpustakaan. Tetapi penggunaan media sosial yang merupakan bagian dari Web 2.0 bisa diperkuat agar perpustakaan mendapatkan masukan dari pengguna.
- c. Hambatan yang muncul di kedua perpustakaan secara garis besar adalah birokrasi. Bagi Perpustakaan Universitas Airlangga kepindahan staf yang sejak lama memiliki kemampuan dalam bidang *hardware* dan jaringan kemudian ditarik ke unit lain menjadi hambatan sampai sekarang. Karena staf yang sekarang belum memiliki kemampuan yang memadai. Bagi Perpustakaan Universitas Indonesia kerusakan gedung yang tidak segera diperbaiki menjadi hambatan dan komplain dari pengguna perpustakaan. Lamanya perbaikan pelaporan kerusakan gedung dari pihak Perpustakaan Universitas Indonesia tidak segera diperbaiki. Hambatan lain yang sama-sama muncul ialah tidak adanya Prosedur Operasi Standar dalam pengelolaan media sosial.

### Saran

- a. Perpustakaan Universitas Airlangga hendaknya mengoptimalkan kelima komponen pembentuk Library 2.0. Untuk saat ini Perpustakaan Universitas Airlangga sangat optimal dalam komponen partisipasi pengguna, evaluasi dan kerjasama. Sedangkan untuk komponen Perpustakaan dan Layanan, khusus pada layanan masih tidak banyak tersedia via *online*. Padahal pengguna Perpustakaan Universitas Airlangga sangat potensial untuk dapat memanfaatkan layana secara *virtual*. Di Era saat ini, seharusnya

perpustakaan menyediakan pelayanan secara *virtual* misalnya perpanjangan buku, pertanyaan rujukan via email atau *chat librarian* dan akses jurnal yang tidak dibatasi oleh IP Address semisal menggunakan *Ezproxy*. Terkait dengan Web 2.0 hendaknya direncanakan dengan matang apabila ingin memperbaharui website perpustakaan kemudian dirumuskan dengan baik jika ingin mengimplementasikan fitur Web 2.0, perencanaan matang tersebut harus didukung dengan sumber daya yang memadai dan kemampuan di bidang teknis serta kerjasama yang intens dengan pihak Direktorat Sistem Informasi. Selain itu Perpustakaan Universitas Airlangga hendaknya mengadakan diskusi dengan dosen-dosen Jurusan Ilmu Perpustakaan Universitas Airlangga untuk mendapatkan masukan dan *sharing* tentang permasalahan perpustakaan sebagai bentuk evaluasi sekaligus *benchmarking*.

- b. Perpustakaan Universitas Indonesia memiliki modal yang kuat yaitu pengguna yang kritis dan terbiasa dengan media sosial serta gedung perpustakaan yang representatif (*learning commons*) disertai sumber daya manusia yang memadai. Perpustakaan Universitas Indonesia yang ingin mewujudkan visi Universitas Indonesia menjadi Universitas Riset Kelas Dunia, maka harus aktif menggerakkan kelima komponen secara bersamaan. Ibarat roda, maka roda tersebut tidak boleh berhenti satu atau sebagian. Harus terus berjalan kelima komponen tersebut agar sampai ke tujuan.
- c. Bagi Perpustakaan Perguruan Tinggi yang ingin menerapkan Library 2.0, ada beberapa saran penting dari hasil penelitian ini yaitu :
  - 1) Komponen Evaluasi terutama *benchmarking* harus diketahui dan dipahami oleh semua staf Perpustakaan. Perpustakaan harus mengagendakan untuk melakukan *benchmarking*. Setelah mendapat gambaran dari perpustakaan lain, keempat komponen harus mulai dirancang untuk diimplementasikan dan didukung oleh semua staf perpustakaan
  - 2) Keberuntungan bagi perguruan tinggi yang didalamnya terdapat jurusan ilmu perpustakaan, Perpustakaan hendaknya bekerjasama dengan jurusan tersebut untuk sama-sama berdiskusi tentang problematika perpustakaan. Staf yang disibukkan oleh rutinitas, perlu untuk mendapat materi segar tentang perpustakaan dari para dosen tersebut yang memang fokus pada bidang itu. Cara ini penting untuk dilakukan walau tidak mutlak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abram, S. (2005). Web 2.0 - huh?! library 2.0, librarian 2.0. *Information Outlook*, 9(12): 44-46.
- Agosto, D. E., & Hughes-Hassell, S. (2010). *Urban teens in the library: Research and practice*. Chicago: American Library Association.
- ALA. (2012). *The 2012 state of america's libraries : a report from the American library association*. Maret 29, 2015. <http://www.ala.org/news/sites/ala.org.news/files/content/StateofAmericasLibrariesReport2012Finalwithcover.pdf>.
- Albarran, A. B. (2013). *The sosial media industries*. New York: Routledge.

- Anna, Nove E.V. (2015). Penggunaan web 2.0 sebagai media promosi perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia. *Record and Library Journal*, 1(1), Januari-Juni 2015
- Anderson, P. (2012). *Web 2.0 and beyond: Principles and technologies*. Boca Raton: CRC Press.
- Ashraf, T., Sharma, J., & Gulati, P. A. (2010). *Developing sustainable digital libraries: Socio-technical perspectives*. Hershey PA: Information Science Reference.
- APJII.(2014). *Statistik Internet Indonesia*. Juli 13, 2015. <http://www.apjii.or.id/v2/read/article/Statistik/263/statistik-internet-indonesia.html>.
- Bradley, P. (2007). *How to use Web 2.0 in your library*. London: Facet Publishing.
- Breeding, M. (2008). Content, community, and visibility: A winning combination. *Computers in Libraries*, 28(4), 26-28.
- Budd, J. (2005). *The changing academic library: Operations, cultures, environments*. Chicago: Association of College and Research Libraries.
- Buono, M. P., & Kordeliski, A. (2013). Connect, create, collaborate how and why social media is good for your library and why you should join the fun. *Young Adult Library Services*, 11(2), 30-31,40.
- Cassell, K. A., & Hiremath, U. (2013). *Reference and information services: An introduction*. Chicago: American Library Association. Casey, M. E., & Savastinuk, L. C. (2007). *Library 2.0: a guide to participatory library service*. Medford, N.J: Information Today.
- Chinwe, N. E., & Igwesi, U. (2012). Utilizing social media for dynamic library services delivery: The nigeria experience. *International Research : Journal of Library and Information Science*, 2(2).
- Choi, C. (2012). *Is your library ready for a social media librarian?*. Juni 23, 2015. [http://conferences.alia.org.au/alia2012/Papers/18\\_Crystall.Choi.pdf](http://conferences.alia.org.au/alia2012/Papers/18_Crystall.Choi.pdf)
- Cohen, L. B. (2007). *Library 2.0 initiatives in academic libraries*. Chicago: Association of College and Research Libraries.
- Connor, E. (2009). *An introduction to staff development in academic libraries*. New York: Routledge.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches*. Los Angeles: Sage Publications.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Los Angeles: Sage Publications.
- Dewi, Lily Puspa and Suryani, Erma (2013). *Pemodelan peningkatan kunjungan pengguna perpustakaan dengan sistem dinamik*. *Jurnal SISFO*. 4 (4) : 283-294
- Donham, J. (2013). *Enhancing teaching and learning: A leadership guide for school librarians*. Chicago : American Library Association.

- Eden, B. L. (2015). *Enhancing teaching and learning in the 21st-century academic library: Successful innovations that make a difference*. London : Rowman & Littlefield
- Edwards, J. B., Robinson, M. S., & Unger, K. R. (2013). *Transforming libraries, building communities: The community-centered library*. Lanham, Maryland :The Scarecrow Press
- Esse, U. C. (2013). Library 2.0: Perception, knowledge and reception among information professionals at covenant university library. *Ife Psychologia*, 21(2) : 181-189.
- Fajrina, HN. (2015). *700 juta pengguna dan 30 milyar pesan beredar di whatsapp*. Maret 29, 2015. <http://www.cnnindonesia.com/teknologi/20150107103718-185-22897/700-juta-pengguna-dan-30-miliar-pesan-beredar-di-whatsapp/>.
- Farkas, M. G. (2007). *Sosial software in libraries: building collaboration, communication, and community online*. Medford, N.J: Information Today.
- Freedman, L. (2013). *Strategy: A history*. New York : Oxford University Press.
- Foo, Schubert & Judy NG. (2008, Mei) *.Library 2.0, Libraries, and Library School*. Proceeding Library Association of Singapore Conference 2008, Singapura.
- Gupta, D. K., Savard, R., & International Federation of Library Associations and Institutions. (2011). *Marketing libraries in a Web 2.0 world*. Berlin: De Gruyter Saur.
- Godwin, P., & Parker, J. (2008). *Information literacy meets library 2.0*. London: Facet Publishing.
- Gorman, G. E., Clayton, P., Shep, S. J., & Clayton, A. (2005). *Qualitative research for the information professional: A practical handbook*. London: Facet Publishing.
- Governor, J., Nickull, D., & Hinchcliffe, D. (2009). *Web 2.0 Architectures*. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, Inc.
- Grosch, A. N. (1995). *Library information technology and networks*. New York: M. Dekker.
- Habib, M.C (2006). *Toward academic Library 20: development and application of a Libary methodology*. Master Tesis pada Master of Science in Library Science Universitas North California Chapel Hill, North Carolina : tidak dipublikasikan.
- Harinarayana, N. S., & Raju, N. V. (2010). Web 2.0 features in university library web sites. *The Electronic Library*, 28(1), 69-88.
- Holmberg, K., Huvila, I., Kronqvist-Berg, M., & Widén-Wulff, G. (2009). What is library 2.0?. *Journal of Documentation*, 65(4), 668-681.
- Johnson, Peggy. (2013). *Fundamentals of collection development and management*. 3rd, rev. ed. Chicago: American Library Association.
- Jordan, Mark (2003). The self-education of systems librarians, *Library Hi Tech*, Vol. 21 Iss: 3, pp.273 – 279.

- Kaiser, R. (2012). *Library success with web 2.0 services: An introduction into the use of web tools as blogs, wikis, podcast - a new generation of information services*. Berlin: Simon-Verl. für Bibliothekswissen.
- Kelsey, S., & St, A. K. (2008). *Handbook of research on computer mediated communication*. Hershey, PA: Information Science Reference.
- Kothari, C. R. (2004). *Research methodology: Methods & techniques*. New Delhi: New Age International (P) Ltd.
- Lipman, V. (2012). The World's Most Active Twitter City? You Won't Guess It. Juni 23, 2015. <http://www.forbes.com/sites/victorlipman/2012/12/30/the-worlds-most-active-twitter-city-you-wont-guess-it/>
- Lukman, E. (2015). *The latest numbers on web, mobile, and social media in Indonesia (infographic)*. Juni 23, 2015. <https://www.techinasia.com/indonesia-web-mobile-data-start-2015/>
- Lwoga, Edda Tandi. (2014). Integrating Web 2.0 into an academic library in Tanzania, *The Electronic Today*, 32(2), 83-202.
- Maness, J.M (2006). Library 2.0 theory : Web 2.0 and its implications for libraries. *Webology*. 3(2). Juli 1, 2015. <http://webology.ir/2006/v3n2/a25.html>.
- Marco, G. A. (2012). *The American public library handbook*. Santa Barbara, California: Libraries Unlimited.
- Mathews, B. (2009). *Marketing today's academic library: A bold new approach to communicating with students*. Chicago: American Library Association.
- Matthews, G., & Walton, G. (2012). *University libraries and space in the digital world*. Farnham, Surrey, England: Ashgate.
- McHale, N. (2013). *Designing and developing library intranets*. London: Routledge.
- Merriam, S. B. (2009). *Qualitative research: A guide to design and implementation*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Miller, M. A. (2012). Indonesia: student youth movement making more use of social media. *Global Information Network*. Juli 1, 2015. <http://search.proquest.com/docview/992882417?accountid=17242>
- Miller, W., & Pellen, R. M. (2005). *Libraries beyond their institutions: Partnerships that work*. Binghamton, NY: Haworth Information Press.
- Nickols, F. (2012). *Strategy: Definitions and Meaning*. Juli 13, 2015. [http://www.nickols.us/strategy\\_definition.htm](http://www.nickols.us/strategy_definition.htm)
- Nguyen, L. C., Partridge, H., & Edwards, S. L. (2012). Towards an understanding of the participatory library. *Library Hi Tech*, 30(2), 335-346.
- Noor, Muhammad Usman. (2014). Penggunaan twitter di perpustakaan akademik di Indonesia : potensial namun tak dimanfaatkan. *Seminar nasional informasi sebagai aset bangsa*. Depok, 20-21 Oktober 2014.
- Pickard, A. J., & Childs, S. (2013). *Research methods in information*. Chicago: Neal-Schuman.
- Purcell, M. A. (2012). *The networked library: A guide for the educational use of*

- sosial networking sites*. Santa Barbara, California : Linworth
- Poerwandari, E. Kristi.(2005). *Pendekatan kualitatif untuk penelitian perilaku manusia*.Depok : LPSP3
- Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional.
- Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Pemerintah nomor 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional.
- Shoniwa, P., & Hall, H. (2007). Library 2.0 and UK academic libraries: drivers and impacts. *New Review of Information Networking*, 13(2), 69-79
- Snee, Helena. (2008). *Sosial sciences collections and research web 2.0 as a sosial science research tool*. Februari 2, 2015. <http://www.bl.uk/reshelp/bldept/socsci/socint/web2/web2.pdf>
- Ofil, D. N., & Emwanta, M. (2014). Facebook as an information service delivery tool: perspectives of library staff at the university of benin, nigeria. *African Journal Of Library, Archives & Information Science*. 24(2): 195-202.
- Oxford, R. L. (2010). *Library 2.0 and information competency in california community college distance education programs: A descriptive study*. Disertasi pada Doctoral Program in Educational Leadership pada Universitas Negeri California, Fresno : tidak dipublikasikan
- Ritchie, J., & Lewis, J. (2003). *Qualitative research practice: A guide for sosial science students and researchers*. London: Sage Publications.
- Runeson, P. (2012). *Case study research in software engineering: Guidelines and examples*. Hoboken, N.J: Wiley.
- Reza, JI. (2015). *Pengguna internet Indonesia kuasai media sosial di 2015*.Maret 29, 2014.<http://portal.cbn.net.id/cbprtl/cybertech/detail.aspx?x=Tech+Info&y=cybertech|0|0|2|18233>
- Saldana, J. (2009). *The coding manual for qualitative researchers*. London: Sage Publishing.
- Salmi, J. (2009). *The challenge of establishing world-class universities*. Washington, D.C: World Bank.
- Shuen, A. (2008). *Web 2.0: a strategy guide: business thinking and strategies behind successful Web 2.0 implementations*. California: O'Reilly.
- Smallwood, C. (2015). *Complete guide to using google in libraries: Research user applications and networking*. Lanham: Rowman & Littlefield.
- Sridhar, M. S. (1992). *Problems of collection development in special libraries*. New Delhi: Concept Pub. Co.
- Thanuskodi, S. (2013). *Challenges of academic library management in developing countries*. Hershey PA: Information Science Reference.
- Thomsett-Scott, B. C. (2014). *Marketing with sosial media: A LITA guide*. California : American Library Association

- Vanwysberghe, H., Boudry, E., Vanderlinde, R., & Verdegem, P. (2014). Experts as facilitators for the implementation of social media in the library? A social network approach. *Library Hi Tech*, 32(3), 529.
- Wildavsky, B. (2010). *The great brain race: How global universities are reshaping the world*. Princeton: Princeton University Press.
- Willis, J. (2008). *Qualitative research methods in education and educational technology*. Charlotte, NC: Information Age Pub.
- We Are Sosial Singapore. (2015). *Digital, sosial & mobile in 2015*. Maret 30, 2015. <http://www.slideshare.net/wearesosialsg/digital-sosial-mobile-in-2015?related=1>.
- Weston, Will. (2008). *Understanding the integrative role of an academic library for undergraduate student workers*. Disertasi Program Doctor of Philosophy in Educational Leadership University of New Orleans, Amerika Serikat.
- Woodward, J. A. (2009). *Creating the customer-driven academic library*. Chicago: American Library Association.
- Wordofa, K. H. (2014). Adoption of web 2.0 in academic libraries of top african universities. *The Electronic Library*, 32(2), 262-277.
- Yamani, A., Soegijoko, W., & Montmerle, T. (2012). Astro talk in social media - indonesia. International Astronomical Union. *Proceedings of the International Astronomical Union*, 10, 654.
- Zak, E. (2014). Do you believe in magic? exploring the conceptualization of augmented reality and its implications for the user in the field of library and information science. *Information Technology & Libraries*. 33(4): 23-50.
- Yang, S. Q., & Dalal, H. A. (2015). Delivering virtual reference services on the web: an investigation into the current practice by academic libraries. *Journal Of Academic Librarianship*. 41(1) : 68-86.
- \_\_\_\_\_ . (2014). *How is engagement rate defined ? Facebook Help Center*. Maret 29, 2015. <https://www.facebook.com/help/178043462360087>
- \_\_\_\_\_ . (2010). *Working together : a strategic framework 2010-2013*. Maret 29, 2015. [http://www.lib.cam.ac.uk/strategic\\_framework.pdf](http://www.lib.cam.ac.uk/strategic_framework.pdf)
- \_\_\_\_\_ . (n.d). *Profil*. Juli 21, 2015. <http://www.lib.ui.ac.id/profil.jsp?hal=1>
- Humas Universitas Indonesia. (2011). *UI Ikut tingkatkan kualitas pers*. Juli 21, 2015. [http://www.ui.ac.id/download/kliping/UI Ikut Tingkatkan Kualitas Pers.pdf](http://www.ui.ac.id/download/kliping/UI%20Ikut%20Tingkatkan%20Kualitas%20Pers.pdf)