

Perencanaan Perpustakaan Universitas Mercu Buana(UMB) Cabang Cibubur

Moh. Safii

Program Studi Ilmu Perpustakaan, Universitas Negeri Malang

moh.safii@um.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan bagaimana perencanaan yang dilakukan Perpustakaan Universitas Mercu Buana (UMB) Cabang Cibubur dan nilai serta budaya kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini didapatkan pustakawan Perpustakaan UMB Cabang Cibubur merencanakan kegiatan dengan menerapkan *management by team*. Masing-masing pustakawan mengatur perencanaan sesuai dengan kemampuan individu masing-masing. Dari sikap tersebut tumbuh nilai dan budaya kerja yaitu nilai tanggung jawab, partisipasi, keakraban, kekuasaan dan kerjasama serta tumbuh budaya kerja yang toleransi dan saling menghargai.

Kata Kunci: perencanaan, perpustakaan perguruan tinggi, nilai, budaya kerja

Pendahuluan

Perencanaan merupakan bagian dari bagaimana mengelola sebuah organisasi. Dalam organisasi perpustakaan, perencanaan penting untuk dilakukan agar selalu dapat memberikan pelayanan prima kepada pemustaka, lebih dari itu bahwa semua perencanaan harus sejalan dengan visi dan misi organisasi. Perencanaan merupakan usaha untuk membangun, memutuskan dan bekerja untuk memberikan arahan kepada organisasi tentang apa yang akan dilakukan dan bagaimana melakukannya. Oleh karena itu dibutuhkanlah komitmen dari para pustakawan dan semua potensi yang ada di perpustakaan untuk menyepakati perencanaan yang sudah disepakati (Saarti, 2015).

Puncak pimpinan di perpustakaan yang menyusun perencanaan hendaknya merinci setiap butir perencanaan. Dari butir-butir tersebut hendaknya dapat dipahami oleh pustakawan atau staf dibawahnya. Namun dari proses perencanaan ketika sudah diimplementasikan bisa saja staf atau pustakawan menolak (*resisten*) terhadap rencana tersebut. Ini bisa dikarenakan karena ketakutannya terhadap perubahan yang akan terjadi. Oleh karena itu, sebagai pimpinan harus bisa memprediksi resiko apa saja yang muncul jika sebuah rencana mulai diimplementasikan. Sehingga tidak ada aksi reaksi yang luput dari perencanaan (Kumaran, 2015).

Agar dalam pelaksanaan perencanaan tidak terjadi resistensi maka sebuah perencanaan harus mempertimbangkan alasan kenapa organisasi tersebut harus ada dan segala sumberdaya

yang ada. Dengan mempertimbangkan alasan kenapa organisasi harus ada (*exists*) dan mendata semua sumberdaya yang ada itu bisa jadi tahap awal untuk berfikir maju ke depan. Sebelum perencanaan itu dibuat, maka puncak pimpinan harus melibatkan semua level dalam organisasi (Williams, 2013). Dari jajaran pimpinan level atas sampai paling bawah, perencanaan tersebut bisa berupa serangkaian detail kebijakan, prosedur-prosedur kegiatan, proyek-proyek dan program-program yang pada akhirnya disepakati untuk diimplementasikan di semua level. Output dari perencanaan ialah dokumen perencanaan. Dokumen ini yang akan menjadi panduan bagi semua level untuk dipatuhi dan diterapkan tiap butirnya. Sukses dan tidaknya perencanaan sangat tergantung apakah dalam perencanaan sudah melibatkan semua level pegawai. Penelitian ini mengambil *locus* di Perpustakaan Universitas Mercu Buana (UMB) Cabang Cibubur. Perpustakaan cabang ini merupakan perpustakaan yang baru begitu juga pustakawan yang bekerja didalamnya. Sehingga yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana pustakawan melakukan perencanaan di Perpustakaan UMB Cabang Cibubur.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui teknik wawancara dan pengamatan. Terdapat tiga pustakawan dan seorang pemustaka yang menjadi informan dalam penelitian ini.

Hasil dan Pembahasan

Dari hasil pengamatan ke Perpustakaan UMB Cabang Cibubur, tiga pustakawan yang bekerja saling melengkapi satu sama lain. Ketika universitas menyelenggarakan UTS (Ujian Tengah Semester), dan kebijakannya untuk menugaskan pustakawan sebagai penjaga kelas UTS, maka masing-masing dari mereka mengatur jadwal menjaga kelas UTS dengan catatan perpustakaan tidak boleh tutup. Artinya harus ada minimal 1 (satu) pustakawan yang siap melayani pemustaka. Begitu dan seterusnya bergiliran pengaturan waktu menjaga kelas UTS.

Cara bekerja seperti itu yang saling melengkapi, kemudian peneliti tanyakan detail tentang profil masing-masing. Rengga Sendrian salah satu pustakawan yang memiliki keunikan sendiri. Cara berkomunikasi dengan pemustaka, kalimat-kalimat yang dipakai, dilontarkan ketika ada pemustaka yang baru masuk, walau itu tidak dikenal sekalipun. Misalnya menyapa ‘*Gak ada kuliah lagi, Bro ?*’, atau bertanya kabar, ‘*Tugas kuliah lagi banyak ya ?*’. Wujud dari interaksi seperti ini yang diamati ketika observasi merupakan cara pustakawan untuk mendekati diri,

dan terbuka bagi pemustaka. Rengga mengakui dirinya memang suka berkomunikasi walau dengan orang asing sekalipun, artinya dirinya selalu ada bahan untuk berbicara dengan pemustaka, baik di kantin atau di ruang perpustakaan. Bagi 2 (dua) teman pustakawan yang lain, Rengga dijadikan sebagai ketua tim, karena struktur organisasi di Perpustakaan UMB Cabang Cibubur yang *flat*, artinya tidak ada pimpinan dalam perpustakaan secara internal, maka Rengga secara tidak langsung yang melakukan berbagai *lobby-lobby* untuk pengembangan perpustakaan cibubur.

Pustakawan yang lain, yaitu Nasrudin(udin) ternyata satu angkatan dengan Rengga, alumni Jurusan Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia, angkatan 2008. Dari tahun masuk bekerja di Perpustakaan UMB, Udin terlebih dahulu sekitar April 2013, sedangkan Rengga September 2013. Ketika mulai bekerja, Udin tidak ditempatkan di Cibubur tetapi diposisikan di Perpustakaan Pusat UMB di Meruya. Udin memiliki kemampuan teknis yang mumpuni di bidang pengolahan bahan koleksi. Kemampuan teknis ini berbanding terbalik dengan Rengga. Tetapi dari sisi berkomunikasi, Rengga lebih baik dari Udin. Ini juga hasil dari pengakuan kedua pustakawan tersebut dan memang hasil pengamatan juga. Artinya memang mereka terbuka tentang kelebihan dan kekurangan. Kekurangan tidak dianggap sebagai batu sandungan, tetapi ketika ada kelebihan pada pustakawan yang lain, maka porsi tanggung jawab tersebut ada pada dirinya. Misalnya ketika perpustakaan mengatur anggaran, pembelian komputer, maka Rengga yang dengan sadar untuk *me-lobby* agar mendapat anggaran yang cukup. Tentu diiringi dengan rasa tanggung jawab.

Pustakawan yang ketiga, bernama Siti Maisyaroh (Siti). Pustakawan yang ketiga ini memiliki kemampuan komunikasi yang baik juga. Tetapi tidak *se-advance* Rengga dalam menghadapi orang yang belum di kenal sama sekali. Siti, pustakawan yang selalu jadi andalan untuk datang tepat waktu, jika kedua pustakawan yang lain tidak dapat *ontime*. Tugas utama Siti selain pelayanan, ialah pengolahan buku. Siti juga memiliki kemampuan teknis yang bagus. 2 (dua) pustakawan yang lain menganggap Siti memiliki kemampuan yang imbang antara komunikasi dan teknis. Bahkan ketika peneliti mewawancarai seorang mahasiswi, siti terkadang dijadikan tempat curhat bagi pemustaka. Ketiga pustakawan tersebut merasa bekerja harus memiliki sikap terbuka satu sama lain. Jika terdapat kendala dibicarakan bersama. Di sela-sela observasi bagaimana mereka bekerja, Rengga menekankan kepada 2 (dua) temannya agar saling terbuka, tidak ada masalah yang terpendam, semuanya didiskusikan untuk dicarikan solusi. Di

sela-sela wawancara, informan terkadang mengutip pendapat dari dosen-dosen JIP, pengajarnya waktu sarjana. Misal ketika menanyakan tentang bagaimana mereka melakukan *cataloging*, Udin berkata ‘*Kalau mau katalog, kita pake bukunya Pak Zul*’ (sambil mengambil dan menunjukkan buku Pak Zul yang berwarna putih, buku tersebut merupakan buku diktat untuk *cataloging*). Pelajaran yang didapat ketika mereka kuliah masih diingat untuk diterapkan, bisa saja karena jarak antara mereka lulus 2012, dengan saat ini 2014 tidak terlalu jauh, 2 tahun. Singkat kata, ketika mereka lulus 2012, kemudian masuk ke UMB 2013, bisa dikatakan mereka tenaga *fresh graduate*.

Berikut ini rincian profil masing-masing pustakawan.

1. Rengga Sendrian : Umur 24 tahun tanggal lahir 24 November 1989 (S1)
2. Siti Maisyaroh : Umur 25 tahun tanggal lahir 19 Oktober 1989 (S1)
3. Nasrudin Mansyur : Umur 24 tahun tanggal lahir 3 September 1990 (S1)

Konsentrasi pekerjaan

1. Di tahun awal (2012-2013) konsentrasi membenahi fisik perpustakaan, mulai dari pindah ruangan, penambahan rak dan pengolahan besar – besaran koleksi perpustakaan
2. Di tahun ini (2014) konsentrasi dalam pelayanan, mulai dari literasi informasi, kegiatan kemahasiswaan dan pelatihan pelayanan prima bagi pustakawan

Kemampuan masing-masing individu

1. Rengga : Bagus di konsep, tetapi lemah diteknis
2. Siti : Bagus di teknis, tetapi lemah dikonsep
3. Nasrudin : Teknis dan konsepimbang sehingga menjadi pen jembatan antara kedua pustakawan yang lain

Untuk perencanaan pembelian koleksi baru, pustakawan tidak berpatokan dari jumlah judulnya (seperti pada Perpustakaan Pusat UMB di Meruya), tetapi dari berapa alokasi dana yang diberikan. Karena Perpustakaan UMB Cabang Cibubur mendapat buku baru juga dari Perpustakaan Pusat UMB di Meruya. Tetapi pustakawan diberi anggaran tersendiri untuk melakukan pengadaan koleksi. Jumlah koleksi buku di Perpustakaan UMB cabang Cibubur sampai saat ini berjumlah 2616 judul buku atau sebanak 4662 eksemplar.

Perencanaan Perekrutan Pustakawan Baru.

Ada hal menarik dari kebijakan UMB, yaitu semua staf perpustakaan yang tidak memiliki latar belakang pendidikan perpustakaan, dipindah ke unit lain. Sehingga banyak posisi kosong di Perpustakaan UMB apalagi terdapat cabang yang baru dibuka dan beberapa pustakawan yang sudah menginjak masa pensiun. Langkah organisasi untuk merekrut tenaga baru ternyata memberikan gairah baru dalam bekerja. Banyak ide-ide segar muncul dari pustakawan baru tersebut. Apalagi tenaga yang direkrut lulusan dari Jurusan Ilmu Perpustakaan UI. Berawal dari perencanaan perekrutan tersebut sebelum tahun 2012, kemudian telah diimplementasikan sampai sekarang, akhirnya terbentuklah Perpustakaan cabang Cibubur dengan 3 pustakawan muda. Makna ‘muda’ karena melihat mereka masih *fresh graduate* sehingga memiliki gairah dan semangat pustakawan baru dalam mengembangkan Perpustakaan UMB cabang Cibubur.

Varlejs (2009) mengutip dari *The Library Workforce Survey*, menunjukkan di Amerika Serikat pada tahun 2009 terjadi krisis staf perpustakaan (*staffing crisis*) dimana lebih dari 25% pustakawan saat itu berumur 65 tahun keatas. *Australian Library and Information Associations* (ALIA) melaporkan bahwa 60% pustakawan di Negara tersebut sudah berumur 45 tahun keatas. Ini menunjukkan bahwa profesi pustakawan mengalami kesulitan dalam perekrutan. Tenaga pustakawan yang dimaksud ialah lulusan dari LIS atau MLIS. Jika melihat dari data tersebut, maka perpustakaan UMB cukup berhasil karena dapat merekrut tenaga muda sarjana ilmu perpustakaan.

Perencanaan di Perpustakaan UMB Cabang Cibubur

Perencanaan di Perpustakaan Cibubur, dibuat sendiri oleh salah satu pustakawan (Rengga) dan dibicarakan dengan dua pustakawan (Udin dan Siti) yang lain. Karena Rengga sedang menempuh Magister Ilmu Perpustakaan UI, maka kedua pustakawan yang lain menganggap dirinya memiliki ide yang bagus berkaitan dengan pengembangan perpustakaan. Dari serangkaian proses wawancara, ternyata di Perpustakaan Pusat UMB tidak menjabarkan secara detail setiap perencanaan ke cabang-cabang. Ini artinya memberikan otonomi ke cabang-cabang Perpustakaan UMB untuk menyusun dan membuat sendiri perencanaan selama tidak keluar dari koridor tujuan dan visi misi organisasi. Dengan kondisi perpustakaan yang masih baru dibuka, dengan tenaga yang masih muda, *fresh graduate*, maka *passion* dalam bekerja

berbeda. Nuansa idealisme masih ada. Ada alasan dari kebijakan UMB agar semua staf non pustakawan yang bekerja di perpustakaan untuk dipindah ke unit lain, ini berdampak pada perekrutan pegawai-pegawai baru untuk mengisi kekosongan itu. Oleh karena itu rekrutmen baru pustakawan-pustakawan yang masih muda yang diajak berkomitmen untuk memajukan Perpustakaan UMB. Tenaga muda tersebut mampu untuk membuat inovasi dan mendobrak *mindset* buruk tentang pustakawan dan perpustakaan.

A. Level Perencanaan

Perencanaan yang tidak dijabarkan secara detail atau tidak tentukan untuk cabang tertentu, menurut Stueart (2007) level perencanaan Perpustakaan UMB masuk dalam kategori *Flexibility*. Artinya perencanaan tersebut sangat adaptif terhadap perubahan yang ada dan ini merupakan perencanaan yang baik. Kebalikannya perencanaan yang terlalu kaku, tidak fleksibel terhadap perubahan maka akan mengganggu kinerja organisasi dan memunculkan kesia-siaan. Oleh karena itu perlunya secara kontinu untuk melakukan review dan revisi terhadap perencanaan yang telah dibuat. Sehingga ke depan perencanaan tersebut lebih adaptif mengutamakan kepentingan pemustaka (Zaugg, 2015). Tetapi dibalik perencanaan Perpustakaan UMB tersebut, yang memungkinkan celah apakah perpustakaan cabang mempunyai perencanaan sendiri selama setahun ke depan. Peneliti menyimpulkan dari hasil wawancara bahwa keberhasilan cabang salah satunya bergantung pada pustakawan tersebut. Contohnya ada salah satu cabang yang pustakawannya sudah berumur, perencanaannya bahkan tidak ada selama setahun, ini artinya cabang tersebut hanya menghabiskan rutinitas setiap harinya.

Inilah yang menjadi salah satu alasan peneliti untuk mengamati perencanaan di Perpustakaan UMB Cabang Cibubur dengan tenaga muda yang masih memegang idealisme berbeda dari cabang yang lain. Level perencanaan yang lain dari hasil wawancara yaitu *accountability*. Perpustakaan Cabang Cibubur berhak untuk membuat perencanaan sendiri asal tidak keluar dari tujuan dan visi misi organisasi serta sepengetahuan Perpustakaan Pusat UMB. Jika ditarik secara luas, Perpustakaan Pusat UMB mendelegasikan kewenangan dan tanggung jawab kepada Pustakawan di Perpustakaan UMB Cabang Cibubur. Ketika itu dimaknai pendelegasian, maka pustakawan Perpustakaan UMB Cabang Cibubur saling bekerja sama untuk merencanakan kegiatan selama setahun. Jumlah pegawai di perpustakaan cabang Cibubur ada 3, dengan kisaran umur antara 20-27 tahun, dan latar pendidikan yang sama S1 Ilmu Perpustakaan

UI. Secara tidak sadar dari sini muncul *chemistry*, saling bekerjasama antar pustakawan Perpustakaan UMB Cabang Cibubur. Kebersamaan dalam perencanaan perpustakaan memunculkan kreasi inovatif dan mempererat kerjasama diantara mereka (Denham, 2012). Perencanaan di cabang Cibubur berikut ini yang didapat melalui proses wawancara :

1. Perencanaan dalam pengolahan. Awalnya jumlah pustakawan di perpustakaan cabang Cibubur hanya 2. Berjalannya waktu dan pertimbangan kompleksitas maka ditambahlah yang sekarang menjadi 3 orang. Melalui wawancara, dapat disimpulkan bahwa dari 3 orang tersebut ada 1 pustakawan yang mengorganisir dan bertindak sebagai pemimpin di Perpustakaan UMB Cabang Cibubur. Kemudian direncanakan berapa jumlah bahan koleksi yang akan diolah tiap hari, tiap minggunya. Pengolahan tersebut mulai dari melakukan registrasi ke dalam database sampai pada *shelving*. Dua (2) pustakawan yang lain sudah mengetahui tugas masing-masing dan sama-sama menyetujui perencanaan tersebut. Karena semua perencanaan sudah didiskusikan di antara mereka. Sebenarnya apa yang dilakukan dari 3 pustakawan tersebut ialah *management by team*. Secara tidak sadar organisasi di Perpustakaan UMB Cabang Cibubur dibentuk berdasarkan *team*. Tidak ada yang lebih tinggi lebih rendah, walaupun ada pemimpin itu hanya formalitas organisasi dan pen jembatan antara internal dan eksternal.
2. Perencanaan dalam pengadaan. Pustakawan merencanakan anggaran untuk pembelian bahan koleksi. Dengan menggunakan prosedur pengadaan yang semestinya dan diketahui oleh Perpustakaan Pusat UMB, pustakawan di Perpustakaan UMB Cabang Cibubur melakukan pembelian bahan koleksi sendiri. Pembelian bahan koleksi tersebut telah melalui serangkaian proses mulai dari mendapatkan informasi dari pemustaka, program studi, kaprodi dan sekprodi. Untuk kemudian dianggarkan dan menghubungi *vendor* untuk akuisisi. Perpustakaan UMB Cabang Cibubur diberi kewenangan untuk mengelola anggaran perpustakaanannya sendiri. Walau ternyata dari hasil wawancara dengan pustakawan Perpustakaan Pusat UMB ternyata anggaran tersebut tidak dipertanggungjawabkan ke perpustakaan pusat tapi langsung ke bagian keuangan. Sehingga peneliti menyimpulkan ada *gap* dari sisi pengelolaan keuangan sehingga Perpustakaan Pusat UMB tidak mengetahui berapa anggaran yang dibutuhkan untuk pembelian bahan koleksi. Stueart (2007) menyatakan bahwa perencanaan harus bisa

dimonitor, dievaluasi semata-mata demi efektifitas dan efisiensi organisasi apalagi organisasi Perpustakaan UMB yang mempunyai 4 cabang. Selama semua perencanaan begitu diimplementasikan dapat dipertanggungjawabkan dan itu mendapat persetujuan pimpinan level atas maka perencanaan tersebut telah masuk dalam level *accountability*.

3. Perencanaan dalam layanan. Pustakawan-pustakawan di Perpustakaan UMB Cabang Cibubur memiliki integritas. Banyak ide-ide muncul begitu membicarakan tentang perpustakaan. Saat wawancara, informan sangat berapi-api ketika memaparkan tiap-tiap perencanaannya. Dalam hal layanan perencanaan dibuat matang bahwa masing-masing pustakawan hendaknya mengutamakan kepentingan pemustaka. Mulai dari sikap pustakawan dalam melayani yang sudah direncanakan untuk tidak lepas dari 3S yaitu: Senyum, Salam dan Sapa.

Peneliti mengamati ketika mereka berinteraksi dengan pemustaka di dalam ruang perpustakaan, di kantin, dan interaksinya dengan pegawai yang lain. Ketika mereka berinteraksi dengan pemustaka, pustakawan terlihat akrab walau belum kenal sekalipun, dengan melontarkan pertanyaan-pertanyaan '*Hallo Bro, sudah gak ada kuliah lagi ?*', '*Kemarin temenmu si asep, kesini, nyariin lo*'. Kalimat-kalimat tersebut memang sengaja direncanakan untuk dipergunakan sebagai awal mula membuka diri untuk berinteraksi. Udin dan Rengga memahami untuk menyapa terlebih dahulu sebagai wujud bahwa mereka terbuka untuk segala permasalahan pemustaka.

Pengamatan yang lain, ketika datang masa-masa UTS, Rengga dan Udin kerap menanyakan kepada mahasiswa yang datang ke perpustakaan misalnya apakah syarat-syarat untuk mengikuti UTS sudah terpenuhi. Ada mahasiswa yang merasa sudah bayar, tetapi di sistem tercantum masih ada tanggungan. Rengga dengan sigap menyarankan mahasiswa tersebut untuk datang ke BAUK, agar ketika UTS tidak ada kendala administratif. Rengga dan Udin menceritakan bahwa apa yang mereka lakukan ini, walau bukan tupoksinya, tetapi merupakan cara atau bahan-bahan untuk mendekatkan dirinya dengan mahasiswa. Pustakawan juga harus memiliki informasi yang luas tentang penyelenggaraan pendidikan di lembaganya, kapan UTS, kapan UAS, apa ada brosur untuk mahasiswa baru. Peneliti sengaja menanyakan apa ada brosur Penerimaan Mahasiswa Baru UMB, Udin dengan cepat langsung datang ke ruangan marketing dan mengambilkannya. Terkadang pustakawan memang selain melayani peminjaman koleksi,

mereka meyakini sebagai tempat untuk menanyakan segala sesuatu sebatas apa yang mereka ketahui.

Ada teknik lain yang direncanakan oleh Rengga dan Udin dalam menarik pemustaka. Ceritanya ketika perpustakaan baru dibuka September 2013. Mereka sama-sama berembug bagaimana menarik mahasiswa untuk datang ke perpustakaan. Akhirnya salah satu cara yaitu mendatangi tempat mahasiswa berkumpul, yaitu di kantin. Di awal-awal ketika Rengga dan Udin ke kantin, mereka duduk dengan mahasiswa-mahasiswa. Hal yang dilakukan ialah mengajak mereka untuk datang ke perpustakaan. Biasanya ajakan itu di mulai dengan pertanyaan '*Lo, ada tugas gak ?, di perpustakaan banyak buku baru, menurutku bakalan cocok kalau di pake bahan ngerjain tugas*'. Dari pertanyaan pembuka tersebut, mahasiswa kemudian terpancing untuk menanyakan '*Buku judulnya ini, ada gak bang ?*'. Dari pertanyaan judul buku tersebut, Rengga dan Udin menangkap bahwa mahasiswa tersebut mulai tertarik, singkat cerita, '*Kayaknya judul buku itu ada, tapi harus gue cari dulu di computer, kalau mau datang aja kapan, atau setelah ini rame-rame, aku cariin bukunya*'. Cara-cara seperti ini yang sering di pakai oleh Udin dan Rengga ketika sedang berada di kantin. Interaksi semacam ini ternyata berbekas dan membuat mereka datang terus ke perpustakaan.

Berbeda pelayanan kepada mahasiswa pascasarjana. Rengga ketika di kantin, bertanya kepada seorang mahasiswa S2, dari Mabes TNI AL, berpangkat Letkol. Rengga menawarkan Letkol tersebut untuk membantu mencarikan jurnal. Karena memang diketahui bahwa Letkol tersebut sedang menyusun tesis. Di lain itu, peneliti menjumpai beberapa mahasiswa pascasarjana yang datang ke perpustakaan, kemudian ditawarkan untuk diajari bagaimana menggunakan *Proquest*. Rengga mengajari mahasiswa tersebut, sampai mereka paham. Jika ketika mencoba sendiri kemudian ada kesulitan, maka Rengga meninggalkan alamat email atau membuka diri untuk di telepon mahasiswa pascasarjana tersebut untuk keperluan literasi informasi pencarian jurnal.

Peneliti merangkum berbagai paparan rencana informan tentang layanan, kemudian dikelompokkan ke dalam 2 hal yang utama yaitu :

- ✓ Perencanaan layanan internal. Pustakawan harus melayani pemustaka dengan sebaik-baiknya. Memberikan jawaban atas pertanyaan rujukan. Selain itu

pustakawan harus mempunyai teknik komunikasi yang baik sehingga tidak hanya membantu menjawab pertanyaan pemustaka, tetapi lebih dari itu yaitu mengurai permasalahan pemustaka untuk kemudian diselesaikan bersama pustakawan. Perencanaan ini merupakan *doktrin* bagi tiap pustakawan Perpustakaan UMB Cabang Cibubur. Dan lagi-lagi karena ketiga pustakawan dari almamater yang sama maka proses *doktrinasi* berjalan mulus. Lagipula fokus pada layanan juga diajarkan di perkuliahan.

- ✓ Perencanaan layanan eksternal. Ada 2 hal yang dikategorikan sebagai layanan eksternal yaitu pembimbingan literasi informasi dan pemecahan masalah tugas-tugas kuliah. Pustakawan merencanakan untuk tiap awal tahun ajaran, datang ke tiap-tiap kelas melakukan literasi informasi kepada mahasiswa baru, bagaimana menelusur dan memanfaatkan sumber daya informasi yang ada. Informan melakukan literasi tersebut atas inisiatif sendiri, bukan perintah dari pusat, tetapi lebih pada integritas individu sebagai pustakawan. Dan menurut penulis sangat wajar jika untuk mahasiswa baru diadakan literasi informasi. Selanjutnya, pustakawan Perpustakaan UMB Cabang Cibubur membuka diri untuk membantu mahasiswa dalam menyelesaikan tugas-tugas kuliah, entah itu tugas kuliah biasa atau bahkan skripsi dan penelitian. Bimbingan tersebut dengan menyediakan bahan koleksi yang sesuai. Komunikasi persuasif dengan pemustaka sangat erat terjadi ketika pemustaka sedang berhadapan langsung dengan pustakawan. Karena kedekatan inilah citra pustakawan pasif selama ini dapat diubah oleh pustakawan Perpustakaan UMB Cabang Cibubur.
4. Perencanaan pengelolaan fisik gedung. Pustakawan di cabang Cibubur sama-sama merencanakan untuk menganggarkan pembelian komputer, *barcode reader*, troli.

B. Nilai dan Budaya

Stueart (2007) menyatakan nilai (*value*) dari organisasi adalah penting dan prinsip yang harus di pegang. Nilai juga didefinisikan sebagai sekumpulan set berupa panduan-panduan *principal* yang sudah terbukti, petunjuk yang harus dipegang oleh semua staf dalam suatu organisasi. Nilai biasanya berisi bagaimana menghormati orang lain, menjunjung tinggi

kejujuran, integritas, komitmen terhadap tanggung jawab sosial, keberagaman dalam organisasi, perpaduan antara komitmen dan inovasi, saling berkolaborasi dan fokus pada pelayanan. Nilai dari seorang individu bisa berubah-ubah karena dipengaruhi oleh usia, kedewasaan, pendidikan, pengalaman dan perubahan masyarakat disekitarnya. Dari pengamatan di lapangan terjadi interaksi simbolik antara pustakawan dengan pemustaka. Interaksi yang tidak bisa dimaknai begitu saja, tetapi bentuk interaksi tersebut hanya bisa dimaknai oleh pustakawan itu sendiri. Misalnya, ketika ada mahasiswa yang datang kemudian informan mengatakan “*Hello Bro, udah gak ada kuliah ?*”. Ini merupakan interaksi simbolik yang digunakan informan untuk mendekatkan diri dengan mahasiswa tersebut. Untuk memulai pembicaraan dan mengkonstruksi bahwa pustakawan terbuka atau akrab atau siap menjadi teman diskusi mahasiswa / pemustaka. Dari sapaan khas tersebut terciptalah obrolan-obrolan selanjutnya yang membuat suasana menjadi bersahabat. Pemustaka bebas untuk bertanya tanpa ada jarak, dan pustakawan membuka diri terhadap mahasiswa. Penulis mengamati memang sengaja di konstruksi social agar stigma atau mindset pustakawan itu pasif tidak terjadi di Perpustakaan UMB Cabang Cibubur.

Di balik suasana yang akrab tersebut, peneliti mewawancarai salah satu mahasiswa semester 3, pemustaka yang rajin datang ke perpustakaan. Mahasiswa tersebut bercerita banyak tentang layanan di Perpustakaan UMB Cabang Cibubur. Secara keseluruhan dari sisi layanan dan kinerja pustakawan dalam memberi pelayanan sangat baik. Dengan memberi sapaan terlebih dahulu, memulai mengajak berbicara tentang perkuliahan, itu semua memang diakui menambah nilai lebih, ada nilai persahabatan. Tetapi peneliti juga menangkap ada resistensi. Dimana mahasiswa tersebut merasa perpustakaan menjadi berisik, karena saling berbicara tadi (interaksi simbolik antara pustakawan dengan pemustaka) sehingga *privacy* pemustaka tidak ada. Maka menurut mahasiswa tersebut (yang penulis wawancarai) untuk mengerjakan tugas kuliah, sulit untuk fokus. Apalagi di Perpustakaan UMB Cabang Cibubur memang tidak ada ruang baca khusus. Dari sinilah muncul ide perencanaan yang suatu saat Perpustakaan UMB Cabang Cibubur dikembangkan ruangnya, maka akan disediakan khusus ruang publik dan ruang untuk membaca. Dari resistensi tersebut peneliti mendapatkan masukan dan pustakawan terbuka dan memang memikirkan untuk membuat perencanaan tersebut ke depan.

Dari hasil wawancara, ada beberapa nilai yang disimpulkan yaitu :

1. Tanggung jawab. Sebagai pustakawan sesuai kode etik mengutamakan *user need*. Pustakawan cabang Cibubur sudah memiliki perencanaan yang matang untuk fokus pada layanan.
2. Partisipasi. Pemustaka jasa perpustakaan aktif untuk berinteraksi dengan pustakawan. Begitu juga pustakawan tidak pasif tetapi aktif memberikan pelayanan
3. Keakraban. Kemampuan komunikasi pustakawan yang menciptakan suasana keakraban. Membantu pemustaka dalam mencari bahan pustaka untuk menyelesaikan tugas-tugas kuliah akan memunculkan *chemistry* dan meruntuhkan konstruksi sosial yang menyatakan pustakawan itu pasif
4. Kekuasaan. Seorang pemimpin menggambarkan bahwa ia menjadi pusat penggerak kegiatan organisasi, bisa mengambil keputusan dan bertanggung jawab. Kekuasaan digunakan untuk memperjelas arah tujuan organisasi agar semakin nampak tercapai (Germano, 2012).
5. Kerjasama. Sesama pustakawan saling bekerjasama untuk memberikan pelayanan yang unggul. Saling bekerjasama membuat perencanaan dan membagi tugas masing-masing, memiliki tanggung jawab masing-masing serta toleran.

Dari sisi budaya, peneliti menggarisbawahi pernyataan dari informan yang mengatakan bahwa sejak awal masuk menjadi pustakawan dan ditempatkan di Perpustakaan UMB Cabang Cibubur, ada konstruksi sosial yang akan diperbaiki, yaitu *mindset* pustakawan yang pasif. Informasi pustakawan pasif didapat dari informan yang telah mewawancarai beberapa mahasiswa pemustaka perpustakaan. Hampir semua mengatakan tentang pengalaman mereka selama bersekolah bahwa ketika berkunjung ke perpustakaan sekolah, pustakawannya pasif, tidak banyak membantu bahkan tidak memberikan informasi. Mahasiswa tersebut memberikan berbagai alasan yang tentu saja menurut pribadinya memang bisa saja seorang pustakawan sekolah bertindak seperti itu, misalnya dari kompetensi, pustakawan sekolah ternyata bukan berlatar pendidikan perpustakaan tetapi staf TU yang diberdayakan. Pihak sekolah sepertinya tidak memberikan perhatian lebih kepada perpustakaan sekolah sehingga siapapun pustakawan di situ dengan berlatar belakang apapun maka itu di anggap sebagai pustakawan sekolah. Penulis menyimpulkan bahwa perpustakaan sekolah tidak mendapat perhatian lebih dikarenakan ada kepentingan sekolah yang diprioritaskan, padahal perpustakaan sekolah bagian dari akreditasi sekolah itu juga. Melihat fenomena itu, dengan menerapkan ilmu yang didapat dari bangku

perkuliahan, pustakawan Perpustakaan UMB Cabang Cibubur berusaha untuk menjadi pustakawan yang sangat berbeda dari informasi yang diberikan oleh mahasiswa tersebut ketika menjadi siswa. Bagi informan ini merupakan *turning point* untuk membuat gebrakan agar perpustakaan cabang cibubur benar-benar sesuai dengan teori yang didapat dari bangku kuliah.

Sejak tahun 2013 sampai saat ini, lama kelamaan, perlahan tapi pasti, *mindset* tersebut berhasil dipatahkan, karena perencanaan yang tepat, tetapi lebih dari itu, ternyata faktor perpustakaan yang masih baru, dimana budayanya masih bisa dibentuk dari awal, kemudian pustakawan yang baru, *fresh graduate*, mudah untuk diarahkan dan diajak untuk bekerja dengan idealisme. Faktor-faktor tersebutlah yang membuat konstruksi sosial tentang pustakawan pasif hilang dengan sendirinya. Salah satu contoh nyata ialah ketika peneliti melihat kedekatan antara pustakawan dengan pemustaka. Perpustakaan UMB Cabang Cibubur telah menjadi ruang terbuka bagi mahasiswa untuk mengerjakan tugas dan berdiskusi. Bahkan dari pengamatan, perpustakaan menjadi satu-satunya tempat selain ruang kelas yang didatangi oleh mahasiswa. Bukti tersebut juga didapat dari proses wawancara dengan pemustaka perpustakaan. Memang ada perubahan paradigma dari apa yang dipikirkan tentang perpustakaan oleh mahasiswa tersebut dibandingkan dengan masa di sekolah dan saat ini ketika kuliah.

Awal ajaran baru, minat mahasiswa untuk datang ke perpustakaan sangat tinggi. Dimana di masa ajaran baru inilah program literasi informasi dijalankan. Untuk akhir ajaran semester seperti Juli setiap tahunnya, yang datang ialah mahasiswa yang sedang mengerjakan skripsi, walau jumlahnya tidak banyak, tetapi melayani mahasiswa yang sedang mengerjakan skripsi memberikan tingkat kompleksitas layanan informasi yang tinggi. Tahun sekarang merupakan refleksi dari perencanaan tahun sebelumnya. Usaha jerih payah pustakawan, dengan perpustakaan yang masih baru di buka pada September 2013, memberikan lonjakan pengunjung yang drastis, ini merupakan bukti bahwa kinerja pustakawan dalam mengawal perpustakaan telah memberikan bukti yang nyata dan memang dibutuhkan oleh pemustakannya.

Penutup

Perencanaan di Perpustakaan UMB cabang Cibubur, direncanakan secara cermat oleh ketiga pustakawan. Semua perencanaan telah didelegasikan sesuai kekuatan masing-masing individu. Tiap pustakawan memahami dengan benar tugas dan fungsi masing-masing. Semua berjalan bersama-sama untuk mewujudkan tujuan organisasi. Perencanaan tersebut memberikan

efek terhadap nilai dan budaya kerja di perpustakaan. Nilai yang muncul seperti tanggung jawab, partisipasi, keakraban, kekuasaan dan kerjasama. Nilai ini muncul karena integritas yang dimiliki oleh pustakawan tersebut. Faktor *fresh graduate*, sebaya, dari almamater yang sama mampu memberikan budaya kerja yang kondusif. Budaya kerja yang saling menghargai dan toleran satu sama lain.

Daftar Pustaka

- Barksdale, S., & Lund, T. (2006). *10 steps to successful strategic planning*. Alexandria, Va: ASTD Press.
- DuBrin, A. J. (2000). *Essentials of management*. Cincinnati: South-Western College Pub.
- Denham, R. (2012). Strategic planning: Why bother? *Felicitier*, 58(5), 21-23.
- Germano, M. A., & Stretch-Stephenson, S. (2012). Strategic value planning for libraries. *The Bottom Line*, 25(2), 71-88.
- Kumaran, M. (2015). Succession planning process that includes visible minority librarians. *Library Management*, 36(6), 434-447.
- Saarti, J., Luokkanen, S., Ahlqvist, A., & Lager, L. (2015). Towards a new library system. *Library Management*, 36(1), 2.
- Stueart, Robert D., and Claudia J. Morner. (2002). *Library and Information Center Management*. Santa Barbara, Calif: Libraries Unlimited.
- Williams, J., Dearie, T. N., & Schottlaender, B. E. C. (2013). Bottom-up strategic planning: The UC san diego libraries experience. *Library Leadership & Management*, 27, 1-12.
- Varlejs, Jana, and Graham Walton. (2009). *Strategies for Regenerating the Library and Information Professions: Eighth World Conference on Continuing Professional Development and Workplace Learning for the Library and Information Professions, 18-20 August 2009, Bologna, Italy*. München: Saur.
- Zaugg, H. (2015). Using a library impact map to assist strategic planning in academic libraries. *Library Leadership & Management*, 29, 1-17.