

**APLIKASI KEGIATAN *KNOWLEDGE MANAGEMENT* (KM)  
GUNA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN  
PERGURUAN TINGGI**

Oleh

***Endang Fatmawati***

(Dosen LB Program D3 KS-FE & APS-FISIP UNDIP dan Pustakawan UNDIP yang ditugaskan sebagai  
Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi UNDIP Semarang)

**ABSTRACT**

*Today, knowledge management is an approach to many libraries. Library services for students at higher education play an important role to support studying-teaching processes. Nevertheless, it is still very difficult to apply. The bigger demand of students for the library services is a consequence in library management. To meet users satisfaction of library service given by the librarians, it is necessary to raise an application of knowledge management optimally to support service quality. The main objective is to recreate a knowledge and to share with another librarian or users.*

**A. Pendahuluan**

Perpustakaan merupakan sumber informasi dan gudangnya ilmu pengetahuan. Pelayanan perpustakaan perguruan tinggi mempunyai peranan yang sangat penting dalam mendukung proses KBM (Kegiatan Belajar Mengajar). Bahkan tidak dapat dipungkiri lagi bahwa jantungnya perguruan tinggi adalah perpustakaan. Metafora sebagai 'jantung' tersebut menyadarkan kepada para pustakawan betapa sangat pentingnya keberadaan perpustakaan perguruan tinggi tersebut. Ibaratnya seperti jantung manusia, sehingga jika jantung tidak bisa berfungsi dengan baik maka lama kelamaan manusia tersebut akan mati.

Oleh karena itu, dengan adanya metafora sebagai jantung, maka menjadi semakin mempertegas dan menunjukkan bahwa perpustakaan merupakan bagian dari sebuah organisasi perguruan tinggi yang sangat potensial untuk mendukung kelancaran proses pencerdasan bagi segenap sivitas akademika. Aset perpustakaan berupa buku, jurnal, majalah, prosiding, laporan penelitian, tugas akhir, skripsi, tesis, disertasi, maupun koleksi lainnya memberikan kontribusi yang besar terhadap proses pembelajaran. secara yuridis, keberadaan perpustakaan perguruan tinggi telah dijamin oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 60 Tahun 1999 tentang Pendidikan Tinggi. Tepatnya mengenai ulasan perpustakaan dapat dilihat pada pasal 27; 34; 56; 72; 85; dan 98. Selanjutnya dari pasal-pasal tersebut dapat kita ketahui bahwa perpustakaan merupakan salah satu unsur penunjang penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi yang mempunyai tanggung jawab dan fungsi masing-masing sesuai dengan lembaga yang menaunginya.

Semakin besarnya tuntutan mahasiswa akan pelayanan perpustakaan yang baik merupakan konsekuensi yang harus ditanggapi oleh pihak

manajemen perpustakaan yang selaras dengan fungsinya sebagai lembaga publik di bidang jasa pendidikan. Hal ini mengingatkan dan mengidentifikasi bahwa keberadaan perpustakaan perguruan tinggi sangat penting dan berperan sekali dalam proses pendidikan, pengajaran dan penelitian.

Artikel singkat ini kami tulis sebagai *sharing* pengalaman dengan teman-teman pustakawan lainnya dalam menjelaskan tentang bagaimana aplikasi kegiatan pustakawan dalam mengelola pengetahuan (*knowledge management*) guna meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan perguruan tinggi.

## **B. Definisi KM**

Konsep manajemen pengetahuan merupakan salah satu konsep dasar dalam pengelolaan pengetahuan dan sebagai bentuk inovasi dalam pengembangan perpustakaan. Namun sampai saat ini ternyata bagaimana definisi KM adalah sangat beragam dan sangat berbeda-beda. Hal ini tergantung siapa yang mendefinisikan, cara perpustakaan menggunakan, pada jenis perpustakaan apa diaplikasikan, dan dalam konteks seperti apa definisi tersebut bisa diterapkan maupun dimanfaatkan.

Paradigma KM di perpustakaan merupakan sesuatu yang harus dikelola dengan baik dan diterapkan dalam rangka menghadapi persaingan dan tuntutan global saat ini. Menurut Wong dan Aspinwall (2004: 44) *Knowledge Management* (KM) adalah proses menciptakan, mengorganisasikan, membagikan dan menggunakan pengetahuan dalam rangka menciptakan nilai bagi perusahaan.

Pada dasarnya untuk bentuk aplikasi di perpustakaan KM dapat dibagi menjadi 3 (tiga) komponen utama, yaitu: pustakawan (*people*), tempat perpustakaan (*place*), dan isi perpustakaan (*content*). Selanjutnya dalam tulisan ini hanya akan membahas dan memfokuskan penerapan KM pada salah satu komponen saja, yaitu *people* yaitu pustakawannya guna meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, dengan terus berkembangnya berbagai sumber ilmu pengetahuan baru yang masuk dan ada di perpustakaan, maka pustakawan saat ini mau tidak mau dituntut untuk bisa menjadi pengelola pengetahuan tersebut (*manajer of knowledge*).

Aplikasi kegiatan KM ke dalam sistem perpustakaan perguruan tinggi dilakukan sebagai salah satu upaya untuk menerapkan dan meningkatkan apa yang menjadi tugas pokok dan fungsi (tupoksi) perpustakaan tersebut. Dalam hal ini utamanya adalah sebagai unit penunjang kegiatan belajar mengajar (KBM) bagi civitas akademik (dosen dan mahasiswa) dalam mendukung terciptanya Tridharma Perguruan Tinggi.

Sebenarnya penerapan KM di perpustakaan perguruan tinggi bukan menjadi hal yang baru. Alasannya karena sebenarnya proses dalam KM sudah biasa dilakukan secara rutin dan terus-menerus oleh pustakawan di perpustakaan perguruan tinggi. Namun permasalahannya sekarang adalah "Apakah kegiatan KM yang sudah diaplikasikan di perpustakaan perguruan

tinggi tersebut sudah dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan?”. Jawabannya kembali kepada perpustakaan kita masing-masing.

### C. Tipe-tipe Pengetahuan Pustakawan

Pengetahuan merupakan informasi yang dapat diinterpretasikan maupun diintegrasikan dan berasal dari informasi yang diserap dalam akal pikiran seseorang. Oleh karena itu, pengetahuan seorang pustakawan muncul ketika pustakawan tersebut menggunakan indera/akal budinya untuk mengenali benda maupun kejadian tertentu yang belum pernah dilihat dan dirasakan sebelumnya.

Ada 2 (dua) jenis pengetahuan yang sebenarnya sudah dimiliki oleh masing-masing pustakawan, yaitu:

#### 1. Pengetahuan Implisit (*Tacit Knowledge*).

Ciri-cirinya sebagai berikut:

- Merupakan bentuk pengetahuan yang masih berada atau tersimpan dalam pikiran pustakawan, sehingga masih tersembunyi di dalam kepala. Contoh: opini/pendapat, persepsi, pandangan, wawasan, cara berpikir, gagasan, keahlian (*skill*), ketrampilan.
- Pengetahuan *tacit* yang dimiliki pustakawan ini hanya bisa diketahui maupun diserap oleh orang lain jika disampaikan melalui diskusi, seminar perpustakaan dan temu ilmiah lainnya, pendidikan dan latihan (*training*), percakapan antar muka atau telepon (*face to face or telephone conversation*), curah saran (*brainstorming*), kolaborasi dengan lingkungan baik internal maupun eksternal, jejaring melalui *inter library loan*, pertukaran informasi, maupun *sharing* pengalaman.
- Mempunyai sifat abstrak dan sangat personal, sehingga sulit diformulasikan, dikomunikasikan, dan disebarkan dengan pustakawan lainnya maupun kepada pengguna perpustakaan. Oleh karena itu, apabila pengetahuan *tacit* ini tidak disebarkan, maka akan berpotensi hanya mengendap di alam bawah sadar pustakawan yang bersangkutan dan tidak berkembang. Bahkan hal ini kalau dibiarkan terus-menerus lama kelamaan akan semakin redup dan pudar, sehingga secara tidak langsung pengetahuan itu akan hilang dengan sendirinya. Hal ini disebabkan karena seiring bertambahnya usia dan berbagai permasalahan hidup menyebabkan kapasitas memori otak manusia mempunyai keterbatasan dalam menyimpannya.

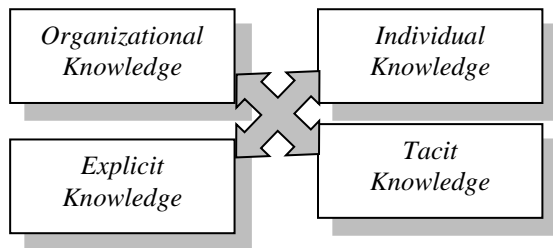
#### 2. Pengetahuan Eksplisit (*Explicit Knowledge*).

Ciri-cirinya sebagai berikut:

- Merupakan bentuk pengetahuan yang dimiliki pustakawan yang sudah tersebar, terdokumentasi, dan terformalisasi dalam berbagai bentuk. Contoh: buku, artikel ilmiah, manuskrip, manual, dokumen, surat kabar, paten *software*, laporan penelitian, paper, surat, buletin informasi baik bersifat kilat/CAS (*Current Awareness Services*) maupun terseleksi/SDI (*Selective Dissemination of Information*).

- Pengetahuan *explicit* yang dimiliki pustakawan dapat dengan mudah untuk disimpan, diperbanyak, dipelajari, disebarluaskan, dan bahkan dipahami oleh orang lain.
- Sifatnya dapat dengan mudah diungkapkan dengan kata-kata maupun angka, dapat disebar dalam bentuk data, laporan, spesifikasi maupun buku petunjuk dengan media dokumentasi yang beraneka macam baik melalui tulisan, gambar, suara, maupun video.

Menurut Rosenberg (2001: 67) kedua tipe pengetahuan tersebut baik itu *tacit* dan *explicit* saling berinteraksi atau berhubungan satu sama lain dan tidak bisa dipisahkan dari pengetahuan individual (pustakawan) dan pengetahuan organisasi (perpustakaan). Lebih jelasnya mengenai hubungan tersebut dapat dilihat pada Gambar 1 berikut:



**Gambar 1. Interaksi Tipe-tipe Pengetahuan**

#### **D. Aplikasi Kegiatan KM**

Saat ini, persaingan perguruan tinggi cenderung lebih ketat dan semakin kompleks. Apalagi sudah jelas bahwa perpustakaan perguruan tinggi juga menjadi salah satu unsur yang sangat penting keberadaannya di perguruan tinggi.

Menghadapi fenomena tersebut, pustakawan harus senantiasa untuk terus-menerus dan berkesinambungan dalam mengaplikasikan kegiatan KM di perpustakaan perguruan tinggi. Selain itu pustakawan juga dituntut untuk selalu mengevaluasi untuk upaya perbaikan menuju perkembangan ke arah yang lebih baik.

Selanjutnya mengenai kegiatan KM sangat panjang dan terdiri dari beberapa tahapan. Aplikasi proses kegiatannya adalah:

“Awalnya dilihat dari bagaimana pustakawan itu memperoleh pengetahuan, kemudian cara mengolahnya bagaimana, bentuk/kemasan olahannya seperti apa, mengorganisasikannya, menyimpannya, menggunakan atau mengaplikasikannya, memanfaatkan pengetahuan tersebut, lalu akhirnya yang terpenting adalah menciptakan kembali pengetahuan yang diperoleh tersebut dengan cara menyebarkan/membagi (*dissemination*) kepada pustakawan lain serta pengguna perpustakaan”.

Selanjutnya bentuk aplikasi kegiatan secara sederhana dari tahapan proses KM yang bisa dilakukan oleh pustakawan di perpustakaan adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh dan menciptakan pengetahuan (*Get and Creation Knowledge*).

- Perolehan pengetahuan bukan hanya dapat dilakukan melalui pendidikan formal dan nonformal saja, namun juga dapat diperoleh melalui hubungan dan kedekatan yang baik antar pustakawan serta menjalin komunikasi asertif dengan pengguna perpustakaan (*users*).
- Perlu adanya kolaborasi yang baik antara unsur-unsur terkait di perguruan tinggi, baik itu pimpinan universitas, dosen, karyawan, mahasiswa dan *stakeholders*.

Misalnya: kegiatan melakukan survei minat/kebutuhan pemakai untuk keperluan pengadaan dan seleksi bahan pustaka bisa dilakukan melalui sebaran usulan dari dosen melalui ketua jurusan masing-masing program studi, usulan mahasiswa melalui kotak saran, menyiangi buku-buku yang jarang dipinjam, menambah jumlah eksemplar maupun judul dengan cara melihat perbandingan jumlah mahasiswa dan ketersediaan jumlah buku, survei melalui statistik koleksi yang frekuensinya banyak dan sering dipinjam/dibutuhkan oleh pengguna.

2. Pengorganisasian dan penyimpanan pengetahuan (*Organization and Retention Knowledge*).

- Seringkali pengetahuan disampaikan secara langsung dengan lisan/informal tanpa adanya catatan atau dokumentasi dalam bentuk apapun, sehingga mengakibatkan sebagian besar pengetahuan ada di benak masing-masing pustakawan tanpa saling mengetahui satu sama lainnya dan hanya tersembunyi (*tacit/hidden knowledge*). Dalam hal ini perlu adanya kerjasama yang baik dalam suatu forum ataupun tim serta *stakeholders* perguruan tinggi untuk *sharing* pengetahuan yang dimiliki antar pustakawan dan unsur terkait lainnya.

Misalnya: kegiatan pengolahan bahan pustaka dari proses inventarisasi, klasifikasi, katalogisasi, pelabelan, pemasangan kelengkapan bahan pustaka, barcotisasi, entri data ke pangkalan data di komputer, penyampulan sampai dengan *display* koleksi ke rak tidak mungkin setiap hari harus dikerjakan sendiri oleh seorang pustakawan. Namun agar hasilnya lebih baik diperlukan kerjasama oleh tim pustakawan dalam menanganinya. Apalagi untuk mengklasir bahan pustaka akan lebih baik jika didiskusikan dengan *specialist subjek*, karena diperlukan kecermatan dan kejelian tersendiri dalam memberikan nomor klasifikasi.

3. Membagi dan memindahkan pengetahuan (*Share and Transfer of Knowledge*).

- Pengetahuan harus tersimpan dengan baik, rapi, menarik dan perlu dikemas ulang (*repackaging*) sedemikian rupa agar dapat dengan mudah diakses oleh pengguna perpustakaan.

Misalnya: memberikan rambu-rambu dan petunjuk penelusuran referensi, melakukan kegiatan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian buku), prosedur layanan fotokopi, format pendidikan pemakai perpustakaan (*user education form*), layanan bimbingan pengguna. Terlebih untuk pendidikan pemakai ini juga ada tingkatannya dari cuma *user orientation*, *bibliografi*, sampai ke tingkat *advanced*. Hal ini biasanya dilakukan pada saat pengenalan terhadap mahasiswa baru.

#### 4. Menggunakan dan mengaplikasikan pengetahuan dalam kegiatan di perpustakaan (*Utilization and Application Knowledge*).

- Pustakawan perlu memanfaatkan pengetahuannya untuk memperbaiki, memperbarui dan menciptakan nilai tambah (*added value*). Hal ini perlu dilakukan secara terus menerus berkelanjutan dan berkesinambungan (*continuous improvement*) dan keunggulan bersaing (*competitive advantage*) baik pada proses maupun *output* kinerja pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.

Misalnya: perbaikan pada kegiatan layanan pinjaman koleksi di bagian sirkulasi, pelayanan referensi pada penelusuran informasi indeks artikel jurnal/majalah, membantu menelusur literatur rujukan kilat, layanan informasi terseleksi, pemasangan petunjuk yang bersifat informatif yang dipasang di rak maupun pintu masuk meja layanan informasi, meningkatkan keramahan untuk menjalin komunikasi yang baik dengan rekan pustakawan dan pengguna.

### **E. Peningkatkan Kualitas Pelayanan**

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan menjadi suatu tantangan tersendiri bagi pustakawan. Untuk mengelola pengetahuan di perpustakaan saat ini pustakawan harus mengubah pola pikir (*mind set*) dari yang semula hanya menunggu informasi menjadi menyediakan informasi. Maksudnya adalah bahwa pustakawan perlu mengetahui dahulu mengenai informasi apa yang sebenarnya diminati dan diinginkan oleh pengguna. Hal ini tentunya bisa dilakukan dengan berbagai macam cara, misalnya: menyebar angket, survai minat, dan lain sebagainya. Pengguna akan merasa senang dan ketagihan lagi untuk datang ke perpustakaan jika informasi apa yang dicari dan betul-betul dibutuhkan ternyata bisa ditemukan di perpustakaan.

Selain itu, saat ini pustakawan juga bisa menerapkan dengan pendekatan konsep pemasaran yang dapat menghasilkan kemasan informasi tertentu yang bisa 'dijual'. Contoh: membuat klipng laporan keuangan, membuat indeks artikel, membuat abstrak, jasa informasi kilat, buletin bibliografis, CD interaktif dan berbagai kemasan informasi lainnya. Marilah kita sadari bahwa bagaimanapun itu semua adalah pekerjaan pustakawan juga. Tergantung kemauan pustakawan apakah mau melakukannya apa tidak. Sebagai

pustakawan jangan pernah sekali-kali berpedoman bahwa 'jika ada pengunjung yang datang ya alhamdulillah syukur tapi jika tidak ada ya nganggur'. Pustakawan harus inovatif dan mempunyai motivasi untuk maju.

Pustakawan harus memunculkan ide-ide kreatif untuk menciptakan pengetahuan yang baru. Berdasarkan pengalaman di lapangan belum tentu koleksi banyak yang kita sediakan akan memenuhi harapan apa yang dibutuhkan pengguna. Kenapa ini bisa terjadi? Mungkin salah satu penyebabnya adalah dalam pengadaan koleksi tidak dilakukan seleksi dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu pustakawan perguruan tinggi harus aktif dalam melakukan survei kebutuhan yang sesuai minat pemakai, baik dari usulan mahasiswa maupun dosen.

Pustakawan perguruan tinggi juga harus bisa berfungsi sebagai pendidik, terutama untuk layanan referensi. Maksudnya adalah bahwa pustakawan tersebut mampu membimbing pengguna perpustakaan yang membutuhkan informasi maupun menelusur literatur di perpustakaan. Misalnya: pustakawan membimbing mahasiswa baru mengenai bagaimana cara menggunakan OPAC (*Online Public Access Catalogue*) yang benar. Mengapa demikian? Karena jika tidak benar cara menggunakan komputer penelusuran dan cara menelusur, maka hasil yang diperolehpun juga tidak tepat sesuai yang dibutuhkan. Misalnya: salah ketik, salah menulis nama pengarang yang seharusnya dibalik, salah mencantumkan kode, salah mengklik menu.

Dalam mengelola pengetahuan, pustakawan harus menjalin jejaring (*network*) dengan pustakawan lainnya, saling bertukar pikiran dan berkolaborasi pengetahuan dengan ahli bidang ilmu yang lain. Selain itu, bagi perpustakaan sendiri juga harus membangun *link* dengan perpustakaan lain, misalnya dengan *inter library loan*. Dengan kata lain, kita harus berpedoman bahwa apabila ilmu yang kita miliki bisa ditularkan ke orang lain maka kita harus yakin bahwa ilmu yang kita miliki tidak akan berkurang, namun justru akan bertambah dan semakin berkembang.

## **F. Penutup**

Aplikasi KM ke dalam sistem perpustakaan perguruan tinggi perlu dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan. Sementara itu, layanan perpustakaan perguruan tinggi juga harus diarahkan sesuai dengan kebutuhan civitas akademika (mahasiswa dan dosen) dalam rangka pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi.

Mengelola pengetahuan di perpustakaan perguruan tinggi bukan merupakan sesuatu yang instan terjadi begitu saja, namun memerlukan suatu proses. Proses disini tentunya diawali dengan pustakawannya dahulu bagaimana mengubah pola pikir dan perilaku. Selanjutnya bisa lebih ditingkatkan lagi pada komponen perpustakaan lainnya yang meliputi infrastruktur, budaya organisasi, dan lain-lain. Intinya pustakawan tidak boleh lari dari kenyataan bahwa sebenarnya lingkungan kerjanya merupakan gudangnya ilmu pengetahuan dan kaya akan sumber informasi.

Pustakawan sebagai tenaga profesional yang sehari-harinya bergelut dan berkecimpung di bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi (perpusdokinfo) harus bisa menjadi pengelola pengetahuan tersebut. Pustakawan harus bisa mengadopsi melalui aplikasi kegiatan dengan pendekatan *Knowledge Management (KM)* dalam melakukan pekerjaan perpustakaan dan melayani pengguna perpustakaan dengan baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- .....1999. **Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 60 Tahun 1999 Tentang Pendidikan Tinggi.** dalam *www.hukumonline.com* diakses tanggal 28 Januari 2009 jam 17.00 WIB.
- Rosenberg, Mary J. 2001. **E-Learning: Strategies for Delivering Knowledge in The Digital Age.** New York: McGraw-Hill.
- Wong, Kuan Yew and Aspinwall, Elaine, 2004. **Characterizing Knowledge Management in The Small Business Environment.** *Journal of Knowledge Management*, Vol. 8 (3): p. 44-61.