

## PERAN PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN REPOSITORI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS INDONESIA

Muhammad Meiska Reyhan<sup>\*)</sup>, Hermintoyo

*Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia, 50275*

### Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan repositori di Perpustakaan Universitas Indonesia yang didorong melalui kompetensi pustakawan Perpustakaan Universitas Indonesia. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan model deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bagaimana peranan yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan repositori yang ada di Perpustakaan Universitas Indonesia. Kualitas layanan ini kemudian didukung melalui 3 kompetensi pustakawan yang dijelaskan oleh SLA (*Special Library Association*) yaitu kompetensi inti, kompetensi profesional, dan kompetensi individu. Melalui kompetensi tersebut kemudian akan mempengaruhi kualitas layanan repositori yang ada di Perpustakaan Universitas Indonesia yang dapat diketahui melalui seberapa banyak layanan yang ada tersebut diakses oleh masyarakat luas secara langsung maupun digital. Melalui banyaknya akses kunjungan tersebut akan memberikan pengaruh terhadap layanan repositori Perpustakaan Universitas Indonesia. Semakin banyak kunjungan ke perpustakaan secara langsung maupun melalui *web domain* perpustakaan akan berdampak terhadap indikator Webometrics seperti *visibility*, *presence*, *openness*, dan *excellence*. Indikator tersebut tentunya dapat meningkat atau menurun tergantung dari bagaimana kompetensi dan kualitas layanan dijalankan oleh pustakawan Perpustakaan Universitas Indonesia kepada pelanggannya.

**Kata Kunci:** peran pustakawan; kualitas layanan; layanan repositori; peringkat Webometrics; perpustakaan perguruan tinggi

### Abstract

*[Title: The Role of Library in Improving the Quality of Higher Education Repository Services in Library of Indonesia University]. This study discusses the role of librarians in improving the quality of repository services at the University of Indonesia Library which is encouraged through the competence of University of Indonesia Library librarians. The research method used in this study is a qualitative research method with a descriptive model. Data collection techniques used were observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate how the role played by librarians in improving the quality of repository services at the University of Indonesia Library. The quality of this service is then supported through 3 librarian competencies explained by the SLA (Special Library Association) namely core competencies, professional competencies, and individual competencies. Through these competencies will then affect the quality of repository services in the University of Indonesia Library which can be known through how much the existing services are accessed by the wider community directly or digitally. Through the many accesses the visit will give effect to the University of Indonesia Library repository service. More and more visits to the library directly or through the library web domain will have an impact on Webometrics indicators such as visibility, presence, openness, and excellence. These indicators can certainly increase or decrease depending on how the competence and quality of service is carried out by the University of Indonesia Library librarian to its customers.*

---

<sup>\*)</sup> Penulis Korespondensi.  
E-mail: muhammad.meiska@gmail.com

**Keywords:** *the role of librarians; quality of service; repository service; Webometrics ranking; college library*

## 1. Pendahuluan

Perpustakaan yang baik sudah sepatutnya memiliki pustakawan yang kompeten di bidangnya. Oleh karena peran pustakawan sekarang semakin berkembang dari waktu ke waktu, tidak hanya memberikan pelayanan sirkulasi buku, tetapi juga membutuhkan kesediaan informasi yang cepat, tepat, akurat, dan efisien dalam hal waktu dan biaya.

Suwarno (2010: 88) menjelaskan bahwa “Salah satu komponen penting perpustakaan adalah pustakawan. Ini merupakan komponen penting dalam memberikan pelayanan (jasa) kepada pengguna perpustakaan agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang mereka berikan.” Pustakawan juga dibutuhkan untuk mengembangkan kompetensi yang ada di dalamnya guna mendukung terciptanya layanan yang berkualitas di dalam perpustakaan. Oleh karena itu, pustakawan adalah seorang tenaga ahli yang memiliki status sama dengan tenaga ahli lainnya seperti dosen, hakim, jaksa, dokter, dan lain sebagainya.

Peran pustakawan di sini adalah sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja sebagai penyelenggara kegiatan perpustakaan dengan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas institusi yang dinaungi dan ilmu yang dimiliki. Pendit (2008: 3), memberikan pendapat bahwa:

“Jika sebuah masyarakat mengalami kerepotan dalam menangani persoalan informasi di dalam kehidupan mereka, maka masyarakat itu memerlukan bantuan orang-orang profesional, yaitu orang-orang yang biasa disebut pekerja informasi (*information professionals*). Orang-orang profesional ini diharapkan memiliki kompetensi tertentu”.

Berdasarkan Pendit di atas diketahui bahwa pustakawan dapat mengambil peran sebagai ahli informasi yang ada di perpustakaan tersebut. Ahli informasi di sini tidak hanya terfokus sebagai bagian penata koleksi buku saja, akan tetapi memiliki keahlian/spesialis masing-masing seperti spesialis tajuk subjek, spesialis literasi informasi, ataupun spesialis manajemen perpustakaan guna mewujudkan

fungsi perpustakaan sebagai sumber belajar civitas akademika dalam pencapaian tujuan pembelajaran, sumber informasi yang mudah diakses oleh pemustaka, juga sebagai tempat untuk mendapatkan sumber-sumber primer dan sekunder untuk melakukan penelitian untuk mendapatkan sumber-sumber primer dan sekunder untuk melakukan penelitian dan dan pengkajian ilmu pengetahuan, mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pemustaka, dan melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh civitas akademika.

*Special Library Association* (SLA) telah merumuskan tentang kompetensi pustakawan yang dibedakan menjadi tiga jenis yaitu kompetensi inti, kompetensi profesional dan kompetensi personal/individu (Abels, dkk. 2003). Penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa untuk menjadi seorang pustakawan diperlukan juga kompetensi tertentu untuk membantu dalam pekerjaan yang mereka lakukan. Kompetensi tersebut tentunya dapat membantu terbentuknya sebuah kerja sama yang terarah, terencana, kooperatif, bersinergis dan berkesinambungan antara segenap civitas akademika untuk mencapai nilai-nilai unggulan tersebut.

Hal ini dilihat oleh penulis pada saat melakukan observasi di Perpustakaan Universitas Indonesia bahwa peran pustakawan ini memiliki dampak tersendiri terhadap para pemustaka yang ada di perpustakaan tersebut, baik civitas akademika maupun dari noncivitas akademika. Oleh karena itu peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan repositori dapat kita lihat memiliki pengaruh pada indikator penilaian Webometrics (*visibility, presence, openness, dan excellence*) yang ada di Perpustakaan Perguruan Tinggi. Rahardja (2017:4) menyebutkan bahwa:

“Berdasarkan keterangan dari setiap indikator penilaian Webometrics (*visibility, presence, openness, dan excellence*) di atas, dimana yang menjadi penilaian terbanyak ada pada *visibility* yang memiliki bobot sebanyak 50% hal ini baiknya menjadi fokus awal untuk dapat dicapai dengan maksimal”.

Seperti halnya pada *survey* Webometrics yang telah dikaji mulai dari tahun 2013-2017 pada Perpustakaan Universitas Indonesia yang memiliki peningkatan pada peringkat Webometricsnya, seperti pada *survey* yang telah dilakukan. *Survey* Webometrics menjelaskan bagaimana *ranking* Webometrics di Perpustakaan Universitas Indonesia pada lima tahun terakhir mulai tahun 2013-2017 selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

Melalui tingkat Webometrics tersebut kompetensi pustakawan dinilai dapat mempengaruhi kualitas layanan repositori yang ada di Perpustakaan Universitas Indonesia. Melalui kompetensi SLA yang dijelaskan sebelumnya Universitas Indonesia sendiri pada tahun 2013 sampai 2017 menunjukkan kenaikan dalam peringkat Webometrics yang dimilikinya. Oleh karena itu, maka melalui hasil latar belakang yang menjelaskan bagaimana pentingnya peran pustakawan tersebut apakah akan mempengaruhi meningkatnya kualitas layanan repositori yang ada di perpustakaan Universitas Indonesia.

Penelitian yang dibuat oleh Kaur Kiran (2010) dengan judul "*Service Quality and Customer Satisfaction in Academic Libraries, Perspective from a Malaysian University*". Menjelaskan bahwa sebuah perpustakaan universitas bisa digambarkan sebagai *heart* (hati/inti) komunitas pelajar, menyediakan tempat untuk mahasiswa, guru dan peneliti untuk melakukan penelitian mereka dan memajukan penelitian mereka. Tujuannya adalah untuk menggambarkan hasil studi yaitu untuk memeriksa persepsi staf akademik pada kualitas layanan perpustakaan akademik. Ini juga merupakan upaya untuk menilai dampak layanan perpustakaan pada pekerjaan mereka dan tingkat kepuasan yang mereka rasakan kepada layanan perpustakaan perguruan tinggi (Mubaroq, Suharso, and Pramukti 2015).

Dari penelitian tentang peran pustakawan yang pernah dilakukan dalam jurnal yang dibuat oleh Nora Junita Azmar (2015) yang berjudul "Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan". Peran pustakawan sendiri selalu berkembang dari waktu ke waktu, sekarang pustakawan tidak hanya melayani sirkulasi buku. Tetapi membutuhkan penyediaan informasi yang cepat, tepat, akurat, dan efisien sesuai waktu dan biaya. Dari penjelasan pada

penelitian yang dilakukan oleh Nora Junita Azmar tersebut menjelaskan bahwa pustakawan adalah sebuah peran penting dalam menyelenggarakan kegiatan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkunjung di perpustakaan tersebut.

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

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

Hal ini juga disebutkan pada Kode Etik Pustakawan (1998: 1) Pustakawan adalah seseorang yang mengadakan kegiatan perpustakaan dengan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas yang diberikan oleh lembaga induknya berdasarkan ilmu pendidikan yang telah dimiliki.

Dari definisi tersebut maka seseorang yang ingin menjadi pustakawan atau pengelola perpustakaan adalah orang yang memiliki pendidikan tertentu. Peran pustakawan sangat penting dalam menyampaikan sebuah informasi, karena jika peran pustakawan tersebut belum cukup ahli dalam bidangnya maka sebuah informasi tersebut tidak akan sampai kepada pemakai.

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

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

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

Peran pustakawan tentunya dituntut untuk memiliki kualitas layanan yang baik agar dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Menurut Wykocft (dalam Masruri, 2004: 5)

“Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan kata lain, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan

memuaskan. Jika jasa pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna, maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal. Tetapi sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk”.

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

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

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

1. Kompetensi Inti  
Kompetensi Inti merupakan bentuk pengetahuan dasar mereka yang diperoleh melalui pengalaman masing-masing individu, kemudian menaruh pada etika profesi dan keunggulannya beserta nilai dan prinsip-prinsipnya.
2. Kompetensi Profesional

Kompetensi Profesional adalah sebuah kompetensi utama dan masing-masing memiliki keterampilan khusus tersendiri dan dibagi ke dalam empat bagian, dimana pustakawan harus dapat mengolah organisasi informasi. Kemudian mengelola sumber informasi, dan layanan informasinya agar dapat digunakan oleh *user* yang ada di perpustakaan, yang diproses melalui penggunaan peralatan dan teknologi oleh pustakawan yang sekarang semakin berkembang pesat untuk memberikan layanan yang terbaik bagi *user*.

### 3. Kompetensi Individu

Setiap pustakawan profesional harus mampu memiliki *soft skill* yang dapat mendukung profesionalitas seorang pustakawan dalam melakukan pekerjaan mereka, antara lain adalah seperti memiliki sikap terbuka dalam menerima ide atau gagasan orang lain dan memiliki inovasi dalam mengembangkan kompetensi-kompetensi yang ada di perpustakaan.

Tiga jenis kompetensi yang telah dijelaskan tersebut dapat digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan peran pustakawan yang baik dan dapat mengembangkan kualitas layanan pada perpustakaan yang dinaunginya.

Pendit (2008: 8) menyatakan jika sebuah pekerjaan ingin dipandang khusus oleh masyarakat, maka dalam melakukan pekerjaan tersebut harus memiliki pengetahuan, keterampilan dan kompetensi yang dapat diterapkan dalam kebutuhan sosial. Kompetensi ini diperlukan untuk menghadapi fenomena -googleisasi yang menyebabkan peran pustakawan kurang diperhatikan oleh masyarakat karena merasa dapat menggunakannya sendiri.

Persepsi pelanggan/masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pelanggan tentu saja akan meningkatkan minat kunjung masyarakat untuk datang ke perpustakaan dan menggunakan pelayanan yang disediakan oleh perpustakaan tersebut. Hal ini tentu saja juga mempengaruhi kualitas layanan *repository* yang ada pada perpustakaan tertentu, karena pada perpustakaan perguruan tinggi mengelola informasi yang berasal dari skripsi mahasiswa, disertasi ataupun

karya ilmiah dosen yang merupakan karya local (*local contents*) sivitas akademika pada perguruan tinggi tersebut.

Perpustakaan sedikit demi sedikit mulai beralih pada internet yang dapat menawarkan kecepatan, ketepatan dalam penelusuran informasi. Melalui perkembangan teknologi tersebut tentunya menjadikan perpustakaan akses yang lebih mudah, di mana perpustakaan menjadi bagian dari *open access* di Indonesia. Suber (2013) sendiri menjelaskan tentang *open access* atau OA yang merujuk kepada cara akses untuk publikasi koleksi digital *online*, lebih praktis, dan tidak memperlumahkan hak cipta beserta aturan lisensinya.

Kemudian memunculkan konsep baru berupa konsep Perpustakaan Digital. Menurut Lynch (dalam Armstrong, 2013), repositori adalah satu set layanan yang ditawarkan oleh universitas kepada anggota masyarakat untuk pengelolaan dan penyebaran materi digital yang dibuat oleh lembaga dan anggota masyarakat. Hal ini berdasarkan pada komitmen organisasi terhadap pengelolaan bahan-bahan digital, antara lain pelestarian jangka panjang serta organisasi kemudian akses ataupun distribusi yang tepat. Repository sendiri dapat diunduh dari luar institusi yang merupakan bentuk *repository* digital. *Repository* digital adalah mekanisme dalam mengelola dan menyimpan konten digital yang dapat dipercaya antara lain adalah *repository* subjek, kelembagaan ataupun komersial.

## 2. Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, karena dalam data yang diperoleh dan analisis yang digunakan pada penelitian ini bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan gambaran penuh mengenai pandangan seseorang dalam penelitian mereka. Kemudian jenis dari penelitian deskriptif untuk membantu menggambarkan segala objek kajian yang akan dimasukkan sesuai dengan judul penelitian. Penelitian ini menggunakan desain dan jenis penelitian kualitatif deskriptif karena dalam penelitian ini lebih menggambarkan mengenai pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan repositori yang ada di Perpustakaan Perguruan Tinggi pada Perpustakaan Universitas Indonesia.

Data penelitian kemudian di proses melalui tiga macam kegiatan yang terdiri dari (1) Reduksi data; (2) Penyajian Data (*Data Display*); (3) Penarikan/ Verifikasi Kesimpulan. Maka dengan pernyataan tersebut dapat diketahui dengan semua data yang disajikan beserta permasalahan dalam penelitian ini dapat dipahami dan kemudian diambil kesimpulan dari hasil penelitian tentang peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan repositori perpustakaan perguruan tinggi pada Perpustakaan Universitas Indonesia.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Peran Pustakawan di Perpustakaan Universitas Indonesia

Perpustakaan Universitas Indonesia memiliki kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan tidak hanya dalam bentuk kepuasan pelanggan, tetapi bisa dalam bentuk lain seperti pustakawan dapat melakukan koordinasi dengan bagian lain yang ada di Universitas Indonesia untuk meningkatkan kinerja Perpustakaan Universitas Indonesia.

Kualitas layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas Indonesia dapat dilihat lebih condong kepada bagaimana pustakawan dapat memberikan pendidikan mengenai penelusuran informasi yang kemudian memiliki pengaruh kepada terpenuhinya kepuasan kebutuhan informasi pelanggannya dan dapat menikmati layanan-layanan yang telah diberikan oleh pustakawan Perpustakaan Universitas Indonesia. Sesuai dengan kompetensi SLA (*Special Library Association*) yang menjelaskan bahwa pustakawan seharusnya memiliki tiga kompetensi utama antara lain adalah kompetensi inti, kompetensi profesional, dan kompetensi individu dalam menjalankan layanan-layanan dalam perpustakaan.

Menurut keputusan MENPAN No. 132/KEP/M.PAN/12/2002 (dalam Azmar, 2015: 4) peran pustakawan disini adalah sebagai tenaga ahli profesional yang memang sangat diperlukan bagi perpustakaan perguruan tinggi tempatnya bekerja. Pustakawan sendiri memiliki peranan penting agar perpustakaan dapat berjalan secara optimal. Dimana perpustakaan minimal memiliki satu orang yang ahli dalam profesi tersebut agar menjadi ujung tombak dalam mengelola layanan atau memberikan bimbingan mengenai Ilmu

Perpustakaan kepada tenaga ahli yang belum berkompeten. Kemudian melalui hal tersebut tentunya dapat mempengaruhi proses pemberian layanan pada setiap *user* yang di Perpustakaan Universitas Indonesia.

#### 3.2 Kompetensi Kualitas Layanan Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Agar kegiatan layanan yang ada di perpustakaan Universitas Indonesia dapat terlaksana, maka pustakawan tentunya dituntut untuk memiliki kualitas layanan yang baik agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Informasi yang telah diberikan oleh para informan mengenai peran pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan Universitas Indonesia tersebut dapat kita ketahui bahwa kualitas layanan sangat diperlukan agar dapat melaksanakan kegiatan perpustakaan yang baik dan memiliki dampak kepada masyarakat sekitarnya.

Tentunya agar kualitas layanan ini dapat terpenuhi maka memerlukan tenaga ahli yang kompeten dalam melakukan layanan-layanan yang ada di perpustakaan tersebut dan tenaga ahli ini bisa kita sebut sebagai pustakawan. Kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna civitas akademika Universitas Indonesia sendiri tentunya. Hal tersebut tentunya menjelaskan mengenai kualitas layanan Perpustakaan Universitas Indonesia adalah dengan memberikan kebutuhan *user* dan membantu menghasilkan koleksi penelitian agar bisa teindeks pada *online* jurnal atau Google Scholar.

Kemudian agar pustakawan dapat melakukan perannya dengan baik tentunya pustakawan tersebut haruslah memiliki kompetensi yang memadai sesuai dengan profesinya. Sedangkan kompetensi dalam pustakawan sendiri adalah sebuah pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang harus oleh seorang pustakawan agar kinerja mereka sesuai dengan standard yang ditetapkan oleh perpustakaan dan universitas induk lembaga yang dinaungi. Seperti kompetensi yang telah diatur oleh *Special Library Association* (SLA) pada tahun 2003 yang merumuskan bagaimana kompetensi pustakawan dan membedakan kompetensi menjadi tiga jenis yaitu kompetensi inti, kompetensi profesional dan kompetensi personal/individu.

Hal ini diketahui melalui kompetensi pustakawan yang membutuhkan berbagai macam keilmuan apapun, dimana kebanyakan pustakawan yang ada di Universitas Indonesia memiliki beragam latar belakang pendidikan yang kemudian diatasi dengan memberikan masing-masing pustakawan subjek spesialis ketika ada *user* atau sivitas akademika yang membutuhkan informasi mendalam mengenai suatu ilmu tertentu. Dalam memberikan kompetensi untuk memenuhi kualitas layanan *user* yang ada di Perpustakaan Universitas Indonesia tidak hanya mengenai ilmu pengetahuan mengenai *research* dan pengetahuan subjek-subjek spesialis koleksi saja.

Pustakawan harus dapat melakukan layanan *Excellence Service* agar dapat memenuhi kualitas layanan yang diharapkan *user*. *Excellence Service* adalah sebuah layanan dimana pustakawan dapat mendalami tugas mereka adalah melayani atau jiwa untuk melayani/pelayanan, dimana jika tidak melakukan hal seperti itu maka akan menciptakan nuansa bahwa pustakawan itu adalah tenaga ahli yang cuek dalam memberikan pelayanannya kepada *user*.

Hal ini tentunya tidak diinginkan di dalam Perpustakaan Universitas Indonesia yang telah menerapkan layanan *Excellence Service* tersebut kepada para *user* atau civitas akademiknya agar mereka selalu berkunjung ke perpustakaan UI dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Dan tentunya juga kembali lagi pada basic keilmuan tenaga ahli tersebut mengenai Ilmu Perpustakaan, karena dalam memberikan layanan-layanan perpustakaan tentunya dibutuhkan pengetahuan dasar sebagai seorang pustakawan agar semua layanan-layanan itu dapat terlaksana dengan baik.

Wykocft (dalam Masruri, 2004: 5) menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan kompetensi yang seharusnya dimiliki oleh pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Di mana jasa layanan yang diberikan itu melebihi atau lebih rendah dari harapan pengguna dalam memberikan dampak persepsi kualitas layanan yang ada di perpustakaan tersebut. Jadi dalam memenuhi kualitas layanan tersebut, kompetensi yang diperlukan adalah pustakawan dapat memberikan bantuan kepada civitas akademika UI dalam menemukan informasi mengenai

*research* dan melakukannya dengan layanan yang baik sesuai dengan *Excellence Service* atau kompetensi individu yang baik.

Hal tersebut menjadikan acuan bagi Perpustakaan Universitas Indonesia bahwa sebagai tenaga ahli yang profesional diperlukan basic pengetahuan mengenai ilmu sebagai seorang pustakawan. Kemudian dari pengetahuan tersebut akan menghasilkan tenaga ahli atau pustakawan yang berkompeten. Tetapi untuk menjadi pustakawan yang berkompeten tentunya tidak hanya berdasarkan ilmu pengetahuan yang masing-masing individu dapatkan, tetapi pengalaman dan keuletan dalam melakukan pekerjaan kepustakawanan diperlukan.

### 3.3 Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Layanan Repositori

Peranan pustakawan tentunya tidak hanya fokus sebagai penjaga ruang perpustakaan ataupun menata koleksi perpustakaan saja, melainkan ada layanan lainnya yang dapat dikerjakan oleh pustakawan yang berkompeten dan berpengalaman. Sedangkan peranan pustakawan yang kita kenal adalah sebagai seseorang yang melakukan pengadaan atau penataan buku dan memberikan layanan sirkulasi kepada pemustaka.

Perpustakaan Universitas Indonesia mengadakan layanan yang diberikan oleh pustakawan untuk perpustakaan hanya dua layanan yaitu layanan teknis dan layanan pengguna. Kemudian layanan-layanan tersebut dibentuk ke dalam berbagai macam jenis layanannya. Seperti contoh layanan yang ada di perpustakaan Universitas Indonesia sendiri di mana layanan sirkulasi ada layanan peminjaman buku, layanan perpanjangan masa pinjam buku, pengembalian buku, dan lain sebagainya. Kemudian pada layanan rujukan ada layanan penelusuran literatur, pelatihan literasi informasi (*literacy information*), *E-resources Delivery Services* (EDS), dan lain sebagainya.

Jadi inti dari layanan perpustakaan perguruan itu hanyalah pada layanan teknis dan layanan pengguna, hanya saja dari kedua jenis layanan itu kemudian dibentuk dalam berbagai jenis yang beragam. Pustakawan Perpustakaan Universitas Indonesia sendiri memiliki banyak inovasi yang diberikan dalam layanan rujukannya. Kemudian pustakawan juga selalu meningkatkan layanan-layanan yang ada

tersebut agar perpustakaan dapat memberikan layanan yang terbaik kepada *user*-nya. Hal ini tentunya menunjukkan bahwa pustakawan Perpustakaan Universitas Indonesia sendiri dapat menjalankan layanan yang ada dengan baik kepada para *user* yang ada, dan mereka juga sudah mengadakan layanan promosi mengenai kegiatan yang ada di Perpustakaan UI. Hal itu dapat dilihat melalui inovasi yang diberikan oleh pustakawan Universitas Indonesia seperti berikut,



**Gambar 1** Pelatihan Media Sosial SMA



**Gambar 2** Pelatihan Manajemen Perpustakaan Sekolah



**Gambar 3** Lomba Menggambar Anak SD pada Perpustakaan UI



**Gambar 4** Seminar Plagiarism dan *Intellectual Property*

Melalui gambaran tersebut pustakawan Perpustakaan Universitas Indonesia juga memberikan inovasi kepada *user* baik untuk civitas akademika UI maupun non-UI. Hal itu dapat dilihat melalui lampiran gambar dari yang pertama adalah pelatihan menggunakan media sosial untuk siswa SMA, gambar kedua adalah pelatihan manajemen perpustakaan sekolah, lalu gambar ketiga adalah acara lomba menggambar anak SD pada perpustakaan UI, kemudian gambar yang keempat adalah seminar plagiarisme dan *intellectual property*.

Dengan adanya contoh data tersebut tentunya dapat diketahui pustakawan Perpustakaan Universitas Indonesia selalu memberikan layanan dan inovasi yang tentunya membuat *user*-nya selalu berkunjung ke perpustakaan Universitas Indonesia.



Hasil tersebut membuktikan bahwa kompetensi SLA (*Special Library Association*) seperti kompetensi inti, kompetensi profesional, dan kompetensi individu dapat mendukung kualitas layanan yang ada di Perpustakaan Universitas Indonesia. Melalui informan yang ada di Perpustakaan Universitas Indonesia menjelaskan bahwa tingkat keunggulan pustakawan tentunya memiliki pengaruh pada kualitas layanan perpustakaan Universitas Indonesia, ketika ada pustakawan yang tidak profesional akan berdampak terhadap kualitas layanan yang dihasilkan.

Oleh karena tolok ukur untuk kualitas layanan pada perpustakaan Universitas Indonesia dilihat sesuai dengan kinerja yang dilakukan oleh pustakawan-pustakawan yang ada, lalu penilaian tersebut tentunya berbeda dari satu pustakawan dengan bagian pustakawan lainnya. Perpustakaan Universitas Indonesia memiliki kualitas layanan yang baik berkat kompetensi yang dimiliki oleh para pustakawannya, dimana jika sebuah pekerjaan ingin dipandang khusus oleh masyarakat, maka dalam melakukan pekerjaan tersebut harus memiliki pengetahuan, keterampilan dan kompetensi yang dapat diterapkan dalam kebutuhan sosial (Pendit, 2008: 8).

Kompetensi yang dimaksud seperti dalam penjelasan kompetensi SLA (*Special Library Association*) adalah tiga kompetensi yang dapat mendukung perkembangan perpustakaan melalui pustakawannya. Seperti memberikan pelatihan dan pengalaman yang lebih luas mengenai perpustakaan, melalui hal tersebut maka rasa inovasi dan kreatifitas masing-masing pustakawan tentunya akan selalu tinggi. Melalui inovasi dan rasa kreatifitas tersebut akan menghasilkan profesionalisme pustakawan dalam menjalankan proses pengolahan dan pengaturan layanan-layanan perpustakaan terhadap masyarakat-masyarakat luas yang akan membantu efektifitas layanan perpustakaan UI terutama dalam memasarkan produk dan layanannya secara luas.

Melalui hasil publikasi tersebut akan terlihat bagaimana hasilnya yang kemudian akan ditentukan oleh pustakawan apakah layanan tersebut perlu atau tidaknya pengembangan layanan tersebut. Hasil-hasil tersebut tentunya memerlukan kompetensi masing-masing individu pustakawannya dalam memanfaatkan peluang-peluang yang ada

dengan kreatifitas yang dimiliki untuk membuat inovasi baru yang dapat membangun lingkungan kerja yang lebih baik.

Jika peran pustakawan dapat memperoleh kompetensi tersebut, dalam upaya untuk mengembangkan potensi perpustakaan. Persepsi pelanggan/masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pelanggan tentu saja akan meningkatkan minat kunjung masyarakat untuk datang ke perpustakaan dan menggunakan pelayanan yang disediakan oleh perpustakaan tersebut. Dengan meningkatnya hasil tersebut maka dapat dipastikan bahwa perpustakaan tersebut sudah dikenal oleh masyarakat-masyarakat sekitar. Hal ini tentu saja mempengaruhi layanan repositori peringkat perguruan tinggi, karena melalui perpustakaan adalah tempat untuk para civitas akademika dalam mencari kebutuhan informasi mereka.

Melalui kompetensi ini mempengaruhi kualitas layanan menjadi parameter di setiap civitas akademik sebagai penilaian kinerja pustakawan dalam memberikan kebutuhan informasinya. Menurut Lynch (dalam Armstrong, 2013) Layanan repositori sendiri adalah sebuah set layanan yang ditawarkan universitas atau perguruan tinggi kepada anggota masyarakat untuk pengelolaan materi digital yang dibuat oleh lembaga dan civitas akademik. Jadi layanan repositori ini merupakan sebuah alat untuk membantu anggota masyarakat agar dapat mempermudah mereka dalam proses penemuan informasi kapan saja dan dimana saja.

Informan di Perpustakaan UI menjelaskan bahwa mereka mencoba untuk mendukung layanan repositori dengan cara memberikan kebutuhan informasi yang ada dalam mengolah hasil karya civitas akademiknya ke dalam bentuk digital yang dapat dinikmati oleh masyarakat luas. Dimana pustakawan Universitas Indonesia membantu koleksi penelitian dari civitas akademika UI yang kemudian diberi *water marking* dan *security*, setelah itu *metadata*-nya dimasukkan ke dalam *web* sehingga langsung dapat dinikmati oleh *user*.

Hasil dari kegiatan tersebut akan memiliki dampak terhadap *Indexing* dari peringkat perguruan tinggi, diketahui juga bahwa ketika ada perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki koleksi cukup banyak tetapi

peringkatnya masih kurang baik biasanya itu karena pengolahan koleksi yang terlambat dalam memasukkan koleksinya agar bisa masuk pada *web* indeksinya. Dalam hal ini tentunya dibutuhkan kompetensi pustakawan yang profesional agar dapat mengolah proses koleksi jurnal tersebut dapat ditampilkan lalu dapat dinikmati oleh *user* lainnya dan masuk ke dalam *web* indeks yang kemudian dapat mempengaruhi naik atau turunnya peringkat perpustakaan.

Perpustakaan Universitas Indonesia menentukan target kepada masing-masing pustakawannya agar dapat mengolah koleksi penelitian yang datang setiap bulannya. Hal ini dilakukan agar dapat mendorong masing-masing pustakawan semisal ada pustakawan yang kurang semangat bekerja bisa mengikuti pustakawan yang selalu giat. Pustakawan UI juga melakukan strategi agar pengunjung atau *user* sering meng-klik *domain web* lembaga/instansi perpustakaan yang dinaungi.

Semakin sering *user* meng-klik ini maka peringkatnya akan naik. Ini merupakan salah satu indikator yang diukur pada peringkat perguruan tinggi. Peran pustakawan mengenai kompetensi layanan ini pada saat publikasi Tugas Akhir atau skripsi mahasiswa UI yang pustakawan *upload* sekali. Maka strategi pustakawan UI disini adalah dengan memecah per-Bab dari Tugas Akhir tersebut dalam bentuk *file* digital seperti *.doc*, dan *.pdf* pada repositori Perpustakaan Universitas Indonesia.

Dalam upaya peran pustakawan Universitas Indonesia dalam meningkatkan peringkat layanan repositorinya melalui konten digital yang ada di perpustakaan Universitas Indonesia. Dimana pustakawan berupaya untuk mendigitalkan karya-karya yang ada, kemudian kita *upload* sebanyak-banyaknya. Sebetulnya itu lebih kepada aksesibilitas konten yang sudah dihasilkan perpustakaan, konten-konten ini disediakan oleh bagian Manajemen Pengetahuan UI.

Kemudian upaya yang dilakukan oleh pustakawan disini adalah konten-konten tersebut *accessible* yang berarti dapat mudah diakses dan mudah digunakan, kemudian juga berfungsi sebagai pelestarian untuk lembaga atau institusi tersebut. Lalu hasil dari upaya tersebut mengasilkan dampak dimana semisal banyak *user* yang mengakses berarti itu dapat meningkatkan kualitas layanan repositorinya.

Melalui hasil karya-karya yg dapat diakses tersebut tidak hanya karya-karya tercetak, tetapi juga dalam bentuk *file* digital antara lain seperti *.pdf*, dan *.doc* yang dihasilkan oleh mahasiswa ataupun dosen Universitas Indonesia dalam menghasilkan karya-karya ilmiah yang dapat diakses oleh masyarakat luas.

Akses yang diberikan oleh Perpustakaan Universitas Indonesia sekarang ini masih abstrak. Karena dari segi *Openness* yang ada di perpustakaan Universitas Indonesia sendiri memiliki kebijakan yang dapat diakses secara umum mulai tahun 2008 sampai 2012. Mulai semenjak tahun 2013 mulai menerapkan kebijakan *close access* atau menutup akses tersebut kepada warga luar atau non-UI, *close access* yang diberikan oleh UI bertujuan agar mengurangi adanya karya-karya UI yang diperjualbelikan secara ilegal. Akan tetapi perpustakaan Universitas Indonesia sendiri masih menyediakan layanan kepada *user* non-UI dimana mereka dapat melihat konten koleksi melalui cara akses secara langsung atau kunjungan fisik.

Melalui hal tersebut tentunya Perpustakaan Universitas Indonesia tidak sepenuhnya memberikan *close access* yang ada pada umumnya, karena ketika ada yang membuka layanan Perpustakaan UI pustakawan masih memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat luas. Peran pustakawan Universitas Indonesia dalam meningkatkan peringkat layanan repositori adalah melalui layanan yang sudah ada tersebut menjadi *visible* atau kelihatan juga secara virtual.

Melalui *website* tersebut tentunya *user* dapat alat bantu OPAC yang membantu menemukan informasi atau online jurnal dan akses koleksi-koleksi digital perpustakaan Universitas Indonesia. Hal tersebut dapat terlaksana melalui promosi yang telah dilakukan para pustakawan agar *user* dapat mengetahui layanan yang ada di perpustakaan Universitas Indonesia melalui Humas yang ada sebagai perantara. Kemudian diinfokan kembali kepada masing-masing fakultas atau badan organisasi-organisasi yang ada di Universitas Indonesia agar dapat *visible*.

Banyaknya *user* yang berkunjung ke perpustakaan Universitas Indonesia yang dibantu oleh pustakawan dan hal tersebut terlihat pada data statistik yang ada. Untuk dapat mengumpulkan semua data statistik

tersebut pustakawan juga ikut membantu dalam penghitungan data *user* yang berkunjung selama satu bulan dan merekap data yang ada per-harinya. Dimana perpustakaan Universitas Indonesia memiliki alat scan KTM yang dapat membantu melihat sirkulasi peminjaman yang dilakukan dan berapa eksemplar buku yang dipinjam oleh *user* yang ada di masing-masing fakultas setiap bulannya.

Kemudian untuk *user* non-UI memiliki pelayanannya sendiri dimana *user* non-UI akan dibantu oleh staf keamanan untuk bisa masuk ke perpustakaan. Lalu data pengunjung non-UI itu memiliki bagian registrasi sendiri yang ada di bagian sirkulasi pengunjung luar dan disitu mereka mengisi data pada komputernya. Kemudian dari data yang masuk ke komputer itu setiap bulannya akan dikirimkan dan direkap oleh bagian statistik. Dan hasil data tersebut didapat dari kunjungan fisik dan kunjungan virtual oleh *user* UI maupun non-UI.

Peranan pustakawan itu tidak hanya mengenai pengelolaan perpustakaan saja, tetapi juga melakukan koordinasi dengan bagian statistik untuk menghitung data kunjungan fisik dan merekap data per-harinya agar memudahkan pekerjaan staf dalam satu bulannya.

**Tabel 1** Pengunjung Perpustakaan Universitas Indonesia

Tahun	Kunjungan	
	Fisik	Virtual
2012	1,019,861	354,389
2013	828,437	338,994
2014	931,508	512,837
2015	641,400	632,676
2016	646,479	1,413,182
2017	650,486	1,691,192

Tabel diatas merupakan data kunjungan dalam mengetahui berapa banyak kunjungan yang ada di perpustakaan UI selama lima tahun terakhir. Untuk data kunjungan virtual atau yang berkunjung ke situs perpustakaan untuk mencari koleksi atau mengunduh *file* digital dapat diketahui dan

dihitung melalui *Google Analytics*. Tentunya dengan adanya hal ini juga dapat meringankan pekerjaan pustakawan dalam menghitung keseluruhan data pengunjung perpustakaan UI, karena seperti yang kita ketahui ternyata pekerjaan sebagai seorang pustakawan itu tidak hanya dalam pengelolaan koleksi saja.

Hal tersebut menjelaskan bagaimana peran yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan peringkat layanan repositori Universitas Indonesia adalah dengan cara menampilkan koleksi-koleksi penelitian yang dibuat oleh sivitas akademika UI kepada masyarakat luas, kemudian dari data pengunjung tersebut pustakawan melakukan koordinasi dengan bagian statistik perpustakaan Universitas Indonesia.

### 3.5 Peran Pustakawan dalam meningkatkan Nilai Webometrics melalui Kualitas Layanan Repositori

Melalui peran pustakawan dengan teori kompetensi SLA (*Special Library Association*) tersebut tentunya memiliki dampak yang cukup besar terhadap kualitas layanan repositori yang ada di perpustakaan perguruan tinggi. Pada bagian sebelumnya juga telah dijelaskan bahwa dengan tenaga ahli yang kompeten di dalam perpustakaan tentunya dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya. Kepuasan pelanggan (*user satisfactory*) tersebut tentunya dapat dilihat dari seberapa banyak pelanggan yang mengakses dan menggunakan fasilitas layanan di Perpustakaan UI, tetapi hal tersebut dapat terlaksana tentunya karena keunggulan layanan (*service excellence*) yang diberikan oleh para pustakawan Perpustakaan Universitas Indonesia.

Dalam memberikan keunggulan layanan (*service excellence*) ini pustakawan tentunya harus dapat memberikan kualitas dan fasilitas layanan yang dapat digunakan oleh para pemustakanya. Layanan yang diberikan oleh Perpustakaan UI menggunakan system layanan Terbuka dan Tertutup, jenis layanan yang ada di dalamnya adalah Layanan Sirkulasi, Rujukan, Layanan Akses dan Komputer (LAIK), Layanan Pencegahan Plagiarisme, Naskah Kuno, kemudian layanan yang masih baru akan di implementasi Layanan Informasi Spasial (LISA) dimana perpustakaan membantu dalam memberikan referensi mengenai data spasial atau ruang kebumian (*georeference*).

Perpustakaan UI juga menyediakan fasilitas di dalamnya, seperti Sarana Akses Informasi yaitu Hotspot UI, *Remote access* (*Network Server Central*), OPAC, dan *Knowledge ATM* (K-ATM) untuk peminjaman *e-book* Perpustakaan UI. Tidak hanya memberikan fasilitas untuk mencari sumber-sumber informasi saja, akan tetapi Perpustakaan UI juga menyediakan Fasilitas Belajar seperti ruang-ruang untuk melakukan diskusi pembelajaran juga memberikan ruang-ruang khusus untuk membantu kenyamanan civitas akademika UI. Dengan segala Layanan dan Fasilitas yang telah diberikan tersebut tentunya juga dipengaruhi oleh kinerja pustakawan yang ada untuk dapat melaksanakan program-program tersebut.

Kemudian dari kinerja pustakawan yang telah dilakukan tersebut tentunya dapat memiliki dampak terhadap indikator-indikator Webometrics yang ada di Perpustakaan Universitas Indonesia. Indikator-indikator seperti *Visibility*, *Presence*, *Openness*, dan *Excellence* ini tentunya mempengaruhi bagaimana nilai perpustakaan perguruan tinggi yang ada. Kinerja pustakawan ini memiliki dampak yang cukup besar tentunya dalam mempengaruhi indikator-indikator Webometrics tersebut, karena dengan bagusnya kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan tersebut tentunya dapat memenuhi kebutuhan pelanggannya. Kepuasan pelanggan tersebut kemudian dapat mempengaruhi meningkatnya indikator peringkat Webometrics di perpustakaan, karena jika pelanggan merasa kebutuhan yang mereka inginkan tentunya mereka akan sering berkunjung ke perpustakaan dan dari hal tersebut maka indikator peringkat Webometricsnya akan ikut meningkat.

#### 4. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan repositori perpustakaan perguruan tinggi pada Perpustakaan Universitas Indonesia maka diperoleh simpulan bahwa peran yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan repositori memiliki dampak secara tidak langsung turut meningkatkan peringkat *Webometrics*, yang dapat dilihat dari *Visibility* dan *Openness* yang kemudian memiliki dampak kepada *Presence* dan *Excellence Services*.

Peran pustakawan pada proses *Visibility* ditunjukkan saat pustakawan Universitas Indonesia melakukan strategi agar *user* sering meng-klik *domain web* lembaga/instansi perpustakaan Universitas Indonesia. Ditambah dengan adanya promosi kepada masyarakat luas mengenai layanan yang ada di perpustakaan Universitas Indonesia melalui *website* ataupun event-event yang ada, dimana *user* akan tertarik untuk berkunjung baik itu secara fisik maupun digital.

Strategi tersebut merupakan salah satu bagian penting yang dilakukan pustakawan untuk meningkatkan kualitas layanan yang dapat mempengaruhi peringkat *Webometrics*, di mana karya penelitian civitas akademika UI tersebut dipublikasikan secara terpisah dari Bab 1, Bab 2, Bab 3 dan seterusnya yang akan memiliki pengaruh pada banyaknya *user* yang akan meng-klik *link* karya penelitian tersebut. Indikator *Visibility* tersebut dipengaruhi oleh tingkat *Openness* di mana pustakawan memberikan kebijakan *close access* atau menutup akses kepada warga luar atau non-UI yang diberikan oleh perpustakaan Universitas Indonesia dengan tujuan agar mengurangi adanya karya-karya UI yang diperjualbelikan secara ilegal. walaupun dengan adanya kebijakan *close access* tersebut perpustakaan Universitas Indonesia sendiri masih menyediakan layanan kepada *user* non-UI di mana mereka dapat melihat konten koleksi melalui cara akses secara langsung atau kunjungan fisik.

Berdasarkan faktor *Visibility* dan *Openness* tersebut maka memiliki pengaruh terhadap *Presence* dan *Excellence Services*, karena peran pustakawan dalam memberikan promosi mengenai layanan dan koleksi yang ada di perpustakaan Universitas Indonesia, dimana semakin sering *domain* atau *website* dikunjungi maka mesin pencari atau *search engine* akan lebih sering memunculkan halaman *website* tersebut, sama halnya dengan jumlah artikel-artikel ilmiah yang dipublikasikan oleh perpustakaan Universitas Indonesia akan terindeks oleh Google Scholar.

Perpustakaan Universitas Indonesia sendiri masih memiliki kendala dalam pengembangan kebijakan *open access* yang dimilikinya, karena memang kebijakan yang digunakan oleh perpustakaan Universitas Indonesia ini berubah dimulai dari tahun 2012

pada kebijakan *close access* yang pada saat itu dilakukan. Kebijakan *close access* ini tentunya dapat mempengaruhi kualitas layanan repositori maupun perpustakaan Universitas Indonesia terhadap masyarakat luas. Masyarakat luas sendiri tidak dapat setiap saat berkunjung ke perpustakaan secara langsung, mereka juga membutuhkan layanan yang dapat di akses kapanpun dan dimanapun mereka inginkan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan saat itu juga.

Rekomendasi bagi peneliti selanjutnya melalui hasil penelitian yang telah dilakukan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas layanan yang dilakukan oleh pustakawan perpustakaan Universitas Indonesia tentunya akan lebih efektif di kalangan para *user* jika mereka memberikan kebijakan *open access*. Di mana dengan adanya kebijakan tersebut akan memberikan dampak mengenai siapa saja *user* yang datang dan mengetahui siapa saja yang memanfaatkan koleksi yang ada, karena bisa saja ada *user* yang datang ke perpustakaan Universitas Indonesia dan menyalin data koleksi yang ada secara tertulis tentunya akan memberikan dampak plagiarisme yang lebih besar lalu perpustakaan Universitas Indonesia sendiri tidak mengetahuinya.
2. Penambahan fitur untuk *open access* layanan repositori tentunya juga akan memberikan dampak besar lainnya dimana koleksi yang ada di perpustakaan Universitas Indonesia sendiri dapat terindeks oleh *Google Scholar*, karena perpustakaan UI sendiri memberikan batasan untuk koleksi secara terpisah mulai untuk yang *Open* dan *Membership*. Kebanyakan koleksi penelitian perpustakaan UI yang terindeks adalah koleksi tahun 2008 sampai 2012, dimana mengakibatkan banyaknya koleksi penelitian yang sekarang kurang dapat diakses oleh banyak *user* yang membutuhkan dan memanfaatkan informasi dari koleksi-koleksi penelitian yang ada di perpustakaan Universitas Indonesia.

#### Daftar Pustaka

Abels, Eileen dkk. 2003. *Competencies for Information Professionals of the 21<sup>st</sup> Century Revised Edition, June 2003*. Diakses melalui <https://www.sla.org/about->

[sla/competencies/](https://www.sla.org/about-) pada Tanggal 24 Juli 2018.

Armstrong, Michelle. 2013. *Institutional Repository Management Models that Support Faculty Research Dissemination*.

[www.emeraldinsight.com/1065075X.htm](http://www.emeraldinsight.com/1065075X.htm) . [diakses pada 1 Agustus 2019]

Azmar, Nora Junita. 2015. "Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan". *Jurnal Iqra'*, 9 (2) 1-5.

Kode Etik Pustakawan dalam *Kiprah Pustakawan*. Jakarta: IPI, 1998.

M. Reitz, Joan. 2002. "Online Dictionary of Library and Information Science".

Masruri, Anis. 2004. "Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)." *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi* No. II, Nomor 2, 2004. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

Mubaroq, Firman Al, Putut Suharso, and Albertus Pramukti. 2015. "Pengaruh Ketersediaan Layanan Hotspot Area Terhadap Tingkat Peminjaman Koleksi Di UPT Perpustakaan Universitas Muria Kudus (UMK)." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 4(2).

Pendit, Putu Laxman. 2008. "Kompetensi Informasi dan Kompetensi Pustakawan", makalah *Lokakarya pustakawan swasta se Jabodetabek*, Jakarta 14-15 Januari. Prodi D3 Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Association of Library University Students (ALUS) & Library Educational "Relationship" Community (Liberty) pada 8 Desember 2012.

Rahardja, Untung dkk. 2017. "Peningkatan Rank Webometrics menggunakan Metode Inbound dan Outbound pada Perguruan Tinggi". E-journal STMIK Pontianak, Vol. 7, No. 1, hal. 4.

Suber, Peter. 2013. *Open Access Overview*. Diakses melalui <http://lrgacy.earlham.edu/~peters/fos/overview.htm> pada tanggal 23 Juli 2019.

Suwarno, Wiji. 2010. *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media Group.