

IDENTIFIKASI MODAL SOSIAL LAYANAN PERPUSTAKAAN DI PERPUSTAKAAN DAN PENGETAHUAN PERTANIAN DIGITAL

Identification of Social Capital in Library Services in Library and Digital Agricultural Knowledge

Penny Ismiati Iskak dan Juznia Andriani

Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian
Jalan Ir. H. Juanda No. 20, Bogor 16122
Telp. (0251) 8321746; Faks. (0251) 8326561
E-mail: penny.iskak@gmail.com, andrianijuznia@gmail.com

Diajukan: 23 Agustus 2020; Diterima: 11 November 2020

ABSTRAK

Modal sosial merupakan bagian penting dalam pengembangan perpustakaan. Pengkajian ini bertujuan untuk mempelajari modal sosial dalam layanan informasi Perpustakaan dan Pengetahuan Pertanian Digital (P3D). Pengkajian ini menggunakan pendekatan kualitatif menggunakan metode etnografi untuk mengidentifikasi dan memahami makna terbentuknya modal sosial pada layanan perpustakaan. Modal sosial dalam layanan perpustakaan di P3D meliputi kepercayaan, jaringan dan norma. Di antara ketiga unsur tersebut, tidak ada yang mendominasi. Norma perlu ditekankan lagi agar kegiatan perpustakaan berlangsung kondusif. Layanan perpustakaan mampu membentuk kerjasama antara perpustakaan dengan lembaga lain dimana pemustaka bernaung. Perpustakaan menjadi tempat untuk berdiskusi dan melakukan kerja kelompok bagi pemustaka pelajar. Perpustakaan juga menyediakan tempat yang nyaman bagi peneliti untuk menyelesaikan tugas. Disarankan agar norma dapat ditingkatkan melalui sosialisasi peraturan secara lebih intensif dengan membuat alat promosi yang diletakkan pada tempat strategis serta menerapkan peraturan dan meningkatkan komunikasi dengan pemustaka. Kepercayaan pemustaka dapat lebih ditingkatkan dengan penyediaan fasilitas-fasilitas lain yang memudahkan pengguna

Kata kunci: Modal sosial, Kepercayaan, Norma, Jaringan, Perpustakaan

ABSTRACT

This experiment is aimed to study social capital in Agriculture Digital Library (ADL) information services. This study uses a qualitative approach using ethnographic methods to identify social capital formation in information services. Social capital in information services at ADL includes trust, social networks and norms. Among the three elements, nothing dominates. Norms need to be emphasized so that library activities are conducive. The information services are able to form collaborations between libraries and other institution, libraries are a place for discussion and group work for student visitors. It is suggested that social and social norms can be improved by

more intensive socialization of regulations by making promotional tools that are placed strategically to implement regulations and improve communication with users. User trust can be further improved by providing other facilities that make it easier for users

Keywords: Social capital, Trust, Norm, Network, Library

PENDAHULUAN

Perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, informasi, dan rekreasi, sehingga harus tumbuh dan berkembang mengikuti perubahan dalam masyarakat dan perkembangan teknologi, seni dan psikologi (Priyanto, 2019). Menghadapi perubahan lingkungan strategis, perpustakaan dituntut untuk beradaptasi melakukan transformasi. Demikian pula dengan Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian (PUSTAKA). Sebagai perpustakaan khusus lingkup Kementerian Pertanian, PUSTAKA menjadi *hub of data, information, and knowledge* bidang pertanian (Priyanto, 2019) yang berperan penting dalam pembangunan pertanian. PUSTAKA berfungsi sebagai jembatan inovasi menuju inovasi. Inovasi dapat meningkatkan daya saing produk pertanian di pasar nasional dan internasional. Kemampuan bersaing produk pertanian meningkatkan pendapatan dan kesejahteraan. Untuk itu PUSTAKA melakukan penguatan literasi kepada pelaku pembangunan pertanian dan masyarakat luas melalui penyebaran informasi ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek) pertanian. Penguatan literasi informasi dapat dilaksanakan dengan baik jika Pustaka melakukan transformasi layanan perpustakaan berbasis inklusi sosial melalui transformasi fungsi, infrastruktur dan sumber daya manusia.

Pustaka telah melakukan ketiga transformasi tersebut secara bertahap. Transformasi infrastruktur yang mencolok adalah dibangunnya Perpustakaan dan Pengetahuan Pertanian Digital (P3D). Selain fasilitas akses informasi melalui internet berkecepatan tinggi, P3D juga menyediakan ruang baca, *working space* dan *collaboration space* yang nyaman. Sejak diresmikan pada bulan April 2019, P3D tidak pernah sepi pengunjung. Pemustaka terlihat semakin percaya pada P3D sebagai pusat perpustakaan dan pengetahuan pertanian, terbukti dengan kehadiran peneliti memanfaatkan P3D untuk mencari informasi dan menyelesaikan tugas. Siswa sekolah, guru, karyawan Kementerian Pertanian, dan peneliti serta pustakawan telah memanfaatkan P3D sebagai wahana pembelajaran. Demikian juga mahasiswa dan praktisi banyak memanfaatkan P3D untuk tempat diskusi dan mencari informasi. Hal yang menggembirakan, beberapa komunitas telah memanfaatkan P3D sebagai tempat pemberdayaan anggota. Kondisi ini sesuai dengan pendapat Mathews (2016) yang menyatakan bahwa keberadaan perpustakaan untuk mendorong terjadinya inovasi, pembelajaran, dan eksplorasi. Agar semua aktivitas di P3D berjalan secara lancar, aman dan nyaman diperlukan norma yang mengatur perilaku pustakawan dan pemustaka.

Norma merupakan salah satu unsur budaya organisasi yang mengarahkan dan menuntun tindakan pegawai dalam melakukan tugas. Norma adalah sekumpulan aturan yang diharapkan dipatuhi dan diikuti oleh anggota kelompok pada suatu entitas sosial tertentu (Vårheim, 2017). Norma sosial sangat diperlukan dalam mengontrol bentuk-bentuk perilaku yang tumbuh dalam kelompok masyarakat (Field, 2011). Di dalam perpustakaan, norma diwujudkan dalam bentuk anjuran-anjuran yang mengatur perilaku pemustaka di dalam perpustakaan. Interaksi antar pemustaka, pemustaka dengan pustakawan dan antar pustakawan dipayungi dengan norma akan menghasilkan hubungan yang harmonis dalam beraktivitas di perpustakaan. Hubungan tersebut menghasilkan suatu keuntungan bersama. Sebagaimana yang dinyatakan oleh Putnam (1993) bahwa bahwa jaringan, norma dan kepercayaan membangun kerja sama untuk keuntungan bersama. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa hubungan sosial tidak hanya difasilitasi oleh adanya norma, tetapi diperlukan juga kepercayaan dan jaringan.

Kepercayaan (*trust*) adalah suatu bentuk keinginan untuk mengambil resiko dalam hubungan sosialnya yang didasari oleh perasaan yakin bahwa yang lain akan melakukan sesuatu seperti yang diharapkan dan akan

senantiasa bertindak dalam suatu pola tindakan yang saling mendukung, paling tidak yang lain tidak akan bertindak merugikan diri dan kelompoknya (Putnam, 1995). Dengan adanya kepercayaan, kelompok masyarakat dapat saling bekerjasama dan tolong-menolong.

Interaksi di dalam perpustakaan menyebabkan tumbuhnya hubungan-hubungan antar individu, individu dengan kelompok, atau antar kelompok yang pada akhirnya membentuk jaringan. Jaringan-jaringan berfungsi menghubungkan orang-orang di dalam masyarakat dalam rangka tindakan bersama; norma-norma dan nilai-nilai sosial menjadi pengikat di dalam jejaring dimaksud; sementara kepercayaan merupakan sumber sekaligus hasil dari modal sosial yang mendukung kerjasama sosial (Kearns, 2004). Ini berarti bahwa sanksi sosial sebagai bagian integral dari norma-norma sosial merupakan aspek lain yang juga terkait di dalam manifestasi modal sosial, sebab dengannya maka berbagai perilaku menyimpang yang potensial mengancam stabilitas struktur sosial dapat dikontrol. Jaringan sosial pada umumnya dipengaruhi oleh karakteristik dan orientasi kelompok. Pada kelompok yang dibangun berdasar kesamaan orientasi dan tujuan serta dengan ciri pengelolaan organisasi yang lebih modern, akan memiliki tingkat partisipasi anggota yang lebih baik dan memiliki rentang jaringan yang lebih luas.

Norma, kepercayaan, dan jaringan merupakan modal sosial. Modal sosial sangat penting bagi organisasi pelayanan publik untuk dapat melayani pengguna secara efektif (Sözbilir, 2018). Modal sosial tidak dapat dilihat secara kasat mata seperti modal fisik, namun merupakan aset penting dalam hidup bermasyarakat. Misalnya, kemauan baik, rasa bersahabat, saling simpati, serta hubungan sosial dan kerja sama yang erat antara individu dan keluarga yang membentuk suatu kelompok sosial. Syahra (2003) mendefinisikan modal sosial sebagai keseluruhan sumber daya, baik aktual maupun potensial, terkait dengan kepemilikan jaringan hubungan kelembagaan yang tetap berdasarkan pada saling kenal dan saling mengakui. Besarnya modal sosial yang dimiliki sebuah kelompok masyarakat dipengaruhi oleh kuantitas dan kualitas interaksi sosial yang diciptakannya.

Miller (2014) dan Mathews (2016) menyatakan bahwa modal sosial berpotensi untuk dikembangkan oleh kelompok orang yang beraktivitas di perpustakaan karena: 1) di dalam lingkungan perpustakaan terdapat pemustaka dan pustakawan yang bekerja sama sehingga menghasilkan modal sosial, 2) perpustakaan dapat

menyediakan ruang terbuka untuk pertemuan dan berinteraksi secara informal, dan 3) perpustakaan memberikan informasi kepada pemustaka tanpa pandang bulu sehingga terbentuk lingkungan yang lebih demokratis. Pustakawan aktif membangun modal sosial dengan memfasilitasi pertemuan, menyediakan tempat untuk pertemuan informal, membentuk hubungan antar-kelompok dalam komunitas, dan menciptakan lingkungan yang ramah. Interaksi dapat terjadi antarpemustaka, pemustaka dan pustakawan, serta antarpustakawan itu sendiri. Perpustakaan dapat dikategorikan sebagai organisasi pelayanan publik. Modal sosial yang terbentuk di perpustakaan adalah norma, kepercayaan, dan jaringan (Adyannisa & Laksmi, 2018). Modal sosial ini dapat diaplikasikan dalam upaya pemberdayaan masyarakat untuk keberhasilan pembangunan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat (Syahra, 2003).

Transformasi ke arah pengembangan perpustakaan berbasis inklusi sosial membuka peluang bagi perpustakaan khusus untuk dikunjungi pemustaka dari berbagai kalangan dan profesi di luar lembaga induknya. Pemustaka yang berbeda jenis kelamin, usia, pendidikan, agama, dan ras berinteraksi membentuk jejaring. Kemampuan bekerjasama muncul karena adanya kepercayaan dari pemustaka dan pustakawan di dalam kelompok yang beraktivitas di perpustakaan. Modal sosial yang terbentuk di perpustakaan khusus lingkup Kementerian Pertanian dapat dilembagakan dan menjadi kekuatan internal dalam pembangunan menuju pertanian maju, mandiri dan modern. Kerja sama yang dilandasi kepercayaan akan terjadi apabila dilandasi oleh kejujuran, keadilan, keterbukaan, saling peduli, saling menghargai, saling menolong di antara orang-orang yang berinteraksi di perpustakaan.

Modal sosial sebuah perpustakaan akan memudahkan koordinasi dan kerja sama untuk mencapai tujuan dan mendapatkan manfaat bersama. Pengkajian modal sosial di perpustakaan telah banyak dilakukan Adyannisa & Laksmi, (2018) meneliti pembentukan modal sosial di Perpustakaan Umum Kota Depok pada tahun 2018. Hasilnya, modal sosial yang terbentuk dalam layanan perpustakaan umum Kota Depok didominasi oleh jaringan sosial. Namun, kontribusi norma dan kepercayaan diketahui rendah dalam pembentukan modal sosial. Kerja sama dapat terjadi antara pustakawan dengan pemustaka, pustakawan dengan pustakawan, dan pemustaka dengan pemustaka. Interaksi pustakawan dengan pemustaka akan menentukan kualitas layanan yang dinilai oleh pemustaka. Namun, penulis belum menemukan pengkajian modal sosial di perpustakaan

khusus, terutama di lingkup Kementerian Pertanian. Pengkajian ini bertujuan untuk mempelajari ketiga jenis modal sosial tersebut dalam layanan informasi P3D.

METODOLOGI

Metode pengkajian ini mengacu pada pengkajian yang telah dilakukan Adyanissa dan Laksmi (2018) dengan pendekatan kualitatif menggunakan metode etnografi yang mengupayakan identifikasi dan mempelajari modal sosial pada layanan perpustakaan. Interaksi sehari-hari yang terjadi antara pustakawan dan pemustaka, di antara pustakawan dan di antara pemustaka dalam membangun modal sosial di dalam layanan perpustakaan diamati secara seksama. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Pengambilan data dimulai sejak P3D diresmikan dan dibuka, Mei 2019 sampai Desember 2019 dimana pengkaji bertugas di sana. Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* (Emzir, 2012). Secara keseluruhan terdapat 8 informan Pustakawan layanan yang bertugas langsung melayani pemustaka, pemustaka yang berkunjung ke P3D dan pemustaka yang datang serta melakukan kegiatan di P3D diambil sebagai informannya.

Unsur-unsur dari modal sosial yang dikaji adalah kepercayaan (*trust*), aturan-aturan (*rules*), dan jejaring (*network*). Unsur kepercayaan diidentifikasi dengan menanyakan pemustaka secara detil tentang kepercayaannya kepada pustakawan dan pemustaka lain. Unsur aturan digambarkan dari aspek-aspek yang diatur dan diukur tingkat pemahaman dan pelanggaran responden terhadap aturan. Sedangkan jejaring sosial dideskripsikan menurut dasar berjejaring, intensitas dan luas, dan polanya.

Data pengkajian diperoleh dari pengamatan dan wawancara yang dilakukan pada saat pengkaji bertugas di layanan P3D. Analisis data dilakukan dengan menyusun koding, yaitu mengelompokkan dan mengkaitkan data-data yang diperoleh, kemudian diinterpretasikan berdasarkan konsep dan teori modal sosial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pustakawan Layanan di P3D

Sebelum berinteraksi dan membangun modal sosial dengan pemustaka, pustakawan membangun modal sosial antar sesama pustakawan terlebih dahulu.

Walaupun P3D baru diresmikan, mereka telah lama bertugas di layanan perpustakaan di PUSTAKA yang berlokasi di Jln. Ir. H Juanda 20, Bogor, sehingga memiliki kedekatan yang baik dan bersifat kekeluargaan. Aktivitas yang dilakukan di perpustakaan seperti saling bercanda bersama, saling berkonsultasi mengenai permasalahan pekerjaan dan atau pribadi serta saling membantu ketika mengalami kesulitan. Kegiatan ini dilakukan di selasar baca sebelum jam buka layanan. Kedekatan tersebut permulaan tumbuhnya rasa saling percaya di antara sesama pustakawan. Hal serupa juga terjadi di perpustakaan lain (Adyannisa & Laksmi, 2018). Griffis dan Johnson (2014) menjelaskan bahwa semakin besar tingkat kepercayaan dalam suatu kelompok sosial, akan semakin besar pula kemungkinan kerja sama di antara individu dalam kelompok. Dari pengamatan, tampak pustakawan bahu membahu membantu pustakawan lain. Ketika satu pustakawan mengalami kesulitan dalam satu tugas, pustakawan lain membantu dengan melakukan bimbingan.

Selain itu, di grup WhatsApp sering *posting* foto-foto bersama pada saat melakukan layanan. Dari interaksi tersebut terjalin kedekatan antar pustakawan dan rasa saling percaya yang pada akhirnya membentuk jalinan jejaring (Vårheim, 2014). Modal sosial yang terbentuk menjadi modal dasar bagi keberhasilan pelaksanaan kegiatan layanan di P3D.

Layanan di P3D

P3D menerapkan sistem layanan terbuka. Berbagai layanan telah disediakan, diantaranya layanan keanggotaan, *learning space*, bimbingan pemustaka dalam bentuk literasi, dan layanan audiovisual. Layanan lain yang disediakan di P3D adalah layanan *e-resources* dengan memanfaatkan 11 komputer yang tersedia di lantai 2. Bagi pemustaka yang membawa laptop dapat mengakses informasi langsung dengan menggunakan *wifi* yang telah disediakan. P3D juga menyediakan *learning space* yang menyatu dengan ruang baca sehingga aktivitas baca dan bekerja dilakukan dalam satu ruangan besar. Bimbingan pemustaka dalam bentuk literasi informasi sering diberikan kepada pemustaka yang dipandang memerlukan literasi informasi.

Layanan audio visual dimanfaatkan pemustaka untuk mencari informasi digital. Untuk keperluan tersebut, pengguna dapat memanfaatkan komputer dan akses Internet yang tersedia. Untuk menjaga ketertiban dan keamanan di P3D telah dibuat peraturan atau tata tertib bagi pemustaka. Tata tertib ini harus dipatuhi dan

telah diinformasikan di *front desk* dan diinfokan kembali oleh pustakawan kepada pemustaka.

Layanan Keanggotaan

Layanan keanggotaan disediakan kepada pemustaka yang ingin menjadi anggota perpustakaan. Interaksi sekilas terjadi pada saat pemustaka menanyakan persyaratan untuk membuat kartu anggota dan keuntungan menjadi anggota perpustakaan.

Informan 4: *Ibu apakah perlu kartu anggota untuk berkunjung ke sini?*

Pustakawan 3: *Adik dapat menjadi anggota perpustakaan. Caranya dengan membuat kartu anggota. Bisa pinjam kartu identitasnya ?*

Informan 4 menyerahkan kartu identitas untuk diinput datanya oleh pustakawan. Disini telah timbul kepercayaan dan telah terjadi jejaring antara pemustaka dengan pustakawan dan perpustakaan. Namun, P3D tidak memberikan layanan sirkulasi sehingga anggota perpustakaan tidak dapat meminjam buku. P3D menggunakan sistem layanan terbuka sehingga pemustaka dapat mengambil buku dan membaca di meja dan kursi yang telah disediakan. Meja dan kursi yang sifatnya informal disediakan di lantai 3, sedangkan meja kursi yang formal di lantai 2.

Sebelum memasuki ruang layanan, pemustaka yang membawa tas diwajibkan menitipkan tas di loker yang diletakkan di selasar baca di teras depan P3D. Pemustaka harus menitipkan barang berupa tas, jaket dan barang lainnya. Interaksi antara pemustaka dengan pustakawan di *front desk* berlangsung pada saat barang pemustaka dititipkan. Pemustaka yang sering datang memanfaatkan layanan di P3D langsung menitipkan barang kepada petugas dengan meminta tas yang disediakan P3D pada layanan penitipan barang dan langsung ke loker penitipan barang. Mereka percaya akan keamanan barang yang dititipkan kepada petugas. Petugas dengan seksama menjaga barang pemustaka. Pustakawan akan menegur pemustaka yang masuk ke dalam dengan membawa tas miliknya. Barang yang dianggap penting, seperti laptop dan buku dapat dibawa masuk. Setelah barang dititipkan, pemustaka dapat memasuki P3D dengan mengisi daftar buku tamu elektronik. Pada aktivitas ini terlihat adanya beberapa peraturan (*rule*) yang harus dipatuhi oleh pemustaka. Pustakawan juga mempunyai peran untuk menasehati pemustaka apabila *rule* tersebut tidak ditepati atau dilanggar.

Rasa percaya dibangun oleh pustakawan kepada setiap pemustaka yang berkunjung. Perpustakaan sebagai lembaga inklusi melayani pemustaka tanpa membedakan (diskriminasi) pemustaka. Pustakawan memberikan senyum, salam, sapa kepada semua pemustaka yang datang dan menanyakan kebutuhan informasinya. Pustakawan berusaha memberikan pelayanan terbaik agar pemustaka merasa bahwa pustakawan menginginkan keberadaannya. Interaksi sosial yang terjadi merupakan cermin kepercayaan (Vårheim, 2014). Rasa percaya juga harus ada dari pemustaka.

Beberapa konsep layanan yang diterapkan telah menumbuhkan rasa kepercayaan pada pemustaka. Mulai dari keberadaan satuan pengamanan dan penyimpanan tas di locker menumbuhkan rasa kepercayaan akan keamanan. Hal ini terjadi pada layanan penitipan barang dimana pemustaka merasa yakin bahwa pustakawan akan menjaga barang yang dititipkan.

Layanan *e-Resources*

Wifi dan fasilitas lain yang tersedia membuat pemustaka tumbuh kepercayaan bahwa dengan kedatangan ke P3D masalah informasi yang dihadapi akan teratasi. Keberadaan fisik P3D lengkap dengan sarana yang mendukungnya menunjukkan eksistensi kepada pemustaka bahwa P3D merupakan pilihan untuk mengatasi kebutuhan informasi yang dihadapi. Pada layanan *e-resources* interaksi terjadi ketika pemustaka bertanya kepada pustakawan mengenai sumber-sumber informasi elektronik yang disediakan P3D. Pustakawan berusaha memberikan jasa atau layanan kepada pemustaka dengan memberikan tindakan atau aktivitas yang bertujuan untuk memberikan kepuasan atau kebermanfaatannya. Pustakawan memainkan perannya untuk membantu pemustaka memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Informan 1, mahasiswa STIE Bina Niaga datang untuk melakukan kegiatan penelusuran dengan terlebih dahulu melakukan kontak dengan pustakawan. Pemustaka menemui pustakawan di *front desk*. Pustakawan menyapa lebih dahulu pemustaka yang datang dan berupaya memberikan layanan yang baik.

Pustakawan 1 : *Selamat datang, silakan mengisi buku tamu terlebih dahulu dan tulis informasi yang diperlukan atau tujuan ke P3D*

Informan 1 : *Baik bu*

Informan mengisi buku tamu. Menyerahkan tas untuk diganti dengan tas yang disediakan oleh P3D. Disini telah terjadi interaksi antara responden dan pustakawan. Informan telah mematuhi peraturan dan pustakawan telah melakukan peranannya untuk membantu informan. Pada aktivitas ini telah terjadi jejaring dan kepercayaan.

Informan 1 : *Apakah di sini ada ebook tentang kebijakan fiskal dan moneter?*

Pustakawan 1 : *Bisa ditelusur di lantai 2. Ada pustakawan yang bertugas yang akan membantu.*

Dari kegiatan ini kita melihat adanya suatu jaminan dari pustakawan berupa pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan pustakawan untuk menumbuhkan rasa percaya para pemustaka kepada perpustakaan. Jaminan tersebut membuat pengguna mudah mempercayai pustakawan atau petugas dalam hal ini pengguna akan lebih bisa bekerjasama dalam proses transaksi di perpustakaan. Zithmal dan Berry (1985) dalam Nawawi dan Puspitorini (2015).

Informan 1 ke lantai 2 menemui pustakawan dan menelusur bersama mencari *ebook* tentang kebijakan fiskal dan moneter. Pustakawan selalu mengarahkan pemustaka agar dapat mencari informasi secara mandiri. Pustakawan memberi bimbingan tentang tata cara dan strategi penelusuran. Bagi pemustaka dewasa yang belum menguasai sumber-sumber informasi digital, pustakawan membimbing pengenalan sumber informasi dan strategi penelusuran informasi. Evaluasi sumber-sumber informasi yang diberikan meliputi orientasi URL, otoritas penerbit atau pengarang, dan kualitas informasi.

Pada kasus ini pustakawan memberi rasa kepercayaan kepada pemustaka. Perpustakaan dengan kelengkapan fasilitasnya mempunyai keandalan (*reliability*) untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kemampuan pustakawan dalam membimbing dan membantu memecahkan masalah sangat membantu pemustaka sehingga menimbulkan kepercayaan dan interaksi yang tinggi.

Layanan *Learning Space*

Pemustaka, ketika memasuki area ruang baca di lantai 2 dan lantai 3 akan melihat kursi dan meja di berbagai sudut dengan berbagai tipe. Di area ini pemustaka dapat melakukan berbagai aktivitas, seperti membaca,

menyelesaikan tugas, menyusun karya tulis, dan diskusi. Meja kursi disusun sedemikian rupa sehingga posisinya berjauhan satu dengan yang lainnya agar tidak mengganggu pemustaka lain. Pada layanan ini, interaksi sosial berlangsung diantara pemustaka yang datang berkelompok. Jika pemustaka datang sendiri, umumnya mereka memilih meja dan kursi individu dan konsentrasi pada aktivitasnya.

Pemustaka pelajar, baik SD, SMP, dan SMA umumnya datang berkelompok. Pengamatan pengkaji selama bertugas, mereka diskusi tentang pekerjaan rumah yang diberikan guru. Jika ada yang telah selesai membantu membimbing temannya. Di sela-sela waktu mengerjakan tugas mereka bersenda gurau. Pemustaka SD terlihat lebih banyak bergurau dan turun naik tangga dan hanya 10–15 menit saja membaca buku dengan tenang.

Pemustaka dari tingkat SD dan SMP relatif masih perlu bimbingan, terutama saat mereka bersama dalam satu ruangan dan menimbulkan suara yang mengganggu pemustaka lainnya. Dalam satu ruangan ada peneliti dan mahasiswa yang membutuhkan ketenangan dalam bekerja. Meskipun mereka tidak berkata langsung kepada pustakawan tetapi pustakawan melihat ada rasa ketidaknyamanan. Pelanggaran norma terjadi ketika keramaian pemustaka cilik mengganggu ketenangan peneliti dan mahasiswa. Disini rasa empati dan cepat tanggap pustakawan berperan untuk memberi perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pemustaka dengan berupaya memahami keinginan pemustaka. Di sini aturan dan norma berperan. Rasa perduli untuk mengerti kemauan pemustaka membuat pustakawan mengambil tindakan persuasif kepada pemustaka cilik. Pustakawan memindahkan pemustaka ke lokasi yang tidak mengganggu pemustaka lainnya. Ajakan berpindah dengan lemah lembut serta diberikan alasannya. Pustakawan memberikan bimbingan tentang aturan dan tata tertib yang berlaku di perpustakaan. Setiap pemustaka harus menjalin kerjasama dengan baik karena perpustakaan adalah ruang publik.

Pustakawan 1: *Adik mohon maafya, jangan ramai dan ngobrol dengan keras. Ada pengunjung lain yang sedang belajar. Kalau ramai nanti mengganggu. Nanti kita belajarnya pindah ke sebelah sana.*

Informan 2 : *Baik bu.*

Pemustaka dan teman rombongannya berpindah ke

tempat diskusi yang jauh dari lokasi pemustaka yang sedang serius mengerjakan tugas.

Bimbingan Pemustaka dalam Bentuk Literasi Informasi

Penyediaan bimbingan pemustaka dalam bentuk literasi informasi bertujuan untuk meningkatkan kemampuan masyarakat dalam menggunakan informasi untuk memecahkan masalah yang dihadapi. Pengamatan pengkaji selama bertugas di P3D, bimbingan literasi lebih sering diberikan kepada pemustaka cilik. Interaksi berlangsung pada saat rombongan pemustaka datang menyapa pustakawan.

Informan 3: *“Bu mau lihat youtube”*

Pustakawan: *Kenapa mau membuka youtube?*

Informan 4: *Ada tugas dari guru*

Pustakawan : *Sudah bisa belum cara membukanya?*

Informan 4: *Belum, katanya suruh cari di youtube gitu*

Menghadapi pemustaka cilik memerlukan suatu keahlian sendiri. Pustakawan memberikan latihan bagi pemustaka cilik untuk bijak mengoperasikan komputer. Pemustaka yang belum menguasai penggunaan komputer dibimbing hingga pemustaka tersebut memahami dan mampu mengoperasikan sendiri. Di kegiatan ini telah terjadi interaksi antara pustakawan dan pemustaka cilik. Proses bimbingan ini telah menumbuhkan sifat jejaring antara pustakawan dan pemustaka. Di waktu lain pustakawan melihat ada sekelompok pemustaka bermain *game online* di komputer. Hal ini tentu telah melanggar norma dan peraturan yang telah disepakati. Pustakawan dengan cara yang persuasif memperingatkan pemustaka.

Pustakawan 2 : *Adik, ini komputer untuk belajar. Bukan untuk main game. Kan tadi adik ke sini mau belajar komputer.*

Pemustaka tampak tersipu dan mengganti ke menu pembelajaran lagi. Penekanan kepada pemustaka tentang maksud dan kedatangan ke P3D perlu diluruskan kembali.

Interaksi juga terjadi mana kala pustakawan menugaskan pemustaka memilih buku yang diminati untuk dibaca. Bagi yang sudah lancar membaca mereka akan menuju tempat favorit yaitu *bean bug*. Mereka dapat membaca buku dengan santai. Pustakawan melihat

ada beberapa pemustaka yang membawa cemilan atau makanan ringan sambil membaca buku.

Pustakawan 2 : *Adik sedang makan apa?*

Informan 5: *Makan cemilan bu.*

Pustakawan 2: *Kalau sedang membaca buku, tidak boleh sambil makan. Mengapa? Nanti bukunya kotor dan ada bekas minyak. Bukunya nanti rusak. Sekarang kalau mau makan ke bawah dulu. Kalau sudah selesai, cuci tangan membaca lagi.*

Di sini pustakawan menerapkan aturan sekaligus memberi bimbingan kepada pemustaka. Setelah buku selesai dibaca, mereka berkumpul duduk melingkar dan satu per satu pemustaka menceritakan kembali isi buku yang telah dibaca. Pustakawan membantu untuk menjelaskan kembali maksud isi buku dan memberikan nilai moral atau pelajaran yang dapat diambil dari isi buku.

Layanan Audio Visual

Layanan audio visual dimanfaatkan untuk penelusuran informasi. Pedoman penggunaan alat-alat masih perlu dilengkapi agar pemustaka dapat melakukan sendiri dengan lancar dan mudah. Jika ada pemustaka yang belum mengerti, mereka menanyakan langsung kepada pustakawan. Pustakawan menjelaskan dan memberikan arahan kepada pemustaka agar dapat menggunakannya. Terkadang pemustaka siswa SMP berombongan ke layanan audio visual untuk menonton dan mempraktekkan apa yang ada dalam tayangan. Beberapa siswa SMP melakukan gerakan senam seperti yang dicontohkan dalam tayangan sambil bersuara. Hal ini tentunya mengganggu konsentrasi pengunjung lain. Pustakawan dengan bijak mengarahkan agar melakukan senam di lobby saja. Pustakawan juga mengingatkan bahwa perpustakaan adalah ruang publik jadi harus dijaga kondisinya agar kondusif buat pemustaka.

Identifikasi Modal Sosial

Prasetyawan & Arfa (2017) menyatakan bahwa pustakawan harus memahami bahwa pembentukan modal sosial memerlukan upaya kongkrit melalui pelayanan yang diberikan secara prima. Dari pengamatan pengkaji melihat telah timbul kepercayaan pada pemustaka terhadap layanan pustakawan dan fasilitas perpustakaan. Adanya rasa percaya pemustaka kepada perpustakaan terbangun

dari kesetiaan pemustaka untuk terus berkunjung ke perpustakaan (Vårheim, 2014).

Hasi pengamatan menunjukkan beberapa pemustaka: 1) bersenda gurau, berlarian dan bolak balik turun naik tangga sehingga menimbulkan suara gaduh yang mengganggu pemustaka lain, 2) membawa minuman dan makanan cemilan ke dalam ruang baca, 3) mengadakan latihan senam di ruangan baca, dan 4) bermain game on line. P3D mempunyai norma berupa peraturan berperilaku di dalam P3D agar kegiatan pembelajaran berjalan lancar. Norma yang tertuang dalam aturan dan tata tertib telah berusaha ditaati oleh pemustaka. Bila ada pelanggaran terhadap norma, pustakawan mengingatkan pemustaka dengan cara yang persuasif. Ferguson (2012) menyatakan norma tersebut berperan mengatur perilaku masyarakat informasi dengan perilaku yang menjunjung tinggi pengetahuan. Agar kegiatan pembelajaran dapat berjalan dengan lancar, pustakawan selalu mengingatkan pemustaka agar dapat menjaga tata tertib perpustakaan, seperti pada layanan koleksi dan ruang baca agar tidak membuat keributan yang dapat mengganggu pemustaka lainnya, meletakkan buku yang telah dipilih ke dalam *bookdrop* dan tidak meletakkan buku di sembarang rak.

Bagi pemustaka pelajar dan mahasiswa, P3D menjadi tujuan dalam mencari informasi untuk menyelesaikan tugas atau sebagai tempat yang menunjang pendidikan pemustaka yang dianggap “cozy” dan nyaman seperti komentar dari responden 6.

Informan 6 : *Saya sudah keliling di Bogor, hanya di sini yang “cozy” dan Internetnya cepet.*

Pustakawan pun berupaya aktif memberikan layanan. Hal ini ditunjukkan dengan menanyakan kebutuhan pemustaka. Pemustaka sering memberikan saran agar P3D memperluas cakupan koleksi tidak hanya bidang pertanian saja. Pemustaka juga tidak segan menyampaikan saran, ketika diminta menyampaikan saran perbaikan. Bagi pustakawan di P3D, informasi merupakan tangga prestasi pemustaka sehingga pustakawan berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk pemenuhan kebutuhan informasi dan kepuasan pemustaka. Interaksi-interaksi tersebut membangun rasa saling percaya antara pustakawan dan pemustaka

Jejaring sosial juga telah terbentuk di kalangan pemustaka dan pustakawan. Pengalaman dalam pemanfaatan perpustakaan telah menambah peluang untuk jejaring lebih banyak lagi. Menurut Ferguson (2012) perpustakaan dapat berperan sebagai wahana pembelajaran sepanjang hayat dan pembentukan

tumbuhnya modal sosial melalui aktivitas yang dilakukan pemustaka dalam layanan perpustakaan. Dijelaskan Adyannisa dan Laksmi (2018) bahwa di perpustakaan, pemustaka dapat berdiskusi, bertukar pikiran, memberi pelajaran atau mempelajari keterampilan dari seseorang dalam menciptakan jaringan sosial. Jaringan sosial terbentuk jika interaksi berlangsung dengan baik. Faktor kemampuan berkomunikasi akan memperkuat terbentuknya jaringan di antara mereka. Salah satu kunci keberhasilan membangun modal sosial terletak pula pada kemampuan sekelompok orang dalam suatu perkumpulan dalam melibatkan diri dalam suatu hubungan sosial. Wujud nyata dari jaringan sosial adalah interaksi. Pertama kali P3D diresmikan pada bulan April, pemustaka cilik yang tinggal di sekitar P3D berkunjung setelah pulang sekolah untuk mengetahui seperti apa pengetahuan digital. Pada akhirnya menjadi tempat belajar dan menimba ilmu menulis suatu cerita atau karangan. Seseorang diantara mereka yang lebih pandai akan memberikan bimbingan kepada teman yang belum mengerti.

Seorang pengajar dari Universitas Pakuan yang menjadi narasumber pada Sekolah Ibu, salah satu program Pemerintah Daerah Kota Bogor, mengajukan saran agar salah satu ruangan di P3D dapat digunakan oleh Sekolah Ibu. Pimpinan P3D menyetujui hal tersebut. Hal ini membuktikan jaringan yang dibentuk antara pustakawan dengan nara sumber Sekolah Ibu adalah bentuk kerja sama dengan rutin mengikuti kegiatan kunjungan perpustakaan sebagai salah satu kegiatan pembelajaran ibu rumah tangga. Kerjasama ini memberikan manfaat kepada masing-masing pihak untuk mencapai tujuan yang baik. Melalui jaringan sosial, orang saling tahu, saling menginformasikan, saling mengingatkan, saling membantu dalam melaksanakan atau mengatasi masalah (Ellis, 2012; Sözbilir, 2018).

Kegiatan interaksi yang dilakukan pustakawan dan pemustaka menunjukkan bahwa modal sosial mulai terbentuk didukung oleh kualitas jasa yang diberikan. Kyrillidou (2009) menggunakan dimensi *affect of service* untuk mengukur kualitas jasa dengan metode LibQual. Dimensi ini terkait dengan relasi pengguna serta interaksi dengan petugas, membantu dan kemampuan dari petugas. Kriteria-kriteria yang digunakan meliputi *assurance*, *responsiveness*, *emphaty* dan *reliability*. Perilaku pustakawan yang empati, responsif, ramah, berpengetahuan, berwawasan, cepat, tepat, serta persuasif menumbuhkan rasa kepercayaan pada pemustaka dan akan membuat jejaring semakin bertambah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Modal sosial dalam layanan perpustakaan di P3D meliputi kepercayaan, jaringan sosial dan norma. Di antara ketiga unsur tersebut, tidak ada yang mendominasi. Norma perlu ditekankan lagi agar kegiatan perpustakaan berlangsung kondusif.
2. Layanan perpustakaan mampu membentuk kerjasama antara perpustakaan dengan sekolah, perpustakaan menjadi tempat untuk berdiskusi dan melakukan kerja kelompok bagi pemustaka pelajar

Saran

1. Norma sosial dapat ditingkatkan dengan sosialisasi peraturan secara lebih intensif dengan membuat alat promosi yang diletakkan di tempat strategis menerapkan peraturan dan meningkatkan komunikasi dengan pemustaka.
2. Kepercayaan pemustaka dapat lebih ditingkatkan dengan penyediaan fasilitas-fasilitas lain yang memudahkan pengguna

DAFTAR PUSTAKA

- Adyannisa, V. & Laksmi. (2018). Modal sosial dalam keseharian layanan perpustakaan umum Kota Depok. *EduLib*, 8(2), 205-221.
- Ellis, K (2012) Partnership and collaborations in public library communities: Resources and solutions. Hershey: Information Science Reference. 230p.
- Emzir (2012) Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data. Jakarta: Rajawali Pers.
- Griffis, M. R., & Johnson, C. A. (2014). Social capital and inclusion in rural public libraries: A qualitative approach. *Journal of Librarianship and Information Science*, 46(2), 96–109. <https://doi.org/10.1177/0961000612470277>.
- Ferguson, S. (2012). Are public libraries developers of social capital? A review of their contribution and attempts to demonstrate it. *Australian Library Journal*, 61(1), 22–23. <http://10.1080/00049670.2012.10722299>.
- Field, J. (2011). Modal Sosial. Bantul: Kreasi Wacana.
- Kearns, P. (2004). VET and Sosial Capital: A Paper on the Contribution of the VET sector to Sosial Capital in Communities, <http://www.never.edu.au/publications/1484.html>.
- Kyrillidou, M. (2009). Item sampling in service quality assessment surveys to improve response rate and reduce respondent burden: the “LibQual+R Lite” randomized control trial (RCT). Unpublished PhD Dissertation. University of Illinois at Urbana-Champaign. Urbana, Illinois.

- Mathhews J.R. (2016). *Adding Value to Libraries, Archives, and Museums: Harnessing the Force that Drives your Organization's Future*. Santa Barbara: Libraries Unlimited. 271 p.
- Miller, J. (2014). A Comparative study of public libraries in edinburgh and copenhagen and their potential for social capital creation. *Libri*, 64(4), 316–326. <https://www.researchgate.net/publication/276926543>.
- Nawawi, M.T. & Puspitorini, I. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanegara di Jakarta. *Jurnal Ekonomi*, XX (02), 323–324.
- Prasetyawan, Y. Y., & Arfa, M. (2017). Perpustakaan Keliling sebagai manifestasi peran perpustakaan umum melawan bentuk eksklusif sosial: studi kasus Perpustakaan Umum Daerah Jawa Tengah. *Jurnal Pustaka Budaya*, 4(1), 68–79.
- Priyanto, I.F. (2019). Peran strategis perpustakaan digital pertanian dalam menyebarkan informasi ilmu pengetahuan dan teknologi pertanian. Dipresentasikan pada Temu Teknis Pengelolaan Perpustakaan Digital Kementerian Pertanian, Surabaya, 18 Januari 2019.
- Putnam, R. (1993) *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton: Princeton University Press. 247p.
- Sözbilir, F. (2018). The interaction between social capital, creativity and efficiency in organizations, *Thinking Skills and Creativity*, 27, 92–100, <https://doi.org/10.1016/j.tsc.2017.12.006>.
- Syahra, R. (2003). Modal sosial: konsep dan aplikasi. *Jurnal Masyarakat dan Budaya*, 5(1), 1–22. <https://doi.org/10.14203/jmb.v5i1.256>.
- Varheim (2014) Trust in Libraries and Trust in Most People: Social Capital Creation in the Public Library. *The Library Quarterly*. <https://doi.org/10.1086/676487>.
- Vårheim, A (2017). Public libraries, community resilience, and social capital. *Information Research*, 22(1): 1–14, CoLIS paper 1642. Retrieved from <http://InformationR.net/ir/22-1/colis/colis1642.html> (Archived by Web Cite® at <http://www.webcitation.org/6oVm9C51f>).