

**ANALISIS IMPLEMENTASI *KNOWLEDGE MANAGEMENT*
PADA LAYANAN PUBLIK DI PERPUSTAKAAN
PROKLAMATOR BUNG KARNO**

SKRIPSI



Oleh:

DEWI MARATUL KAROMAH

200607110013

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2024

HALAMAN JUDUL

**ANALISIS IMPLEMENTASI *KNOWLEDGE MANAGEMENT*
PADA LAYANAN PUBLIK DI PERPUSTAKAAN
PROKLAMATOR BUNG KARNO**

SKRIPSI

Oleh:

DEWI MARATUL KAROMAH

200607110013

Diajukan Kepada:

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam

Memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I)

PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS IMPLEMENTASI *KNOWLEDGE MANAGEMENT*
PADA LAYANAN PUBLIK DI PERPUSTAKAAN
PROKLAMATOR BUNG KARNO**

SKRIPSI

Oleh:

**DEWI MARATUL KAROMAH
200607110013**

**Telah Diperiksa dan Disetujui:
Tanggal: 17 Desember 2024**

Pembimbing I



**Annisa Fajriyah, M.A.
NIP. 19880112 202012 2 002**

Pembimbing II



**Erna Herawati, M.Pd
NIP. 19760723 202321 2 006**

**Mengetahui,
Ketua Program Studi**



**Dr. Ir. M. Anis Hariyadi, M.T
NIP. 1960918 200501 1 001**

LEMBAR PENGESAHAN
ANALISIS IMPLEMENTASI *KNOWLEDGE MANAGEMENT*
PADA LAYANAN PUBLIK DI PERPUSTAKAAN
PROKLAMATOR BUNG KARNO

SKRIPSI

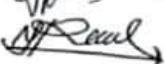
Oleh:

DEWI MARATUL KAROMAH

200607110013

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi
dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I)

Pada 17 Desember 2024

Susunan Dewan Penguji		Tanda Tangan
Ketua Penguji :	Dedy Dwi Putra, M.Hum. NIP. 19920311 202203 1 002	()
Anggota Penguji I :	Ach. Nizam Rifqi, M.A. NIP. 19920609 202203 1 002	()
Anggota Penguji II :	Annisa Fajriyah, M.A. NIP. 19880112 202012 2 002	()
Anggota Penguji III :	Erna Herawati, M.Pd NIP. 19760723 202321 2 006	()

Disahkan oleh:

Ketua Program Studi



Dr. Iqbal Amin Hariyadi, M.T

NIP. 19670118 200501 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dewi Maratul Karomah
NIM : 200607110013
Program Studi : Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan data, tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali dengan mencantumkan sumber cuplikan pada daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 24 Desember 2024

Yang membuat pernyataan,



Dewi Maratul Karomah

NIM. 200607110013

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji ke hadirat Allah SWT atas rahmat, karunia, dan keberkahan-Nya. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Diri penulis sendiri, apresiasi penulis tujukan kepada diri sendiri karena telah bertahan hingga detik ini. Terima kasih untuk terus berjuang dan berprogres tanpa mengenal rintik gerimis, hujan lebat, panas terik, maupun terjalnya bebatuan di sepanjang perjalanan dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Ayah penulis, terima kasih untuk selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik bagi kehidupan penulis. Berkat perjuangan ayah, penulis mampu menyelesaikan perjalanan ini dengan penuh harapan dan rasa syukur.
3. Almarhumah ibu penulis, terima kasih telah memberikan kasih sayang, doa, dan pengorbanan yang tidak akan bisa penulis balaskan. Meskipun Ibu tidak dapat menemani penulis meraih gelar sarjana ini, kenangan Ibu akan selalu menjadi kekuatan dalam setiap langkah penulis. Semoga Allah SWT memberikan tempat terbaik untuk Ibu di sisi-Nya, Aamiin.
4. Kakak penulis, terima kasih telah memberikan dukungan dalam pengerjaan skripsi ini.
5. Seluruh bapak dan ibu dosen Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim yang telah memberikan ilmu kepada penulis. Khususnya Ibu Annisa Fajriyah, M.A. dan Ibu Erna Herawati, M.Pd selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan motivasi, arahan dan bimbingan, serta Bapak Dedy Dwi Putra, M.Hum., dan Bapak Ach. Nizam Rifqi M.A. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran yang membangun. Berkat bimbingan, motivasi, dan dukungan dari beliau-beliau, penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Sahabat dan teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih telah menemani penulis dalam suka maupun duka, membantu penulis melewati masa-masa sulit, dan memberikan dukungan untuk tetap semangat.

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat, taufiq, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Implementasi *Knowledge Management* Pada Layanan Publik Di Perpustakaan Proklamator Bung Karno”**. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sains dan Informasi (S.S.I) pada Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sejak awal perkuliahan hingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Zainuddin, M.A., selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Sri Harini, M.Si, selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Ir. M. Amin Hariyadi, M.T, selaku Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Annisa Fajriyah, M.A. selaku dosen pembimbing I dan Ibu Erna Herawati, M.Pd selaku dosen pembimbing II.
5. Bapak Dedy Dwi Putra, M.Hum. selaku dosen penguji I dan Bapak Ach. Nizam Rifqi M.A. selaku dosen penguji II.
6. Ibu Ganis Chandra Puspitadewi, M.A. selaku dosen wali.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
8. Kepala Perpustakaan beserta Pegawai Perpustakaan Proklamator Bung Karno yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

9. Keluarga penulis.

10. Sahabat penulis.

11. Teman-teman angkatan 2020 Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Namun, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang berarti bagi kemajuan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Malang, 23 Desember 2024

Penulis

Dewi Maratul Karomah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
مستخلص البحث	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 <i>Knowledge Management</i>	12
2.2.2 Layanan Publik	17
2.2.3 Islam dan Ilmu Pengetahuan.....	19
2.2.4 <i>Knowledge Mangament</i> dalam Islam.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Jenis Penelitian	24

3.2 Alur Penelitian	25
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	29
3.5 Sumber Data	30
3.6 Instrumen Penelitian.....	33
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.8 Analisis Data.....	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Profil Perpustakaan Proklamator Bung Karno	40
4.1.1 Gambaran Umum Perpustakaan Proklamator Bung Karno	40
4.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan Proklamator Bung Karno	41
4.1.3 Susunan Organisasi Perpustakaan Proklamator Bung Karno	41
4.2 Hasil Penelitian.....	42
4.3 Pembahasan	93
4.4 Keterkaitan Hasil Penelitian dengan Perspektif Islam	124
BAB V PENUTUP	131
5.1 Kesimpulan.....	131
5.2 Saran.....	132
DAFTAR PUSTAKA	134
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu dan Kegiatan Penelitian	29
Tabel 3.2 Data Informan Untuk Pelaksanaan Wawancara	31
Tabel 3.3 <i>Guide Interview</i>	34
Tabel 4.3.1 Matriks Implementasi <i>Knowledge Management</i>	93

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Knowledge Management Cycle</i> oleh Evans, Dalkir, Bidian	14
Gambar 3.1 Alur Penelitian	25
Gambar 3.2 Teknik Analisis Data oleh Miles dan Huberman	38
Gambar 4.1 Bangunan Perpustakaan Proklamator Bung Karno	40
Gambar 4.2 Susunan Organisasi Perpustakaan Proklamator Bung Karno	41

ABSTRAK

Karomah, D, M. 2024. **Analisis Implementasi *Knowledge Management* Pada Layanan Publik Di Perpustakaan Proklamator Bung Karno**. Skripsi. Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang

Pembimbing: (I) Annisa Fajriyah, M. A (II) Erna Herawati, M.Pd

Kata kunci: *Knowledge Management*, Layanan Publik, Perpustakaan Proklamator Bung Karno

Sebagai perpustakaan khusus pertama di Indonesia yang dikelola oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, Perpustakaan Proklamator Bung Karno memiliki tanggung jawab dalam mengelola literatur terkait kebangkarnaan sebagai *core business* dan literatur umum sebagai pendukungnya. Kesadaran akan nilai informasi dan pengetahuan sebagai aset yang mampu memberikan kontribusi terhadap peran Perpustakaan Proklamator Bung Karno dalam penyelenggara pelayanan publik semakin diperdalam. Divisi yang terlibat, seperti Pelayanan Informasi dan Kerjasama serta Pengolahan dan Pengembangan Bahan Pustaka, memiliki tugas utama dalam menyediakan informasi dan melayani kebutuhan pemustaka, yang mana hal ini diwujudkan melalui implementasi *knowledge management*. Melalui implementasi *knowledge management* perpustakaan berhasil meraih sertifikasi *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2015 dalam lingkup layanan informasi perpustakaan. Perolehan sertifikasi *International Organization for Standardization* (ISO) 9001:2015 sejalan dengan hasil survei kepuasan masyarakat yang mencapai kriteria sangat baik, sehingga pada tahun 2023 perpustakaan berhasil mendapatkan penghargaan sebagai penyelenggara pelayanan publik berkategori sangat baik dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Tujuan dari penelitian ini untuk menggambarkan implementasi *knowledge management* pada layanan publik di Perpustakaan Proklamator Bung Karno dengan menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, serta pengumpulan audiovisual dan digital. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *knowledge management* pada layanan publik di Perpustakaan Proklamator Bung Karno telah dilakukan melalui tujuh tahap, yakni *identify* dan/atau *create, store, share, use, learn, improve*. Melalui implementasi *knowledge management*, berperan dalam mendukung kegiatan operasional perpustakaan serta membantu memenuhi kebutuhan pemustaka.

ABSTRACT

Karomah, D, M. 2024. *Analysis of Knowledge Management Implementation in Public Services at the Bung Karno Proclamator Library*. Thesis. Library and Information Science Study Program, Faculty of Science and Technology, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University, Malang

Advisors: (I) Annisa Fajriyah, M. A (II) Erna Herawati, M.Pd

Keywords: Knowledge Management, Public Services, Bung Karno Proclamator Library

As the first specialized library in Indonesia managed by the National Library of the Republic of Indonesia, the Bung Karno Proclamator Library is responsible for managing literature related to kebangkarnoan as its core business and general literature as its support. Awareness of the value of information and knowledge as an asset capable of contributing to the role of Bung Karno Proclamator Library in organizing public services is deepening. The divisions involved, such as Information Services and Cooperation, as well as Processing and Development of Library Materials, have the main task of providing information and serving users' needs, which is realized through implementing knowledge management. Through the implementation of knowledge management, the library has achieved International Organization for Standardization (ISO) 9001:2015 certification in the scope of library information services. The acquisition of International Organization for Standardization (ISO) 9001: 2015 certification is in line with the results of the community satisfaction survey, which reached perfect criteria so that in 2023, the library managed to get an award as a public service provider with an outstanding category from the Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform. This research uses qualitative methods to describe the implementation of knowledge management in public services at the Bung Karno Proclamator Library. Data collection techniques in this study include observation, interviews, documentation, and audiovisual and digital collection. The results of this study indicate that the implementation of knowledge management in public services at the Bung Karno Proclamator Library has been carried out through seven stages: identify and/or create, store, share, use, learn, and improve. Through the implementation of knowledge management, it plays a role in supporting library operational activities and helping to meet users' needs.

مستخلص البحث

كرامة، د ، م. 2024. تحليل تنفيذ إدارة المعرفة في الخدمات العامة في مكتبة المعلن بونغ كارنو. البحث الجامعي. قسم علوم المكتبات والمعلومات، كلية العلوم والتكنولوجيا بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف الأول: أنيسة فجرية، الماجستير. المشرف الثاني: إيرنا هيراواقي، الماجستير.

الكلمات الرئيسية: إدارة معرفة، خدمات عامة، مكتبة معلن بونغ كارنو.

بالاعتبار أن هذه المكتبة هي أول مكتبة خاصة في إندونيسيا تديرها المكتبة الوطنية لجمهورية إندونيسيا، تتحمل مكتبة المعلن بونغ كارنو مسؤولية إدارة الأدبيات المتعلقة ببونغ كارنو كعمل أساسي لها والأدبيات العامة كدعم لها. ويزداد الوعي بأهمية قيمة المعلومات والمعرفة بوصفها رصيذا قادرا على المساهمة في دور مكتبة المعلن بونغ كارنو في مقدمي الخدمات العامة. وتضطلع الشعب المعنية، مثل خدمات المعلومات والتعاون وتجهيز المواد المكتبية وتطويرها، بالمهمة الرئيسية المتمثلة في توفير المعلومات وتلبية احتياجات المستعملين، وهو ما يتحقق من خلال تنفيذ إدارة المعارف. من خلال تنفيذ إدارة المعرفة، حصلت المكتبة على شهادة المنظمة الدولية للمعايير 9001: 2015 (ISO) في نطاق خدمات معلومات المكتبة. ويتمشى الحصول عليها مع نتائج استطلاع رضا المجتمع الذي وصل إلى معايير جيدة جدا، بحيث تمكنت المكتبة في عام 2023 من الحصول على جائزة كمقدم خدمة عامة في فئة جيدة جدا من وزارة تمكين أجهزة الدولة والإصلاح البيروقراطي. الهدف من هذا البحث هو وصف تطبيق إدارة المعرفة في الخدمات العامة في مكتبة المعلن بونغ كارنو باستخدام منهج نوعي. تشمل تقنية جمع البيانات في هذا البحث الملاحظة والمقابلة والوثائق وجمع البيانات السمعية البصرية والرقمية. أظهرت النتائج أن تطبيق إدارة المعرفة في الخدمات العامة في مكتبة المعلن بونغ كارنو قد تم من خلال سبع مراحل، وهي تحديد و/أو إنشاء، تخزين، مشاركة، استخدام، تعلم، وتحسين. من خلال تنفيذ إدارة المعرفة التي تلعب دورا في دعم الأنشطة التشغيلية للمكتبة والمساعدة في تلبية احتياجات المستخدمين.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan Proklamator Bung Karno memegang peranan khusus sebagai institusi unik yang membedakan dari perpustakaan lainnya. Dalam konteks ini, Perpustakaan Proklamator Bung Karno hadir sebagai perpustakaan khusus pertama di Indonesia yang dikelola oleh Perpustakaan Nasional RI (Kuswati, 2021). Sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Perpustakaan Nasional RI No. 5 tahun 2020, Perpustakaan Proklamator Bung Karno memegang tanggung jawab dalam pengelolaan koleksi literatur mengenai Bung Karno. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 21 November 2023 dengan salah satu anggota Seksi Perancangan Sistem Informasi yang memiliki andil dalam keberhasilan pembangunan Perpustakaan Proklamator Bung Karno, didapati bahwa pendirian perpustakaan ini terwujud melalui walikota yang menjabat pada kala itu, yakni Drs. H. Djarot Saiful Hidayat, MS yang menyadari pentingnya pembangunan Perpustakaan Proklamator Bung Karno bukan hanya sebagai tambahan fasilitas pada suatu wilayah, tetapi agar dapat mengkonsolidasikan isi pemikiran Bung Karno serta menjadi tempat untuk berbagai kegiatan masyarakat.

Meningkatnya minat masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh Perpustakaan Proklamator Bung Karno telah mendorong peningkatan jumlah pengunjung dari tahun ke tahun. Melalui analisis data yang diperoleh dari laman Badan Pusat Statistik Kota Blitar dan kegiatan observasi, peneliti mengindikasikan peningkatan jumlah pengunjung sebesar 85% pada tahun 2023. Jumlah pengunjung mencapai 2.368.192 orang, mencakup kedatangan pengunjung secara langsung maupun melalui platform digital. Jika dibandingkan dengan tahun 2022 jumlah pengunjung hanya mencapai 1.276.703 orang. Peningkatan ini dapat dikaitkan dengan berbagai layanan yang memenuhi kebutuhan publik berupa koleksi perpustakaan, jasa, dan layanan administrasi.

Dalam perjalanannya, berbagai layanan publik telah disediakan oleh perpustakaan, utamanya mencakup layanan koleksi tentang bung karno, layanan koleksi umum, layanan koleksi anak, layanan informasi dan pengaduan, layanan

perpustakaan keliling dan *bulk loan*, layanan koleksi berkala, dan layanan koleksi referensi. Sebagai tambahan, terdapat museum yang melengkapi fungsionalitas perpustakaan dengan menyediakan layanan memorabilia. Melalui layanan ini, masyarakat dapat memperoleh wawasan seputar Bung Karno yang tidak hanya melalui koleksi buku semata melainkan melalui media lainnya, seperti rekam jejak sejarah perjalanan Bung Karno melalui sistem yang dikembangkan oleh perpustakaan. Sejalan dengan perkembangan ini, kondisi layanan publik di Perpustakaan Proklamator Bung Karno telah menghasilkan sistem pelayanan yang unik, menjadikan perpustakaan bukan hanya tempat penyimpanan literatur semata, melainkan sebagai pusat interaktif yang terbuka untuk merangkul masyarakat secara aktif.

Seiring berjalannya waktu, dalam menghadapi dinamika fenomena kebutuhan informasi terkait kebangkarnoan dan informasi umum yang mendukung *core business* perpustakaan, kesadaran akan nilai informasi dan pengetahuan sebagai aset yang mampu memberikan kontribusi terhadap peran Perpustakaan Proklamator Bung Karno dalam penyelenggara pelayanan publik semakin diperdalam. Perpustakaan ini tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan buku, melainkan juga sebagai pusat rujukan dan penelitian. Banyaknya lembaga yang mengirimkan peneliti ke perpustakaan memberikan tugas tambahan bagi para pustakawan untuk memiliki pemahaman yang mendalam tentang konteks seputar kebangkarnoan, terlihat bahwa pengelolaan pengetahuan yang tepat sebagai sebuah kebutuhan yang mendasar. Dalam konteks ini, pendekatan yang digunakan adalah *knowledge management*. *Knowledge management* menjadi suatu rangkaian kegiatan pengelolaan pengetahuan yang dilakukan oleh institusi, melalui proses ini informasi dapat dikumpulkan, dan disebarluaskan untuk digunakan kembali guna mendukung penyelesaian masalah, menciptakan inovasi, dan mengarahkan dalam proses pengambilan keputusan (Nurarini, 2022).

Perpustakaan Proklamator Bung Karno menjadi salah satu institusi layanan publik yang mengimplementasikan *knowledge management*. Kelompok kerja yang memanfaatkan *knowledge management* dalam kegiatan bisnisnya adalah Kelompok Kerja Pelayanan Informasi dan Kerjasama serta Kelompok Kerja Pengolahan,

Pengembangan dan Pelestarian Bahan Pustaka. Kelompok kerja tersebut memiliki mandat khusus dalam menyediakan berbagai macam informasi bagi para pemustaka dengan mengimplementasikan *knowledge management* untuk *knowledge capture* dan *knowledge sharing*. Pada lingkungan institusi, *knowledge capture* menjadi suatu proses terstruktur yang bertujuan untuk memperoleh atau menangkap pengetahuan, baik yang bersifat *tacit* (pengetahuan yang sulit diungkapkan karena melekat dalam pikiran individu) maupun *explicit* (pengetahuan yang sudah dihimpun dalam bentuk dokumentasi) (Prayitno & Juliane, 2022). Sementara itu, *knowledge sharing* menjadi sebuah interaksi antar individu dimana praktik ini melibatkan upaya untuk menyediakan dan berbagi pengetahuan pribadi kepada individu lainnya, *knowledge sharing* memegang peran penting dalam proses pembentukan wawasan baru (Castaneda & Cuellar, 2021). Dengan mengimplementasikan *knowledge management*, secara strategis bertujuan untuk mencegah potensi kehilangan pengetahuan yang dapat terjadi sejalan dengan kepergian anggota pegawai dari Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Erstu Tarko Kassa dan Jing Ning (2023), institusi layanan publik berkomitmen memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, dengan penekanan pada peningkatan kualitas layanan publik. *Knowledge management* memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan mutu layanan publik. Penelitian ini menyoroti bahwa *knowledge management* memberikan kontribusi pada perbaikan institusi, peningkatan kepuasan masyarakat dan kolaborasi inovatif yang menekankan pengalaman untuk berbagi pengetahuan. Melalui pemanfaatan *knowledge management*, institusi layanan publik berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik (Kassa & Ning, 2023).

Melalui implementasi *knowledge management*, perpustakaan ini berhasil meraih sertifikasi ISO (*International Organization for Standardization*) 9001:2015 pada tahun 2022 dalam lingkup layanan informasi perpustakaan yang dikeluarkan oleh Perusahaan Mutu Internasional. Elemen terkait *knowledge management*, seperti aset intelektual, pengetahuan yang didapatkan melalui pengalaman, menangkap dan membagikan pengetahuan, menjadi persyaratan terbaru dalam ISO 9001:2015 yang

diperkenalkan melalui sebuah klausul baru, yaitu klausul 7.1.6 sebagai pengetahuan organisasi. Klausul tersebut menegaskan bahwa institusi diharuskan memiliki pemahaman yang jelas mengenai jenis pengetahuan yang dibutuhkan agar proses bisnis dapat berjalan dengan efisien (Wilson & Campbell, 2016). Penerapan standar sistem manajemen mutu ISO 9001:2015 digunakan sebagai suatu strategi dalam meningkatkan kinerja, dimana standar ini berfungsi sebagai panduan bagi institusi untuk memastikan pelanggan menerima produk dan layanan yang berkualitas. Perolehan sertifikasi ISO 9001:2015, sejalan dengan hasil survei kepuasan masyarakat yang mencapai kriteria sangat baik. Perpustakaan ini telah berhasil mencapai target sasaran mutu dengan indeks kepuasan masyarakat melebihi 80% dan jumlah pengaduan kurang dari 10%. Sehingga, pada tahun 2023 berhasil meraih penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan RB) sebagai unit penyelenggara pelayanan publik dengan kategori sangat baik.

Agama Islam menunjukkan kepedulian yang mendalam terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, penjelasan ini terlihat melalui ayat-ayat dalam al-Qur'an yang menempatkan orang berilmu pada tingkat kehormatan dan kemuliaan yang tinggi. Penggunaan kata "ilmu" dalam al-Qur'an dan turunannya mencapai lebih dari 774 kali (Setiawan, 2018). Salah satu aspek yang membedakan Islam dari kepercayaan lainnya adalah penekanannya pada aspek ilmu pengetahuan, al-Qur'an dan as-Sunnah secara tegas mendorong umat muslim untuk aktif mencari dan memperoleh pengetahuan (Abdun Nasir & Arif, 2021).

Allah SWT berfirman dalam al-Qur'an surat Al-Mujadalah ayat ke-11, sebagai berikut.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَافْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ
 انشُرُوا فَانْشُرُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ

خَيْرٌ ۝۱۱

Artinya:

"Hai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majelis", maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi

kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu, maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antarmu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan." (Al-Mujadalah: 11)

Ayat tersebut menunjukkan orang yang memadukan keimanan dan pengetahuan akan memperoleh kedudukan yang tinggi. Keberiman seseorang akan menjadi dorongan untuk mengejar ilmu, sementara pengetahuan yang dimiliki akan meningkatkan kesadaran akan ketidakberdayaan dihadapan Allah SWT. Melalui penguasaan ilmu, seseorang dapat memperluas cakrawalanya serta dapat membedakan antara kebenaran dan kebatilan (Estuningtyas, 2018).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti memandang bahwa penelitian ini penting untuk dilakukan karena kehadiran Perpustakaan Proklamator Bung Karno memberikan dampak yang luar biasa sebagai wahana dalam menyebarkan semangat dan nilai-nilai yang diperjuangkan oleh Bung Karno kepada generasi mendatang. Perpustakaan Proklamator Bung Karno mengemban tanggung jawab utama dalam mengelola koleksi literatur yang berkaitan dengan Bung Karno. Dalam konteks ini, pemanfaatan koleksi dilakukan melalui penyebaran pemikiran-pemikiran Bung Karno, dengan perpustakaan mengambil inisiatif untuk mendorong para pustakawan dalam menyebarkan pemikiran-pemikiran tersebut. Tindakan ini mencerminkan keaktifan perpustakaan dalam memanfaatkan pengetahuan yang terdapat baik dalam diri individu maupun dalam koleksi literturnya. Melalui implementasi *knowledge management*, perpustakaan ini berhasil meraih sertifikasi ISO 9001:2015 dan mendapatkan penghargaan sebagai penyelenggara pelayanan publik berkategori sangat baik. Oleh karena itu, peneliti merasa tertarik untuk mengeksplorasi lebih lanjut penelitian ini, karena diharapkan implementasi *knowledge management* terhadap layanan publik di Perpustakaan Proklamator Bung Karno dapat menjadi contoh bagi perpustakaan lainnya. Sejalan dengan urgensi tersebut, peneliti memilih judul **"ANALISIS IMPLEMENTASI *KNOWLEDGE MANAGEMENT* PADA LAYANAN PUBLIK DI PERPUSTAKAAN PROKLAMATOR BUNG KARNO"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang yang telah disajikan oleh peneliti, maka dapat dirumuskan inti permasalahan yaitu bagaimana implementasi *knowledge management* pada layanan publik di Perpustakaan Proklamator Bung Karno?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian ini untuk menggambarkan implementasi *knowledge management* pada layanan publik di Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Penelitian ini akan menganalisis dan mendeskripsikan secara menyeluruh terkait implementasi *knowledge management* yang diterapkan pada layanan publik di Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan mendalam mengenai implementasi *knowledge management* pada layanan publik, tidak hanya terbatas di Perpustakaan Proklamator Bung Karno, tetapi seluruh perpustakaan. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumbasih penting dalam literatur ilmiah, khususnya pada bidang *knowledge management* dalam penerapannya pada layanan publik di perpustakaan. Selain itu, hasil penelitian ini tidak hanya dapat menjadi referensi bagi peneliti yang melanjutkan penelitian dalam bidang serupa, tetapi juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi Perpustakaan Proklamator Bung Karno melalui implementasi *knowledge management*, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan publik yang diselenggarakan. Maka, perpustakaan akan memiliki kemampuan lebih baik untuk merespons dan beradaptasi terhadap berbagai kebutuhan yang berkembang dalam masyarakat.

1.5 Batasan Penelitian

Batasan masalah pada penelitian “Analisis Implementasi *Knowledge Management* pada Layanan Publik di Perpustakaan Proklamator Bung karno”, sebagai berikut.

1. Penelitian ini terfokus pada analisis implementasi *knowledge management* pada layanan publik utama di Perpustakaan Proklamator Bung Karno.; dan

2. Fokus utama penelitian ini mengidentifikasi, menganalisis, dan menggambarkan bagaimana implementasi *knowledge management* pada layanan publik utama di Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

1.6 Sistematika Penulisan

a. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pertama, penulis memaparkan mengenai latar belakang masalah yang mencakup keberadaan perpustakaan ini sebagai tempat untuk menyebarkan pemikiran-pemikiran Bung Karno dengan tambahan penjelasan terkait kondisi layanan publik di Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Selain itu, ditekankan pula pentingnya implementasi *knowledge management* dalam konteks layanan publik, khususnya dilingkungan perpustakaan. Pada bab ini juga memaparkan integrasi konsep keislaman melalui penjelasan ayat Al-Qur'an yang berkaitan dengan *knowledge management*. Selain itu, penulis juga merinci terkait rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab kedua, penulis menguraikan hasil analisis dari lima penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian ini. Kemudian, penulis memaparkan kerangka teoritis yang menjadi dasar penelitian ini. Fokus utama pada teori yang berkaitan dengan *knowledge management cycle*, standar layanan publik, dan *knowledge management* dalam agama Islam, serta memberikan pandangan mengenai praktik *knowledge management* sejak zaman Rasulullah SAW.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini, penulis memberikan penjelasan terperinci mengenai metode penelitian yang diterapkan, melibatkan jenis penelitian, alur penelitian, waktu dan tempat penelitian. Pada bab ini juga membahas secara mendalam subjek dan objek penelitian, sumber data, serta teknik pengumpulan data dan analisis data yang digunakan. Penekanan diberikan pada pendekatan wawancara sebagai metode utama untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai implementasi *knowledge management* pada layanan publik.

d. **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menjadi inti dari penelitian, dimana analisis mendalam dilakukan. Lebih lanjut, bab ini memberikan gambaran mendalam mengenai hasil wawancara. Temuan dari hasil wawancara akan melalui proses analisis data dan penulisan hasil penelitian dan pembahasan akan disusun secara sistematis, merinci terkait implementasi *knowledge management* pada layanan publik di Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

e. **BAB V KESIMPULAN**

Pada bab terakhir, penulis akan merinci ringkasan hasil yang diperoleh selama penelitian mengenai implementasi *knowledge management* pada layanan publik di Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Penulis juga akan memberikan saran yang membangun terkait implementasi *knowledge management* untuk Perpustakaan Proklamator Bung Karno dan peneliti pada penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh peneliti dengan maksud untuk menghimpun informasi yang signifikan terkait dengan topik atau masalah yang sedang diteliti (Mahanum, 2021). Tinjauan pustaka bertujuan untuk menghindari kesamaan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Peneliti mencantumkan lima hasil penelitian terdahulu, meskipun tidak ada penelitian terdahulu yang secara langsung membahas topik mengenai *knowledge management* yang berfokus pada layanan publik, akan tetapi peneliti berupaya mengaitkan temuan yang relevan dengan konteks penelitian ini.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Supriyanta pada tahun 2014 berjudul “*Knowledge Management* Untuk Peningkatan Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi”. Penelitian ini menawarkan rekomendasi dan saran untuk memperbaiki pelayanan akademik guna memastikan kepuasan semua pihak yang terlibat. Metodologi penelitian yang digunakan adalah penelitian pengembangan (*development research*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *knowledge management* menjadi solusi dalam meningkatkan pelayanan akademik di perguruan tinggi. Upaya untuk mewujudkan *knowledge management* dalam peningkatan pelayanan akademik di perguruan tinggi meliputi penciptaan sistem yang efisien, pengelolaan informasi oleh tim penjaminan mutu, serta praktik *knowledge sharing*.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Lolytasari dan Fahma Rianti pada tahun 2021 berjudul “Peran *Knowledge Management* di Perpustakaan Dalam Meningkatkan *Good Governance* Pada Organisasi”. Penelitian ini membahas perlunya pemerintah mengimplementasikan reformasi birokrasi di berbagai sektor melalui strategi yang diusulkan, yakni pengembangan program *knowledge management*. Pengembangan program ini diawali melalui upaya kolaboratif yang dipimpin oleh perpustakaan yang beroperasi di dalam lingkungan instansi pemerintah. Penelitian ini menggunakan metode yang bersifat deskriptif-analitik dengan fokus pada penelitian kepustakaan (*library research*). Hasil penelitian

menunjukkan bahwa implementasi *knowledge management* memperlihatkan peran signifikan dalam tahap pengadaan, pengelolaan, dan diseminasi pengetahuan. Program *knowledge management* yang dapat diimplementasikan meliputi penyelenggaraan survei, *focus group discussion* (FGD), kegiatan sosialisasi, pelatihan, *knowledge sharing*, sistem penghargaan, dan evaluasi.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Moh Very Setiawan pada tahun 2018 berjudul “Pelaksanaan *Knowledge Management* Dalam Mendukung Kegiatan *Knowledge Transfer* Pada Grup *International Carnivorous Plant Society* (ICPS)” membahas terkait implementasi *knowledge management* untuk mendukung kegiatan *knowledge transfer* dalam Grup ICPS. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menggambarkan bagaimana pelaksanaan *knowledge management* dan *knowledge transfer* dilakukan di ICPS melalui penggunaan website resmi ICPS. Proses KM di ICPS terdiri dari empat tahap, yaitu *identifying, collecting, and creating; classifying and storing; sharing; accessing and using*. Sementara itu, kegiatan *knowledge transfer* di ICPS dilakukan melalui penyediaan artikel di website resmi ICPS, publikasi jurnal daring, dan pembuatan video di kanal YouTube ICPS.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Yugowati Praharsi pada tahun 2016 berjudul “Manajemen Pengetahuan dan Implementasinya Dalam Organisasi dan Perorangan”. Penelitian ini membahas bagaimana konsep *knowledge management* diterapkan baik dalam skala organisasi maupun individu. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa proses penciptaan, penyebaran, dan penerapan pengetahuan memberikan hasil yang efektif dan bermanfaat bagi pembangunan daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh individu dapat dengan mudah dikelompokkan, memberikan manfaat bagi pengelolaan pengetahuan individu dan proses penyebaran pengetahuan antar individu dalam organisasi.

Terakhir ialah penelitian yang dilakukan oleh M. Max Evans, Kimiz Dalkir and Catalin Bidian pada tahun 2015, yang berjudul "*A Holistic View of the Knowledge Life Cycle: The Knowledge Management Cycle (KMC) Model*". Penelitian ini mengeksplorasi tentang strategi *knowledge management* yang

didukung oleh model dari *knowledge management cycle*. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *knowledge-based view* untuk membantu organisasi memahami, menyusun strategi, dan mengelola pengetahuan dengan lebih baik. Penelitian dimulai dengan analisis mendalam tentang pengetahuan organisasi dan aset pengetahuan, menyoroti pentingnya konseptualisasi dan klasifikasi pengetahuan yang tepat. Penelitian ini juga menyajikan tinjauan dari beberapa model *knowledge management cycle* yang paling berpengaruh. Model-model tersebut dipilih berdasarkan tingkat frekuensi penggunaannya oleh para praktisi. Setiap model yang diulas dianggap sebagai tonggak penting dalam evolusi pemikiran terkait *knowledge management cycle*. Penelitian ini juga memperkenalkan elemen-elemen baru untuk membantu organisasi memahami cara pengetahuan diproses dari tahap identifikasi hingga perbaikan yang dilakukan.

Kesamaan antara penelitian sebelumnya dan penelitian yang akan dilakukan adalah keduanya menitikberatkan pada implementasi *knowledge management*. Namun, terdapat perbedaan yang cukup mencolok, baik dari segi subjek maupun objek penelitian. Perbedaan pada objek terletak pada lingkup penelitian, dimana penelitian ini akan berfokus pada *knowledge management* yang dikomparasi dengan standar layanan publik pada Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Selain itu, perbedaan pada subjek penelitian ialah pegawai yang telah dipilih sebagai informan pada Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

2.2 Landasan Teori

Landasan teori merupakan serangkaian konsep, definisi, dan pernyataan yang bertujuan untuk mengamati fenomena secara sistematis dengan mengidentifikasi hubungan antara berbagai variabel serta melakukan prediksi terhadap fenomena yang diamati (Sugiyono, 2019). Landasan teori yang telah disusun membentuk fondasi yang kuat bagi penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu, penyusunan landasan teori yang cermat menjadi suatu aspek yang sangat penting, mengingat bahwa landasan teori akan menjadi landasan utama yang memandu seluruh proses penelitian.

2.2.1 Knowledge Management

2.2.1.1 Konsep Knowledge

Knowledge merujuk pada segala informasi yang dimiliki oleh setiap individu, ketika dikombinasikan dengan informasi dari pengalaman pribadi maupun pengalaman orang lain dapat menjadi dasar untuk pengambilan keputusan atau tindakan yang akan dilakukan (Sonata, 2017).

Definisi lain dari *knowledge* adalah hasil dari pengolahan data menjadi informasi yang dapat diakses oleh manusia, fenomena ini merupakan aspek esensial dalam kehidupan manusia yang terus berlangsung sepanjang masa, pengetahuan dapat dipandang sebagai alat utama dalam kehidupan manusia utamanya untuk menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari (Widyatmika et al., 2019).

Berdasarkan beberapa definisi yang telah disajikan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa *knowledge* merupakan kumpulan informasi yang dapat diperoleh melalui pengalaman individu maupun pengalaman orang lain. Proses ini memungkinkan peningkatan pengetahuan seiring dengan penambahan pengalaman yang dialami. Dalam konsep ini, dapat dilihat bahwa *knowledge* adalah informasi yang didapat dari menyusun data menjadi sebuah informasi yang menunjukkan bahwa *knowledge* sangat penting dalam kehidupan manusia untuk mengatasi berbagai masalah sehari-hari.

Knowledge memiliki peranan yang sangat besar karena merupakan kebutuhan fundamental yang tidak hanya berkaitan dengan dokumen tertulis, melainkan juga berkaitan dengan kegiatan sehari-hari, seperti praktik kerja maupun aturan dalam suatu institusi. Ikujiro Nonaka dan Hirotaka Takeuchi (1995) dalam buku yang berjudul "*The Knowledge Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*" memperinci bahwa pengetahuan manusia terdiri dari dua aspek, sebagai berikut.

1. *Tacit knowledge*

Pengetahuan yang bersifat individual dan sulit untuk dinyatakan secara formal, itulah sebabnya menjadi sukar untuk diungkapkan atau dibagikan kepada orang lain, yang mana pengetahuan ini mencakup pemahaman

subjektif, intuisi, dan firasat sehingga sulit dipahami dalam bentuk yang terstruktur karena memiliki keterkaitan yang erat dengan tindakan yang dialami oleh individu, seperti halnya, pengalaman, pengetahuan pribadi, serta pengetahuan tersembunyi.

2. *Explicit knowledge*

Pengetahuan yang mengacu kepada informasi yang bersifat formal dan terstruktur secara sistematis, yang terdokumentasi secara tertulis, diarsipkan, dan tersebar luas baik dalam format cetak maupun digital yang dapat dengan mudah disampaikan atau dikomunikasikan diantara individu atau kelompok dan berperan sebagai sumber referensi atau bahan pembelajaran bagi orang lain. Pengetahuan ini dapat dituangkan ke dalam bentuk dokumentasi, seperti halnya, prosedur terstandarisasi, buku, video, dan lain sebagainya.

Berdasarkan definisi yang telah disajikan, penulis menyimpulkan bahwa *tacit knowledge* dapat diartikan sebagai *personal knowledge*, yang merupakan pengetahuan yang diperoleh dari suatu tindakan dan pengalaman dari diri sendiri. Sementara itu, *explicit knowledge* dapat dianggap sebagai pengetahuan yang telah diubah dalam bentuk tulisan yang memungkinkan setiap individu untuk dapat mempelajari informasi secara mandiri tanpa bergantung pada individu lainnya.

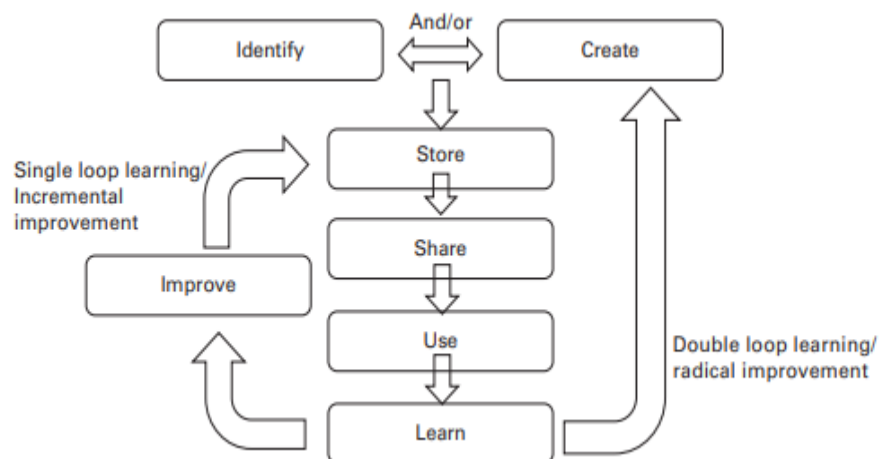
2.2.1.2 Pengertian *Knowledge Management*

Knowledge management merujuk pada suatu pendekatan yang terfokus pada proses untuk mengenali, menangkap, menyimpan, menyebarkan, dan mengaplikasikan pengetahuan pada jaringan organisasi, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dalam penyelesaian proses bisnis yang secara efektif mampu mengurangi biaya produksi dan menghindari duplikasi pekerjaan (Mohapatra et al., 2016). Definisi lain dari *knowledge management* merupakan suatu proses yang terstruktur dalam suatu organisasi yang melibatkan tiga elemen utama, yakni individu, teknologi, dan proses, yang memiliki peran penting dalam menentukan kesuksesan implementasi *knowledge management* dalam meningkatkan nilai organisasi melalui penggunaan kembali pengetahuan yang ada dan inovasi dalam pengimplementasiannya (Dalkir, 2023).

Berdasarkan pendapat para ahli terkait dengan *knowledge management*, dapat dipahami bahwa *knowledge management* adalah cara untuk mengenali, menangkap, menyimpan, dan menggunakan pengetahuan di suatu organisasi. Tujuannya adalah membuat proses bisnis lebih efisien dan menghindari pekerjaan yang sama dilakukan berulang kali. *Knowledge management* melibatkan tiga hal utama, yakni orang, teknologi, dan cara kerja yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja organisasi.

2.2.1.3 Knowledge Management Cycle

Knowledge management cycle sangatlah penting dalam upaya mengembangkan suatu institusi secara berkelanjutan. *Knowledge management cycle* dapat dikonseptualisasikan sebagai proses transformasi dari siklus informasi pengetahuan menjadi alur informasi institusi, yang mana *knowledge management cycle* dapat dijelaskan sebagai suatu rangkaian tindakan yang berkesinambungan (Mohajan, 2016). *Knowledge management cycle* menurut Evans, Dalkir, dan Bidian (2015) merupakan konsepsi yang menyeluruh mengenai proses *knowledge management* yang terdiri dari tujuh tahapan, yakni *identify*, *store*, *share*, *use*, *learn*, *improve*, and *create* (Dalkir, 2023). Ilustrasi dari *knowledge management cycle* digambarkan pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 Knowledge Management Cycle oleh Evans, Dalkir, Bidian
(Sumber: *Knowledge Management in Theory and Practice, Fourth Edition* oleh Kimiz Dalkir, 2023)

1. *Identify*

Tahap identifikasi bertujuan untuk menggali aset pengetahuan, termasuk dokumen yang tersimpan dalam format cetak maupun elektronik, melalui pengamatan langsung. Selain itu, tahap ini juga mencakup pengenalan *tacit knowledge* melalui analisis atau *brainstorming sessions* bersama anggota pegawai untuk menggali potensi pengetahuan yang dimiliki. Beriringan dengan upaya pencarian aset pengetahuan, tahap identifikasi juga mengikutsertakan analisis dan penilaian aset dengan mempertimbangkan aturan dan kriteria yang diberlakukan oleh organisasi (Dalkir, 2023). Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dipahami bahwa dalam tahapan ini tak sekadar untuk mengidentifikasi aset pengetahuan saja, akan tetapi juga penting untuk memastikan bahwa aset tersebut sejalan dengan kebijakan dan kebutuhan organisasi.

2. *Create*

Melalui tahap ini, pengetahuan baru diciptakan melalui berbagai proses, seperti pengumpulan informasi, analisis data, dan penggabungan pengetahuan yang sudah ada untuk menghasilkan sebuah karya.

3. *Store*

Berdasarkan analisis yang dilakukan pada tahap *identify* dan/atau tahap *create*, pengetahuan tersebut disimpan sebagai memori organisasi. Adapun proses ini memerlukan penyimpanan pengetahuan, yang mana pengetahuan yang masih bersifat *tacit knowledge* dapat disimpan dalam bentuk *templates*, *annotations*, *classification*, *archiving*, *etc* (Evans et al., 2015).

4. *Share*

Tahapan ini mencakup proses berbagi pengetahuan yang telah diperoleh dan disimpan dari tahap sebelumnya. Pengetahuan yang bersifat tersembunyi dapat diungkapkan melalui berbagai macam aktivitas seperti pembinaan, pendampingan, bercerita, dan narasi. Evans, Dalkir, dan Bidian menegaskan bahwa memanfaatkan teknologi informasi dan saluran

komunikasi untuk mendistribusikan pengetahuan, baik *tacit knowledge* maupun *explicit knowledge* sangat sesuai dalam tahap ini (Dalkir, 2023).

5. *Use*

Setelah pengetahuan disampaikan, pengetahuan tersebut kemudian diterapkan diseluruh organisasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan, mengatasi masalah, serta meningkatkan efisiensi dalam melakukan pekerjaan. Ketika masih terdapat *tacit knowledge* yang belum tersusun secara *explicit knowledge*, beberapa kegiatan yang dapat membantu dalam tahap ini, yakni *communities of practice*, *workshops*, dan *tutorials* (Evans et al., 2015).

6. *Learn*

Aset pengetahuan yang telah disebarkan dan diterapkan pada tahap sebelumnya dapat berfungsi sebagai fondasi untuk menciptakan pengetahuan baru ataupun menyempurnakannya. Sesuai dengan *knowledge management cycle* apabila suatu aset pengetahuan dianggap bernilai, berdasarkan analisis yang telah dilakukan, aset tersebut akan diteruskan ke tahap perbaikan yang mana tindakan penyempurnaan akan dilakukan (*single loop learning*) (Dalkir, 2023). Namun, apabila suatu aset pengetahuan dianggap tidak mencukupi kebutuhan organisasi, maka akan kembali ke tahap identifikasi dan/atau penciptaan yang mana aset pengetahuan tambahan diidentifikasi atau diciptakan berdasarkan kekurangan yang didapati pada organisasi (*double loop learning*) (Dalkir, 2023).

7. *Improve*

Pada tahap ini, aset pengetahuan akan mengarah pada peningkatan lebih lanjut yang kemudian akan diperbarui atau dikemas ulang untuk tujuan penyimpanan atau referensi, sehingga nilainya dapat digunakan dengan sebaik-baiknya untuk keperluan di masa depan. Beberapa kegiatan yang umumnya mendukung tahapan ini, yakni, ulasan/review pelanggan, proses mengevaluasi tindakan yang telah terjadi, dan penyesuaian pembelajaran (Evans et al., 2015).

2.2.2 Layanan Publik

2.2.2.1 Konsep Layanan Publik

Layanan publik mengacu pada segala bentuk pelayanan atau fasilitas yang diberikan oleh lembaga atau badan penyelenggara layanan publik, yang selaras dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan sebagai hak dasar bagi seluruh elemen masyarakat yang memungkinkan untuk memperoleh layanan terkait barang, jasa, dan administrasi dari penyelenggara layanan publik (Suryantoro & Kusdyana, 2020).

Berdasarkan pengertian terkait layanan publik yang telah disajikan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa layanan publik adalah semua jenis pelayanan atau fasilitas yang disediakan oleh lembaga penyelenggaraan layanan publik sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Tujuannya adalah untuk menjamin bahwa setiap orang memperoleh layanan yang berkaitan dengan barang, jasa, dan prosedur administratif. Layanan publik yang menjadi fokus penelitian ini merujuk pada layanan publik utama yang disediakan oleh Perpustakaan Proklamator Bung Karno kepada masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi para pemustaka.

2.2.2.2 Standar Layanan Publik

Setiap penyelenggara layanan publik perlu mematuhi standar layanan yang telah ditetapkan dan mengumumkannya untuk menjamin kepastian bagi setiap individu penerima layanan. Standar layanan merupakan parameter yang digunakan sebagai panduan bagi penyelenggara layanan publik dan sebagai dasar untuk menilai mutu layanan sebagai bentuk tanggung jawab dan komitmen penyelenggara kepada masyarakat dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas (Adiatma et al., 2023). Terdapat beberapa aspek dalam standar layanan publik, yang secara rinci diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Seluruh aspek ini harus ditetapkan dan diterapkan agar dapat diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat sebagai pengguna layanan. Standar layanan yang harus tersedia pada setiap unit pelayanan publik, sebagai berikut.

1. Persyaratan

Persyaratan merujuk kepada tuntutan yang wajib dipenuhi dalam proses pengurusan suatu jenis layanan, termasuk baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.

2. Prosedur

Prosedur merujuk pada serangkaian tata cara yang telah diatur secara resmi bagi penyedia dan penerima layanan.

3. Waktu Pelayanan

Durasi layanan merujuk pada durasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan semua tahapan dalam proses pelayanan dari berbagai jenis layanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif merupakan biaya yang dibebankan kepada penerima layanan dalam proses pengurusan dan/atau perolehan layanan dari penyelenggara pelayanan publik.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi mengacu pada produk hasil layanan yang diberikan dan diterima oleh penerima layanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana merujuk pada keterampilan yang wajib dimiliki oleh individu yang menjalankan tugas, yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana mengacu pada tingkah laku atau yang ditunjukkan oleh petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan keluhan, saran, dan masukan merujuk pada prosedur yang digunakan untuk menangani keluhan serta memberikan respons terhadap apa yang telah disampaikan.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan elemen fundamental yang mempengaruhi kemampuan suatu organisasi dalam mengelola, mengakses, dan mendistribusikan informasi.

2.2.3 Islam dan Ilmu Pengetahuan

Islam menganggap bahwa ilmu pengetahuan sebagai suatu keperluan mendasar bagi manusia dalam meraih kesejahteraan hidup di dunia serta sebagai sarana yang memudahkan dalam mengenal Allah SWT (Supriatna, 2019). Agama Islam meyakini bahwa ilmu pengetahuan adalah salah satu penunaian kewajiban manusia dalam menjalankan tanggung jawab sebagai ciptaan-Nya. Dalam perspektif Islam, pendekatan yang paling dianjurkan dalam pencarian pengetahuan adalah melalui interaksi dengan alam semesta serta makhluk lain ciptaan-Nya, yang mana setiap ciptaan-Nya menyimpan segala rahasia yang tersembunyi, dan manusia dapat mengungkapkannya melalui ilmu pengetahuan (Jamal, 2022). Allah SWT berfirman dalam al-Qur'an surat Al-Akabut ayat 20, sebagai berikut.

قُلْ سِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَانظُرُوا كَيْفَ بَدَأَ الْخَلْقَ ثُمَّ اللَّهُ يُنشِئُ النَّشْأَةَ الْآخِرَةَ إِنَّ اللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ ﴿٢٠﴾

Artinya:

"Katakanlah: "Berjalanlah di (muka) bumi, maka perhatikanlah bagaimana Allah menciptakan (manusia) dari permulaannya, kemudian Allah menjadikannya sekali lagi. Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu." (Al-Akabut: 20)

Ayat tersebut secara nyata menunjukkan bahwa manusia diperintahkan untuk melakukan pengamatan yang mendalam terhadap alam semesta, serta mengamati dengan lebih detail tentang segala sesuatu ciptaan Allah SWT, sembari terus menerus melakukan upaya untuk memperoleh pengetahuan. Hal ini sesuai dengan perspektif Islam bahwa upaya yang dilakukan oleh manusia dalam mencari pengetahuan sebagai bagian manifestasi ibadah kepada Allah SWT.

Selain itu, ayat tersebut juga merupakan sebuah seruan kepada manusia untuk mendalami pemahaman terhadap alam semesta sebagai bukti atas kekuasaan yang dimiliki oleh Allah SWT.

Titik awal individu yang beragama Islam dari segi hukum bukan hanya kesaksian iman (syahadat), melainkan juga kesadaran untuk membaca (qara'a, iqra') (Estuningtyas, 2018). Salah satu karakteristik iman adalah kegemaran untuk membaca. Hal ini menjadi semakin nyata karena wahyu pertama dalam Islam yang diterima oleh Nabi Muhammad SAW adalah perintah untuk membaca. Hal ini tercantum dalam firman Allah SWT dalam surat Al-'Alaq ayat 1-5, sebagai berikut.

اِقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ۝١ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ۝٢ اِقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ۝٣
 الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ۝٤ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ۝٥

Artinya:

“1. Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang Menciptakan, 2. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. 3. Bacalah, dan Tuhanmulah yang Maha pemurah, 4. yang mengajar (manusia) dengan perantaran kalam 5. Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya.” (Al-'Alaq: 1-5)

Melalui ayat ini, dapat dipahami bahwa segala bentuk pengetahuan dianggap sebagai anugerah Allah SWT kepada seluruh umat manusia, dan Allah SWT memberikan perintah kepada setiap hamba-Nya untuk melaksanakan kewajiban membaca. Dari ayat ini dapat dipahami, Allah SWT mengajar hamba-Nya tentang hal-hal yang belum mereka ketahui sebelumnya. Karenanya, agama Islam memberikan penjelasan mengenai pengetahuan yang berkaitan dengan Allah SWT dan segala ciptaan-Nya. Dari penjelasan yang telah dipaparkan, wahyu pertama yang diberikan tidak memberikan spesifikasi tentang materi bacaan yang harus dipelajari, karena al-Qur'an menekankan pentingnya membaca segala sesuatu yang dapat bermanfaat bagi kemaslahatan umat manusia.

2.2.3.1 Kedudukan Ilmu Pengetahuan dalam Agama Islam

Ilmu pengetahuan adalah aspek yang berhubungan erat dengan ajaran agama Islam, sebab istilah "Islam" itu sendiri berasal dari akar kata "aslama" yang berarti "tunduk" atau "patuh", mengandung makna "tunduk atau patuh kepada kehendak atau ketentuan Allah SWT" (Tamlekha, 2021). Hal ini selaras dengan firman Allah SWT dalam al-Qur'an surat Ali-Imran ayat 83, sebagai berikut.

أَفَعَيِّرَ دِينَ اللَّهِ يَتَّبِعُونَ وَلَهُ أَسْلَمَ مَنْ فِي السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ طَوْعًا وَكَرْهًا وَإِلَيْهِ
يُرْجَعُونَ ﴿٨٣﴾

Artinya:

“Maka apakah mereka mencari agama yang lain dari agama Allah, padahal kepada-Nya-lah berserah diri segala apa yang di langit dan di bumi, baik dengan suka maupun terpaksa dan hanya kepada Allahlah mereka dikembalikan.” (Ali-Imran: 83)

Ayat tersebut menunjukkan bahwa esensi dari agama yang benar adalah mengajarkan untuk tunduk dan berserah diri dengan sepenuh hati kepada Allah SWT. Ayat ini juga menegaskan bahwa seluruh eksistensi alam semesta, baik yang terdapat di langit maupun di bumi, senantiasa berada dalam keadaan islam yang menandakan ketaatan terhadap-Nya. Terkait akan hal ini, Allah SWT memerintahkan manusia untuk mengkaji alam semesta yang penuh dengan tanda-tanda kebesaran-Nya. Oleh karena itu, manusia akan kesulitan untuk menjalankan perintah Allah SWT tanpa memiliki ilmu pengetahuan.

2.2.4 Knowledge Management dalam Islam

Implementasi *knowledge management* pada suatu organisasi dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas baik dari segi intelektual, pengetahuan yang terorganisir, dan keterampilan dalam bekerja. Melalui implementasi *knowledge management*, pengetahuan dari setiap individu dapat dikumpulkan dan dibagikan, sehingga mengurangi risiko terkait pengetahuan yang hanya dimiliki oleh segelintir individu. Berdasarkan hal ini, dapat dipahami bahwa implementasi *knowledge management* memiliki potensi besar untuk

memberikan manfaat kepada manusia, baik dalam meningkatkan produktivitas dan kinerja di tingkat organisasi maupun dalam konteks spiritualitas dan hubungannya dengan Allah SWT.

Setelah wafatnya Nabi Muhammad SAW, tradisi keilmuan tidak mengalami kemunduran, melainkan justru mengalami perkembangan yang signifikan. Pada zaman Nabi Muhammad SAW, al-Qur'an dicatat pada objek-objek sederhana seperti kepingan batu, kulit unta, dan pelepah kurma. Tulisan al-Qur'an tersebar diberbagai media dan belum terkumpul dalam satu mushaf, serta disimpan di rumah Nabi Muhammad SAW (Usup, 2016). Penulisan ini dilakukan dengan tujuan untuk mendukung pelestarian keaslian dan kesucian al-Qur'an. Pada zaman Abu Bakar ash-Shiddiq, al-Qur'an yang menjadi sumber pengetahuan yang gemilang direplikasi ke dalam shuhuf (lembaran-lembaran). Tindakan penghimpunan al-Qur'an ini diinisiasi oleh Abu Bakar ash-Shiddiq setelah menerima usulan dari Umar ibn al-Khattab, yang merasa cemas akan potensi kehilangan para penghafal al-Qur'an, sebagaimana yang dialami saat Perang Yamamah yang menyebabkan gugurnya 70 orang penghafal al-Qur'an (Usup, 2016). Proses ini dapat dihubungkan dengan konsep eksternalisasi pengetahuan (*tacit to explicit*) dalam *knowledge management*. Proses penulisan al-Qur'an yang dilakukan menunjukkan upaya pemeliharaan pengetahuan. Tujuannya tidak hanya terbatas pada pengabdian al-Qur'an, tetapi juga untuk melestarikan dan mewariskan pengetahuan tersebut kepada generasi mendatang. Oleh karena itu, penyalinan al-Qur'an pada masa Abu Bakar ash-Shiddiq dapat dilihat sebagai strategi dalam pemeliharaan pengetahuan yang berkaitan dengan *knowledge management*.

Agama Islam merangkul umatnya untuk saling berbagi pengetahuan. Praktik berbagi pengetahuan di dalam agama Islam dipandang sebagai suatu kewajiban baik bagi laki-laki maupun perempuan. Sa'ari (2013) dalam Jamal (2022), berbagi pengetahuan merupakan fokus utama dalam implementasi *knowledge management*. Hal ini mengindikasikan bahwa pengetahuan harus disebarkan agar pengalaman yang terkandung didalamnya dapat dimanfaatkan oleh individu

lainnya. Hal ini selaras dengan firman Allah SWT dalam al-Qur'an surat Ali-Imran ayat 110, sebagai berikut.

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ
بِاللَّهِ وَلَوْ أَمَّنْ أَهْلُ الْكِتَابِ لَكَانَ خَيْرًا لَهُمْ مِنْهُمُ الْمُؤْمِنُونَ وَأَكْثَرُهُمُ الْفَاسِقُونَ ﴿١١٠﴾

Artinya:

“Kamu (umat Islam) adalah umat terbaik yang dilahirkan untuk manusia (selama) kamu menyuruh (berbuat) yang makruf, mencegah dari yang mungkar, dan beriman kepada Allah. Seandainya Ahlulkitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka. Di antara mereka ada yang beriman dan kebanyakan mereka adalah orang-orang fasik.” (Ali-Imran: 110)

Ayat tersebut menjelaskan bahwa individu yang melaksanakan tindakan kebajikan (amal ma'ruf) dianggap sebagai bagian dari umat terbaik, terutama dalam memberikan bimbingan dan pembinaan kepada individu lainnya. Dalam konteks ini tentunya memiliki hubungan yang erat dengan praktik berbagi informasi maupun pengetahuan guna mencapai tujuan bersama. Karena informasi yang dibagikan menjadi salah satu langkah dalam memperbaiki kondisi organisasi agar menjadi lebih baik untuk kedepannya. Sebaliknya, menutup-nutupi informasi demi kepentingan pribadi tidak dapat dibenarkan dari segi apapun.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

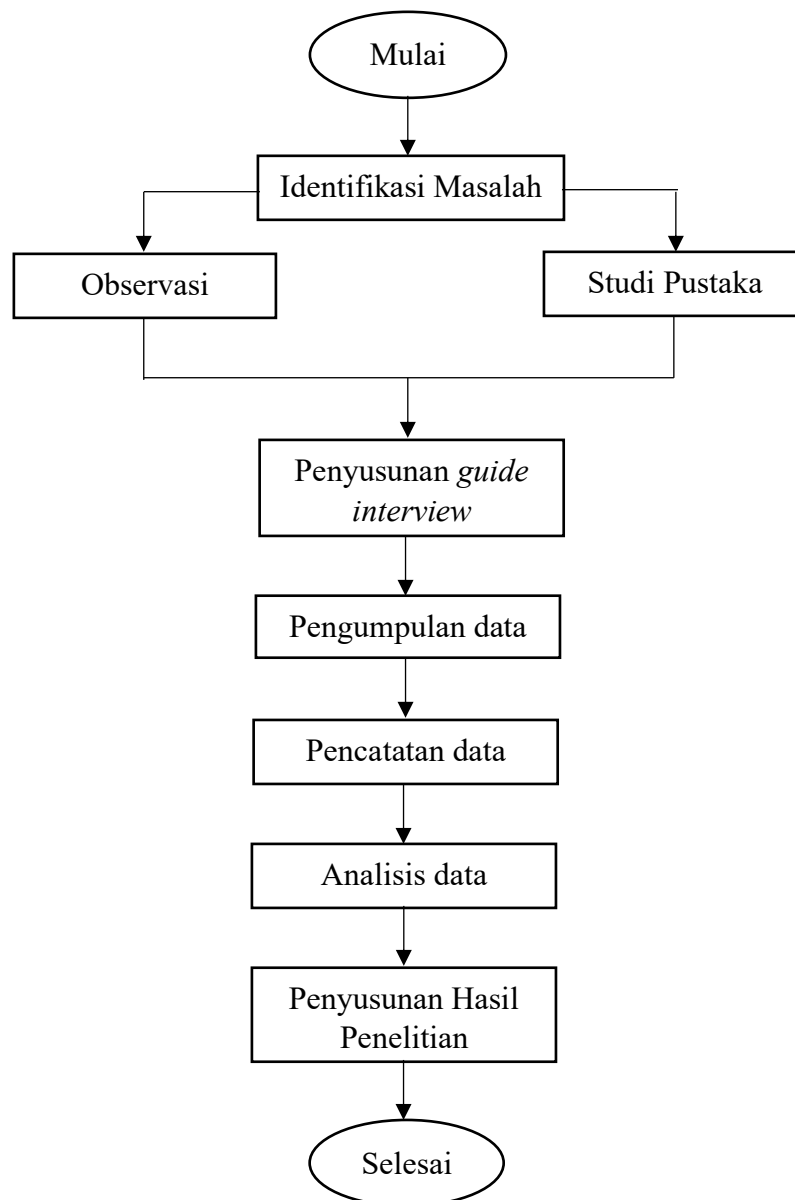
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi serta memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang interpretasi makna yang terkait dengan berbagai informasi, pengalaman, atau fenomena oleh individu atau kelompok terkait suatu isu sosial (Creswell, 2018). Penelitian ini didasarkan pada paradigma *constructivist*, sesuai dengan pandangan Creswell (2018) yang menekankan pentingnya mengandalkan sudut pandang individu atau kelompok terhadap konteks yang sedang diteliti. Dalam hal ini, pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dirancang dengan cakupan yang lebih luas, memungkinkan informan untuk secara aktif membentuk interpretasi terhadap konteks yang sedang dibahas, yang sering kali terjadi melalui diskusi antar individu. Semakin luas cakupan pertanyaan, semakin efektif karena peneliti mendengarkan apa yang disampaikan atau dilakukan oleh informan dalam konteks penelitian yang dilakukan.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu studi kasus, dimana peneliti melakukan analisis mendalam terhadap suatu kasus tertentu, yang bisa berupa program, peristiwa, proses, kegiatan atau aktivitas terhadap satu individu atau lebih (Creswell, 2018). Jenis penelitian studi kasus ini digunakan untuk dapat memahami lebih dalam terkait dengan implementasi *knowledge management* pada layanan publik yang dilakukan di Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Sehingga, peneliti mengumpulkan data melalui observasi dan wawancara mendalam yang umumnya bersifat terbuka dengan tujuan mendapatkan sudut pandang dan pendapat dari para informan yang terlibat dalam konteks penelitian. Dalam proses wawancara ini, peneliti memberikan ruang yang cukup bagi para informan untuk mengemukakan gagasan, pengalaman, serta pandangan mereka secara bebas. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan data dari berbagai dokumen, baik yang bersifat publik maupun pribadi, sebagai bukti tertulis terkait implementasi *knowledge management* di Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Tak hanya itu, peneliti juga mengumpulkan data dari *audiovisual digital materials*

karena dapat menyediakan konteks visual yang menggambarkan praktik *knowledge management* secara langsung.

3.2 Alur Penelitian

Penelitian ini melibatkan tujuh langkah yang dimulai dengan tahap identifikasi masalah, termasuk observasi dan studi pustaka, perumusan masalah, pengumpulan data, penyusunan *guide interview*, pencatatan data, analisis data, serta kesimpulan dan saran. Detail alur penelitian ini terlihat pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Alur Penelitian

Penjabaran mengenai setiap tahap dalam alur penelitian disajikan oleh peneliti, sebagai berikut.

3.2.1 Identifikasi Masalah

Tahap awal dari pelaksanaan penelitian ini dimulai dengan proses identifikasi masalah. Dalam konteks suatu penelitian, tahap identifikasi masalah dapat disamakan dengan metafora meramu bahan mentah untuk kemudian mengolahnya menjadi sebuah masakan, yakni dalam bentuk rumusan masalah. Maka, makna dari tahap identifikasi masalah adalah untuk menetapkan batasan masalah dan mendefinisikan permasalahan yang akan diteliti. Pada tahap ini, peneliti melakukan identifikasi masalah pada Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Peneliti memahami bahwa perpustakaan memanfaatkan koleksinya dengan menyebarkan pemikiran-pemikiran Bung Karno, dimana perpustakaan mengambil langkah untuk mendorong para pustakawan dalam memahami dan menyebarkan gagasan-gagasan tersebut. Langkah ini mencerminkan tingkat pemanfaatan pengetahuan yang ada, baik melalui individu maupun melalui koleksi literatur yang dimilikinya. Maka, masalah yang dapat diidentifikasi oleh peneliti adalah bagaimana implementasi *knowledge management* pada layanan publik, sehingga berhasil memperoleh sertifikasi ISO 9001:2015 dan menerima penghargaan atas penyelenggaraan pelayanan publik yang dinilai sangat baik.

3.2.2 Observasi dan Studi Pustaka

Tahap kedua yang dilakukan oleh peneliti adalah observasi, yang bertujuan untuk mengamati secara langsung suatu objek dengan maksud memperoleh sejumlah data dan informasi yang relevan. Observasi dilakukan oleh peneliti di Perpustakaan Proklamator Bung Karno selama masa kegiatan praktik kerja lapangan. Kegiatan observasi ini tidak dapat dipisahkan dari studi pustaka, dimana tujuannya adalah untuk menjamin kelancaran proses penelitian serta didukung oleh data-data yang ada dalam literatur sebagai referensi yang dapat diandalkan. Sarwono (2006) dalam Sari & Asmendri (2020) mengemukakan sebuah definisi mengenai studi pustaka yang dapat diartikan sebagai sebuah studi yang melibatkan analisis berbagai sumber referensi, termasuk buku-buku dan hasil penelitian terdahulu yang relevan, guna memperoleh dasar teoritis yang kuat

terkait dengan isu penelitian yang sedang dilakukan (Sari & Asmendri, 2020). Pada tahap ini, peneliti melakukan studi literatur seputar *knowledge management* dan layanan publik dari berbagai sumber referensi yang ada.

3.2.3 Penyusunan *Guide Interview*

Setelah melakukan pengumpulan data, peneliti menyusun pedoman wawancara (*guide interview*) yang digunakan sebagai panduan atau skrip untuk menggali informasi dari para informan. Pedoman wawancara dalam penelitian ini terkait dengan teori-teori yang telah dijelaskan oleh penulis pada bab sebelumnya, khususnya mengenai *knowledge management cycle* dan standar layanan publik. Pedoman tersebut akan mencakup sejumlah indikator yang merangkum pertanyaan-pertanyaan yang akan diperluas dan dikembangkan selama pelaksanaan wawancara.

3.2.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai metode, termasuk observasi, wawancara, dan dokumentasi dari berbagai sumber. Wawancara dilakukan secara tatap muka dengan para informan yang dipilih dari lingkungan Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Selama proses penelitian, peneliti juga mengumpulkan dokumen. Jenis dokumen yang dikumpulkan dapat bervariasi, seperti notulen rapat, standar operasional prosedur, dan sebagainya. Selain itu, pengumpulan dokumen pribadi mencakup karya tulis pribadi dan laporan. Kategori akhir dari pengumpulan data kualitatif meliputi materi audiovisual dan digital (termasuk materi media sosial). Data tersebut dapat berupa halaman situs web, pesan teks, teks media sosial, video rekaman presentasi, atau bentuk suara lainnya.

3.2.5 Pencatatan Data

Setelah mengumpulkan data, peneliti melakukan pencatatan dari hasil wawancara yang telah dilaksanakan, dengan tujuan untuk merekam respon yang terjadi selama proses wawancara berlangsung pada Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Data dari wawancara tersebut direkam oleh peneliti melalui pencatatan tulisan tangan, perekaman audio atau video.

3.2.6 Analisis Data

Pada tahap ini, analisis data menjadi langkah penting yang dilakukan peneliti untuk mengolah data mentah menjadi informasi yang bernilai guna. Penelitian ini melibatkan tiga langkah analisis data yang telah ditetapkan, yakni reduksi dan kategorisasi data, menyajikan data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

3.2.7 Penyusunan Hasil Penelitian

Tahap akhir dalam penelitian ini adalah penyusunan hasil penelitian berdasarkan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti terkait implementasi *knowledge management* pada layanan publik di Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

3.3.1 Tempat Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah Perpustakaan Proklamator Bung Karno yang terletak di Jalan Kalasan Nomor 1, Bendogerit, Kecamatan Sananwetan, Kota Blitar, Jawa Timur. Peneliti memilih perpustakaan tersebut sebagai lokasi penelitian karena ketertarikan untuk menganalisis implementasi *knowledge management* pada layanan publik, diketahui bahwa Perpustakaan Proklamator Bung Karno memiliki peran istimewa yang membedakannya dari perpustakaan lainnya, tercermin dalam pengelolaan koleksi yang tidak hanya mencakup literatur umum, tetapi juga meliputi arsip, film, dan materi lain yang relevan dengan figur Bung Karno.

3.3.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan mulai bulan Januari 2024 hingga bulan November 2024. Gambaran mengenai waktu dan kegiatan penelitian disajikan oleh penulis pada tabel di bawah ini.

No.	Kegiatan	Waktu Penelitian										
		2024										
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov
1.	Observasi penelitian											
2.	Pengajuan judul dan outline penelitian skripsi											
3.	Penyusunan proposal penelitian											
4.	Penyusunan guide interview											
5.	Penelitian dan pengumpulan data											
6.	Pencatatan data											
7.	Analisis data											
8.	Penyusunan hasil penelitian											

Tabel 3.1 Waktu dan Kegiatan Penelitian

3.4 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian merujuk kepada pihak-pihak yang menjadi fokus utama sebagai sumber informasi untuk penelitian ini. Dalam konteks ini, subjek penelitian ialah pegawai Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Proses

pemilihan subjek penelitian menggunakan *purposive sampling*, yang mana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan khusus terhadap individu yang dianggap memiliki pemahaman yang mendalam serta pengetahuan yang luas mengenai objek penelitian (Sugiyono, 2019). Sedangkan, untuk objek penelitian dapat diartikan keadaan yang menggambarkan atau menjelaskan suatu situasi dari objek yang akan diteliti, dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang penelitian yang dilakukan (Hamidah & Hakim, 2023). Objek pada penelitian ini ialah *knowledge management cycle* yang dikomparasi dengan standar layanan publik yang dilaksanakan pada Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

3.5 Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini berasal dari berbagai macam informasi yang dapat digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan oleh peneliti dalam penelitian yang dilakukan. Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kategori, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan data informasi yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, tidak melalui perantara dan belum mengalami pengolahan statistik, sehingga memiliki keaslian, ketepatan, dan keandalan dalam menggambarkan fenomena yang sedang diteliti (Sugiyono, 2019). Untuk memperoleh data primer, peneliti melakukan pengumpulan data secara langsung melalui wawancara mendalam dengan beberapa informan dilingkungan Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

Spradley dalam Sugiyono (2019), pemilihan informan yang ideal tentunya harus memenuhi beberapa kriteria, sebagaimana berikut:

- a. Mereka yang memperoleh pemahaman atau pengetahuan melalui proses pembelajaran yang tidak sekadar mengumpulkan informasi, tetapi juga mengintegrasikan pengetahuan tersebut ke dalam kehidupan.
- b. Mereka yang tengah terlibat secara aktif dalam kegiatan yang sedang dijadikan objek penelitian.

- c. Mereka yang memiliki kesempatan yang mencukupi untuk menyampaikan informasi yang diminta.
- d. Mereka yang memiliki kecenderungan untuk tidak mengungkapkan informasi dengan cara diolah atau diproses terlebih dahulu sesuai dengan sudut pandang mereka sendiri.
- e. Mereka yang awalnya dianggap kurang dikenal oleh peneliti, sehingga menjadi lebih menarik untuk dijadikan informan.

Oleh karena itu, peneliti melakukan pengumpulan informasi secara langsung melalui wawancara dengan informan yang dibagi menjadi informan utama dan informan pendukung, sebagaimana yang tercantum dalam tabel di bawah ini.

Kode	Jabatan	Keterangan
A1	Pustakawan Ahli Madya	Informan Utama
A2	Pustakawan Ahli Madya	Informan Pendukung
KK1	Pustakawan Ahli Muda	Informan Utama
KK2	Pustakawan Ahli Muda	Informan Pendukung
LM1	Pustakawan Ahli Madya	Informan Utama
LM2	Pustakawan Ahli Pertama	Informan Utama
LU1	Pustakawan Ahli Muda	Informan Utama
LA1	Pustakawan Ahli Muda	Informan Utama
LPK1	Pustakawan Ahli Muda	Informan Utama
LIP1	Humas	Informan Utama
LIP2	Humas	Informan Utama
LR1	Pustakawan Ahli Muda	Informan Utama
TR1	Pustakawan Ahli Pertama	Informan Utama

Tabel 3.2 Data Informan Untuk Pelaksanaan Wawancara

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan evaluasi bahwa pihak tersebut di atas memiliki keterkaitan yang besar dan pemahaman mendalam serta pengetahuan yang luas mengenai objek penelitian. Informan dengan kode A1, A2, KK1, dan KK2 dipilih sebagai informan utama dan informan pendukung karena perannya yang aktif dalam proses pengelolaan *tacit knowledge* untuk mengembangkan koleksi terkait literatur kebungkarnoan. Informan dengan kode LM1 dan LM2 yang merupakan pustakawan yang bertugas di layanan memorabilia, pemilihan ini didasarkan pada keahliannya dalam mengubah *tacit*

knowledge menjadi *explicit knowledge* melalui proses penciptaan koleksi infografis dan slider di layanan memorabilia.

Selanjutnya, pemilihan informan dengan kode LU1 sebagai pustakawan yang bertugas di layanan koleksi umum, dan informan dengan kode LA1 yang bertugas di layanan koleksi anak. Selanjutnya, pemilihan informan dengan kode LPK1 yang bertugas di layanan perpustakaan keliling dan bulk loan, serta informan dengan kode LR1 yang bertugas di layanan koleksi referensi, pemilihan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi *knowledge management* terjadi di masing-masing layanan tersebut. Dalam hal ini, peran pustakawan sangat penting dalam mengelola pengetahuan yang ada, memastikan bahwa aset pengetahuan berbentuk koleksi buku dapat diakses dengan baik, serta mendukung pengembangan potensi intelektual pemustaka melalui layanan yang optimal.

Pemilihan informan selanjutnya, yaitu informan dengan kode LIP1 dan informan dengan kode LIP2 selaku humas, didasarkan pada pertimbangan peneliti untuk menggali lebih dalam tentang implementasi *knowledge management*, utamanya di layanan informasi dan pengaduan. Hal ini berkaitan dengan penanganan keluhan, kritik, dan saran dalam menjembatani komunikasi antara perpustakaan dan pengguna layanan publik. Kemudian, pemilihan informan terakhir dengan kode TR1 dipilih sebagai informan utama karena informan tersebut merupakan salah satu anggota dari tim redaksi yang terlibat aktif dalam penciptaan koleksi buletin sebagai media informasi perpustakaan.

Kriteria pemilihan informan dalam penelitian ini diputuskan berdasarkan pertimbangan peneliti atas tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Informan yang dipilih merupakan pihak-pihak yang dianggap peneliti memiliki pemahaman dan pengetahuan terbaik untuk memberikan informasi yang mendalam terkait dengan implementasi *knowledge management* terhadap layanan publik di Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber yang telah ada sebelumnya (Sekaran & Bougie, 2019). Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan, meliputi artikel jurnal yang membahas tentang konsep *knowledge*

management, knowledge management cycle, serta layanan publik di perpustakaan. Selain itu, buku-buku yang relevan dengan metode penelitian serta perspektif *knowledge management* dalam pandangan Islam juga digunakan sebagai sumber data sekunder dalam penelitian ini.

3.6 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai pengumpul data sekaligus menjadi alat atau instrumen yang digunakan untuk memperoleh data. Sebagai (*the researcher is the key instrumen*) dalam penelitian kualitatif, peneliti bertugas untuk menetapkan fokus penelitian, memilih sumber data, memilih informan, melakukan proses pengumpulan data, menilai kualitas data, melakukan analisis data, menginterpretasi hasil analisis yang telah dilakukan, serta menyusun kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang diperoleh (Sugiyono, 2019).

Pernyataan tersebut di atas dapat diartikan oleh peneliti bahwa dalam penelitian kualitatif, peran peneliti adalah sebagai pengatur penelitian, yang mencakup menetapkan arah penelitian, mencari informan yang relevan untuk diwawancarai, melakukan analisis data, serta menafsirkan data yang dikumpulkan dari lapangan setelah berhasil melakukan analisis data.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan aspek yang sangat penting yang melibatkan empat jenis teknik pengumpulan data yang berbeda, yaitu observasi, wawancara tidak terstruktur ataupun semi terstruktur, pencarian dokumen, dan materi visual dan digital (Creswell, 2018). Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah, sebagai berikut.

1. Observasi

Observasi merupakan proses di mana peneliti membuat catatan lapangan yang mendetail mengenai perilaku dan aktivitas individu yang diamati di lokasi penelitian (Creswell, 2018). Terkait akan hal ini, peneliti telah melakukan observasi secara langsung di Perpustakaan Proklamator Bung Karno, yang mana peneliti mencatat informasi penting yang diperoleh saat berada di lokasi penelitian. Pendekatan yang digunakan dalam pencatatan ini adalah pendekatan tidak

terstruktur, yang dapat diartikan bahwa peneliti mencatat informasi yang diperoleh tanpa adanya aturan tertentu.

2. Wawancara

Adapun pengumpulan data melalui wawancara, peneliti memiliki opsi untuk melakukan interaksi langsung dengan partisipan melalui beberapa metode. Opsi-opsi ini mencakup wawancara tatap muka (*face-to-face interview*), wawancara telepon, dan partisipasi dalam wawancara kelompok (*focus group interview*) (Creswell, 2018). Untuk upaya menjaga kevalidan data yang diperoleh dari wawancara, peneliti menggunakan berbagai alat bantu seperti buku catatan, alat perekam, dan kamera. Penggunaan alat-alat ini bertujuan untuk menyediakan bukti bahwa peneliti telah benar-benar melaksanakan proses pengumpulan data melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara. Berikut adalah panduan atau skrip wawancara yang akan digunakan peneliti dalam mengumpulkan data penelitian.

Teori	Indikator	Pertanyaan Wawancara
	<i>Identify</i> ➤ Persyaratan	1. Apa strategi yang digunakan dalam proses identifikasi aset pengetahuan? 2. Bagaimana pegawai terlibat dalam penyampaian <i>tacit knowledge</i> ? 3. Bagaimana langkah yang diambil dalam merinci persyaratan guna mewadahi pemikiran atau pengetahuan yang sesuai?
	<i>Create</i> ➤ Produk Spesifikasi ➤ Prosedur ➤ Kompetensi Pelaksana	1. Apa saja bentuk penyajian dari produk yang dibuat? 2. Bagaimana merancang program pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kompetensi pelaksana?

<i>Knowledge Management Cycle</i> oleh Evans, Dalkir, Bidian (2015)	<i>Store</i>	1. Apa saja bentuk penyimpanan yang digunakan? 2. Bagaimana sistemasi penyimpanan pengetahuan/produk agar dapat diakses oleh sumber daya manusia terkait di perpustakaan?
	<i>Share</i> ➤ Produk Spesifikasi ➤ Sarana dan Prasarana ➤ Biaya/Tarif ➤ Prosedur ➤ Waktu Pelayanan ➤ Perilaku Pelaksana	1. Bagaimana cara membagikan produk yang telah dibuat? 2. Bagaimana penerapan sarana dan prasarana dalam mendukung penyebaran pengetahuan atau produk layanan? 3. Bagaimana langkah yang diambil dalam mengkomunikasikan informasi mengenai biaya atau tarif layanan kepada pemustaka? 4. Dalam konteks layanan publik, bagaimana penerapan prosedur yang telah ditetapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas dan waktu pelayanan yang diberikan? 5. Bagaimana cara pegawai perpustakaan menyebarkan informasi, memberikan pelayanan, dan membantu pengguna yang mengalami kesulitan dalam mengakses atau menggunakan layanan perpustakaan?
	<i>Use</i>	1. Bagaimana pemustaka menggunakan pengetahuan

		yang terdapat dalam setiap produk spesifikasi layanan perpustakaan?
	<i>Learn</i>	1. Bagaimana langkah yang diambil untuk memfasilitasi pemustaka yang ingin menggali lebih dalam pengetahuan yang sudah didapatkan? 2. Apakah terjadi pembelajaran setelah penggunaan pengetahuan? Jika iya, bagaimana pembelajaran berkelanjutan tersebut terjadi? 3. Apakah dilakukan perumusan kebijakan atau prosedur baru yang lebih efektif? Jika iya, bagaimana proses tersebut mengarah kembali ke tahap <i>create</i>?
	<i>Improve</i> ➤ Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Bagaimana langkah yang dilakukan untuk memperbaiki kualitas layanan dan produk spesifikasi layanan, sehingga dapat dimanfaatkan secara lebih efektif di masa mendatang?

Tabel 3.3 *Guide Interview*

3. Dokumentasi

Selama perjalanan penelitian, peneliti mengumpulkan beragam dokumen sebagai bagian dari teknik pengumpulan data. Jenis dokumen yang dikumpulkan meliputi dokumen publik yang mencakup notulen rapat, standar operasional prosedur, serta seluk beluk standar pelayanan. Selain itu, peneliti juga mengambil langkah inisiatif untuk mengumpulkan dokumen pribadi, seperti karya tulis pribadi dan laporan yang mungkin dapat saja menjadi wawasan tambahan bagi

peneliti. Melalui pengumpulan dokumen ini, bertujuan untuk memperkaya pemahaman dan pengetahuan peneliti terhadap fenomena yang sedang diteliti.

4. Audiovisual dan digital

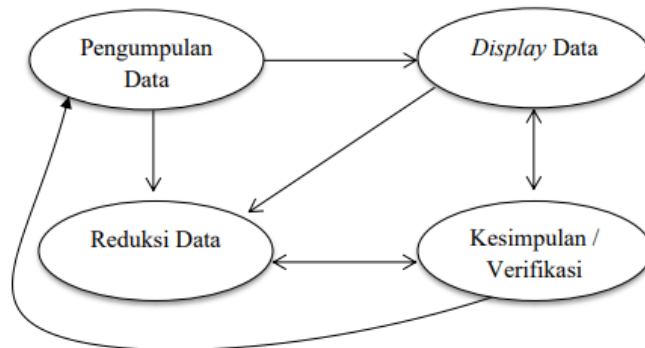
Teknik pengumpulan data terakhir yang digunakan adalah audio visual dan digital yang mengacu pada pengumpulan data kualitatif mencakup berbagai audiovisual dan digital, dalam hal ini data kualitatif yang dimaksud berwujud dalam bentuk foto, bahan pustaka, karya seni, rekaman video, halaman utama situs web, komunikasi melalui teks, konten media sosial, atau rekaman audio dalam berbagai format (Creswell, 2018). Tujuan dari menerapkan teknik pengumpulan data ini, adalah untuk memperkuat bukti terkait pelaksanaan *knowledge management* di Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

3.8 Analisis Data

Analisis data adalah sebuah proses sistematis yang melibatkan pengumpulan dan pengorganisasian data dari berbagai sumber, seperti wawancara, catatan lapangan, dan dokumen, proses ini dilakukan secara berkesinambungan yang diawali dengan pengkelompokan ke dalam kategori yang ditentukan sebelumnya, dijabarkan menjadi informasi yang rinci, kemudian digabung membentuk suatu pemahaman yang utuh, penyusunan pola, evaluasi terhadap aspek-aspek yang dinilai penting untuk pengkajian lebih lanjut, dan pembuatan kesimpulan yang dapat dipahami secara jelas oleh peneliti dan pihak-pihak yang berkepentingan (Sugiyono, 2019).

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dari berbagai sumber dengan menerapkan beragam teknik pengumpulan data. Kegiatan pengumpulan data tersebut dilakukan secara kontinu, sehingga menghasilkan variasi data yang beragam. Oleh karena itu, penulis melakukan analisis data yang cermat untuk mengatasi keragaman data yang diperoleh. Teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini mengacu pada model Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman (1994) dalam Sugiyono (2019), analisis data dalam konteks penelitian kualitatif dilakukan sepanjang proses pengumpulan data, dan setelah penyelesaian pengumpulan data dalam periode tertentu, hingga memastikan kejenuhan data dengan menganalisis secara interaktif dan terus-menerus dari

segala aspek data secara menyeluruh. Ilustrasi dari teknik analisis data digambarkan pada gambar 3.2, yang merujuk pada teknik analisis data oleh Miles dan Huberman.



Gambar 3.2 Teknik Analisis Data oleh Miles dan Huberman

(Sumber: Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.

Prof. Dr. Sugiyono, 2019)

Dari ilustrasi di atas, dapat dipahami bahwa proses analisis data dalam penelitian kualitatif berlangsung secara berkesinambungan satu sama lain. Peneliti menyajikan rincian mengenai setiap tahap dalam teknik analisis data, sebagai berikut.

1. Reduksi Data

Pada tahap ini, peneliti memilah data yang telah dikumpulkan pada saat melakukan pengumpulan data. Tahap reduksi data bertujuan untuk memfokuskan perhatian peneliti terkait permasalahan yang diangkat agar tidak bersifat universal. Selama berada pada tahap reduksi data, peneliti menyortir data dengan memilah data yang memiliki relevansi dan kebaruan terkait penelitian yang dilakukan. Setelah reduksi data dilakukan, data yang tersisa akan dikelompokkan untuk menjadi fokus penelitian, yang berlanjut untuk membentuk tema agar dapat menghasilkan representasi pengamatan yang mudah dipahami oleh peneliti maupun pihak-pihak terkait. Hal ini sejalan dengan pandangan Sugiyono (2019) yang menggambarkan bahwa proses reduksi data melibatkan pemilihan data sesuai topik, identifikasi pola dan tema yang pada akhirnya dapat menyediakan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah pelaksanaan tahap berikutnya.

2. Penyajian Data

Setelah melakukan tahap reduksi data, langkah berikutnya adalah tahap menyajikan data. Dalam konteks penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam berbagai format seperti tabel, grafik, flowchart, dan lain sebagainya (Sugiyono, 2019). Selain itu, dalam penelitian kualitatif, penyajian data disajikan dalam bentuk naratif teks, dengan tujuan untuk menyatukan data yang telah diubah menjadi informasi agar mudah dimengerti.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dalam teknik analisis data penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa kesimpulan dalam penelitian kualitatif memiliki potensi untuk memberikan jawaban terhadap rumusan masalah yang telah diajukan sejak awal. Namun demikian, kesimpulan tidak selalu dapat memberikan jawaban terhadap rumusan masalah yang telah diajukan, mengingat karakteristik rumusan masalah dalam penelitian kualitatif cenderung dapat berkembang selama proses penelitian berlangsung di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan mencerminkan adanya penemuan baru yang sebelumnya belum pernah terungkap. Penemuan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran yang lebih jelas terhadap suatu objek yang sedang diteliti.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perpustakaan Proklamator Bung Karno

4.1.1 Gambaran Umum Perpustakaan Proklamator Bung Karno

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Proklamator Bung Karno adalah bagian dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Perpustakaan ini diresmikan oleh Ibu Megawati Soekarnoputri pada tanggal 3 Juli 2004 yang berlokasi di kawasan Makam Bung Karno, tepatnya di Jalan Kalasan No. 1, Bendogerit, Sananwetan, Kota Blitar. Perpustakaan ini didirikan sebagai wujud dari dorongan yang kuat untuk menumbuhkan nasionalisme Indonesia, dengan penekanan pada kesiapan lapisan masyarakat dalam menghadapi tantangan global.



Gambar 4.1 Bangunan Perpustakaan Proklamator Bung Karno
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024)

Perpustakaan Proklamator Bung Karno berperan penting dalam mengedukasi seluruh lapisan masyarakat agar dapat memahami secara mendalam ide, gagasan, konsep, dan pemikiran Bung Karno. Tugas ini diwujudkan melalui berbagai layanan yang disediakan dan koleksi pustaka yang beragam seperti buku, naskah pidato, dan benda-benda peninggalan Bung Karno. Perpustakaan

Proklamator Bung Karno tidak hanya bertindak sebagai penjaga warisan intelektual, tetapi juga sebagai fasilitator dalam menyebarkan dan menerapkan pengetahuan yang relevan bagi masyarakat.

4.1.2 Visi dan Misi

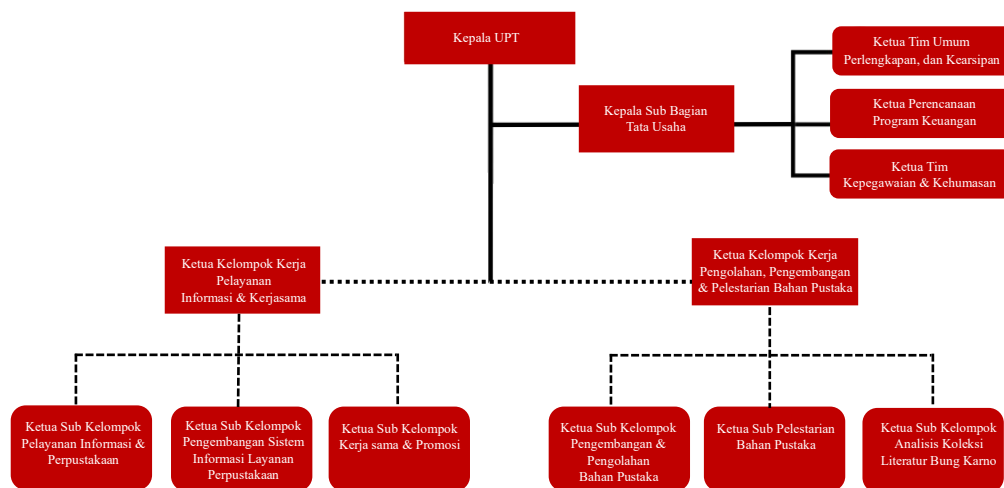
Visi berperan sebagai pandangan atau tujuan jangka panjang dalam suatu organisasi yang ingin dicapai di masa depan. Visi dari Perpustakaan Proklamator Bung Karno adalah "Terwujudnya Indonesia maju yang berdaulat, mandiri, dan berkepribadian berlandaskan gotong royong melalui penguatan budaya literasi".

Misi dapat dipahami sebagai tahapan yang harus dilalui oleh suatu organisasi, berupa serangkaian tindakan, strategi, dan pendekatan yang dirancang untuk mencapai tujuan jangka panjang yang disusun untuk mempermudah pencapaian visi. Misi dari Perpustakaan Proklamator Bung Karno, sebagaimana berikut:

1. Menjadikan perpustakaan sesuai standar nasional perpustakaan
2. Meningkatkan pelayanan prima perpustakaan
3. Meningkatkan pelestarian bahan pustaka dan naskah nusantara.

4.1.3 Susunan Organisasi

Susunan organisasi perpustakaan dirancang untuk menjamin bahwa setiap tugas dan tanggung jawab dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif. Menurut Peraturan Perpusnas Nomor 5 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Proklamator Bung Karno, susunan organisasi UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno meliputi Kepala, Subbagian Tata Usaha, dan kelompok jabatan fungsional, yang terlihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 4.2 Susunan Organisasi Perpustakaan Proklamator Bung Karno

(Sumber: Website Perpustakaan Proklamator Bung Karno)

4.2 Hasil Penelitian

Pada bab ini, peneliti menyajikan analisis mendalam mengenai hasil wawancara dengan para informan yang dipilih untuk menggambarkan implementasi *knowledge management* pada layanan publik di Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Selain itu, peneliti juga menyertakan informasi pendukung lainnya yang relevan. Temuan dari hasil penelitian ini disesuaikan dengan teori *knowledge management cycle* dari Evans, Dalkir, dan Bidian, sebagaimana dijelaskan dalam buku *Knowledge Management in Theory and Practice* karya Kimiz Dalkir tahun 2023. Secara garis besar, teori tersebut menjelaskan *knowledge management cycle* yang mencakup tujuh tahapan, yakni *identify*, *store*, *share*, *use*, *learn*, *improve*, dan *create*. Teori *knowledge management cycle* ini akan dikomparasi dengan standar layanan publik yang diterapkan pada layanan utama Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

4.2.1 Implementasi *Knowledge Management* Pada Layanan Publik Di Perpustakaan Proklamator Bung Karno

Pengetahuan memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja individu di dalam organisasi, termasuk di lingkungan Perpustakaan Proklamator

Bung Karno. Untuk memaksimalkan pemanfaatan pengetahuan, *knowledge management* menjadi langkah yang sangat penting, di mana informasi dan pengetahuan yang terdokumentasi dapat didistribusikan secara efektif kepada pihak internal maupun eksternal perpustakaan. Hal ini memungkinkan para pustakawan dapat berkontribusi lebih dalam untuk mengembangkan koleksi serta meningkatkan kualitas layanan bagi pengguna perpustakaan. Dengan implementasi *knowledge management*, perpustakaan dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pengguna, sehingga mampu memenuhi standar layanan publik yang ditetapkan. Berikut merupakan gambaran dari implementasi *knowledge management* yang dikomparasi dengan standar layanan publik pada layanan utama di Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

1. Layanan Koleksi Tentang Bung Karno

Berdasarkan Peraturan Perpustakaan Nasional RI No. 5 Tahun 2020, Perpustakaan Proklamator Bung Karno bertanggung jawab mengelola koleksi literatur tentang Bung Karno. Saat ini, perpustakaan masih mengalami keterbatasan untuk literatur yang relevan mengenai kebangkarnoan. Oleh karena itu, implementasi *knowledge management* dilakukan dengan membentuk tim khusus dari Sub Kelompok Kerja Analisis Literatur Bung Karno yang bekerja sama dengan Layanan Koleksi Tentang Bung Karno untuk menciptakan literatur tentang kebangkarnoan guna memastikan pemustaka mendapatkan informasi mengenai Bung Karno sebagai *core business* Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

1. *Identify*

Tahap *identify* diawali dari proses pembentukan tim. Pembentukan tim menjadi strategi utama yang dilakukan dengan mempertimbangkan latar belakang pendidikan dan pengalaman yang dimiliki oleh setiap anggota tim.

“Kita dari Sub Kelompok Kerja Analisis Literatur Bung Karno merangkul teman-teman dari Layanan Koleksi Khusus Tentang Bung Karno untuk menciptakan koleksi terkait kebangkarnoan. Pembentukan tim itu berdasarkan surat penempatan. Jadi kan kita tiap tahun itu ada surat penempatan pegawai dan itu bisa di rolling. Kebetulan kan dari tahun kemarin itu ada manajemen resiko

termasuk yang saya kerjakan itu. Nah manajemen resiko itu ada kendala tentang timnya itu sebisa mungkin diambil dari orang sejarah. Makanya ditindak lanjut, jadi ketua tim saat ini memiliki latar belakang sejarah. Terus yang kedua, yang di analisis itu teman-teman yang pangkatnya sudah di atas semua. Ya Pustakawan Ahli Madya.” (A1, 05 Juli 2024)

Setelah tim terbentuk, langkah berikutnya adalah melibatkan masing-masing individu dalam tim untuk menggali potensi pengetahuan yang dimiliki atau pengetahuan yang masih bersifat *tacit knowledge*. Penggalan potensi pengetahuan ini dilakukan melalui *brainstorming session*. di mana ide-ide dan pengetahuan yang dimiliki oleh anggota tim disampaikan untuk menentukan tema yang akan diambil dalam penciptaan koleksi literatur kebangkarnoan.

“Kita diskusi bareng-bareng untuk penyampaian ide dan pengetahuan yang dimiliki oleh anggota di tim ini, diskusi ini dilakukan untuk menentukan tema yang akan kita ambil untuk penciptaan koleksi literatur kebangkarnoan.” (A1, 05 Juli 2024)

Melalui kegiatan *brainstorming*, dari hasil wawancara yang telah dilakukan, tim menetapkan kerangka berpikir yang berfungsi sebagai persyaratan untuk menentukan aset pengetahuan yang relevan sesuai dengan tema yang telah ditetapkan.

“Jadi kita bikin kerangka pikir. Jadi kerangka pikirnya bisa berkembang sesuai dengan apa yang kita butuhkan, pengetahuan yang sesuai kita tuangkan pada kerangka pikir, sudah saya buat.” (A1, 05 Juli 2024)

Sebagai langkah awal dalam pencarian data, tim memulai dengan melakukan pengecekan ketersediaan literatur terkait dengan penulisan yang sudah ada di layanan koleksi tentang bung karno dengan memanfaatkan dokumen yang tersimpan dalam format cetak maupun elektronik, untuk menemukan aset pengetahuan yang dibutuhkan.

- *“Kebetulan teman-teman dari layanan koleksi tentang bung karno tau koleksi kita tuh ada apa aja. Jadi, pencarian data selain ambil dari pengetahuan kita, bisa pakai literatur gitu, teman-teman dari layanan koleksi tentang bung karno memahami betul koleksinya. Makanya kita kemarin menentukan judul itu karena dasarnya itu*

yang pertama. Karena ada ketersediaan koleksi.” (A1, 05 Juli 2024)

Tim menambahkan keterangan terkait, pencarian literatur juga dilakukan melalui pembimbingan yang dilakukan bersama dengan professor pada salah satu universitas islam negeri.

“Jadi, tahun ini kita melakukan pembimbingan, pembimbingan itu kita lakukan dengan professor disalah satu universitas islam negeri. Pembimbingan ini juga termasuk pencarian data, ketika dilakukan pembimbingan beliau bercerita, dari situ ternyata pengetahuan yang sesuai kita dapatkan kan, kita coba tuangkan dalam kerangka pikir.” (A1, 05 Juli 2024)

2. Create

Pada tahap *create*, data yang telah dikumpulkan dari proses identifikasi akan dikembangkan menjadi sebuah karya literatur, yaitu buku Sukarnologi.

“Kita menciptakan sebuah buku, namanya buku Sukarnologi, dimana buku tersebut merupakan literatur tentang pemikiran Bung Karno.” (A1, 05 Juli 2024)

Sebagai bagian dari proses tersebut, tim juga membuat standar operational prosedur (SOP) untuk memastikan bahwa penulisan buku Sukarnologi mengikuti pedoman yang jelas. SOP ini berfungsi sebagai panduan bagi seluruh anggota tim, mulai dari tahap pembentukan tim hingga penyusunan akhir buku.

“Kita membuat SOP untuk setiap tahapan dalam penciptaan buku sukarnologi. SOP ini penting karena memberikan arahan mulai dari bagaimana tim dibentuk, hingga langkah-langkah dalam penyusunan buku sukarnologi itu sendiri.” (A1, 05 Juli 2024)

Sejalan dengan penciptaan literatur ini, untuk meningkatkan kemampuan anggota tim, para pelaksana diikut sertakan dalam pelatihan internal dan eksternal. Pelatihan eksternal ini diselenggarakan oleh Perpustakaan Nasional yang difokuskan pada peningkatan kompetensi sesuai dengan tupoksi masing-masing.

“Kompetensi pelaksana pegawainya ya jadi yang udah-udah itu kan yang dari internal kita adakan itu pelatihan public speaking, bahasa inggris. Lalu juga selain pelatihan internal itu juga diikutkan ke

pelatihan eksternal jadi kayak perpustakaan mengadakan pelatihan atau bimtek itu diikutkan, nanti yang sesuai dengan tupoksi masing-masing.” (A2, 09 Juli 2024)

3. Store

Pada tahap *store*, setelah aset pengetahuan diperoleh melalui analisis pada tahap *identify* dan/atau *create*, pengetahuan tersebut disimpan untuk digunakan lebih lanjut. Pengetahuan yang masih bersifat *tacit knowledge* awalnya disimpan secara pribadi, yang kemudian ditransformasikan menjadi bentuk yang lebih terstruktur, seperti dokumen yang dibuat menggunakan perangkat lunak seperti microsoft office atau google docs.

“Pastinya untuk menuangkan pemikiran, itu bisa gunakan microsoft office, bisa juga g-docs, google docs. Karena kan memang biar kita menulisnya bisa dimana saja, tanpa harus bawa-bawa flash disk gitu kan. Jadi di komputer pribadi bisa, di komputer kantor bisa.” (A2, 09 Juli 2024)

Explicit knowledge yang dihasilkan dari telaah dan analisis literatur oleh masing-masing individu kemudian dicatat dalam kerangka berpikir sesuai dengan persyaratan yang sudah ditentukan dalam tahap identifikasi. Melalui cara ini, *tacit knowledge* yang masih bersifat pribadi diubah menjadi *explicit knowledge*.

“Kita coba telaah literatur yang sudah dibaca, seperti mengenai misalnya “Indonesia Merdeka”, dari situ kita tulis lalu dituangkannya ke dalam kerangka pikir itu.” (A1, 05 Juli 2024)

Proses ini semakin diperkuat dengan adanya sistemasi penyimpanan seperti g-drive, di mana setiap individu dapat mengunggah tulisan yang telah dibuat. Dengan cara ini, pengetahuan yang telah didokumentasikan menjadi lebih mudah diakses dan dibagikan dengan anggota tim lainnya. Ketika setiap anggota tim mengunggah tulisan ke g-drive, *explicit knowledge* yang dihasilkan dapat dilihat oleh anggota tim lainnya, sehingga dapat memberikan koreksi atau sudut pandang tambahan berdasarkan referensi yang lebih akurat.

“Jadi kemarin kita disediakan google drive, kalau masing-masing sudah nulis bisa diunggah di situ, jadi yang lain bisa melihat untuk saling koreksi juga, misalnya saya nulisnya begini terus ada anggota tim yang lain nulisnya berbeda, lihat informasi saya ada yang enggak pas kan dapat disampaikan sambil koreksi juga nanti. Jadi diantisipasi seperti itu sebelum editing akhir.” (A2, 09 Juli 2024)

Sebelum hasil akhir diserahkan kepada tim desain dan publikasi, proses editing dilakukan untuk memperbaiki kesalahan tata bahasa, gaya penulisan, serta memastikan substansi yang dihasilkan sesuai dengan tema yang telah ditetapkan.

“Perpustakaan Bung Karno memiliki tim khusus untuk desain dan publikasi, jadi sebelum ke tahap itu, kami disini melakukan proses editing secara menyeluruh, seperti perbaikan kesalahan tata bahasa, gaya, dan substansi.” (A2, 09 Juli 2024)

4. *Share*

Pada tahap *share*, hasil wawancara dengan pegawai layanan koleksi tentang bung karno menjelaskan bahwa penyebaran buku sukarnologi sebagai produk spesifikasi layanan dilakukan melalui dua cara, yang mana bentuk tercetak dilayankan langsung melalui layanan koleksi tentang bung karno, dan bentuk digital disebarakan melalui aplikasi iSukarno.

“Produk yang telah dibuat, untuk buku sukarnologi itu dilayankan di layanan koleksi tentang bung karno, sama kita juga menyebarkannya via internet ya. dari aplikasi kita. Itu kayak alih media koleksi-koleksi itu, di iSukarno.” (KK1, 10 Juli 2024)

Pegawai layanan koleksi tentang bung karno memberikan penjelasan tambahan bahwa penyebaran buku sukarnologi dilakukan dengan mengadakan seminar/sosialisasi untuk mengenalkan pemikiran Bung Karno kepada peserta sosialisasi, seperti mahasiswa, guru sejarah, dan lainnya.

“Kita juga menyebarkannya kepada masyarakat, tujuannya untuk mengenalkan pemikiran Bung Karno kepada masyarakat, mahasiswa, guru sejarah, pustakawan dinas perpustakaan kota dan kabupaten melalui sosialisasi.” (KK2, 10 Juli 2024)

Dalam upaya mendukung penyebaran pengetahuan, layanan koleksi tentang bung karno memanfaatkan berbagai sarana dan prasarana yang tersedia. Sarana yang tersedia seperti teknologi dan infrastruktur digital, yang diwujudkan melalui platform online seperti aplikasi iSukarno. Selain itu pemanfaatan prasarana, seperti ruang baca, ruang komputer, auditorium dan lain sebagainya.

“Pastinya kita disini menggunakan dan juga menyediakan sarana dan prasarana, baik untuk kegiatan yang kita jalankan maupun

untuk pemustaka. Sarana dan prasarana disini sudah cukup memadai, perangkat elektronik untuk mengakses koleksi, ruangan untuk tempat baca, auditorium untuk sosialisasi dan masih banyak lagi.” (KK1, 10 Juli 2024)

Dalam melayani pemustaka, pegawai layanan koleksi tentang bung karno menekankan pentingnya perilaku yang ditunjukkan kepada pemustaka. Perilaku yang baik, seperti tutur kata, keramahan, sopan santun menjadi poin utama dalam memberikan pelayanan. Disisi lain, saat pemustaka membutuhkan literatur terkait kebangkarnoan, pegawai sigap dalam membantu menemukan literatur yang dibutuhkan.

“Ketika pemustaka datang dan bertanya, kita pastikan untuk menyambut mereka dengan bahasa yang baik, keramahan, kesopanan begitu. Misalnya mereka mencari salah satu materi yang berkaitan dengan Bung Karno misalnya ya, kita juga harus sigap untuk segera membantu pemustaka tersebut.” (KK1, 10 Juli 2024)

Hal tersebut berkaitan dengan waktu pelayanan, dimana pegawai Layanan Koleksi Tentang Bung Karno bergerak cepat dalam membantu pemustaka menemukan literatur yang dibutuhkan.

“Jadi, kita upayakan secepat mungkin dalam membantu pemustaka utamanya menemukan literatur yang mereka cari. Kita juga memanfaatkan OPAC, OPAC itu dapat mempermudah menemukan koleksi, jadi waktu pelayanan yang kami berikan dapat berjalan dengan cepat.” (KK1, 10 Juli 2024)

Pegawai layanan koleksi tentang bung karno juga menekankan bahwa pelayanan yang diberikan dan seluruh koleksi perpustakaan, baik dalam bentuk cetak maupun digital, dapat diakses tanpa dikenakan biaya apapun.

“Disini semua gratis, mulai dari koleksi yang kita sediakan, pelayanan yang kita berikan, semuanya gratis.” (KK1, 10 Juli 2024)

5. Use

Tahap ini menitikberatkan pada penggunaan pengetahuan yang telah disebarkan, dalam konteks ini buku sukarnologi digunakan sebagai salah satu referensi dalam berbagai kegiatan akademis, seperti penelitian dan penulisan karya ilmiah. Hal ini terlihat dari banyaknya mahasiswa dan peneliti yang

mengunjungi Layanan Koleksi Bung Karno di perpustakaan dan mencantumkan referensi dari buku sukarnologi dalam penelitian mereka.

“Banyak peneliti yang datang ke layanan koleksi tentang bung karno, baik itu dosen maupun mahasiswa, mereka bersurat dari kampus, lembaga mereka untuk melakukan penelitian disini, dari situlah penggunaan buku sukarnologi itu, ketika mahasiswa menulis skripsi mereka menggunakan buku sukarnologi dan mencantumkan buku sukarnologi itu pada referensi yang mereka gunakan.” (KK1, 10 Juli 2024)

6. *Learn*

Setelah pengetahuan digunakan, tahap ini berfokus pada pembelajaran yang diperoleh dari penggunaan pengetahuan tersebut. Dengan mengadopsi *single loop learning*, dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai layanan koleksi tentang bung karno memberikan keterangan bahwa pemustaka memperoleh wawasan baru dari materi buku sukarnologi, untuk dapat menyelesaikan karya tulis yang telah dibuat, seperti skripsi, tesis, atau artikel ilmiah.

“Jadi, kebanyakan para peneliti bersurat dari lembaganya, mereka penelitian disini, mereka gunakan buku sukarnologi untuk sumber referensi, sumber informasi. Mereka gunakan buku sukarnologi untuk menyelesaikan penelitiannya, jadi mereka gunakan pengetahuan dari situ.” (KK1, 10 Juli 2024)

7. *Improve*

Tahap *improve* melibatkan evaluasi dan peningkatan berdasarkan umpan balik yang diterima. Berdasarkan wawancara dengan pegawai layanan koleksi tentang bung karno, diketahui bahwa tahap *improve* dilakukan melalui pengumpulan tanggapan dari pembaca yang menggunakan buku sukarnologi. Tanggapan tersebut diperoleh melalui survei atau diskusi. Setiap tanggapan tersebut, kemudian dianalisis untuk memperbaiki proses penulisan dan perencanaan penulisan sukarnologi di masa depan,

“Tentunya untuk saat ini ada evaluasi, untuk nantinya hasil evaluasi itu kita gunakan sebagai acuan dalam memperbaiki proses penulisan maupun merencanakan proyek-proyek penulisan sukarnologi di masa depan, melalui tanggapan pembaca, ulasan pembaca itu, kami gunakan sebagai bahan evaluasi tulisan sukarnologi.” (KK1, 10 Juli 2024)

2. Layanan Memorabilia

Sebagai bagian dari layanan publik, Layanan Koleksi Memorabilia memiliki tugas untuk menyampaikan informasi terkait kebangkarnaan melalui kegiatan pemanduan. Namun, karena tingginya jumlah pengunjung dan keterbatasan pegawai dalam memberikan pemanduan, layanan ini menciptakan slider dan infografis untuk memastikan bahwa informasi terkait koleksi memorabilia dan kebangkarnaan dapat diakses secara mandiri oleh pengunjung. Melalui implementasi *knowledge management*, aset pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai layanan memorabilia dapat dikelola dengan baik melalui penciptaan slider dan infografis sehingga layanan memorabilia dapat memastikan bahwa informasi tetap tersedia bagi para pengunjung.

1. *Identify*

Tahap *identify* bertujuan untuk menggali dan mengelola aset pengetahuan yang dibutuhkan. Proses ini diawali dengan mengidentifikasi kebutuhan pemustaka, dari masukan melalui kotak saran, nomor hotline, serta media sosial. Berikut penjelasan dari pegawai layanan memorabilia.

“Kami ada namanya kotak saran, dari kotak saran itu kami identifikasi. Selain dari kotak saran biasanya kami juga dapat masukan dari nomor hotline ataupun dari DM-DM di media sosial. Nah informasi-informasi yang kira-kira itu bisa kami tampung dan itu prinsipnya membangun, kami jadikan sebagai sebuah pedoman atau awalan untuk mengakomodir kebutuhan pemustaka.” (LM2, 9 Juli 2024)

Setelah kebutuhan pemustaka teridentifikasi, tim layanan memorabilia melakukan sesi *brainstorming* untuk menggali aset pengetahuan yang dimiliki oleh setiap anggota tim (*tacit knowledge*). Sesi ini juga digunakan untuk menentukan tema-tema yang relevan dengan minat dan kebutuhan pemustaka.

“Kami adakan diskusi dengan teman-teman di tim layanan memorabilia, kami saling bertukar pandangan dengan teman-teman yang memiliki pengetahuan, informasi lebih luas. Kemudian istilahnya, ya butuh sedikit perdebatan juga dalam diskusi itu untuk menentukan tema-tema yang bagus. Jadi kita menentukan tema-tema itu juga.” (LM2, 9 Juli 2024)

Setelah menetapkan tema, tim kemudian mengumpulkan data sekunder dari koleksi buku-buku Bung Karno yang ada di perpustakaan. Data ini berfungsi sebagai bahan untuk mengembangkan konten sesuai dengan tema yang telah ditetapkan.

“Kita mengumpulkan informasi dari berbagai koleksi yang tetap sumber utama yang ada di sini, di koleksi khusus bung karno.”
(LM2, 9 Juli 2024)

Tahapan di atas sejalan dengan penerapan standar layanan publik, khususnya pada poin persyaratan yang mana dalam konteks ini, setelah tim menentukan tema dan mengumpulkan data yang dibutuhkan, ketua kelompok layanan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap informasi dan sumber yang diusulkan telah sesuai, sebelum dilanjutkan ke tahap berikutnya.

“Jadi, tim layanan memorabilia itu dibimbing oleh ketua kelompok layanan. Nah ketua kelompok layanan itu bertanggung jawab terhadap tim, Ketika tim ini nanti mengusulkan kira-kira informasi yang akan ditampilkan itu A, B, C, D, sumbernya dari buku ini, buku ini, buku ini, buku ini. Maka, kalau misalnya memang sudah diizinkan, kami akan teruskan.” (LM, 9 Juli 2024)

2. Create

Tahap *create* berfokus pada proses penciptaan. Pada tahap ini, aset pengetahuan dan informasi dari koleksi buku di perpustakaan yang telah diidentifikasi, kemudian dikemas ulang melalui penciptaan infografis dan koleksi slider.

“Informasi yang telah kami identifikasi baik dari pengetahuan yang disampaikan saat sesi diskusi ataupun informasi dari koleksi buku yang ada di Perpustakaan Bung Karno, kami kemas dalam bentuk lain berupa infografis dan koleksi slider.” (LM2, 9 Juli 2024)

Pegawai layanan memorabilia juga menambahkan terkait tujuan dari penciptaan infografis dan koleksi slider guna memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, khususnya bagi mereka yang tidak bisa dipandu agar tetap mendapatkan informasi seputar koleksi museum dan kebangkarnaan.

"Nah, kami sediakan infografis dan slider yang menyajikan berbagai hal tentang Bung Karno bagi mereka yang tidak bisa kami pandu, agar mereka tetap bisa memperoleh informasi yang lebih ringkas dan jelas." (LM2, 9 Juli 2024)

Hasil wawancara dengan pegawai layanan memorabilia juga menegaskan bahwa bagi pemustaka yang bisa dipandu secara langsung, layanan memorabilia menciptakan kegiatan *storytelling*.

"Kami menyediakan kegiatan storytelling bagi pemustaka yang bisa dipandu, biasanya anak-anak sekolah, mulai dari tingkat PAUD, TK, SD, SMP, SMA, hingga Universitas." (LM2, 9 Juli 2024)

Sejalan dengan hal ini, kompetensi pelaksana juga terus ditingkatkan agar para pegawai dapat memberikan layanan yang berkualitas. Upaya yang dilakukan adalah mengadakan pelatihan *public speaking*, guna meningkatkan keterampilan berbicara di depan umum.

"Jadi kita ada pelatihan public speaking, beberapa kali pertemuan terkait keterampilan ataupun pengetahuan baru tentang bagaimana cara kita melayani masyarakat. Kita dilatih untuk berbicara di depan umum. Mulai dari intonasi, sikap, bahasa tubuh, hingga body language." (LM2, 9 Juli 2024)

Pegawai layanan memorabilia menambahkan bahwa seluruh kegiatan yang dilaksanakan, diatur dan dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

"Jadi, kami pastikan setiap kegiatan yang kami lakukan, mulai dari pembuatan koleksi slider, hingga pelaksanaan kegiatan pemanduan, semuanya mengikuti SOP yang berlaku disini." (LM2, 9 Juli 2024)

3. Store

Pustakawan layanan memorabilia menjelaskan bahwa hasil dari analisis literatur dan aset pengetahuan yang masih bersifat *tacit knowledge* disimpan dalam bentuk dokumen yang dibuat menggunakan perangkat lunak, *microsoft office*.

"Jadi, dari analisis literatur itu dan juga bisa dari pengetahuan pribadi masing-masing anggota, kemudian ditulis, dicatat menggunakan microsoft di komputer." (LM2, 9 Juli 2024)

Dari *tacit knowledge* tersebut, diikuti oleh proses transformasi menjadi *explicit knowledge* dengan menyimpannya pada *g-drive* untuk diserahkan kepada tim desain.

“Ya, kalau untuk penyimpanan agar dapat diakses oleh semua anggota itu, kami menggunakan g-drive. Dari g-drive itu nanti seluruh anggota tim dapat mengaksesnya, lalu diserahkan kepada tim desain.” (LM2, 9 Juli 2024)

Pada tahap ini, pengetahuan yang telah tercipta melalui infografis dan slider diklasifikasikan serta disimpan secara terstruktur agar mudah diakses kembali. Dari hasil wawancara, diketahui bahwa infografis dan slider tersebut diklasifikasikan berdasarkan tema yang telah diidentifikasi.

“Kami menyimpannya berdasarkan klasifikasi tema, jadi kami klasifikasikan terkait tema-tema yang sudah kami identifikasi tadi, misal tema 1 tentang citra diri Sukarno ini berkaitan dengan busana Sukarno, tema 2 tentang Sukarno pecinta seni, dan seterusnya.” (LM2, 9 Juli 2024)

4. *Share*

Tahap *share* berfokus pada penyebaran atau distribusi pengetahuan yang telah dihasilkan. Pada tahap ini, pegawai layanan memorabilia menyatakan bahwa koleksi yang telah dihasilkan sebagai produk spesifikasi jenis layanan, dibagikan dengan cara ditampilkan di area layanan koleksi memorabilia.

“Koleksi yang sudah kami buat, dipajang di tempat-tempat yang telah disediakan pada layanan memorabilia, agar pengunjung dapat membacanya secara langsung.” (LM2, 9 Juli 2024)

Pegawai layanan memorabilia juga menjelaskan bahwa selain ditampilkan dalam bentuk cetak, koleksi-koleksi tersebut juga disebarakan melalui aplikasi perpustakaan.

“Kami punya aplikasi namanya iSukarno, kami share juga melalui iSukarno, dengan begitu penyebaran informasi dapat diakses secara lebih luas, menjangkau pemustaka yang tidak bisa datang langsung kesini.” (LM2, 9 Juli 2024)

Penyebaran pengetahuan pada tahap *share* di layanan memorabilia sejalan dengan pemanfaatan sarana dan prasarana. Layanan koleksi memorabilia memanfaatkan sarana yang tersedia seperti teknologi dan infrastruktur digital. Selain itu, juga menyediakan prasarana, seperti ruang pameran, ruang komputer, dan lain sebagainya.

“Tentunya kami memanfaatkan sarana prasarana yang ada dengan semaksimal mungkin, dari ruangan yang dilengkapi lemari display, kami gunakan untuk display koleksi museum, slider, ada juga infrastruktur digital, komputer untuk menampilkan aplikasi iSukarno, jadi memang kita sediakan sarana dan prasarana yang memadai.” (LM2, 9 Juli 2024)

Di samping itu, koleksi ini juga disebarakan melalui kegiatan pemanduan, yang dilakukan oleh pegawai layanan memorabilia.

“Dari koleksi yang sudah kami buat, aset pengetahuan kami kan disitu, kami gunakan, kami sebarakan lagi lewat pemanduan kepada pemustaka yang datang ke layanan memorabilia, utamanya pemustaka yang bersurat, seperti dari sekolah-sekolah.” (LM2, 9 Juli 2024)

Sejalan dengan hal itu, dalam menyampaikan aset pengetahuan melalui kegiatan pemanduan, perilaku pegawai menjadi aspek yang sangat penting. Pegawai layanan memorabilia menekankan bahwa dalam setiap interaksi mereka berperilaku baik dengan menunjukkan keramahan, kesopanan, dan tutur kata yang baik.

“Kami tentunya melayani pemustaka secara totalitas ya, mulai dari perilaku yang kami tunjukkan itu harus ramah, sopan, tutur kata yang lembut saat berhadapan dengan pemustaka.” (LM2, 9 Juli 2024)

Pegawai layanan memorabilia juga dituntut untuk memberikan penjelasan secara cepat dan tepat, hal ini selaras dengan kecepatan waktu pelayanan dalam melayani kebutuhan pemustaka.

“Kami juga harus sigap dalam melayani pemustaka, terutama saat mereka membutuhkan penjelasan lebih lanjut. Kecepatan dalam merespons ini, satu upaya kami untuk memberikan pelayanan yang optimal.” (LM2, 9 Juli 2024)

Pegawai layanan memorabilia juga menekankan bahwa pemanfaatan koleksi baik melalui akses digital, akses fisik, maupun kegiatan pemanduan, dilakukan tanpa membebankan biaya kepada pemustaka.

“Kami selalu menekankan bahwa pemustaka tidak akan dikenakan biaya layanan, tidak hanya disaat mereka berkunjung ke layanan memorabilia saja, tapi diseluruh lingkup perpustakaan.” (LM2, 9 Juli 2024)

5. *Use*

Tahap *use* menekankan pada pengetahuan yang telah dibagikan dapat digunakan oleh pemustaka. Dari hasil wawancara dengan pegawai layanan memorabilia, didapati pemustaka menggunakan infografis untuk mendapatkan gambaran tentang kebangkarnoan, sementara slider digunakan untuk memberikan informasi yang spesifik tentang berbagai koleksi memorabilia.

"Infografis ini membantu pemustaka memahami sejarah Bung Karno secara ringkas, untuk slider juga digunakan pemustaka untuk menambah pengetahuan mereka terkait koleksi museum yang berkaitan dengan Bung Karno." (LM2, 9 Juli 2024)

Pengetahuan yang terkandung dalam slider dan infografis juga diterapkan untuk mendukung proses pemanduan oleh pegawai dimana peserta yang mengikuti kegiatan pemanduan memanfaatkan informasi yang disampaikan untuk memperdalam pemahaman mereka tentang kebangkarnoan.

"Jadi dalam menyampaikan informasi kepada publik kita ambil dari koleksi slider maupun infografis, buku-buku soekarnologi juga, disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan juga kira-kira apa sih informasi yang belum disampaikan atau informasi yang belum masyarakat terima tentang Bong Karno, kami sampaikan mengacu pada produk yang kami buat." (LM2, 9 Juli 2024)

6. *Learn*

Dalam tahap *learn*, setelah pengetahuan digunakan, fokusnya adalah pada pembelajaran yang diperoleh dari penggunaan pengetahuan tersebut. Tahap *learn* dilaksanakan ketika pemustaka baik yang mengikuti pemanduan maupun tidak mengikuti pemanduan bertanya lebih dalam terkait sumber informasi yang digunakan, maka pegawai layanan memorabilia akan mengantarkan pemustaka tersebut pada layanan koleksi tentang bung karno dan menjelaskan sumber-sumber yang digunakan.

"Kami banyak menjumpai, pemustaka yang kami pandu ataupun pemustaka yang tidak bisa kami pandu, mereka bertanya sumbernya dari mana, maka kami jelaskan bahwa semua informasi yang kami sampaikan melalui infografis dan slider bersumber dari koleksi yang ada di perpustakaan, kami arahkan mereka ke layanan koleksi tentang Bung Karno, kami kenalkan ke mereka koleksi-koleksinya

utamanya yang kita gunakan, dari situlah pemustaka menggunakan koleksi itu kembali apa yang sudah kami tuangkan dalam slider, infografis gitu .” (LM2, 9 Juli 2024)

7. *Improve*

Tahap *improve* bertujuan untuk memperbaiki, meningkatkan, dan mengemas ulang aset pengetahuan agar dapat dimanfaatkan secara optimal di masa mendatang. Berdasarkan wawancara dengan pegawai layanan memorabilia, diketahui bahwa layanan ini melaksanakan proses *improve* melalui pembaruan tema slider setiap 6 bulan sekali. Hal ini merupakan contoh nyata dari upaya layanan memorabilia dalam mengevaluasi relevansi pengetahuan yang disajikan, dengan memperhatikan masukan melalui proses interaksi yang terjadi selama pemanduan.

“Kalau untuk hal perbaikan, kami berfokus pada ulasan yang diberikan oleh pemustaka ya, misalnya pertanyaan-pertanyaan yang sering diajukan saat pemanduan, itu kami kumpulkan untuk bahan evaluasi. Tujuannya untuk melakukan pembaruan pada koleksi slider, nah slider itu sifatnya temporer, dia setiap 1 semester itu akan ganti. Pembaruan ini dilakukan agar apa, materi yang ditampilkan tetap sesuai dengan kebutuhan pemustaka.” (LM2, 9 Juli 2024)

3. Layanan Koleksi Umum

Sebagai salah satu layanan publik di Perpustakaan Proklamator Bung Karno, layanan koleksi umum mengimplementasikan *knowledge management* sebagai strategi utama untuk memastikan pengetahuan yang terkandung dalam koleksi layanan umum dapat diakses dan dimanfaatkan secara optimal. Pendekatan ini tidak hanya menekankan pada pengumpulan dan penyimpanan koleksi, tetapi juga pada pengelolaan koleksi agar dapat memberikan manfaat dalam menjalankan kegiatan di perpustakaan serta memenuhi kebutuhan pemustaka.

1. *Identify*

Langkah pertama dalam tahap *identify* di layanan koleksi umum adalah mengumpulkan informasi langsung dari pemustaka. Hasil wawancara dengan pustakawan layanan koleksi umum menunjukkan bahwa pemustaka bisa

mengajukan usulan koleksi yang mereka perlukan melalui brosur yang terdapat link usulan buku disetiap meja baca di layanan koleksi umum.

“Karena kita perpustakaan umum, kita melayani seluruh lapisan masyarakat. Pemustaka dibebaskan untuk mencari buku tentang apa saja, dan insya Allah, di perpustakaan ada. Namun, jika mereka sudah memberikan permintaan spesifik mengenai judul dan tahun terbit, itu biasanya mereka akan kita sarankan ya kita sarankan untuk melihat buku lain. Kami juga mengarahkan pemustaka untuk mengusulkan buku sesuai dengan kebutuhan mereka. Jadi kita juga menyebarkan link link usulan buku, biar mereka bisa langsung mengusulkan koleksi kalau buku nggak ditemukan disini, jadi identifikasinya pemustaka ngisi sendiri kebutuhannya.” (LU, 25 September 2024)

Setelah usulan dari pemustaka terkumpul, pustakawan akan menganalisis data tersebut dengan mempertimbangkan persyaratan, termasuk memastikan bahwa usulan buku sesuai dengan sistem klasifikasi DDC untuk kategori koleksi umum.

“Kita cek setiap usulan yang masuk. Misalnya, jika ada pemustaka yang mengusulkan buku komik itu apa ya yang sering, misal Detektif Conan, sebenarnya komik itu lebih cocok untuk koleksi layanan anak, jadi kita perlu memastikan Kembali usulan tersebut memenuhi kriteria koleksi umum atau tidak.” (LU, 25 September 2024)

Pustakawan layanan koleksi umum juga menjelaskan bahwa selain mengidentifikasi kebutuhan pemustaka, juga melakukan identifikasi kebutuhan internal perpustakaan, terutama dalam hal mendukung program-program yang berbasis pada pemanfaatan koleksi di layanan umum.

“Selain identifikasi kebutuhan pemustaka tadi, kita disini juga melakukan identifikasi kebutuhan perpustakaan, banyak kegiatan yang dilaksanakan yang menggunakan sumber dari koleksi-koleksi di layanan umum, jadi kita bekerja sama dengan tim terkait untuk menentukan jenis buku yang diperlukan sesuai dengan tema kegiatannya seperti apa, kita diskusikan bersama.” (LU, 25 September 2024)

Berdasarkan hasil identifikasi yang telah dianalisis, pustakawan layanan koleksi umum menyampaikan informasi kepada tim akuisisi yang bertanggung

jawab atas pengelolaan koleksi. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa layanan umum terus memperbarui dan menambah koleksi yang relevan, baik untuk memenuhi kebutuhan pemustaka maupun untuk mendukung berbagai program perpustakaan.

“Setelah tahap identifikasi kita lakukan, kita membuat daftar koleksi yang dibutuhkan untuk kita serahkan ke teman-teman di akuisisi, biar bisa dibelanjakan oleh teman-teman dari akuisisi, disini kita berusaha untuk memenuhi kebutuhan pemustaka ataupun untuk mendukung kegiatan yang diadakan perpustakaan.” (LU, 25 September 2024)

2. Store

Tahap *store* menekankan pada pengelolaan dan penyimpanan aset pengetahuan, yang diwujudkan dalam bentuk koleksi buku. Setelah proses pengolahan koleksi buku selesai, pustakawan layanan umum mulai menerima koleksi buku yang siap untuk disimpan. Pustakawan layanan umum melakukan *double check* pada setiap koleksi buku yang diterima memastikan bahwa buku yang terdaftar di OPAC juga tersedia secara fisik di rak perpustakaan.

“Setelah buku selesai diolah, dikirimkan ke kita 2 buku. Jadi kalau pemustaka nyari bukunya di OPAC, buku seharusnya sudah ada di rak. Tapi kenyataannya, sering kali satu buku sudah ada di OPAC tapi satunya lagi masih dalam proses pengolahan, jadi belum ada di rak. Kita sempat kebingungan juga, karena pemustaka sudah lihat di OPAC kalau buku itu ada, tapi waktu mereka cari di rak, ternyata nggak ada. Akhirnya kami mengambil inisiatif agar buku-buku yang masih dalam proses pengolahan itu jangan langsung ditampilkan di OPAC dulu. Biarkan teman-teman di bagian layanan yang mengelola tampilan di OPAC setelah buku benar-benar siap di rak. Harapannya, dengan begitu, ada proses double check pada setiap aset buku yang diterima. Jadi, buku yang sudah terdaftar di OPAC pasti juga ada secara fisik di rak.” (LU1, 25 September 2024)

Selanjutnya, pustakawan layanan umum memastikan bahwa seluruh informasi mengenai buku sudah tertempel nomor klasifikasi dan nomor barcode dengan benar.

“Kadang-kadang ada beberapa buku tuh judulnya ini, nomor kelasnya beda terus nomor barcode nya juga beda, human error aja kan namanya orang nempelin sekian buku harusnya ditempelin di buku apa taruhnya di buku apa itu juga sebagai checklist kami di layanan umum ini terhadap koleksi-koleksi itu. Ini bukunya udah bener atau belum? Judulnya bener atau engga? Nomor barcode nya bener atau engga?” (LU1, 25 September 2024)

Setelah semua langkah pengecekan dan pengorganisasian koleksi buku dilakukan, buku akan disimpan dengan sistem klasifikasi *dewey decimal classification* (DDC)

“Kita lakukan penataan di rak dengan metode klasifikasi. tempat penyimpanannya, kita simpan buku-buku tersebut di rak buku di ruangan koleksi umum ada di lantai 2 dan lantai 3.” (LU1, 25 September 2024)

3. Share

Pada tahap ini, penyebaran dilakukan dengan melayani buku-buku secara langsung, yang merupakan produk spesifik dari layanan koleksi umum.

“Ya ini, produk spesifikasi kita adalah seluruh koleksi buku yang ada di layanan koleksi umum, kita sebar dengan cara melayankannya kepada pemustaka yang datang ke layanan koleksi umum. Untuk pemustaka yang menginginkan akses digital atau e-book bisa memanfaatkan iPusnas” (LU1, 25 September 2024)

Sejalan dengan hal tersebut, ketika pemustaka mencari buku, pustakawan berperilaku ramah dan sigap dalam membantu pemustaka, terutama ketika pemustaka mengalami kesulitan dalam menemukan koleksi. Pustakawan juga mengajarkan cara menggunakan OPAC, sehingga pencarian buku menjadi lebih mudah.

“Karena ini kan public space jadi kita biarkan mereka disini mengeksplorasi sendiri, kalau mereka butuh dan kita juga melihat mereka kebingungan pada saat mengoperasikan OPAC, kami sebagai pustakawan tentunya langsung bertanya dengan sopan dan harus ramah ya, mau cari apa, apa yang dibutuhkan, Kami siap melayani dan membimbing mereka untuk melaksanakan kegiatan penelusuran buku di opac, pencarian buku di rak sampai taraf apa itu namanya keingin tahuan pemustaka itu terlayani dengan baik.” (LU1, 25 September 2024)

Pustakawan layanan koleksi umum memberikan penjelasan terkait kompetensi pelaksana yang harus dimiliki, yang mana dalam hal ini pustakawan memiliki kemampuan dalam menggunakan sistem informasi perpustakaan, untuk memudahkan dalam menelusuri koleksi yang dibutuhkan.

“Untuk kompetensi pasti kita harus menguasai seperti penggunaan OPAC ya, kita juga harus mampu mengajarkan kepada pemustaka terkait penggunaan OPAC itu sendiri, ada pemustaka kebingungan cari koleksi buku, kita bantu, kita arahkan untuk penelusuran koleksi menggunakan OPAC.” (LU1, 25 September 2024)

Pustakawan layanan koleksi umum juga menambahkan keterangan terkait penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), yang mana SOP memastikan bahwa setiap proses pelayanan telah terstandarisasi, sehingga mampu meningkatkan kecepatan waktu pelayanan.

“SOP itu tentu akan membuat pelayanan kita jadi terstandarisasi. Misalkan gini, dalam SOP misalkan pencarian koleksi tentang ilmu sejarah, kita kan ada SOP bahwa buku yang ditaruh di lemari itu pasti sudah menggunakan sistem klasifikasi, DDC. Itu kan sudah terstandarisasi. Jadi siapapun pustakawan ada di sini menggantikan itu pasti akan tetap dengan mudah bisa mencari koleksi itu. Berarti efektivitas, berarti kan juga berpengaruh terhadap kecepatan pencarian, kecepatan waktu pelayanan yang kita berikan kepada pemustaka.” (LU1, 25 September 2024)

Penyebaran juga dilakukan melalui layanan pinjam antar yang memungkinkan pemustaka memesan buku melalui nomor hotline perpustakaan dengan mengirimkan pesan permintaan buku yang diinginkan. Pustakawan layanan umum kemudian memverifikasi ketersediaan buku dan mengatur pengiriman buku secara gratis melalui ojek online ke alamat pemustaka tanpa dikenakan biaya apapun.

“Kita ada layanan pinjam antar juga, kita bisa menyebarkan koleksi-koleksi yang kita miliki kepada pemustaka yang mungkin saja berhalangan untuk datang secara langsung ke perpustakaan, jadi bisa memanfaatkan layanan pinjam antar yang nanti pengirimannya itu kita pakai ojek online, dan pemustaka tidak akan dikenakan biaya apapun, karena layanan yang kami berikan seluruhnya gratis tanpa dipunggut biaya.” (LU1, 25 September 2024)

Pustakawan layanan koleksi umum menjelaskan bahwa penyebaran koleksi juga dilakukan melalui kegiatan inklusi sosial. Materi yang digunakan dalam kegiatan tersebut berasal dari koleksi layanan umum yang disesuaikan dengan tema acara. Kegiatan ini bertujuan untuk memperluas fungsi dan peran perpustakaan dalam memberikan layanan, sehingga dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat.

“Melalui kegiatan inklusi sosial, materi yang disampaikan itu bersumber dari koleksi layanan umum, jadi tim kegiatan inklusi sosial menghubungi kita di layanan koleksi umum untuk menyediakan koleksi-koleksi yang sesuai dengan tema yang diangkat pada kegiatan inklusi sosial.” (Y, 25 September 2024)

Penyebaran yang dilakukan sejalan dengan pemanfaatan sarana dan prasarana yang tersedia. Layanan koleksi umum memanfaatkan sarana yang tersedia seperti infrastruktur digital. Selain itu, juga menyediakan prasarana, seperti ruang baca, ruang komputer, ruang auditorium dan lain sebagainya.

“Pastinya sarana prasarana itu kan termasuk dalam standar layanan publik ya, kurang lebih semua disini sama apa saja sarana prasarananya, seperti ada komputer, meja sirkulasi, ruang baca yang nyaman bagi pemustaka, dan teknologi yang kita manfaatkan, seperti sudah tersedia OPAC, website.” (LU1, 25 September 2024)

4. Use

Pada tahap *use*, koleksi berupa aset pengetahuan yang dimiliki oleh layanan koleksi umum mulai digunakan oleh pemustaka. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai layanan koleksi umum, pengetahuan yang diperoleh pemustaka dari koleksi-koleksi yang ada digunakan untuk berbagai kegiatan, seperti keperluan pribadi, pendidikan, atau penelitian.

“Untuk penggunaan sebenarnya bisa dilihat dari berbagai sisi ya, banyak pemustaka meminjam novel ya karena mereka ingin tahu cerita dari novel itu bagaimana, banyak juga pemustaka dari anak-anak sekolah datang mencari buku ilmu sejarah, matematika, IPA untuk digunakan dalam referensi pengerjaan tugas sekolah mereka, ada juga mahasiswa datang mencari buku untuk penelitian, misalnya buku metode penelitian, banyak jenis penggunaannya.” (LU1, 25 September 2024)

Pustakawan layanan koleksi umum memberikan tambahan informasi terkait penggunaan koleksi yang dilakukan melalui kegiatan inklusi sosial, buku-buku yang telah dipilih berdasarkan tema dari kegiatan inklusi sosial digunakan oleh pemustaka sebagai bahan untuk mengikuti pelatihan.

“Karena kegiatan inklusi sosial itu menggunakan koleksi dari layanan umum, secara langsung peserta akan menggunakan pengetahuan yang tersimpan dalam buku-buku tersebut untuk mengikuti pelatihan yang di adakan, materi yang disampaikan juga bersumber dari buku yang sudah kita identifikasi bersama tim kegiatan inklusi sosial tadi.” (LU1, 25 September 2024)

5. *Learn*

Tahap *learn* dihasilkan dari penerapan pengetahuan yang telah digunakan sebelumnya. Hasil wawancara dengan pegawai layanan koleksi umum menunjukkan bahwa pemustaka yang telah berpartisipasi dalam kegiatan inklusi sosial kembali ke perpustakaan, khususnya pada layanan koleksi umum untuk mencari buku yang membahas tema secara lebih mendalam terkait dengan kegiatan yang pernah diikuti.

“Kalau untuk tahap pembelajaran, kita banyak menjumpai peserta setelah mengikuti kegiatan inklusi sosial, dia kembali ke perpustakaan ke layanan koleksi umum untuk meminjam buku terkait tema tertentu, ini ngarahnya tadi ke kegiatan inklusi sosial ya. Misalnya mereka setelah mengikuti kegiatan inklusi sosial tentang menjahit, selain mencari tutorial di YouTube, dia juga kembali ke perpustakaan untuk mencari buku-buku tentang menjahit. Kita disini memiliki buku tentang menjahit lengkap dengan polanya. Jadi kan mereka ga usah bikin pola lagi. Nah setelah dia belajar disitu, mungkin polanya itu bisa dia pakai untuk keperluannya, tanpa perlu membuat pola baru.” (LU1, 25 September 2024)

Pegawai layanan koleksi umum menjelaskan bahwa pemustaka yang kembali ke perpustakaan untuk mencari buku dengan tema yang lebih mendalam, setelah mengikuti kegiatan atau mempraktikkan pengetahuan yang diperoleh dari koleksi perpustakaan, cenderung mengalami peningkatan keterampilan.

"Kemampuan orangnya akan meningkat setelah melakukan pembelajaran berkali-kali, maka kan kalau dia terus belajar, dia terus praktek, dia terus membaca lagi, belajar lagi, praktek lagi, dia kan skillnya akan improve secara natural." (LU1, 25 September 2024)

6. *Improve*

Pada tahap ini, layanan koleksi umum secara rutin melakukan evaluasi guna meningkatkan kualitas layanan. Evaluasi ini dilakukan melalui tinjauan dari pemustaka dan analisis kebutuhan, termasuk mencatat buku-buku yang sering dipinjam. Hasil dari evaluasi digunakan untuk memperbaiki kualitas layanan dan memperbarui koleksi buku di layanan koleksi umum.

"Sementara untuk memperbaiki kualitas layanan kita disini, kita lakukan evaluasi berkala dimana pemustaka terkadang ada yang memberikan review begitu ya terkait pelayanan yang kita berikan, kita jadikan sebagai bahan evaluasi nantinya. Kita juga setiap hari mencatat buku-buku yang seering dipinjam, tentunya untuk mempertimbangkan dalam melakukan pembaruan koleksi agar tetap relevan dengan kebutuhan pemustaka." (LU1, 25 September 2024)

4. **Layanan Koleksi Anak**

Layanan koleksi anak di Perpustakaan Proklamator Bung Karno berperan dalam mendukung pengembangan literasi dan pendidikan bagi anak. Dengan mengimplementasikan *knowledge management*, layanan koleksi anak tidak hanya menyediakan buku sebagai produk spesifikasi layanan, tetapi juga mengolah dan membagikan informasi dalam buku tersebut melalui berbagai metode yang efektif. Pengetahuan dari koleksi buku anak diorganisir dan disampaikan melalui kegiatan seperti *read aloud* dan berbagai program literasi, yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan membaca dan keterampilan bagi anak.

1. *Identify*

Langkah awal yang dilakukan pada tahap *identify* adalah pustakawan mengumpulkan informasi terkait kebutuhan pemustaka. Pemustaka dibagi menjadi dua kategori. Pertama, pemustaka perorangan, yaitu anak yang datang sendiri ataupun anak yang didampingi oleh orang tua. Kedua, pemustaka yang

datang secara berkelompok atau dikenal sebagai kelompok kunjungan. Kelompok ini biasanya berasal dari sekolah, kelompok belajar, madrasah diniyah.

“Kita mengidentifikasi kebutuhan pemustaka terlebih dahulu, kita lihat dulu siapa pemustaka yang akan kita layani. Jadi pemustaka di sini itu di kelompokkan menjadi dua, yang pertama itu pemustaka perorangan atau pengunjung perorangan, yaitu mereka yang datang kesini pribadi-pribadi. Perorangan baik itu anak-anak sendiri ataupun anak-anak bersama orang tuanya. Kemudian pemustaka yang datang berkelompok atau kelompok kunjungan, kalau kelompok kunjungan itu biasanya dari sekolah atau dari kelompok-kelompok belajar, ada juga dari madrasah diniyah.” (LA1, 25 September 2024)

Pustakawan layanan koleksi anak melakukan identifikasi lebih lanjut melalui interaksi langsung dengan pemustaka, seperti menanyakan buku atau tema yang dicari serta melihat kemampuan membaca anak.

“Kita mengidentifikasi kebutuhan mereka itu didasarkan pada kebutuhan buku apa yang mereka cari. Jadi kita perlu untuk meminta informasi kepada pemustaka tersebut, buku apa yang mau dicari, topiknya atau temanya tentang apa, dan juga melihat kemampuan baca anak.” (LA1, 25 September 2024)

Sejalan dengan proses identifikasi kebutuhan pemustaka, pustakawan kemudian memilih buku yang sesuai, dengan menerapkan perjenjangan buku sebagai persyaratan utama untuk memastikan bahwa buku yang dipilih sesuai dengan tahap kemampuan membaca anak.

“Setelah proses identifikasi kebutuhan pemustaka itu kita lakukan, kita gunakan persyaratan pada penjenjangan buku untuk memadupadanan antara buku dan pembaca sasaran, jadi kita bisa memilihkan bukunya itu yang sesuai dengan kemampuan baca mereka.” (LA1, 25 September 2024)

2. Store

Tahap *store* menekankan pada pengelolaan dan penyimpanan aset pengetahuan, yang diwujudkan dalam bentuk koleksi buku, agar dapat diakses dengan mudah oleh pemustaka, penyimpanan dilakukan dengan penerapan sistem klasifikasi *dewey decimal classification* (DDC).

“Jadi penyimpanan yang kita lakukan, kita gunakan pengklasifikasian dengan sistem klasifikasi DDC itu ya, agar pada saat melakukan pencarian, kita sebagai pustakawan di layanan anak dapat dengan mudah menemukan koleksi buku yang dibutuhkan.”

(LA1, 25 September 2024)

Metode penyimpanan dengan menggunakan metadata seperti nomor klasifikasi, judul, pengarang, atau kata kunci dilakukan untuk memfasilitasi pencarian dan pengambilan koleksi dengan menggunakan sistem pencarian berbasis komputer, yaitu *Online Public Access Catalog (OPAC)*.

“Iya untuk memudahkan pencarian juga pengambilan koleksi di rak buku, kita gunakan OPAC, bisa mencari dengan memasukkan judul, nama pengarang, dan lain sebagainya.” **(LA1, 25 September 2024)**

3. *Share*

Pada tahap ini, penyebaran dilakukan dengan menyediakan buku-buku untuk anak melalui koleksi yang dilayankan secara langsung, yang merupakan produk spesifik dari layanan koleksi anak. Sementara itu, versi digital atau *e-book* dari buku tersebut akan disimpan dan diunggah ke dalam aplikasi *iPusnas* dan *iSukarno* milik perpustakaan.

“Untuk produk spesifik dari layanan koleksi anak, tentu saja yang kita sediakan adalah buku-buku koleksi anak itu sendiri. Kita melayankan buku-buku tersebut langsung melalui layanan koleksi anak, sehingga para pemustaka, terutama anak-anak, bisa memanfaatkannya sesuai kebutuhan mereka. Untuk buku elektronik kita simpan dan disediakan khusus untuk mereka gunakan untuk membaca e-book dari aplikasi iPusnas dan iSukarno.” **(LA1, 25 September 2024)**

Dalam proses ini, perilaku pelaksana ditunjukkan oleh pustakawan dengan cara membimbing anak-anak, baik melalui penjelasan tentang cara menggunakan (OPAC) maupun dengan membantu menemukan buku di rak.

“Kalau untuk bagaimana perilaku kita ke pemustaka, tentunya kita langsung membantu mereka dalam menggunakan katalog atau langsung mencari buku yang sesuai kebutuhan di rak. Jadi peran kita sebagai pustakawan di sini untuk membantu mereka menemukan buku sesuai dengan kebutuhan pemustaka, memang harus dan kita laksanakan untuk itu.” **(LA1, 25 September 2024)**

Kompetensi pustakawan di layanan koleksi anak mencakup pemahaman mendalam terhadap koleksi buku yang ada. Selain itu, pustakawan layanan

koleksi anak juga harus memiliki kesabaran, mengingat tantangan yang dihadapi dalam berinteraksi dengan anak-anak, yang memiliki perilaku beragam.

“Kompetensinya kita harus menguasai koleksi yang ada. Nah kompetensi lain untuk menjadi petugas layanan koleksi anak itu sabar. Karena banyak sekali tantangannya. Tantangannya karena perilaku anak itu macam-macam ya. Jadi memang kita harus punya tingkat kesabaran yang tinggi dan kita juga harus mempelajari karakter anak. Bagaimana kita tidak ditakuti oleh mereka. Menasihati tapi tidak menakutkan. Nah itu yang harus kita kuasai.”

(LA1, 25 September 2024)

Untuk memastikan setiap aspek layanan berjalan lancar, penerapan SOP pada layanan koleksi anak dapat menjamin setiap proses yang dilakukan telah distandarisasi, mulai dari pencarian buku, sirkulasi, hingga kegiatan yang dilaksanakan, sehingga waktu pelayanan menjadi lebih cepat.

“Tentunya kita melayani sesuai dengan SOP ya, jadi sudah terstandar untuk bagaimana pencarian buku dilakukan, sirkulasi, dan kegiatan-kegiatan yang kita adakan seluruhnya sesuai dengan SOP yang mana itu berdampak pada kecepatan waktu pelayanan yang kita berikan kepada pemustaka.” **(LA1, 25 September 2024)**

Pustakawan layanan koleksi anak menjelaskan bahwa salah satu metode berbagi pengetahuan adalah melalui kegiatan *read aloud*, di mana pustakawan membacakan buku atau cerita kepada anak-anak dengan tujuan menumbuhkan minat baca.

*“Jadi, kita berikan layanan membaca nyaring atau yang dikenal dengan *read aloud*. Melalui *read aloud* ini para pustakawan dapat menyebarluaskan pengetahuan dari koleksi buku-buku di layanan anak untuk meningkatkan minat baca pemustaka, khususnya bagi pemustaka yang belum lancar membaca.”* **(LA1, 25 September 2024)**

Pengetahuan dari buku juga dibagikan melalui kegiatan literasi, di mana anak-anak mengembangkan keterampilan sesuai dengan tema kegiatan literasi yang diangkat, dalam hal ini pustakawan layanan koleksi anak juga menekankan bahwa seluruh layanan atau kegiatan yang diselenggarakan tidak dipunggut biaya apapun.

“Selain itu, kita juga mengadakan kegiatan literasi, materi yang digunakan pada kegiatan literasi ini kita ambil dari buku-buku di layanan anak, jadi peserta yang ikut kegiatan literasi bisa

mengembangkan keterampilannya, beberapa waktu lalu kita adakan literasi menyanyi yang menghadirkan pelatih yang berkompeten di bidang menyanyi." (LA1, 25 September 2024)

Penyebaran pengetahuan pada tahap *share* di layanan koleksi anak sejalan dengan pemanfaatan sarana dan prasarana. Layanan koleksi anak memanfaatkan sarana yang tersedia seperti infrastruktur digital. Selain itu, juga menyediakan prasarana, seperti ruang baca, ruang komputer, dan lain sebagainya.

"Kita menggunakan sarana prasarana untuk mendukung terlaksananya kegiatan, seperti media televisi untuk memperbesar tulisan dan gambar, komputer untuk mengakses koleksi yang dibutuhkan. Kebetulan di sini ruangnya juga baru ya, jadi dapat membuat mereka merasa nyaman, dari ruang baca yang dirancang untuk kenyamanan anak-anak saat membaca, rak-rak yang diatur sesuai dengan tinggi anak-anak." (LA1, 25 September 2024)

4. *Use*

Pada tahap *use*, pengetahuan yang telah dibagikan dalam layanan koleksi anak mulai dimanfaatkan oleh pemustaka. Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai layanan koleksi anak, pengetahuan yang diperoleh anak-anak dari buku digunakan untuk berbagai kegiatan, seperti mengerjakan tugas sekolah.

"Untuk layanan koleksi anak ini, mereka menggunakan buku-buku di sini itu untuk meningkatkan pengetahuan. kemudian mereka juga menggunakan koleksi anak itu untuk kebutuhan tugas sekolah. Tugas sekolah mungkin ada tugas merangkum cerita, merangkum isi buku ya. Terus membuat cerita. Terus mungkin tugas itu IPA. Tentang antariksa. Di sini kan ada buku-buku tentang hewan-hewan. Itu ada di sini. Itu mereka gunakan untuk kebutuhan pendidikan. untuk mengerjakan tugas sekolah." (LA1, 25 September 2024)

Selain itu, pustakawan layanan koleksi anak menjelaskan bahwa penggunaan pengetahuan juga terjadi melalui kegiatan *read aloud*, di mana buku yang dibacakan membantu meningkatkan kemampuan membaca anak-anak.

"Melalui kegiatan read aloud, pengetahuan juga digunakan untuk meningkatkan kemampuan membaca, misalnya banyak anak-anak yang berinteraksi dengan cerita, mengajukan pertanyaan. Jadi mulai dari anak-anak yang mungkin usia dua tahun yang masih baru mengenal huruf itu. Mereka disediakan buku-buku yang masih mengenal huruf. Kemudian mengenal kata, merangkai kata." (LA1, 25 September 2024)

Pengetahuan yang dibagikan melalui kegiatan literasi juga dimanfaatkan oleh anak-anak untuk mengembangkan keterampilan seperti menyanyi, melukis, bercerita, membuat prakarya, atau kerajinan tangan lainnya.

“Kemudian penggunaan pengetahuan juga terjadi ketika mengikuti kegiatan literasi, anak-anak yang mengikuti kegiatan ini dapat mengembangkan ketrampilan yang dimiliki, terutama ketrampilan yang sesuai dengan kegiatan literasi. Tentang teknik melukis, menyanyi, bercerita atau bertutur. Kemudian keterampilan tangan membuat prakarya.” (LA1, 25 September 2024)

5. *Learn*

Setelah pengetahuan digunakan, tahap ini berfokus pada pembelajaran yang diperoleh dari penggunaan pengetahuan pada tahap sebelumnya. Dengan mengadopsi *single loop learning*, dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai layanan koleksi anak memberikan keterangan bahwa anak-anak yang telah mengikuti kegiatan literasi kembali ke perpustakaan untuk mencari buku panduan yang relevan dengan kegiatan yang diikuti sebelumnya. Salah satu alasan anak-anak melakukan hal ini adalah untuk mempersiapkan diri menghadapi perlombaan, di mana mereka menerapkan kembali pengetahuan yang telah diperoleh untuk mendukung kegiatan selanjutnya.

“Pada tahapan pembelajaran, setelah mengikuti kegiatan literasi itu banyak yang datang kembali mencari koleksi yang lebih mendalam untuk mengaplikasikannya kembali, mereka lakukan itu karena akan mengikuti perlombaan. Karena dari buku itu kan ada teknik misalnya membuat origami ya. Mereka bisa belajar dari buku itu untuk membuat origami. Buku-buku menyanyi lengkap dengan not baloknya, mereka bisa memperdalam pembelajarannya di situ karena pada kegiatan literasi yang telah dilakukan masih sedikit membahas tentang not balok. Terus yang melukis, mereka mencari tentang teknik-teknik melukis. Misalnya melukis hewan ada tahap-tahapannya. Jadi mereka melakukan tahap pembelajaran juga.” (LA1, 25 September 2024)

6. *Improve*

Tahap *Improve* melibatkan evaluasi dan peningkatan berdasarkan umpan balik yang diterima. Berdasarkan wawancara dengan pegawai layanan koleksi

anak, diketahui bahwa tahap *improve* dilakukan melalui pengumpulan tanggapan dari pemustaka individu, kelompok maupun peserta kegiatan literasi anak yang telah diadakan.

“Setiap kegiatan yang telah kita laksanakan, pasti ada review maupun masukan-masukan dari pemustaka, baik secara dari individu, orang tua maupun kelompok yang berkunjung. Dari itulah, kita bisa tahu apa yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk layanan anak ini, untuk nantinya kita evaluasi kembali.” (LA1, 25 September 2024)

Selain itu, tahap *improve* yang dilakukan juga mencakup evaluasi koleksi, di mana pustakawan mencatat buku-buku yang sering digunakan atau dipinjam oleh anak-anak. Data ini membantu pustakawan dalam memahami minat pemustaka, menambah koleksi buku yang, perlu ditambahkan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dengan lebih baik.

“Kita secara rutin mencatat koleksi yang sering digunakan oleh anak-anak, langkah tersebut kita lakukan untuk menambah koleksi disini. Jadi, tahapan ini penting agar koleksi dan layanan selalu relevan dengan kebutuhan pemustaka, yaitu anak-anak.” (LA1, 25 September 2024)

5. Layanan Informasi dan Pengaduan

Layanan informasi dan pengaduan di Perpustakaan Proklamator Bung Karno mengimplementasikan *knowledge management* untuk permintaan informasi dan mengelola pengaduan yang diterima. Siklus ini membantu dalam mengidentifikasi kebutuhan informasi yang lebih rinci, serta menangani berbagai pengaduan yang diterima melalui saluran komunikasi yang disediakan.

1. *Identify*

Pada tahap ini, langkah pertama yang dilakukan adalah mengidentifikasi jenis permintaan informasi dan pengaduan yang masuk melalui kotak saran, nomor hotline, media sosial, serta penyampaian secara langsung di layanan informasi dan pengaduan. Hasil wawancara dengan pegawai layanan informasi dan pengaduan menjelaskan bahwa tujuan dari identifikasi ini adalah untuk mengklasifikasikan

kebutuhan spesifik pengguna terkait permintaan informasi dan pengaduan yang harus ditangani.

“Kita memulai dengan mengidentifikasi jenis permintaan informasi saran, masukan, pengaduan dari masyarakat. Kan kita ada berbagai media, bisa lewat langsung ada ruang layanan informasi dan pengaduan. Bisa diadukan secara langsung, bisa lewat kotak saran, bisa lewat medsos atau whatsapp. Tujuan kita melakukan hal tersebut untuk memilah informasi apa yang dibutuhkan oleh pemustaka, misal, permintaan laporan jumlah pengunjung, data koleksi yang dipinjam, dan sebagainya dan juga keluhan dari pemustaka yang harus kita tangani.” (LIP2, 5 Juli 2024)

Sejalan dengan hal tersebut, pemustaka yang telah mengajukan permintaan informasi atau pengaduan, diharuskan untuk memenuhi persyaratan administratif yang telah ditetapkan, seperti melampirkan identitas atau surat pengantar permintaan informasi.

“Tentunya ada persyaratan dalam permintaan informasi ataupun aduan yang akan disampaikan, pengajuan pengaduan harus dilengkapi dengan identitas diri untuk nantinya kita bisa hubungi kembali apabila pengaduannya telah ditangani, begitupun untuk permintaan informasi atau data juga harus ada surat pengantar dari kampus atau lembaga.” (LIP2, 5 Juli 2024)

Pegawai layanan informasi dan pengaduan menambahkan keterangan terkait identifikasi informasi yang perlu disediakan setiap waktu.

“Kita tidak hanya menangani permintaan informasi dan pengaduan, tetapi juga secara aktif mengidentifikasi informasi apa saja yang perlu disampaikan setiap harinya, seperti menyediakan informasi bahwa perpustakaan akan mengadakan kegiatan-kegiatan apa saja di minggu depan, begitu sih.” (LIP1, 5 Juli 2024)

2. Create

Dalam upaya mempermudah akses informasi, Layanan Informasi dan Pengaduan menciptakan buku profil "Lebih Dekat dengan Perpustakaan Proklamator Bung Karno". Buku ini berisi potret dan informasi tentang perpustakaan.

“Kita menciptakan buku profil lebih dekat dengan perpustakaan proklamator bung karno, dan itu diperbarui setiap tahun. Jadi

pemustaka yang membutuhkan informasi terkait perpustakaan ini bisa memanfaatkan buku tersebut, kalau untuk isi dari bukunya berupa laporan statistik pengunjung ada, jumlah peminjaman koleksi, kegiatan-kegiatan yang telah berjalan satu tahun terakhir, dan masih banyak hal lain lagi.” (LIP1, 5 Juli 2024)

Bagi pengguna yang membutuhkan informasi lebih spesifik, seperti jumlah pengunjung atau data koleksi dari tahun ke tahun, laporan tersebut dapat diperoleh melalui permintaan secara resmi.

“Jadi untuk buku profil perpustakaan proklamator bung karno berisi informasi dan laporan secara ringkasnya saja, kalau pemustaka membutuhkan laporan terkait misalnya data pengunjung dari tahun ke tahun itu tetap ada persyaratan administratif, berupa surat dari lembaga bersangkutan tadi.” (LIP1, 5 Juli 2024)

Pegawai Layanan Informasi dan Pengaduan menjelaskan bahwa mereka menciptakan konten digital, seperti informasi kegiatan yang akan diadakan perpustakaan, koleksi terbaru, dll. Langkah ini bertujuan untuk menjangkau lebih banyak pengguna, serta menyajikan informasi terkini terkait Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

“Untuk menjangkau lebih banyak pemustaka, kita menciptakan konten-konten menarik dan pastinya konten itu berisi informasi terkini atau yang akan dilaksanakan oleh perpustakaan, tujuannya agar kita dapat menjangkau lebih banyak pemustaka juga.” (LIP1, 5 Juli 2024)

Terkait dengan pengaduan, Layanan Informasi dan Pengaduan juga menciptakan formulir pengaduan resmi. Formulir ini digunakan untuk memformalkan setiap pengaduan yang diterima, sehingga dapat diproses ke tahap berikutnya.

“Jadi terkait dengan pengaduan, kita ciptakan form formulir pengaduan untuk memformalkan aduan tersebut, sebelum dilanjutkan ke tahap berikutnya.” (LIP2, 5 Juli 2024)

3. Store

Pada tahap ini, informasi yang akan dimasukkan ke dalam buku profil "Lebih Dekat dengan Perpustakaan Proklamator Bung Karno" dikumpulkan oleh tim humas dan pegawai layanan informasi dan pengaduan. Informasi ini mencakup berbagai pencapaian perpustakaan, visi misi, layanan yang disediakan, kegiatan,

jumlah pengunjung setiap tahunnya, dan informasi lainnya mengenai perpustakaan.

“Jadi pembuatan buku profil perpustakaan terlebih dahulu kita mengumpulkan informasi-informasi terkait perpustakaan, bisa berupa achievement perpustakaan, informasi terkait layanan dan kegiatan, laporan pengunjung, jumlah koleksi terpinjam satu tahun terakhir, dan masih banyak lagi. Kebetulan sebagian dari kita juga merangkap sebagai humas, jadi informasi terkait perpustakaan keseluruhan sudah ada tinggal menyesuaikan saja.” (LIP1, 5 Juli 2024)

Selain itu, pegawai layanan informasi menjelaskan bahwa seluruh konten digital yang dihasilkan, seperti poster, video, dan materi informasi lainnya, disimpan dalam bentuk digital menggunakan *cloud drive* perpustakaan.

“Kita menggunakan penyimpanan cloud untuk mengurangi risiko kehilangan data, jadi perpustakaan memiliki semacam harddisk untuk penyimpanan konten-konten gitu ya, setelah di edit, jadi nanti tinggal upload.” (LIP1, 5 Juli 2024)

Pegawai Layanan Informasi dan Pengaduan juga menambahkan informasi terkait seluruh pengaduan disimpan secara sistematis dalam sistem komputer. Pengaduan diklasifikasikan berdasarkan jenisnya, seperti pengaduan terhadap sarana dan prasarana, pengaduan terhadap pegawai, pengaduan terhadap layanan, dan aspek lainnya.

“Pengaduan-pengaduan itu kita simpan di file komputer kita juga mengklasifikasikan sesuai dengan jenis aduannya gitu, seperti aduan ditujukan kepada pegawai nanti kita bikin file sendiri, aduan mengarah ke sarana prasarana perpustakaan ada sendiri, jadi dengan pengklasifikasian ini, setiap pengaduan bisa ditangani dengan lebih mudah dan tentunya dapat mempercepat penanganan nanti.” (LIP1, 5 Juli 2024)

4. *Share*

Pada tahap ini, informasi yang telah disusun dalam buku profil "Lebih Dekat dengan Perpustakaan Proklamator Bung Karno" diunggah melalui website perpustakaan untuk mempermudah akses oleh pemustaka.

“Salah satu metode penyebaran versi digital buku ini adalah mengunggahnya pada website perpustakaan.” (LIP1, 5 Juli 2024)

Selain penyebaran melalui website, buku ini juga tersedia di layanan koleksi umum. Hasil wawancara dengan pegawai layanan informasi dan pengaduan

menyatakan bahwa jika pemustaka membutuhkan informasi lebih spesifik, seperti data dari tahun-tahun sebelumnya yang tidak tercantum di buku profil, layanan informasi akan menyediakannya secara gratis tanpa dipungut biaya apapun.

“Kalau untuk tercetaknya kita layanankan di koleksi umum, jadi bagi pemustaka yang berkung ke perpustakaan dapat menggunakannya secara langsung. Namun, apabila kebutuhan informasi terkait permintaan data di buku belum memenuhi secara keseluruhan, pemustaka bisa meminta bantuan kepada kita di layanan informasi dan pengaduan untuk memberikan data-data tersebut, itu semuanya gratis, jadi tinggal menyerahkan persyaratan seperti surat lembaga tadi.” (LIP1, 5 Juli 2024)

Sementara itu, konten yang berkaitan dengan segala sesuatu mengenai Perpustakaan Proklamator Bung Karno dibagikan melalui platform media sosial, seperti Instagram dan Facebook.

“Untuk konten berisi informasi terkait perpustakaan kita unggah ke media sosial, bisa ke Instagram dan Facebook.” (LIP1, 5 Juli 2024)

Dalam konteks sarana dan prasarana, Layanan Informasi dan Pengaduan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, seperti meja layanan yang dilengkapi dengan peralatan teknologi.

“Sarana prasarana yang utama disini ada meja ini, ada komputer juga untuk membantu kita dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari.” (LIP1, 5 Juli 2024)

Pegawai layanan informasi dan pengaduan menambahkan penjelasan bahwa informasi mengenai pengaduan disampaikan kepada pihak terkait, seperti pimpinan dan pegawai melalui komunikasi internal. Langkah ini dilakukan untuk memastikan pengaduan sedang dalam tahap penanganan.

“Untuk pengaduan ya, setelah pengaduan itu tadi kami simpan menurut klasifikasi tadi ya, kita sampaikan ke pimpinan juga pegawai terkait yang bertanggung jawab terkait jenis aduan yang diterima.” (LIP2, 5 Juli 2024)

Hal ini didukung oleh kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dengan pihak terkait, sehingga dapat memastikan bahwa semua informasi tentang pengaduan disampaikan secara jelas.

“Kemampuan yang kita miliki bisa berupa komunikasi yang baik kepada pimpinan atau pihak-pihak terkait untuk penyampaian pengaduan tadi ya, sebenarnya tidak hanya kepada pimpinan atau pihak-pihak terkait saja untuk kemampuan berkomunikasi dengan baik itu tadi ya, tetapi juga masyarakat luas” (LIP2, 5 Juli 2024)

Dalam proses ini, pegawai melayani permintaan informasi dan menangani pengaduan dengan menunjukkan perilaku ramah, memastikan setiap kebutuhan informasi dan pengaduan direspons dengan baik, yang pada akhirnya membuat waktu pelayanan menjadi lebih cepat.

“Jadi, kita dipelayanan ya harus melayani itu dengan totalitas, kita pasti juga menunjukkan keramahan setiap kali berinteraksi dengan pemustaka baik pemustaka yang meminta informasi atau yang melaporkan pengaduan, terus semisal mereka itu kebingungan, ya langsung aja gercep, membantu. Kalau misalnya ada yang kebingungan, gak usah tanya dulu. Mereka belum tanya aja, masih masuk kesini kan. Masuk kesini kayak bingung, langsung kita tanya tujuannya, biar kami juga cepat merespons kebutuhan pemustaka tersebut.” (LIP1, 5 Juli 2024)

Sejalan dengan hal tersebut, standar operasional prosedur (SOP) digunakan sebagai panduan bagi pegawai dalam memberikan layanan kepada pemustaka dan memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.

“Dengan SOP itu kan teman-teman punya standar bagaimana melayaninya, bagaimana pengaduan itu akan ditangani. Jadinya ada sebuah kewajiban yang harus ditunaikan melalui pelayanan yang diberikan, yang sudah dirangkum dengan SOP. Sehingga ketika teman-teman bekerja sudah dengan SOP, maka pelayanannya juga akan pasti, jelas karena sudah terukur.” (LIP2, 5 Juli 2024)

5. Use

Pada tahap ini, informasi yang telah disebarkan digunakan oleh berbagai pihak. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pegawai layanan informasi dan pengaduan menjelaskan bahwa laporan dan informasi yang telah dikemas ulang dalam buku profil "Lebih Dekat dengan Perpustakaan Proklamator Bung Karno" diakses oleh pengguna perpustakaan, seperti peneliti dan mahasiswa, untuk keperluan data riset atau referensi akademik.

“Sebenarnya penggunaan baik itu data maupun informasi ini paling banyak kita jumpai untuk penelitian, jadi mahasiswa yang sedang melakukan penelitian meminta data bisa terkait jumlah pengunjung, jumlah peminjaman koleksi dan juga informasi bisa terkait profil perpustakaan, kegiatan-kegiatan perpustakaan itu paling banyak untuk penelitian, riset.” (LIP1, 5 Juli 2024)

Sementara itu, konten yang dibagikan melalui media sosial seperti Instagram dan Facebook digunakan oleh pemustaka untuk mengetahui informasi terbaru tentang perpustakaan proklamator bung karno.

“Untuk konten informasi yang telah kita upload di media sosial, digunakan oleh pemustaka maupun masyarakat, utamanya bagi mereka yang telah mengikuti perpustakaan proklamator bung karno di media sosial.” (LIP1, 5 Juli 2024)

Pegawai layanan informasi dan pengaduan juga menambahkan keterangan terkait data pengaduan digunakan untuk menindaklanjuti masalah yang dilaporkan oleh pengguna. Pengaduan ini kemudian dianalisis untuk menentukan langkah yang akan dilakukan. Setiap pengaduan akan diproses sesuai dengan kategorinya, seperti masalah layanan, sarana prasarana, atau pegawai perpustakaan.

“Dari pengaduan ini kita bisa mengetahui apa yang perlu diperbaiki. Kalau masalahnya terkait pegawai, misalnya, akan dilakukan pembinaan, memberi masukan, atau bahkan memberikan pelatihan tambahan jika diperlukan. Kalau soal sarana dan prasarana, kita akan cek langsung ke lapangan dan koordinasi dengan tim terkait untuk segera memperbaiki. Intinya, setiap pengaduan dianalisis untuk menentukan langkah tindak lanjut.” (LIP2, 5 Juli 2024)

6. *Learn*

Tahap pembelajaran terjadi setelah tindakan terhadap pengaduan dilaksanakan, pegawai layanan informasi dan pengaduan mendokumentasikan foto dan membuat laporan, yang kemudian disampaikan kembali kepada pengadu sebagai bentuk umpan balik. Proses ini memastikan bahwa pengadu tahu pengaduannya telah ditindaklanjuti serta layanan informasi dan pengaduan memperoleh pembelajaran untuk menangani pengaduan serupa di lain waktu.

“Jadi tindak lanjut dari pengaduan itu kita dokumentasikan, kita bikin keterangan juga terkait langkah dalam pengambilan keputusan untuk menangani pengaduan ini seperti apa, kemudian kita kirimkan ke yang mengadu. Jadi yang mengadu itu tahu bahwa aduannya sudah ditindaklanjuti.” (LIP2, 5 Juli 2024)

“Dari pengaduan yang sudah ditangani pastinya kita di layanan informasi dan pengaduan ini juga mendapatkan pembelajaran ya, untuk nantinya apabila ada aduan yang sama bisa langsung kita tindak lanjuti.” (LIP1, 5 Juli 2024)

Dengan mengadopsi single loop learning, dari hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai layanan informasi dan pengaduan memberikan keterangan bahwa proses penanganan pengaduan dilakukan tanpa merubah kebijakan.

“Kita lebih ke perbaikan saja, cari solusi yang sesuai dengan aduan yang masuk. Jadi, walaupun misalnya ada pengaduan terkait sarana prasarana perpustakaan, kita tidak langsung ubah kebijakan, tapi lebih ke memastikan apa yang ada bisa diperbaiki untuk memenuhi standar pelayanan.” (LIP2, 5 Juli 2024)

7. Improve

Pada tahap ini, pegawai layanan informasi dan pengaduan akan meninjau kembali setiap tahap penanganan pengaduan yang sudah dilakukan. Evaluasi ini meliputi penilaian terhadap ketepatan langkah yang diambil dan tingkat kepuasan pengadu terhadap penyelesaian masalah.

“Iya, jadi kami juga mengevaluasi setiap penanganan pengaduan, evaluasi ini bisa berupa tindakan yang dilakukan sudah tepat atau belum, terus apakah pengadu merasa puas dengan tindakan yang sudah dilakukan. Kami juga melakukan pencatatan ya, semua hasil evaluasi dan perbaikan tersebut.” (LIP2, 5 Juli 2024)

Setelah evaluasi dilakukan, hasil perbaikan dari pengaduan akan diberitahukan kepada semua pihak yang terkait, sehingga semua orang paham tentang langkah perbaikan dan solusi yang sudah diambil.

“Humas sama tim dari layanan informasi dan pengaduan lagi yang nanti mensosialisasikan kepihak terkait, untuk memastikan bahwa semua yang terlibat memahami langkah-langkah perbaikan dan solusi yang sudah diambil.” (LIP2, 5 Juli 2024)

Selain hal tersebut, penanganan pengaduan, saran, dan masukan oleh seluruh divisi, terutama Divisi Pelayanan dan Informasi, dilakukan melalui kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD). Pada kegiatan ini, mengundang seluruh pegawai terkait serta para pengguna layanan untuk memberikan umpan balik mengenai layanan yang diterima. Proses ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan.

“Kami juga mengadakan FGD. Kami mengundang pengguna layanan dan teman-teman di seluruh kelompok kerja. Kegiatan FGD itu kami mempresentasikan terkait produk layanan, atau apapun yang baru pada tahun itu. Kemudian direspon oleh para pengguna dengan masukan-masukan mereka, kekurangan-kekurangannya.”

Kemudian, kami juga mempresentasikan kinerja masing-masing kelompok kerja. Bagaimana permasalahan internal itu dikomunikasikan lewat forum itu, agar mendapatkan solusi biar ke depannya secara internal itu berjalan dengan baik dan secara eksternal kita dapat melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat.” (LIP2, 10 Juli 2024)

6. Layanan Perpustakaan Keliling dan Bulk Loan

Layanan Perpustakaan Keliling dan Bulk Loan berperan dalam menyediakan akses informasi bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang berada jauh dari Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Layanan ini mengimplementasikan *knowledge management* pada setiap tahap operasionalnya dan berupaya mencapai visi dan misi perpustakaan untuk meningkatkan minat baca masyarakat.

1. *Identify*

Tahap *identify* diawali dengan pustakawan mengidentifikasi kebutuhan informasi dan preferensi pembaca yang akan dijangkau melalui layanan perpustakaan keliling dan bulk loan.

“Jadi kalau layanan perpustakaan keliling dan bulk loan itu kan sebenarnya kita ini ada dua kegiatan besar. Satu layanan perpustakaan keliling, dua layanan book loan atau paket peminjaman buku. Dari kedua kegiatan pokok ini kita dapat mengetahui kebutuhan pemustaka. Kalau yang perpustakaan keliling, karena kita melayani sekolah-sekolah pada umumnya di Blitar Raya, itu kita mengidentifikasi kebutuhan informasi dengan menyesuaikan jenjang pendidikan, misalnya tingkat SD/MI lebih banyak buku anak. Sedangkan, untuk bulk loan itu paket peminjaman buku. Kita meminjamkan buku di suatu perpustakaan. Bisa perpustakaan sekolah, bisa perpustakaan umum, bisa perpustakaan desa, taman bacaan. Itu kita sesuaikan dengan kebutuhannya. Kalau perpustakaan sekolah kita banyak buku anak. Untuk taman bacaan atau perpustakaan umum, misalkan taman baca masyarakat di daerah pesisir. Mayoritas penduduk di sana itu petani dan nelayan. Maka, buku yang kita pinjamkan itu tentang pertanian atau perikanan.” (LPK1, 25 September 2024)

Dalam hal ini, lembaga-lembaga yang ingin dikunjungi oleh perpustakaan keliling atau ingin melakukan peminjaman buku melalui bulk loan harus memenuhi persyaratan administrasi dengan mengirimkan surat resmi kepada Kepala UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

“Tentunya kita memiliki persyaratan bagi pengguna yang akan memanfaatkan layanan perpustakaan keliling dan bulk loan, yaitu pengguna mengajukan surat resmi dari lembaga mereka untuk Kepala Perpustakaan Proklamator Bung Karno, nanti disposisi ke kita.” (LPK1, 25 September 2024)

2. Store

Setelah kebutuhan pemustaka diidentifikasi, koleksi buku yang sesuai disimpan di ruang perpustakaan keliling dan bulk loan. Buku-buku untuk layanan perpustakaan keliling dan *bulk loan* ini disusun dan diorganisir dengan penerapan sistem klasifikasi sebelum didistribusikan. Penyimpanan ini memastikan bahwa semua koleksi terorganisir dan siap untuk disalurkan sesuai dengan permintaan dan jadwal yang telah ditentukan.

“Kita simpan dulu disini, di ruangan layanan perpustakaan keliling dan bulk loan. Kita simpan sesuai klasifikasi yang kita gunakan, sistem klasifikasi DDC. Terus kita distribusikan sesuai dengan permintaan atau jadwal yang sudah dibuat.” (LPK1, 25 September 2024)

3. Share

Pada tahap *share*, koleksi buku yang telah disiapkan kemudian dibagikan menggunakan mobil keliling secara gratis untuk menjangkau sekolah-sekolah yang sudah mengajukan layanan dengan memanfaatkan sarana prasarana seperti mobil keliling dan sound system untuk menarik perhatian.

“Kalau untuk perpustakaan keliling, kita menyebarkannya secara langsung menuju ke sekolah-sekolah yang telah mengajukan layanan menggunakan mobil keliling yang pastinya gratis dan sudah dilengkapi dengan koleksi buku yang tadi telah kita identifikasi.” (LPK1, 25 September 2024)

Layanan perpustakaan keliling dan bulk loan mengirimkan koleksi sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh lembaga yang telah mengajukan permohonan peminjaman koleksi secara gratis tanpa dikenakan biaya apapun.

“Kalau untuk bulk loan, penyebaran kita lakukan dengan membuat space untuk meletakkan koleksi yang kita pinjamkan di lembaga yang telah mengajukan permohonan peminjaman buku dan itu dilakukan tanpa dipungut biaya apapun, kita juga melakukan user education, pengenalan koleksi, kepada pengajar dan juga peserta didik, agar layanan ini dapat digunakan semaksimal mungkin, walaupun nanti yang melayani adalah pelaksana layanan dari lembaga tersebut.” (LPK1, 25 September 2024)

Pustakawan layanan perpustakaan keliling dan bulk loan menjelaskan terkait dengan kompetensi pelaksana yang harus dimiliki, yaitu kemampuan komunikasi yang baik kepada pengguna layanan perpustakaan keliling dan bulk loan.

“Kompetensi yang harus dimiliki bisa cakap dalam komunikasi ya, misalnya yang kamu maksud tadi tahap penyebaran kan, nah di tahap ini kita akan bertemu dengan banyak orang, karena kita langsung terjun ke lapangan, jadi kita harus menguasai komunikasi yang baik.”

(LPK1, 25 September 2024)

Pustakawan layanan perpustakaan keliling dan bulk loan berkomitmen untuk menerapkan standar operasional prosedur (SOP) dalam setiap tindakan yang diambil. Proses ini dimulai dari persiapan buku, pengorganisasian, distribusi layanan, melakukan pelayanan hingga evaluasi pasca-pelayanan.

“Seluruh tindakan yang kita lakukan mengacu pada SOP, dengan menerapkan SOP tindakan yang kita lakukan telah terstandarisasi, artinya semua tindakan yang diambil sudah memiliki pedoman dan prosedur yang jelas. Jadi mulai dari identifikasi kebutuhan pengguna, distribusi buku, memberikan pelayanan, terakhir juga ada monitoring untuk evaluasi sudah ada semua di SOP.”

(LPK1, 25 September 2024)

Sejalan dengan hal tersebut, dengan menerapkan standar operasional prosedur (SOP), proses pelayanan dapat berlangsung secara teratur, yang berdampak pada percepatan waktu pelayanan.

“SOP yang kita jalankan berpengaruh pada setiap langkah atau proses yang kita lakukan di layanan perpustakaan keliling dan bulk loan ini, karena sudah terstandarisasi berdampaklah pada waktu pelayanan gitu kan, jadi waktu pelayanan juga menjadi semakin cepat.”

(LPK1, 25 September 2024)

Layanan perpustakaan keliling turut bekerja sama dengan sekolah-sekolah dalam menyebarkan koleksi perpustakaan dengan mengadakan sosialisasi untuk meningkatkan informasi mengenai layanan yang ada di perpustakaan, khususnya layanan perpustakaan keliling dan bulk loan.

“Tambahan dalam penyebaran koleksi ataupun informasi terkait layanan ini, kita juga bekerja sama dengan sekolah-sekolah mulai dari tingkat SD, SMP SMA, Jadi melalui acara seperti sosialisasi atau juga talk show yang kemarin telah kita lakukan di salah satu

SMP di Kabupaten Blitar; kita kenalkan layanan yang ada di perpustakaan khususnya juga layanan perpustakaan keliling dan bulk loan, kita sebarkan juga koleksi buku untuk meningkatkan kegiatan literasi.” (LPK1, 25 September 2024)

4. Use

Pada tahap *use*, pemanfaatan koleksi di perpustakaan keliling dimulai saat pustakawan melaksanakan edukasi kepada pemustaka, dalam hal ini pustakawan memperkenalkan berbagai koleksi yang ada.

“Pasti kita terlebih dahulu melakukan user education. User education itu dalam artian kita mengenalkan koleksi apa saja yang kita punya, terus juga menambahkan fasilitas apa yang kita miliki di perpustakaan, dan lain sebagainya.” (LPK1, 25 September 2024)

Untuk memastikan penggunaan koleksi, pustakawan bekerja sama dengan guru atau pengajar untuk mendorong anak-anak agar lebih aktif dalam kegiatan membaca. Cara yang dilakukan adalah dengan mengajak anak-anak untuk membaca dan mereview buku-buku yang mereka sukai, hal ini dapat membantu meningkatkan minat baca anak-anak.

“Jadi kita bekerja sama dengan bapak/ibu guru pengajar, agar anak-anak menggunakan buku-buku tersebut secara optimal. Buku itu ditinggal, terus nanti anak-anak ditugaskan untuk dia memilih satu buku yang dia sukai. Selama dua hari itu dibaca, terus direview. Itu untuk anak, ya. Biasanya anak kelas atas. Kalau anak kelas bawah, biasanya ya cuma itu aja dia membaca kita bimbing bersama bapak/ibu guru juga.” (LPK1, 25 September 2024)

Sejalan dengan hal tersebut, perilaku pustakawan yang menunjukkan keramahan, dan sigap dalam membantu pemustaka menemukan koleksi buku yang diinginkan sehingga berdampak positif pada kecepatan pelayanan, memastikan bahwa koleksi buku dapat digunakan secara optimal.

“Utamanya kalau untuk perilaku pelaksana, setiap kali berinteraksi pasti selalu menunjukkan keramahan kepada para pemustaka ya, kita juga sigap membantu dalam pencarian koleksi sesuai dengan apa yang diinginkan, kita tanya. Dengan cara tersebut, kecepatan pelayanan dapat kita berikan.” (LPK1, 25 September 2024)

Pustakawan layanan perpustakaan keliling dan bulk loan juga memastikan penggunaan koleksi disetiap lembaga yang telah melakukan permohonan peminjaman buku melalui pemantauan atau monitoring untuk memastikan bahwa koleksi yang telah dipinjamkan digunakan secara optimal.

“Kita lakukan kegiatan monitoring untuk memastikan kondisi buku, penggunaan buku yang dipinjam dengan meminta laporan pencapaian bulanan, juga melakukan evaluasi kepada pengelolaan koleksi.” (LPK1, 25 September 2024)

5. Learn

Tahap learn terjadi ketika anak-anak yang dikunjungi di sekolah menunjukkan antusiasme terhadap layanan perpustakaan keliling. Mereka tidak hanya belajar dari buku-buku yang dibaca, tetapi juga melalui interaksi dengan pustakawan.

“Tahap pembelajaran ya ketika anak-anak sudah menggunakan koleksi buku, pengetahuannya dari situ kan bertambah, kemudian kita sebagai pustakawan mengadakan kegiatan semacam storytelling, jadi pemustaka khususnya anak-anak kita ajak berinteraksi. Jadi, informasi gak hanya diserap dari buku aja, tapi juga pembelajaran melalui interaksi antara anak-anak sebagai pemustaka dan kita sebagai pustakawan.” (LPK1, 25 September 2024)

Pustakawan juga menambahkan informasi terkait tahap pembelajaran terjadi ketika hasil monitoring menunjukkan bahwa anak-anak menginginkan pembelajaran lebih lanjut melalui penambahan koleksi tertentu. Dalam hal ini, layanan bulk loan akan membantu menyediakan koleksi tambahan yang dibutuhkan, sehingga anak-anak dapat lebih mendalami proses pembelajaran yang akan digunakan untuk mempersiapkan diri mengikuti perlombaan.

“Banyak lembaga terutama sekolah, yang mengajukan peminjaman koleksi kepada kita. Mereka sering kali meminta tambahan koleksi tertentu untuk mendukung pembelajaran peserta didik, terkadang sedang mempersiapkan untuk mengikuti perlombaan gitu. Mungkin aja di perpustakaan sekolah ini belum ada koleksi yang mendukung, jadi kita menyediakan koleksi tambahan. Dari situ, anak-anak sebagai pemustaka bisa terus belajar. Pernah ada permintaan khusus untuk koleksi braille Al-Qur'an karena di Blitar Raya, setau saya hanya kita yang memiliki koleksi itu.” (LPK1, 25 September 2024)

Pustakawan menjelaskan bahwa proses pembelajaran tidak hanya terjadi pada pemustaka, tetapi juga pada pengelola perpustakaan yang menggunakan layanan ini sebagai sarana pembelajaran tentang pengelolaan perpustakaan. Pengelola perpustakaan berkonsultasi dengan pustakawan terkait berbagai aspek, seperti keperluan akreditasi maupun penerapan sistem otomasi.

"Banyak pengelola perpustakaan yang berkonsultasi dengan kita tentang pengelolaan perpustakaan, bisa itu proses akreditasi, penerapan sistem otomasi perpustakaan." (LPK1, 25 September 2024)

6. *Improve*

Pustakawan menjelaskan bahwa tahap *improve* dilakukan evaluasi berdasarkan hasil monitoring yang telah dilakukan. Proses ini mencakup pengumpulan umpan balik dari pemustaka, baik pengguna layanan perpustakaan keliling maupun *bulk loan*. Umpan balik ini diperoleh melalui diskusi langsung, yang kemudian digunakan sebagai masukan untuk memperbaiki kualitas layanan.

"Kalau untuk perbaikan ya, bisa kita gunakan dari hasil monitoring, kita juga menerima review dari pemustaka setiap akhir kegiatan. Kurang lebih seperti ada masukan dari pengajar agar anak-anak ga bosan, maka kita perbaiki layanan perpustakaan keliling dengan adanya nonton film tentang Bung Karno, memperkenalkan Bung Karno kepada anak-anak melalui film animasi biar anak-anak tidak hanya membaca buku saja, biar tidak bosan. Apabila ditemukan ada yang perlu diperbaiki dari pelayanan yang kita berikan, koleksi yang kita layankan ternyata ada yang rusak, kurang lengkap serinya maka kita akan memperbaiki dengan melakukan pembaharuan koleksi untuk kedepannya." (LPK1, 25 September 2024)

7. Layanan Koleksi Berkala

Layanan koleksi berkala di Perpustakaan Proklamator Bung Karno merupakan layanan yang menyediakan koleksi terbitan berkala, seperti majalah, buletin, dan surat kabar. Salah satu produk utama dari layanan ini adalah buletin, yang diterbitkan empat kali dalam setahun. Buletin ini diciptakan oleh tim redaksi sebagai media untuk menyebarkan pemikiran Bung Karno, yang selaras dengan *core business* perpustakaan. Implementasi *knowledge management* terlihat dalam proses penciptaan dan distribusi buletin. Buletin tidak hanya berfungsi sebagai

sarana informasi kegiatan perpustakaan, tetapi juga sebagai media penyebaran wawasan dan pemikiran Bung Karno kepada masyarakat.

1. *Identify*

Proses identifikasi dimulai dengan pembentukan tim, yang akan menciptakan salah satu jenis koleksi berkala di Perpustakaan Proklamator Bung Karno, dengan tujuan utama menyebarkan pemikiran Bung Karno.

“Kita bentuk tim terlebih dahulu untuk penciptaan karya ini, yaitu tim redaksi. Tim terdiri dari penanggung jawab, redaktur, penyunting, sekretaris, perancang grafis, pembuat artikel dan yang terakhir adalah fotografer.” (TR1, 9 Juli 2024)

Setelah tim terbentuk, langkah selanjutnya adalah mengadakan kegiatan brainstorming sessions. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, melalui kegiatan brainstorming sessions tim menetapkan pemilihan tajuk yang dilakukan dengan mempertimbangkan relevansi dengan isu terkini, misalnya saat pemilu, tema yang diangkat adalah "Berdaulat dalam Politik" sebagai bagian dari Trisakti Bung Karno dari pidato pada tahun 1964.

“Jadi setelah tim terbentuk, kita berkumpul untuk kita lakukan sesi diskusi bersama untuk menentukan tajuk yang akan diambil. Kita lakukan identifikasi untuk penetapan tajuk itu, bisa lihat dari informasi yang kapan hari itu heboh di kalangan masyarakat, yaitu tentang pemilu. Jadi tajuk utama kita gunakan berdaulat dalam politik. Istilah berdaulat dalam politik itu merupakan bagian dari trisakti bung karno pada pidatonya tahun 1964. Tajuk utama kita itu pasti isinya tentang kebangkarnoan.” (TR1, 9 Juli 2024)

Melalui *brainstorming sessions*, tim merancang daftar isi yang akan dimasukkan dalam koleksi. Daftar ini berfungsi sebagai persyaratan untuk memastikan setiap bagian dari koleksi berkala sesuai dengan tujuan utama, yaitu menyebarkan pemikiran Bung Karno.

“Kalau untuk persyaratan yang kita gunakan, pastinya kita membuat daftar isi untuk artikel, informasi atau materi apa aja yang nanti bisa dimasukkan, intinya disitu ada pemikiran bung karno. Tajuk utama kita pasti fokusnya di bung karno. Terus nanti isinya di belakangnya itu biasanya menyesuaikan dengan isi tajuk.” (TR1, 9 Juli 2024)

Dari hasil wawancara yang dilakukan, tim mengidentifikasi keterlibatan sumber daya manusia di perpustakaan, terutama pustakawan untuk menyalurkan

pengetahuan yang dimilikinya yang masih bersifat *tacit knowledge*. Pustakawan akan menulis artikel terkait keilmuan perpustakaan yang nantinya akan dimuat dalam rubrik "Opini Pustakawan". Selain itu, mereka juga menulis tentang berbagai kegiatan perpustakaan yang telah berlangsung, yang akan ditempatkan pada rubrik "Warta". Selain kontribusi pustakawan, tim redaksi juga melakukan identifikasi untuk rubrik "Wawancara" dengan memilih informan yang sesuai dengan tajuk utama pada koleksi yang akan diciptakan.

“Kita juga lakukan identifikasi terkait sumber daya manusia di perpustakaan ini untuk menuangkan pemikirannya, yang mungkin pemikiran itu masih dalam benak pribadi masing-masing yang akan dituangkan dalam rubrik opini pustakawan. Opini pustakawan tuh isinya yang isi pegawai sini, wajib pegawai sini. Dia menulis tentang kepustakawanan apa aja, misalkan tren kajian kepustakawanan, atau misalkan layanan yang tepat di perpustakaan seperti apa. Jadi, kita lihat berdasarkan kemampuannya dan kompetensi juga, kalau yang opini pustakawan kita lebih gampang menjelaskannya berdasarkan pekerjaannya mereka di sini itu apa. Kalau di yang tajuk utama karena itu tentang bung karno itu biasanya kita lebih ke kita yakin mampu menulis. Kita juga akan menuliskan terkait kegiatan di perpustakaan melalui rubrik warta yang biasanya itu ditulis oleh humas, karena mereka yang lebih tahu. Kemudian, kita juga mengidentifikasi untuk informan yang akan dimasukkan dalam rubrik wawancara. Misalkan, kayak ada wawancara tokoh, misalkan kita lagi bahas tentang pendidikan misalkan, makanya nanti tokoh yang kita undang itu biasanya yang kita wawancara itu tokoh-tokoh yang hidupnya di dunia pendidikan. guru mungkin dosen atau tokoh pendidikan.” (TR1, 9 Juli 2024)

Sementara itu, terkait dengan penyebaran informasi tentang bung karno, tim melakukan identifikasi terkait kontribusi dari penulis eksternal, yang mana penulis akan memberikan opini atau pandangan tentang Bung Karno.

“Kita melibatkan orang luar, jadi bukan pegawai, jadi kita meminta orang luar menulis tentang bung karno, atau mereka beropini tentang bung karno. Nah itu nanti kita masukin. Jadi kan ini bener-bener penyebaran informasi tentang kebangkarnoan kan disitu.” (TR1, 9 Juli 2024)

Selain itu, dalam proses identifikasi, tim juga melakukan identifikasi terhadap pemustaka yang tertarik untuk menulis resensi buku. Informasi mengenai ajakan menulis resensi ini dipublikasikan melalui media sosial

perpustakaan. Tulisan-tulisan hasil kontribusi dari pemustaka kemudian akan dimasukkan ke dalam koleksi yang sedang diciptakan.

“Terus, habis itu ada resensi buku. Resensi buku itu kita bagi dua, ada buku yang khusus tentang bung karno, atau tentang bung karno, sama buku-buku umum yang akan ditulis oleh pemustaka. Kita sebarakan informasinya melalui media sosial untuk ini, jadi pemustaka akan mengirimkan resensi buku ke kita nantinya.” (TR1, 9 Juli 2024)

2. Create

Setelah seluruh informasi dan sumber daya manusia telah teridentifikasi, langkah yang diambil oleh tim adalah menciptakan buletin, yang mana buletin merupakan produk spesifikasi dari layanan koleksi berkala di Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Buletin diterbitkan empat kali dalam setahun dengan tujuan menyebarkan pemikiran Bung Karno.

“Jadi, kita membuat buletin untuk menyebarkan pemikiran Bung Karno, buletin terbit 4 kali dalam setahun jadi ada 4 edisi, nggak sekedar, kita ngasih tahu kegiatan di perpustakaan bung karno ini ada apa aja, tapi disitu kita juga menyebarkan pemikiran bung karno.” (TR1, 9 Juli 2024)

Dalam proses pembuatan buletin, tim memiliki prosedur yang harus diikuti untuk setiap tulisan yang akan dimasukkan ke dalam buletin. Baik tulisan dari pihak internal maupun tulisan dari pihak eksternal harus sesuai dengan pedoman penulisan yang telah ditetapkan. Setelah artikel selesai ditulis, setiap tulisan akan melalui proses *review* internal oleh tim terkait.

“Kita tentunya memiliki prosedur ya dalam membuat buletin ini, bisa mencakup gaya bahasa, format penulisan kurang lebihnya. Jadi kita tetap memastikan bahwa seluruh tulisan baik itu dari pustakawan maupun dari orang luar tetap akan kita review.” (TR1, 9 Juli 2024)

3. Store

Untuk penyimpanan aset pengetahuan yang terkandung pada setiap isi dari buletin, dari wawancara dengan salah satu tim redaksi menjelaskan bahwa penggunaan *template* yang disebarluaskan melalui media sosial perpustakaan dapat digunakan sebagai acuan dalam pencatatan bagi penulis yang berkontribusi dalam penulisan buletin.

“Jadi untuk penulisan buletin ini, kita buat template, dimana template itu kita sebarkan pada media sosial perpustakaan, seperti instagram begitu ya. Template itu dapat dijadikan sebagai ketentuan dalam penulisan, seperti ketentuan font, spasi, jumlah kata begitu .”
(TR1, 9 Juli 2024)

4. *Share*

Pada tahap *share*, hasil wawancara dengan tim menjelaskan bahwa buletin yang merupakan produk spesifikasi layanan berkala disebarkan melalui layanan koleksi berkala dalam bentuk tercetak dan aplikasi iSukarno serta *google play book* dalam bentuk digital, dimana pengguna yang ingin membacanya tidak harus membeli buletin tersebut, karena dapat diakses secara gratis.

“Buletin versi cetak kita layankan secara langsung di layanan koleksi berkala, ada di lantai 2 sebelah timur. Sementara, buletin versi digital kita share di google play book dan juga iSukarno, jadi pemustaka yang ada di mana saja bisa mengakses buletin melalui google play book atau juga bisa melalui aplikasi, dan itu gratis, tidak berbayar, kita tidak memungut biaya apapun.” **(TR1, 9 Juli 2024)**

Sejalan dengan hal ini, perilaku pelaksana ditunjukkan setiap kali berinteraksi dengan pemustaka, memberi respon terhadap kebutuhan pemustaka untuk memastikan bahwa waktu pelayanan berjalan dengan cepat.

“Nah, ketika pemustaka mencari koleksi buletin, kita respon langsung dengan kita arahkan pemustaka menuju layanan koleksi berkala, agar waktu pelayanan yang kita berikan itu tidak lama, berjalan dengan cepat.” **(TR1, 9 Juli 2024)**

Tim juga menambahkan keterangan bahwa buletin dibagikan ke dinas perpustakaan, sekolah, dan perguruan tinggi, terutama melalui relasi yang sudah ada. Selain itu, buletin juga dibagikan secara langsung kepada masyarakat umum selama acara pameran atau kegiatan yang dilaksanakan oleh perpustakaan.

“Buletin kita bagi-bagiin aja. Buletin itu, yang pasti kita menyebarkan ke beberapa perpustakaan, dinas perpustakaan di seluruh indonesia, tidak semua, tapi ada yang kita sebar. Terus, kadang, kita juga kasih ke sekolah-sekolah, atau perguruan tinggi, biasanya kita punya kenalan, kalau misalnya kita ngirim langsung kan, takutnya gimana, tapi kalau misalnya ada kenalan kan, biasanya minta doang, yaudah kasih. Terus, kita bagiin juga ke

masyarakat umum, secara bebas, ketika ada pameran-pameran.”
(TR1, 9 Juli 2024)

Dalam upaya mendukung penyebaran pengetahuan yang terkandung dalam buletin, tim memanfaatkan berbagai sarana dan prasarana yang tersedia. Sarana yang tersedia seperti teknologi dan infrastruktur digital, yang diwujudkan melalui platform online seperti aplikasi iSukarno. Selain itu pemanfaatan prasarana, seperti ruang koleksi berkala dan lain sebagainya.

“Tentu, sarana dan prasarana disini sudah baik. Kami gunakan semaksimal mungkin, komputer, ruangan, rak untuk meletakkan buletin dan koleksi lainnya, semuanya sudah sesuai standar yang ada.” (TR1, 9 Juli 2024)

5. Use

Buletin digunakan sebagai referensi untuk penelitian akademik, terutama artikel opini dari pustakawan yang relevan dengan ilmu perpustakaan.

“Kalau untuk penggunaan buletin itu sendiri sering dijadikan referensi ya, bisa untuk penelitian terutama terkait dengan ilmu perpustakaan. Ada beberapa sumber referensi yang menggunakan rubrik opini pustakawan tadi.” (TR1, 9 Juli 2024)

Selain itu, pemustaka dapat memanfaatkan buletin untuk mendapatkan wawasan tentang pemikiran Bung Karno sesuai tajuk yang diangkat.

“Jadi, buletin ini untuk penggunaan lainnya, pembaca tentunya menggunakan buletin untuk menambah wawasan tentang pemikiran Bung Karno.” (TR1, 9 Juli 2024)

6. Learn

Pada tahap ini, pembaca menyerap dan menganalisis informasi yang diperoleh dari buletin. Pembaca dapat menghubungkan pemikiran Bung Karno dengan topik terkini yang sedang ramai dibahas. Proses ini mendorong pembelajaran yang lebih mendalam.

“Kalau untuk pembelajaran ya, karena buletin ini mengangkat topik-topik atau berita yang sedang ramai diperbincangkan di masyarakat. Pembaca akan dapat menghubungkan topik-topik tersebut dengan pengalamannya atau bisa juga pemikiran Bung Karno utamanya mengacu pada tajuk utama tadi. Misalnya berdaulat dalam politik, pembaca jadi dapat pembelajaran, jadi menelusuri lebih dalam apasih hubungannya dengan pemilu di Indonesia tahun ini, begitu.”
(TR1, 9 Juli 2024)

7. *Improve*

Pada tahap *improve*, tim melakukan perbaikan dengan mengumpulkan umpan balik dari pembaca. Setelah umpan balik tersebut dianalisis, hasilnya digunakan untuk memperbaiki edisi buletin selanjutnya. Kritik dan saran yang diterima menjadi acuan utama dalam memperbarui konten, mendesain ulang tampilan buletin, serta menambahkan rubrik baru yang lebih menarik.

“Buletin yang kita buat masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kita terbuka kepada pemustaka, utamanya pembaca buletin ya untuk memberikan ulasan atau review baik saran maupun kritik yang dapat membangun. Dari ulasan maupun review kita tampung, kita jadikan sebagai improve untuk kedepannya. Kita lakukan perbaikan-perbaikan kecil kita lakukan bisa untuk memperbaiki desain cover, isi agar mungkin lebih berwarna, ada animasi-animasinya sehingga dapat menarik perhatian pembaca, penambahan rubrik agar lebih sesuai lagi dengan kebutuhan informasi masyarakat.” (TR1, 9 Juli 2024)

8. **Layanan Koleksi Referensi**

Layanan koleksi referensi di perpustakaan tidak hanya tentang penyediaan akses ke sumber informasi, tetapi juga melibatkan pemanfaatan aset pengetahuan yang dimiliki oleh pustakawan dalam proses penciptaan alat bantu untuk pencarian koleksi, seperti indeks jurnal. Aset pengetahuan pustakawan, yang diperoleh dari pengalaman dan pemahaman mendalam tentang sumber informasi, dioptimalkan melalui penerapan *knowledge management*. Hal ini memastikan bahwa proses pencarian referensi menjadi lebih terstruktur dan memudahkan pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

1. *Identify*

Tahap pertama dalam implementasi *knowledge management* adalah mengidentifikasi kebutuhan pemustaka. Pustakawan secara aktif menggali informasi dengan bertanya langsung kepada pemustaka saat mereka datang untuk mencari informasi.

“Saya mengidentifikasi kebutuhan mereka ya, saya lakukan dengan bertanya langsung. Dengan ini, saya bisa mencari informasi yang mereka cari sesuai dengan kebutuhan mereka.” (LR1, 25 September 2024)

Pustakawan mengambil inisiatif untuk menambah koleksi yang relevan dengan kebutuhan topik tertentu, seperti topik tata rias, atau topik spesifik

lainnya. Ketika muncul kebutuhan baru yang belum ada, pustakawan akan mengajukan usulan pengadaan koleksi.

“Untuk pengembangan koleksi, misalnya, ada permintaan untuk buku tentang tata rias pengantin adat. Ketika ada pemustaka yang mencari buku dengan topik ini, saya langsung mengajukan usulan untuk menambah koleksi tersebut.” (LR1, 25 September 2024)

Dalam hal pengadaan koleksi, terdapat persyaratan yang harus dipenuhi, seperti koleksi yang ditambahkan harus sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan dapat bersifat sebagai sumber rujukan dalam mendukung kegiatan akademik.

“Tentu, untuk persyaratan pasti ada, misal bisa terkait dengan koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka, terutama dalam konteks akademik ya, bagaimana koleksi yang diadakan akan dapat menjadi sumber rujukan pemustaka.” (LR1, 25 September 2024)

2. Create

Pustakawan layanan koleksi referensi mempermudah akses pemustaka terkait pencarian jurnal dengan menciptakan indeks jurnal berdasarkan topik-topik yang sering dicari, sehingga mempercepat proses pelayanan.

“Untuk memudahkan pencarian jurnal, saya bikin indeks-indeks jurnal per topik gitu. Jadi kebanyakan mahasiswa yang datang ke sini, mereka mencari jurnal tentang pendidikan. Karena saya rasa dengan bikin indeks itu dapat mempercepat waktu pelayanan yang diberikan kepada pemustaka ya, saya coba bikin indeks jurnal tentang pendidikan gitu.” (LR1, 25 September 2024)

Dalam mendukung kegiatan tersebut, pustakawan mengembangkan kompetensinya melalui pelatihan atau seminar, seperti mengikuti zoom tentang teknik pembuatan indeks dan cara pencarian jurnal. Pengetahuan yang diperoleh dari pelatihan tersebut kemudian diterapkan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pemustaka.

“Kalau saya sih belajar gimana misalkan bikin indeks, pencarian jurnal, saya lakukan pelatihan dengan mengikuti pelatihan melalui Zoom tentang cara bikin indeks, pencarian jurnal. Itu saya mengembangkan diri sendirinya di situ.” (LR1, 25 September 2024)

3. *Store*

Setelah proses identifikasi dan pengadaan koleksi selesai, tahap berikutnya adalah penyimpanan. Penyimpanan koleksi referensi dilakukan dengan cara mengklasifikasikan berdasarkan sistem klasifikasi yang digunakan, yaitu *dewey decimal classification*, hal ini dilakukan agar mempermudah akses oleh pemustaka maupun pustakawan dalam pencarian koleksi yang di butuhkan.

“Untuk penyimpanannya, saya simpan dengan melakukan klasifikasi, di sini sistem klasifikasi menggunakan DDC untuk mempermudah temu kembali informasi, mempermudah pencarian koleksi.” (LR1, 25 September 2024)

Sementara itu, indeks jurnal yang telah dibuat, akan disimpan pada sistem komputer di layanan koleksi referensi.

“Setelah indeks telah saya buat, saya simpan indeks tersebut di file yang ada di komputer, jadi sewaktu-waktu dibutuhkan bisa diakses secara langsung.” (LR1, 25 September 2024)

4. *Share*

Koleksi referensi yang merupakan produk spesifikasi dari layanan ini, dibagikan kepada pemustaka melalui media sosial perpustakaan, untuk berbagi informasi dan sumber daya yang relevan yang tersedia di layanan koleksi referensi.

“Kalau untuk penyebarannya dilakukan dengan menyebarkan koleksi ke media sosial perpustakaan ya, kalau ini bekerja sama dengan layanan informasi untuk men-share bisa untuk koleksi baru, koleksi yang sering dipinjam begitu, jadi pemustaka tau akan koleksi kita seperti apa.” (LR1, 25 September 2024)

Tahap ini juga mencakup penyebaran koleksi secara langsung melalui layanan koleksi referensi, yang dapat dimanfaatkan secara gratis oleh pemustaka, baik yang berkunjung secara individu maupun berkelompok.

“Penyebaran juga dilakukan secara langsung, di layanan ini, jadi pemustaka yang datang dan juga ketika ada kunjungan dari sekolah-sekolah, mereka dapat memanfaatkan koleksi ini, pastinya gratis, disini semuanya gratis.” (LR1, 25 September 2024)

Sejalan dengan hal tersebut, layanan koleksi referensi menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang memastikan setiap pelayanan dapat berjalan dengan cepat.

“Kalau untuk prosedur itu mengarah ke standar operasional prosedur ya, jadi disini saya melakukan apapun itu, seperti memberikan pelayanan kepada pemustaka juga mengacu pada standar operasional prosedur yang berlaku. Dari situ, karena sudah, memang terstandarisasi jadi untuk waktu pelayananyang diberikan utamanya kepada pemustaka jadi makin cepat.” (LR1, 25 September 2024)

Pustakawan layanan koleksi referensi juga memberikan penjelasan terkait perilaku pelaksana, di mana pustakawan berperan dalam memberikan informasi kepada pemustaka, dan merespon secara cepat kebutuhan pemustaka.

“Kalau untuk saya, perilaku itu bagaimana saya merespon kebutuhan pemustaka, ketika pemustaka kebingungan juga saya langsung samperin, Kalau ada yang membutuhkan, kalau mereka berkenan dipandu, ya saya pandu.” (LR1, 25 September 2024)

Layanan koleksi referensi didukung dengan sarana dan prasarana yang ada, seperti meja baca dan komputer, yang memfasilitasi pemustaka dalam mengakses dan menggunakan koleksi yang tersedia.

“Untuk sarana dan prasarana secara umum ya ada meja baca, ada juga komputer, jaringan internet untuk mengakses informasi gitu.” (LR1, 25 September 2024)

5. Use

Pada tahap use, pemustaka menggunakan koleksi referensi untuk keperluan seperti tugas penelitian, tugas sekolah, atau latihan-latihan soal yang berhubungan dengan tes yang akan dilakukan.

“Kebanyakan pemustaka yang datang ke layanan referensi, menggunakan koleksi yang tersedia untuk kepentingan akademik, jadi mahasiswa menggunakannya untuk keperluan tugas kuliah mereka, siswa datang menggunakan untuk tugas sekolah, masyarakat umum yang sedang mengikuti tes CPNS juga menggunakannya untuk latihan-latihan soal.” (LR1, 25 September 2024)

Pustakawan layanan koleksi referensi menambahkan informasi bahwa mereka juga memberikan bimbingan penelitian secara individual kepada

pemustaka, terutama dalam penggunaan indeks jurnal yang telah dibuat, serta dalam mengakses *e-resource* perpustakaan nasional.

“Saya juga memberikan bimbingan penelitian secara individual kepada pemustaka yang membutuhkan bantuan lebih lanjut, membantu dalam penggunaan indeks jurnal, memberikan panduan dalam mengakses e-resource yang disediakan oleh Perpustakaan Nasional.” (LR1, 25 September 2024)

6. Learn

Pembelajaran merupakan tahap di mana pemustaka meningkatkan pengetahuan berdasarkan pengalaman yang diperoleh setelah menggunakan layanan koleksi referensi. Proses pembelajaran ini melibatkan pemahaman cara menemukan dan menggunakan referensi yang relevan untuk menyelesaikan tugas-tugas akademik, seperti makalah, skripsi, dan lain sebagainya. Pemustaka melakukan tahap pembelajaran dengan belajar bagaimana cara menemukan dan menggunakan referensi yang mendukung penyelesaian tugas-tugas akademik.

“Kalau disini, mereka belajar, gitu, cara menemukan referensi yang relevan, yang bisa membantu untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Pemustaka bisa memahami jadi, mereka tidak hanya mengandalkan satu sumber saja, tapi bisa mengeksplor lebih banyak.” (LR1, 25 September 2024)

7. Improve

Tahap *improve* dilakukan berdasarkan masukan yang diberikan oleh pemustaka. Dalam hal ini pustakawan berusaha untuk meningkatkan layanan, baik melalui pengembangan koleksi, penciptaan pengetahuan-pengetahuan baru, maupun meningkatkan keterampilan dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

“Tahap improve itu sebenarnya diambil dari masukan yang pemustaka sampaikan, masukan seperti pemustaka mau cari koleksi secara mandiri gitu ya, maka untuk saat ini juga saya berencana untuk menciptakan pantfinder agar pemustaka lebih mudah menemukan koleksi yang mereka butuhkan, sama mungkin itu peningkatan ya walaupun mulai dari hal-hal kecil seperti gimana pelayanannya, sudah baik atau belum, apa yang sebenarnya perlu ditingkatkan lagi atau apapun itu terkait layanan koleksi referensi ini.” (LR1, 25 September 2024)

4.3 Pembahasan

Sub bab ini membahas tentang *knowledge management cycle* pada layanan publik utama di Perpustakaan Bung Karno, dilengkapi dengan matriks yang menguraikan tahapan *knowledge management cycle* serta hubungannya dengan standar layanan publik. Analisis didasarkan pada hasil penelitian yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya.

4.3.1 Matriks Implementasi *Knowledge Management* Pada Layanan Publik di Perpustakaan Proklamator Bung Karno

<i>Knowledge Management Cycle</i>	Layanan Publik Utama Perpustakaan Proklamator Bung Karno								Standar Layanan Publik
	Layanan Koleksi Tentang Bung Karno	Layanan Memorabilia	Layanan Koleksi Umum	Layanan Koleksi Anak	Layanan Informasi dan Pengaduan	Layanan Perpustakaan Keliling dan Bulk Loan	Layanan Koleksi Berkala	Layanan Koleksi Referensi	
<i>Identify</i>	1. Pembentukan tim 2. <i>Brainstorming sessions</i> 3. Pengumpulan literatur kebangkarnaan 4. Pembimbingan dengan professor	1. Pembentukan tim 2. Identifikasi kebutuhan pemustaka: kotak saran, nomor hotline, media sosial 3. <i>Brainstorming sessions</i> 4. Pengumpulan literatur kebangkarnaan	1. Identifikasi kebutuhan pemustaka: link usulan buku 2. Identifikasi kebutuhan internal perpustakaan: diskusi	Identifikasi kebutuhan pemustaka: interaksi langsung	1. Identifikasi permintaan informasi dan pengaduan: Kotak saran, nomor hotline, media sosial, interaksi langsung 2. Identifikasi kebutuhan informasi berkala	Identifikasi kebutuhan pemustaka: jenjang pendidikan dan bidang yang sesuai	1. Brainstorming sessions 2. Wawancara ahli 3. Identifikasi penulis: internal dan eksternal	Identifikasi kebutuhan pemustaka: interaksi langsung	• Persyaratan
<i>Create</i>	Penciptaan buku sukarnologi	1. Penciptaan infografis dan slider 2. Kegiatan Storytelling	-	-	1. Penciptaan buku profil perpustakaan 2. Konten media sosial 3. Formulir pengaduan	-	Penciptaan buletin	Penciptaan indeks jurnal	• Prosedur • Kompetensi pelaksana
<i>Store</i>	1. Pencatatan <i>tacit knowledge to explicit knowledge</i> : Ms. Office, kerangka berpikir, g-drive 2. <i>Models</i>	1. Pencatatan <i>tacit knowledge to explicit knowledge</i> : Ms. Office, g-drive 2. <i>Classifying</i>	1. <i>Classifying</i> 2. <i>Search and retrieval</i>	1. <i>Classifying</i> 2. <i>Search and retrieval</i>	1. <i>Classifying</i> 2. Konten perpustakaan: cloud drive	1. <i>Classifying</i>	1. Pencatatan <i>tacit knowledge to explicit knowledge</i> : template	1. <i>Classifying</i> 2. <i>Search and retrieval</i>	-

<i>Share</i>	1. Buku cetak: dilayankan pada LKTBK Buku Digital: iSukarno 2. Sosialisasi 3. <i>Communities of practices</i>	1. Bentuk cetak: dilayankan pada LM 2. Bentuk Digital: iSukarno 3. Pemanduan	1. Buku cetak: dilayankan pada LKU Buku digital: iPusnas 2. Melalui layanan pinjam antar 3. Inklusi sosial	1. Buku cetak: dilayankan pada LKA Buku digital: iPusnas 2. <i>Read aloud</i> 3. Literasi anak	1. Buku cetak: dilayankan pada LKU 2. Buku digital: website 3. Konten perpustakaan: media sosial 4. Pengaduan: Sosiogram	1. Mobil keliling 2. <i>Talk show</i>	1. Bentuk cetak: dilayankan pada LKB Bentuk digital: iSukarno dan <i>google play book</i> 2. Kerjasama antar lembaga dan masyarakat	1. Buku cetak: dilayankan pada LKR 2. Bimbingan pencarian referensi	• Produk spesifikasi • Sarana dan prasarana • Kompetensi pelaksana • Perilaku pelaksana • Prosedur • Waktu • Biaya/Tarif
<i>Use</i>	1. Referensi dalam penelitian 2. <i>Storytelling</i>	1. Memberikan gambaran terkait kebangkarnan dan koleksi memorabilia 2. Materi pemanduan 3. <i>Storytelling</i>	1. Kegiatan akademik dan keperluan pribadi 2. Referensi kegiatan inklusi sosial 3. Tutorial	1. Kegiatan akademik 2. Bahan ajar <i>read aloud</i> 3. Referensi kegiatan literasi anak 4. Tutorial	1. Data riset 2. Informasi terkini perpustakaan 3. Tindak lanjut pengaduan	1. Membuat review 2. Kegiatan akademik	1. Referensi penelitian 2. Penambahan wawasan kebangkarnan	1. Kegiatan akademik 2. Pemanfaatan indeks jurnal dan akses <i>e-resource</i> 3. Tutorial	-
<i>Learn</i>	Memperoleh wawasan baru, untuk menyelesaikan penelitian	Pengarahan pemustaka ke koleksi Bung Karno untuk melakukan penelusuran lebih lanjut.	Pemustaka kembali ke layanan koleksi umum untuk mencari koleksi buku yang lebih mendalam.	Pemustaka kembali ke layanan koleksi anak untuk mencari koleksi buku yang lebih mendalam	Memberikan umpan balik kepada pengadu tentang langkah dan keputusan yang diambil	1. Kegiatan <i>storytelling</i> 2. Kegiatan monitoring	Pemahaman lebih dalam tentang relevansi pemikiran Bung Karno dengan kondisi saat ini	Pemahaman penggunaan indeks jurnal, <i>e-resource</i> , dan cara menemukan referensi	-
<i>Improve</i>	Peninjauan tanggapan dan ulasan: survey dan diskusi	Pengumpulan ulasan: interaksi langsung, kotak saran, nomor hotline, dan media sosial	1. Pengumpulan ulasan: interaksi langsung, kotak saran, nomor hotline, media sosial 2. Pencatatan koleksi	1. Pengumpulan ulasan: interaksi langsung, kotak saran, nomor hotline, media sosial 2. Pencatatan koleksi	1. Peninjauan penanganan pengaduan 2. Sosialisasi pengaduan	Pengumpulan masukan: interaksi langsung, kotak saran, nomor hotline, dan media sosial	Pengumpulan masukan: kotak saran, nomor hotline, dan media sosial	Pengumpulan masukan: interaksi langsung, kotak saran, nomor hotline, dan media sosial	Penanganan aduan, saran, dan masukan

Tabel 4.3.1 Matriks Implementasi *Knowledge Management* Pada Layanan Publik di Perpustakaan Proklamator Bung Karno

4.3.2 Implementasi *Knowledge Management* Pada Layanan Publik di Perpustakaan Proklamator Bung Karno

Pada bab ini, peneliti menyajikan pembahasan mengenai implementasi *knowledge management* pada layanan publik utama di Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Temuan dari hasil penelitian ini disesuaikan dengan teori *knowledge management cycle* dari Evans, Dalkir, dan Bidian, sebagaimana dijelaskan dalam buku *Knowledge Management in Theory and Practice* karya Kimiz Dalkir tahun 2023. Secara garis besar, teori tersebut menjelaskan *knowledge management cycle* yang mencakup tujuh tahapan, yakni *identify*, *store*, *share*, *use*, *learn*, *improve*, dan *create*.

1. *Identify*

Untuk memastikan kesesuaian produk dan layanan, organisasi perlu melakukan identifikasi untuk menentukan aset pengetahuan yang dibutuhkan dalam menjalankan setiap proses pengoperasiannya serta mengidentifikasi cara memperoleh atau mengakses pengetahuan tambahan yang diperlukan (Dalkir, 2023). Melalui implementasi *knowledge management*, tahap identifikasi dilakukan oleh masing-masing layanan dalam penelitian ini, sesuai dengan fungsi dan kebutuhan operasionalnya. Sehingga, mampu mendukung optimalisasi dan peningkatan kualitas layanan.

Setiap layanan publik yang telah diteliti pada penelitian ini melaksanakan tahap identifikasi dengan cara yang berbeda, disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing layanan. Memang, layanan koleksi tentang Bung Karno dan layanan memorabilia melakukan identifikasi aset pengetahuan dengan lebih mendalam, karena roh dari perpustakaan ini adalah nilai sejarah dan kekuatan koleksi tentang Bung Karno, baik dalam bentuk buku maupun bentuk lainnya. Hal ini sejalan dengan peran Perpustakaan Proklamator Bung Karno, yang memiliki tugas penting dalam meningkatkan budaya dan peradaban Indonesia melalui pemikiran Bung Karno (Kuswati, 2021). Terkait akan pernyataan tersebut, dapat dipahami bahwa Perpustakaan Proklamator Bung Karno bertugas dalam penyebaran pemikiran Bung Karno, hal tersebut direalisasikan salah satunya

dengan cara menyediakan koleksi terkait kebungkarnoan dalam bentuk buku ataupun bentuk lainnya.

Langkah pertama yang dilakukan adalah membentuk tim, di mana sub kelompok kerja analisis literatur bung karno bekerja sama dengan layanan koleksi khusus tentang bung karno. Sementara itu, tim untuk layanan memorabilia dibentuk dari internal layanan memorabilia itu sendiri. Dalam mengidentifikasi kebutuhan pemustaka, layanan memorabilia mengumpulkan masukan dari kotak saran, nomor hotline, dan media sosial. Proses serupa kemudian diterapkan pada layanan koleksi tentang Bung Karno dan layanan memorabilia. Tim melakukan sesi *brainstorming* untuk menggali aset pengetahuan yang bersifat *tacit knowledge*, yaitu pengetahuan yang tersimpan dalam pikiran setiap anggota tim. Hal ini sejalan dengan pandangan Dalkir, yang menyatakan bahwa aset pengetahuan atau ide sering kali muncul melalui sesi *brainstorming* (Dalkir, 2023). Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa layanan koleksi tentang Bung Karno dan layanan memorabilia menerapkan metode *brainstorming* sebagai upaya menggali *tacit knowledge* dari anggota tim, yang mana jenis pengetahuan ini tidak terdokumentasi secara formal, melainkan tersimpan dalam setiap individu baik dari pengalaman maupun wawasan yang dimiliki.

Melalui sesi *brainstorming*, ide-ide dan pengetahuan yang dimiliki oleh anggota tim disampaikan untuk menentukan tema yang akan diambil dalam penciptaan koleksi. Dalam hal ini layanan koleksi tentang bung karno menetapkan kerangka berpikir yang berfungsi sebagai persyaratan untuk menentukan aset pengetahuan yang relevan sesuai dengan tema yang telah ditetapkan. Sementara itu, tim layanan memorabilia menetapkan persyaratan bahwa setiap informasi yang akan digunakan dalam proses penciptaan koleksi harus melalui pengecekan oleh ketua kelompok layanan untuk memastikan kesesuaian sumber referensi yang digunakan.

Langkah yang sama kemudian dilakukan baik pada layanan koleksi tentang bung karno maupun layanan memorabilia, kedua layanan ini mengeksplorasi *explicit knowledge* dengan meninjau literatur yang tersedia pada layanan koleksi tentang bung karno untuk dianalisis sebagai sumber referensi

tambahan. Tak hanya itu saja, dalam proses identifikasi aset pengetahuan, layanan koleksi tentang bung karno melakukan pembimbingan dengan professor, yang mana pembimbingan ini dilakukan untuk memperoleh asset pengetahuan yang sesuai dengan tema yang telah ditentukan. Pembimbingan dengan professor dilakukan sebagai upaya memperoleh aset pengetahuan yang tidak ditemukan selama sesi *brainstorming*.



Gambar 4.3.2.1 *Brainstorming Session*

(Sumber: Dokumentasi Pegawai, 2024)

Mengidentifikasi kebutuhan pengetahuan bertujuan untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuan sekaligus memenuhi kebutuhan pengguna, hal ini dilakukan melalui pengumpulan data terkait kebutuhan pengguna, menganalisis data, mengelompokkan hasilnya, dan kemudian melakukan pengadaan yang sesuai berdasarkan analisis yang sudah dilakukan (Yuliani, 2020). Sesuai dengan pernyataan tersebut, sebagai pendukung dari *core business* perpustakaan, layanan koleksi umum melakukan identifikasi kebutuhan pemustaka dengan mengumpulkan informasi langsung dari pemustaka. Pemustaka diberikan kebebasan untuk mencari koleksi mengenai berbagai topik, namun apabila pencarian semakin spesifik pada judul tertentu, identifikasi dilakukan melalui pengumpulan link usulan buku yang disediakan. Setelah usulan dari pemustaka terkumpul, pustakawan akan menganalisis data tersebut dengan mempertimbangkan persyaratan, termasuk memastikan bahwa usulan buku sesuai dengan sistem klasifikasi DDC untuk kategori koleksi umum. Selain itu, pustakawan juga melakukan identifikasi kebutuhan internal perpustakaan, terutama untuk mendukung program-program berbasis pemanfaatan koleksi di layanan umum, dengan berdiskusi bersama tim terkait.

Sementara itu, pada layanan koleksi anak identifikasi dilakukan melalui interaksi langsung dengan pemustaka, seperti menanyakan buku atau tema yang tengah dicari. Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa kebutuhan pemustaka terlayani dengan baik. Sejalan dengan proses identifikasi kebutuhan pemustaka, pustakawan kemudian memilih buku yang sesuai, dengan menerapkan perjenjangan buku sebagai persyaratan utama untuk memastikan bahwa buku yang dipilih sesuai dengan tahap kemampuan membaca anak. Pernyataan ini sesuai dengan pandangan Fibrina Aquatika yang menyatakan bahwa perjenjangan buku adalah proses menentukan kecocokan antara buku dan pembaca berdasarkan tingkat kemampuan baca (Aquatika, 2020). Berdasarkan pernyataan tersebut, dengan menerapkan perjenjangan buku, pustakawan di layanan koleksi anak dapat lebih mudah menyediakan buku yang sesuai dengan kemampuan membaca sehingga dapat lebih meningkatkan keterampilan membaca pemustaka, khususnya anak-anak.

Proses identifikasi pada layanan informasi dan pengaduan dilakukan dengan mengelompokkan jenis-jenis permintaan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, mengidentifikasi pengaduan yang diterima, serta menentukan informasi apa saja yang perlu disediakan secara berkala tentang perpustakaan. Dalam hal ini proses identifikasi permintaan informasi dan pengaduan dilakukan melalui kotak saran, nomor hotline, media sosial, serta penyampaian secara langsung di layanan informasi dan pengaduan. Sejalan dengan hal tersebut, pemustaka yang telah mengajukan permintaan informasi atau pengaduan, diharuskan untuk memenuhi persyaratan administratif yang telah ditetapkan, seperti melampirkan identitas atau menyerahkan surat pengantar permintaan informasi. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa permintaan atau pengaduan dapat diproses lebih lanjut.

Pada layanan perpustakaan keliling dan bulk loan, tahap *identify* diawali dengan pustakawan mengidentifikasi kebutuhan informasi dan preferensi pembaca di lokasi yang akan dijangkau. Untuk perpustakaan keliling yang melayani sekolah-sekolah di wilayah Blitar Raya, identifikasi dilakukan dengan menyesuaikan jenjang pendidikan. Misalnya, untuk sekolah dasar (SD/MI),

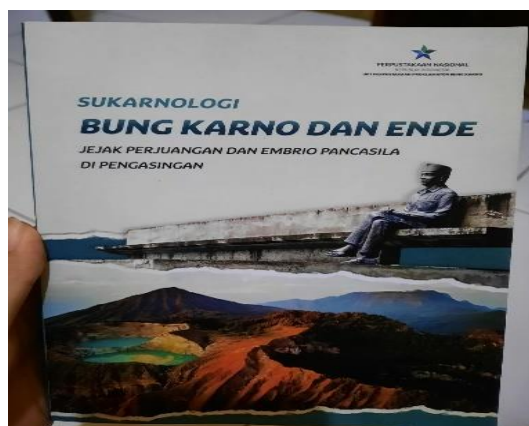
koleksi yang dipilih didominasi oleh buku-buku anak. Sementara itu, layanan bulk loan berupa paket peminjaman buku, pustakawan menyesuaikan koleksi dengan kebutuhan spesifik pemustaka di lokasi tersebut. Jika yang dilayani adalah perpustakaan sekolah, koleksi yang dipinjamkan lebih banyak pada buku-buku yang dapat mendukung kegiatan belajar mengajar. Dewi Sulistyowati, Putut Suharso, Jazimatul Husna menyatakan bahwa agar koleksi perpustakaan keliling dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat, perpustakaan harus menyediakan bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan spesifik penggunanya (Dewi Sulistyowati et al., 2020). Penyesuaian koleksi pada layanan ini tidak hanya berdasarkan minat dan permintaan pengguna, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor geografis tempat perpustakaan keliling beroperasi. Misalnya, dalam *case* layanan perpustakaan keliling Perpustakaan Proklamator Bung Karno, didapati taman baca yang akan dikunjungi berada di daerah pesisir dengan masyarakat yang mayoritas petani dan nelayan, maka layanan ini akan meminjamkan buku yang lebih spesifik, seperti buku tentang pertanian dan perikanan. Dalam hal ini, lembaga yang ingin dikunjungi oleh perpustakaan keliling atau ingin melakukan peminjaman buku melalui bulk loan harus memenuhi persyaratan administrasi dengan mengirimkan surat resmi kepada Kepala UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno.

Untuk layanan berkala, melalui tim redaksi melakukan identifikasi kebutuhan aset pengetahuan dengan mengadakan sesi *brainstorming*. Dalam sesi ini ditetapkan topik utama untuk koleksi yang akan dibuat dan menyusun daftar isi sebagai persyaratan untuk memastikan setiap bagian koleksi sesuai dengan misi menyebarkan pemikiran Bung Karno. Dalam sesi ini, aset pengetahuan berupa *tacit knowledge* yang dimiliki oleh sumber daya manusia di perpustakaan, utamanya pustakawan digali untuk berbagi wawasan pengetahuan yang dimiliki tentang ilmu perpustakaan. Selain itu, juga melakukan identifikasi penulis eksternal dan melakukan wawancara dengan ahli di bidang yang sesuai dengan topik utama guna memperkaya konten koleksi yang akan diciptakan. Di sisi lain, layanan referensi mengidentifikasi kebutuhan pemustaka melalui interaksi langsung dan menanyakan informasi apa yang dibutuhkan, apabila tidak

ditemukan maka langkah yang diambil adalah pengadaan koleksi, terdapat persyaratan bahwa koleksi referensi yang ditambahkan harus sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan dapat berfungsi sebagai sumber rujukan untuk mendukung kegiatan akademik.

2. *Create*

Aset pengetahuan baru perlu diciptakan jika aset pengetahuan yang sudah ada hanya memenuhi sebagian dari kebutuhan organisasi (Dalkir, 2023). Mengingat keterbatasan literatur mengenai Bung Karno, tim yang terbentuk dari sub kelompok kerja analisis literatur Bung Karno bekerja sama dengan layanan koleksi tentang bung karno menciptakan koleksi buku sukarnologi. Koleksi ini merupakan hasil penggalian *tacit knowledge* dari anggota tim dan analisis terhadap *explicit knowledge* dari koleksi yang dikumpulkan pada layanan koleksi tentang bung karno, sesuai dengan tema yang diangkat. Sebagai bagian dari proses tersebut, tim juga membuat prosedur yang mengarah kepada standar operasional prosedur (SOP) untuk memastikan bahwa penulisan buku sukarnologi mengikuti pedoman yang jelas dari mulai tahap identifikasi tema maupun isi buku, penyimpanan buku, penyebaran buku, dst. Sejalan dengan penciptaan koleksi literatur kebungkarnoan ini, untuk meningkatkan kualitas penulisan dan kemampuan anggota tim, para pelaksana mengikuti pelatihan. Pelatihan ini diselenggarakan oleh Perpustakaan Nasional yang difokuskan pada peningkatan kompetensi dalam penulisan karya ilmiah.



Gambar 4.3.2.2 Buku Sukarnologi
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024)

Di sisi lain, layanan memorabilia menciptakan slider dan infografis untuk memastikan informasi mengenai koleksi memorabilia dan kebangkarnan dapat diakses secara mandiri oleh pengguna layanan. Dengan penciptaan slider dan infografis ini, pegawai layanan memorabilia dapat mengelola aset pengetahuan yang dimiliki, sehingga memastikan bahwa informasi tetap tersedia bagi pemustaka, khususnya bagi pemustaka yang tidak dapat dipandu. Sementara itu, bagi pemustaka yang dapat dipandu, layanan memorabilia menyelenggarakan kegiatan pemanduan dan *storytelling*, terutama untuk anak-anak sekolah/mahasiswa dari tingkat pendidikan anak usia dini hingga perguruan tinggi. Untuk memastikan layanan yang berkualitas melalui kegiatan pemanduan, kompetensi pelaksana terus ditingkatkan melalui pelatihan *public speaking*, guna meningkatkan keterampilan berbicara di depan umum. Hal ini sejalan dengan pendapat Junaid, yang menekankan pentingnya kompetensi dalam pemanduan melalui pelatihan *public speaking* untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengunjung museum (Junaid, 2017). Seluruh kegiatan yang diadakan di layanan ini dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan pada standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di layanan memorabilia.



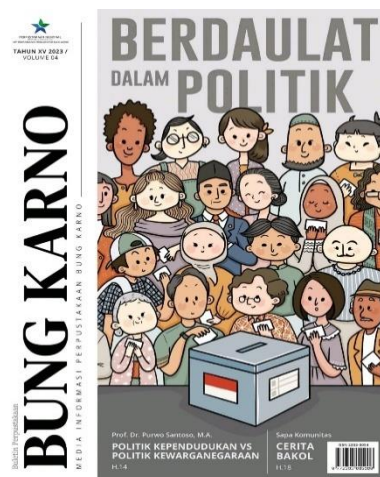
Gambar 4.3.2.3 Infografis dan Slider

(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024)

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, terungkap bahwa layanan koleksi umum, layanan koleksi anak, layanan informasi dan pengaduan, layanan perpustakaan keliling, layanan berkala, dan layanan referensi adalah bagian dari layanan pendukung yang menguatkan *core business* perpustakaan.

Meskipun dari beberapa layanan tersebut tampak bahwa kegiatan yang dilakukan lebih pada pelayanan daripada penciptaan. Akan tetapi, layanan informasi dan pengaduan turut menciptakan berbagai produk untuk mendukung kegiatan operasional layanan. Annisa Fajriyah dan Novian dalam tulisannya mengungkapkan bahwa pengelolaan informasi di setiap lembaga publik saat ini sangat penting, terutama dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat (Fajriyah & Novian, 2023). Dalam hal ini, pengelolaan informasi pada layanan informasi dan pengaduan dilakukan melalui penciptaan buku profil perpustakaan dan berbagai konten yang bertujuan untuk memberikan informasi terbaru atau mengumumkan kegiatan yang telah atau akan diadakan oleh Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Sementara itu, dalam menangani pengaduan yang dilayangkan oleh masyarakat, layanan ini menciptakan formulir pengaduan secara resmi untuk memformalkan setiap pengaduan yang diterima agar dapat ditindaklanjuti secara lebih efektif.

Sementara itu, layanan berkala yang didukung dengan adanya tim redaksi, menciptakan buletin yang tidak hanya berfungsi sebagai media penyebaran kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan pada perpustakaan, tetapi juga sebagai media penyebarluasan pengetahuan dan wawasan tentang Bung Karno. Buletin ini diterbitkan tiga kali dalam setahun, yang mana tajuk utama dari setiap edisi buletin adalah tentang kebangkarnoan.



Gambar 4.3.2.4 Buletin

(Sumber: iSukarno)

Di sisi lain, layanan referensi terus berupaya berinovasi dengan menyediakan alat bantu seperti indeks jurnal untuk membantu pemustaka dalam mencari artikel dan menemukan informasi yang dibutuhkan. Pernyataan ini sesuai dengan tulisan Dilla Syafitri dan Marlina bahwa indeks berfungsi sebagai panduan untuk membantu pengguna menemukan informasi yang dicari pada sumber yang telah ditentukan dan indeks menyajikan informasi secara rinci, berdasarkan petunjuk yang disusun secara sistematis untuk mempermudah proses pencarian (Syafitri & Marlina, 2018). Dalam hal ini menunjukkan bahwa meskipun tidak selalu menghasilkan produk baru, akan tetapi layanan referensi tetap dapat menciptakan nilai pengetahuan yang dapat dimanfaatkan untuk kegiatan operasionalnya, yang mana indeks jurnal dapat digunakan pustakawan layanan referensi untuk membantu pemustaka mencari sumber referensi yang dibutuhkan, baik untuk pemenuhan tugas akademik maupun lain sebagainya.

3. Store

Dalam penciptaan buku sukanologi untuk layanan koleksi tentang bung karno, pengetahuan yang masih bersifat *tacit knowledge*, yaitu pengetahuan yang berasal dari wawasan pribadi dan hasil analisis literatur yang telah dilakukan oleh tiap anggota tim ditransformasikan menjadi *explicit knowledge* melalui pencatatan dalam kerangka pikir yang telah ditentukan. Evans, dalkir, bidian dalam tulisannya menyatakan bahwa *tacit knowledge* dapat disimpan dalam bentuk *models*, yang mana kerangka pikir menjadi salah satu dari bentuk *models* yang berfungsi sebagai alat untuk mengorganisasi dan mebagikan pengetahuan secara lebih efektif (Evans et al., 2015). Sistemasi penyimpanan diperkuat dengan penggunaan *g-drive*, di mana setiap anggota tim mengunggah tulisan yang telah dicatat pada kerangka berpikir melalui *g-drive*. Ketika setiap anggota tim mengunggah tulisan ke *g-drive*, *explicit knowledge* yang dihasilkan dapat diakses, dilihat dan dibagikan oleh sesama anggota tim, sehingga dapat memberikan koreksi atau sudut pandang tambahan.

Untuk layanan memorabilia, penyimpanan aset pengetahuan melalui pembuatan koleksi slider dan infografis dilakukan dengan pencatatan *tacit knowledge* diikuti oleh proses transformasi menjadi *explicit knowledge* dengan

mencatatnya pada *microsoft office* dan menyimpannya pada *g-drive* agar dapat diakses, dilihat dan dibagikan oleh anggota tim lainnya dan memudahkan dalam proses *editing*. Pada tahap ini, pengetahuan yang telah dihasilkan melalui infografis dan slider disimpan dengan metode *classifying* berdasarkan tema yang telah diidentifikasi sebelumnya, contohnya tema pertama tentang citra diri Sukarno, tema kedua tentang Sukarno pecinta seni, tanaman dan binatang, dst. Terkait akan hal ini, melakukan *classifying* memastikan bahwa penyimpanan dilakukan secara terstruktur, sehingga memudahkan pengambilan kembali informasi yang diperlukan (Evans et al., 2015). Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa penyimpanan koleksi yang telah dihasilkan dengan metode *classifying*, seperti halnya slider tersimpan berdasarkan tema yang telah dibuat, layanan memorabilia dapat mengurangi waktu pencarian disaat koleksi dibutuhkan dan meningkatkan efisiensi penggunaan koleksi tersebut.

Sementara itu, untuk layanan koleksi umum, layanan koleksi anak, layanan perpustakaan keliling dan bulk loan serta layanan referensi, setelah tahap identifikasi kebutuhan pengguna, proses penyimpanan aset pengetahuan yang berupa koleksi buku dilakukan dengan mengintegrasikan metode *classifying* dan *search and retrieval*. Berdasarkan pendapat Evans, Dalkir, dan Bidian, penyimpanan aset pengetahuan dapat dilakukan melalui metode *classifying* dan *search and retrieval*, yang mana metode ini memungkinkan pengetahuan disusun secara sistematis, sehingga dapat dengan mudah ditemukan dan dibagikan (Evans et al., 2015). Terkait akan pernyataan tersebut, pustakawan berperan dalam penataan koleksi buku dengan sistem klasifikasi *dewey decimal classification* (DDC) sehingga memudahkan pengelolaan dan pemanfaatan koleksi. Selain itu, pustakawan juga memfasilitasi pencarian dan pengambilan koleksi dengan menggunakan sistem pencarian berbasis komputer, yaitu *Online Public Access Catalog* (OPAC) yang dimiliki oleh Perpustakaan Proklamator Bung Karno. Sistem OPAC memungkinkan untuk pencarian koleksi buku berdasarkan metadata seperti nomor klasifikasi, judul, pengarang, atau kata kunci. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Murtopo, Haryadi, dan Fadilah bahwa *search and retrieval* menjadi media layanan yang memfasilitasi pengguna dalam memperoleh

informasi yang diperlukan, sebagai penghubung antara kebutuhan informasi pengguna dengan sumber daya yang tersedia, sehingga mempermudah akses dan pengambilan terhadap informasi yang dibutuhkan (Murtopo et al., 2022).

Untuk layanan informasi dan pengaduan, proses penyimpanan dilakukan dengan menggunakan metode *classifying*, yang mana pengaduan disimpan berdasarkan jenisnya dalam sistem komputer, seperti contoh pengaduan terkait sarana dan prasarana, dst. Pengklasifikasian ini memastikan penyimpanan dilakukan secara efektif, sehingga memudahkan pengambilan kembali informasi yang diperlukan (Evans et al., 2015). Sesuai dengan pernyataan tersebut, pengaduan yang disimpan dengan metode *classifying* dapat memudahkan pencarian bagi pegawai yang bekerja di layanan informasi dan pengaduan, sehingga dapat dengan mudah mengaksesnya kembali untuk kemudian dilakukan tindaklanjut. Selain itu, buku profil perpustakaan dan konten informasi yang dapat mencakup berbagai format, seperti dokumen teks, gambar, video yang telah diciptakan disimpan untuk keperluan internal maupun eksternal dengan memanfaatkan *cloud drive*. Dalam hal ini, informasi dapat dicari kembali menggunakan kata kunci, tag, judul buku atau judul konten. Setelah informasi ditemukan, file dapat diunduh dan digunakan kembali untuk mendukung kegiatan operasional perpustakaan.

Untuk koleksi buletin yang merupakan produk spesifik dari layanan berkala yang diciptakan oleh tim redaksi, proses transformasi dari *tacit knowledge* menjadi *explicit knowledge* diawali dengan pencatatan informasi. Pencatatan ini dilakukan menggunakan template yang dirancang untuk setiap isi dari buletin, sesuai dengan tajuk yang telah ditetapkan. Template ini tidak hanya berfungsi sebagai pedoman penulisan tetapi juga memastikan keseragaman dalam setiap edisi buletin. Dalam hal ini, penulis, baik dari pihak internal seperti pustakawan, maupun dari pihak eksternal seperti peserta dari luar organisasi yang mengikuti kompetisi penulisan buletin, diarahkan untuk menggunakan template tersebut yang berfungsi sebagai panduan dalam menyusun tulisan yang akan dimasukkan ke dalam buletin. Pernyataan ini sejalan dengan pendapat Evans, Dalkir, dan Bidian yang menyebutkan bahwa pengadopsian template dalam proses

penyimpanan memungkinkan aset pengetahuan dapat dikelola dan diakses dengan lebih mudah (Evans et al., 2015). Dari pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa penggunaan template tidak hanya membantu dalam menyusun konten buletin sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, tetapi juga mempermudah tim redaksi dalam proses pengelolaan, *editing*, dan mengaksesnya kapan pun ketika konten informasi untuk buletin tersebut dibutuhkan kembali.

4. *Share*

Proses penyebaran aset pengetahuan yang telah diambil dari memori organisasi, secara umum, seluruh layanan perpustakaan melakukan penyebaran yang serupa, yakni dengan menyebarkan aset pengetahuan dalam bentuk cetak yang dilayankan secara langsung pada masing-masing layanan dan bentuk digital disebarikan melalui aplikasi atau website perpustakaan. Namun, perbedaan terlihat dalam metode penyebaran yang diterapkan oleh masing-masing layanan untuk meningkatkan pemahaman dan keterlibatan *stake holder* terkait. Dalam konteks koleksi tentang Bung Karno, penyebaran buku sukarnologi yang merupakan produk spesifikasi jenis layanan dilakukan melalui sosialisasi yang bertujuan menyebarkan pemikiran Bung Karno kepada peserta sosialisasi, seperti mahasiswa, guru sejarah, dan lainnya. Melalui metode ini, tidak hanya memperluas pemahaman peserta, tetapi juga membangun *communities of practices* sebagai wadah atau tempat untuk berdiskusi secara mendalam mengenai warisan pemikiran Bung Karno. Kalarensi Naibaho menekankan bahwa *communities of practices* mendorong pembelajaran bersama, yang mana para anggota berinteraksi, berbagi pengalaman, dan bertukar informasi untuk memperkaya pengetahuann (Naibaho, 2015). Dari pernyataan tersebut, sosialisasi buku sukarnologi tidak hanya menjadi cara untuk menyampaikan informasi, tetapi juga membangun *communities of practice*, di mana peserta yang tergabung dalam kegiatan sosialisasi buku sukarnologi melakukan interaksi dan pembelajaran bersama dengan narasumber secara langsung, hal ini menunjukkan bagaimana penyebaran buku dapat menjadi sarana untuk melestarikan wawasan intelektual tentang kebangkarnoan.

Dalam upaya mendukung penyebaran pengetahuan, layanan koleksi tentang bung karno memanfaatkan berbagai sarana dan prasarana yang tersedia. Sarana yang tersedia seperti teknologi dan infrastruktur digital, yang diwujudkan melalui platform online seperti aplikasi iSukarno. Selain itu pemanfaatan prasarana, seperti ruang baca, ruang komputer, dan auditorium digunakan dengan sangat baik. Dalam penyebaran aset pengetahuan, pegawai layanan koleksi tentang bung karno menunjukkan perilaku yang baik, seperti tutur kata, keramahan, sopan santun kepada pemustaka. Disisi lain, saat pemustaka membutuhkan literatur terkait kebangkarnoan, pegawai sigap dalam membantu menemukan literatur yang dibutuhkan. Hal tersebut berkaitan dengan waktu pelayanan, dimana pegawai bergerak cepat dalam membantu pemustaka menemukan literatur yang dibutuhkan. Kegiatan sosialisasi dan penyebaran buku bentuk cetak maupun digital, seluruhnya dilaksanakan secara gratis tanpa dikenakan biaya apapun.



Gambar 4.3.2.5 Sosialisasi Buku Sukarnologi

(Sumber: Website Perpustakaan Proklamator Bung Karno, 2024)

Sementara itu, koleksi infografis dan slider yang termasuk produk spesifikasi pada layanan memorabilia disebarluaskan dengan cara ditampilkan di area layanan koleksi memorabilia dan melalui aplikasi iSukarno, penyebaran ini juga dilakukan melalui kegiatan pemanduan secara gratis, yang mana pustakawan memiliki andil sebagai fasilitator dalam proses berbagi pengetahuan kepada pengguna layanan memorabilia. Dalam hal ini, penyebaran pengetahuan melalui kegiatan pemanduan memerlukan peran dari pustakawan sebagai fasilitator. Sebagaimana dijelaskan oleh Junaidi, untuk memastikan pengunjung mendapatkan pengalaman yang maksimal, pemandu (*guide*) yang ditugaskan

harus memiliki pengetahuan mendalam mengenai koleksi yang ada (Junaid, 2017).

Sejalan dengan hal itu, dalam menyampaikan aset pengetahuan melalui kegiatan pemanduan, pegawai menekankan sikap yang baik, ramah, sopan, dan tutur kata yang baik untuk memberikan penjelasan secara cepat dan tepat sesuai kebutuhan pemustaka. Penyebaran yang dilakukan pada layanan memorabilia sejalan dengan pemanfaatan sarana dan prasarana. Layanan koleksi memorabilia memanfaatkan sarana yang tersedia seperti teknologi dan infrastruktur digital, seperti komputer untuk mengakses aplikasi iSukarno. Selain itu, juga menyediakan prasarana, seperti ruang pameran, ruang komputer, dan lain sebagainya.



Gambar 4.3.2.6 Pemanduan

(Sumber: Website Perpustakaan Proklamator Bung Karno, 2024)

Penyebaran aset pengetahuan dalam bentuk koleksi buku pada layanan koleksi umum dilakukan dengan cara dilayankan secara langsung dan untuk bentuk digital, karena belum memiliki akses untuk *e-book* maka dapat diakses melalui iPusnas. Penyebaran juga dilakukan melalui layanan pinjam antar, yang mana pemustaka dapat memesan buku dari rumah secara gratis. Selain itu, penyebaran koleksi juga dilakukan melalui kegiatan inklusi sosial, yang mana program tersebut menggunakan koleksi buku dari layanan umum sesuai dengan tema kegiatan yang sedang berlangsung dengan disampaikan oleh para ahli di bidang terkait, dapat dikategorikan sebagai workshop. Workshop melibatkan

pengajaran atau pelatihan kepada para peserta mengenai teori, serta memberikan kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan fasilitator atau instruktur yang membimbing dalam praktik di bidang tertentu (Muslih & Marbun, 2020).

Penyebaran yang dilakukan sejalan dengan pemanfaatan sarana dan prasarana yang tersedia. Layanan koleksi umum memanfaatkan sarana yang tersedia seperti infrastruktur digital. Selain itu, juga menyediakan prasarana, seperti ruang baca, ruang komputer, ruang auditorium dan lain sebagainya. Sejalan dengan hal tersebut, pustakawan berperilaku ramah dan sigap dalam membantu pemustaka, terutama ketika pemustaka mengalami kesulitan dalam menemukan koleksi. Pustakawan juga mengajarkan cara menggunakan OPAC, sehingga pencarian buku menjadi lebih mudah. Kompetensi yang dimiliki yaitu kemampuan dalam menggunakan sistem informasi perpustakaan, untuk memudahkan dalam menelusuri koleksi yang dibutuhkan. Dalam hal ini, prosedur yang ada di layanan koleksi umum mengarah pada penerapan standar operasional prosedur (SOP), yang mana SOP memastikan bahwa setiap proses pelayanan telah terstandarisasi, sehingga mampu meningkatkan kecepatan waktu pelayanan.



Gambar 4.3.2.7 Inklusi sosial

(Dokumentasi Pegawai, 2024)

Untuk layanan anak, penyebaran aset pengetahuan dalam bentuk koleksi buku dilakukan dengan cara dilayankan secara langsung pada layanan koleksi anak. Sedangkan, untuk bentuk digital karena belum memiliki akses untuk *e-book* maka dapat diakses melalui iPusnas. Sementara itu, metode berbagi pengetahuan lainnya dilakukan melalui kegiatan *read aloud*. Metode ini melibatkan membaca dengan suara keras dan jelas, dengan pengucapan dan intonasi yang tepat,

sehingga dapat menarik perhatian siswa untuk lebih fokus mendengarkan serta dapat menumbuhkan minat terhadap kegiatan membaca (Eko Priyantini & Yusuf, 2020). Sesuai dengan pernyataan tersebut, *read aloud* sebagai salah satu metode penyebaran aset pengetahuan pada layanan koleksi anak dirancang untuk meningkatkan kemampuan membaca bagi pemustaka, khususnya anak-anak. Selain itu, penyebaran koleksi pada layanan anak juga dilakukan melalui kegiatan literasi anak yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan yang dimiliki. Dalam hal ini, pustakawan dan ahli terkait membantu anak-anak mengembangkan keterampilan sesuai dengan tema kegiatan literasi yang diadakan.

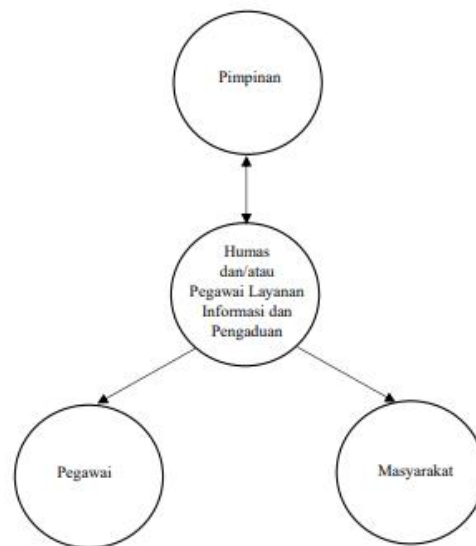
Pemanfaatan sarana dan prasarana seperti halnya komputer, televisi, proyektor telah digunakan secara maksimal untuk melaksanakan kegiatan penyebaran aset pengetahuan di layanan koleksi anak. Melalui proses penyebaran aset pengetahuan, pustakawan membimbing anak-anak menggunakan OPAC dan membantu menemukan koleksi yang dibutuhkan, hal ini sejalan dengan kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan, yaitu memiliki pemahaman mendalam terhadap koleksi buku yang ada dan memiliki kesabaran, mengingat tantangan yang dihadapi dalam berinteraksi dengan anak-anak, yang memiliki perilaku beragam. Untuk memastikan setiap aspek layanan berjalan lancar, penerapan standar operasional prosedur (SOP) pada layanan koleksi anak dapat menjamin setiap proses yang dilakukan telah distandarisasi, mulai dari pencarian buku, sirkulasi, hingga kegiatan yang dilaksanakan, sehingga waktu pelayanan menjadi lebih cepat.



Gambar 4.3.2.8 *Read aloud* dan literasi anak

(Dokumentasi Pegawai, 2024)

Berbeda dengan layanan lainnya, layanan informasi dan pengaduan tidak hanya melakukan penyebaran aset pengetahuan berupa buku profil “Lebih Dekat dengan Perpustakaan Proklamator Bung Karno”, akan tetapi juga mencakup pengolahan informasi mengenai pengaduan yang diterima. Informasi ini akan disampaikan kepada pihak terkait melalui komunikasi internal, yang mana hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pengaduan sedang dalam proses penanganan. Dalam hal ini, penerapan sosiogram yang menggambarkan hubungan atau interaksi antara individu dalam suatu kelompok, sekaligus memperlihatkan pola hubungan sosial antar individu di dalamnya (Trikeyani, 2019). Dari pernyataan tersebut dapat dihubungkan bahwa sosiogram mampu menjadi alat untuk menganalisis alur komunikasi pada *case* penanganan pengaduan di layanan informasi dan pengaduan yang terjadi antara berbagai pihak yang terlibat, baik internal maupun eksternal.



Gambar 4.3.2.9 Penanganan pengaduan

(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2024)

Sosiogram yang disajikan menggambarkan alur komunikasi dalam proses penanganan pengaduan. Dalam hal ini, humas dan/atau pegawai layanan informasi dan pengaduan berperan sebagai pengelola utama aliran informasi pengaduan, yang mana humas dan/atau pegawai layanan informasi dan pengaduan menerima pengaduan awal dan memformalkan pengaduan melalui formulir

pengaduan. Setelah itu, pengaduan akan disampaikan kepada pimpinan untuk mendapatkan arahan atau keputusan yang bisa disebut dengan disposisi. Annisa Fajriyah dalam tulisannya menjelaskan bahwa manajemen informasi dan pengetahuan secara tidak langsung menjadi landasan utama bagi seorang pemimpin dalam organisasi untuk mengambil keputusan dan mengelola organisasinya, yang mana berkontribusi pada terciptanya suatu keputusan (Fajriyah, 2021). Disposisi ini memberikan panduan bagi humas dan/atau pegawai layanan informasi dan pengaduan untuk mengambil tindakan lebih lanjut. Setelah menerima disposisi, humas atau pegawai layanan akan menyosialisasikan kebijakan atau keputusan tersebut kepada pegawai terkait dan masyarakat/individu yang mengirimkan pengaduan.

Kemampuan komunikasi yang baik oleh pegawai pada layanan informasi dan pengaduan dengan pihak terkait mendukung penyampaian informasi terkait pengaduan dapat tersampaikan secara jelas. Selain itu, konten-konten yang bersifat informatif disebarluaskan melalui media sosial bisa berupa instagram dan facebook milik perpustakaan untuk menjangkau lebih banyak pengguna. Pemanfaatan sarana dan prasarana terlihat dalam proses penyebaran yang dilakukan, dimana penggunaan meja layanan yang dilengkapi perangkat teknologi digunakan secara maksimal. Sejalan dengan hal tersebut, standar operasional prosedur (SOP) digunakan sebagai panduan bagi pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka dan memastikan bahwa setiap pengaduan ditangani sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.

Sementara itu, layanan perpustakaan keliling dan bulk loan, yang berfokus pada kegiatan *outdoor*, membagikan koleksi buku yang telah disiapkan menggunakan mobil keliling secara gratis ke sekolah-sekolah pengaju permohonan layanan. Untuk bulk loan, koleksi dikirim sesuai dengan kebutuhan lembaga yang meminjam. Terkait akan hal ini, kompetensi pelaksana yang dimiliki, yaitu kemampuan komunikasi yang baik kepada pengguna layanan perpustakaan keliling dan bulk loan. Layanan ini juga berkolaborasi dengan sekolah untuk menyebarkan informasi mengenai perpustakaan melalui kegiatan *talk show*. Layanan perpustakaan keliling dan bulk loan berkomitmen untuk

menerapkan standar operasional prosedur (SOP) dalam setiap tindakan yang diambil. Proses ini dimulai dari persiapan buku, pengorganisasian, distribusi layanan, melakukan pelayanan hingga evaluasi pasca-pelayanan, dengan mengikuti prosedur yang berlaku proses pelayanan dapat berlangsung secara teratur, yang berdampak pada waktu pelayanan yang diberikan.



Gambar 4.3.2.10 Penyebaran koleksi melalui layanan perpustakaan keliling dan bulk loan
(Sumber: Dokumentasi Pegawai, 2024)

Penyebaran pengetahuan yang dikemas melalui koleksi buletin, dilakukan dengan mengirimkan pada dinas perpustakaan, sekolah, dan perguruan tinggi dan juga dibagikan secara langsung kepada masyarakat umum selama acara pameran atau kegiatan yang dilaksanakan oleh perpustakaan. Selain itu, koleksi buletin tercetak disebarkan secara langsung pada layanan koleksi berkala sedangkan bentuk digital melalui aplikasi iSukarno dan *google play book*, hal ini untuk memastikan bahwa akses koleksi dapat dari mana saja dan kapan saja, pengguna yang ingin membacanya tidak harus membeli buletin tersebut, karena dapat diakses secara gratis.

Dalam upaya mendukung penyebaran pengetahuan yang terkandung dalam buletin, tim memanfaatkan berbagai sarana dan prasarana yang tersedia. Sarana yang tersedia seperti teknologi dan infrastruktur digital, yang diwujudkan melalui platform online seperti aplikasi iSukarno dan *google play book*. Selain itu pemanfaatan prasarana, seperti ruang koleksi berkala dan lain sebagainya. Dalam

proses penyebaran ini, perilaku pelaksana ditunjukkan setiap kali berinteraksi dengan pemustaka, memberi respon terhadap kebutuhan pemustaka untuk memastikan bahwa waktu pelayanan berjalan dengan cepat.

Sebagai langkah yang diambil dalam penyebaran koleksi referensi, pemanfaatan media sosial perpustakaan sebagai penyebaran koleksi-koleksi yang ada di layanan referensi, untuk menarik minat pemustaka, terhadap koleksi referensi yang tersedia. Tahap ini juga mencakup penyebaran koleksi secara langsung melalui layanan koleksi referensi, yang dapat dimanfaatkan secara gratis oleh pemustaka, baik yang berkunjung secara individu maupun berkelompok yang didukung dengan sarana dan prasarana, seperti meja baca dan komputer, memfasilitasi pemustaka dalam mengakses dan menggunakan koleksi yang tersedia. Sejalan dengan hal tersebut, perilaku pelaksana menjadi sorotan di mana pustakawan berperan dalam memberikan informasi kepada pemustaka, dan merespon secara cepat kebutuhan pemustaka, Selain itu, layanan koleksi referensi menerapkan standar operasional prosedur (SOP) untuk memastikan pelayanan berjalan dengan cepat. Untuk penyebaran indeks jurnal dilakukan melalui pembimbingan oleh pustakawan kepada pemustaka yang datang ke layanan koleksi referensi untuk keperluan pencarian sumber referensi yang sesuai dengan kebutuhan.

5. Use

Penggunaan pengetahuan yang sebelumnya telah dibagikan melalui berbagai metode yang digunakan, dengan pengetahuan yang tersedia, pemustaka dapat mendalami materi yang dibutuhkan, memperkaya pemahaman, dan mendukung baik untuk keperluan akademik, penggunaan pribadi maupun keterampilan yang dimiliki. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti didapati bahwa penggunaan koleksi buku sukarnologi oleh pemustaka, terutama mahasiswa dan peneliti, sebagai sumber referensi untuk penelitian. Koleksi ini sering dicantumkan di daftar pustaka, yang menunjukkan relevansi koleksi dalam mendukung kegiatan akademik. Penggunaan koleksi juga didukung oleh metode *storytelling* oleh pustakawan. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Dessy Wardiah yang mana selama proses *storytelling*, pengetahuan yang disampaikan

oleh pencerita akan diserap oleh audiens, dalam hal ini *storytelling* merupakan salah satu metode yang efektif untuk mengembangkan berbagai aspek, seperti kognitif (pengetahuan), afektif (perasaan), sosial, dan konatif (penghayatan) (Wardiah, 2016). Sesuai dengan pernyataan yang telah dituliskan, diketahui bahwa metode *storytelling* oleh pustakawan di layanan koleksi tentang bung karno dilakukan dalam penyampaian wawasan terkait kebungkarnoan dalam koleksi buku sukarnologi, di mana hal ini mampu memberikan pemahaman yang lebih baik bagi pemustaka yang memiliki kepentingan atau membutuhkan informasi terkait literatur tersebut.

Sementara itu, koleksi dalam bentuk infografis dan slider digunakan bagi pemustaka yang tidak dapat mengikuti pemanduan langsung, infografis dan slider memberikan gambaran singkat dan spesifik tentang tokoh Bung Karno dan koleksi yang ada di layanan memorabilia. Penggunaan koleksi ini juga melibatkan pihak internal, di mana koleksi infografis dan slider dijadikan sebagai materi dalam kegiatan pemanduan. Dalam kegiatan pemanduan, pemandu juga melibatkan metode *storytelling*. Hal ini sejalan dengan pernyataan Pitaya dan Ghifari bahwa kegiatan pemanduan pada dasarnya adalah sebuah bentuk *storytelling*, di mana pemandu tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga menyusun narasi yang menarik kepada wisatawan (Pitaya & Ghifari Yuristiadhi Masyhari Makasi, 2022). Dengan begitu, metode *storytelling* dalam kegiatan pemanduan sangat efektif untuk menghidupkan koleksi layanan memorabilia, terutama untuk koleksi berupa peninggalan barang-barang milik Bung Karno.

Untuk penggunaan aset pengetahuan berupa koleksi buku di layanan koleksi umum, tidak hanya digunakan untuk kebutuhan akademik dan kebutuhan dari masing-masing individu saja, melainkan juga digunakan dalam kegiatan pelatihan yang termasuk dalam program inklusi sosial. Pada kegiatan ini, peserta menggunakan pengetahuan dari koleksi buku sebagai bahan pelatihan, yang disampaikan oleh para ahli sesuai bidang terkait. Demikian pula, di layanan koleksi anak, buku-buku koleksi anak mendukung berbagai kegiatan pendidikan, seperti membantu anak menyelesaikan tugas sekolah. Selain itu, kegiatan *read aloud* turut berkontribusi dalam meningkatkan kemampuan membaca anak. Bagi

anak-anak yang mengikuti kegiatan literasi, koleksi buku juga berfungsi untuk mengembangkan keterampilan, melalui bimbingan dari pustakawan layanan anak dan ahli di bidang terkait. Penggunaan pengetahuan ini juga didukung dengan adanya tutorial yang diberikan oleh pustakawan maupun para ahli dalam kegiatan inklusi sosial maupun literasi anak yang tengah diadakan. Dalam penelitian Evans, Dalkir, dan Bidian menjelaskan bahwa tutorial merupakan salah satu aktivitas yang mendukung dalam tahap penggunaan pengetahuan (Evans et al., 2015). Selain itu, dalam tulisan Nafisah, Fathihatus Sholihah, M. Risal, Muhajir, dan Nasir menjelaskan bahwa tutorial adalah teknik pengajaran yang dilakukan melalui bimbingan, arahan, dan bantuan secara individu atau dalam kelompok yang bertujuan untuk membantu agar lebih mudah memahami materi yang dipelajari, dengan memberikan pengalaman belajar yang lebih mendalam (Nafisah et al., 2024).

Tahapan *use* dalam layanan informasi dan pengaduan mencakup berbagai cara pemustaka menggunakan sumber daya dan layanan yang tersedia untuk memenuhi kebutuhannya. Pertama, pemustaka menggunakan koleksi buku profil perpustakaan sebagai sumber data riset dan referensi akademik. Kedua, konten media sosial juga menjadi sarana informatif bagi pemustaka untuk memperoleh informasi terkini dari perpustakaan. Ketiga, setelah menerima disposisi, humas dan/atau pegawai layanan informasi dan pengaduan akan menggunakannya untuk mensosialisasikan kebijakan atau keputusan dari aduan tersebut kepada pegawai terkait serta masyarakat atau individu yang mengirimkan pengaduan.

Terdapat perbedaan antara layanan perpustakaan keliling dan *bulk loan* dalam penggunaan aset pengetahuan. Layanan perpustakaan keliling menawarkan akses langsung kepada siswa untuk menggunakan koleksi buku, di mana proses ini dilakukan dengan adanya keberadaan oleh pustakawan. Siswa diberi kesempatan untuk memilih buku yang ingin dibaca atau bisa melalui rekomendasi pustakawan untuk nantinya pengetahuan yang didapat digunakan untuk mereview buku, dengan tujuan meningkatkan minat baca. Pustakawan bekerja sama dengan guru pada masing-masing sekolah yang dikunjungi untuk memastikan bahwa koleksi buku digunakan secara optimal.



Gambar 4.3.2.11 Penggunaan koleksi buku dengan melakukan review melalui layanan perpustakaan keliling
(Sumber: Dokumentasi Pegawai, 2024)

Sementara itu, layanan *bulk loan* merupakan layanan di mana koleksi buku dipinjam oleh lembaga pendidikan yang dijalankan oleh pelaksana layanan tanpa keterlibatan pustakawan perpustakaan proklamator bung karno secara langsung. Penggunaan koleksi pada layanan *bulk loan* bertujuan pada dukungan terhadap kegiatan akademik di masing-masing lembaga yang melakukan peminjaman. Untuk memastikan efektivitas peminjaman ini, monitoring dilakukan oleh pustakawan di layanan perpustakaan keliling dan *bulk loan* secara berkala untuk mengevaluasi penggunaan koleksi yang dipinjamkan. Hal ini sejalan dengan pernyataan bahwa kerja sama yang dilakukan antara dua perpustakaan dalam penggunaan layanan *bulk loan* secara teknis mencakup pengawasan berkala untuk memantau kondisi buku yang dipinjam, menilai kebermanfaatnya, serta mendiskusikan kesesuaian koleksi dengan kebutuhan informasi pemustaka (Lestari et al., 2023). Terkait dengan pernyataan tersebut, pustakawan pada layanan perpustakaan keliling dan *bulk loan* mengadakan kegiatan monitoring secara berkala kepada lembaga yang tengah melakukan kerjasama, hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa koleksi yang tengah dipinjamkan sesuai dengan kebutuhan informasi oleh lembaga peminjam. Dalam kegiatan monitoring ini, layanan perpustakaan keliling dan *bulk loan* dapat memastikan

bahwa perlu atau tidaknya menambah koleksi sesuai dengan permintaan dari lembaga peminjam.



Gambar 4.3.2.12 Monitoring penggunaan koleksi layanan *bulk loan*
(Sumber: Dokumentasi Pegawai, 2024)

Salah satu dari produk spesifikasi layanan berkala adalah buletin yang diciptakan oleh tim redaksi, buletin digunakan sebagai sumber referensi untuk penelitian, terutama artikel opini yang ditulis oleh Pustakawan Perpustakaan Proklamator Bung Karno yang berkaitan tentang ilmu perpustakaan. Dalam hal ini, koleksi buletin sering dicantumkan dalam daftar pustaka hasil penelitian. Buletin tidak hanya digunakan sebagai sumber referensi, melainkan sebagai sumber untuk menambah wawasan pembaca mengenai pemikiran Bung Karno yang diangkat melalui informasi yang tengah ramai diperbincangkan. Seperti halnya, dalam menyambut pemilihan umum presiden indonesia 2024, tajuk utama buletin yang diangkat bertema berdaulat dalam politik, diketahui bahwa istilah ini adalah bagian dari Trisakti Bung Karno dalam pidato berjudul *Vivere Pericoloso* pada tahun 1964.

Pada layanan referensi, penggunaan koleksi referensi oleh pemustaka untuk keperluan seperti tugas penelitian, tugas sekolah, atau latihan-latihan soal dalam menghadapi tes, seperti halnya tes CPNS, dan lain sebagainya. Untuk memaksimalkan penggunaan pengetahuan pada layanan referensi, pustakawan

memberikan pelatihan berupa tutorial pencarian informasi kepada pemustaka. Achmad Nizam Rifqi dalam tulisannya menyatakan bahwa pelatihan tentang pemanfaatan sumber informasi perlu dirancang dengan baik, hal ini perlu dilakukan karena pelatihan tersebut bertujuan untuk memberikan pengetahuan sekaligus keterampilan dalam mengakses berbagai sumber informasi dengan beragam teknik (Rifqi, 2021).

Dalam hal ini pemustaka diajarkan cara dalam pencarian informasi menggunakan indeks jurnal dan akses *e-resource* milik perpustakaan nasional. Melalui tulisan Nafisah, Fathihatus Sholihah, M. Risal, Muhajir, dan Nasir menjelaskan bahwa tutorial adalah teknik pengajaran yang dilakukan melalui bimbingan, arahan, dan bantuan secara individu atau dalam kelompok yang bertujuan untuk membantu agar lebih mudah memahami materi yang dipelajari, dengan memberikan pengalaman belajar yang lebih mendalam (Nafisah et al., 2024). Dari pernyataan di atas, dapat dipahami bahwa pemberian tutorial berupa pencarian informasi melalui indeks jurnal dan akses *e-resources* menjadi suatu aktivitas untuk meningkatkan pemahaman pemustaka dengan memberikan arahan, bimbingan, dan pengalaman belajar yang mendalam, baik secara individu maupun kelompok. Hal ini mencerminkan upaya untuk memaksimalkan potensi pengetahuan yang tersedia melalui pustakawan yang bertugas di layanan referensi untuk memenuhi kebutuhan pemustaka secara optimal.

6. *Learn*

Aset pengetahuan yang telah dibagikan dan digunakan sebelumnya bisa menjadi dasar untuk menciptakan pengetahuan baru dan memperbaiki yang sudah ada, yang mana proses pembelajaran ini bisa berupa satu putaran (*single loop learning*), yang mengindikasikan bahwa perbaikan dilakukan secara bertahap, atau putaran ganda (*double loop learning*), yang memerlukan tinjauan pengetahuan kembali (Dalkir, 2023).

Pada layanan koleksi tentang bung karno, penggunaan buku sukarnologi sebagai referensi oleh pemustaka yang telah menyelesaikan karya tulis sebagai contoh dari *single loop learning*. Pemustaka memperoleh wawasan baru dari pengetahuan yang sudah ada di dalam buku sukarnologi, yang kemudian

dimanfaatkan untuk mendukung penelitian yang dilakukan, tanpa merombak kerangka pemikiran dari pengetahuan yang sudah ada.

Tahap pembelajaran pada layanan memorabilia, terjadi ketika pemustaka bertanya mengenai asal sumber informasi yang digunakan dalam infografis dan slider kepada pustakawan layanan memorabilia. Dari situlah kemudian pustakawan akan mengarahkan ke layanan koleksi tentang bung karno, karena memang sumber referensi yang digunakan merupakan koleksi dari layanan koleksi tentang bung karno, pustakawan mendampingi dalam menjelajahi sumber-sumber informasi yang digunakan lebih lanjut. *Single loop learning* tercermin karena pemustaka kembali ke sumber utama untuk memperdalam atau memperkuat pemahaman yang sudah ada tanpa mengubah isi dari koleksi yang sudah ada.

Untuk layanan koleksi umum, pembelajaran terjadi ketika pemustaka yang telah berpartisipasi dalam kegiatan inklusi sosial kembali ke perpustakaan, khususnya pada layanan koleksi umum untuk mencari buku yang membahas tema secara lebih mendalam terkait dengan kegiatan yang pernah diikuti. Layanan koleksi umum berperan penting dalam mendukung proses pembelajaran dengan menyediakan akses ke buku-buku yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Dengan mencari informasi lebih lanjut melalui koleksi fisik, pemustaka dapat memperkuat pengetahuan yang telah diperoleh dari tahap sebelumnya, yang mana hal ini mencerminkan penerapan *single loop learning*.

Layanan koleksi umum dan layanan koleksi anak memiliki peran penting dalam mendukung proses pembelajaran pemustaka melalui pendekatan *single loop learning*. Pemustaka yang telah mengikuti kegiatan inklusi sosial, kembali ke perpustakaan untuk memperdalam pemahaman dengan mencari buku-buku di layanan koleksi umum yang terkait dengan tema kegiatan yang pernah diikuti. Begitu pula, anak-anak yang telah berpartisipasi dalam kegiatan literasi anak kembali ke layanan anak untuk menemukan buku yang membahas tema-tema serupa secara lebih mendalam, untuk digunakan sebagai bekal persiapan perlombaan. Dengan mencari informasi lebih lanjut melalui koleksi yang lebih mendalam, pemustaka dapat memperkuat pengetahuan yang telah diperoleh dari

tahap sebelumnya, yang mana hal ini mencerminkan dari penerapan *single loop learning*.

Pembelajaran yang dilakukan pada layanan informasi dan pengaduan berlangsung melalui umpan balik yang diberikan pegawai kepada pengadu. Proses ini bersifat bertahap, di mana setiap langkah yang diambil untuk penanganan laporan pengaduan akan dicatat dan dijadikan sebagai acuan dalam menangani pengaduan serupa di masa mendatang. Penerapan *single loop learning* terlihat ketika pencarian solusi dan perbaikan untuk penanganan pengaduan lebih diutamakan, tanpa harus mengubah kebijakan yang ada.

Dalam konteks layanan perpustakaan keliling dan *bulk loan*, siswa terlibat dalam pembelajaran melalui kegiatan *storytelling* bersama pustakawan. Sementara itu, hasil monitoring yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat permintaan dari siswa untuk menambah koleksi tertentu. Pembelajaran yang terjadi tidak hanya pada pemustaka, tetapi juga pada pengelola perpustakaan yang melakukan pembelajaran tentang aspek-aspek pengelolaan perpustakaan. Prinsip *single loop learning* diterapkan ketika layanan perpustakaan keliling dan *bulk loan* mendukung pemustaka untuk melanjutkan pembelajaran dan memperdalam pengetahuan, dengan tetap merujuk pada koleksi yang ada di perpustakaan.

Sementara itu, tahap pembelajaran pada layanan berkala terjadi ketika pembaca buletin mendapatkan wawasan baru dan melakukan pembelajaran lebih mendalam tentang bagaimana pemikiran Bung Karno dapat dihubungkan dengan kondisi saat ini berdasarkan tajuk yang diangkat. Situasi ini menunjukkan penerapan *single loop learning* yang mana pembaca menyerap informasi yang disajikan di buletin tentang pemikiran Bung Karno dan menggunakannya untuk memperdalam wawasan, tanpa merubah isi atau sudut pandang dari buletin itu sendiri.

Pembelajaran yang terjadi pada layanan referensi, pemustaka belajar memahami cara menggunakan indeks jurnal dan *e-resource* berdasarkan panduan yang diberikan oleh pustakawan. Pemustaka yang telah mendapatkan panduan, mengulang penggunaan panduan tersebut untuk memperdalam pemahaman menemukan sumber-sumber yang sesuai dengan kebutuhannya. Pembelajaran

yang terjadi adalah penerapan langsung dari pengetahuan yang diperoleh, yang secara bertahap meningkatkan keterampilan pemustaka dalam menggunakan indeks jurnal dan *e-resource* sebagai penerapan dari *single loop learning*.

7. *Improve*

Pada tahap *improve* dalam *knowledge management cycle*, dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan langkah yang serupa, yaitu dengan mengumpulkan dan menganalisis ulasan serta masukan dari pemustaka. Ulasan tersebut berfungsi sebagai bahan evaluasi untuk mengidentifikasi kekurangan atau aspek yang memerlukan perbaikan pada setiap layanan publik utama perpustakaan proklamator bung karno yang diteliti pada penelitian ini. Hal ini diperjelas melalui tulisan Fitriani Latief dan Nirwana Ayustira bahwa ulasan yang diberikan oleh pelanggan merupakan sebuah sarana yang memungkinkan pelanggan tersebut memberikan komentar dan pandangan terhadap suatu produk atau bisa juga layanan jasa yang telah digunakan (Latief & Ayustira, 2020). Dari pernyataan tersebut, diketahui bahwa dari ulasan atau review yang diberikan oleh pemustaka, setiap layanan publik utama di perpustakaan proklamator bung karno dapat melakukan perbaikan baik itu terkait dengan kecepatan pelayanan, produk spesifikasi jenis layanan, dan lain sebagainya di mana melalui proses ini, kualitas layanan dapat ditingkatkan.

Tahap *improve* yang dilakukan oleh layanan koleksi tentang Bung Karno dilakukan dengan mengumpulkan tanggapan dari pembaca yang telah menggunakan buku sukarnologi. Tanggapan ini diperoleh melalui survei dan diskusi yang telah dilakukan. Analisis dilakukan untuk memperbaiki proses penulisan serta perencanaan proyek penulisan sukarnologi di masa depan, yang mana hasil analisis tersebut kemudian disimpan menjadi referensi untuk perbaikan berkelanjutan, sehingga pembaruan buku di masa mendatang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka. Sementara itu, guna melakukan pembaharuan pada tema yang digunakan untuk koleksi infografis dan slider setiap enam bulan sekali, layanan memorabilia mengumpulkan ulasan pemustaka melalui interaksi langsung, kotak saran, nomor hotline, dan media sosial.

Pada tahap *improve*, beberapa layanan seperti layanan koleksi umum, koleksi anak, perpustakaan keliling *bulk loan*, dan layanan referensi menerapkan langkah serupa dengan mengumpulkan ulasan dan masukan dari pemustaka melalui kotak saran yang tersedia. Mengingat bahwa aset pengetahuan utama layanan ini adalah koleksi buku, setiap layanan juga melakukan pencatatan harian untuk memantau buku-buku yang paling sering dipinjam dan digunakan oleh pemustaka, sebagai bekal dalam melakukan pengembangan koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Sementara itu, untuk layanan berkala, tahap *improve* dilakukan dengan mengumpulkan ulasan dan masukan pemustaka melalui kotak saran yang tersedia, serta mencatat koleksi yang dipinjam sebagai bahan untuk pengembangan koleksi. Selain itu, perbaikan juga dilakukan pada koleksi buletin yang diterbitkan, di mana umpan balik dari pembaca dikumpulkan untuk menyempurnakan edisi buletin selanjutnya.

Tahap *improve* dilakukan oleh layanan informasi dan pengaduan berbeda dengan layanan lainnya, pada layanan informasi dan pengaduan melakukan peninjauan terhadap setiap penanganan pengaduan yang sudah dilakukan. Evaluasi ini meliputi penilaian terhadap ketepatan langkah yang diambil dan tingkat kepuasan pengadu terhadap penyelesaian masalah yang dilakukan. Seluruh hasil evaluasi dan perbaikan ini dicatat secara rinci pada sistem komputer sebagai bahan untuk peningkatan dalam penanganan pengaduan di masa mendatang. Setelah evaluasi selesai, hasil perbaikan disosialisasikan kepada seluruh pihak terkait, memastikan bahwa seluruhnya dapat memahami langkah-langkah perbaikan dan solusi yang diambil.

Melalui kegiatan *focus group discussion* kekurangan yang ada akan disampaikan oleh para peserta baik pegawai perpustakaan ataupun pemustaka dengan disertai pemberian masukan, yang kemudian dipertimbangkan untuk perbaikan lebih lanjut. Setiap kelompok kerja di perpustakaan juga mempresentasikan kinerja dan saling memberi respons antar kelompok kerja. Pernyataan ini sesuai dengan tulisan Achmad Rizal H. Bisjoe bahwa *focus group discussion* adalah metode diskusi terarah terkait topik atau masalah tertentu, yang mana dalam diskusi ini, peserta saling berbagi pendapat dan merespons satu sama

lain, sehingga interaksi antar peserta menjadi ciri khas utama pada *focus group discussion* (Bisjoe, 2018). Sesuai dengan tulisan tersebut, *focus group discussion* yang dilakukan oleh perpustakaan proklamator bung karno digunakan sebagai sarana untuk mengkomunikasikan permasalahan internal, sehingga dapat ditemukan solusi untuk memastikan bahwa kegiatan internal berjalan dengan baik. Sehingga, perpustakaan dapat terus memberikan pelayanan yang berkualitas kepada publik dengan mengacu pada standar layanan publik yang diterapkan.



Gambar 4.3.2.13 *Focus Group Discussion*

(Sumber: Dokumentasi Pegawai, 2024)

4.4 Keterkaitan hasil penelitian dalam perspektif islam

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, integrasi nilai-nilai Islam dapat dikaitkan dalam setiap tahap *knowledge management cycle*. Tahap pertama, yaitu proses *identify*, memberikan perspektif yang lebih mendalam terkait proses pengumpulan dan pemilahan informasi yang bernilai sesuai dengan kebutuhan setiap individu dan organisasi, hal ini berkaitan dengan penggunaan akal untuk berpikir secara mendalam, yang mana dalam islam istilah tersebut dikenal dengan *tafakkur*. Menurut M. Quraish Shihab, *tafakkur* berarti menggunakan akal dan pengetahuan dengan baik sehingga seseorang bisa mendapatkan manfaat dari hasil pemikirannya (Widyaningrum, 2022). Dari pernyataan tersebut, dapat dipahami bahwa melalui proses *tafakkur* seseorang akan memperoleh hikmah, kebijaksanaan, pendapat, dan pemikiran yang selaras dengan apa yang

dibutuhkan. Hal ini sebagaimana disebutkan dalam firman Allah SWT Surah Al-Baqarah ayat 269, sebagai berikut.

يُؤْتِي الْحِكْمَةَ مَنْ يَشَاءُ وَمَنْ يُؤْتَ الْحِكْمَةَ فَقَدْ أُوتِيَ خَيْرًا كَثِيرًا وَمَا يَذَّكَّرُ إِلَّا أُولُو الْأَلْبَابِ ﴿٢٦٩﴾

Artinya:

“Dia (Allah) menganugerahkan hikmah kepada siapa yang Dia kehendaki. Siapa yang dianugerahi hikmah, sungguh dia telah dianugerahi kebaikan yang banyak. Tidak ada yang dapat mengambil pelajaran (darinya), kecuali ululalbab.” (Al-Baqarah: 269)

Ayat di atas mengandung makna mengenai hikmah (kebijaksanaan), yang Allah SWT berikan kepada orang yang dikehendaki. Hikmah ini adalah sebuah anugerah yang berharga, dan orang yang memilikinya akan mendapatkan banyak kebaikan. Dalam hal ini, menunjukkan bahwa proses memperoleh hikmah memerlukan pemikiran yang mendalam. Terkait dengan implementasi *knowledge management* pada layanan publik di Perpustakaan Proklamator Bung Karno konsep *tafakkur* bisa diterapkan pada tahap identifikasi, yang mana pustakawan menggali aset pengetahuan yang dimiliki melalui pemikiran yang mendalam serta pengumpulan data terkait kebutuhan pemustaka. Maka, sebagai hasilnya mampu menyediakan buah pemikiran yang bermanfaat dalam mendukung kegiatan operasional perpustakaan.

Tahap kedua dalam *knowledge management cycle*, yaitu *create* (penciptaan). Tahap ini berfokus pada inovasi dan pengembangan sesuatu yang baru. Allah SWT mendorong manusia untuk berpikir dan berusaha menghasilkan karya yang bermanfaat. Allah SWT memberikan dorongan kepada umat-Nya untuk tidak hanya menerima pengetahuan, tetapi juga untuk berkontribusi dalam menciptakan sesuatu yang baru dan inovatif, termasuk dalam kegiatan pelayanan (Pratiwi, 2021). Hal ini sebagaimana disebutkan dalam firman Allah SWT Surah Al-Baqarah ayat 44, yang berbunyi:

اتَّمُرُوا نَاسَ بِالْبَيِّرِ وَتَنَسُّوا أَنْفُسَكُمْ وَأَنْتُمْ تَتْلُونَ الْكِتَابَ أَفَلَا تَعْقِلُونَ ﴿٤٤﴾

Artinya:

“Mengapa kamu menyuruh orang lain untuk (mengerjakan) kebajikan, sedangkan kamu melupakan dirimu sendiri, padahal kamu membaca suci (Taurat)? Tidakkah kamu mengerti?” (Al-Baqarah:44)

Surah Al-Baqarah ayat 44 memberikan arti tentang pentingnya konsistensi antara ilmu yang dimiliki dan tindakan nyata yang diambil. Ayat ini mengingatkan agar seseorang yang melakukan kebajikan juga menerapkannya pada dirinya sendiri, bukan sekadar mendorong orang lain untuk melakukannya. Melalui tahap *create*, sumber daya manusia berupaya menghasilkan pengetahuan dan inovasi baru yang relevan dengan *core business* organisasi yang menaunginya. Dalam hal ini, Perpustakaan Proklamator Bung Karno, melalui kontribusi layanan perpustakaan yang ada telah berhasil menciptakan berbagai karya dan publikasi yang tidak hanya memperkaya koleksi sejarah dan ilmu pengetahuan tetapi juga memberi manfaat luas bagi masyarakat. Hasil karya yang diciptakan seperti buku dan publikasi tentang pemikiran Bung Karno memberikan panduan intelektual yang dapat dimanfaatkan sebagai kemaslahatan umat.

Islam sangat menekankan pentingnya menjaga dan melestarikan ilmu. Sebagaimana Allah SWT menjamin kemurnian dan kelestarian Al-Qur'an sejak diturunkan hingga akhir zaman (Listyawati et al., 2022). Hal ini ditegaskan dalam firman Allah SWT pada Surah Al-Hijr ayat 9, yang menunjukkan perhatian-Nya terhadap pelestarian ilmu.

إِنَّا نَحْنُ نَزَّلْنَا الذِّكْرَ وَإِنَّا لَهُ لَحَافِظُونَ ﴿٩﴾

Artinya:

“Sesungguhnya Kami lah yang menurunkan Al-Qur'an dan pasti Kami (pula) yang memeliharanya.” (Al-Hijr: 9)

Ayat ini menunjukkan bagaimana Allah SWT menjaga dan memelihara Al-Qur'an sebagai sumber ilmu dan petunjuk yang relevan sepanjang zaman.

Tradisi Islam yang melibatkan hafalan dan penulisan Al-Qur'an mencerminkan pentingnya upaya pelestarian ilmu tidak hanya untuk memastikan kemurniannya saja, akan tetapi juga agar ilmu tersebut tetap dapat diakses dan digunakan. Dalam konteks *knowledge management*, prinsip penjagaan ini sejalan dengan tahap *store*, di mana ilmu yang bernilai disimpan dan dilestarikan untuk kepentingan generasi yang akan datang.

Tahap keempat dalam *knowledge management cycle*, yaitu *share*. Tahap ini memiliki keterkaitan erat dengan konsep *tabligh* dalam Islam. *Tabligh*, yang berarti menyampaikan, mendorong umat Islam untuk berbagi ilmu yang mereka miliki, yang tidak terbatas pada penyampaian lisan saja, tetapi juga dapat dilakukan melalui tulisan, media, dan berbagai saluran yang mendukung penyebaran ide atau ilmu agar sampai kepada umat (Maesaroh, 2016). Kegiatan ini bukan hanya anjuran tetapi merupakan kewajiban bagi para nabi dan rasul (Mubarok, 2021), sebagaimana disebutkan dalam Surah Al-Maidah ayat 67, yang berbunyi.

يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنْزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَغْتَ رِسَالَتَهُ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ ﴿٦٧﴾

Artinya:

“Wahai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan Tuhanmu kepadamu. Jika engkau tidak melakukan (apa yang diperintahkan itu), berarti engkau tidak menyampaikan risalah-Nya. Allah menjaga engkau dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada kaum yang kafir.” (Al-Maidah: 67)

Tahap *share* dalam *knowledge management*, mencerminkan konsep *tabligh* dalam Islam, di mana ilmu yang telah dikembangkan dan disimpan perlu disebarakan agar memberikan manfaat lebih luas kepada umat, penyebaran ini dapat menggunakan berbagai media untuk menyampaikan pesan kepada umat. Begitu pula dari hasil penelitian yang telah dilakukan, penyebaran informasi dan pengetahuan yang dimiliki oleh Perpustakaan Proklamator Bung Karno memanfaatkan berbagai saluran komunikasi dan media elektronik yang ada,

seperti halnya website perpustakaan, aplikasi perpustakaan, media sosial, dan lain sebagainya. Hal ini dilakukan agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses informasi menurut kebutuhannya dari mana saja dan kapan saja.

Kemudian, untuk tahap *use* (penggunaan pengetahuan) dalam *knowledge management* dapat dikaitkan dengan Surah Al-‘Alaq ayat 1-5. Hal ini dikarenakan ayat-ayat ini menekankan pentingnya membaca, belajar, dan memahami dengan menggunakan pengetahuan yang telah diberikan oleh Allah SWT. Surah Al-‘Alaq ayat 1-5, Allah SWT memerintahkan manusia untuk membaca (*Iqra'*!), sebuah perintah yang melibatkan penggunaan pengetahuan yang didapatkan sebagai bentuk pengembangan diri dan penghargaan terhadap ilmu.

إِقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ۝١ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ۝٢ اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ۝٣
الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ۝٤ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ۝٥

Artinya:

“1. Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang Menciptakan, 2. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. 3. Bacalah, dan Tuhanmulah yang Maha pemurah, 4. yang mengajar (manusia) dengan perantaran kalam 5. Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya.” (Al-Alaq: 1-5)

Menurut Quraish Shihab (1998) dalam Munawir (2020), kata *iqra'* yang berasal dari akar kata *qara'a* memiliki makna dasar "menghimpun", dari pengertian menghimpun ini, berkembang berbagai makna lain seperti mengkomunikasikan, mengkaji, memperdalam, memeriksa, mengenali karakteristik sesuatu, dan membaca, baik dalam bentuk teks tertulis maupun non-teks (Munawir, 2020). Perintah Allah untuk *iqra'* (membaca) dalam Al-Qur'an memiliki makna luas, bukan hanya membaca kata-kata, tetapi juga membaca fenomena alam dan berbagai aspek kehidupan lainnya. Dengan demikian, *iqra'* adalah pintu menuju peraihan ilmu pengetahuan, karena membaca adalah langkah pertama dalam memahami, mendalami, dan memanfaatkan informasi yang diperoleh.

Dari pernyataan di atas, didapatkan bahwa konteks tersebut memiliki keterkaitan dengan tahap *use* (penggunaan pengetahuan) dalam *knowledge*

management. Membaca sebagai perintah untuk menggunakan potensi intelektual dan pengetahuan menunjukkan bahwa setiap pengetahuan yang dihimpun tidak berhenti pada proses pengumpulan saja. Akan tetapi, pengetahuan itu harus digunakan secara aktif dalam berbagai aspek kehidupan untuk menghasilkan manfaat baik bagi perkembangan diri sendiri, kesejahteraan masyarakat, dan kemajuan peradaban.

Sementara itu, tahap *learn* dalam *knowledge management* menekankan pentingnya pemahaman dan pembelajaran berkelanjutan dari ilmu yang telah diperoleh. Hal ini tercantum dalam firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah ayat 31-32, yang menggambarkan bagaimana manusia pertama, yaitu Nabi Adam, menerima pelajaran langsung dari Allah SWT tentang berbagai hal yang ada di surga (Estuningtyas, 2021).

وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى الْمَلَائِكَةِ فَقَالَ أَنْبِئُونِي بِأَسْمَاءِ هَؤُلَاءِ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ ﴿٣١﴾

Artinya: “Dia mengajarkan kepada Adam nama-nama (benda) seluruhnya, kemudian Dia memperlihatkannya kepada para malaikat, seraya berfirman, “Sebutkan kepada-Ku nama-nama (benda) ini jika kamu benar!” (Al-Baqarah: 31)

قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴿٣٢﴾

Artinya: “Mereka menjawab, “Mahasuci Engkau. Tidak ada pengetahuan bagi kami, selain yang telah Engkau ajarkan kepada kami. Sesungguhnya Engkaulah Yang Maha Mengetahui lagi Maha bijaksana.” (Al-Baqarah: 32)

Ayat tersebut menjelaskan upaya pengajaran yang Allah SWT lakukan kepada Nabi Adam sebagai bentuk pembekalan bagi diri Nabi Adam. Dalam hal ini, pengetahuan tersebut tidak serta-merta diberikan secara langsung oleh Allah SWT, seperti halnya menciptakan manusia dari tanah, melainkan harus melalui suatu proses. Dalam hal ini proses pencarian dan perolehan pengetahuan ini disebut sebagai bagian dari pembelajar. Ayat ini juga memperlihatkan kemampuan

manusia untuk belajar dan mengembangkan pengetahuan dengan izin Allah SWT, di mana potensi ini merupakan kelebihan yang membuat manusia unggul dibandingkan makhluk lain, sehingga ia dapat menjalankan peran sebagai khalifah (Munawir, 2020). Dalam hal ini, utamanya Perpustakaan Proklamator Bung Karno berfungsi sebagai pusat pembelajaran, yang mana masyarakat dapat mengeksplorasi berbagai informasi, pengetahuan, dan koleksi untuk mengembangkan potensi intelektual yang dimiliki, seperti yang diamanatkan dalam ajaran Islam untuk selalu memanfaatkan anugerah akal dan pikiran dari Allah SWT. Proses pembelajaran di perpustakaan ini bertujuan untuk memperkaya pemahaman yang pada akhirnya mengantarkan manusia untuk mendekatkan diri dan memahami kebesaran Allah SWT.

Tahap *improve* dalam *knowledge management*, yaitu berfokus pada peningkatan dan perbaikan berkelanjutan, hal ini tercantum dalam firman Allah SWT Surah Al-Hasyr (59): 18, sebagaimana berikut.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap orang memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat). Bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha teliti terhadap apa yang kamu kerjakan.” (Al-Hasyr: 18)

Makna yang terkandung dari ayat di atas tentang introspeksi dan perbaikan berkelanjutan yang sejalan dengan konsep *improve* dalam *knowledge management*. Melalui ayat ini, Allah SWT memerintahkan orang-orang beriman untuk bertakwa dan mengevaluasi perbuatan yang telah dilakukan sebagai persiapan untuk kehidupan akhirat. Proses *improve* di perpustakaan ini tidak hanya terbatas pada pengumpulan data dari pengunjung, tetapi juga mencakup tinjauan mendalam terhadap masukan, saran dan kritik yang diterima. Sehingga, melalui hal tersebut Perpustakaan Proklamator Bung Karno dapat terus meningkatkan kualitas layanannya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi *knowledge management* pada layanan publik di Perpustakaan Proklamator Bung Karno telah diterapkan melalui tujuh tahap, yakni *identify* dan/atau *create, store, share, use, learn, improve*. Layanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi layanan koleksi tentang bung karno, layanan memorabilia, layanan koleksi umum, layanan koleksi anak, layanan informasi dan pengaduan, layanan perpustakaan keliling dan *bulk loan*, layanan berkala, serta layanan referensi. Pada tahap *identify*, layanan koleksi tentang Bung Karno dan layanan memorabilia mengadakan sesi *brainstorming* dan eksplorasi literatur. Hal ini juga dilakukan oleh tim redaksi untuk layanan berkala. Selain itu, layanan koleksi tentang Bung Karno melibatkan bimbingan dengan professor di bidangnya untuk memperkaya referensi yang digunakan. Selain itu, pada layanan lainnya, tahap *identify* dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan pemustaka, yang diperoleh dari masukan melalui kotak saran, hotline, link usulan, media sosial, dan interaksi langsung dengan pemustaka. Pada tahap *create*, implementasi *knowledge management* dalam berbagai layanan telah menghasilkan produk yang sesuai dengan spesifikasi masing-masing layanan. Beberapa produk tersebut antara lain buku Sukarnologi, slider, infografis, buku profil perpustakaan, konten informasi perpustakaan, buletin, dan alat bantu pencarian informasi seperti indeks jurnal. Seluruh produk ini menjadi bagian dari upaya Perpustakaan Proklamator Bung Karno untuk mendukung kebutuhan pemustaka.

Pengetahuan yang telah dihasilkan kemudian disimpan sebagai bagian dari tahap *store* dengan menggunakan alat bantu seperti *microsoft office, models, template*, dan *google drive*. Hal ini mempermudah akses antar anggota tim dan juga memudahkan perbaikan bersama jika diperlukan. Selain itu, metode *classifying* serta *search and retrieval* diterapkan, seperti menyimpan koleksi berdasarkan tema dan nomor klasifikasi, sehingga koleksi yang dibutuhkan dapat ditemukan dengan cepat. Pada tahap *share*, penyebaran aset pengetahuan

dilakukan secara serupa di seluruh layanan. Penyebaran dalam bentuk cetak dilayankan secara langsung pada setiap layanan, sementara dalam bentuk digital disebarakan melalui aplikasi iSukarno atau website perpustakaan. Dalam hal ini, setiap layanan menerapkan metode penyebaran yang berbeda untuk meningkatkan pemahaman dan keterlibatan pemustaka. Metode seperti sosialisasi, *storytelling*, pemanduan, inklusi sosial, *read aloud*, literasi anak, *talk show*, kerja sama antar lembaga, bimbingan pencarian informasi, dan pemberian tutorial diterapkan untuk mendalami dan meningkatkan keterlibatan pemustaka.

Pada tahap *use*, pengetahuan yang telah disebarakan dapat mendukung berbagai kebutuhan pemustaka, baik untuk keperluan akademik, penggunaan pribadi, maupun pengembangan keterampilan, serta menjadi dasar untuk menciptakan pengetahuan baru dan memperbaiki pengetahuan yang sudah ada selaras dengan makna pada tahap *learn*. Sementara itu, tahap *improve* dilakukan melalui evaluasi berkala terhadap masukan dan ulasan dari pemustaka, guna meningkatkan kualitas layanan. Secara keseluruhan, implementasi *knowledge management* di Perpustakaan Proklamator Bung Karno telah diselaraskan dengan kebutuhan organisasi dan pemustaka, serta berkontribusi dalam pengelolaan pengetahuan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran diberikan untuk Perpustakaan Proklamator Bung Karno selaku organisasi yang menjadi objek penelitian ini dan untuk peneliti pada penelitian selanjutnya.

1. Mengingat saat ini metode penyimpanan masih dilakukan secara desentralisasi, di mana masing-masing layanan mengelola pengetahuan secara terpisah. Sehingga, penulis menyarankan untuk menciptakan *knowledge repository*, yaitu sebuah database online yang dirancang untuk mengelola aset pengetahuan dan informasi secara terpusat. Dengan menciptakan *knowledge repository*, perpustakaan dapat menyimpan, mengelola, dan berbagi pengetahuan secara lebih terstruktur. Melalui penciptaan *knowledge repository* tidak hanya membuat pengelolaan internal lebih efisien, tetapi juga memudahkan akses informasi bagi pemustaka, yang mana informasi bisa

disediakan lebih cepat, serta dapat diakses secara online kapan saja dan di mana saja. Penulis menyarankan penciptaan *knowledge repository* karena melihat potensi sumber daya manusia di perpustakaan yang mumpuni dalam bidang teknologi informasi. Dengan keterampilan ini, pengembangan *knowledge repository* bukanlah hal yang sulit untuk diwujudkan, terutama mengingat banyaknya informasi dan pengetahuan yang perlu dikelola dengan baik.

2. Sebagai pusat pembelajaran, Perpustakaan Proklamator Bung Karno juga dapat membuka ruang untuk menyelenggarakan kegiatan webinar bertema *knowledge management*. Webinar ini dapat menyoroti peran perpustakaan dalam menciptakan budaya belajar. Penulis menyarankan langkah ini mengingat tanggung jawab besar Perpustakaan Proklamator Bung Karno dalam mengelola pengetahuan, baik yang bernilai sejarah maupun yang bersifat umum. Dengan menyelenggarakan webinar dan program pelatihan lainnya, perpustakaan dapat berkontribusi dalam menciptakan masyarakat yang tidak hanya melek informasi, tetapi juga mampu mengelola dan menggunakan pengetahuan secara efektif.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian mengenai efektivitas *knowledge management* dalam meningkatkan kinerja organisasi. Peneliti dapat mengeksplorasi bagaimana *knowledge management* mempengaruhi produktivitas individu dan tim dalam organisasi. Penelitian dapat mencakup analisis tentang bagaimana akses pengetahuan yang lebih baik dapat meningkatkan kinerja pegawai, membantu dalam pengambilan keputusan, dan mempercepat penyelesaian tugas sesuai dengan tupoksi masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdun Nasir, M. F., & Arif, M. (2021). Sumbangan Studi Al-Qur'an Bagi Keilmuan Islam Dan Pendidikan. *Basha'ir: Jurnal Studi Al-Qur'an Dan Tafsir*, 1(June), 1. <https://doi.org/10.47498/bashair.v1i1.545>
- Adiatma, T., Harahap, T. K., Hendrayadi, A., Anto, R. P., Purwanti., Mariam, I., Ainurrahman, Y., Tui, F. P. (2023). Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Praktik. Tahta Media
- Aquatika, F. (2020). Pengembangan Buku Berjenjang Bertajuk Cerita Kewirausahaan Untuk Meningkatkan Kemampuan Membaca Siswa SMA. *Bapala*, 1–13. <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/bapala/article/view/32835>
- Bisjoe, A. R. H. (2018). Menjaring data dan informasi penelitian melalui FGD (Focus Group Discussion): Belajar Dari Praktik Lapang. *Vol. 15*, 17–27.
- Castaneda, D. I., & Cuellar, S. (2021). Knowledge sharing in business education. *Sustainability (Switzerland)*, 13(7). <https://doi.org/10.3390/su13073657>
- Creswell, John W & J. David Creswell. 2018. *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches Fifth Edition*. SAGE Publications, Inc.
- Dalkir, K. (2023). *Knowledge Management in Theory and Practice, fourth edition*.
- Dewi Sulistyowati, Putut Suharso, J. H. (2020). Persepsi pemustaka terhadap koleksi perpustakaan keliling kabupaten semarang sebagai penunjang bimbingan belajar studi kualitatif: lembaga bimbingan dan pelatihan RADHWA. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol.4(No.2), 1–7.
- Eko Priyantini, L. D., & Yusuf, A. (2020). The Influence of Literacy and Read Aloud Activities on the Early Childhood Education Students' Receptive Language Skills. *Journal of Primary Education*, 9(3), 295–302. <https://doi.org/10.15294/jpe.v9i3.39216>
- Estuningtyas, R. D. (2018). Ilmu Dalam Perspektif Al-Qur'an. *Qof*, 2(2), 203–216. <https://doi.org/10.30762/qof.v2i2.602>
- Evans, M., Dalkir, K., & Bidian, C. (2015). A Holistic View of the Knowledge Life Cycle: The Knowledge Management Cycle (KMC) Model. *Electronic*

- Journal of Knowledge Management*, 12(1), 47.
- Fajriyah, A. (2021). Peran Manajemen Pengetahuan dalam Kepemimpinan Lembaga Informasi. *LibTech: Library and Information Science Journal*, 2(2), 10–20. <https://doi.org/10.18860/libtech.v2i2.17136>
- Fajriyah, A., & Novian, R. M. (2023). Management Information of Public Institutions: Implementation of Information Management in Public Institutions. *Record and Library Journal*, 9(1), 127–140. <https://doi.org/10.20473/rlj.V9-I1.2023.127-140>
- Hamidah, N. S., & Hakim, R. J. (2023). Peran Sosial Media Atas Perilaku Konsumtif Belanja Bagi Ibu Rumah Tangga Di Desa Lebaksari Kec.Parakansalak. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(3), 682–686. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i3.618>
- Jamal, J. (2022). Berbagai Pengetahuan dan Penggunaan Teknologi Informasi dalam prespektif Islam. *Lathaif: Literasi Tafsir, Hadis Dan Filologi*, 1(2), 185. <https://doi.org/10.31958/lathaif.v1i2.8233>
- Junaid, I. (2017). Museum dalam perspektif pariwisata dan pendidikan. *Sosialisasi Museum, 20 November 2017 Museum La Galigo Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Provinsi Sulawesi Selatan, November*, 1–15.
- Kassa, E. T., & Ning, J. (2023). A systematic review on the roles of knowledge management in public sectors: Synthesis and way forwards. *Heliyon*, 9(11). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e22293>
- Kuswati, S. N. (2021). Analisis Gaya Kepemimpinan Kepala Perpustakaan (Studi Kasus Upt Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar). *AL Maktabah*, 6(1).
- Latief, F., & Ayustira, N. (2020). Pengaruh Online Costumer Review dan Customer Rating terhadap Keputusan Pembelian Produk Kosmetik di Sociolla. *Jurnal Mirai Managemnt*, 6(1), 139–154. <https://journal.stieamkop.ac.id/index.php/mirai/article/view/696>
- Lestari, A. D., Sukaesih, S., & Rohman, A. S. (2023). Layanan Bulk Loan Dispusipda Provinsi Jawa Barat dalam mendukung penyediaan sumber belajar siswa. *Al-Kuttab: Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan*

- Kearsipan*, 5(1), 51–63. <https://doi.org/10.24952/ktb.v5i1.7399>
- Listyawati, Anggi Mustika Dewi, Pathur Rahman, and A. W. A. (2022). Mahasiswa Dan Hafalan Al-Qur'an (Studi Living Qur'an Tentang Pemahaman Mahasiswa IQT 2017 Terhadap Surah Al-Hijr Ayat 9 dan Motivasi Dalam Menghafal Al-Qur'an). *Al-Misykah: Jurnal Studi Al-Qur'an Dan Tafsir*, 3(1), 61–68.
- Lolytasari, L., & Rianti, F. (2021). Peran Knowledge Management di Perpustakaan Dalam Meningkatkan Good Governance Pada Organisasi. *Al Maktabah*, 20(1). <https://doi.org/10.15408/almaktabah.v20i1.241>
- Maesaroh, S. (2016). Strategi Tabligh Gus Nur. *Tabligh: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam*, 1(1), 65–86. <https://doi.org/10.15575/tabligh.v1i1.20>
- Mahanum, M. (2021). Tinjauan Kepustakaan. *ALACRITY: Journal of Education*, 1(2), 1–12. <https://doi.org/10.52121/alacrity.v1i2.20>
- Mohajan, H. K. (2016). A Comprehensive Analysis of Knowledge Management Cycles A Comprehensive Analysis of Knowledge Management Cycles. *UTC Journal of Environmental Treatment Techniques*, 83088(December 2016), 184–200.
- Mohapatra, S., Agrawal, A., & Satpathy, A. (2016). Designing Knowledge Management-Enabled Business Strategies A Top-Down Approach. *Management for Professionals, Part F594*, 1–196. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-33894-1>
- Mubarak, Z. (2021). Dakwah, Tabligh, Khutbah. *Komunikasi Penyiaran Islam*, 2(1), 5.
- Munawir, A. (2020). Isyarat Al- Qur ' an Tentang Pembelajaran. *Didaktika*, 9(2), 189–200.
- Murtopo, A. A., Haryadi, D., & Fadilah, N. (2022). Penerapan Model Information Retrieval Untuk Pencarian Konten Pada Perpustakaan Digital. *Jupti*, 1(3).
- Muslih, M., & Marbun, S. O. M. (2020). Workshop Mekanisme Open Journal System (OJS) dan Hak Cipta Bagi Dosen Tri Bhakti Business School. *Jurnal Pengabdian Masyarakat TRI PAMAS*, 2(2), 121–128.
- Nafisah, Fathihatus Sholihah, M. Risal, Muhajir Muhajir, & Nasir Nasir. (2024).

- Analisis Motivasi Belajar Siswa Kelas X.3 dengan Menggunakan Model Pembelajaran Tutorial pada Mata Pelajaran Informatika di UPT SMA Negeri 3 Maros. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan (JURDIKBUD)*, 4(1), 24–33. <https://doi.org/10.55606/jurdikbud.v4i1.2822>
- Naibaho, K. (2015). Kolaborasi Pustakawan dan Ilmuwan di Perguruan Tinggi dalam Community of Practice (CoP). *Al-Maktabah*, 14, 20–29.
- Nurarini, H. Z. (2022). Implementasi *Knowledge Management* Di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 11(2), 71–79.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company*. New York: Oxford University
- Pitaya, & Ghifari Yuristiadhi Masyhari Makasi. (2022). Penguatan Storytelling Dalam Format Digital Untuk Wisata Sejarah Di Museum Pusat TNI-AU Dirgantara Mandala. *Journal Of Tourism And Economic*, 5(1), 1–17. <https://doi.org/10.36594/jtec/w3kf2r96>
- Praharsi, Y. (2016). Manajemen pengetahuan dan implementasinya dalam organisasi dan perorangan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 16(1). <https://doi.org/10.28932/jmm.v16i1.7>
- Pratiwi, L. (2021). Penggunaan Pendekatan STEAM Pada Kegiatan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) Untuk Melatih Kreativitas Anak Usia 5-6 Tahun di Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) Hang Tuah Kota Bengkulu. *Penerapan Pembelajaran Berbasis Steam (Science, Technology, Engineering, Art, Mathematics) Pada Anak Usia 3-4 Tahun Di Kb Al-Amar Ngoro Jombang Dalam Masa Pandemi Covid-19*, 1–112.
- Prayitno, A., & Juliane, C. (2022). Penerapan Knowledge Capture Pada Aktivitas Pemantauan Hasil Audit Satuan Pengawasan Internal. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi)*, 9(4), 2705. <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/view/2389>
- Rifqi, A. N. (2021). Implementasi Literasi Informasi dan Peran Perpustakaan dalam Sistem Pembelajaran di Pesantren Era Masyarakat Informasi. *LibTech: Library and Information Science Journal*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.18860/libtech.v2i1.15955>

- Sari, M., & Asmendri, A. (2020). Penelitian Kepustakaan (Library Research) dalam Penelitian Pendidikan IPA. *Natural Science*, 6(1), 41–53. <https://doi.org/10.15548/nsc.v6i1.1555>
- Setiawan, D. (2018). Ilmu Pengetahuan Dalam Al-Qur'an. *Al Hadi, Vol. 3*(2, Januari-Juni), 641–656.
- Setiawan, M. V. Pelaksanaan Knowledge Management dalam mendukung kegiatan Knowledge Transfer pada grup International Carnivorous Plant Society. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 14(1), 45-61. <https://doi.org/10.22146/bip.31843>
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Supriyanta, S. (2014). Knowledge Management Untuk Peningkatan Pelayanan Akademik Pada Perguruan Tinggi. *Bianglala Informatika*, 2(1). <https://doi.org/10.31294/bi.v2i1.564.g456>
- Supriatna, E. (2019). Islam dan Ilmu Pengetahuan. *Jurnal Soshum Insentif*, 128–135. <https://doi.org/10.36787/jsi.v2i1.106>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>
- Syafitri, D., & Marlini. (2018). Pembuatan Indeks Beranotasi Jurnal Teknik Sipil Koleksi Perpustakaan Politeknik Negeri Padang. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 7(2), 201–212. <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/104182>
- Tamlekha, T. (2021). Al Qur'an Sebagai Sumber Ilmu Pengetahuan. *Basha'ir: Jurnal Studi Al-Qur'an Dan Tafsir*, 1(1), 105–115. <https://doi.org/10.47498/bashair.v1i2.844>
- Trikayani. (2019). Efektifitas Konseling Kelompok Menggunakan Pendekatan Self Management Untuk Memperbaiki Hubungan Sosial Siswa Kelas Xii Tkj B Smks Nuris Jember. 36(2), 17–26.
- Usup, D. (2016). Ilmu Rasm Al-Qur'an. *Jurnal Ilmiah Al-Syir'ah*, 5(1). <https://doi.org/10.30984/as.v5i1.229>

- Wardiah, D. (2016). Peran Storytelling Dalam Meningkatkan Kemampuan Menulis, Minat Membaca Dan Kecerdasan Emosional Siswa. *I5(2)*, 1–23.
- Widyaningrum, D. (2022). Tafakur Dalam Al-Qur'an (Studi Komparatif Tafsir At-Tabari Dan Tafsir Al-Misbah). 1–97.
- Widyatmika, M. A., Putra, T., & Indriani, M. N. (2019). Knowledge Management dalam Organisasi. *Widya Teknik*, *13(02)*, 1–15.
<https://doi.org/10.32795/widyateknik.v13i02.505>
- Wilson, J. P., & Campbell, L. (2016). Developing a knowledge management policy for ISO 9001: 2015. *Journal of Knowledge Management*, *20(4)*, 829–844.
<https://doi.org/10.1108/JKM-11-2015-0472>
- Yuliani, T. (2020). Analisis kebutuhan pemustaka pada kegiatan layanan pengembangan koleksi buku Perpustakaan IAIN Batusangkar. *Al-Kuttab: Jurnal Kajian* <http://jurnal.iain-padangsidempuan.ac.id/index.php/Kuttab/article/view/2328>

LAMPIRAN

Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jalan Gajayana 50 Malang 65144 Telepon/Faksimile (0341) 558933
Website: <http://saintek.uin-malang.ac.id>, email: saintek@uin-malang.ac.id

Nomor : B-62.O/FST.01/TL.00/05/2024
Lampiran : -
Hal : Permohonan Penelitian

Yth. Pimpinan Perpustakaan Proklamator Bung Karno
Jl. Kalasan No.1, Bendogerit, Kec. Sananwetan, Kota Blitar, Jawa Timur

Dengan hormat,
Sehubungan dengan penelitian mahasiswa Jurusan Perpustakaan dan Sains
Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
atas nama:

Nama : DEWI MARATUL KAROMAH
NIM : 200607110013
Judul : Analisis Implementasi Knowledge Management Terhadap
Penelitian Layanan Publik Pada Perpustakaan Proklamator Bung
Karno
Dosen Pembimbing : ANNISA FAJRIYAH, M.A.

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa
tersebut untuk melakukan penelitian di Perpustakaan Proklamator Bung
Karno dengan waktu pelaksanaan pada tanggal 01 Juni 2024 sampai dengan
31 Agustus 2024.

Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan
terimakasih.

Malang, 16 Mei 2024
a.n Dekan

Scan QRCode ini



untuk verifikasi surat



Wakil Dekan Bidang Akademik,

Dr. Anton Prasetyo, M.Si
NIP. 19770925 200604 1 003

LAMPIRAN

Transkrip Wawancara

1. Analisis Koleksi Literatur Bung Karno & Layanan Koleksi Tentang Bung Karno

Kode A1 – Pustakawan Ahli Madya

- Apa strategi yang digunakan dalam proses identifikasi aset pengetahuan khususnya pada sub kelompok ini?
- *“Jadi kita tuh orang-orang baru. Di sini orang-orang baru. Kita dari Sub Kelompok Analisis Literatur Bung Karno merangkul teman-teman dari Layanan Koleksi Khusus Tentang Bung Karno untuk menciptakan koleksi terkait kebangkarnoan.”*
- Pembentukan tim berdasarkan apa?
- *“Pembentukan tim itu berdasarkan surat penempatan. Jadi kan kita tiap tahun itu ada surat penempatan pegawai dan itu bisa di rolling. Kebetulan kan dari tahun kemarin itu ada manajemen resiko termasuk yang saya kerjakan itu. Nah manajemen resiko itu ada kendala tentang timnya itu sebisa mungkin diambil dari orang sejarah. Makanya ditindak lanjut, jadi ketua tim saat ini memiliki latar belakang sejarah. Terus yang kedua, yang di analisis itu teman-teman yang pangkatnya sudah di atas semua. Ya Pustakawan Ahli Madya.”*
- Kemudian, bagaimana tim yang sudah terbentuk antara kelompok kerja ini menyampaikan pengetahuan yang masih ada dalam benak setiap individu untuk penciptaan koleksi terkait kebangkarnoan?
- *“Kita diskusi bareng-bareng untuk penyampaian ide dan pengetahuan yang dimiliki oleh anggota di tim ini, diskusi ini dilakukan untuk menentukan tema yang akan kita ambil untuk penciptaan koleksi literatur kebangkarnoan.”*
- Bagaimana langkah yang diambil dalam merinci persyaratan guna mewadahi pemikiran atau pengetahuan yang sesuai?
- *“Jadi kita bikin kerangka pikir. Jadi kerangka pikirnya bisa berkembang sesuai dengan apa yang kita butuhkan, pengetahuan yang sesuai kita tuangkan pada kerangka pikir, sudah saya buat.”*
- Selain itu, bagaimana menentukan dan mencari ketersediaan literatur yang sesuai dengan produk yang akan dibuat?
- *“Kebetulan teman-teman dari layanan koleksi tentang bung karno tau koleksi kita tuh ada apa aja. Jadi, pencarian data selain ambil dari pengetahuan kita, bisa pakai literatur gitu, teman-teman dari layanan koleksi tentang bung karno memahami betul koleksinya. Makanya kita kemarin menentukan judul itu karena dasarnya itu yang pertama. Karena ada ketersediaan koleksi.”*
- Apakah terdapat cara lain untuk melakukan identifikasi aset pengetahuan?

- *“Jadi, tahun ini kita melakukan pembimbingan, pembimbingan itu kita lakukan dengan professor disalah satu universitas islam negeri. Pembimbingan ini juga termasuk pencarian data, ketika dilakukan pembimbingan beliau bercerita, dari situ ternyata pengetahuan yang sesuai kita dapatkan kan, kita coba tuangkan dalam kerangka pikir.”*
- Produk apa yang akhirnya diciptakan?
- *“Kita menciptakan sebuah buku, namanya buku Sukarnologi, dimana buku tersebut merupakan literatur tentang pemikiran Bung Karno.”*
- Apakah juga diciptakan suatu prosedur dalam penciptaan buku sukarnologi?
- *“Kita membuat SOP untuk setiap tahapan dalam penciptaan buku sukarnologi. SOP ini penting karena memberikan arahan mulai dari bagaimana tim dibentuk, hingga langkah-langkah dalam penyusunan buku sukarnologi itu sendiri.”*
- Bagaimana cara yang dilakukan untuk menyimpan aset pengetahuan berupa telaah dan hasil analisis literatur yang dilakukan?
- *“Kita coba telaah literatur yang sudah dibaca, seperti mengenai misalnya “Indonesia Merdeka”, dari situ kita tulis lalu dituangkannya ke dalam kerangka pikir itu.”*

Kode A2 – Pustakawan Ahli Madya

- Bagaimana merancang program pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kompetensi pelaksana?
- *“Kompetensi pelaksana pegawainya ya jadi yang udah-udah itu kan yang dari internal kita adakan itu pelatihan public speaking, bahasa inggris. Lalu juga selain pelatihan internal itu juga diikuti ke pelatihan eksternal jadi kayak perpustakaan mengadakan pelatihan atau bintek itu diikuti, nanti yang sesuai dengan tupuksi masing-masing.”*
- Bagaimana cara yang dilakukan untuk menuangkan aset pengetahuan?
- *“Pastinya untuk menuangkan pemikiran, itu bisa gunakan microsoft office, bisa juga g-docs, google docs. Karena kan memang biar kita menulisnya bisa dimana saja, tanpa harus bawa-bawa flash disk gitu kan. Jadi di komputer pribadi bisa, di komputer kantor bisa.”*
- Bagaimana cara tim mengumpulkan menjadi satu tulisan tersebut agar setiap pengetahuan yang telah dituangkan dapat di akses oleh setiap anggota tim?
- *“Jadi kemarin kita disediakan google drive, kalau masing-masing sudah nulis bisa diunggah di situ, jadi yang lain bisa melihat untuk saling koreksi juga, misalnya saya nulisnya begini terus ada anggota tim yang lain nulisnya berbeda, lihat informasi saya ada yang enggak pas kan dapat disampaikan sambil koreksi juga nanti. Jadi diantisipasi seperti itu sebelum editing akhir.”*
- Apa yang dilakukan dalam proses editing tersebut?

- *“Perpustakaan Bung Karno memiliki tim khusus untuk desain dan publikasi, jadi sebelum ke tahap itu, kami disini melakukan proses editing secara menyeluruh, seperti perbaikan kesalahan tata bahasa, gaya, dan substansi.”*

KK1 – Pustakawan Ahli Muda

- Bagaimana cara membagikan produk yang telah dibuat?
- *“Produk yang telah dibuat, untuk buku sukarnologi itu dilayankan di layanan koleksi tentang bung karno, sama kita juga menyebarkannya via internet ya. dari aplikasi kita. Itu kayak alih media koleksi-koleksi itu, di isukarno.”*
- Apakah ada metode atau kegiatan yang diadakan dalam penyebaran pengetahuan yang terdapat dalam buku sukarnologi?
- *“Kita juga menyebarkannya kepada masyarakat, tujuannya untuk mengenalkan pemikiran Bung Karno kepada masyarakat, mahasiswa, guru sejarah, pustakawan dinas perpustakaan kota dan kabupaten melalui sosialisasi.”*
- Bagaimana penerapan sarana dan prasarana dalam mendukung penyebaran pengetahuan atau produk layanan?
- *“Pastinya kita disini menggunakan dan juga menyediakan sarana dan prasarana, baik untuk kegiatan yang kita jalankan maupun untuk pemustaka. Sarana dan prasarana disini sudah cukup memadai, perangkat elektronik untuk mengakses koleksi, ruangan untuk tempat baca, auditorium untuk sosialisasi dan masih banyak lagi.”*
- Bagaimana cara pegawai perpustakaan menyebarkan informasi, memberikan pelayanan, dan membantu pengguna yang mengalami kesulitan dalam mengakses atau menggunakan layanan perpustakaan?
- *“Ketika pemustaka datang dan bertanya, kita pastikan untuk menyambut mereka dengan bahasa yang baik, keramahan, kesopanan begitu. Misalnya mereka mencari salah satu materi yang berkaitan dengan Bung Karno misalnya ya, kita juga harus sigap untuk segera membantu pemustaka tersebut.”*
- Bagaimana terkait waktu pelayanan yang diberikan?
- *“Jadi, kita upayakan secepat mungkin dalam membantu pemustaka utamanya menemukan literatur yang mereka cari. Kita juga memanfaatkan OPAC, OPAC itu dapat mempermudah menemukan koleksi, jadi waktu pelayanan yang kami berikan dapat berjalan dengan cepat.”*
- Apakah pelayanan yang diberikan, kegiatan yang dilaksanakan dan akses informasi semuanya gratis?
- *“Disini semua gratis, mulai dari koleksi yang kita sediakan, pelayanan yang kita berikan, semuanya gratis.”*
- Bagaimana pemustaka menggunakan pengetahuan yang terdapat dalam buku sukarnologi?

- *“Banyak peneliti yang datang ke layanan koleksi tentang bung karno, baik itu dosen maupun mahasiswa, mereka bersurat dari kampus, lembaga mereka untuk melakukan penelitian disini, dari situlah penggunaan buku sukarnologi itu, ketika mahasiswa menulis skripsi mereka menggunakan buku sukarnologi dan mencantumkan buku sukarnologi itu pada referensi yang mereka gunakan.”*
- Bagaimana pembelajaran dilakukan setelah penggunaan buku sukarnologi tersebut?
- *“Jadi, kebanyakan para peneliti bersurat dari lembaganya, mereka penelitian disini, mereka gunakan buku sukarnologi untuk sumber referensi, sumber informasi. Mereka gunakan buku sukarnologi untuk menyelesaikan penelitiannya, jadi mereka gunakan pengetahuan dari situ.”*
- Bagaimana langkah yang dilakukan untuk memperbaiki produk spesifikasi layanan buku sukarnologi tadi, sehingga dapat dimanfaatkan secara lebih efektif di masa mendatang?
- *“Tentunya untuk saat ini ada evaluasi, untuk nantinya hasil evaluasi itu kita gunakan sebagai acuan dalam memperbaiki proses penulisan maupun merencanakan proyek-proyek penulisan sukarnologi di masa depan, melalui tanggapan pembaca, ulasan pembaca itu, kami gunakan sebagai bahan evaluasi tulisan sukarnologi.”*

2. Layanan Memorabilia

Kode LM2 – Pustakawan Ahli Muda

- Apa strategi yang digunakan dalam proses identifikasi aset pengetahuan ataupun kebutuhan pemustaka?
- *“Kami ada namanya kotak saran, dari kotak saran itu kami identifikasi. Selain dari kotak saran biasanya kami juga dapat masukan dari nomor hotline ataupun dari DM-DM di media sosial. Nah informasi-informasi yang kira-kira itu bisa kami tampung dan itu prinsipnya membangun, kami jadikan sebagai sebuah pedoman atau awalan untuk mengakomodir kebutuhan pemustaka.”*
- Apakah diadakan penggalan aset pengetahuan yang dimiliki oleh setiap anggota tim ini? Bagaimana cara yang dilakukan?
“Kami adakan diskusi dengan teman-teman di tim layanan memorabilia, kami saling bertukar pandangan dengan teman-teman yang memiliki pengetahuan, informasi lebih luas. Kemudian istilahnya, ya butuh sedikit perdebatan juga dalam diskusi itu untuk menentukan tema-tema yang bagus. Jadi kita menentukan tema-tema itu juga.”
- Selain itu, bagaimana menentukan dan mencari ketersediaan literatur yang sesuai dengan produk yang akan dibuat?
- *“Kita mengumpulkan informasi dari berbagai koleksi yang tetap sumber utama yang ada di sini, di koleksi khusus bung karno.”*

- Bagaimana langkah yang diambil dalam merinci persyaratan guna mawadahi pemikiran atau pengetahuan yang sesuai?
- *"Jadi, tim layanan memorabilia itu dibimbing oleh ketua kelompok layanan. Nah ketua kelompok layanan itu bertanggung jawab terhadap tim, Ketika tim ini nanti mengusulkan kira-kira informasi yang akan ditampilkan itu A, B, C, D, sumbernya dari buku ini, buku ini, buku ini, buku ini. Maka, kalau misalnya memang sudah diizinkan, kami akan teruskan."*
- Produk apa yang akhirnya diciptakan?
- *"Informasi yang telah kami identifikasi baik dari pengetahuan yang disampaikan saat sesi diskusi ataupun informasi dari koleksi buku yang ada di Perpustakaan Bung Karno, kami kemas dalam bentuk lain berupa infografis dan koleksi slider."*
- Apa tujuan dari penciptaan infografis dan slider tersebut?
- *"Nah, kami sediakan infografis dan slider yang menyajikan berbagai hal tentang Bung Karno bagi mereka yang tidak bisa kami pandu, agar mereka tetap bisa memperoleh informasi yang lebih ringkas dan jelas."*
- Apa ada suatu macam kegiatan yang juga diciptakan?
- *"Kami menyediakan kegiatan storytelling bagi pemustaka yang bisa dipandu, biasanya anak-anak sekolah, mulai dari tingkat PAUD, TK, SD, SMP, SMA, hingga Universitas."*
- Bagaimana langkah yang digunakan dalam mengembangkan kompetensi pelaksana untuk mendukung kegiatan tersebut?
- *"Jadi kita ada pelatihan public speaking, beberapa kali pertemuan terkait keterampilan ataupun pengetahuan baru tentang bagaimana cara kita melayani masyarakat. Kita dilatih untuk berbicara di depan umum. Mulai dari intonasi, sikap, bahasa tubuh, hingga body language."*
- Apakah terdapat suatu prosedur dalam melaksanakan seluruh kegiatan dilayanan ini?
- *"Jadi, kami pastikan setiap kegiatan yang kami lakukan, mulai dari pembuatan koleksi slider, hingga pelaksanaan kegiatan pemanduan, semuanya mengikuti SOP yang berlaku disini."*
- Bagaimana cara yang dilakukan untuk menuangkan pengetahuan dari masing-masing anggota tim?
- *"Jadi, dari analisis literatur itu dan juga bisa dari pengetahuan pribadi masing-masing anggota, kemudian ditulis, dicatat menggunakan microsoft di komputer."*
- Bagaimana caara yang dilakukan agar aset pengetahuan dapat diakses oleh anggota tim lainnya?
- *"Ya, kalau untuk penyimpanan agar dapat diakses oleh semua anggota itu, kami menggunakan g-drive. Dari g-drive itu nanti seluruh anggota tim dapat mengaksesnya, lalu diserahkan kepada tim desain."*

- Apakah terdapat suatu metode yang digunakan dalam proses penyimpanan agar mudah diakses kembali?
- *"Kami menyimpannya berdasarkan klasifikasi tema, jadi kami klasifikasikan terkait tema-tema yang sudah kami identifikasi tadi, misal tema 1 tentang citra diri Sukarno ini berkaitan dengan busana Sukarno, tema 2 tentang Sukarno pecinta seni, dan seterusnya."*
- Bagaimana cara membagikan produk yang telah dibuat?
- *"Koleksi yang sudah kami buat, dipajang di tempat-tempat yang telah disediakan pada layanan memorabilia, agar pengunjung dapat membacanya secara langsung."*
- Kalau penyebaran bentuk digital, bagaimana?
- *"Kami punya aplikasi namanya iSukarno, kami share juga melalui iSukarno, dengan begitu penyebaran informasi dapat diakses secara lebih luas, menjangkau pemustaka yang tidak bisa datang langsung kesini."*
- Apakah juga dilakukan penyebaran melalui suatu kegiatan?
- *"Dari koleksi yang sudah kami buat, aset pengetahuan kami kan disitu, kami gunakan, kami sebar lagi lewat pemanduan kepada pemustaka yang datang ke layanan memorabilia, utamanya pemustaka yang bersurat, seperti dari sekolah-sekolah."*
- Bagaimana penerapan sarana dan prasarana dalam mendukung penyebaran pengetahuan atau produk layanan?
- *"Tentunya kami memanfaatkan sarana prasarana yang ada dengan semaksimal mungkin, dari ruangan yang dilengkapi lemari display, kami gunakan untuk display koleksi museum, slider; ada juga infrastruktur digital, komputer untuk menampilkan aplikasi iSukarno, jadi memang kita sediakan sarana dan prasarana yang memadai."*
- Bagaimana perilaku yang ditunjukkan saat melayani pemustaka?
- *"Kami tentunya melayani pemustaka secara totalitas ya, mulai dari perilaku yang kami tunjukkan itu harus ramah, sopan, tutur kata yang lembut saat berhadapan dengan pemustaka."*
- Bagaimana cara yang dilakukan untuk peningkatan kualitas dan waktu pelayanan yang diberikan?
- *"Kami juga harus sigap dalam melayani pemustaka, terutama saat mereka membutuhkan penjelasan lebih lanjut. Kecepatan dalam merespons ini, satu upaya kami untuk memberikan pelayanan yang optimal."*
- Bagaimana langkah yang diambil dalam mengkomunikasikan informasi mengenai biaya atau tarif layanan kepada pemustaka?
- *"Kami selalu menekankan bahwa pemustaka tidak akan dikenakan biaya layanan, tidak hanya disaat mereka berkunjung ke layanan memorabilia saja, tapi diseluruh lingkup perpustakaan."*

- Bagaimana pemustaka menggunakan pengetahuan yang terdapat dalam setiap produk spesifikasi layanan ini?
- *"Infografis ini membantu pemustaka memahami sejarah Bung Karno secara ringkas, untuk slider juga digunakan pemustaka untuk menambah pengetahuan mereka terkait koleksi museum yang berkaitan dengan Bung Karno."*
- Apakah pengetahuan yang terkandung dalam koleksi tersebut juga digunakan oleh para pegawai?
- *"Jadi dalam menyampaikan informasi kepada publik kita ambil dari koleksi slider maupun infografis, buku-buku soekarnologi juga, disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan juga kira-kira apa sih informasi yang belum disampaikan atau informasi yang belum masyarakat terima tentang Bung Karno, kami sampaikan mengacu pada produk yang kami buat."*
- Bagaimana pembelajaran dilakukan setelah penggunaan pengetahuan?
- *"Kami banyak menjumpai, pemustaka yang kami pandu ataupun pemustaka yang tidak bisa kami pandu, mereka bertanya sumbernya dari mana, maka kami jelaskan bahwa semua informasi yang kami sampaikan melalui infografis dan slider bersumber dari koleksi yang ada di perpustakaan, kami arahkan ke layanan koleksi tentang Bung Karno, kami kenalkan ke mereka koleksi-koleksinya utamanya yang kita gunakan, dari situlah pemustaka menggunakan koleksi itu kembali apa yang sudah kami tuangkan dalam slider, infografis gitu."*
- Apakah dilakukan tahap perbaikan untuk aset pengetahuan yang telah dikemas ulang menjadi infografis dan slider? Jika ada, bagaimana Langkah yang dilakukan?
- *"Kalau untuk hal perbaikan, kami berfokus pada ulasan yang diberikan oleh pemustaka ya, misalnya pertanyaan-pertanyaan yang sering diajukan saat pemanduan, itu kami kumpulkan untuk bahan evaluasi. Tujuannya untuk melakukan pembaruan pada koleksi slider, nah slider itu sifatnya temporer, dia setiap 1 semester itu akan ganti. Pembaruan ini dilakukan agar apa, materi yang ditampilkan tetap sesuai dengan kebutuhan pemustaka."*

3. Layanan Koleksi Umum

Kode LU1 – Pustakawan Ahli Muda

- Bagaimana strategi yang digunakan dalam proses identifikasi aset pengetahuan?
- *"Karena kita perpustakaan umum, kita melayani seluruh lapisan masyarakat. Pemustaka dibebaskan untuk mencari buku tentang apa saja, dan insya Allah, di perpustakaan ada. Namun, jika mereka sudah memberikan permintaan spesifik mengenai judul dan tahun terbit, itu biasanya mereka akan kita sarankan ya kita sarankan untuk melihat buku lain. Kami juga mengarahkan pemustaka untuk mengusulkan buku sesuai dengan kebutuhan mereka. Jadi kita juga menyebarkan link link usulan buku, biar mereka bisa langsung mengusulkan koleksi kalau buku*

nggak ditemukan disini, jadi identifikasinya pemustaka ngisi sendiri kebutuhannya.”

- Lalu, persyaratan apa yang digunakan dalam melakukan identifikasi tersebut?
- *“Kita cek setiap usulan yang masuk. Misalnya, jika ada pemustaka yang mengusulkan buku komik itu apa ya yang sering, misal Detektif Conan, sebenarnya komik itu lebih cocok untuk koleksi layanan anak, jadi kita perlu memastikan Kembali usulan tersebut memenuhi kriteria koleksi umum atau tidak.”*
- Selain identifikasi kebutuhan pemustaka, adalah identifikasi untuk kebutuhan internal perpustakaan?
- *“Selain identifikasi kebutuhan pemustaka tadi, kita disini juga melakukan identifikasi kebutuhan perpustakaan, banyak kegiatan yang dilaksanakan yang menggunakan sumber dari koleksi-koleksi di layanan umum, jadi kita bekerja sama dengan tim terkait untuk menentukan jenis buku yang diperlukan sesuai dengan tema kegiatannya seperti apa, kita diskusikan bersama.”*
- Apa langkah yang diambil setelah melakukan identifikasi tersebut?
- *“Setelah tahap identifikasi kita lakukan, kita membuat daftar koleksi yang dibutuhkan untuk kita serahkan ke teman-teman di akuisisi, biar bisa dibelanjakan oleh teman-teman dari akuisisi, disini kita berusaha untuk memenuhi kebutuhan pemustaka ataupun untuk mendukung kegiatan yang diadakan perpustakaan.”*
- Apakah layanan ini menciptakan suatu produk?
- *“Tidak”*
- Bagaimana langkah awal dalam penyimpanan koleksi?
- *“Setelah buku selesai diolah, dikirimkan ke kita 2 buku. Jadi kalau pemustaka nyari bukunya di OPAC, buku seharusnya sudah ada di rak. Tapi kenyataannya, sering kali satu buku sudah ada di OPAC tapi satunya lagi masih dalam proses pengolahan, jadi belum ada di rak. Kita sempat kebingungan juga, karena pemustaka sudah lihat di OPAC kalau buku itu ada, tapi waktu mereka cari di rak, ternyata nggak ada. Akhirnya kami mengambil inisiatif agar buku-buku yang masih dalam proses pengolahan itu jangan langsung ditampilkan di OPAC dulu. Biarkan teman-teman di bagian layanan yang mengelola tampilan di OPAC setelah buku benar-benar siap di rak. Harapannya, dengan begitu, ada proses double check pada setiap aset buku yang diterima. Jadi, buku yang sudah terdaftar di OPAC pasti juga ada secara fisik di rak.”*
- Apakah juga dilakukan koreksi kembali dari double check yang dilakukan?
- *“Kadang-kadang ada beberapa buku tuh judulnya ini, nomor kelasnya beda terus nomor barcode nya juga beda, human error aja kan namanya orang nempelin sekian buku harusnya ditempelin di buku apa taruhnya di buku apa itu juga sebagai checklist kami di layanan umum ini terhadap koleksi-koleksi itu. Ini*

bukunya udah bener atau belum? Judulnya bener atau engga? Nomor barcode nya bener atau engga?"

- Bagaimana langkah penyimpanan lanjutan yang diterapkan?
- *"Kita lakukan penataan di rak dengan metode klasifikasi. tempat penyimpanannya, kita simpan buku-buku tersebut di rak buku di ruangan koleksi umum ada di lantai 2 dan lantai 3."*
- Bagaimana penyebaran dilakukan?
- *"Ya ini, produk spesifikasi kita adalah seluruh koleksi buku yang ada di layanan koleksi umum, kita sebar dengan cara melayankannya kepada pemustaka yang datang ke layanan koleksi umum. Untuk pemustaka yang menginginkan akses digital atau e-book bisa memanfaatkan iPusnas"*
- Bagaimana perilaku yang ditunjukkan oleh pegawai dalam melakukan penyebaran produk-produk spesifikasi layanan ini?
- *"Karena ini kan public space jadi kita biarkan mereka disini mengeksplorasi sendiri, kalau mereka butuh dan kita juga melihat mereka kebingungan pada saat mengoperasikan OPAC, kami sebagai pustakawan tentunya langsung bertanya dengan sopan dan harus ramah ya, mau cari apa, apa yang dibutuhkan, Kami siap melayani dan membimbing mereka untuk melaksanakan kegiatan penelusuran buku di opac, pencarian buku di rak sampai taraf apa itu namanya keingin tahuan pemustaka itu terlayani dengan baik."*
- Apa saja kompetensi yang harus dimiliki oleh pelaksana/pegawai pada layanan ini?
- *"Untuk kompetensi pasti kita harus menguasai seperti penggunaan OPAC ya, kita juga harus mampu mengajarkan kepada pemustaka terkait penggunaan OPAC itu sendiri, ada pemustaka kebingungan cari koleksi buku, kita bantu, kita arahkan untuk penelusuran koleksi menggunakan OPAC."*
- Dalam konteks layanan publik, bagaimana penerapan prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas dan waktu pelayanan yang diberikan?
- *"SOP itu tentu akan membuat pelayanan kita jadi terstandarisasi. Misalkan gini, dalam SOP misalkan pencarian koleksi tentang ilmu sejarah, kita kan ada SOP bahwa buku yang ditaruh di lemari itu pasti sudah menggunakan sistem klasifikasi, DDC. Itu kan sudah terstandarisasi. Jadi siapapun pustakawan ada di sini menggantikan itu pasti akan tetap dengan mudah bisa mencari koleksi itu. Berarti efektivitas, berarti kan juga berpengaruh terhadap kecepatan pencarian, kecepatan waktu pelayanan yang kita berikan kepada pemustaka."*
- Bagaimana langkah yang diambil dalam mengkomunikasikan informasi mengenai biaya atau tarif layanan kepada pemustaka?
- *"Kita ada layanan pinjam antar juga, kita bisa menyebarkan koleksi-koleksi yang kita miliki kepada pemustaka yang mungkin saja berhalangan untuk datang*

secara langsung ke perpustakaan, jadi bisa memanfaatkan layanan pinjam antar yang nanti pengirimannya itu kita pakai ojek online, dan pemustaka tidak akan dikenakan biaya apapun, karena layanan yang kami berikan seluruhnya gratis tanpa dipunggut biaya.”

- Apa kegiatan yang diadakan untuk penyebaran produk layanan ini?
- *“Melalui kegiatan inklusi sosial, materi yang disampaikan itu bersumber dari koleksi layanan umum, jadi tim kegiatan inklusi sosial menghubungi kita di layanan koleksi umum untuk menyediakan koleksi-koleksi yang sesuai dengan tema yang diangkat pada kegiatan inklusi sosial.”*
- Bagaimana penerapan sarana dan prasarana dalam mendukung penyebaran pengetahuan atau produk layanan?
- *“Pastinya sarana prasarana itu kan termasuk dalam standar layanan publik ya, kurang lebih semua disini sama apa saja sarana prasarananya, seperti ada komputer, meja sirkulasi, ruang baca yang nyaman bagi pemustaka, dan teknologi yang kita manfaatkan, seperti sudah tersedia OPAC, website.”*
- Bagaimana pemustaka menggunakan pengetahuan yang terdapat dalam setiap produk spesifikasi layanan ini?
- *“Untuk penggunaan sebenarnya bisa dilihat dari berbagai sisi ya, banyak pemustaka meminjam novel ya karena mereka ingin tahu cerita dari novel itu bagaimana, banyak juga pemustaka dari anak-anak sekolah datang mencari buku ilmu sejarah, matematika, IPA untuk digunakan dalam referensi pengerjaan tugas sekolah mereka, ada juga mahasiswa datang mencari buku untuk penelitian, misalnya buku metode penelitian, banyak jenis penggunaannya.”*
- Kalau untuk penggunaan koleksi pada kegiatan inklusi sosial itu bagaimana?
- *“Karena kegiatan inklusi sosial itu menggunakan koleksi dari layanan umum, secara langsung peserta akan menggunakan pengetahuan yang tersimpan dalam buku-buku tersebut untuk mengikuti pelatihan yang di adakan, materi yang disampaikan juga bersumber dari buku yang sudah kita identifikasi bersama tim kegiatan inklusi sosial tadi.”*
- Bagaimana pembelajaran dilakukan setelah penggunaan pengetahuan tersebut?
- *“Kalau untuk tahap pembelajaran, kita banyak menjumpai peserta setelah mengikuti kegiatan inklusi sosial, dia kembali ke perpustakaan ke layanan koleksi umum untuk meminjam buku terkait tema tertentu, ini ngarahnya tadi ke kegiatan inklusi sosial ya. Misalnya mereka setelah mengikuti kegiatan inklusi sosial tentang menjahit, selain mencari tutorial di YouTube, dia juga kembali ke perpustakaan untuk mencari buku-buku tentang menjahit. Kita disini memiliki buku tentang menjahit lengkap dengan polanya. Jadi kan mereka ga usah bikin pola lagi. Nah setelah dia belajar disitu, mungkin polanya itu bisa dia pakai untuk keperluannya, tanpa perlu membuat pola baru.”*
- Jadi kemampuannya meningkat ya dari situ?

"Kemampuan orangnya akan meningkat setelah melakukan pembelajaran berkali-kali, maka kan kalau dia terus belajar, dia terus praktek, dia terus membaca lagi, belajar lagi, praktek lagi, dia kan skillnya akan improve secara natural."

- Bagaimana langkah yang dilakukan untuk memperbaiki kualitas layanan dan produk spesifikasi layanan, sehingga dapat dimanfaatkan secara lebih efektif di masa mendatang?
- *"Sementara untuk memperbaiki kualitas layanan kita disini, kita lakukan evaluasi berkala dimana pemustaka terkadang ada yang memberikan review begitu ya terkait pelayanan yang kita berikan, kita jadikan sebagai bahan evaluasi nantinya. Kita juga setiap hari mencatat buku-buku yang seering dipinjam, tentunya untuk mempertimbangkan dalam melakukan pembaruan koleksi agar tetap relevan dengan kebutuhan pemustaka."*

4. Layanan Koleksi Anak

Kode LA1 – Pustakawan Ahli Muda

- Apa strategi yang digunakan dalam proses identifikasi aset pengetahuan atau juga identifikasi kebutuhan pemustaka?
- *"Kita mengidentifikasi kebutuhan pemustaka terlebih dahulu, kita lihat dulu siapa pemustaka yang akan kita layani. Jadi pemustaka di sini itu di kelompokkan menjadi dua, yang pertama itu pemustaka perorangan atau pengunjung perorangan, yaitu mereka yang datang kesini pribadi-pribadi. Perorangan baik itu anak-anak sendiri ataupun anak-anak bersama orang tuanya. Kemudian pemustaka yang datang berkelompok atau kelompok kunjungan, kalau kelompok kunjungan itu biasanya dari sekolah atau dari kelompok-kelompok belajar, ada juga dari madrasah diniyah."*
- Identifikasi itu berdasarkan apa?
- *"Kita mengidentifikasi kebutuhan mereka itu didasarkan pada kebutuhan buku apa yang mereka cari. Jadi kita perlu untuk meminta informasi kepada pemustaka tersebut, buku apa yang mau dicari, topiknya atau temanya tentang apa, dan juga melihat kemampuan baca anak."*
- Apa persyaratan yang berlaku?
- *"Setelah proses identifikasi kebutuhan pemustaka itu kita lakukan, kita gunakan persyaratan pada penjenjangan buku untuk pepadupadanan antara buku dan pembaca sasaran, jadi kita bisa memilihkan bukunya itu yang sesuai dengan kemampuan baca mereka."*
- Bagaimana penyimpanan dilakukan?
- *"Jadi penyimpanan yang kita lakukan, kita gunakan pengklasifikasian dengan sistem klasifikasi DDC itu ya, agar pada saat melakukan pencarian, kita sebagai pustakawan di layanan anak dapat dengan mudah menemukan koleksi buku yang dibutuhkan."*

- Apakah penggunaan OPAC memudahkan dalam pencarian koleksi?
- *“Iya untuk memudahkan pencarian juga pengambilan koleksi di rak buku, kita gunakan OPAC, bisa mencari dengan memasukkan judul, nama pengarang, dan lain sebagainya.”*
- Bagaimana proses penyebaran koleksi dilakukan pada layanan anak?
- *“Untuk produk spesifik dari layanan koleksi anak, tentu saja yang kita sediakan adalah buku-buku koleksi anak itu sendiri. Kita melayani buku-buku tersebut langsung melalui layanan koleksi anak, sehingga para pemustaka, terutama anak-anak, bisa memanfaatkannya sesuai kebutuhan mereka. Untuk buku elektronik kita simpan dan disediakan khusus untuk mereka gunakan untuk membaca e-book dari aplikasi iPusnas dan iSukarno.”*
- Bagaimana perilaku pelaksana dalam proses penyebaran pengetahuan yang ada pada layanan koleksi anak?
- *“Kalau untuk bagaimana perilaku kita ke pemustaka, tentunya kita langsung membantu mereka dalam menggunakan katalog atau langsung mencarikan buku yang sesuai kebutuhan di rak. Jadi peran kita sebagai pustakawan di sini untuk membantu mereka menemukan buku sesuai dengan kebutuhan pemustaka, memang harus dan kita laksanakan untuk itu.”*
- Apa saja kompetensi yang harus dimiliki utamanya untuk pustakawan di layanan koleksi anak?
- *“Kompetensinya kita harus menguasai koleksi yang ada. Nah kompetensi lain untuk menjadi petugas layanan koleksi anak itu sabar. Karena banyak sekali tantangannya. Tantangannya karena perilaku anak itu macam-macam ya. Jadi memang kita harus punya tingkat kesabaran yang tinggi dan kita juga harus mempelajari karakter anak. Bagaimana kita tidak ditakuti oleh mereka. Menasihati tapi tidak menakutkan. Nah itu yang harus kita kuasai.”*
- Bagaimana penerapan prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas dan waktu pelayanan yang diberikan?
- *“Tentunya kita melayani sesuai dengan SOP ya, jadi sudah terstandar untuk bagaimana pencarian buku dilakukan, sirkulasi, dan kegiatan-kegiatan yang kita adakan seluruhnya sesuai dengan SOP yang mana itu berdampak pada kecepatan waktu pelayanan yang kita berikan kepada pemustaka.”*
- Apakah dilakukan penyebaran pengetahuan dari produk layanan pada koleksi anak melalui semacam kegiatan?
- *“Jadi, kita berikan layanan membaca nyaring atau yang dikenal dengan read aloud. Melalui read aloud ini para pustakawan dapat menyebarluaskan pengetahuan dari koleksi buku-buku di layanan anak untuk meningkatkan minat baca pemustaka, khususnya bagi pemustaka yang belum lancar membaca.”*
- Apakah ada kegiatan lainnya?

- *“Selain itu, kita juga mengadakan kegiatan literasi, materi yang digunakan pada kegiatan literasi ini kita ambil dari buku-buku di layanan anak, jadi peserta yang ikut kegiatan literasi bisa mengembangkan keterampilannya, beberapa waktu lalu kita adakan literasi menyanyi yang menghadirkan pelatih yang berkompeten di bidang menyanyi.”*
- Bagaimana penerapan sarana dan prasarana dalam mendukung penyebaran pengetahuan atau produk layanan?
- *“Kita menggunakan sarana prasarana untuk mendukung terlaksananya kegiatan, seperti media televisi untuk memperbesar tulisan dan gambar, komputer untuk mengakses koleksi yang dibutuhkan. Kebetulan di sini ruangnya juga baru ya, jadi dapat membuat mereka merasa nyaman, dari ruang baca yang dirancang untuk kenyamanan anak-anak saat membaca, rak-rak yang diatur sesuai dengan tinggi anak-anak.”*
- Untuk pemustaka, yang notabenenya adalah anak-anak, bagaimana pengetahuan dalam koleksi-koleksi tersebut digunakan?
- *“Untuk layanan koleksi anak ini, mereka menggunakan buku-buku di sini itu untuk meningkatkan pengetahuan. kemudian mereka juga menggunakan koleksi anak itu untuk kebutuhan tugas sekolah. Tugas sekolah mungkin ada tugas merangkum cerita, merangkum isi buku ya. Terus membuat cerita. Terus mungkin tugas itu IPA. Tentang antariksa. Di sini kan ada buku-buku tentang hewan-hewan. Itu ada di sini. Itu mereka gunakan untuk kebutuhan pendidikan. untuk mengerjakan tugas sekolah.”*
- Kalau untuk penggunaan pengetahuan dalam kegiatan *read aloud* bagaimana?
- *“Melalui kegiatan *read aloud*, pengetahuan juga digunakan untuk meningkatkan kemampuan membaca, misalnya banyak anak-anak yang berinteraksi dengan cerita, mengajukan pertanyaan. Jadi mulai dari anak-anak yang mungkin usia dua tahun yang masih baru mengenal huruf itu. Mereka disediakan buku-buku yang masih mengenal huruf. Kemudian mengenal kata, merangkai kata.”*
- Sementara itu, untuk penggunaan pengetahuan melalui kegiatan literasi itu bagaimana?
- *“Kemudian penggunaan pengetahuan juga terjadi ketika mengikuti kegiatan literasi, anak-anak yang mengikuti kegiatan ini dapat mengembangkan ketrampilan yang dimiliki, terutama ketrampilan yang sesuai dengan kegiatan literasi. Tentang teknik melukis, menyanyi, bercerita atau bertutur. Kemudian keterampilan tangan membuat prakarya.”*
- Bagaimana pembelajaran terjadi ketika anak-anak menggunakan pengetahuan yang telah dibagikan?
- *“Pada tahapan pembelajaran, setelah mengikuti kegiatan literasi itu banyak yang datang kembali mencari koleksi yang lebih mendalam untuk mengaplikasikannya kembali, mereka lakukan itu karena akan mengikuti perlombaan. Karena dari*

buku itu kan ada teknik misalnya membuat origami ya. Mereka bisa belajar dari buku itu untuk membuat origami. Buku-buku menyanyi lengkap dengan not baloknya, mereka bisa memperdalam pembelajarannya di situ karena pada kegiatan literasi yang telah dilakukan masih sedikit membahas tentang not balok. Terus yang melukis, mereka mencari tentang teknik-teknik melukis. Misalnya melukis hewan ada tahap-tahapannya. Jadi mereka melakukan tahap pembelajaran juga.”

- Bagaimana langkah yang dilakukan untuk memperbaiki kualitas layanan dan produk spesifikasi layanan?
- *“Setiap kegiatan yang telah kita laksanakan, pasti ada review maupun masukan-masukan dari pemustaka, baik secara dari individu, orang tua maupun kelompok yang berkunjung. Dari itulah, kita bisa tahu apa yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan untuk layanan anak ini, untuk nantinya kita evaluasi kembali. Kita secara rutin mencatat koleksi yang sering digunakan oleh anak-anak, langkah tersebut kita lakukan untuk menambah koleksi disini. Jadi, tahapan ini penting agar koleksi dan layanan selalu relevan dengan kebutuhan pemustaka, yaitu anak-anak.”*

5. Layanan Informasi dan Pengaduan

Kode LIP1 – Humas juga merangkap sebagai pegawai layanan informasi dan pengaduan

- Kebutuhan informasi apa yang diidentifikasi pada layanan ini?
- *Kita tidak hanya menangani permintaan informasi dan pengaduan, tetapi juga secara aktif mengidentifikasi informasi apa saja yang perlu disampaikan setiap harinya, seperti menyediakan informasi bahwa perpustakaan akan mengadakan kegiatan-kegiatan apa saja di minggu depan, begitu sih.”*
- Apa produk yang diciptakan?
- *“Kita menciptakan buku profil lebih dekat dengan perpustakaan proklamator bung karno, dan itu diperbarui setiap tahun. Jadi pemustaka yang membutuhkan informasi terkait perpustakaan ini bisa memanfaatkan buku tersebut, kalau untuk isi dari bukunya berupa laporan statistik pengunjung ada, jumlah peminjaman koleksi, kegiatan-kegiatan yang telah berjalan satu tahun terakhir, dan masih banyak hal lain lagi. Jadi untuk buku profil perpustakaan proklamator bung karno berisi informasi dan laporan secara ringkasnya saja, kalau pemustaka membutuhkan laporan terkait misalnya data pengunjung dari tahun ke tahun itu tetap ada persyaratan administratif, berupa surat dari lembaga bersangkutan tadi.”*
- Selain buku profil tersebut, apakah ada penciptaan produk lainnya juga?
- *“Untuk menjangkau lebih banyak pemustaka, kita menciptakan konten-konten menarik dan pastinya konten itu berisi informasi terkini atau yang akan*

dilaksanakan oleh perpustakaan, tujuannya agar kita dapat menjangkau lebih banyak pemustaka juga.”

- Dalam pembuatan buku profil, bagaimana cara mengumpulkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk dimasukkan dalam isi buku tersebut?
- *“Jadi pembuatan buku profil perpustakaan terlebih dahulu kita mengumpulkan informasi-informasi terkait perpustakaan, bisa berupa achievement perpustakaan, informasi terkait layanan dan kegiatan, laporan pengunjung, jumlah koleksi terpinjam satu tahun terakhir, dan masih banyak lagi. Kebetulan sebagian dari kita juga merangkap sebagai humas, jadi informasi terkait perpustakaan keseluruhan sudah ada tinggal menyesuaikan saja.”*
- Kalau untuk konten bagaimana cara yang dilakukan untuk menyimpan konten-konten tersebut?
- *“Kita menggunakan penyimpanan cloud untuk mengurangi risiko kehilangan data, jadi perpustakaan memiliki semacam harddisk untuk penyimpanan konten-konten gitu ya, setelah di edit, jadi nanti tinggal upload.”*
- Kalau untuk pengaduan yang masuk, penyimpanannya itu bagaimana?
- *“Pengaduan-pengaduan itu kita simpan di file komputer kita juga mengklasifikasikan sesuai dengan jenis aduannya gitu, seperti aduan ditujukan kepada pegawai nanti kita bikin file sendiri, aduan mengarah ke sarana prasarana perpustakaan ada sendiri, jadi dengan pengklasifikasian ini, setiap pengaduan bisa ditangani dengan lebih mudah dan tentunya dapat mempercepat penanganan nanti.”*
- Bagaimana cara yang dilakukan untuk menyebarluaskan buku profil perpustakaan?
- *“Salah satu metode penyebaran versi digital buku ini adalah mengunggahnya pada website perpustakaan. Kalau untuk tercetaknya kita layanankan di koleksi umum, jadi bagi pemustaka yang berfung ke perpustakaan dapat menggunakannya secara langsung. Namun, apabila kebutuhan informasi terkait permintaan data di buku belum memenuhi secara keseluruhan, pemustaka bisa meminta bantuan kepada kita di layanan informasi dan pengaduan untuk memberikan data-data tersebut, itu semuanya gratis, jadi tinggal menyerahkan persyaratan seperti surat lembaga tadi.”*
- Kalau penyebarluasan konten yang dibuat itu bagaimana?
- *“Untuk konten berisi informasi terkait perpustakaan kita unggah ke media sosial, bisa ke Instagram dan Facebook.”*
- Bagaimana penerapan sarana dan prasarana pada layanan ini?
- *“Sarana prasarana yang utama disini ada meja ini, ada komputer juga untuk membantu kita dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari.”*
- Bagaimana perilaku yang ditunjukkan pegawai saat memberikan pelayanan?

- *“Jadi, kita dipelayanan ya harus melayani itu dengan totalitas, kita pasti juga menunjukkan keramahan setiap kali berinteraksi dengan pemustaka baik pemustaka yang meminta informasi atau yang melaporkan pengaduan, terus semisal mereka itu kebingungan, ya langsung aja gercep, membantu. Kalau misalnya ada yang kebingungan, gak usah tanya dulu. Mereka belum tanya aja, masih masuk kesini kan. Masuk kesini kayak bingung, langsung kita tanya tujuannya, biar kami juga cepat merespons kebutuhan pemustaka tersebut.”*
- Untuk penggunaan pengetahuan dari buku profil tersebut, digunakan untuk apa saja khususnya bagi pemustaka?
- *“Sebenarnya penggunaan baik itu data maupun informasi ini paling banyak kita jumpai untuk penelitian, jadi mahasiswa yang sedang melakukan penelitian meminta data bisa terkait jumlah pengunjung, jumlah peminjaman koleksi dan juga informasi bisa terkait profil perpustakaan, kegiatan-kegiatan perpustakaan itu paling banyak untuk penelitian, riset.”*
- Kalau untuk penggunaan konten yang telah dibuat untuk apa saja?
- *“Untuk konten informasi yang telah kita upload di media sosial, digunakan oleh pemustaka maupun masyarakat, utamanya bagi mereka yang telah mengikuti perpustakaan proklamator bung karno di media sosial.”*
- Terkait dengan pengaduan, bagaimana pembelajaran didapatkan melalui tindak lanjut yang dilakukan?
- *“Dari pengaduan yang sudah ditangani pastinya kita di layanan informasi dan pengaduan ini juga mendapatkan pembelajaran ya, untuk nantinya apabila ada aduan yang sama bisa langsung kita tindak lanjuti.”*

Kode LIP2 – Humas

- Bagaimana strategi yang digunakan dalam tahap identifikasi kebutuhan informasi/ aset pengetahuan pada layanan ini?
- *“Kita memulai dengan mengidentifikasi jenis permintaan informasi saran, masukan, pengaduan dari masyarakat. Kan kita ada berbagai media, bisa lewat langsung ada ruang layanan informasi dan pengaduan. Bisa diadukan secara langsung, bisa lewat kotak saran, bisa lewat medsos atau whatsapp. Tujuan kita melakukan hal tersebut untuk memilah informasi apa yang dibutuhkan oleh pemustaka, misal, permintaan laporan jumlah pengunjung, data koleksi yang dipinjam, dan sebagainya dan juga keluhan dari pemustaka yang harus kita tangani.”*
- Apa ada persyaratan tertentu yang harus dipenuhi ketika permintaan informasi, pengajuan pengaduan begitu?
- *“Tentunya ada persyaratan dalam permintaan informasi ataupun aduan yang akan disampaikan, pengajuan pengaduan harus dilengkapi dengan identitas diri untuk nantinya kita bisa hubungi kembali apabila pengaduannya telah*

ditangani, begitupun untuk permintaan informasi atau data juga harus ada surat pengantar dari kampus atau lembaga.”

- *Terkait dengan pengaduan, apakah ada penciptaan suatu alat bantu untuk mempermudah dalam mengumpulkan serta mengelola pengaduan yang masuk?*
- *“Jadi terkait dengan pengaduan, kita ciptakan form formulir pengaduan untuk memformalkan aduan tersebut, sebelum dilanjutkan ke tahap berikutnya.”*
- *Jadi, untuk pengaduan ini akan disebarkan kepada siapa?*
- *“Untuk pengaduan ya, setelah pengaduan itu tadi kami simpan menurut klasifikasi tadi ya, kita sampaikan ke pimpinan juga pegawai terkait yang bertanggung jawab terkait jenis aduan yang diterima.”*
- *Kemampuan apa yang dimiliki?*
- *“Kemampuan yang kita miliki bisa berupa komunikasi yang baik kepada pimpinan atau pihak-pihak terkait untuk penyampaian pengaduan tadi ya, sebenarnya tidak hanya kepada pimpinan atau pihak-pihak terkait saja untuk kemampuan berkomunikasi dengan baik itu tadi ya, tetapi juga masyarakat luas”*
- *Bagaimana penerapan prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas dan waktu pelayanan yang diberikan?*
- *“Dengan SOP itu kan teman-teman punya standar bagaimana melayaninya, bagaimana pengaduan itu akan ditangani. Jadinya ada sebuah kewajiban yang harus ditunaikan melalui pelayanan yang diberikan, yang sudah dirangkum dengan SOP. Sehingga ketika teman-teman bekerja sudah dengan SOP, maka pelayanannya juga akan pasti, jelas karena sudah terukur.”*
- *Bagaimana penggunaan informasi dari pengaduan yang telah disebarkan kepada pihak terkait?*
- *“Dari pengaduan ini kita bisa mengetahui apa yang perlu diperbaiki. Kalau masalahnya terkait pegawai, misalnya, akan dilakukan pembinaan, memberi masukan, atau bahkan memberikan pelatihan tambahan jika diperlukan. Kalau soal sarana dan prasarana, kita akan cek langsung ke lapangan dan koordinasi dengan tim terkait untuk segera memperbaiki. Intinya, setiap pengaduan dianalisis untuk menentukan langkah tindak lanjut.”*
- *Bagaimana tindak lanjut yang dilakukan?*
- *“Jadi tindak lanjut dari pengaduan itu kita dokumentasikan, kita bikin keterangan juga terkait langkah dalam pengambilan keputusan untuk menangani pengaduan ini seperti apa, kemudian kita kirimkan ke yang mengadu. Jadi yang mengadu itu tahu bahwa aduannya sudah ditindaklanjuti.”*
- *Apakah penanganan pengaduan yang dilakukan juga merubah kebijakan?*
- *“Kita lebih ke perbaikan saja, cari solusi yang sesuai dengan aduan yang masuk. Jadi, walaupun misalnya ada pengaduan terkait sarana prasarana perpustakaan, kita tidak langsung ubah kebijakan, tapi lebih ke memastikan apa yang ada bisa diperbaiki untuk memenuhi standar pelayanan.”*

- Apakah dilakukan evaluasi kembali terhadap setiap penanganan pengaduan?
- *"Iya, jadi kami juga mengevaluasi setiap penanganan pengaduan, evaluasi ini bisa berupa tindakan yang dilakukan sudah tepat atau belum, terus apakah pengadu merasa puas dengan tindakan yang sudah dilakukan. Kami juga melakukan pencatatan ya, semua hasil evaluasi dan perbaikan tersebut."*
- Jadi, setelah melakukan evaluasi itu pastinya ada hasil dari sebuah evaluasi tersebut. Bagaimana langkah yang diambil untuk mengkomunikasikan hasil evaluasi kepada pihak-pihak terkait?
- *"Humas sama tim dari layanan informasi dan pengaduan lagi yang nanti mensosialisasikan kepihak terkait, untuk memastikan bahwa semua yang terlibat memahami langkah-langkah perbaikan dan solusi yang sudah diambil."*
- Bagaimana langkah yang diambil dalam menangani pengaduan, saran, dan masukan oleh seluruh divisi yang tidak hanya layanan ini saja?
- *"Kami juga mengadakan FGD. Kami mengundang pengguna layanan dan teman-teman di seluruh kelompok kerja. Kegiatan FGD itu kami mempresentasikan terkait produk layanan, atau apapun yang baru pada tahun itu. Kemudian direspon oleh para pengguna dengan masukan-masukan mereka, kekurangan-kekurangannya. Kemudian, kami juga mempresentasikan kinerja masing-masing kelompok kerja. Bagaimana permasalahan internal itu dikomunikasikan lewat forum itu, agar mendapatkan solusi biar ke depannya secara internal itu berjalan dengan baik dan secara eksternal kita dapat melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat."*

Layanan Perpustakaan keliling dan bulk loan

LPK1 – Pustakawan Ahli Muda

- Bagaimana proses identifikasi dilakukan baik untuk kebutuhan pemustaka atau kebutuhan asset pengetahuan yang perlu disediakan?
- *"Jadi kalau layanan perpustakaan keliling dan bulk loan itu kan sebenarnya kita ini ada dua kegiatan besar. Satu layanan perpustakaan keliling, dua layanan book loan atau paket peminjaman buku. Dari kedua kegiatan pokok ini kita dapat mengetahui kebutuhan pemustaka. Kalau yang perpustakaan keliling, karena kita melayani sekolah-sekolah pada umumnya di Blitar Raya, itu kita mengidentifikasi kebutuhan informasi dengan menyesuaikan jenjang pendidikan, misalnya tingkat SD/MI lebih banyak buku anak. Sedangkan, untuk bulk loan itu paket peminjaman buku. Kita meminjamkan buku di suatu perpustakaan. Bisa perpustakaan sekolah, bisa perpustakaan umum, bisa perpustakaan desa, taman bacaan. Itu kita sesuaikan dengan kebutuhannya. Kalau perpustakaan sekolah kita banyak buku anak. Untuk taman bacaan atau perpustakaan umum, misalkan taman baca masyarakat di daerah pesisir. Mayoritas penduduk di sana itu petani dan nelayan. Maka, buku yang kita pinjamkan itu tentang pertanian atau perikanan."*
- Apakah ada persyaratan khusus yang harus dipenuhi?

- *“Tentunya kita memiliki persyaratan bagi pengguna yang akan memanfaatkan layanan perpustakaan keliling dan bulk loan, yaitu pengguna mengajukan surat resmi dari lembaga mereka untuk Kepala Perpustakaan Proklamator Bung Karno, nanti disposisi ke kita.”*
- *Bagaimana penyimpanan dilakukan untuk koleksi buku tersebut?*
- *“Kita simpan dulu disini, di ruangan layanan perpustakaan keliling dan bulk loan. Kita simpan sesuai klasifikasi yang kita gunakan, sistem klasifikasi DDC. Terus kita distribusikan sesuai dengan permintaan atau jadwal yang sudah dibuat.”*
- *Lalu, bagaimana penyebaran koleksi dilakukan pada layanan perpustakaan keliling?*
- *“Kalau untuk perpustakaan keliling, kita menyebarkannya secara langsung menuju ke sekolah-sekolah yang telah mengajukan layanan menggunakan mobil keliling yang pastinya gratis dan sudah dilengkapi dengan koleksi buku yang tadi telah kita identifikasi. Tambahan dalam penyebaran koleksi ataupun informasi terkait layanan ini, kita juga bekerja sama dengan sekolah-sekolah mulai dari tingkat SD, SMP SMA, Jadi melalui acara seperti sosialisasi atau juga talk show yang kemarin telah kita lakukan di salah satu SMP di Kabupaten Blitar, kita kenalkan layanan yang ada di perpustakaan khususnya juga layanan perpustakaan keliling dan bulk loan, kita sebarkan juga koleksi buku untuk meningkatkan kegiatan literasi.”*
- *Kalau untuk layanan bulk loan?*
- *“Kalau untuk bulk loan, penyebaran kita lakukan dengan membuat space untuk meletakkan koleksi yang kita pinjamkan di lembaga yang telah mengajukan permohonan peminjaman buku dan itu dilakukan tanpa dipungut biaya apapun, kita juga melakukan user education, pengenalan koleksi, kepada pengajar dan juga peserta didik, agar layanan ini dapat digunakan semaksimal mungkin, walaupun nanti yang melayani adalah pelaksana layanan dari lembaga tersebut.”*
- *Kemudian untuk kompetensi pelaksana yang harus dimiliki seperti apa?*
- *“Kompetensi yang harus dimiliki bisa cakap dalam komunikasi ya, misalnya yang kamu maksud tadi tahap penyebaran kan, nah di tahap ini kita akan bertemu dengan banyak orang, karena kita langsung terjun ke lapangan, jadi kita harus menguasai komunikasi yang baik.”*
- *Bagaimana penerapan prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan?*
- *“Seluruh tindakan yang kita lakukan mengacu pada SOP, dengan menerapkan SOP tindakan yang kita lakukan telah terstandarisasi, artinya semua tindakan yang diambil sudah memiliki pedoman dan prosedur yang jelas. Jadi mulai dari*

identifikasi kebutuhan pengguna, distribusi buku, memberikan pelayanan, terakhir juga ada monitoring untuk evaluasi sudah ada semua di SOP.”

- Apakah penerapan SOP juga berdampak pada kecepatan waktu pelayanan?
- *“SOP yang kita jalankan berpengaruh pada setiap langkah atau proses yang kita lakukan di layanan perpustakaan keliling dan bulk loan ini, karena sudah terstandarisasi berdampaklah pada waktu pelayanan gitu kan, jadi waktu pelayanan juga menjadi semakin cepat.”*
- Dalam tahap penggunaan pengetahuan dari koleksi-koleksi yang ada, bagaimana cara yang dilakukan oleh layanan ini?
- *“Pasti kita terlebih dahulu melakukan user education. User education itu dalam artian kita mengenalkan koleksi apa saja yang kita punya, terus juga menambahkan fasilitas apa yang kita miliki di perpustakaan, dan lain sebagainya.”*
- Kemudian, bagaimana langkah yang dilakukan oleh layanan ini untuk memastikan bahwa pemustaka menggunakan pengetahuan yang ada?
- *“Jadi kita bekerja sama dengan bapak/ibu guru pengajar, agar anak-anak menggunakan buku-buku tersebut secara optimal. Buku itu ditinggal, terus nanti anak-anak ditugaskan untuk dia memilih satu buku yang dia sukai. Selama dua hari itu dibaca, terus direview. Itu untuk anak, ya. Biasanya anak kelas atas. Kalau anak kelas bawah, biasanya ya cuma itu aja dia membaca kita bimbing bersama bapak/ibu guru juga.”*
- Bagaimana perilaku pelaksana yang ditunjukkan kepada penerima layanan atau juga pemustaka?
- *“Utamanya kalau untuk perilaku pelaksana, setiap kali berinteraksi pasti selalu menunjukkan keramahan kepada para pemustaka ya, kita juga sigap membantu dalam pencarian koleksi sesuai dengan apa yang diinginkan, kita tanya. Dengan cara tersebut, kecepatan pelayanan dapat kita berikan.”*
- Kalau untuk layanan bulk loan, bagaimana langkah yang dilakukan untuk memastikan penggunaan pengetahuan berjalan secara maksimal?
- *“Kita lakukan kegiatan monitoring untuk memastikan kondisi buku, penggunaan buku yang dipinjam dengan meminta laporan pencapaian bulanan, juga melakukan evaluasi kepada pengelolaan koleksi.”*
- Bagaimana tahap pembelajaran terjadi setelah penggunaan pengetahuan tersebut pada layanan perpustakaan keliling?
- *“Tahap pembelajaran ya ketika anak-anak sudah menggunakan koleksi buku, pengetahuannya dari situ kan bertambah, kemudian kita sebagai pustakawan mengadakan kegiatan semacam storytelling, jadi pemustaka khususnya anak-anak kita ajak berinteraksi. Jadi, informasi gak hanya diserap dari buku aja, tapi juga pembelajaran melalui interaksi antara anak-anak sebagai pemustaka dan kita sebagai pustakawan.”*

- Sedangkan untuk layanan bulk loan bagaimana tahap pembelajaran yang terjadi?
- *"Banyak lembaga terutama sekolah, yang mengajukan peminjaman koleksi kepada kita. Mereka sering kali meminta tambahan koleksi tertentu untuk mendukung pembelajaran peserta didik, terkadang sedang mempersiapkan untuk mengikuti perlombaan gitu. Mungkin aja di perpustakaan sekolah ini belum ada koleksi yang mendukung, jadi kita menyediakan koleksi tambahan. Dari situ, anak-anak sebagai pemustaka bisa terus belajar. Pernah ada permintaan khusus untuk koleksi braille Al-Qur'an karena di Blitar Raya, setau saya hanya kita yang memiliki koleksi itu, banyak juga pengelola perpustakaan yang berkonsultasi dengan kita tentang pengelolaan perpustakaan, bisa itu proses akreditasi, penerapan sistem otomasi perpustakaan."*
- Bagaimana langkah yang dilakukan untuk memperbaiki kualitas layanan dan produk spesifikasi layanan, sehingga dapat dimanfaatkan secara lebih efektif di masa mendatang?
- *"Kalau untuk perbaikan ya, bisa kita gunakan dari hasil monitoring, kita juga menerima review dari pemustaka setiap akhir kegiatan. Kurang lebih seperti ada masukan dari pengajar agar anak-anak ga bosen, maka kita perbaikan layanan perpustakaan keliling dengan adanya nonton film tentang Bung Karno, memperkenalkan Bung Karno kepada anak-anak melalui film animasi biar anak-anak tidak hanya membaca buku saja, biar tidak bosan. Apabila ditemukan ada yang perlu diperbaiki dari pelayanan yang kita berikan, koleksi yang kita layankan ternyata ada yang rusak, kurang lengkap serinya maka kita akan memperbaiki dengan melakukan pembaharuan koleksi untuk kedepannya."*

Layanan Koleksi Bekala (Tim Redaksi)

Kode TR1 – Pustakawan Ahli Muda

- Bagaimana strategi yang dilakukan untuk identifikasi aset pengetahuan yang dibutuhkan?
- *"Kita bentuk tim terlebih dahulu untuk penciptaan karya ini, yaitu tim redaksi. Tim terdiri dari penanggung jawab, redaktur, penyunting, sekretasis, perancang grafis, pembuat artikel dan yang terakhir adalah fotografer."*
- Setelah tim redaksi terbentuk, apa langkah selanjutnya yang dilakukan?
- *"Jadi setelah tim terbentuk, kita berkumpul untuk kita lakukan sesi diskusi bersama untuk menentukan judul yang akan diambil. Kita lakukan identifikasi untuk penetapan judul itu, bisa lihat dari informasi yang kapan hari itu heboh di kalangan masyarakat, yaitu tentang pemilu. Jadi judul utama kita gunakan berdaulat dalam politik. Istilah berdaulat dalam politik itu merupakan bagian dari trisakti bung karno pada pidatonya tahun 1964. Judul utama kita itu pasti isinya tentang kebangkarnaan."*

- Apa saja persyaratan yang digunakan dalam penciptaan koleksi untuk layanan berkala?
- *“Kalau untuk persyaratan yang kita gunakan, pastinya kita membuat daftar isi untuk artikel, informasi atau materi apa aja yang nanti bisa dimasukkan, intinya disitu ada pemikiran bung karno. Tajuk utama kita pasti fokusnya di bung karno. Terus nanti isinya di belakangnya itu biasanya menyesuaikan dengan isi tajuk.”*
- Selain itu, adakah tahap identifikasi untuk aset pengetahuan yang masih dibutuhkan lainnya?
- *“Kita juga lakukan identifikasi terkait sumber daya manusia di perpustakaan ini untuk menuangkan pemikirannya, yang mungkin pemikiran itu masih dalam benak pribadi masing-masing yang akan dituangkan dalam rubrik opini pustakawan. Opini pustakawan tuh isinya yang isi pegawai sini, wajib pegawai sini. Dia menulis tentang kepustakawanan apa aja, misalkan tren kajian kepustakawanan, atau misalkan layanan yang tepat di perpustakaan seperti apa. Jadi, kita lihat berdasarkan kemampuannya dan kompetensi juga, kalau yang opini pustakawan kita lebih gampang menjelaskannya berdasarkan pekerjaannya mereka di sini itu apa. Kalau di yang tajuk utama karena itu tentang bung karno itu biasanya kita lebih ke kita yakin mampu menulis. Kita juga akan menuliskan terkait kegiatan di perpustakaan melalui rubrik warta yang biasanya itu ditulis oleh humas, karena mereka yang lebih tahu. Kemudian, kita juga mengidentifikasi untuk informan yang akan dimasukkan dalam rubrik wawancara. Misalkan, kayak ada wawancara tokoh, misalkan kita lagi bahas tentang pendidikan misalkan, makanya nanti tokoh yang kita undang itu biasanya yang kita wawancara itu tokoh-tokoh yang hidupnya di dunia pendidikan. guru mungkin dosen atau tokoh pendidikan. Kita melibatkan orang luar, jadi bukan pegawai, jadi kita meminta orang luar menulis tentang bung karno, atau mereka beropini tentang bung karno. Nah itu nanti kita masukin. Jadi kan ini bener-bener penyebaran informasi tentang kebungkarnoan kan disitu. Terus, habis itu ada resensi buku. Resensi buku itu kita bagi dua, ada buku yang khusus tentang bung karno, atau tentang bung karno, sama buku-buku umum yang akan ditulis oleh pemustaka. Kita sebarakan informasinya melalui media sosial untuk ini, jadi pemustaka akan mengirimkan resensi buku ke kita nantinya.”*
- Setelah tahap identifikasi itu dilakukan, produk apa yang pada akhirnya diciptakan?
- *“Jadi, kita membuat buletin untuk menyebarkan pemikiran Bung Karno, buletin terbit 4 kali dalam setahun jadi ada 4 edisi, nggak sekedar, kita ngasih tahu kegiatan di perpustakaan bung karno ini ada apa aja, tapi disitu kita juga menyebarkan pemikiran bung karno.”*
- Dalam penciptaan buletin, apakah ada suatu prosedur yang harus diterapkan?
- *“Kita tentunya memiliki prosedur ya dalam membuat buletin ini, bisa mencakup gaya bahasa, format penulisan kurang lebihnya. Jadi kita tetap memastikan*

bahwa seluruh tulisan baik itu dari pustakawan maupun dari orang luar tetap akan kita review.”

- Bagaimana penyimpanan aset pengetahuan agar memudahkan dalam proses editing, akses, dan penggunaannya kembali?
- *“Jadi untuk penulisan buletin ini, kita buat template, dimana template itu kita sebar pada media sosial perpustakaan, seperti instagram begitu ya. Template itu dapat dijadikan sebagai ketentuan dalam penulisan, seperti ketentuan font, spasi, jumlah kata begitu.”*
- Untuk koleksi buletin yang diciptakan ini, penyebarannya bagaimana?
- *“Buletin versi cetak kita layankan secara langsung di layanan koleksi berkala, ada di lantai 2 sebelah timur. Sementara, buletin versi digital kita share di google play book dan juga iSukarno, jadi pemustaka yang ada di mana saja bisa mengakses buletin melalui google play book atau juga bisa melalui aplikasi, dan itu gratis, tidak berbayar, kita tidak memungut biaya apapun.”*
- Apakah ada metode semacam kegiatan untuk penyebaran buletin?
- *“Buletin kita bagi-bagiin aja. Buletin itu, yang pasti kita menyebarkan ke beberapa perpustakaan, dinas perpustakaan di seluruh indonesia, tidak semua, tapi ada yang kita sebar. Terus, kadang, kita juga kasih ke sekolah-sekolah, atau perguruan tinggi, biasanya kita punya kenalan, kalau misalnya kita ngirim langsung kan, takutnya gimana, tapi kalau misalnya ada kenalan kan, biasanya minta doang, yaudah kasih. Terus, kita bagiin juga ke masyarakat umum, secara bebas, ketika ada pameran-pameran.”*
- Bagaimana perilaku pelaksana yang ditunjukkan saat melayani pemustaka yang juga melakukan pencarian buletin?
- *“Nah, ketika pemustaka mencari koleksi buletin, kita respon langsung dengan kita arahkan pemustaka menuju layanan koleksi berkala, agar waktu pelayanan yang kita berikan itu tidak lama, berjalan dengan cepat.”*
- Bagaimana penerapan sarana dan prasarana dalam mendukung penyebaran pengetahuan atau produk layanan?
- *“Tentu, sarana dan prasarana disini sudah baik. Kami gunakan semaksimal mungkin, komputer, ruangan, rak untuk meletakkan buletin dan koleksi lainnya, semuanya sudah sesuai standar yang ada.”*
- Penggunaan buletin untuk apa saja?
- *“Kalau untuk penggunaan buletin itu sendiri sering dijadikan referensi ya, bisa untuk penelitian terutama terkait dengan ilmu perpustakaan. Ada beberapa sumber referensi yang menggunakan rubrik opini pustakawan tadi. Jadi, buletin ini untuk penggunaan lainnya, pembaca tentunya menggunakan buletin untuk menambah wawasan tentang pemikiran Bung Karno.”*
- Bagaimana tahap pembelajaran yang terjadi setelah penggunaan pengetahuan dalam buletin tersebut?

- *“Kalau untuk pembelajaran ya, karena buletin ini mengangkat topik-topik atau berita yang sedang ramai diperbincangkan di masyarakat. Pembaca akan dapat menghubungkan topik-topik tersebut dengan pengalamannya atau bisa juga pemikiran Bung Karno utamanya mengacu pada tajuk utama tadi. Misalnya berdaulat dalam politik, pembaca jadi dapat pembelajaran, jadi menelusuri lebih dalam apasih hubungannya dengan pemilu di Indonesia tahun ini, begitu.”*
- Lalu, apakah perbaikan juga dilakukan untuk edisi buletin selanjutnya?
- *“Buletin yang kita buat masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kita terbuka kepada pemustaka, utamanya pembaca buletin ya untuk memberikan ulasan atau review baik saran maupun kritik yang dapat membangun. Dari ulasan maupun review kita tampung, kita jadikan sebagai improve untuk kedepannya. Kita lakukan perbaikan-perbaikan kecil kita lakukan bisa untuk memperbaiki desain cover, isi agar mungkin lebih berwarna, ada animasi-animasinya sehingga dapat menarik perhatian pembaca, penambahan rubrik agar lebih sesuai lagi dengan kebutuhan informasi masyarakat.”*

Layanan Koleksi Referensi

LR1 – Pustakawan Ahli Muda

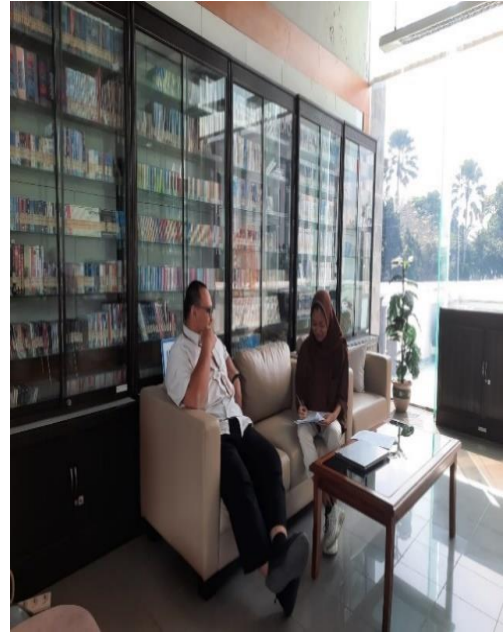
- Bagaimana strategi yang digunakan dalam mengidentifikasi aset pengetahuan atau kebutuhan pemustaka pada layanan ini?
- *“Saya mengidentifikasi kebutuhan mereka ya, saya lakukan dengan bertanya langsung. Dengan ini, saya bisa mencarikan informasi yang mereka cari sesuai dengan kebutuhan mereka.”*
- Lalu, setelah tahap identifikasi itu dilakukan bagaimana langkah selanjutnya?
- *“Untuk pengembangan koleksi, misalnya, ada permintaan untuk buku tentang tata rias pengantin adat. Ketika ada pemustaka yang mencari buku dengan topik ini, saya langsung mengajukan usulan untuk menambah koleksi tersebut.”*
- Apakah ada persyaratan yang harus dipenuhi?
- *“Tentu, untuk persyaratan pasti ada, misal bisa terkait dengan koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka, terutama dalam konteks akademik ya, bagaimana koleksi yang diadakan akan dapat menjadi sumber rujukan pemustaka.”*
- Apakah dilakukan penciptaan pada layanan ini?
- *“Untuk memudahkan pencarian jurnal, saya bikin indeks-indeks jurnal per topik gitu. Jadi kebanyakan mahasiswa yang datang ke sini, mereka mencari jurnal tentang pendidikan. Karena saya rasa dengan bikin indeks itu dapat mempercepat waktu pelayanan yang diberikan kepada pemustaka ya, saya coba bikin indeks jurnal tentang pendidikan gitu.”*
- Apa kompetensi yang dimiliki?

- *“Kalau saya sih belajar gimana misalkan bikin indeks, pencarian jurnal, saya lakukan pelatihan dengan mengikuti pelatihan melalui Zoom tentang cara bikin indeks, pencarian jurnal. Itu saya mengembangkan diri sendirinya di situ.”*
- Bagaimana proses penyimpanan koleksi?
- *“Untuk penyimpanannya, saya simpan dengan melakukan klasifikasi, di sini sistem klasifikasi menggunakan DDC untuk mempermudah temu kembali informasi, mempermudah pencarian koleksi.”*
- Sedangkan, bagaimana proses penyimpanan untuk indeks jurnal yang diciptakan tersebut?
- *“Setelah indeks telah saya buat, saya simpan indeks tersebut di file yang ada di komputer, jadi sewaktu-waktu dibutuhkan bisa diakses secara langsung.”*
- Bagaimana penyebaran dilakukan untuk koleksi yang ada dilayanan ini?
- *“Kalau untuk penyebarannya dilakukan dengan menyebarkan koleksi ke media sosial perpustakaan ya, kalau ini bekerja sama dengan layanan informasi untuk men-share bisa untuk koleksi baru, koleksi yang sering dipinjam begitu, jadi pemustaka tau akan koleksi kita seperti apa. Penyebaran juga dilakukan secara langsung, di layanan ini, jadi pemustaka yang datang dan juga ketika ada kunjungan dari sekolah-sekolah, mereka dapat memanfaatkan koleksi ini, pastinya gratis, disini semuanya gratis.”*
- Bagaimana penerapan prosedur yang telah ditetapkan dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas dan waktu pelayanan yang diberikan?
- *“Kalau untuk prosedur itu mengarah ke standar operasional prosedur ya, jadi disini saya melakukan apapun itu, seperti memberikan pelayanan kepada pemustaka juga mengacu pada standar operasional prosedur yang berlaku. Dari situ, karena sudah, memang terstandarisasi jadi untuk waktu pelayananyang diberikan utamanya kepada pemustaka jadi makin cepat.”*
- Bagaimana perilaku pelaksana dalam memberikan informasi kepada pemustaka?
- *“Kalau untuk saya, perilaku itu bagaimana saya merespon kebutuhan pemustaka, ketika pemustaka kebingungan juga saya langsung samperin, Kalau ada yang membutuhkan, kalau mereka berkenan dipandu, ya saya pandu.”*
- Bagaimana penerapan sarana dan prasarana pada layanan ini?
- *“Untuk sarana dan prasarana secara umum ya ada meja baca, ada juga komputer, jaringan internet untuk mengakses informasi gitu.”*
- Untuk penggunaan pengetahuan dari koleks referensi, digunakan untuk apa saja?
- *“Kebanyakan pemustaka yang datang ke layanan referensi, menggunakan koleksi yang tersedia untuk kepentingan akademik, jadi mahasiswa menggunakannya untuk keperluan tugas kuliah mereka, siswa datang menggunakan untuk tugas sekolah, masyarakat umum yang sedang mengikuti tes CPNS juga menggunakannya untuk latihan-latihan soal.”*
- Kalau untuk indeks jurnal?

- *“Saya juga memberikan bimbingan penelitian secara individual kepada pemustaka yang membutuhkan bantuan lebih lanjut, membantu dalam penggunaan indeks jurnal, memberikan panduan dalam mengakses e-resource yang disediakan oleh Perpustakaan Nasional.”*
- Bagaimana tahap pembelajaran dilakukan setelah penggunaan pengetahuan?
- *“Kalau disini, mereka belajar, gitu, cara menemukan referensi yang relevan, yang bisa membantu untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Pemustaka bisa memahami jadi, mereka tidak hanya mengandalkan satu sumber saja, tapi bisa mengeksplor lebih banyak.”*
- Bagaimana langkah yang dilakukan untuk memperbaiki kualitas layanan dan produk spesifikasi layanan, sehingga dapat dimanfaatkan secara lebih efektif di masa mendatang?
- *“Tahap improve itu sebenarnya diambil dari masukan yang pemustaka sampaikan, masukan seperti pemustaka mau cari koleksi secara mandiri gitu ya, maka untuk saat ini juga saya berencana untuk menciptakan pantfinder agar pemustaka lebih mudah menemukan koleksi yang mereka butuhkan, sama mungkin itu peningkatan ya walaupun mulai dari hal-hal kecil seperti gimana pelayanannya, sudah baik atau belum, apa yang sebenarnya perlu ditingkatkan lagi atau apapun itu terkait layanan koleksi referensi ini.”*

LAMPIRAN
Kegiatan Wawancara dengan Informan





LAMPIRAN
Hasil Cek Plagiarisme

Analisis Implementasi Knowledge Management Pada
Layanan Publik Di Perpustakaan Proklamator Bung Karno

ORIGINALITY REPORT

11 %	11 %	5 %	4 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet Source	1 %
2	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1 %
3	ejournal2.undip.ac.id Internet Source	<1 %
4	Submitted to Universitas Muhammadiyah Purwokerto Student Paper	<1 %
5	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
6	123dok.com Internet Source	<1 %
7	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
8	www.scribd.com Internet Source	<1 %

e-laporankkn.uinjkt.ac.id