

SOCIAL CAPITAL IN THE DAILY SERVICES OF DEPOK CITY PUBLIC LIBRARY

MODAL SOSIAL DALAM KESEHARIAN LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KOTA DEPOK

Oleh :

Vanka Adyannisa

Laksmi

Program Studi Ilmu Perpustakaan

Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya

Universitas Indonesia

e-mail: laksmi@ui.ac.id

Abstrak. Penelitian ini membahas mengenai modal sosial yang terbentuk dalam layanan sehari-hari Perpustakaan Umum Kota Depok dilihat dari unsur kepercayaan, jaringan, dan norma. Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan proses pembentukan modal sosial dalam kegiatan layanan. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode etnografi, pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Penelitian menggunakan teknik purposive sampling, dengan informan yang mencakup pustakawan dan pemustaka. Penjarangan data dilakukan dalam bulan Januari hingga Juni 2018. Metode analisis data dilakukan dengan menginterpretasikan data berdasarkan konsep modal sosial. Layanan perpustakaan meliputi 10 jenis layanan dan praktik kegiatan perpustakaan meliputi 2 jenis kegiatan (gerakan memasyarakatkan gemar membaca dan pemberian penghargaan kepada pembaca terbaik), proses modal sosial yang terbentuk merupakan hasil tindakan proaktif pustakawan. Interaksi menunjukkan bahwa pemustaka kurang disiplin dalam menaati peraturan. Kesimpulan menunjukkan bahwa modal sosial dalam layanan Perpustakaan Umum Kota Depok didominasi oleh unsur jaringan sosial, kedua pihak saling membantu dan bekerjasama. Namun kontribusi unsur kepercayaan dan norma terlihat rendah. Saran yang diajukan adalah menerapkan perpanjangan masa peminjaman buku dan yang dapat dilakukan melalui internet/telepon; menerapkan peraturan secara lebih intensif; dan meningkatkan hubungan dengan pemustaka. Implikasi penelitian ini adalah mengembangkan konsep modal sosial dalam layanan perpustakaan umum sebagai modal membangun jaringan sosial.

Kata Kunci: Layanan Perpustakaan, Modal Sosial, Pemustaka, Perpustakaan Umum, Pustakawan

Abstract. This research discusses the social capital formed in Depok City Public Library services based on the element of trust, networks and norms. The purpose is to describe the process of forming social capital through the library services. Using a qualitative approach with ethnographic methods, data collection techniques are observation, interviews, document analysis. The study used purposive sampling technique, with informants covering librarians and users. Data collection is carried out in January to June 2018. Data analysis method is conducted by interpreting data based on the concept of social capital. Library services include 10 types of services and practices of library activities include 2 types of activities (promotion of reading habit and awarding the best reader), the social capital process formed is the result of librarian proactive actions. Interaction shows that users are less disciplined in obeying the rules. Conclusion shows that social capital in the services of the Depok City Public Library is dominated by social networking elements, both parties help and

cooperate. But the contribution of elements of trust and norms is low. The suggestion is through the implementation of extension of the loan period which could be done through the internet/telephone; implementation of regulations; and improvement of relationships with users. The implication of this research is to develop the concept of social capital in public library services as a strategy for building social networks.

Keywords: Library Services, Social Capital, User, Public Library, Librarian

PENDAHULUAN

Menurut Putnam (Ferguson, 2012) , modal sosial sebagai ciri-ciri organisasi sosial yang terdiri dari jaringan, norma, dan kepercayaan, memudahkan koordinasi dan kerjasama untuk mendapatkan manfaat bersama. Perpustakaan mampu memberikan layanan dengan baik jika orang-orang yang bersangkutan di dalamnya dapat bekerjasama dengan baik. Bekerjasama dengan baik yang dimaksud adalah hasil dari interaksi sosial yang terjalin dari tindakan sosial maupun hubungan interaktif, dan sikap dari orang-orang yang terlibat di dalamnya (Laksmi, 2012; Sözbilir, 2018)

Pada perpustakaan, terjadinya interaksi antara pustakawan dengan pustakawan, pustakawan dengan pemustaka dan pemustaka dengan pemustaka itu terjadi pada layanan di perpustakaan (Rooney-Browne & McMenemy, 2010). Rasa senang dan puas menumbuhkan rasa percaya di kedua pihak, sehingga membentuk modal sosial. Seperti penelitian Putut Suharso dkk tahun 2018, temuannya menyatakan bahwa peran perpustakaan sangat besar dalam menciptakan modal sosial di masyarakat pesisir di Semarang (Suharso, Sudardi, Widodo, & Habsari, 2018). Demikian pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Yanuar Yoga Prasetyawan dan Mecca Arfa tahun 2017 yang menemukan bahwa layanan keliling Perpustakaan Umum

Daerah Jawa Tengah secara pro-aktif mendatangi masyarakat di remote area yang memiliki keterbatasan untuk mengakses informasi karena status sosial, ekonomi, ataupun pendidikan, untuk mengurangi eksklusi sosial sekaligus membangun modal social (Prasetyawan & Arfa, 2017). Kedua penelitian tersebut di satu pihak mampu mengidentifikasi peran dan strategi yang dilakukan oleh perpustakaan untuk menciptakan modal social.

Perpustakaan Umum Kota Depok juga berupaya membangun modal social dengan melakukan berbagai kegiatan yang melibatkan pemustaka dari berbagai macam latar belakang. Sebagai daerah urban, pembentukan modal social memiliki proses yang berbeda dengan daerah pesisir ataupun remote area. Berdasarkan hal tersebut, pertanyaan penelitian yang diajukan adalah bagaimana modal sosial dibangun dalam layanan perpustakaan. Urgensi penelitian adalah untuk meningkatkan praktik layanan yang lebih baik kepada pemustaka berdasarkan nilai masyarakat setempat.

TINJAUAN PUSTAKA

Interaksi sosial dalam perpustakaan umumnya terjadi di dalam layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan merupakan unsur penting di perpustakaan selain kegiatan-kegiatan operasional perpustakaan lainnya (Wijaya, 2015).

Dalam pelaksanaannya, pada sebuah pelayanan perpustakaan umumnya terjadi interaksi baik antara pustakawan dengan puatakawan, pustakawan dengan pemustaka, maupun pemustaka dengan pemustaka. Interaksi yang terjadi antara pustakawan dengan pemustaka akan menghasilkan respon terhadap layanan yang telah diberikan. Dalam hasil penelitiannya, Wijaya (2015) juga mengungkapkan bahwa kepuasan pengguna atas layanan perpustakaan tidak hanya diperoleh dari koleksi, suasana perpustakaan, proses peminjaman dan pengembalian, serta kemudahan akses perpustakaan saja, melainkan juga dari sumber daya manusia atau petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan bagi pengguna (pemustaka).

Dalam mempelajari hubungan perpustakaan umum dan modal sosial, terdapat tiga bagian strategis yang telah ditentukan: 1) Perpustakaan dapat menghasilkan modal sosial dengan bekerja sama dengan organisasi yang ada di dalam masyarakat; 2) Perpustakaan dapat mengembangkan ruang terbuka, tempat melakukan pertemuan dan berinteraksi secara informal; 3) Perpustakaan dapat memberikan informasi universal dan layanan komunal kepada para pemangku kepentingan, sehingga menciptakan lingkungan yang lebih demokratis untuk semua (Ferguson, 2012; Johnson, 2015; Vårheim, 2008). Berdasarkan ini, perpustakaan menjadi

tempat yang melibatkan pustakawan dan pemustakanya untuk berinteraksi dan membangun modal sosial.

Perpustakaan umum merupakan jenis perpustakaan yang melibatkan berbagai jenis pemustaka, tanpa membedakan usia, profesi, pendidikan, ras, agama, maupun status social (Vårheim, 2017). Perpustakaan umum memiliki peran seperti yang dikemukakan oleh Daryono dikutip oleh Kamaliyah (2015) bahwa peran perpustakaan umum bagi masyarakat sangatlah penting yaitu sebagai sarana belajar seumur hidup bagi masyarakat yang berguna untuk mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang berilmu sehingga dapat mendukung penyelenggaraan pendidikan guna mencerdaskan bangsa. Layanan perpustakaan yang berkualitas menurut Parasuraman dan Berry seperti dikutip oleh Agustina (2013) mencakup lima hal yaitu reliabilitas/keandalan, ketanggapan, jaminan/kepastian, empati/kepedulian, dan berwujud. Dalam menjalankan perannya untuk memberikan layanan kepada pemustaka, perpustakaan perlu dilengkapi oleh berbagai informasi yang dikemas dalam bentuk koleksi perpustakaan. Koleksi dan layanan perpustakaan yang disediakan tergantung pada karakteristik masyarakat yang berada di lokasinya, bisa jadi perpustakaan umum tersebut terletak di daerah pesisir, di daerah urban, dan sebagainya, bahkan. Dengan karakteristik

tersebut, perpustakaan umum merupakan tempat yang tepat untuk menumbuhkan modal sosial.

Modal sosial memiliki unsur dasar yang terdiri dari kepercayaan, norma dan jaringan (Ferguson, 2012; Vårheim, 2014) (Ferguson, 2012). Selanjutnya, gagasan sentral modal sosial adalah jaringan sosial. Modal sosial tersebut merupakan aset yang sangat bernilai, yang memberikan dasar bagi kohesi sosial karena mendorong orang bekerja sama satu sama lain, dan tidak sekadar dengan orang yang mereka kenal secara langsung, untuk memperoleh manfaat timbal balik (Field, 2011; Johnson, 2015). Kontak sosial dalam menjalin hubungan mempengaruhi produktivitas individu dan kelompok. Terakhir, norma sosial akan sangat berperan dalam mengontrol bentuk-bentuk perilaku yang tumbuh dalam masyarakat (Field, 2011). Norma adalah salah satu unsur budaya organisasi yang mengarahkan dan menuntun tindakan pegawai dalam melakukan tugas.

Modal sosial diartikan berbeda-beda oleh beberapa periset, ada periset yang menyatakan bahwa modal sosial merupakan *community-level* dan ada pula periset yang menyatakan bahwa modal sosial merupakan suatu pendekatan yang berorientasi pada individu, pemaknaan tersebut bergantung pada penggunaan dan perbedaan tingkat analisis yang digunakan oleh masing-masing periset.

Abdullah (2013) memaparkan bahwa modal sosial dapat menjadi potensi dan kekuatan dalam sebuah komunitas. Kekuatan modal sosial dapat diperoleh melalui tiga unsur yaitu sebagai pengikat, penyambung, dan koneksi. Pada perpustakaan, modal sosial juga dapat menjadi kekuatan dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode etnografi. Penelitian kualitatif merupakan upaya penggalian dan pemahaman makna terbentuknya modal sosial di dalam layanan perpustakaan umum (Creswell, 2014). Fenomena sosial tersebut diamati dengan menggunakan metode etnografi. Metode ini mengamati interaksi sehari-hari secara rinci yang terjadi antara pustakawan dan pemustaka, di antara pustakawan dan di antara pemustaka, dalam membangun modal sosial di dalam layanan perpustakaan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Pengambilan data dilakukan antara Januari hingga Juni 2018. Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel atas pertimbangan tertentu (Creswell, 2014; Emzir, 2012). Pertimbangannya adalah pustakawan layanan yang sering berhadapan langsung dan melayani

pemustaka, serta pemustaka yang paling sering datang dan meminjam buku. Informan yang dimaksud adalah:

Tabel 1.
Daftar informan

1. Saras (pustakawan pengelola)	7. Putri (Pemustaka SMA)
2. Dewi (pustakawan bendahara)	8. Putra (Pemustaka SMP)
3. Ira (pustakawan layanan)	9. Wita (Pemustaka Mahasiswa)
4. Dimas (pustakawan layanan)	10. Wanda (Pemustaka PNS)
5. Caca (pustakawan Layanan)	11. Ceria (Pemustaka Umum)
6. Salsabila (Pemustaka Guru SDIT)	

Observasi penelitian berlangsung pada layanan-layanan yang disediakan oleh Perpustakaan Umum Kota Depok. Analisis dokumen merujuk pada berbagai dokumen yang mencakup data sirkulasi, data koleksi perpustakaan, laporan tahunan, dan kegiatan perpustakaan (Emzir, 2012). Analisis data dilakukan dengan menyusun koding, yaitu mengelompokkan dan mengkaitkan data satu sama lain, serta menginterpretasikannya berdasarkan konsep dan teori modal social. Tujuan analisis tersebut adalah untuk mendapatkan makna.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1) Praktik dalam Layanan

Perpustakaan

Sebelum berinteraksi dan membangun

modal sosial dengan pemustaka, pustakawan membangun modal sosial antar sesama pustakawan terlebih dahulu. Pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Depok memiliki kedekatan yang baik dan bersifat kekeluargaan. Pada saat penelitian berlangsung, kegiatan maupun aktivitas yang mereka lakukan di perpustakaan seperti saling bercanda bersama, berkonsultasi satu sama lain mengenai permasalahan pekerjaan bahkan permasalahan pribadi dan saling membantu satu sama lain ketika mengalami kesulitan. Kedekatan antar pustakawan menjadi permulaan tumbuhnya rasa saling percaya di antara mereka. Semakin besar tingkat kepercayaan dalam suatu kelompok sosial, akan semakin besar pula kemungkinan kerjasama di antara mereka (Griffis & Johnson, 2014).

“kita kalau lagi ada yang kesusahan pasti saling bantu. Misalnya, pustakawan pengolahan lagi kedatangan bahan koleksi baru, nah pustakawan layanan pasti ngebantu juga. Ada waktu senggang kita bantu, sambil nunggu pemustaka juga bisa.” (Ida, 09 Maret 2018)

Selain itu, dalam ruang kerja pustakawan layanan sirkulasi juga terlihat banyak foto-foto bersama yang di tempel pada lemari kerja. Menurut informan, mereka senang mengabadikan foto kegiatan bersama, baik foto rekan kerja maupun foto dari kegiatan pertemuan antar keluarga pustawan.

Dari interaksi sosial dan kedekatan

antar pustakawan, praktik layanan merupakan hal yang dapat membangun rasa saling percaya antar pustakawan, dan interaksi antar pustakawan akan menjalin jaringan social (Vårheim, 2014).

a. Layanan Sirkulasi

Pada layanan sirkulasi pemustaka berinteraksi dengan pustakawan pada layanan sirkulasi untuk melakukan proses peminjaman koleksi, pengembalian koleksi, pemberian sanksi jika telat mengembalikan buku, dan perpanjangan waktu peminjaman buku. Interaksi yang biasa terjadi adalah saling sapa dan banyak dari pemustaka yang bertanya kepada pustakawan sirkulasi mengenai informasi seputar perpustakaan.

“pustakawan di tempat sirkulasi suka menyapa, kalau minjem buku pasti diingetin kapan buku itu dibalikin, sambil senyum dan mengucapkan terima kasih juga. Jadi saya kalau nanya atau bingung yaudah sekalian aja di tempat sirkulasi”. (Wita, 24 April 2018)

Pustakawan Perpustakaan Umum Kota Depok menyapa pemustaka yang datang pada layanan ini. Pustakawan berusaha memberikan pelayanan yang baik dan memahami pemustakanya. Seperti ketika waktu layanan telah habis, pustakawan akan tetap melayani pemustaka yang akan meminjam buku. Dengan ramah pemustaka mengingatkan pengunjung bahwa waktu berkunjung telah habis. Walaupun waktu layanan telah habis, dengan tenang dan tidak terburu-buru

pustakawan tetap melayani pemustaka yang masih mengantri meminjam buku.

b. Layanan *Playground*

Banyak dari masyarakat Kota Depok sengaja datang ke perpustakaan dan menggunakan layanan *playground* untuk menjadi tempat hiburan buah hati mereka. Tak jarang, orang tua mendampingi untuk menjaga anak-anaknya yang sedang bermain akan melakukan interaksi dengan berdiskusi mengenai anak mereka, bahkan hingga bertukar pikiran mengenai tumbuh kembang sang anak. Salah satu ibu memberitahu langkah agar sang anak dapat tumbuh kembang dengan baik. Ibu-ibu yang lainnya mendengarkan, dan saling memberikan pendapat. Tidak hanya itu, banyak dari ibu-ibu yang *sharing* atau curhat mengenai permasalahan sang anak. Mereka sesekali bercanda dan tertawa bersama.

c. Layanan Balita

Tidak begitu berbeda dengan layanan ruang balita, sang anak yang ditemani oleh orang tuanya dapat memainkan alat peraga bersama, karena tidak terlalu banyak alat peraga yang tersedia, alat peraga dapat digunakan secara bersama atau bergantian oleh orang tua lainnya. Dari sini terjadi interaksi satu sama lain dan melakukan diskusi antar orang tua.

d. Layanan Penitipan Barang

Pemustaka yang akan memasuki

layanan koleksi harus menitipkan barang berupa tas terlebih dahulu. Interaksi antara pemustaka dengan petugas yang berjaga pada layanan penitipan barang terlihat pada saat barang pemustaka dititipkan. Sebagian pemustaka yang sudah biasa datang ke Perpustakaan Umum Kota Depok akan langsung menitipkan barang kepada petugas tanpa meminta kunci loker, mereka mempercayakan barang bawaannya kepada petugas untuk menyimpannya. Petugas juga dengan hati-hati meletakkan dan menjaga barang pemustaka. Terdapat pula pemustaka yang meminta kunci loker. Petugas memberitahu kepada pemustaka jika ingin menggunakan loker ada persyaratannya berupa meninggalkan kartu tanda penduduk (KTP) atau tanda pengenal lainnya. Pernah suatu saat pemustaka tertinggal barang bawaannya, dengan panik pemustaka tersebut datang ke tempat penitipan barang untuk mencari barang yang tertinggal. Petugas turut menenangkan dan mencarikan barang tersebut.

Terlihat juga petugas menegur pemustaka yang masuk ke dalam layanan koleksi dengan membawa tas miliknya. Lalu petugas memberikan pilihan kepada pemustaka untuk menitipkan tas pada layanan penitipan barang atau jika tetap ingin membawa masuk barang bawaan dengan alasan barang yang dianggap perlu dan penting untuk dibawa masuk ke dalam tetap dapat di bawa masuk ke dalam

layanan koleksi dengan syarat meletakkan barangnya di dalam tas transparan milik perpustakaan yang telah di sediakan pada layanan penitipan barang, barulah pemustaka dapat memasuki ruangan koleksi dengan mengisi daftar hadir secara manual atau daftar hadir menggunakan kartu anggota.

e. Layanan Koleksi Umum, referensi dan Ruang Baca

Pemustaka yang memasuki ruangan koleksi, akan melihat OPAC (*Online Public Cataloguing*) yang berada di depan ruangan. Jumlah OPAC yang beroperasi hanya satu maka pemustaka perlu bergantian dan antri jika ingin menggunakannya. Pemustaka yang tidak bisa atau belum mengerti melakukan penelusuran pada OPAC akan dipandu oleh pustakawan.

Banyak aktivitas dan interaksi yang terjadi pada ruangan layanan koleksi. Layanan koleksi bersamaan dengan ruang baca perpustakaan. Interaksi yang dilakukan oleh sesama pemustaka di antaranya adalah berdiskusi, bertukar pikiran, mengerjakan tugas. Pemustaka yang berdiskusi, mulai dari mengenai tugas sekolah atau pendidikan hingga berdiskusi apa saja seperti membicarakan novel atau koleksi bacaan yang menjadi hobi pemustaka. Yang sering terjadi pada saat penelitian adalah berdiskusi mengenai tugas sekolah. Ketika salah satu pemustaka pelajar SMP diwawancarai, ia

datang ke perpustakaan karena memiliki tugas sekolah yang diberikan oleh gurunya.

“Biasanya ke perpustakaan kalau mau ngerjain tugas atau tidak ada kegiatan kak. Tapi kalau ada tugas dari guru juga ke sini buat ngerjain. Kadang aku ngajak temen biar bareng ngerjain tugasnya sambil cari-cari di sini”. (Putra, 06 Maret 2018)

Wawancara selanjutnya dilakukan di waktu yang berbeda pada pemustaka pelajar SMA, yaitu pada saat perpustakaan dipenuhi oleh pemustaka pelajar SMA. Di tempat itu terdapat sekumpulan pelajar SMA yang sedang mengerjakan tugas bersama.

“Lagi ngerjain tugas di sini. Jadi guru di sekolah menyuruh kita untuk mencari bahan bacaannya di sini. Minggu ini kakk kelas 3-nya sedang USBN, jadi kita dikasih tugas selama libur sekolah dari guru. Kita yang di sini kelas 10. Itu ada siswa dari sekolah lain juga yang sama dapet tugas kayak kita. Sekalian aja kita ngerjain bareng” (Putri, 19 Maret 2018)

Posisi koleksi dengan tempat baca berada pada satu ruangan, sehingga pustakawan sesekali menegur pemustaka pelajar yang melakukan kesalahan jika terlalu berisik seperti tertawa berlebihan atau bercanda berlebihan sehingga menimbulkan suara yang mencolok. Selain itu, pemustaka yang terlihat sudah memilih buku dan mengambilnya dari dalam rak namun tidak di letakkan ke dalam *bookdrop* akan diberitahu atau diberi peringatan oleh pustakawan untuk

meletakkan buku yang telah dipilih dan dibaca pada *bookdrop* yang telah disediakan.

Selain untuk menunjang pendidikan dan pengetahuan, pada layanan koleksi juga dapat menjadi hiburan bagi pemustaka umum yang datang bersama keluarganya. Pemustaka dapat terdiri dari ibu, bapak, anak. Pemustaka yang datang bersama keluarga tidak hanya ada pada hari biasa saja, bahkan di hari libur tingkat pemustaka yang datang bersama keluarga lebih banyak dari hari hari biasanya. Pemustaka yang datang bersama keluarga terlihat lebih mengajarkan sang anak untuk gemar membaca.

“Sengaja ke sini mengajak keluarga untuk menghabiskan waktu bersama. Kan bisa baca bareng, selain itu mengajarkan anak untuk mulai gemar membaca. Anak saya dua-duanya saya ajak ke sini. Yang satu SD kelas 1 dan SD kelas 5. Selaku orang tua, saya dan istri wajib menanamkan rasa untuk gemar membaca sejak dini. Apalagi di perpustakaan banyak pilihan bukunya, jadi bisa irit tidak perlu membeli buku lagi” (Ceria, 25 Maret 2018)

Pemustaka yang datang bersama keluarga terkadang lupa untuk melihat umur anak yang sesuai ketika menggunakan layanan koleksi. Jika anak di bawah umur 12 tahun dapat menggunakan koleksi layanan anak, tetapi terkadang sang anak tidak ingin berpisah dengan orang tuanya, sehingga sang anak ikut masuk ke dalam layanan

koleksi umum. Sang anak tidak bisa diam dan terus beraktivitas dengan berkeliling di dalam ruangan. Pustakawan menyadari bahwa sikap dan tindakan dari sang anak dapat mengganggu pemustaka yang lainnya, akhirnya pustakawan menghampiri orang tua tersebut dan menyarankan agar sang anak menggunakan layanan anak.

Selama melakukan observasi di lapangan, dalam layanan koleksi dan ruang baca ditemukan adanya peristiwa terbangunnya pertemanan di antara sesama pemustaka. Tidak hanya sekedar melakukan tegur sapa, tetapi pemustaka melakukan komunikasi dengan berdiskusi, *sharing*, dan bertukar pikiran turut menjadi hal yang dapat membangun suatu jaringan hubungan di dalamnya (Gumilar, Cynthia, & Silvana, 2014). Di dalam ruangan layanan koleksi dan baca, terdapat layanan referensi. Sebenarnya layanan referensi berada di lantai 3, namun kini sementara berada di dalam ruang layanan koleksi umum. Aktivitas di layanan referensi pemustaka terlihat ada yang mencari buku, membaca sambil berdiri, mencatat untuk keperluan pemustaka dan memfoto bagian tertentu yang ada di dalam koleksi. Perpustakaan tidak menyediakan fasilitas *fotocopy* sehingga pemustaka harus mencatat atau *m e m p h o t o i n f o r m a s i y a n g* dibutuhkannya.

f. Layanan Komputer dan Internet

Layanan komputer dan internet dapat digunakan oleh pemustaka dengan sebelumnya mendaftarkan diri terlebih dahulu untuk mendapatkan password internet, password setiap harinya berbeda. Langkah-langkah sudah ada pada masing-masing meja komputer, sehingga pemustaka dapat melakukannya sendiri. Tetapi masih ada pemustaka yang tidak mengerti untuk mendaftarkannya dan menanyakan langsung kepada pustakawan. Pustakawan menjelaskan dan memberikan arahan kepada pemustaka agar dapat menggunakannya. Aktivitas pemustaka dalam menggunakan layanan komputer dan internet mereka menelusur untuk mencari informasi.

g. Layanan Anak

Dalam layanan anak, yang berinteraksi adalah pemustaka anak, pendamping dan pustakawan. Terutama pada waktu kunjung anak sekolah ke perpustakaan. Pustakawan akan berinteraksi langsung dengan anak-anak. Terlihat ada seorang anak yang menghampiri pustakawan dan menanyakan perihal isi buku tersebut. Tak lama, teman yang lainnya ikut bertanya kepada pustakawan. Pustakawan turut melayani anak-anak seperti gurunya sendiri. Terjadinya komunikasi yang baik di antara keduanya akan membangun suatu hubungan yang baik dengan memberikan citra yang baik. Interaksi yang terjadi antara anak-anak lainnya

adalah terlihat ketika mereka saling bertukar cerita tentang buku yang telah dipilih. Biasanya interaksi sesama anak akan sangat sering terlihat jika ada kunjungan sekolah yang menggunakan perpustakaan. Pustakawan pada layanan anak harus memiliki kesabaran yang tinggi karena menangani pemustaka anak berbeda dengan pemustaka dewasa yang sudah bisa memahami aturan yang ada.

“Ya gitu, anak-anak itu suka mengeksplor sendiri, suka nanya-nanya juga isi bukunya gimana, kadang gak bisa diem anaknya, ada yang teriak-teriak juga. Tapi pustakawan yang jaga harus pintar-pinter menyesuaikan diri sama anak. Yang pasti harus sabar, apalagi kalau selesai kegiatan. Yang namanya buku sudah pasti berantakan. Tapi kalau berantakan itu berarti anak-anak tertarik untuk membacanya, atau paling tidak melihat lihat bukunya. Jadi kita harus banyak sabar, harus ramah, gak boleh marah. Kita ini harus membuat anak-anak suka membaca. Paling tidak mau datang ke sini lagi” (Caca, 13 Maret 2018)

h. Layanan Kartu Anggota

Layanan ini terlihat aktivitas jika ada pemustaka yang akan membuat kartu anggota atau melaporkan kehilangan kartu perpustakaan. Interaksi yang terlihat bukan hanya pada proses pembuatannya saja, tetapi lebih kepada saat pemustaka menanyakan persyaratan untuk membuat kartu anggota dan laporan kehilangan kartu. Persyaratan membuat kartu anggota

sudah terlihat jelas pada banner yang terpasang di depan layanan sirkulasi dan layanan kartu keanggota. Tetapi masih ada pemustaka yang tidak memenuhi syarat untuk tetap mendaftarkan diri menjadi anggota perpustakaan, seperti pemustaka tersebut bukanlah warga Depok dan tidak sedang menjalani pendidikan di Depok. Dengan ramah dan jelas pustakawan memberikan penjelasan bahwa hanya warga yang berdomisili, bekerja atau sedang menjalani pendidikan di wilayah Depok yang dapat membuat kartu anggota perpustakaan.

i. Layanan Teater

Selama penelitian, layanan teater digunakan untuk kunjungan anak sekolah. Layanan teater bersamaan dengan layanan anak menjadi satu rangkaian kegiatan kunjungan sekolah. Kegiatan di dalam layanan teater terbagi dalam tiga sesi, yaitu memperkenalkan profil dan kegunaan Perpustakaan Umum Kota Depok, pemutaran film anak-anak, dan terakhir Tanya-jawab yang dilakukan oleh pustakawan kepada anak-anak. Biasanya tidak lupa, pustakawan memberikan pulpen, buku catatan, atau *goodiebag* sebagai hadiah dari menjawab pertanyaan untuk kenang-kenangan.

j. Layanan Peperustakaan Keliling

Pada layanan ini, pustakawan yang bertugas berupaya mengajak dan membuat perhatian pengunjung *car free*

day agar mengunjungi mobil perpustakaan. Pengunjung yang datang menghampiri mobil perpustakaan keliling mulai dari anak-anak hingga dewasa. Banyak pengunjung yang menanyakan buku yang lainnya kepada pustakawan. Pustakawan memberikan penjelasan kepada pengunjung yang ingin mencari buku lebih lengkap, agar mengunjungi Perpustakaan Kota Depok, karena koleksi dari perpustakaan keliling tidak selengkap dan sebanyak koleksi yang ada di sana.

Berdasarkan observasi mengenai aktivitas yang terjadi pada layanan perpustakaan tak lepas dari interaksi antara pustakawan dengan pemustaka. Interaksi sosial yang terjadi di antara pemustaka dan pustakawan, dan jarak fisik tempat terjadinya interaksi, sama pentingnya dengan pelayanan perpustakaan dalam kontribusinya untuk kelompok modal social (Johnson, 2011). Interaksi sosial menunjukkan pada apa yang dilakukan oleh kedua belah pihak bersama-sama secara sadar dalam mewujudkan harapan dari masing-masing pihak terhadap satu sama lain.

2) Praktik dalam Kegiatan Perpustakaan

Kegiatan perpustakaan dibedakan ke dalam dua bagian. Pertama adalah Gerakan Masyarakat Gemar Membaca. Kegiatan ini biasa dilakukan dengan bertepatan Hari Kunjung Perpustakaan di bulan September yang

merupakan kegiatan tahunan dengan tujuan meningkatkan minat masyarakat untuk gemar membaca, menulis dan menambahkan pengetahuan melalui Perpustakaan. Adapun kegiatannya adalah Lomba, Pemilihan duta baca, Bedah Buku, Pelatihan Mendongeng. Di dalam prosesnya, pustakawan berinteraksi langsung dengan pemustaka mulai dari pemberitahuan informasi adanya kegiatan hingga akhir acara selesai.

Kedua adalah kegiatan pemberian penghargaan kepada *Best Reader*. Perpustakaan Umum Kota Depok memiliki cara yang unik sebagai bentuk pemberian pelayanan kepada pemustaka yang sering datang dan meminjam buku atau disebut dengan *best reader*. Kegiatan ini merupakan pemberian penghargaan yang dilakukan dalam periode 1 tahun sekali yang bertepatan pada Hari Kunjung Perpustakaan. Pustakawan bekerjasama dengan Wali Kota Depok sebagai pemberi hadiah langsung untuk pemustaka yang menjadi *Best Reader*. Pemberian penghargaan dilakukan pada saat upacara seluruh pegawai di Wali Kota Depok. Menurut informan, kegiatan ini dilakukan untuk membuat pemustaka merasa senang dan sebagai hadiah karena sering membaca buku.

Pemberian penghargaan ini merupakan inisiatif untuk memberikan layanan terbaiknya dari para pustakawan dan tidak termasuk dalam rancangan anggaran

perpustakaan. Menurut informan, pemberian penghargaan dalam bentuk buku sesuai dengan subjek buku yang sering mereka pinjam.

“kita gak ada dana dari rancangan anggaran, tapi kita kasih buku sesuai sama subjek yang sering dipinjam, yang kita kasih juga tidak murahan, agar ada rasa bangga sebagai orang yang suka membaca buku, kita juga kerja sama dengan Pak Wali Kota. Itu sudah sangat membanggakan.”
(Dewi, 14 Maret 2018)

3) Proses Membangun Modal Sosial dalam Layanan Perpustakaan

Berdasarkan praktik dalam layanan perpustakaan yang meliputi 10 jenis layanan dan praktik kegiatan perpustakaan yang meliputi 2 jenis kegiatan (yaitu gerakan memasyarakatkan gemar membaca dan pemberian penghargaan kepada *best reader*), proses modal sosial yang terbentuk merupakan hasil tindakan proaktif pustakawan. Pustakawan menyadari bahwa modal sosial tidak dapat terbentuk dengan sendirinya, bila tidak dibarengi dengan pemahaman dan tindakan nyata untuk membentuknya (Prasetyawan & Arfa, 2017). Dari interaksi yang terjadi pada keseharian layanan, terlihat bahwa pemustaka kurang disiplin dalam menaati peraturan. Proses membangun modal sosial terlihat pada ketiga unsurnya, yaitu jaringan sosial, kepercayaan, dan norma. Berikut penjelasannya:

a. Berlandaskan Jaringan Sosial

Pada aktivitas yang dilakukan oleh pemustaka di dalam layanan perpustakaan juga dapat terbangun jaringan sosial. Selain mencerdaskan dan sebagai sumber pembelajaran yang berlaku seumur hidup, peran perpustakaan juga bisa menjadi tumbuhnya modal sosial (Ferguson, 2012). Di tempat tersebut masyarakat dapat berdiskusi, bertukar pikiran, memberi pelajaran atau mempelajari keterampilan dari seseorang dalam menciptakan jaringan sosial. Jaringan sosial terbentuk sejak interaksi di antaranya berjalan dengan baik.

Hal ini diperkuat dengan komunikasi yang membentuk jaringan di antara mereka, mulai dari interaksi dalam setiap aktivitas layanan, atau kegiatan yang dilakukan. Salah satu kunci keberhasilan membangun modal sosial terletak pula pada kemampuan sekelompok orang dalam suatu asosiasi atau perkumpulan dalam melibatkan diri dalam suatu hubungan sosial. Wujud nyata dari jaringan sosial adalah interaksi (Ferguson, 2012). Seperti pada kegiatan kunjungan sekolah yang menggunakan layanan teater dan layanan anak. Pustakawan dan guru pendamping anak-anak melakukan kerjasama dalam memberikan arahan kepada anak-anak selama kegiatan berlangsung. Kegiatan kunjungan yang dilakukan oleh guru SDIT ini telah berjalan lebih dari sekali.

“proses persyaratan dan membuat jadwal kunjungan juga mudah, pustakawannya enak, jadi kalo mau buat janji kita tidak pernah bermasalah.”

“Awalnya hanya ingin anak-anak tahu kalau disini ada perpustakaan, sekalian jalan-jalan. Tapi sekarang kita jadiin salah satu kegiatan sekolah kalau ada waktu untuk berkunjung lebih baik kita manfaatin kesini, biasanya kalau anak-anak selesai ujian sekolah. Alasannya karena dekat, gratis dan edukatif. Anak-anak bisa kita kasih tugas untuk mencari buku dan mencatat judul buku yang dipilihnya, setelah itu menceritakan kembali apa yang telah mereka baca. Itu mba yang sering kita kasih tugasnya.” (Salsabila, 13 Maret 2018)

Jaringan yang dibentuk antara pustakawan dengan pemustaka guru SDIT adalah bentuk kerjasama dengan rutin mengikuti kegiatan kunjungan perpustakaan sebagai salah satu kegiatan di luar sekolah untuk mengedukasi muridnya.

Jaringan sosial yang terbangun antara pustakawan dan pemustaka yaitu adanya kerjasama yang terbangun untuk memberikan manfaat pada masing-masing yang melakukannya untuk mencapai tujuan yang baik. Melalui jaringan orang saling tahu, saling menginformasikan, saling mengingatkan, saling membantu dalam melaksanakan atau mengatasi masalah (Ferguson, 2012; Sözbilir, 2018).

b. Berlandaskan Kepercayaan

Rasa saling percaya yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka adalah dengan melayani pemustaka tanpa membedakan pemustaka. Pustakawan melakukan pelayanan sama rata dengan menghargai dan menghormati tanpa diskriminatif, untuk semua pemustakanya. Pustakawan melakukan interaksi pertama dengan pemustaka yaitu dengan memberikan sapaan dan menanyakan keperluan yang mereka butuhkan. Pustakawan berusaha memberikan pelayanan terbaik agar pemustaka merasa bahwa pustakawan menginginkan keberadaannya. Tindakan sosial atau interaksi sosial merupakan cermin kepercayaan (Vårheim, 2008, 2014).

Pada layanan penitipan barang sudah terlihat adanya rasa saling percaya yang terjadi di dalamnya. Rasa saling percaya yang ditunjukkan pemustaka yaitu pemustaka sudah terbiasa menitipkan barang kepada petugas di layanan penitipan barang tanpa menggunakan kunci loker. Pemustaka percaya kepada petugas yang akan menjaga barang bawaannya. Ini terlihat dari banyaknya pemustaka yang langsung memberikan tas bawaannya kepada petugas tanpa meminta kunci loker. Sebenarnya kunci loker dapat diberikan jika pemustaka tersebut memintanya dan memberikan jaminan berupa identitas pemustaka kepada petugas.

Adanya rasa percaya pemustaka kepada perpustakaan juga dapat dilihat dari tujuan pemustaka datang ke perpustakaan (Vårheim, 2014). Bagi pemustaka pelajar dan mahasiswa, Perpustakaan Umum Kota Depok menjadi tujuan dalam mencari informasi untuk menyelesaikan tugas atau sebagai tempat yang menunjang pendidikan pemustaka.

“kalau di perpustakaan itu enakya sambil diskusiin tugas bareng, bingung bahan bisa langsung ke rak koleksi nyari, kalau masih bingung atau gak ketemu bukunya juga ya bisa nanya ke pustakawan. Jadi selesainya juga benar.” (Putri, 19 Maret 2018)

“cari bahan buat skripsi, pasti ada walau sesekali dapet satu buku, tapi pasti ada yang didapet. Kadang kurang, jadi ingin ke situ lagi.” (Wita, 24 April 2018)

Pustakawan dalam memberikan layanannya terlihat dengan menanyakan kebutuhan dari apa yang dibutuhkan oleh pemustakanya. Banyak dari pemustaka yang menanyakan keberadaan buku yang mereka cari kepada pustakawan, pustakawan turut memberitahu dan memberikan saran dalam proses pencariannya. Pustakawan berusaha memberikan pelayanan agar tidak mengecewakan pemustaka dan membuatnya memiliki arti tersendiri untuk datang kembali menggunakan perpustakaan. Rasa saling percaya antara keduanya dibangun dari interaksi yang terjadi pada layanan perpustakaan.

c. Berlandaskan Norma

Dalam membangun modal sosial, perpustakaan umum juga menciptakan norma. Norma tersebut mendasari perilaku masyarakat informasi dengan perilaku yang menjunjung tinggi pengetahuan (Ferguson, 2012). Norma adalah sekumpulan aturan yang diharapkan dipatuhi dan diikuti oleh anggota masyarakat pada suatu entitas sosial tertentu (Johnson, 2015; Vårheim, 2017). Perpustakaan Kota Depok telah berupaya meningkatkan kebiasaan membaca dan memberikan fasilitas dan layanan untuk pemustaka yang dapat dinikmati secara cuma-cuma oleh seluruh lapisan masyarakat. Untuk itu, perpustakaan memiliki aturan-aturan untuk menjaga keberlanjutan dari pengetahuan itu sendiri. Pustakawan selalu mengingatkan pemustaka agar dapat menjaga tata tertib perpustakaan, seperti pada layanan koleksi dan ruang baca agar tidak membuat keributan yang dapat mengganggu pemustaka lainnya, meletakkan buku yang telah dipilih ke dalam *bookdrop* dan tidak meletakkan buku di sembarang rak.

Pustakawan di Perpustakaan Umum Kota Depok tidak bisa memberikan pelayanan di luar dari persyaratan yang telah menjadi ketentuan. Pada layanan sirkulasi, pemustaka harus mengembalikan buku sesuai pada waktu yang telah diberitahu, atau jika melanggarnya pemustaka mendapatkan

sanksi dengan tidak bisa meminjam buku perpustakaan untuk beberapa waktu. Berdasarkan informan, pemberian sanksi kepada pemustaka telah di ketahui oleh pemustaka itu sendiri. Sehingga pemustaka sudah harus bisa mempertanggung jawabkan apa yang telah dilakukannya.

“pernah telat ngembaliin buku karena belum selesai bacanya. Jadi gak boleh minjem buku dua minggu. Ya udah gak papa kan masih bisa baca di tempat hehe.”
(Putra, 06 Maret 2018)

Pemustaka yang pernah mendapatkan sanksi diharapkan dapat memberikan rasa jera agar tidak mengulanginya. Selain itu, pustakawan bekerjasama dengan guru dari pemustaka pelajar yang datang secara berkelompok untuk berjaga-jaga jika siswanya tidak mengembalikan buku pinjaman sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Ini dilakukan karena pemustaka pelajar tidak terlalu memperdulikan peringatan pustakawan, pelajar akan lebih menghargai dan menghormati gurunya daripada pustakawan.

KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa modal sosial dalam keseharian layanan Perpustakaan Umum Kota Depok sangat kental didominasi oleh unsur jaringan sosial. Hal ini terbukti dari layanan perpustakaan yang mampu membentuk kerjasama antara perpustakaan dengan sekolah, perpustakaan menjadi tempat untuk

berdiskusi dan melakukan kerja kelompok bagi pemustaka pelajar, serta menjadi tempat untuk hiburan keluarga yang mengedukasi. Sementara itu, kontribusi unsur kepercayaan dan norma terlihat rendah.

Saran dalam membangun modal sosial adalah meningkatkan unsur kepercayaan kepada pemustaka dengan merealisasikan rencana memperpanjang masa peminjaman buku, dan dapat dilakukan melalui internet atau telepon. Artinya, pustakawan memberikan kepercayaan kepada pemustaka untuk dapat lebih bertanggungjawab kepada buku perpustakaan yang dipinjam. Untuk meningkatkan norma sosial, pustakawan perlu mensosialisasikan dan secara lebih intensif menerapkan peraturan dan meningkatkan hubungan dengan pemustaka. Tindakan tersebut diharapkan dapat menciptakan hubungan yang lebih terbuka dan saling menghargai. Implikasi penelitian ini adalah mengembangkan konsep modal sosial dalam layanan perpustakaan umum sebagai modal membangun jaringan sosial. Hubungan antara pustakawan dan pemustaka, serta hubungan antar pemustaka merupakan cara yang efektif untuk berjejaring. Penelitian lanjutan disarankan untuk mengidentifikasi pola hubungan di antara mereka dalam membangun modal social, dengan menggunakan metode etnografi.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publication, Inc.
- Emzir. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ferguson, S. (2012). Are public libraries developers of social capital? A review of their contribution and attempts to demonstrate it. *Australian Library Journal*, 61(1), 22–33.
<https://doi.org/10.1080/00049670.2012.10722299>
- Field, J. (2011). *Modal sosial*. Bantul: Kreasi Wacana.
- Griffis, M. R., & Johnson, C. A. (2014). Social capital and inclusion in rural public libraries: A qualitative approach. *Journal of Librarianship and Information Science*, 46(2), 96–109.
<https://doi.org/10.1177/0961000612470277>
- Gumilar, W., Cynthia, R., & Silvana, H. (2014). Komunikasi organisasi di Perpustakaan Bapusipda Jawa Barat. *EduLib*, 1(2), 109–120.
- Johnson, C. A. (2011). How do public libraries create social capital? An analysis of interaction between library staff and patrons. *Library & Information Science Research*, 34(1), 52–62.
- Johnson, C. A. (2015). Social capital and library and information science research: Definitional chaos or coherent research enterprise? *Information Research*, 20(4).
- Laksmi. (2012). Interaksi, Interpretasi, dan Makna: pengantar analisis mikro untuk penelitian di bidang ilmu informasi dan ilmu terapan lainnya.
- Prasetyawan, Y. Y., & Arfa, M. (2017). Perpustakaan Keliling sebagai manifestasi peran Perpustakaan Umum melawan bentuk eksklusif sosial: studi kasus Perpustakaan Umum Daerah Jawa Tengah. *Jurnal Pustaka Budaya*, 4(1), 68–79.
- Rooney-Browne, C., & McMenemy, D. (2010). Public libraries as impartial spaces in a consumer society: Possible, plausible, desirable? *New Library World*, 111, 455–467.
<https://doi.org/10.1108/0307480101094831>
- Sözbilir, F. (2018). The interaction between social capital, creativity and efficiency in organizations. *Thinking Skills and Creativity*, 27(September 2017), 92–100.
<https://doi.org/10.1016/j.tsc.2017.12.006>
- Suharso, P., Sudardi, B., Widodo, S. T., & Habsari, S. K. (2018). The Role of Communities in Strengthening Social Capital of Coastal Communities through the Library. *E3S Web of Conferences: SCiFiMaS 2018*, 47(07005), 1–6.
<https://doi.org/10.1051/e3sconf/20184707005>
- Vårheim, A. (2008). Theoretical approaches on public libraries as places creating social capital. *IFLA Conference Proceedings*, 1–13.
- Vårheim, A. (2014). Trust in Libraries and Trust in Most People: Social Capital Creation in the Public Library. *The Library Quarterly*.
<https://doi.org/10.1086/676487>
- Vårheim, A. (2017). Public libraries, community resilience, and social capital. *Information Research*, 22(1), 1–14.