

PETUGAS INFORMASI : SUATU PROFESIONALISME DALAM MENGHADAPI KEBUTUHAN MASYARAKAT TERHADAP INFORMASI

M.I. Iskandinningsih*)
Marida**)

Abstract :

This article attempt to explore some duties of information worker as an information professional which assumption that activities of the information worker categorised profession. There are three characteristics embodied in a term of profession like substantive, structural, and philosophies These characteristics had a close with the dimension of professionalism. In the term of profession include also three dimension: personal, social, and religious. To carry out their duties, the activities of the information professional guided by the ethics as well as duty ethics and teleological ethics. These ethics handle four moral obligations of information professional: honesty, objectivity, competitive, and loyalty.

Key words: information; information worker; duties; ethics

Pengertian dan Ciri-Ciri Profesi

Pekerja atau petugas informasi bisa disebut juga sebagai **profesional informasi**. Ini berarti bahwa pekerjaan di bidang informasi dapat kita kategorikan sebagai suatu profesi. Ada 3 ciri yang melekat pada suatu profesi, yaitu ciri substantif

* Dosen pada Program Studi Teknisi Perpustakaan, FISIP Universitas Airlangga;

mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan Program Pascasarjana Universitas Indonesia

** Pustakawan Perpustakaan Nasional; mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan

struktural, dan filosofis (Kevin McGarry: 1993). Ciri substantif berbentuk adanya seperangkat atau kerangka pengetahuan teoritis dan keterampilan yang bersifat unik yang mendasari praktek dan kinerja pekerjaannya. Ciri struktural menuntut adanya otonomi, pendidikan yang berjenjang yang mendorong para anggota profesi bersangkutan untuk terus meningkatkan pengetahuan dan kemampuannya. Ciri terakhir, yaitu ciri filosofis berkaitan erat dengan tujuan dari profesi tersebut yaitu pelayanannya kepada masyarakat, dan hubungan antara profesi yang bersangkutan dengan profesi yang bergerak di bidang yang sejenis dan yang bergerak di bidang lain.

Dari ketiga ciri profesi di atas, dapat dikatakan bahwa suatu profesi memiliki 3 dimensi, yaitu dimensi personal, sosial, dan religius. Dengan dimensi personalnya, suatu profesi menjamin bahwa si penyandang profesi akan berkembang pengetahuan, kemampuan, dan kariernya. Dengan pengetahuan, kemampuan, dan karier yang berkembang tersebut diharapkan penyandang profesi akan mampu mengaktualisasikan dirinya di tengah-tengah perkembangan masyarakat yang semakin kompleks.

Dimensi sosial suatu profesi lebih menitikberatkan tanggung jawab dan kewajiban penyandang profesi pada lingkungan sekitarnya - dari lingkungan terkecil sampai lingkungan terbesar -. Suatu profesi ada untuk melayani kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin akan terpenuhinya kebutuhan masyarakat tersebut. Kemampuan pribadi penyandang profesi dan kewajibannya terhadap masyarakat hendaknya dapat dipertanggungjawabkan di hadapan Sang Pencipta. Di sinilah terletak dimensi religius dari suatu profesi.

Pekerja informasi - yang mencakup pekerja di bidang perpustakaan, kearsipan, dan pusat-pusat informasi - memiliki ketiga ciri di atas. Pekerja informasi bekerja berdasarkan kerangka teoritis tertentu yang berbeda dengan kerangka teoritis dari bidang-bidang kerja lainnya. Kerangka teoritis yang melatarbelakangi kinerja petugas informasi berawal dari proses seleksi, pengadaan/penyediaan, dan diakhiri dengan penyebarluasan informasi. Dengan kemajuan bidang teknologi informasi, pekerja informasi makin terbentuk keunikan ilmunya.

Pengetahuan dan kemampuan serta keterampilan yang diperoleh para pekerja informasi tidak diperoleh secara otomatis, melainkan diperoleh melalui proses pendidikan formal dan non formal. Dari segi pendidikan formal, pendidikan bagi pekerja informasi dimulai dari strata S0 (diploma), S1, S2 dan S3. Dari sudut pendidikan non-formal, pendidikan bagi pekerja informasi diperoleh melalui berbagai kursus dan latihan.

Profesi pekerja informasi memang tidak seperti profesi dokter ataupun profesi bidang hukum yang berkaitan erat dengan kehidupan atau nyawa manusia. Profesi pekerja informasi lebih bersifat **mendukung** keberhasilan dari kedua macam informasi tersebut, seperti yang dinyatakan oleh Russel Bowden (IFLA Journal 20, 1994, no. 2) :

They are "support" professions providing services to those concerned more with life than death. Without information for the education and training of doctors, lawyers, priests, ect the maintenance of their standards and the handing down of their particular knowledge would be difficult. Some LISA professionals do provides services in life or death situations, for instance to a surgeon or physician working in a critical situation. In the construction industry and regulations concerned with the maintenance of safety provide another example.

Jasa dan pelayanan pekerja informasi, dengan adanya perkembangan teknologi informasi, semakin dibutuhkan oleh masyarakat informasi, baik yang dikemas dalam bentuk media cetak maupun elektronik, kini sudah menjadi kebutuhan masyarakat. Tiada hari tanpa informasi karena pemikiran, tindakan, dan kebijaksanaan masyarakat kini sangat dipengaruhi oleh informasi yang tersebar di sekitar mereka. Mereka tidak mau menyalah-menyalahkan kesempatan dalam mencapai dan menelusur informasi yang mereka butuhkan. Sejalan dengan perkembangan tersebut, profesi di bidang informasi dirasakan semakin penting oleh masyarakat. Akibatnya pendidikan di bidang informasi semakin menjamur dan diminati oleh generasi muda. Hal ini merupakan umpan balik bagi ilmu-ilmu yang bergerak di bidang informasi untuk memacu diri mengikuti tuntutan masyarakat di sekitarnya.

Etika Profesi

Dalam melaksanakan tugasnya seringkali pekerja informasi dihadapkan suatu situasi problematis yang sulit. Suatu situasi yang membuat si pekerja berada pada keadaan serba salah, tetapi dalam kondisi seperti itu si pekerja harus tetap memilih dan mengambil keputusan. Pada saat kritis seperti inilah petugas biasanya mengambil keputusan berdasarkan suatu panduan tertentu. Dalam hal ini panduan tersebut adalah etika. Apakah etika itu? Etika menyangkut kaidah terakhir dan mutlak untuk menilai sesuatu, kaidah yang menunjuk kepada yang baik bagi manusia sebagai manusia (A.G.M. van Melsen : 1992).

Etika profesi merupakan bagian dari etika sosial, yaitu etika yang berkaitan erat dengan tanggung jawab individu terhadap masyarakat di sekitarnya. Ada dua macam etika profesi, yaitu : *duty ethics* dan *teleological ethics* (Kevin McGarry : 1993, 168). *Duty ethics* menyatakan bahwa petugas atau pekerja wajib mengerjakan apapun yang diperintahkan tanpa mempedulikan akibatnya. Sebaliknya dengan *teleological ethics*, etika jenis ini menyatakan bahwa suatu tindakan dapat dinilai benar atau salah, baik atau buruk tergantung pada akibat dari tindakan tersebut.

Etika profesi, baik yang *duty ethic* maupun yang *teleological ethics*, pada dasarnya berusaha menjawab pertanyaan-pertanyaan dibawah ini :

- Apa yang harus saya kerjakan bila saya merasa bahwa tugas yang saya kerjakan adalah tidak benar ?
- Manakah yang lebih tinggi, kewajibanku terhadap atasan ataukah kewajibanku terhadap kesadaran ?
- Haruskah saya mengerjakan tugas saya walaupun saya tahu bahwa tugas itu akan berakibat buruk ?
- Dimanakah letak otoritas tertinggi ? Kewajibanku terhadap atasan, terhadap diri sendiri, ataukah terhadap masyarakat?
- Jika ada pembenaran tertinggi terhadap tindakanku, apakah itu berasal dari norma-norma dalam lingkup kebudayaanku saja, atau otoritas itu merupakan otoritas yang universal?

Dari pertanyaan-pertanyaan itu di atas terlihat bahwa etika profesi erat kaitannya dengan kewajiban moral dari para penyandang profesi, khususnya pekerja informasi. Suatu

kewajiban moral mempunyai empat komponen, yaitu kejujuran, obyektivitas, kompetensi dan kesetiaan (Katina Strauch dan Bruce Staruch : 1990, 139). Kejujuran berkaitan erat dengan kesadaran pribadi. Jujur berarti berkata benar kepada diri sendiri sama benarnya dengan berkata kepada masyarakat yang kita layani.

Obyektivitas biasanya bertentangan dengan selera dan permasalahan pribadi. Obyektivitas lebih mengutamakan rasio. Biasanya orang yang obyektif akan dijuluki orang yang tidak "mempunyai hati" atau berhati dingin. Obyektivitas melepaskan orang dari keterlibatan emosional. Kompetensi tidak bisa lepas dari masalah kepercayaan yang didapat dari pihak lain.

Komponen terakhir yaitu kesetiaan. Kesetiaan menyangkut dua hal yaitu motivasi dan intensi pribadi. Kesetiaan terhadap kepentingan institusi, lembaga, dan tempat bekerja ; kepada para nasabah dan pengguna informasi. Kejujuran, obyektivitas, kompetensi dan kesetiaan akan menentukan apakah suatu profesi mendapatkan citra yang buruk atau baik di mata masyarakat.

Ketiga dimensi dari suatu profesi tercermin dalam etika profesi. Etika profesi, yang berfungsi untuk membantu dan menuntun para anggotanya, disusun dalam suatu susunan yang dikenal dengan sebutan kode etik. Kode suatu profesi bersifat mengikat anggotanya, otonom, dan non ideologis. Ini berarti para anggota wajib untuk mentaati aturan-aturan dalam kode etik tersebut. Bila anggota melanggar, maka berdasarkan kode etik tersebut, anggota yang melanggar itu berhak untuk diberi sanksi.

Otonom berarti kode etik suatu profesi dibentuk dan berlaku tanpa dipengaruhi oleh profesi, ilmu dan fihak lain, sedangkan non ideologis berarti bahwa kode etik suatu profesi tidak berafiliasi dengan aliran-aliran politis tertentu. Jadi aturan-aturan yang ada dalam kode etik tidak untuk membela atau mempertahankan suatu aliran politis atau ideologis tertentu.

Di bidang pekerjaan informasi pekerja informasi wajib menjaga kepentingan nasabah dan pengguna sistem informasi dalam empat hal yang mencakup privasi, akurasi, kepemilikan dan akses. Privasi berarti orang terlindungi - baik dari segi fisik, psikologis maupun informasi tentang dirinya - dari

bahwa tujuan orang mencari informasi sangat beragam. Dalam suatu proses pencarian informasi ada beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh pencari informasi. Hanya satu orang dari 30 responden tersebut yang mengatakan bahwa tujuannya mencari informasi hanya sekedar mengisi waktu luang. Jadi orang pergi ke tempat informasi tidak hanya sekedar ingin bersantai.

Terlebih bila ditanyakan tujuan utama datang ke tempat informasi. Tak ada satu pun responden yang menjawab hanya sekedar mengisi waktu luang saja. Setiap orang pasti mempunyai tujuan tertentu bila ia datang ke sumber informasi. Hal inilah yang harus diketahui dan digali lebih dalam oleh petugas informasi dari para pencari informasi.

Menurut Hackos, paling tidak ada 3 pertanyaan yang dapat diajukan lebih lanjut oleh pekerja informasi dalam usahanya memahami perilaku pencari informasi (Hackos : 1994, 138). Pertanyaan-pertanyaan tersebut adalah :

- What will the users do with the information provided?
- How will they make their decisions about the validity and strength of the argument presented?
- How will they apply the information receive to their own work?

Ketiga pertanyaan diatas dapat diukur melalui unsur pemenuhan informasi yang dicari oleh pemakai. Dalam tabel 2 berikut ini akan digambarkan seberapa jauh pencari informasi merasa bahwa kebutuhan informasi mereka terpenuhi.

Tabel 2
Pemenuhan Kebutuhan Informasi

No	Pemenuhan Kebutuhan Informas	Frekuensi	Persentase
1	81 - 100 %	1	3,34
2	61 - 80 %	3	10
3	41 - 60 %	12	40
4	21 - 40 %	7	23,33
5	1 - 20 %	7	23,33
	Jumlah	30	100

Pekerja Informasi dan Ledakan Informasi

Bersamaan dengan dimulainya Perang Dunia II, terjadi pula suatu revolusi yaitu revolusi ilmiah. Ilmu pengetahuan beralih dari dunia **little science** menuju **big science**. Era **big science** ditandai dengan lebih besarnya dana yang dikeluarkan untuk peralatan penelitian daripada yang dikeluarkan untuk biaya manusianya. Dalam era ini, ilmu pengetahuan dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk kemajuan dunia industri. Akibatnya ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang dengan pesat sekali, termasuk teknologi informasi dan komunikasi. Akibat lebih jauh terjadilah ledakan informasi di banyak negara terutama di negara berkembang.

Manifestasi penting dari ledakan informasi ini adalah :

1. Adanya peningkatan jumlah publikasi ilmiah
2. Meningkatnya jumlah literatur ilmiah/tulisan teknis ilmiah yang tidak dipublikasikan termasuk laporan, makalah, dan memorandum.
3. Meningkatnya informasi kuantitatif yang secara umum tidak termasuk dalam bidang aktivitas keberadaan sistem komunikasi ilmiah (tulisan dalam pita magnetik, mikrofilm, rumus-rumus dan sebagainya)
4. Peningkatan jumlah jam kerja ilmuwan dalam aktivitas informasi ilmiah, mengevaluasi penemuan, membaca literatur ilmiah, persiapan penulisan artikel dan laporan serta berbagai pertemuan ilmiah.
5. Penyempitan spesialisasi yang merupakan artikel dan laporan serta berbagai pertemuan ilmiah
6. Penyempitan spesialisasi yang pengaruh langsung dari ketidakmampuan ilmuwan untuk memahami dan mengerti pertumbuhan arus informasi ilmiah
7. Meningkatnya kesulitan untuk mencari dokumen yang diperlukan terutama literatur ilmiah teknis

Di era globalisasi yang ditandai dengan adanya perkembangan pesat teknologi dan ledakan informasi, banyak informasi yang dikemas dalam bentuk audio visual. Jadi ada kemungkinan bahwa pusat-pusat informasi, salah satunya adalah perpustakaan akan berubah menjadi pusat informasi yang multi media. Ciri lain dari era globalisasi adalah semakin meningkatnya tuntutan pencari informasi terhadap para pekerja informasi. Untuk menghadapi hal tersebut, pekerja informasi diharapkan :

- Terus bersikap kritis dan jeli terhadap perkembangan yang ada khususnya perkembangan informasi dan kebutuhan informasi di kalangan pencari informasi.
- Meningkatnya keahlian dan keterampilan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.
- Memperluas wawasan dan pengetahuan terutama yang berkaitan dengan keahlian.
- Meningkatkan dalam taraf spesialisasi tertentu misalnya *subject specialist*.

Peranan Pekerja Informasi

Banyak memang tantangan yang harus dihadapi oleh para pekerja informasi. Untuk meningkatkan pelayanannya kepada pencari informasi, seorang pimpinan pusat atau lembaga informasi harus mampu mengarahkan stafnya dalam proses pencapaian tujuan. Agar pengarahannya efektif maka seorang pimpinan pusat atau lembaga informasi harus mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut :

- Apa layanan mutakhir yang ada ?
- Apakah layanan yang tersedia efektif untuk meningkatkan tampilan kinerja berdasarkan standar yang ada ?
- Bagaimana layanan harus dikerjakan ?
- Bagaimana tanggapan pemakai jasa informasi terhadap layanan yang diterima ?
- Hambatan apa yang dihadapi oleh pemakai jasa informasi?

Dari segi hambatan, paling tidak ada dua hambatan yang biasanya dihadapi oleh para pemakai jasa informasi, yaitu hambatan waktu dan bahasa. Untuk jelasnya dapat dilihat pada tabel 3 di bawah ini :

Untuk mengatasi hambatan yang dihadapi oleh para pemakai jasa informasi dan menghadapi ledakan informasi, pekerja informasi hendaknya mewujudkan beberapa peranan yang dituntut darinya. Paling tidak ada empat peranan yang harus dapat dipertanggungjawabkan oleh pekerja informasi yaitu : sebagai komunikator, filter, produsen, dan penyeimbang informasi.

Sebagai komunikator, pekerja informasi harus mampu mengkomunikasikan informasi yang dimilikinya kepada para pemakai jasa informasi. Ada dua jalur komunikasi yang bisa

Tabel 3
Hambatan yang Dihadapi
Pemakai Jasa Informasi

Jawaban	Waktu		Bahasa	
	Frekuensi	Prosentase	Frekuensi	Prosentase
Ya	22	73,33	14	46,67
Tidak	8	26,67	16	53,33
Jumlah	30	100	30	100

ditempuh oleh para pekerja informasi yaitu : komunikasi formal dan non formal. Untuk bentuk komunikasinya, pekerja informasi dapat menggunakan bentuk komunikasi verbal dan non verbal.

Dengan menggunakan jalur dan bentuk komunikasi diatas diharapkan pekerja informasi mampu membentuk suatu komunikasi yang efektif dengan para pemakai jasa informasi. Dengan demikian informasi yang disampaikan petugas tidak menimbulkan salah pengertian atau justru membingungkan pemakai jasa informasi. Hendaknya informasi yang disampaikan petugas dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin.

Suatu masyarakat tidak mungkin hidup terpisah dari masyarakat lainnya. Pergaulan antar masyarakat dan perkembangan teknologi informasi - telekomunikasi mengakibatkan arus perputaran informasi yang terjadi antar masyarakat berjalan dengan cepat. Dalam kondisi seperti ini, masyarakat akan mudah sekali terpengaruh oleh informasi yang diterimanya. Jika informasi itu bersifat positif dan menimbulkan dampak positif hal ini tidak menjadi masalah. Tetapi, bila informasi yang masuk bersifat negatif dan menimbulkan dampak yang negatif pula terhadap masyarakat, maka hal ini harus dipikirkan kembali.

Kondisi dan situasi diatas merupakan tantangan bagi pekerja informasi. Bagaimana atau sejauh mana pekerja informasi mampu memberikan informasi positif dan

berdampak positif pada masyarakat sekitarnya ?. Dalam proses inilah diperlukan suatu proses seleksi terhadap informasi yang ada. Pekerja informasi hendaknya mampu mengkomunikasikan dan menyebarkan informasi yang baik kepada masyarakat. Paling tidak janganlah pekerja informasi justru memberikan dan menyebarkan informasi yang akan menghancurkan masyarakat di sekitarnya.

Penutup

Sebagai produsen informasi, pekerja informasi dapat menghasilkan informasi dalam bentuk baru. Informasi yang tersedia dan tersebar di sekitar pekerja informasi perlu dibungkus keemasan baru. Kemasan baru yang dimaksud mencakup susunan, sistematika, dan medianya. Informasi dalam kemasan baru ini dibuat sesuai dengan permintaan pemakai jasa informasi. Atau kalau perlu pekerja informasi tidak hanya mengemas informasi berdasarkan permintaan saja melainkan berusaha untuk "menawarkan" suatu kemasan informasi kepada masyarakat.

Dalam menjalankan peranannya sebagai "penyeimbang" pekerja informasi sebenarnya juga menjalankan peranannya sebagai filter informasi. Dalam hal ini pekerja informasi diharapkan mampu mengatur arus masuk dan keluarnya informasi. Atau paling tidak mampu mengimbangi lajunya arus informasi yang masuk dengan yang keluar. Ini berarti bahwa pekerja informasi juga harus mampu menjalankan peranannya sebagai produsen informasi dengan maksimal.

Daftar Pustaka

Atherton, Pauline. (1992). *Sistem dan Pelayanan Informasi*, (penerjemah Bambang Hartono). Jakarta: Araska Kencana Abadi.

Bowden, Russel. (1994). "Professional Responsibilities of Librarians and Information Workers" dalam *IFL Journal* 20 (2)

Ford, G. & V. Maguire & P. Walker. (1980). *The British Library Research and Development Report*. London: The British Library Board.

Hackos, JoAnn. (1994). *Managing Your Documentation Projects*. New York: John Wiley and Sons.

Harris, Colin. (1987). *Management Information Systems in Libraries and Information Services*. London: Taylor Graham.

Herzog, Juliet. (1996). *Implementing s/NUQS/s in Information and Library Sector : Guide for Employers*. London: Library Association Publishing.

Ingwersen, Peter. (1992). "Information Science in Context" dalam *LIBRI* 42 (2): 99-135

McGarry, Kevin. (1993). *The Changing Context of Information : An Introductory Analysis*. London: Library Association Publishing.

Neufeldt, Victoria, (Ed). (1991). *Webster's New World Dictionary of American English*. New York: Prentice Hall.

Strauch, Katina & Bruce Strauch. (1990). *Legal and Ethical Issues in Acquisitions*. New York: The Haworth Press.

Suseno, Magnis. 1988. *Etika Sosial*. Jakarta: Aptik.

Wilson, Jonathan. 1995. "Enter the cyberpunk Librarian : Future Direction in Cyberspace" dalam *Library Review* 44 (8)