

PENYEDIAAN LAYANANN INFORMASI

PERPUSTAKAAN
UNIV. NEGERI PADANG



| | |
|-----------------------|----------|
| No. ... | 5-1-2011 |
| ... Hd | |
| ... K1 | |
| ... 091Hd/2011-p.1(1) | |
| ... 025.5 kel p:1 | |

Oleh
Drs. Delman, M. Hum.

**PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
TAHUN 2010**

PENYEDIAAN LAYANAN INFORMASI

Oleh Drs. Delman, M. Hum.

PENGANTAR

Perkembangan kebudayaan umat manusia makin hari makin berkembang melaju dengan pesat (kalau boleh dikatakan dalam hitungan per sekian detik) yang seiring dengan peradaban manusia dalam menciptakan berbagai jenis ilmu pengetahuan terlebih dalam bidang teknologi informasi yang oleh Alvin Toffler dikatakan bahwa *the border less*, era global sebagai kehidupan tanpa batas. Tidak ada lagi pembatasan dengan istilah lokal, nasional, regional ataupun internasional dalam hal informasi.

Dalam era global tersebut telah menimbulkan berbagai masalah internasional yang menyangkut :

1. *Much Higher Degree Of Risk*, artinya mengandung tingkat resiko tinggi yang harus dihadapi dalam kegiatan apapun.
2. *Much Higher Degree Of Uncertainty*, artinya munculnya ketidak pastian sebagai suatu masalah yang harus dihadapi dalam berbagai situasi dan kondisi.
3. *Much Higher Degree Of Competity*, artinya tingkat kompetitif atau persaingan yang semakin ketat dan kompleks dalam berbagai bidang kehidupan.

Oleh karena itu masyarakat membutuhkan informasi untuk dapat tetap *survive* dalam menghadapi kondisi seperti diatas. Pada dasarnya informasi menurut Martino sebagai konsep arus pesan yang mengalir dari *source* (sumber) ke *the other*. Yang lebih lanjut dijelaskan bahwa *information is a piece of knowledge* yang mengandung *surprise/kejutan*, dengan karakteristiknya adalah bergerak, mengalir dan mengandung unsur kejutan.

Kondisi dan situasi tersebut merupakan persoalan yang perlu mendapat tanggapan positif dari perpustakaan sebagai salah satu lembaga penyedia informasi yang semakin hari semakin mendapat perhatian serius dari berbagai pihak. Harapan untuk mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat berada pada pundak perpustakaan dan pengelolanya.

Namun demikian dari beberapa hasil survey dapat diketahui bahwa pemakai jasa perpustakaan sering kali mengeluh akan layanan perpustakaan yang buruk, baik karena fasilitas perpustakaan yang kurang mendukung atau karena faktor pustakawan yang kurang profesional dalam memberikan pelayanan dan cenderung mengabaikan unsur-unsur pelayanan yang baik. Pada dasarnya masyarakat ingin mendapatkan informasi yang (1) cepat artinya bahwa informasi dapat diperoleh tanpa memerlukan waktu yang lama, (2) mudah artinya informasi tidak sulit untuk didapatkan, (3) akurat dalam arti informasi yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, (4) murah artinya informasi

yang didapat tidak memerlukan biaya yang banyak untuk mendapatkannya, (5) global bahwa informasi yang diperoleh merupakan informasi yang lazim dan diakui masyarakat luas dan (6) spesifik bahwa informasi yang didapatkan merupakan sesuatu yang khusus.

Berdasarkan uraian diatas maka muncul pertanyaan : “ **LAYANAN INFOMASI APA DAN BAGAIMANA YANG HARUS DISEDIAKAN OLEH PERPUSTAKAAN ?**”

VISI PERPUSTAKAAN

Untuk bisa memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan user maka perpustakaan sebagai salah satu lembaga penyedia informasi harus memiliki visi yang jelas dan dapat menjawab tantangan dari masa ke masa. Pada dasarnya Visi Perpustakaan apapun jenis perpustakaannya adalah memberdayakan koleksi bahan pustaka dan memberikan kemudahan, ketersediaan, kenyamanan serta layanan yang optimal demi kepuasan penggunaannya.

Soejono Trimo mengatakan bahwa : *Library is the preservation of knowledge* artinya memburu, mengumpulkan, menyimpan, mengolah dan melayani ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya baik dalam bentuk tercetak maupun elektrik. Dengan demikian fungsi perpustakaan adalah sebagai jembatan atau perantara antara koleksi dengan pengguna, sebagai penghubung antara bahan pustaka dengan masyarakat. Bagaimana masyarakat dapat mengetahui informasi yang ada dalam bahan pustaka ataupun sebaliknya bagaimana agar informasi dapat sampai kepada masyarakat yang membutuhkannya.

JENIS-JENIS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN

Terdapat beberapa jenis layanan di perpustakaan antara lain :

1. Layanan Sirkulasi atau layanan peminjaman dan pengembalian bahan koleksi
2. Layanan Referensi adalah layanan yang bahan pustaka nya berupa koleksi referensi yaitu koleksi bahan rujukan.
3. Layanan Deposit, lebih banyak dilakukan oleh perpustakaan umum dalam hal ini merupakan koleksi terbitan pemerintah maupun terbitan lain dari hasil terbitan yang diserahkan ke perpustakaan/perpusda sebagai pelaksanaan Undang-undang no 4 tahun 1990 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam Indonesia
4. Layanan Reserve Book atau buku tandon, layanan ini merupakan kumpulan buku atau bahan pustaka copi ke satu, koleksi tidak boleh dipinjam dibawa pulang dan hanya boleh dibaca ditempat.
5. Layanan koleksi AVA (audio Visual Aids) merupakan layanan dengan koleksi bahan-bahan audio visual

6. Layanan khusus, merupakan layanan dengan koleksi bahan pustaka yang khusus seperti karya ilmiah, skripsi, dsb untuk perpustakaan perguruan tinggi.

7. Layanan Informasi adalah pemberian layanan informasi tentang apa saja tidak terlepas dengan bentuk bahan pustaka

FAKTOR - FAKTOR PENDUKUNG LAYANAN PERPUSTAKAAN

1. **KOLEKSI / BAHAN PUSTAKA**, merupakan factor utama dalam layanan perpustakaan. Bahan Pustaka dapat dilihat dari jenis dan bentuknya. Jenis bahan pustaka meliputi koleksi : 1) tercetak; 2) tergambar; 3) terbentuk dan 4) elektronik seperti : terekam, mikro, web. Adapun bentuk koleksi bahan pustaka dapat berbentuk (1) lembaran; (2) lipatan; (3) bendelan/jilidan; (4) rekaman; (5) dll.
2. **USER ATAU PENGGUNA** adalah masyarakat yang datang untuk memanfaatkan koleksi yang ada. Agar dapat memberikan layanan yang baik maka pengelola perpustakaan harus memperhatikan latar belakang dari pengguna yang meliputi : Usia, Jenis kelamin, Kedudukan/jabatan, Status, Pendidikan, Sosial ekonomi, Sosial budaya.
3. **TENAGA ATAU PENGELOLA PERPUSTAKAAN**, dalam hal ini perlu dibedakan antara tenaga fungsional (Pustakawan) dengan tenaga administrasi (non pustakawan). Disamping itu perlu diperhatikan bahwa pengelola perpustakaan sebaiknya : (1) Memiliki pendidikan ttg kepustakawanan; (2) Memiliki ketrampilan pemanfaatan Teknologi Informasi; (3) Memiliki ketrampilan bahasa; (4) Mengetahui kebutuhan pemakainya; dan (5) memiliki *sense of media*.
4. **FASILITAS**, merupakan sarana dan prasarana yang disediakan oleh perpustakaan demi memberikan layanan kepada user, yang meliputi : (1) Gedung atau ruangan; (2) Transportasi; (3) Mebelair; (4) Peralatan Komunikasi; (5) Peralatan Teknologi Informasi dan (6) Rambu-rambu Perpustakaan .
5. **DANA/ANGGARAN/BUDGET**, merupakan kesiapan biaya/anggaran yang dapat dipakai dalam segala kegiatan di perpustakaan yang dapat diperoleh dari : APBN, APBD/DIPA, APB SENDIRI (INTERN), SUBSIDI YAYASAN, DONATUR, SPONSORSHIP, MASYARAKAT.
6. **MANAGEMEN** merupakan system perencanaan, pengorganisasian pengelolaan serta evaluasi kegiatan di perpustakaan yang meliputi kebijakan pegambil keputusan (decision maker).

PRINSIP-PRINSIP LAYANAN

Pelayanan menurut Moenir (2001:27) adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Pelayanan umum diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan untuk umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Lembaga Administrasi Negara, 1998)

Adapun yang dimaksud dengan pelayanan perpustakaan adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam pemenuhan kebutuhan akan informasi dengan mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan serta prosedur yang ditentukan. Ketidaksesuaian antara harapan dan layanan yang diberikan akan menimbulkan kesenjangan (gap).

Pada dasarnya perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat pemakainya. Lengkapnya fasilitas yang ada, besarnya dana yang disediakan dan banyaknya tenaga pustakawan tidak berarti apa-apa bila perpustakaan tersebut tidak mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas.

Terdapat lima prinsip yang harus diperhatikan oleh pengelola perpustakaan agar kualitas layanan dapat dicapai, Lovelock (handout Etika Administrasi) yaitu :

1. Tangible, artinya sesuatu yang bisa dilihat, dirasakan dan didengarkan. Seperti: kemampuan petugas dalam melayani, komunikasi yang baik, peralatan yang menunjang pelayanan.
2. Realible (handal), yaitu kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.
3. Responsiveness (pertanggungjawaban), yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. Assuranse (jaminan), yaitu adanya jaminan keamanan atau bebas dari resiko bagi para pemakai.
5. Emphaty, artinya adanya perhatian kepada konsumen atau individu.

Disamping persyaratan di atas, pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemakai perpustakaan juga harus memperhatikan:

1. Kebutuhan pemakainya.
2. Menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan (kinerja)
3. Memantau dan mengukur kinerja.
4. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedur sederhana).
5. Mendapat pelayanan yang wajar.
6. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
7. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang (transparan).

Selain itu kualitas layanan di perpustakaan juga ditentukan oleh hal berikut :

1. ketersediaan informasi;
2. kemudahan akses informasi;
3. keakuratan informasi;
4. kelengkapan informasi;

5. kelayakan sumber informasi; dan

6. ketepatan waktu

Perubahan Paradigma

Disadari bersama bahwa kemajuan teknologi telah membawa perubahan-perubahan besar dalam tata kehidupan manusia yang meliputi tata cara kerja, tata cara komunikasi, pendidikan serta berbagai bentuk layanan publik. Perpustakaan sebagai lembaga pelayanan publik yang melakukan berbagai kegiatannya dengan berpedoman pada *services nir laba* atau *non profit oriented* kiranya tidak dapat mengembangkan diri dalam persaingan dunia informasi. Sementara pada sisi lain penghargaan (kalau boleh dibilang penghasilan) masih dibawah rata-rata dari tenaga profesional lain (bandingkan dengan tunjangan fungsional lainnya). Oleh karena itu perpustakaan harus merubah diri menjadi suatu lembaga yang lebih menarik, kompetitif dengan menciptakan berbagai layanan dalam bentuk komoditi yang *marketable* sehingga bisa mendatangkan tambahan penghasilan.

Perubahan paradigma pikir dan perilaku terhadap berbagai layanan di perpustakaan kiranya akan mampu membangkitkan serta menyamakan kedudukan dengan lembaga – lembaga jasa lainnya. Perubahan paradigma diawali dari perubahan pengelolaan bahan pustaka dari yang konvensional ke modern, pelayanan yang manual ke digital, dari pemikiran yang konservatif ke demokratis, dll. Karena pada dasarnya "*when we speak of change, we mean an alteration in organization design, strategy or processes, or some other attempts to influence an organization's members to behave differently*" (Jay W. Lorsch).

Implikasi dari hal itu, perpustakaan tidak lagi dituntut untuk mengumpulkan informasi dalam bentuk bahan koleksi melainkan harus mampu berperan sebagai *knowledge manager* atau *information expertise* dalam proses *knowledge transfer* dalam masyarakat. Oleh karena itu perpustakaan dalam melakukan kegiatan yang berdasarkan pada user oriented melalui proses peningkatan *generating, collecting, packaging* dan *distribution* iptekbud.

Perubahan bentuk informasi

Agar informasi menjadi menarik maka sebaiknya perpustakaan melakukan berbagai perubahan bentuk (alih bentuk) informasi yang ada pada bentuk-bentuk lain yang lebih menarik sehingga informasi dapat di desiminasikan dengan cepat, tepat, akurat, global dan marketable.

Adapun alih bentuk (*repacking*) dapat dilakukan melalui :

1. Bahan Pustaka tercetak ke bahan pustaka tercetak
2. Bahan Pustaka tercetak ke bahan pustaka elektronik
3. Bahan Pustaka elektronik ke bahan pustaka tercetak

4. Bahan Pustaka elektronik ke bahan pustaka elektronik

Terdapat beberapa tahapan untuk membuat Kemasan Informasi yaitu :

1. Menganalisis kebutuhan User
2. Menentukan Audience
3. Menentukan Bentuk/format
4. Membuat Time Schedule
5. Menentukan Sumber/Materi Pustaka
6. Menetapkan Pelaksana
7. Merancang Biaya
8. Menetapkan sistem penyebarluasan



PENUTUP

Berdasarkan penjelasan tersebut jelas dibutuhkan kejelian, keseriusan, kemampuan dan kemauan perpustakaan secara institusi maupun pengelolanya selaku pelaksana kegiatan agar dapat memberikan layanan yang optimal dalam rangka memberikan kepuasan kepada pengguna. Namun pada akhirnya segala kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan dalam memberikan layanan kepada user tergantung pada kreatifitas pengelolanya : *“BE LIBRARIAN SELF”* dan perlu mengkaji Filosofi dari Goulzetta *“WHAT IS POSSIBLE, HOW TO GET THERE AND WHEN”*. *Semoga****

DAFTAR BACAAN

ATHERTON, Pauline. 1986. Sistem dan Pelayanan Informasi. Alih bahasa Bambang Hartono Jakarta: Arga Kencana Abadi.

EVANS, Hilary. 1981. Picture Librarianship. Seri outlines of modern librarianship.

MARTINO, RL. 1968. “information Management :the dynamics of MIS. New York : Mc Graw hill.

MARTONO,E. 1991. Pengetahuan Dokumentasi dan Pustakawan : Sebagai Pusat Informasi. Jakarta: Karya Utama.

Sulistyo-Basuki. 1977. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta : Gramedia.

———. 1992. Teknik Dan Jasa Dokumentasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

TRIMO, Soejono,. 1981. Buku Panduan Ringkas bagi Usaha Penyempurnaan Pusat Dokumentasi Riset. Bandung: PIP-FIP-IKIP.

———. 1992. Pengantar Ilmu Dokumentasi. Bandung: Remadja Karya