



**AKSES DAN LAYANAN**

# **PERPUSTAKAAN**



Elva Rahmah, S.Sos., M.I.Kom.

**AKSES DAN LAYANAN  
PERPUSTAKAAN**  
**Teori dan Aplikasi**

**Elva Rahmah, S.Sos., M.I.Kom.**



**AKSES DAN LAYANAN PERPUSTAKAAN**

**Teori dan Aplikasi**

**Edisi Pertama**

Copyright © 2018

**Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT)**

ISBN 978-602-422-085-3

13.5 x 20.5 cm

xvi, 248 hlm.

Cetakan ke-1, Maret 2018

**Kencana. 2018.0892**

**Penulis**

Elva Rahmah, S.Sos., M.I.Kom.

**Desain Sampul**

Irfan Fahmi

**Penata Letak**

Ria

**Penerbit**

PRENADAMEDIA GROUP

(Divisi Kencana)

Jl. Tandra Raya No. 23 Rawamangun - Jakarta 13220

Telp: (021) 478-64657 Faks: (021) 475-4134

e-mail: [pmg@prenadamedia.com](mailto:pmg@prenadamedia.com)

[www.prenadamedia.com](http://www.prenadamedia.com)

INDONESIA

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi buku ini dengan cara apa pun,  
termasuk dengan cara penggunaan mesin fotokopi, tanpa izin sah dari penerbit.

## Prakata

**A**lhamdulillah, dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya telah memberikan petunjuk, kesehatan, kesempatan, dan kekuatan kepada penulis sehingga dapat menyajikan tulisan buku teks. Buku ini berjudul *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*, yang merupakan salah satu buku teks yang ditujukan untuk menunjang matakuliah Sumber dan Layanan Informasi untuk Program Studi Informasi Perpustakaan dan Kearsipan. Buku ini untuk membantu para mahasiswa peminat Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan dalam memahami konsep Akses dan Layanan Perpustakaan secara lebih komprehensif. Selain itu, ilmu ini juga bermanfaat bagi mahasiswa bidang studi lain yang berminat pada masalah aplikasi teori dalam konteks bidang minat mereka, para praktisi perpustakaan, dan para pustakawan profesional.

Buku ini terdiri atas dua belas bab. Secara terperinci, dalam Bab Satu dibahas hakikat layanan perpustakaan dan informasi, layanan perpustakaan sebagai sistem, dan masalah-masalah mendasar dalam layanan perpustakaan. Dalam Bab Dua, dijelaskan keterbukaan informasi, pengertian akses, dan kebijakan akses. Dalam Bab Tiga, proses komunikasi dalam layanan perpustakaan, komunikasi verbal dalam layanan perpustakaan, komunikasi nonverbal dalam layanan perpustakaan, dan kiat-kiat verbal dan nonverbal agar pemustaka merasa dilayani.

Dalam Bab Empat, dibahas pengertian layanan sirkulasi, sejarah layanan perpustakaan, tujuan layanan sirkulasi, fung-

si layanan sirkulasi, peraturan dan tata tertib layanan sirkulasi, sistem pelayanan sirkulasi, kegiatan kerja pelayanan sirkulasi, dan jenis layanan sirkulasi. Dalam Bab Lima, dikupas pengertian layanan referensi, sejarah layanan referensi, fungsi layanan referensi, aspek etika layanan referensi, jenis layanan referensi, dan kegiatan kerja pelayanan referensi. Dalam Bab Enam, dijelaskan jenis-jenis buku referensi yang terdiri dari bibliografi, kamus, ensiklopedi, biografi, indeks, abstrak, terbitan berseri, buku pegangan (*handbooks*), *manuals* dan *guidebooks*, direktori, sumber-sumber geografi dan almanak.

Dalam Bab Tujuh, dibicarakan persyaratan petugas layanan, etika petugas layanan, dan pengembangan petugas layanan (orientasi, pelatihan, dan pendidikan berkelanjutan). Dalam Bab Delapan, proses temu kembali informasi, keterkaitan, relevansi, dan ketepatan sarana temu kembali, dan sarana temu kembali di perpustakaan. Dalam Bab Sembilan, dijelaskan kegiatan pendidikan pemakai dan promosi.

Dalam Bab Sepuluh, dibicarakan konsep layanan prima, *Total Quality Management* (TQM), dimensi kualitas layanan, faktor-faktor penyebab rendahnya kualitas layanan, dan strategi penyempurnaan kualitas berkesinambungan yang dilakukan perpustakaan. Dalam bab Sebelas, dibicarakan tren perpustakaan masa depan, layanan perpustakaan 2.0 (*library 2.0*), dan layanan perpustakaan 3.0 (*library 3.0*). Dalam Bab Dua Belas, dibicarakan pengertian dan tujuan evaluasi layanan, langkah-langkah dalam evaluasi, teknik evaluasi, evaluasi pengguna perpustakaan, evaluasi koleksi fisik, evaluasi sumber daya elektronik, dan evaluasi layanan referensi.

Cara penyajian materi dalam setiap bab selalu didahului oleh penjelasan isi bab yang dijadikan patokan oleh pembaca untuk memahami materi setiap subbab. Penulisan buku ini dapat terwujud karena adanya dukungan berbagai pihak terutama keluarga dan sahabat. Sehubungan dengan itu, penulis mengucapkan terima kasih dan senantiasa berdoa semoga me-

reka baik langsung maupun tidak langsung turut membantu memperlancar terselesaikannya buku teks ini mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Demikianlah, semoga buku ini bermanfaat bagi pembaca.

Padang, Oktober 2016

**Penulis**

# Daftar Isi

<b>PRAKATA</b>	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b>	xv
<b>BAB 1 KONSEP DASAR LAYANAN PERPUSTAKAAN</b>	1
A. Hakikat Layanan Perpustakaan dan Informasi .....	1
B. Layanan Perpustakaan sebagai Sistem .....	12
C. Masalah-masalah Mendasar dalam Layanan Perpustakaan .....	18
<b>BAB 2 KETERBUKAAN INFORMASI DAN KEBIJAKAN AKSES</b>	21
A. Keterbukaan Informasi .....	21
B. Pengertian Akses .....	24
C. Kebijakan Akses .....	26
<b>BAB 3 KOMUNIKASI DALAM LAYANAN PERPUSTAKAAN</b>	29
A. Proses Komunikasi dalam Layanan Perpustakaan .....	30
B. Komunikasi Verbal dalam Layanan Perpustakaan .....	34
C. Komunikasi Nonverbal dalam Layanan Perpustakaan .....	41
D. Kiat-kiat Verbal dan Nonverbal Agar Pemustaka Merasa Dilayani .....	45

<b>BAB 4</b>	<b>LAYANAN SIRKULASI</b>	<b>49</b>
A.	Pengertian Layanan Sirkulasi .....	50
B.	Tujuan Layanan Sirkulasi.....	51
C.	Fungsi Layanan Sirkulasi .....	51
D.	Peraturan dan Tata Tertib Layanan Sirkulasi.....	53
E.	Sistem Pelayanan Sirkulasi.....	54
F.	Kegiatan Kerja Pelayanan Sirkulasi .....	69
G.	Jenis Layanan Sirkulasi .....	70
<b>BAB 5</b>	<b>LAYANAN REFERENSI (RUJUKAN)</b>	<b>73</b>
A.	Pengertian Layanan Referensi.....	73
B.	Sejarah Layanan Referensi .....	75
C.	Tujuan dan Fungsi Layanan Referensi .....	76
D.	Aspek Etika Layanan Referensi.....	77
E.	Jenis Layanan Referensi.....	77
F.	Kegiatan Kerja Pelayanan Referensi.....	79
<b>BAB 6</b>	<b>JENIS-JENIS BUKU REFERENSI</b>	<b>85</b>
A.	Bibliografi .....	86
B.	Kamus .....	91
C.	Ensiklopedi .....	100
D.	Biografi .....	103
E.	Indeks.....	106
F.	Abstrak.....	111
G.	Terbitan Berseri .....	114
H.	Buku Pegangan (Handbooks), Manuals, dan Guidebooks.....	116
I.	Direktori.....	120
J.	Sumber-sumber Geografi.....	123
K.	Almanak .....	127

<b>BAB 7</b>	<b>PETUGAS LAYANAN PERPUSTAKAAN</b>	<b>131</b>
	A. Persyaratan Petugas Layanan .....	132
	B. Etika Petugas Layanan.....	133
	C. Tanggung Jawab Petugas Layanan .....	138
	D. Pengembangan Petugas Layanan (Orientasi, Pelatihan, dan Pendidikan Berkelanjutan) .....	139
<b>BAB 8</b>	<b>SARANA TEMU KEMBALI INFORMASI</b>	<b>143</b>
	A. Proses Temu Kembali Informasi .....	143
	B. Keterkaitan, Relevansi, dan Ketepatan Sarana Temu Kembali .....	146
	C. Sarana Temu Kembali di Perpustakaan.....	147
<b>BAB 9</b>	<b>KEGIATAN PENDIDIKAN PEMAKAI DAN PROMOSI</b>	<b>149</b>
	A. Kegiatan Pendidikan Pemakai.....	150
	B. Promosi .....	165
<b>BAB 10</b>	<b>STRATEGI MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI PERPUSTAKAAN</b>	<b>173</b>
	A. Konsep Layanan Prima .....	174
	B. Total Quality Management (TQM) .....	180
	C. Dimensi Kualitas Layanan .....	189
	D. Faktor-faktor Penyebab Rendahnya Kualitas Layanan .....	199
	E. Strategi Penyempurnaan Kualitas Berkesinambungan yang Dilakukan Perpustakaan....	201
<b>BAB 11</b>	<b>PERKEMBANGAN LAYANAN PERPUSTAKAAN</b>	<b>209</b>
	A. Tren Perpustakaan Masa Depan.....	209
	B. Layanan Perpustakaan 2.0 (Library 2.0) .....	216
	C. Layanan Perpustakaan 3.0 (Library 3.0) .....	221

<b>BAB 12 EVALUASI LAYANAN PERPUSTAKAAN</b>	<b>225</b>
A. Pengertian dan Tujuan Evaluasi Layanan.....	226
B. Langkah-langkah dalam Evaluasi .....	227
C. Teknik Evaluasi.....	227
D. Evaluasi Pengguna Perpustakaan.....	228
E. Evaluasi Koleksi Referensi Tercetak .....	238
F. Evaluasi Sumber Daya Elektronik .....	241
G. Evaluasi Layanan Referensi.....	241
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>245</b>

## Daftar Gambar

Gambar 4.1.	Sistem Buku Besar	55
Gambar 4.2.	Tiket Anggota	56
Gambar 4.3.	Kartu Pendaftaran	59
Gambar 4.4.	Kartu Anggota Perpustakaan	60
Gambar 4.5.	Kartu Buku	61
Gambar 4.6.	Contoh Kantong Buku	61
Gambar 4.7.	Lembar Tanggal Kembali	62
Gambar 4.8.	Kartu Peminjaman	62
Gambar 4.9.	Contoh Kartu Pembatas	63
Gambar 4.10.	Contoh Kotak Kartu Peminjaman dan Kartu Buku	63
Gambar 6.1.	Contoh Bibliografi Nasional	90
Gambar 6.2.	Contoh Bibliografi Khusus	90
Gambar 6.3.	Contoh Kamus Besar Bahasa Indonesia	93
Gambar 6.4.	Contoh Kamus Khusus	94
Gambar 6.5.	Contoh Kamus Logat	94
Gambar 6.6.	Contoh Kamus Kutipan	95
Gambar 6.7.	Contoh Kamus Etimologi dan Sejarah	95
Gambar 6.8.	Contoh Kamus Bahasa Asing	96
Gambar 6.9.	Contoh Kamus Idiom	97
Gambar 6.10.	Contoh Kamus Banyak Bahasa	97
Gambar 6.11.	Contoh Kamus Bahasa Daerah	97
Gambar 6.12.	Contoh Ensiklopedia	102
Gambar 6.13.	Contoh Ensiklopedia Geografi Indonesia	103
Gambar 6.14.	Contoh Ensiklopedia IPTEK	103
Gambar 6.15.	Contoh Biografi	106
Gambar 6.16.	Contoh Indeks	110

Gambar 6.17. Contoh Handbooks	119
Gambar 6.18. Contoh Manual	120
Gambar 6.19. Contoh Guidebook	120
Gambar 6.20. Direktori Hotel dan Jasa Akomodasi	123
Gambar 6.21. Contoh Peta	125
Gambar 6.22. Contoh Atlas	126
Gambar 6.23. Contoh Globe/Bola Dunia	127
Gambar 6.24. Contoh Almanak	130

## Daftar Tabel

Tabel 6.1.	Perbedaan Anotasi, Abstrak dan Resensi	114
Tabel 6.2.	Perbedaan antara Handbooks, Manual, dan Guidebook	118
Tabel 11.1.	Pergeseran Mendasar dalam Dunia Perpustakaan	215

# 1

## Konsep Dasar Layanan Perpustakaan

Pada bab ini akan dibahas masalah konsep dasar layanan perpustakaan. Pada prinsipnya semua kegiatan yang dilakukan perpustakaan ditujukan untuk penggunaannya. Layanan perpustakaan merupakan kegiatan layanan teknis dan layanan pengguna yang pada pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam penyelenggaraannya. Ada baiknya sasaran tersebut dikemukakan secara konkret. Sasaran materi pada bab ini sebagai berikut. *Pertama*, pembaca dapat menjelaskan hakikat layanan perpustakaan dan informasi. *Kedua*, pembaca dapat menjelaskan layanan perpustakaan sebagai sistem. *Ketiga*, pembaca dapat menjelaskan masalah-masalah mendasar dalam layanan perpustakaan.

### A. Hakikat Layanan Perpustakaan dan Informasi

Perpustakaan merupakan suatu lembaga layanan masyarakat dalam bidang ilmu pengetahuan. Melalui penyediaan bahan pustaka untuk masyarakatnya dalam berbagai media baik tercetak maupun terekam yang bersifat edukatif. Perpustakaan ber-

usaha meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta memperluas wawasan dan informasi untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, penelitian, dan sebagai wahana dalam mencerdaskan kehidupan bangsa.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam penyelenggaraannya. Fungsi layanan perpustakaan adalah mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka yang mereka minati. Dalam rangka menciptakan kegiatan layanan perpustakaan yang baik diperlukan unsur-unsur penunjang yang mendukung kelancaran kegiatan layanan di perpustakaan, antara lain pemustaka (pengguna), koleksi, pustakawan, dana, sarana, dan prasarana. Layanan perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pemustaka dan melalui layanan itu pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai media.

Hakikat layanan perpustakaan menurut Darmono (2001: 134) sebagai berikut: (a) segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat maupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruangan perpustakaan; dan (b) sebagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan suatu informasi.

Layanan yang disediakan perpustakaan meliputi layanan sirkulasi, jasa informasi, silang layan, layanan multimedia, dan jasa pendidikan pengguna. Di samping itu, perpustakaan juga memberikan layanan lain, seperti layanan fotokopi dan peminjaman. Seluruh layanan yang tersedia dapat dilakukan baik secara manual maupun elektronik.

Informasi merupakan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Menurut Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pe-

san, baik data, fakta, maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik atau non-elektronik.

Sumber informasi adalah segala hal yang dapat digunakan oleh seseorang sehingga mengetahui tentang hal yang baru dengan ciri-ciri yaitu: (1) dapat dilihat, dibaca, dan dipelajari; (2) diteliti, dikaji, dan dianalisis; (3) dimanfaatkan dan dikembangkan dalam kegiatan-kegiatan pendidikan, penelitian, laboratorium; dan (4) ditransformasikan kepada orang lain.

Sebagai penyedia informasi, perpustakaan mempunyai peran sebagai berikut: (1) sumber informasi, pendidikan, penelitian, pelestarian khazanah budaya bangsa, rekreasi sehat, murah, dan bermanfaat; (2) media atau jembatan yang menghubungkan sumber informasi dan ilmu pengetahuan yang terkandung dalam koleksi dengan pemustaka; (3) mengembangkan komunikasi antara sesama pemustaka; (4) pengembangan minat baca, kebiasaan, dan budaya baca; (5) fasilitator, motivator, mediator dalam mengembangkan ilmu pengetahuan; (6) agen perubahan, pembangunan kebudayaan umat manusia; (7) lembaga pendidikan nonformal bagi pemustaka; (8) petugas sebagai pembimbing dan konsultan bagi pemustaka; (9) menghimpun dan melestarikan koleksi; (10) barometer atas kemajuan masyarakat dilihat dari intensitas kunjungan pemustaka; (11) mengurangi dan mencegah kenakalan remaja; dan (12) penyaluran hobi dan minat masyarakat.

Layanan informasi kepada para pemustaka mencakup penyediaan bahan perpustakaan yang terdiri atas bahan cetak dan noncetak. Bahan cetak dibedakan menurut jenis informasinya, seperti buku teks, buku rujukan, terbitan berseri, dan karya akademis. Bahan noncetak terdiri atas semua jenis bahan multimedia, seperti *compact disc*, *video disc*, *film*, mikrofis, mikrofilm, dan kaset. Perpustakaan menyediakan fasilitas ruang baca, ruang belajar khusus, rental komputer, internet, televisi, fotokopi,

laminasi, dan pemindaian (*scanning*). Pelayanan pengguna sebagai salah satu kegiatan utama memerlukan suatu standar dengan memperhatikan bahwa standar itu harus: berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna, berasaskan keterpaduan dan kesamarataan, berdasarkan pada peraturan baku yang dilaksanakan secara optimal, dan dilaksanakan secara cepat, tepat, cermat, dan terarah.

Tujuan layanan perpustakaan yang berstandar adalah menjadikan perpustakaan itu terpadu dalam layanan informasi yang berbasis teknologi informasi agar dapat mendukung kegiatan perpustakaan. Perpustakaan melalui keunggulan jasa layanan serta akses yang inovatif dan efektif terhadap sumber informasi dalam berbagai format dan media.

Pelayanan perpustakaan dapat dikatakan sebagai ujung tombak dalam jasa penyelenggaraan perpustakaan, karena bagian inilah yang pertama berhubungan dengan masyarakat pengguna serta bagian yang paling sering digunakan pengguna perpustakaan. Pelayanan perpustakaan adalah jasa yang diberikan oleh perpustakaan dalam penyediaan bahan pustaka dan pemberian informasi kepada pengguna, terutama masyarakat yang dilayani. Layanan di perpustakaan secara garis besar bisa dibagi dua, yaitu layanan teknis dan layanan pembaca.

Layanan teknis perpustakaan merupakan layanan yang tidak langsung (*indirect services*). Pelayanan tidak langsung adalah suatu bentuk layanan di mana pustakawan tidak langsung berhubungan dengan pengguna, akan tetapi kegiatannya bersifat di belakang layar. Layanan pembaca merupakan layanan yang sifatnya langsung (*direct services*) memberikan layanan bahan pustaka maupun informasi langsung kepada pembaca.

Pengertian layanan perpustakaan berkembang dari waktu ke waktu. Hal ini sejalan dengan kebutuhan manusia terhadap informasi yang terus meningkat. Pada awalnya, yang dimaksud dengan layanan perpustakaan adalah menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pengguna yang

datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya. Pada masa itu perpustakaan bersifat pasif, tetapi pada saat ini perpustakaan bersifat aktif atau proaktif menawarkan segala bentuk koleksi yang dimilikinya kepada masyarakat yang dilayaninya. Selain itu, perpustakaan menyiapkan segala bentuk informasi yang dibutuhkan dan menyiapkan sarana penelusuran informasi. Hal ini dilakukan untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat pengguna.

Menurut Kas Kalba (dalam Yusuf, 2009: 373) ada tiga konsep yang harus dilakukan perpustakaan dalam menghadapi berbagai tantangan zaman, yakni: (a) nilai universalitas pelayanan; (b) sumber-sumber fisik perpustakaan yang meliputi kelengkapan fasilitas pusat dan cabang-cabangnya serta ketersediaan koleksi yang memadai; dan (c) orientasi dan latihan staf profesionalnya. Tujuan dari layanan perpustakaan adalah membantu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat tentang informasi yang sesuai dengan kebutuhan.

Menurut Darmono (2001: 135), asas layanan sebagai berikut:

- a. Selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemakai perpustakaan.
- b. Layanan yang diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata, dan memandang pemakai perpustakaan sebagai satu kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual.
- c. Layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi layanan.
- d. Layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik.

Dalam usaha melayani pemustaka, perpustakaan menggunakan sistem tertutup atau terbuka. Biasanya, kedua sistem itu terdapat dalam sebuah perpustakaan. Pada perpustakaan yang menganut sistem terbuka, pemustaka dapat langsung mengam-

bil bahan perpustakaan yang diperlukannya dari rak. Sebaliknya, pada perpustakaan yang menganut sistem tertutup, koleksi tersimpan dalam ruangan tertutup sehingga diperlukan bantuan petugas jika pengguna hendak memanfaatkan bahan perpustakaan yang diminatinya. Selain layanan-layanan tersebut, perpustakaan juga dapat menyediakan fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka, antara lain mesin fotokopi, komputer, *scanner*, *printer*, dan *locker*.

Pemilihan sistem layanan terbuka atau tertutup menurut Darmono (2001: 137) tergantung berbagai faktor, seperti: (a) pertimbangan keselamatan koleksi perpustakaan; (b) pertimbangan jenis koleksi dan sifat rentan dari koleksi; (c) perbandingan antara jumlah staf, jumlah pemakai, dan jumlah koleksi; (d) luas gedung perpustakaan; dan (e) rasio antara jam layanan dan jumlah staf perpustakaan.

Jenis layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan bergantung kepada besar kecilnya perpustakaan. Layanan yang lazim ditawarkan ialah layanan sirkulasi dan layanan rujukan. Layanan sirkulasi adalah layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Adapun layanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan, yang khusus melayani atau menyajikan koleksi referensi kepada para pengunjung perpustakaan. Pelayanan referensi ini membantu para pemustaka menemukan atau mencari informasi dengan cara menerima pertanyaan-pertanyaan dari para pengunjung perpustakaan, dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi, memberi bimbingan untuk menemukan koleksi referensi yang diperlukan untuk menemukan/mencari informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, dan memberikan bimbingan kepada para pemustaka tentang bagaimana menggunakan koleksi referensi.

Jenis layanan rujukan yang biasanya ditawarkan adalah jasa kesiagaan informasi, penelusuran informasi, dan silang layan. Layanan lain yang ditawarkan antara lain pendidikan penggu-

na dan peminjaman fasilitas. Layanan sirkulasi di perpustakaan mengatur peminjaman, pengembalian, perpanjangan peminjaman, dan pemesanan bahan perpustakaan. Selain itu, juga memberikan sanksi jika pengguna menyalahi peraturan perpustakaan dan melakukan kegiatan lain yang terkait. Semua kegiatan itu dapat dilakukan secara manual atau dibantu dengan komputer.

Layanan harus dilakukan dengan cepat, mudah, dan tertib. Selain itu, bahan perpustakaan yang telah kembali diperiksa keutuhannya. Sanksi perlu diberikan kepada pengguna yang melanggar peraturan perpustakaan. Untuk melayani pengguna yang memerlukan informasi yang lebih spesifik, perpustakaan memberikan layanan yang disebut rujukan. Tujuan utama layanan rujukan adalah membantu pengguna menemukan literatur atau informasi yang diperlukan. Dalam hubungannya dengan kegiatan penelitian, bagian layanan rujukan membantu kegiatan penelitian dengan menyusun bibliografi subjek, menyusun indeks, atau abstrak dan melakukan penelusuran literatur bagi para peneliti. Komunikasi yang baik antara petugas dan pengguna harus dibina sehingga pertanyaan yang diajukan pengguna dapat dijawab secara cepat dan tepat dengan memanfaatkan berbagai sumber informasi yang ada.

Jenis layanan yang ada di perpustakaan menurut Yusuf (2012: 468-470) adalah layanan jasa di perpustakaan, layanan aktif perpustakaan, layanan khusus rujukan (referensi), layanan jasa pendidikan pengguna, promosi perpustakaan, dan administrasi rutin dalam sistem layanan peminjaman koleksi. Jenis layanan ada beberapa macam, dan biasanya dipengaruhi oleh jenis perpustakaan dan masyarakat yang dilayaninya. Beberapa jenis layanan perpustakaan antara lain:

1. Layanan peminjaman bahan pustaka.

Layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi), yaitu layanan kepada pemakai perpustakaan berupa peminjaman bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan. Me-

nurut Darmono (2007: 174), layanan sirkulasi adalah satu kegiatan di perpustakaan yang melayani peminjaman dan pengembalian buku. Menurut Sumardji (2001: 27), kegiatan pelayanan sirkulasi adalah kegiatan meminjamkan koleksi perpustakaan kepada para pemakai (pengunjung) perpustakaan dengan berbagai kegiatan pula. Dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi adalah layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.

2. Layanan referensi.

Layanan referensi yaitu layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, buku tahunan yang berisi informasi teknis dan singkat. Koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pengunjung dan hanya untuk dibaca di tempat. Pada layanan referensi pustakawan tidak hanya menjawab pertanyaan substantif tetapi juga membimbing pemustaka untuk memilih, menggunakan sarana yang tepat untuk kebutuhan informasinya, dan mengarahkan pemustaka ke sumber informasi baik yang ada di perpustakaan maupun di luar perpustakaan.

3. Layanan ruang baca.

Layanan ruang baca yaitu layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan. Layanan ini diberikan untuk mengantisipasi pengguna perpustakaan yang tidak ingin meminjam untuk dibawa pulang, akan tetapi mereka cukup membacanya di perpustakaan.

4. Layanan audiovisual.

Layanan audiovisual yaitu layanan perpustakaan khusus untuk bahan audiovisual. Layanan ini meliputi peminjaman dan pemutaran film, video, *slide*, filmstrip. Bahan yang disediakan berupa film cerita, film dokumenter, atau film pengetahuan.

5. Layanan bercerita.

Layanan bercerita, layanan ini untuk perpustakaan anak-anak atau perpustakaan sekolah dasar. Layanan ini pada umumnya tidak bersifat tetap, akan tetapi dilakukan secara terjadwal. Bentuk layanan yang diberikan tidak bersifat perorangan.

6. Layanan jasa dokumentasi.

Layanan jasa dokumentasi yaitu jasa layanan berupa penyediaan dokumen yang diperlukan oleh pengunjung, seperti terbitan pemerintah serta peraturan-peraturan perundangan yang dikumpulkan oleh perpustakaan.

7. Layanan penelusuran literatur.

Layanan ini biasanya diselenggarakan oleh perpustakaan lembaga penelitian dan perpustakaan perguruan tinggi, karena pengguna perpustakaan ini memiliki kesibukannya yang luar biasa, tidak sempat mencari sendiri informasi atau literatur yang dibutuhkannya. Untuk itu, maka pustakawan harus dapat membantu mereka mencarikan informasi dan literatur yang dibutuhkan dan diminta oleh pemustaka. Dalam menyelenggarakan layanan seperti ini beberapa perpustakaan, khususnya di perguruan tinggi, menempatkan satu meja untuk konsultasi bagi pemakai yang membutuhkan layanan penelusuran informasi. Ada yang menamakan meja informasi, meja konsultasi pemakai, meja kesiagaan informasi, dan lain-lain. Dalam hal ini, pustakawan bersiaga menerima permintaan untuk menelusur informasi yang dibutuhkan pemustaka.

Persiapan yang harus dilakukan dalam menyelenggarakan layanan ini ialah perpustakaan harus mempunyai katalog yang lengkap dan andal, sehingga pustakawan yang membantu mencarikan literatur tidak menemui kesulitan dalam mencari kebutuhan pemustaka. Perpustakaan juga harus memiliki terbitan seperti bibliografi, indeks, dan majalah abstrak sebagai alat penelusuran informasi atau lite-

ratur. Perpustakaan juga harus menyediakan formulir untuk mencatat pertanyaan pemustaka, mesin ketik atau lebih baik komputer untuk mengetikkan jawaban hasil penelusuran, mesin fotokopi untuk menggandakan literatur yang dibutuhkan oleh pemustaka dan lain-lain.

8. Layanan penyebaran informasi baru.

Layanan ini juga sering disebut *Current Awareness Service* atau jasa kesiagaan informasi. Layanan penyebaran informasi baru adalah suatu bentuk layanan yang memungkinkan pemustaka mengikuti perkembangan informasi terbaru yang dibutuhkan sesuai dengan bidang ilmu yang diminati pemustaka. Layanan yang diberikan seperti penyebaran daftar perolehan bahan pustaka baru, penerbitan bibliografi secara berkala, penerbitan buletin sari karangan dan indeks, jasa penyebaran informasi terseleksi, jasa penyusunan paket informasi secara berkala atau atas permintaan, dan jasa peminjaman jurnal secara bergilir.

9. Layanan terjemahan.

Layanan terjemahan dimaksudkan untuk membantu pemustaka dalam membaca bahan pustaka yang berbahasa asing di perpustakaan. Dengan demikian, maka perpustakaan ini akan mendorong minat dan kebiasaan membaca masyarakat. Untuk menyelenggarakan layanan ini, perpustakaan harus benar-benar memiliki pustakawan yang menguasai bahasa asing. Bahkan sebaiknya mereka menguasai bidang ilmu sehingga dapat memahami istilah-istilah khusus yang diterjemah dalam bahasa Indonesia.

10. Layanan jasa silang layan.

Jasa pinjam antarperpustakaan banyak dikenal dalam dunia perpustakaan terutama dalam tingkat lokal (dalam kota yang sama). Layanan semacam ini dapat pula dilakukan dalam bentuk pengiriman fotokopi bahan yang diperlukan oleh pengguna dari perpustakaan lain. Untuk dapat menyediakan layanan jenis ini, perlu dirintis kerja sama de-

ngan perpustakaan-perpustakaan terkait dengan ketentuan-ketentuan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Alat telekomunikasi seperti telepon, faksimile, dan internet merupakan media yang sangat membantu dalam memperlancar dan mempercepat layanan.

11. Layanan penyebaran informasi terseleksi.

Penyelenggaraan layanan ini tidak terlalu mudah, karena pustakawan yang menyeleksi daftar artikel harus mengetahui subjek atau bidang ilmu yang akan diseleksi. Oleh karena itu, sebaiknya layanan ini dibantu oleh spesialis subjek, yaitu pakar dalam bidang ilmu tertentu yang ditambah pengetahuan perpustakaan. Dengan demikian, hasil seleksi yang dikirimkan ke pemustaka akan sangat mendekati bidang ilmu pemustaka yang menjadi pelanggan layanan ini.

Saat ini komputer dapat digunakan untuk membantu seleksi daftar artikel sesuai dengan bidang ilmu atau minat pemustaka. Ini sangat membantu pekerjaan pustakawan dalam melakukan seleksi. Dalam hal ini, pustakawan hanya memasukkan data bidang ilmu atau minat dari pemustaka sebagai profil pemustaka. Setelah itu, pustakawan tinggal memasukkan (menginput) judul-judul artikel dari jurnal yang baru diterima. Komputer secara otomatis akan melakukan sortir atau seleksi sesuai dengan profil pemustaka dan akan mencetak hasil seleksi tersebut. Selanjutnya, pustakawan tinggal mengirimkan hasil cetakan komputer tersebut kepada pemustaka yang menjadi pelanggan layanan ini.

12. Layanan pembundelan dan perbaikan buku.

Melayani reproduksi bahan pustaka berbentuk buku, surat kabar dan majalah, melalui forografi, dan fotokopi, sesuai dengan peraturan yang berlaku. Petugas layanan bekerja sama dengan petugas reproduksi akan mereproduksi bahan pustaka sesuai dengan permintaan. Agar fungsi layanan perpustakaan dapat tercapai secara maksimal, perlu diperhatikan beberapa hal berikut ini.

1. Adanya iklim yang kondusif untuk menciptakan minat membaca dan kebiasaan atau budaya membaca. Iklim ini diciptakan oleh perpustakaan melalui berbagai kegiatan, seperti promosi perpustakaan, kegiatan lomba minat baca, pameran buku, dan pameran koleksi yang bernilai khusus.
2. Tersedianya koleksi yang sesuai dengan kebutuhan dan selera pemustaka.
3. Perpustakaan diselenggarakan dengan teratur dan diorganisasi secara baik, artinya perpustakaan dikelola dengan baik dan bertumpu pada manajemen penyelenggaraan perpustakaan serta adanya tertib administrasi.
4. Pemustaka mengetahui cara-cara pemanfaatan perpustakaan dengan baik. Untuk menunjang ini, perpustakaan perlu membuat rambu-rambu atau peraturan kepada pemustaka tentang cara-cara mencari atau menemukan informasi di perpustakaan.

## **B. Layanan Perpustakaan sebagai Sistem**

---

Mempertimbangkan layanan perpustakaan tanpa adanya pertimbangan orang-orang yang menggunakan perpustakaan tampaknya memiliki sedikit arti dan kurang bermanfaat. Dari perspektif ini, dapat diartikan untuk mempertimbangkan layanan perpustakaan dan penggunaannya sebagai bagian dari sistem yang berinteraksi.

Jenis pelayanan berdasarkan sistem layanan terbagi dua, yaitu layanan terbuka (*open access*) dan layanan tertutup (*close access*). Layanan terbuka adalah sistem pelayanan yang mengizinkan pengguna langsung bersinggungan dengan koleksi perpustakaan, sedangkan layanan tertutup adalah sistem pelayanan di mana pemustaka hanya diberikan hak untuk menelusur melalui sarana penelusuran yang ada tanpa bersinggungan langsung dengan koleksi perpustakaan.

## 1. Sistem Layanan Terbuka

Pada sistem layanan terbuka, setiap pengunjung atau pengguna perpustakaan diizinkan melakukan penelusuran (*browsing*) langsung ke ruang koleksi dan berhak mengambil sendiri buku atau bahan-bahan yang dibutuhkannya. Apabila pemustaka ingin meminjam buku tersebut, mereka membawanya ke petugas bagian sirkulasi. Dengan demikian, sistem ini memberikan kebebasan kepada pengunjung untuk memasuki ruang koleksi dan memilih sendiri koleksi yang dibutuhkannya. Petugas hanya mengawasi dari jauh dan mencatat peminjamannya.

Tujuan sistem layanan terbuka adalah memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk mendapatkan koleksi seluas-luasnya, tidak hanya sekadar membaca-baca, tetapi mengetahui berbagai alternatif dari pilihan koleksi yang ada di rak, sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sistem layanan terbuka biasanya diterapkan untuk layanan di perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, dan perpustakaan perguruan tinggi. Sistem layanan terbuka mempunyai kelebihan dan kekurangan. Beberapa kelebihan sistem layanan terbuka adalah berikut ini:

- a. Pengunjung dapat melakukan penelusuran (*browsing*) langsung ke rak koleksi, sehingga dapat memilih bahan yang diinginkan tanpa harus selalu melalui katalog.
- b. Pemustaka lebih menyenangkan melihat buku langsung daripada menelusur melalui katalog.
- c. Dapat menumbuhkan minat baca pemustaka dengan melihat koleksi langsung.
- d. Jika buku yang dicari tidak ditemukan, pengunjung bisa memilih yang sesuai dengan subjek yang dibutuhkan.
- e. Kartu katalog tidak cepat rusak, karena frekuensi penggunaannya tidak terlalu tinggi.
- f. Jumlah petugas tidak perlu banyak, karena pemustaka dapat mengakses langsung koleksi.
- g. Menghemat tenaga petugas sebab tidak perlu mengambilkan buku yang diinginkan pengunjung.

- h. Kemungkinan terjadinya salah paham antara pengunjung dan petugas menjadi kecil.
- i. Mengetahui secara langsung buku yang sedang dipinjam, serta nama dan alamat peminjam.

Adapun beberapa kekurangan sistem layanan terbuka sebagai berikut:

- a. Susunan buku di rak lebih tidak rapi dan tidak teratur, dan banyak kemungkinan terjadi salah penempatan oleh pemustaka, baik disengaja maupun tidak.
- b. Memerlukan ruangan yang lebih luas karena letak rak satu dengan lainnya memerlukan jarak yang longgar.
- c. Kebebasan memilih dapat disalahgunakan oleh pengunjung, sehingga banyak koleksi hilang atau rusak.
- d. Pengawas atau petugas sering kali lalai mengawasi, sehingga pengunjung lebih berani untuk menyelundupkan bahan pustaka.
- e. Pengunjung pemula biasanya merasa bingung dalam mencari buku.

## 2. Sistem Layanan Tertutup

Sistem layanan tertutup adalah sistem layanan perpustakaan yang anggota atau pengunjungnya tidak diperkenankan menelusur dan mengambil sendiri buku-buku yang dibutuhkankannya ke ruang koleksi, tetapi harus diambilkan oleh petugas. Karena pengunjung tidak boleh memasuki ruang koleksi, pemustaka harus memesan koleksi yang dibutuhkan melalui petugas perpustakaan di bagian peminjaman atau sirkulasi. Oleh karena itu, pengunjung harus menelusur terlebih dahulu buku atau bahan yang diinginkannya melalui katalog dan mencatat nomor panggil atau *call number* bahan pustaka yang dibutuhkan pada lembaran atau bon peminjaman, kemudian diserahkan kepada petugas.

Petugas kemudian mencarikannya pada ruang koleksi/rak buku. Ruang koleksi terpisah dari ruang baca sehingga semua

buku yang tidak terpakai harus dikembalikan kepada petugas. Jika bukunya sesuai dengan kebutuhan akan dicatat pada kartu peminjaman. Sebagaimana sistem terbuka, sistem tertutup juga mempunyai kekurangan dan kelebihan sebagai berikut.

Beberapa kelebihan sistem layanan tertutup di antaranya: letak buku di rak selalu terpelihara karena pengambilan buku dilakukan oleh petugas, angka kehilangan bahan pustaka atau buku dapat ditekan dengan memasukkan slip buku yang dipinjam, dan tidak memerlukan petugas khusus untuk mengawasi pengunjung perpustakaan.

Adapun beberapa kekurangan sistem layanan tertutup ini adalah pengunjung tidak akrab dengan bahan pustaka, pengunjung tidak puas dalam memilih koleksi karena hanya melalui katalog, katalog cepat rusak karena sering digunakan, banyak buku yang kurang dikenal oleh pengunjung tidak pernah dipinjam, memerlukan jumlah petugas yang lebih banyak terutama jika jumlah pengunjung sedang banyak, terkadang terjadi kesalahpahaman antara petugas dan pengunjung, dan sering terjadi antrian panjang di bagian sirkulasi, dan ini berarti pemborosan waktu.

### **3. Sistem Layanan Campuran (*Mixed Access*)**

Pada sistem layanan campuran perpustakaan dapat menerapkan dua sistem pelayanan sekaligus, yaitu layanan terbuka dan layanan tertutup. Perpustakaan yang menggunakan sistem layanan campuran biasanya memberikan layanan secara tertutup untuk koleksi karya ilmiah (skripsi, tesis, dan hasil penelitian lainnya) dan koleksi referensi, sedangkan untuk koleksi lainnya menggunakan sistem layanan terbuka. Kelebihan sistem layanan campuran sebagai berikut: (a) pemustaka langsung menggunakan koleksi referensi dan koleksi umum secara bersamaan; (b) tidak memerlukan ruang baca khusus koleksi referensi; dan (c) menghemat tenaga layanan. Adapun kelemahan sistem layanan campuran sebagai berikut: (a) petugas sulit mengontrol pemus-

taka yang menggunakan koleksi referensi dan koleksi umum sekaligus; (b) ruang koleksi referensi dan koleksi umum menjadi satu; (c) perlu pengawasan yang lebih ketat.

Ketiga sistem layanan yang sudah di atas, ada hubungannya dengan cara bagaimana perpustakaan memberikan kesempatan kepada pembacanya untuk menemukan bahan pustaka. Proses siklus pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut.

1. Diagnosa/analisis (*diagnosis/analysis*)  
Melakukan analisis kebutuhan pemustaka setempat melalui analisis karakteristik komunitas yang akan dilayani dan analisis kebutuhan masing-masing individu serta kapan dan di mana mereka melakukan pencarian informasi. Tujuan kegiatan analisis adalah untuk memberikan gambaran mengenai pemustaka yang dilayani dan untuk mengetahui kebutuhan informasi pemustaka serta penggunaannya dalam kehidupan sehari-hari.
2. Persepsi/rekomendasi (*prescription/recommendation*)  
Menentukan pelayanan apa yang akan diberikan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka berdasarkan analisis kebutuhan yang sudah dilakukan. Penentuan layanan digunakan untuk memilih pelayanan yang paling tepat bagi pemustaka. Hasil dari penentuan tersebut adalah berupa keputusan mengenai koleksi dan bentuk pelayanan yang akan diberikan.
3. Implementasi (*treatment/implementation*)  
Mengimplementasikan pelayanan yang telah ditentukan sesuai dengan standar yang ada. Dalam implementasi dari suatu layanan pustakawan harus mengetahui: (a) letak dan susunan dari sumber-sumber informasi yang tersedia; (b) kemasan informasi khusus untuk memenuhi kebutuhan pemakai; (c) format koleksi yang disukai pengguna; dan (d) kebutuhan informasi masing-masing pengguna.
4. Evaluasi (*evaluation*)

Melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan. Hasil dari pelayanan perlu dievaluasi dalam rangka mewujudkan kepuasan pemustaka dan hasil dari evaluasi tersebut nantinya akan dijadikan sebagai bahan perbaikan dalam pelayanan. Setelah dilakukan evaluasi pelayanan dan siklus pelayanan kembali ke analisis.

Jika dilihat dari jenis pelayanan, perpustakaan berdasarkan cakupan pekerjaan dapat dibedakan menjadi pelayanan teknis dan pelayanan pemustaka. Pelayanan teknis adalah pelayanan yang berkaitan dengan hal-hal teknis seperti pengolahan bahan pustaka dan sejenisnya. Pustakawan dalam pelayanan ini tidak bersinggungan langsung dengan pemustaka, sedangkan pelayanan pemustaka adalah pelayanan yang berkaitan langsung dengan pemustaka seperti sirkulasi dan sejenisnya, sehingga pustakawan harus melakukan kontak langsung dengan pemustaka.

Ruang lingkup pelayanan teknis meliputi seluruh aktivitas yang berhubungan dengan penyiapan dokumen agar koleksi dapat diakses oleh pengguna perpustakaan. Pelayanan teknis meliputi proses pengadaan, pengatalogan, dan perbaikan dokumen. Proses pengadaan meliputi identifikasi kebutuhan pemustaka, seleksi bahan pustaka, pengadaan, pengembangan bahan pustaka, dan lain-lain. Pengatalogan meliputi katalogisasi, *indexing*, *subject heading*, dan lain-lain. Perbaikan dokumen meliputi penjilidan, fumigasi, alih media, dan lain-lain.

Perpustakaan melayani pengguna melalui empat cara, yaitu: (a) perpustakaan memenuhi kebutuhan pemustaka dengan menyediakan berbagai koleksi; (b) perpustakaan menyediakan lokasi yang tepat untuk menyimpan koleksi tersebut; (c) perpustakaan mengorganisasi koleksi agar mudah diakses; dan (d) perpustakaan membantu pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

### **C. Masalah-masalah Mendasar dalam Layanan Perpustakaan**

---

Buckland (1988: 9-12) mengidentifikasi beberapa masalah mendasar dalam penyediaan layanan perpustakaan. Masalah mendasar dalam penyediaan layanan perpustakaan sebagai berikut:

1. Mengapa perpustakaan berbeda?  
Perpustakaan tradisional membagi perpustakaan menjadi empat bagian, yaitu perguruan tinggi, sekolah, umum, dan khusus. Tetapi penjelasan mengapa mereka berbeda belum mendapat banyak perhatian. Melainkan perbedaan yang dapat diamati antara perpustakaan dari jenis yang sama dalam lingkungan yang berbeda.
2. Mengapa perpustakaan tidak digunakan lebih?  
Dalam studi penggunaan layanan perpustakaan, ada ambiguitas tentang keinginan dan kebutuhan. Yang satu dapat memahami pemustaka yang menginginkan sesuatu yang dia butuhkan. Namun kurang jelas mengapa pemustaka kadang-kadang tampaknya tidak menginginkan beberapa hal yang mereka butuhkan, setidaknya mereka tidak menginginkannya untuk mengambil tindakan. Ini dapat mengganggu bagi pustakawan yang ingin mengetahui bagaimana layanan perpustakaan dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan itu.
3. Bagaimana seharusnya katalog dievaluasi?  
Untuk menemukan buku di perpustakaan, dibutuhkan sistem temu kembali. Sistem temu kembali digunakan apakah katalog, indeks, atau pengaturan subjek di rak. Pertanyaan yang muncul adalah seberapa efektif sistem temu kembali yang digunakan bekerja dan apakah sistem lain mungkin bekerja lebih baik.
4. Seberapa besar seharusnya perpustakaan itu?  
Pertanyaan tentang ukuran perpustakaan yang optimal ti-

dak akan menjadi isu sentral dalam literatur kepustakawanan. Sebaliknya, ada beberapa literatur dengan dasar teoretis pada ukuran minimal untuk beberapa jenis perpustakaan dan ada pendapat bahwa lebih besar lebih baik. Sangat sedikit diskusi langsung ukuran perpustakaan yang optimal.

5. Bagaimana perpustakaan bertahan?

Paradoks lain yang menarik mengenai layanan perpustakaan harus dilakukan dengan adaptasi dan kelangsungan hidup mereka. Dua asumsi dasar dalam teori sistem adalah bahwa kelangsungan hidup tergantung pada adaptasi, dan adaptasi yang tergantung pada umpan balik informasi tentang apa yang terjadi sehingga organisasi dapat mengetahui kapan dan bagaimana beradaptasi. Namun staf perpustakaan sering tidak dalam situasi untuk mengetahui apakah pemustaka telah menemukan apa yang mereka cari, apalagi apa yang mereka butuhkan. Dengan kata lain, perpustakaan sering tidak dapat memperoleh kuantitas dan kualitas umpan balik yang tampaknya diperlukan untuk adaptasi.

6. Apa yang menjadi dasar kebaikan perpustakaan?

Bagaimana seseorang mengetahui apakah salah satu perpustakaan lebih baik daripada yang lain, atau bahwa sebuah perpustakaan yang diberikan saat ini membaik atau memburuk? Ukuran apa yang dapat digunakan untuk kebaikan perpustakaan? Jika demikian, apa itu? jika tidak, mengapa tidak? Masalah ini meliputi beberapa isu menarik dan penting: mengapa perpustakaan berbeda? Mengapa perpustakaan tidak selalu digunakan, ketika perpustakaan mungkin menguntungkan dapat digunakan?

## 2

# Keterbukaan Informasi dan Kebijakan Akses

Pembahasan materi keterbukaan informasi dan kebijakan akses akan dijelaskan aspek atau unsur-unsur yang berkaitan dengan keterbukaan dan kebijakan akses. Selain itu, akan dibicarakan juga Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Informasi publik didefinisikan sebagai informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik. Selain itu, juga membicarakan istilah akses merujuk pada istilah-istilah dan kondisi-kondisi tersedianya sumber informasi yang dikelola oleh perpustakaan untuk dapat digunakan atau dimanfaatkan oleh masyarakat. Sasaran materi pada bab ini sebagai berikut. *Pertama*, pembaca dapat menjelaskan keterbukaan informasi. *Kedua*, pembaca dapat memahami pengertian akses. *Ketiga*, pembaca dapat menjelaskan kebijakan akses.

### **A. Keterbukaan Informasi**

---

Di dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), informasi publik didefinisikan sebagai informasi yang

dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik, sedangkan informasi itu sendiri digambarkan sebagai keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda tangan yang mengandung nilai, makna, dan pesan baik data, fakta, maupun penjelasannya. Dilihat dari asal pelahirannya, informasi adalah suatu rekaman fenomena yang diamati, atau bisa juga berupa putusan-putusan yang dibuat (Estabrook dalam Yusup, 2010: 1).

Di lain pihak, menurut Suwarno (2010: 43) informasi dika-takan sekumpulan data yang dikomunikasikan dalam bentuk yang dapat dipahami. Informasi merupakan konten dari berbagai format, misalnya informasi yang tertulis atau tercetak, tersimpan dalam database atau terkumpul dalam suatu internet. Informasi juga dapat berupa pengetahuan staf dalam suatu organisasi (perekayasa informasi, manajemen informasi, dan ilmu informasi).

Sementara itu, dalam pandangan Saracevic (dalam Suwarno, 2010: 43), informasi dikelompokkan dalam tiga pengertian: (a) secara khusus, informasi adalah serangkaian sinyal atau pesan-pesan yang diperlukan dalam pengambilan keputusan; (b) informasi dalam arti luas dikaitkan dengan proses kognitif dan kemampuan memahami pada diri manusia; dan (c) lebih luas informasi tidak hanya dikaitkan dengan pesan atau proses semata, tetapi juga dengan konteks sosialnya, berupa situasi, persoalan, kajian tugas, dan sebagainya.

Di sisi lain dalam UU KIP maupun di tengah wacana tentang transparansi dan kebebasan memperoleh informasi secara spesifik sebenarnya berbicara tentang informasi terekam yang secara umum dikatakan sebagai dokumen. Dapat juga diartikan sebagai pengetahuan yang menjadi milik bersama karena dikomunikasikan dalam bentuk rekaman. Sebuah dokumen pada dasarnya adalah sebuah rekaman.

Pengertian mendapat informasi yang cukup sebenarnya di-landaskan pada asumsi bahwa informasi publik sudah direkam

secara baik dan menyeluruh, sedemikian rupa, sehingga proses pembuatan maupun produknya dapat disimpan dalam jangka waktu yang lama dan bisa diambil kembali kapan pun diperlukan. Selain itu, informasi yang terekam ini sudah tidak lagi mempersoalkan apakah pencipta informasi tersebut masih ada atau sudah tidak ada lagi. Dokumen-dokumen publik merupakan entitas yang bebas dari pembuatnya, sehingga dengan demikian juga sewajarnya bebas untuk digunakan oleh siapa pun. Tersirat di sini, bahwa dokumen publik tidak boleh diklaim kepemilikannya oleh siapa pun.

Di dalam budaya terekam, pembaca akan kehilangan kontak langsung dengan pencipta informasi, sehingga nilai dari informasi yang ada di dalam dokumen sangat bergantung pada seberapa percaya pembaca pada autentisitasnya. Berbeda dengan budaya lisan yang memungkinkan pengguna informasi melakukan validasi dan verifikasi langsung kepada orang yang menyampaikan informasi.

Dalam konteks budaya terekam inilah didapatkan pula melihat bahwa tradisi sistem informasi di dalam pemerintahan modern sejak dahulu mengandung prinsip-prinsip perpustakaan, dokumentasi, kearsipan, dan manajemen rekod. Sejak awal pula fungsi-fungsi di atas memerlukan perantara berupa petugas khusus, baik dengan bantuan maupun tanpa bantuan teknologi. Fungsi dan profesi para perantara ini sangat berbeda dari profesi penyebar informasi massa!. Di dalam fungsi penyebaran informasi, misalnya sebagaimana dilakukan media massa masyarakat berharap agar mereka terinformasi secara cepat dan banyak, selain juga akurat.

Prinsip dalam budaya terekam ditandai bukan oleh banyak dan cepat, informasi diperoleh tetapi oleh ketelitian dan kemudahan ditelusur. Itu sebabnya, salah satu fondasi dari sistem informasi modern adalah tradisi untuk secara cermat menyimpan apa yang sudah disampaikan dan diputuskan, agar setiap kali dapat diambil kembali untuk diperiksa. Pada kecermatan inilah

nantinya publik akan menaruh kepercayaan mereka. Prinsip kecermatan inilah yang sering kali mendapat tantangan luar biasa oleh kehadiran teknologi informasi dan komunikasi yang memungkinkan produksi dan penyebaran informasi menjadi begitu besar, dan nyaris tak terkendali.

Sebagaimana yang juga tercantum baik implisit maupun eksplisit di dalam UU KIP, transparansi dan kebebasan memperoleh informasi bergantung pada kemampuan masyarakat dalam melihat, membaca, mengetahui, dan mengerti informasi publik (terekam). Secara tegas ingin mengatakan bahwa akses, ketersediaan, dan ketersebaran informasi publik tidak cukup, jika akhirnya informasi itu tidak dapat dengan mudah dilihat, dibaca, diketahui, dan dimengerti isinya. Petugas di lembaga informasi dalam kerangka UU KIP nantinya akan menyediakan informasi publik yang sesuai dengan kondisi masyarakatnya.

## **B. Pengertian Akses**

---

Kata akses berasal dari bahasa Latin *accessus*, yang berarti mendatangi, mendekati. Akses juga dapat kita artikan menjadi kemudahan untuk mendapatkan sesuatu. Menurut Pendit (2008: 17), kata akses (*access*) merupakan salah satu kata paling penting dalam konsep dan aplikasi perpustakaan digital, sebab kata ini memperlihatkan aspirasi sekaligus kekhawatiran. Perkembangan teknologi informasi membuat orang berharap agar segala bentuk dan ragam informasi akan lebih mudah diperoleh oleh siapa saja dan di mana pun dia berada.

Definisi yang dikutip Perpustakaan Nasional Australia (dalam Pendit, 2008: 17) terdapat kata akses sebagai bagian dari suatu layanan yang terpadu untuk mempermudah pengguna perpustakaan dalam memanfaatkan sumber daya informasi yang tersedia. Dalam dunia informasi, kata akses akhirnya diasosiasikan dengan segala sesuatu yang memudahkan serta terbuka, terutama dalam konteks ketersediaan teknologi.

Sebelum hadirnya perpustakaan digital, kemudahan mengakses sudah menjadi bagian yang tak terlepas dari keterpa-  
kaian sumber informasi yang tersedia. Seberapa jauh sumber  
informasi termanfaatkan, selalu memakai ukuran kemudahan  
mengakses, termasuk kesan pada pengguna tentang kemudahan  
akses.

Baker dan Lancaster (dalam Pendit, 2008: 18), beberapa pe-  
nelitian tentang perilaku manusia dalam penggunaan sumber  
informasi elektronik atau digital menunjukkan pula bahwa para  
pengguna jasa perpustakaan menempatkan kemudahan akses  
sebagai kriteria utama, di atas ongkos akses dan kemudahan  
penggunaan. Dalam konteks ini, kemudahan mengakses infor-  
masi berkaitan dengan faktor kognisi, sosial, dan fisik.

Pendit (2008: 19) menyatakan, bahwa kemudahan mengak-  
ses harus mempertimbangkan beberapa kenyataan yang selama  
ini menghambat akses, yaitu masih banyak anggota masyarakat  
yang punya keterbatasan fisik, menggunakan teknologi lama,  
tinggal di wilayah yang kekurangan fasilitas telekomunikasi, lan-  
jut usia, atau tidak menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa  
utama.

Lebih lanjut Pendit (2008: 19-20) menyatakan melalui ma-  
nifesto IFLA (Internasional Federation of Library Association and  
Institutions) menegaskan kembali bahwa perpustakaan terma-  
suk perpustakaan digital, dan segala bentuk institusi informasi  
berupaya menyediakan akses ke informasi, ide, dan karya imaji-  
nasi di segala jenis medium, tanpa memandang batas fisik. Juga  
ditegaskan bahwa perpustakaan merupakan gerbang (*gateways*)  
bagi pengetahuan, alam pikiran, dan kebudayaan guna mene-  
gakkan kebebasan dalam mengambil keputusan, mengembang-  
kan kebudayaan, penelitian, dan pembelajaran seumur hidup.  
Dari uraian di atas, dapat disimpulkan istilah akses merujuk  
pada istilah-istilah dan kondisi-kondisi tersedianya sumber in-  
formasi yang dikelola oleh perpustakaan untuk dapat digunakan  
atau dimanfaatkan oleh masyarakat.

### **C. Kebijakan Akses**

---

Salah satu momentum yang harus dilihat sebagai peluang pengembangan dan pembangunan perpustakaan di Indonesia adalah dengan lahirnya Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Di mana masyarakat luas sebagai elemen terpenting dari keberadaan perpustakaan diberikan akses yang luas dan terlindungi untuk memperoleh dan mengolah informasi dalam rangka mengembangkan pribadi dan lingkungannya.

Peran perpustakaan dalam memanfaatkan era keterbukaan informasi publik menjadi hal yang sangat penting di tengah upaya pemerintah dan lembaga terkait dalam membudayakan perpustakaan sebagai wahana ilmu pengetahuan yang menyenangkan dan nyaman bagi masyarakat. Dengan demikian, momentum era keterbukaan informasi publik hendaknya diselaraskan dengan melalui usaha atau terobosan-terobosan yang mampu mengerakkan masyarakat dalam membudayakan gerakan gemar membaca, mengunjungi dan memanfaatkan perpustakaan sebagai sentra pengembangan diri maupun lingkungannya.

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi semakin menjadi tantangan bagi perpustakaan untuk memberikan informasi terhadap pengguna jasa layanan perpustakaan. Perpustakaan sebagai penyedia informasi bagi masyarakat memiliki peran yang vital dan strategis dalam era keterbukaan informasi publik. Maka peran dan fungsi perpustakaan di era global adalah bagaimana berperan sebagai lembaga publik yang informatif dan dapat memberikan informasi yang objektif dalam sistem sosial. Dengan kata lain, perpustakaan akan eksis apabila mengembangkan suatu komunikasi dalam peradaban manusia. Termasuk tugas perpustakaan sebagai pencerah terhadap peradaban manusia, selain itu perpustakaan juga dituntut sebagai pelopor dalam proses transformasi menuju era keterbukaan informasi.

Dengan demikian, maka semakin jelas bahwa perpustakaan tidak hanya terbatas dalam wujudnya sebagai sebuah wadah koleksi buku, akan tetapi perlu kiranya dipahami bersama untuk memperluas makna dari perpustakaan. Perpustakaan tidak hanya terbatas pada konvensionalitas sederhana manajemen pengelolaan maupun sumber dayanya semata, tetapi harus sinergis seiring perkembangan teknologi. Klasifikasi perpustakaan juga dimaknai dalam bentuk digitalisasi literatur dan automasi pengelolaannya. Perluasan bentuk perpustakaan yang demikian jelas akan membawa dampak positif ketika di Indonesia pada saat ini telah mengesahkan adanya regulasi yang mengatur tentang keterbukaan informasi publik.

Pertimbangan membuat kebijakan akses sebagai berikut.

1. Memperhatikan undang-undang atau aturan.  
Memperhatikan undang-undang atau aturan yang dibuat oleh lembaga yang lebih tinggi darinya yang telah berlaku mengenai akses terhadap sumber informasi.
2. Batasan-batasan yang dibuat oleh perpustakaan.  
Perpustakaan memberikan batasan-batasan terhadap sumber informasi yang dimiliki untuk diakses.
3. Pengguna.  
Kebijakan mengenai akses harus mampu mendefinisikan kelompok pemustaka yang akan dilayani.
4. Akses yang sama terhadap sumber informasi.  
Perpustakaan menjamin bahwa lembaga memberikan informasi tanpa ada rasa memihak atau prasangka terhadap pemustaka yang telah ditetapkannya. Perpustakaan juga tidak akan memberikan hak istimewa atau eksklusif mengenai penggunaan bahan pustaka atau sumber informasi yang tersedia, kecuali memang diatur oleh undang-undang.
5. Tingkat akses.  
Pustakawan juga perlu menentukan tingkat akses yang diperbolehkan bagi pemustaka.

6. Keamanan sumber informasi

Pemberian akses harus memperhatikan terhadap kemungkinan kehilangan dan kerusakan bahan pustaka.

7. Biaya pembayaran.

Kebijakan akses juga memuat aturan mengenai biaya yang dibebankan kepada seorang pemustaka jika ia menggunakan bahan pustaka yang menyangkut fasilitas, pelayanan, dan pemberian salinan. Pertimbangan terhadap kriteria di atas akan membantu pustakawan dalam merencanakan dan merancang suatu kebijakan akses yang sesuai dengan keperluan dan persyaratan lembaga perpustakaan.