

## LAYANAN DAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN : MENJAWAB TANTANGAN ERA TEKNOLOGI INFORMASI

**Himayah**

Kepala UPT Pusat Perpustakaan UIN Alauddin  
Kampus 2 UIN Alauddin Jl. Sultan Alauddin No. 36 Samata, Gowa  
e-mail : [mayaperpus@gmail.com](mailto:mayaperpus@gmail.com)

### **Abstract**

*Nowadays, library services are varied compared several decades ago. Information technology gives a new meaning of the services provided by the library. There are several changes of the library users' orientation and expectation of what kind of information they need and want, and in what form. Also, they tend to rely on the internet to find up-to-date information, whereas it is difficult to provide by printed based material mostly provided by the libraries. And there is digital natives, a new generation of the library users, a generation that born with electronic devices in their hands. They may come the library not to look for books, but for free wi-fi.*

*For user satisfaction, libraries should focus on the users' need, or user orientation. In the realization of the information orientation changing of the library users, the libraries should also change its policy, especially about library services, and collection development. Libraries not only about books, but also about information in any kind of forms and by any kind of meaning and technology. The users need technology based services and information, so that libraries should provide. By providing the users' need, libraries will not be abandoned by them and will be still the users' preference in seeking information and knowledge.*

**Kata kunci :** *Layanan perpustakaan, pelayanan perpustakaan, user oriented, digital native, teknologi informasi.*

### **A. Pendahuluan**

Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007, tentang perpustakaan, disebutkan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan yang terdiri dari perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Dengan demikian, untuk merekalah perpustakaan dibangun dan dikembangkan sesuai dengan tuntutannya. Dengan demikian, kepuasan pemustaka perlu secara berkelanjutan diupayakan dengan tujuan agar mereka terus memanfaatkan perpustakaan.

Pemustaka merupakan fokus dalam perpustakaan. Pemustaka terutama pemustaka yang loyal, harus tetap dijaga agar tidak berpaling ke perpustakaan lain. Sama halnya dengan usaha konvensional, pemustaka sebagai pengguna perpustakaan perlu terus diperhatikan dan dilayani dengan sebaik-baiknya. Layanan perpustakaan merupakan fasilitas dan aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa kepada pengguna perpustakaan atau pemustaka, khususnya kepada anggota perpustakaan. Jumlah jenis atau macam layanan perpustakaan sebenarnya cukup banyak. Semua layanan tersebut penyelenggaraannya disesuaikan dengan kondisi tenaga perpustakaan dan kebutuhan penggunaannya.

Pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen (Kotler, 2002: 83). Dengan demikian, jika dalam kenyataannya atau pelayanan

yang diberikan melebihi dari yang diharapkan oleh para pemustaka, mereka akan merasa sangat puas. Namun, jika pelayanan yang diberikan perpustakaan sama dengan yang diharapkan mereka akan puas. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak sesuai atau bahkan di bawah harapannya, maka mereka akan merasa tidak puas atau bahkan sangat tidak puas.

Dewasa ini masyarakat semakin membutuhkan pelayanan yang efisien, responsif, dan berkualitas. Kotler dalam Jafar (2000: 48) menyatakan bahwa kualitas akan dimulai dari penerima layanan dan akan berakhir pada persepsi penerima layanan, dalam hal ini adalah pemustaka atau pengguna perpustakaan. Dengan demikian, citra kualitas pelayanan perpustakaan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang dari pihak perpustakaan, melainkan berdasarkan sudut pandang pemustaka.

Hal tersebut berarti bahwa seharusnya perpustakaan mampu merespon dengan menyediakan layanan yang terbaik untuk pemustaka, sehingga pustakawan dituntut untuk dapat melayani dengan sebaik-baiknya untuk mendapatkan hasil yang optimal. Dewasa ini terjadi perubahan *tren* dalam hal perilaku pemustaka, sehingga diperlukan perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan yang berorientasi kepada pemustaka (*user oriented*).

## B. Sistem Layanan Perpustakaan

### 1. Sistem Layanan Terbuka (*Open Access*)

Dalam sistem layanan terbuka, perpustakaan memberi kebebasan kepada pengunjungnya untuk dapat masuk dan memilih sendiri koleksi yang diinginkannya dari rak. Oleh karena itu, penataan ruang koleksi perlu diperhatikan. Misalnya, rambu-rambu yang menunjukkan lokasi koleksi harus lengkap dan jelas. Jarak antara rak satu dengan rak yang lain sebaiknya lebih lebar.

### 2. Sistem Layanan Tertutup (*Closed Access*)

Layanan tertutup memiliki arti pemustaka tidak boleh langsung mengambil koleksi bahan pustaka yang diinginkannya di rak, tetapi harus melalui petugas perpustakaan. Pemustaka dapat memilih koleksi bahan pustaka yang diinginkannya melalui katalog yang disediakan.

## C. Jenis-jenis Layanan di Perpustakaan

Terdapat beberapa jenis layanan di perpustakaan antara lain :

1. Layanan orientasi perpustakaan: layanan ini memberikan informasi tentang koleksi perpustakaan, jasa layanan yang disediakan perpustakaan dan cara penelusuran informasi secara umum (*information literacy*). Biasanya rutin dilakukan oleh perpustakaan sekolah atau universitas setiap kali tahun ajaran baru, ataupun oleh perpustakaan umum secara berkala.
2. Layanan sirkulasi atau layanan peminjaman dan pengembalian bahan koleksi.
3. Layanan Referensi adalah layanan yang bahan pustakanya berupa koleksi referensi atau koleksi bahan rujukan.
4. 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 atau perpustakaan sebagai pelaksanaan Undang-undang No. 4 tahun 1990 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam Indonesia.

5. Layanan *reserve book* atau buku tandon, layanan ini merupakan kumpulan buku atau bahan pustaka kopi ke satu, koleksi tidak boleh dipinjam dibawa pulang dan hanya boleh dibaca ditempat.
6. Layanan koleksi AVA (*Audio Visual Aids*) merupakan layanan dengan koleksi bahan-bahan audio visual.
7. Layanan khusus, merupakan layanan dengan koleksi bahan pustaka yang khusus, seperti karya ilmiah, skripsi, dan sebagainya untuk perpustakaan perguruan tinggi.
8. Layanan informasi adalah pemberian layanan informasi tentang apa saja tidak terlepas dengan bentuk bahan pustaka.
9. Layanan penelusuran pustaka, di mana layanan ini terbagi dua yaitu:
  - a. Layanan internet.
  - b. Layanan CD-ROM.
10. Layanan fotokopi.
11. Layanan kerjasama pinjam antar perpustakaan (kerjasama silang layan).
12. Layanan pembuatan indeks, abstrak, dan bibliografi.
13. Layanan terjemahan.
14. Layanan penyewaan fasilitas.
15. Layanan perpustakaan keliling.
16. Dan sebagainya.

#### **D. Faktor-faktor Pendukung Layanan Perpustakaan**

##### **1. Koleksi atau bahan pustaka**

Koleksi atau bahan pustaka merupakan faktor 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, dan web.

Adapun bentuk koleksi bahan pustaka dapat berbentuk (1) lembaran; (2) lipatan; (3) bundelan atau jilidan; (4) rekaman; (5) dan lain-lain.

##### **2. User atau pemustaka**

*User* atau pemustaka adalah masyarakat yang datang untuk memanfaatkan koleksi yang ada di perpustakaan. Agar dapat memberikan layanan yang baik, maka pengelola perpustakaan harus memperhatikan latar belakang pemustaka yang meliputi : usia, jenis kelamin, kedudukan atau jabatan, status, pendidikan, sosial ekonomi, dan sosial budaya.

##### **3. Staf atau pengelola perpustakaan**

Staf atau pengelola perpustakaan dalam hal ini perlu dibedakan antara tenaga fungsional (pustakawan) dengan tenaga administrasi (non pustakawan). Di samping itu, perlu diperhatikan bahwa pengelola perpustakaan sebaiknya : (1) Memiliki pendidikan tentang kepustakawanan; (2) Memiliki ketrampilan pemanfaatan Teknologi Informasi; (3) Memiliki keterampilan bahasa; (4) Mengetahui kebutuhan pemakainya; dan (5) memiliki *sense of media*.

##### **4. Fasilitas**

Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang disediakan oleh perpustakaan demi memberikan layanan kepada *user*, yang meliputi : (1) Gedung atau ruangan; (2)

Transportasi; (3) Meubel; (4) Peralatan komunikasi; (5) Peralatan teknologi informasi; dan (6) Rambu-rambu perpustakaan.

### 5. Dana atau anggaran (*budget*)

Dana merupakan kesiapan biaya atau anggaran yang dapat dipakai dalam segala kegiatan di perpustakaan yang dapat diperoleh dari : APBN, APBD atau DIPA, donatur, *sponsorship*, masyarakat dan penghasilan perpustakaan sendiri.

### 6. Manajemen

Manajemen merupakan sistem perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan serta evaluasi kegiatan di perpustakaan yang meliputi kebijakan pengambil keputusan (*decision maker*).

Sedangkan mengenai kualitas layanan di perpustakaan, ditentukan oleh hal berikut :

1. ketersediaan informasi: lengkapnya sarana informasi yang disediakan perpustakaan, seperti koleksi dan jenis sarana informasi yang beragam.
2. kemudahan akses informasi: mudahnya mendapatkan informasi yang dibutuhkan, seperti tersedianya sarana penelusuran yang baik, contohnya katalog online (OPAC).
3. keakuratan informasi: indeks dan istilah pada sarana penelusuran informasi tersebut menggunakan istilah yang tepat dan akurat, sehingga informasi yang tersaring pun akurat
4. kelengkapan informasi: informasi yang disediakan oleh perpustakaan lengkap dengan berbagai variasi jenis bahan, ataupun informasinya dari banyak sumber.
5. kelayakan sumber informasi: koleksi dan sumber informasi yang disediakan merupakan informasi yang layak untuk dijadikan referensi (*reliable*) dan informasinya *up to date*, misalnya tersedianya buku-buku edisi terbaru.
6. ketepatan waktu: tidak dibutuhkan waktu yang lama dalam penelusuran informasi, sehingga informasi ditemukan dengan cepat dan tepat.

### E. Tantangan Layanan Perpustakaan

Teknologi informasi dan komunikasi telah banyak mengubah orientasi pemustaka serta pandangan mereka akan kebutuhan informasi. Banyak hal yang perlu diperhatikan oleh perpustakaan antara lain:

1. Perubahan paradigma pemustaka terhadap informasi berbasis cetak. Pemustaka banyak yang mulai beralih dari buku cetak ke *e-book*, karena lebih mudah untuk dibawa kemana-mana dalam jumlah yang besar. Pembaca koran cetak banyak yang beralih ke koran online, serta banyak lagi contoh lainnya. Tentu saja ini menjadi tantangan bagi perpustakaan yang umumnya koleksinya masih dominan berbasis cetak.
2. Informasi *up-to-date* tersedia lebih banyak di internet. Teknologi informasi juga berdampak pada cepatnya perputaran informasi. Informasi terbaru dapat segera dipublikasikan melalui internet, dalam hitungan detik. Hal ini tentu saja berbeda dengan informasi berbasis cetak yang memerlukan waktu dan proses untuk memperbaharainya.
3. *Digital natives* : generasi yang sejak lahir telah dan lebih familiar dengan teknologi informasi, dan kurang menyukai koleksi berbasis cetak. Mereka juga menginginkan informasi yang mereka butuhkan dapat diperoleh dengan cepat dan tepat. Mereka

tidak menyukai menelusuri rak demi rak buku di perpustakaan untuk mencari informasi yang belum tentu tersedia.

## F. Menjawab Tantangan

Agar perpustakaan tidak tergusur oleh perubahan zaman teknologi ini, tentu saja perpustakaan harus melakukan hal-hal tertentu sesegera mungkin. Perpustakaan tidak boleh menganggap teknologi informasi dan internet sebagai musuh atau saingan. Akan tetapi sebaliknya, perpustakaan harus melihat perkembangan teknologi ini sebagai peluang untuk mengembangkan perpustakaan dan layanannya agar tetap memberikan manfaat yang besar sebagai penyedia informasi dan tidak ditinggalkan oleh pemustakanya. Hal-hal yang dapat dilakukan antara lain :

1. Menambah variasi koleksi, bukan hanya berbasis cetak, tapi juga berbasis elektronik, seperti *e-book*, *e-journal* dan sejenisnya.
2. Mengutamakan penyediaan informasi yang bermutu dan terbaru, baik yang berbasis cetak, maupun yang berbasis elektronik.
3. Memperbaiki kebijakan pengembangan koleksi berdasarkan kebutuhan pemustaka. Jika kecenderungan pemustaka untuk lebih memilih koleksi berbasis elektronik, maka perpustakaan harus merencanakan dan mengalokasikan dana untuk menyediakannya.
4. Mengakomodasi kebutuhan pemustaka *digital natives*, dengan menyediakan fasilitas internet di perpustakaan, seperti *wi-fi*, dan juga fasilitas pendukung lainnya, seperti listrik, dan lain-lainnya.

## G. Kesimpulan

Saat ini layanan perpustakaan sangat beragam dibandingkan pada beberapa dekade yang lalu. Yang paling penting untuk diperhatikan, layanan dan pelayanan perpustakaan harus *user oriented*, atau diutamakan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pemustaka. Untuk menciptakan kepuasan pemustaka, perpustakaan harus dapat memenuhi harapan dari pemustaka tersebut.

Harapan pemustaka merupakan perkiraan atau keyakinan pemustaka tentang apa yang akan diterimanya bila ia menjadi konsumen suatu layanan. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pemustaka terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi apa yang ia dapatkan. Dengan melihat pernyataan tersebut perpustakaan harus dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan terhadap pemustaka, sehingga perpustakaan akan mendapatkan opini yang baik. Kelengkapan informasi di perpustakaan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan, karena perpustakaan juga mendapat pesaing dalam dunia penyediaan informasi oleh badan-badan informasi lainnya dan internet.

Dengan demikian, untuk dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka, maka perpustakaan perlu terus mengikuti dan mengembangkan teknologi komunikasi dan informasi, guna memberikan pelayanan kepada pemustaka kapan saja dan di mana saja. Jika perpustakaan dapat melakukan hal tersebut, maka kepuasan pemustaka akan terpenuhi yang kemudian akan berdampak pada kualitas pelayanan perpustakaan.

## Daftar Acuan

- Achmad, *Menuju Kepuasan Pemustaka (Towards Library Users Satisfaction)*, <http://fisip.unair.ac.id/image/pdf/achmad.pdf>, diakses tanggal 7 Januari 2012, Jam 12.10 WIB.
- 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.
- Fandy Tjiptono, (2008). *Strategi Bisnis*. Yogyakarta : Andi.
- Farida Jafar, (2005). *Manajemen Jasa : Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Khairunnas, dan Sofjan Assauri, Analisis Pengaruh Brand Identity Design Terhadap Proses Pembentukan Brand Awareness : studi kasus : Nordhenbasic. *Manajemen Usahawan Indonesia*, Vol. 41 No. 1 Januari-Februari, 2011, hlm. 1.
- Kotler, Philip, (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa, edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- 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.
- Riyanto, Agus, Yeremias T. Keban, Ratminto, Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta (Service Quality Analysis of Postgraduate Library of Gadjah Mada University Yogyakarta), *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Volume II Nomor 1, 2004.
- Sulistyo-Basuki. (1992). *Teknik Dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- (1977). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia.
- Trimo, Soejono (1992). *Pengantar Ilmu Dokumentasi*. Bandung: Remadja Karya
- (1981). *Buku Panduan Ringkas bagi Usaha Penyempurnaan Pusat Dokumentasi Riset*. Bandung:PIP-FIP-IKIP.