

## **Peran Pengelola Perpustakaan dalam Memberikan Pelayanan Bimbingan Pemakai di Universitas Ida Banjumi Wahab Palembang**

**Rita Purnama Sari**

Fakultas Adab dan Humaniora

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

Email: ritapurnasamasari\_uin@radenfatah.ac.id

### **Abstrak**

Menyadari pentingnya informasi yang ada di Perpustakaan bagi pemustaka yang sesuai dengan tujuan dan fungsi perpustakaan, maka layanan bimbingan pemakai diarahkan memenuhi kebutuhan pengguna sesuai keinginan. Semakin banyak informasi dan kebutuhan pemustaka yang heterogen mengharuskan pengelola perpustakaan memberikan pelayanan bimbingan pemakai sehingga informasi di perpustakaan bisa dimanfaatkan oleh pemustaka. Tetapi kenyataan dilapangan banyak pemustaka tidak tahu sumber daya yang ada di perpustakaan serta cara memanfaatkannya dengan menelusur informasi dengan baik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran pengelola perpustakaan dalam memberikan pelayanan bimbingan pemakai belum maksimal dilakukan, dilihat dari kegiatan layanan bimbingan pemakai melalui OBSIBA yang bertujuan mengenalkan sumber daya perpustakaan (sarana dan prasarana, koleksi cetak dan non cetak dan sistem otomasi) kepada mahasiswa setiap tahun ajaran baru beserta cara menelusur informasi dengan cepat dan tepat. Melakukan kegiatan bedah buku per semester untuk mengenalkan perpustakaan kepada pemakai. Kurangnya pengetahuan pemakai tentang teknologi informasi, dan kurangnya komunikasi antara pengelola dan pemakai pemakai perpustakaan, serta kurang tanggap pustakawan terhadap pemustaka yang melakukan penelusuran di perpustakaan sehingga layanan bimbingan pemakai tidak maksimal dilakukan. Keterbatasan sumber daya manusia juga salah satu faktor yang menjadikan pemustaka awam dengan sistem otomasi perpustakaan. Dengan dilaksanakan OBSIBA rutin setiap tahun, diadakan pameran dan diskusi diperpustakaan maka pemustaka akan tertarik mengunjungi perpustakaan, penambahan SDM yang harus tanggap terhadap kebutuhan pemustaka.

**Kata Kunci:** Pengelola Perpustakaan, Pelayanan Bimbingan, Pemakai

Perpustakaan dulu hanya dianggap sebagai tempat buku saja, bahkan hanya dianggap pelengkap dunia pendidikan. Tetapi tanpa disadari buku dan jurnal tercetak sudah tertanam dalam budaya masyarakat, dimana buku yang menjadi landasan manusia memperluas ilmu pengetahuan. Semakin berkembangnya zaman perpustakaan menemukan jati dirinya sebagai tempat perubahan, tempat berbagai informasi, penyedia informasi dan menjadi pusat sumber informasi bagi kalangan masyarakat (Sutarno, 2006: 4). Dimana perpustakaan harus berperan aktif menyajikan informasi, mengolah informasi dan menyebarkan informasi kepada pemustaka. Perpustakaan sebagai institusi/lembaga pengelola koleksi karya tulis, cetak atau rekam sebagai sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan seni yang diatur dan ditata menurut sistem yang baku dan didayagunakan untuk keperluan pendidikan, penelitian, informasi dan rekreasi bagi masyarakat (Herlina, 2006: 2). Menyadari pentingnya sebuah perpustakaan bagi masyarakat bisa dilihat dari pengertian perpustakaan itu sendiri.

Uraian di atas menyebutkan perpustakaan sebagai pusat sumber informasi bagi masyarakat dimana perpustakaan digunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian bagi masyarakat. Peran perpustakaan perguruan tinggi bagi civitas *academika* dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa, dosen, peneliti, dan para pengajar untuk menunjang proses belajar dan menambah pengetahuan. Perpustakaan juga menyediakan semua sumber informasi yang bisa diakses dengan mudah oleh pemustaka sesuai dengan kebutuhan. Untuk mengelola sumber informasi yang ada dibutuhkan pengelola perpustakaan yang bisa menyampaikan informasi kepada pengguna dengan akurat. Pengelola perpustakaan yaitu tenaga kependidikan berkualifikasi serta profesional yang bertanggung jawab atas perencanaan dan pengelolaan perpustakaan, didukung oleh tenaga yang mencukupi, bekerjasama dengan semua anggota perpustakaan (Suherman, 2009: 30).

Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi dengan tujuan utama untuk mencapai Tri Dharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat) yang termasuk perpustakaan perguruan tinggi adalah Jurusan, Lembaga Penelitian, Fakultas, Universitas, Sekolah Tinggi dan Politeknik (Sulistiyo, 1991: 51). Dapat disimpulkan dari uraian diatas perpustakaan perguruan tinggi adalah bagian dari sebuah lembaga pendidikan yang mempunyai visi dan misi untuk memenuhi informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna serta mempermudah pencarian informasi bagi mahasiswa dengan tujuan utama mencapai Tri Dharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada masyarakat).

Layanan perpustakaan merupakan salah satu bagian yang harus diperhatikan oleh perpustakaan, karena manfaatnya sangat dirasakan oleh pemakai perpustakaan maupun bagi perpustakaan. Layanan yang baik berupa aset penting dalam dunia pelayanan perpustakaan, dimana kegiatan layanan ini salah satu cara untuk menemukan pengguna dengan informasi yang diinginkan. Adapun jenis layanan yang memudahkan pemustaka untuk memperoleh informasi, layanan bimbingan pengguna merupakan media penting bagi para pengelola perpustakaan untuk memberikan kemudahan kepada pemakai perpustakaan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Layanan yang diberikan kepada pengguna mencakup cara menelusur informasi berupa koleksi, fasilitas dan memanfaatkan sumber daya perpustakaan (Rahayuningsih, 2007: 85). Layanan Perpustakaan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh pustakawan/pengelola perpustakaan agar bahan pustaka dapat dimanfaatkan dan didayagunakan dengan optimal oleh para pemakai perpustakaan, sehingga perpustakaan dapat menjalankan seluruh fungsi-fungsinya dengan baik (Prastowo, 2012: 241).

Dalam penerapan perpustakaan harus memberikan layanan bimbingan kepada para pengguna untuk mengakses informasi, sehingga pemustaka menjadi mandiri dalam memanfaatkan sumber informasi. Bimbingan pemakai adalah suatu kegiatan yang bermaksud memberikan panduan, penjelasan tentang penggunaan perpustakaan kepada sekelompok pengguna perpustakaan baru (Sutarno, 2006: 95). Untuk memberikan

bimbingan kepada pemustaka maka perlu, pembinaan layanan yaitu kegiatan yang langsung berhubungan dengan pemustaka dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Tujuan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan sehingga pemustaka akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan perpustakaan. Adanya layanan bimbingan pemakai bagi para mahasiswa, dosen/pengajar untuk menelusur informasi di perpustakaan sebagai pusat sumber informasi, sistem penelusuran, dan mampu memberikan jawaban atas apa yang menjadi keinginan pemustaka.

Layanan bimbingan pemakai sangat berguna bagi *civitas academica* dengan adanya bimbingan di perpustakaan akan memudahkan dalam pencarian informasi dan bisa memanfaatkan perpustakaan sesuai dengan teori-teori layanan bimbingan pemakai, dimana bimbingan ini dapat diberikan secara langsung dan tidak langsung kepada pemustaka. Pemberian layanan informasi adalah pelayanan yang cenderung lebih ringan dan praktis yang lazimnya segera dilaksanakan atau permintaan informasi itu segera dapat ditangani oleh para petugas setiap perpustakaan. Dalam memberikan bimbingan pemakai pustakawan/pengelola perpustakaan dituntut juga mampu memberikan tehnik dan cara dalam mencari informasi, mengingat hal itu maka seyogyanya diadakan pembagian tugas disusun dengan struktur yang jelas. memanfaatkan fasilitas-fasilitas tertentu yang disediakan perpustakaan, mengadakan pajangan dan pameran agar buku bisa diketahui oleh para pembaca. Melaksanakan layanan kepada masyarakat pemakai, termasuk memberikan informasi tentang konsep perpustakaan, bimbingan kepada pemakai yang menemui kesulitan mengakses sumber informasi (Sutarno, 2006: 91).

Mengingat pentingnya informasi yang dimiliki perpustakaan bagi pemustaka maka perlu diadakan suatu kegiatan yang memperlihatkan dan menjelaskan manfaat penting perpustakaan bagi perguruan tinggi. Dimana kemampuan pemustaka merupakan dasar yang amat penting dalam mencapai pendidikan serta bertanggung jawab dalam memanfaatkan perpustakaan. Layanan bimbingan pemakai sangat berperan bagi perpustakaan IBA dalam menyampaikan informasi ke pemustaka.

Perpustakaan IBA Palembang sebagai pusat informasi bagi lembaga induknya terutama bagi mahasiswa dan para dosen pengajar untuk mengakses informasi yang ada di perpustakaan, dimana kebutuhan mahasiswa dan dosen yang beragam, sehingga koleksi harus disesuaikan dengan kebutuhan fakultas, jurusan, program studi, serta mata kuliah yang ada. Sehingga pustakawan/pengelola perpustakaan dituntut mampu melatih pemustaka untuk memanfaatkan sumber daya secara optimal dalam menemukan informasi yang diinginkan. Pentingnya layanan bimbingan pemakai dilakukan sebagai pengenalan dan pembelajaran bagi pemustaka untuk mengetahui sumber daya perpustakaan sehingga bisa memanfaatkan sumber informasi dengan mandiri.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung yang dilakukan penulis di Perpustakaan Universitas IBA Palembang, bimbingan pemakai di Perpustakaan IBA dilaksanakan setiap tahun secara langsung yang diberikan pada pengguna perpustakaan tetapi penyampaian

dan prakteknya belum maksimal dilaksanakan, dilapangan pemustaka belum mengetahui sepenuhnya sumber daya perpustakaan yang merupakan suatu investasi bagi perguruan tinggi, tetapi dengan adanya bimbingan pemakai yang dilaksanakan setiap tahunnya diharapkan pemustaka bisa memahami dan mandiri melakukan penelusuran sendiri. Tetapi kenyataannya dilapangan penulis melihat banyak pengguna perpustakaan yang belum bisa melakukan penelusuran sendiri dalam hal pencarian informasi yang sesuai dengan keinginan pemustaka dan mampu memanfaatkan sumber informasi. Bahkan pemustaka tidak mau datang langsung kepada pengelola perpustakaan untuk meminta bantuan walaupun mereka sendiri mengalami kesulitan dalam mencari informasi.

### **Peran Pengelola Perpustakaan dalam Memberikan Pelayanan Bimbingan Pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang**

Maju mundurnya sebuah perpustakaan ditentukan oleh pengelola perpustakaan yang mengelola perpustakaan itu sendiri. Semua fasilitas sarana dan prasarana, pelayanan bimbingan, koleksi semua dikelola oleh pustakawan. Apabila semua itu dikelola dengan baik maka kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna perpustakaan. Pustakawan merupakan salah satu sumber daya yang menggerakkan sumber daya lain dalam organisasi perpustakaan yang memungkinkan perpustakaan dapat berperan secara optimal didalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Dengan demikian, pustakawan menjadi ujung tombak keberhasilan dalam penyebarluasan informasi di perpustakaan. (Ahmad, 2014: 1)

Dalam UU No 43 tahun 2007 tentang ilmu perpustakaan, juga dikatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Peran pustakawan (pengelola perpustakaan) dalam mengelola informasi yang ada dalam sebuah perpustakaan mengupayakan yang terbaik untuk pemustaka sehingga bisa dimanfaatkan oleh *civitas akademika* yang bersangkutan. Dengan informasi yang dimiliki oleh perpustakaan untuk itu diperlukan pelayanan bimbingan pemakai sehingga pemustaka bisa memanfaatkan informasi yang ada dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan. Semakin banyak informasi yang mutakhir yang dimiliki maka akan semakin banyak pengguna perpustakaan berminat menggunakan jasa perpustakaan (Anna, 2011: 11).

Tetapi dalam memberikan pelayanan bimbingan pemakai tidak mudah membuat pemustaka mengerti dengan rambu-rambu yang dibuat dalam menelusur informasi. Pelayanan perpustakaan yang diberikan menentukan citra perpustakaan dimana pemustaka akan merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan pengelola perpustakaan, dimana setiap pemustaka memiliki kebutuhan yang berbeda- beda, seperti yang disampaikan oleh ibu Dies Meirita Sari mengatakan:

“Menyikapi kebutuhan mahasiswa yang bersifat heterogen sesuai dengan permasalahan mungkin dituntut kesabaran dari pengelola sendiri menghadapi

tingkah lakunya yang sulit untuk memahami karakter pemustaka ada yang mau cepat.”

Menurut Soeatminah, pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan: 1) cepat, artinya untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama; 2) tepat waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya; dan 3) benar, artinya pustakawan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan.

Dari pernyataan diatas dapat dipahami bahwa pustakawan yaitu yang memiliki keahlian dalam bidang ilmu perpustakaan dimana pustakawan mampu menyampaikan informasi perpustakaan kepada pengguna. Dalam menyampaikan informasi artinya tidak semua bisa dipahami dengan cepat oleh pengguna itu sendiri. Maka disini pengelola dituntut memiliki kesabaran, ramah dan bersahabat dengan pengguna dan menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor utama dalam pelayanan.

Pelayanan bimbingan pemakai di perpustakaan Universitas IBA Palembang sangat penting dalam menunjang kemampuan pemustaka bisa menggunakan sumber daya yang ada di perpustakaan. Sehingga terciptanya kenyamanan bagi pengunjung, perpustakaan memiliki pendingin ruangan yang cukup dan penerangan yang cukup supaya pengunjung berkunjung dengan baik disamping memiliki ruangan khusus untuk melaksanakan tugasnya diperpustakaan IBA. Koleksi yang disesuaikan dengan prodi masing-masing, seperti yang di ungkapkan oleh Nita Harani mengatakan:

“sarana dan prasarana diperpustakaan IBA sudah memadai dan koleksi sebagian besar sudah memenuhi kebutuhan saya sebagai mahasiswa.” (Laila, 2013: 5).

Menyikapi tanggapan dari pengunjung pengelola perpustakaan berusaha memberikan layanan yang terbaik supaya bisa digunakan pemustaka. Tetapi pada kenyataannya tidak semua kebutuhan pengguna bisa dipenuhi oleh perpustakaan. Seperti koleksi cetak ataupun, koleksi yang belum mencukupi untuk pemustaka dalam menunjang studinya, tetapi perpustakaan berusaha bekerja sama dengan perpustakaan lain untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Dimana tujuan utama pelayanan bimbingan pemakai yaitu memberikan kepuasan terhadap jasa layanan perpustakaan itu sendiri untuk itu perpustakaan IBA menyiapkan kotak saran. Dari kotak saran pengelola akan mengetahui keluhan dari pengguna tentang jasa layanan perpustakaan. Adapun pengguna langsung kepada petugas untuk menyampaikan keluhan dan itu semua di tanggapi dengan baik., Seperti yang di ungkapkan Ibu Dies Meirita Sari Selaku pustakawan bagian teknis di Perpustakaan IBA Palembang mengatakan:

“komitmen pengelola perpustakaan yaitu memberikan layanan prima pada pemustaka terutama *civitas akademika* layanan prima itu jelas penting” Adapun Menurut Wirdaningsih dan Rizal, pelayanan prima adalah upaya untuk membuat pelanggan merasa penting, melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat. Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.”

Kesimpulan dari pernyataan diatas, layanan prima yaitu layanan yang seoptimal mungkin diberikan kepada pemustaka sehingga merasa nyaman berkunjung ke perpustakaan. Memiliki prinsip layanan yang cepat dalam mencari informasinya dan tepat sesuai dengan kebutuhan penggunaanya.

Menurut Tjiptono, Strategi dalam mewujudkan pelayanan prima ini terdiri dari: 1) mengidentifikasi determinasi utama kualitas layanan; 2) mengelola ekspektasi pelanggan; 3) mengelola bukti kualitas layanan; 4) mendidik konsumen tentang layanan; 5) menumbuhkembangkan budaya kualitas; 6) menciptakan kualitas otomasi; 7) menindaklanjuti layanan; dan 8) mengembangkan sistem informasi kualitas layanan (Maiyas, 2013: 2). Layanan prima merupakan kualitas layanan untuk itu pustakawan selalu berusaha memberikan layanan yang seoptimal mungkin sehingga bisa dimanfaatkan pemustaka. Dibuktikan dengan semua sumber daya yang ada dan bisa diperuntukkan bagi pemustaka. Di Perpustakaan IBA Palembang pustakawan sudah menyediakan beberapa komputer yang bisa digunakan pemustaka dalam menelusur informasi. Tetapi kebanyakan pemustaka melakukan penelusuran informasi (koleksi) hanya secara manual bahkan tidak mengetahui perpustakaan sudah memiliki sistem yang terotomasi.

“Menurut Ibu Dies ketika pemustaka ingin melakukan temu balik informasi yang efektif dan efisien harus menggunakan sistem yang terotomasi. Tetapi kebanyakan kami sebagai pengelola mengalami kesulitan memberikan layanan bimbingan pemakai disebabkan pemustaka masih awam dengan alat bantu penelusuran informasi sehingga pemustaka biasanya menggunakan katalog manual.”

Dapat disimpulkan dari pernyataan diatas bahwa pengelola selalu mempersiapkan diri dalam memberikan layanan prima yang sesuai dengan kebijakan yang dibuat pimpinan perpustakaan. Untuk itu perpustakaan IBA Palembang telah menyediakan kotak saran bagi pemustaka sehingga bisa menyampaikan keluhan ataupun komplain ataupun langsung ke ruang sirkulasi menyampaikan keluhan kepada pemustaka, maka pengelola perpustakaan akan menerimanya dengan baik dan memahami permintaan pemustaka yang heterogen. Selain permintaan yang heterogen pemustaka juga tidak tahu menggunakan sistem otomasi yang ada diperpustakaan. Melihat itu semua perpustakaan sudah menjadikan bimbingan sebagai program tahunan, membuat leaflet gunanya untuk memberikan petunjuk kepada pemustaka selama melakukan penelusuran informasi. Artinya keluhan yang disampaikan pemustaka baik secara langsung ataupun lewat kotak saran akan menjadi pertimbangan bagi pihak perpustakaan memperbaiki sistem layanan dan membuat strategi baru bagi pemustaka untuk melakukan penelusuran dengan cepat dan tepat.

## Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan penulis di Perpustakaan Universitas IBA Palembang dapat diambil kesimpulan yang *pertama*, kegiatan pelayanan bimbingan pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang dilakukan setahun sekali untuk mahasiswa baru (OBSIBA), kegiatan pelayanan mulai dari penyediaan sistem otomasi (OPAC) gunanya untuk temu kembali informasi bagi pemustaka, tetapi kenyataannya hanya sebagian kecil mahasiswa yang menggunakan (OPAC) sebagai alat penelusuran kebanyakan dari mahasiswa langsung menelusur ke rak buku langsung. Adapun sarana dan prasarana yang membuat pemustaka nyaman mengerjakan tugas kuliah, pembagian koleksi cetak yang belum memenuhi kebutuhan pemustaka sehingga dilakukan kerjasama antar perpustakaan, sedangkan koleksi non cetak seperti jurnal tidak digunakan oleh pemustaka di karenakan kendala bahasa yang membuat sulit. Kebanyakan pemustaka tidak mengetahui sistem otomasi dan cara mengakses informasi dengan cepat, tepat dan akurat. Pelayanan bimbingan pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang sedikit banyak telah memenuhi kebutuhan pemustaka.

*Kedua*, Kendala ketika melakukan bimbingan dengan komputer, mati lampu dan jaringan lelet. Selain kendala diatas pengelola perpustakaan juga kurang tanggap terhadap pemustaka, sehingga menyebabkan pemustaka kurang puas terhadap layanan perpustakaan. Untuk itu usaha yang dilakukan pengelola perpustakaan selain memperbaiki sumber daya yang ada di perpustakaan, pengelola perpustakaan juga memiliki program membuat dan menyebarkan leaflet dan brosur sehingga Perpustakaan Universitas IBA Palembang bisa diakses dari luar.

*Ketiga*, peran pengelola perpustakaan dalam memberikan pelayanan bimbingan pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang. Pelayanan yang diberikan pengelola perpustakaan sudah baik dengan menyediakan rambu-rambu dalam menelusur informasi, usaha memperbaiki layanan yang didapat dari keluhan pemustaka dalam memperbaiki layanan. Pengelola perpustakaan telah menyiapkan beberapa komputer untuk digunakan oleh pemustaka, tetapi mengalami kendala dengan ketidaktahuan pemustaka dengan sistem yang dibuat dan di kelola dengan baik oleh pengelola perpustakaan.

### **Daftar Pustaka**

- Ahmad Yani, *Kesiapan Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi Terhadap Kewajiban Publikasi Karya Ilmiah*. Jakarta: Universitas Bakrie, 2014.
- Andi Prastowo. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: Diva Press, 2012.
- Herlina. *Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Palembang: IAIN Raden Fatah Press, 2009.
- Maiyas Sandra Sari, *Strategi Pelayanan di Kantor Arsip dan dokumentasi Pesisir Selatan*. Padang: Elva Rahmah, 2013..
- Undang Sudarsana, *Pembinaan Minat Baca*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2013.
- Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007. *Tentang Perpustakaan*. Yogyakarta: Pustaka Mahardika, 2007.
- Wawancara dengan Ibu Rosnaini Wahid selaku Kepala Perpustakaan Universitas IBA Palembang, Palembang 27 Juni 2015