

Kegiatan layanan dalam penelusuran informasi di perpustakaan

Fauzi Eka Putra

Abstract

This article discusses about service activity in information tracking in the library is very important because it is one of the activities directly related to the user. Service activities are also a means of measuring the success of a library implementation. Library service activities are always directed and focused on how to provide good service in accordance with the wishes of the community library users. Various service activities conducted by the library are all intended for the use of library materials and facilities owned by the library.

Keywords: activities, services, search, information

Pendahuluan

Semua orang membutuhkan informasi dalam kehidupannya. Kebutuhan setiap orang akan informasi berbeda-beda satu sama lainnya. Informasi yang tersedia mengandung segala jenis data, fakta ataupun keterangan yang sesuai dengan kebutuhan sehingga dapat dimanfaatkan dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Estabrook (Yusup, 2009: 11), dalam sudut pandang dunia kepastakaan dan perpustakaan, informasi adalah suatu rekaman fenomena yang diamati, atau bisa juga berupa putusan-putusan yang dibuat seseorang.

Salah satu tempat untuk memperoleh informasi adalah di perpustakaan. Perpustakaan sebagai lembaga pelayanan jasa dan informasi hendaknya dapat memberikan informasi bagi penggunaannya. Ketersediaan informasi yang lengkap, keberadaan fasilitas yang memadai dan ditunjang dengan pustakawan yang berkompeten merupakan aset bagi perpustakaan untuk menjadi

tempat tujuan bagi pengguna dalam memperoleh informasi dari apa yang mereka ingin tahu, ingin pelajari maupun ingin mereka peroleh.

Tujuan utama dari perpustakaan adalah melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi (Sukaesih, 2009: 1). Layanan merupakan salah satu kegiatan utama perpustakaan. Kegiatan layanan perpustakaan berarti penyediaan informasi bahan pustaka secara tepat dan akurat dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi bagi para pengguna perpustakaan.

Layanan perpustakaan yang baik adalah yang dapat memenuhi kebutuhan, selera, minat dan keinginan pengguna. Menurut Sutarno (2004: 112) "Layanan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang, puas serta dapat memenuhi keinginan pemakai perpustakaan". Jadi melalui layanan perpustakaan, pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dan memanfaatkan berbagai perkakas penelusuran yang tersedia. Dalam melakukan kegiatan layanan perpustakaan membutuhkan komponen-komponen strategi pelayanan. Menurut Sukaesih (2009: 2) keberhasilan pelayanan melibatkan tiga komponen yang terlibat langsung dalam jasa pelayanan informasi di perpustakaan yaitu komponen staf, komponen koleksi dan komponen fasilitas. Jadi perpustakaan dalam memberikan layanan harus memperhatikan tiga komponen tersebut, sehingga dalam melakukan kegiatan pelayanan dapat menyediakan, menyajikan dan memberdayakan sumber informasi di perpustakaan kepada masyarakat pemakai secara optimal.

Salah satu hal penting dari sebuah layanan perpustakaan adalah proses penelusuran informasi. Penelusuran informasi dikatakan penting karena dapat membantu pengguna dalam temu balik informasi yang dibutuhkan. Menurut Surachman (2007: 1) penelusuran informasi merupakan bagian dari sebuah proses temu kembali informasi yang dilakukan untuk memenuhi

kebutuhan pemakai akan informasi yang dibutuhkan, dengan bantuan berbagai alat penelusuran dan temu kembali informasi yang dimiliki perpustakaan/unit informasi. Proses penelusuran informasi yang baik akan menghasilkan sebuah temuan atau informasi yang relevan, akurat dan tepat. Demikian halnya dengan proses dan penggunaan alat yang tepat akan menghasilkan informasi yang tepat pula.

Adapun langkah-langkah penelusuran informasi meliputi sebagai berikut menurut Ellis, Cox dan Hall tahun 1993 dalam Elita (2004: 157) yaitu: *starting* atau permulaan, *chaining* atau penghubungan, *browsing* atau merawak, *differentiating* atau pembedaan, *monitoring* atau pengawasan, *extracting* atau mensarikan, *verifying* atau pengujian ketepatan, *ending* atau pengakhiran.

Kegiatan layanan perpustakaan memiliki pengaruh terhadap proses penelusuran informasi. Dengan pelayanan yang baik dapat meningkatkan keinginan pengguna untuk melakukan penelusuran informasi di perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi. Tindakan-tindakan untuk penelusuran informasi disebut perilaku penelusuran informasi. Perilaku penelusuran informasi merupakan perilaku mencari yang ditunjukkan seseorang ketika berinteraksi dengan sistem informasi baik menggunakan sistem manual ataupun yang berbasis komputer seperti internet (Yusup, 2010: 105). Dengan adanya sistem informasi yang baik dalam penelusuran informasi maka kegiatan layanan perpustakaan harus mengoptimalkan komponen staf, komponen koleksi dan komponen fasilitas yang dimiliki perpustakaan.

Layanan Perpustakaan

Layanan merupakan kegiatan utama perpustakaan. Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang langsung berhubungan dengan pengguna dan sekaligus merupakan alat ukur keberhasilan penyelenggaraan

perpustakaan. Kegiatan layanan perpustakaan selalu diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan pelayanan yang baik yang sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna perpustakaan. Berbagai kegiatan layanan yang dilaksanakan perpustakaan semuanya ditujukan bagi pemanfaatan bahan pustaka serta fasilitas yang dimiliki perpustakaan.

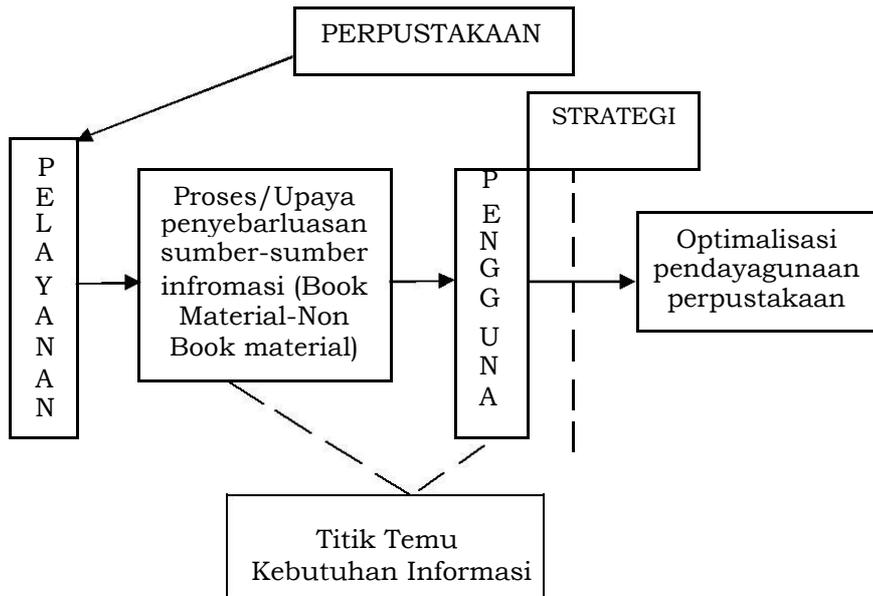
Layanan perpustakaan menurut Undang-Undang No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan (Sembiring, 2008: 7) yaitu sebagai berikut.

- 1) Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
- 2) Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
- 3) Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
- 4) Layanan perpustakaan sebagai menurut dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
- 5) Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
- 6) Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerjasama antar perpustakaan.
- 7) Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Pelayanan perpustakaan menurut Yusup (2007: 69) pelayanan adalah proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas. Sedangkan menurut Sukaesih (2009: 4)

adalah upaya mempertemukan kebutuhan masyarakat melalui pemberdayaan sumber-sumber informasi (*book material- non book material*) kepada pengguna. Untuk lebih jelasnya pengertian tersebut dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 2.1 Proses Pelayanan Perpustakaan



(Sumber: Diktat, Sukaesih, 2009: 4)

Pelayanan yang baik merupakan pelayanan yang dapat mengenai sasaran, dalam arti sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan pengguna sehingga dapat mengoptimalkan pendayagunaan perpustakaan. Pelayanan yang baik menurut Soetminah (1992: 72) apabila dilakukan dengan:

- a. Cepat, artinya untuk memperoleh layanan orang tidak perlu menunggu terlalu lama.
- b. Tepat Waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhannya tepat pada waktunya.
- c. Benar, artinya pelayanan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan.

Strategi Layanan Perpustakaan

Layanan dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan sasaran apabila ditunjang oleh sumber daya manusia berkualitas, sumber-sumber informasi yang siap pakai dan mudah diakses, serta sarana penelusuran yang akrab dengan pengguna sehingga dengan berfungsinya ketiga fungsi tersebut secara terpadu dapat tercipta suatu koordinasi yang baik dan mampu menciptakan sistem layanan yang kondusif.

Tiga komponen yang terlibat langsung dalam jasa layanan informasi di perpustakaan meliputi (Sukaesih, 2009: 2-11) sebagai berikut.

1) Komponen staf

Staf adalah individu yang banyak mewarnai dan menentukan keberhasilan suatu perpustakaan. Kunci dalam memberikan jasa, dimana koleksi dan segala fasilitas yang tersedia dapat dimanfaatkan sepenuhnya oleh pengguna. Beberapa kualifikasi yang harus dimiliki staf perpustakaan:

A. Kualifikasi Umum

- a. Terdiri dari pemahaman terhadap berbagai aspek ilmu pengetahuan (*general analisis*).
- b. Teknologi dan aplikasinya
- c. Institusi penanggungnya
- d. Dunia pendidikan
- e. Pemahaman *psychology*
- f. Pemahaman sosiologi dan budaya
- g. Kemampuan berkomunikasi/bahasa
- h. Pemahaman manajemen
- i. Memahami aspek-aspek yang berkaitan dengan dunia perpustakaan:
 - *Sense of media*
 - Penerbit-perdagangan bebas

- *Technical processing*
- Seleksi dan akuisisi
- Pengembangan

profesi B. Kualifikasi

Khusus

- Kemampuan terhadap spesialisasi yang menjadi bidang garapan kerja.
- Kemampuan bekerja secara profesional.

2) Komponen Koleksi

Koleksi merupakan modal dasar dalam memberikan jasa layanan informasi. Keberadaan koleksi mencerminkan jenis perpustakaan, dimana proporsi dari setiap kajian ilmu akan tampak. Keragaman jenis (judul) buku sebagai koleksi perpustakaan yang memberi alternatif pilihan bagi pembaca.

Jenis koleksi yang tersedia diperpustakaan adalah sebagai berikut.

Buku teks (*Text Book*) sebagai materi dasar/ subjek dasar.

- a. Buku-buku Rujukan, disebut koleksi referensi seperti kamus, ensiklopedia, almanak, terbitan pemerintah.
- b. Laporan seminar, penelitian, *proceeding*, konferensi, surat keputusan, hasil rapat.
- c. Majalah dan Surat Kabar.
- d. Bahan cetak lain, seperti klipang, paket informasi khusus, brosur, pamflet.
- e. Bahan Non Cetak - AVA, misalnya proyektor (OHP), peta, globe, slide, *microfilm*, *micrifische*, pita rekaman (kaset), TV, Video, CD, DVD.

3) Komponen Fasilitas

Gedung/ruangan perpustakaan merupakan salah satu komponen bagi terselenggaranya pelayanan perpustakaan. Lingkungan fisik yang dapat mempengaruhi kesenangan, kebetahan pemakai belajar/membaca di perpustakaan. Kaitannya dengan kegiatan pelayanan perpustakaan, maka penyediaan

gedung atau ruangan perlu memperhatikan:

A. Lokasi

Sentral yang dapat dijangkau dari seluruh lingkungan/pusat kegiatan ruang kuliah, lalu lintas pemakai.

B. Luas Ruangan

- Menampung pembaca yang harus dilayani.
- Menampung koleksi/bahan pustaka dengan segala fasilitas yang terdapat dalam perpustakaan.

C. Tata letak/ *Lay out*

Pengaturan tata letak/ *lay out* untuk:

- Memudahkan lalu lintas bahan pustaka
- Memudahkan lalu lintas pemakai
- Pengawasan.

D. Ventilasi

Meliputi pengaturan cahaya, sirkulasi udara dan tata warna ruangan yang dapat memberi kesan menyegarkan.

E. Ketenangan

Sebagai pusat untuk kegiatan belajar harus terjaga dari situasi ribut, dan perlu dilengkapi dengan ruang diskusi, ruang istirahat, lobby, ruang seminar.

Komponen fasilitas lain yang kaitannya dengan kegiatan pelayanan di perpustakaan, yaitu peralatan/Meubeler. Keberadaan peralatan, meja, kursi, lemari, komputer, mesin tik, rak buku dan sebagainya harus menjadi perhatian sehingga kegiatan layanan dapat berjalan dengan lancar.

Selain pendapat tersebut diatas sama halnya dengan pendapat Kurniawati (2007: 5) yang menjelaskan bahwa karakteristik pelayanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari beberapa faktor antara lain:

a. Kemampuan Staf

Staf perpustakaan merupakan individu yang bergerak di bidang perpustakaan dan bertugas mengornisir serta menyebarluaskan informasi yang ada diperpustakaan. Staf

perpustakaan harus memiliki kualifikasi khusus dalam kegiatan pelayanan yaitu sebagai berikut: (1) Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna; (2) Tanggung jawab dalam melayani pengguna perpustakaan; (3) Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna; (4) Profesional. Profesionalisme petugas perpustakaan di bagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa *smart*, yaitu siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik, antusias/bangga pada profesi, ramah dan menghargai pengguna jasa, tabah di tengah kesulitan.

b. Isi Informasi (koleksi)

Isi informasi yang dimiliki perpustakaan merupakan modal dasar dalam memberikan layanan kepada pengguna. Isi informasi dapat berupa koleksi yang disediakan perpustakaan. Keberadaan koleksi mencerminkan jenis perpustakaan. Koleksi sebaiknya memiliki kuantitas dan kualitas sebagai berikut: (1) Kuantitas, berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan; (2) Kualitas, berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi.

c. Fasilitas Perpustakaan

Fasilitas perpustakaan sebaiknya adalah sebagai berikut: (1) Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya; (2) Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.

Penelusuran Informasi

Penelusuran Informasi merupakan proses penemuan kembali informasi yang dibutuhkan pemakai yang disimpan dalam suatu sistem informasi. Penelusuran informasi dapat dilakukan dengan menggunakan cara-cara manual ataupun dengan komputer.

Menurut Surachman (2007: 1) penelusuran informasi merupakan bagian dari sebuah proses temu kembali informasi yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pemakai akan informasi yang dibutuhkan, dengan bantuan berbagai alat penelusuran dan temu kembali informasi yang dimiliki perpustakaan / unit informasi.

Seperti yang diungkapkan Mahargono (2008: 2) penelusuran informasi secara sederhana didefinisikan merupakan kegiatan mencari dan menemukan informasi menggunakan media hard copy (buku, majalah, jurnal) maupun soft copy (internet, komputer, media elektronik) guna mendukung kebutuhan baik riset, penyusunan artikel maupun maksimalisasi informasi. Pendapat tersebut sama halnya dengan Purwono (2008: 2) bahwa penelusuran informasi adalah kegiatan menelusur kembali seluruh atau sebagian informasi yang pernah ditulis atau diterbitkan melalui sarana temu kembali informasi yang tersedia.

Tujuan Penelusuran Informasi

Penelusuran informasi bertujuan untuk memudahkan mengguna dalam temu kembali informasi yang dibutuhkan. Menurut Hendrawaty (2000: 5) tujuan penelusuran informasi adalah untuk mendapatkan informasi literatur yang dibutuhkan peneliti, ilmuwan, pengambil kebijakan dan pengguna lainnya, dari dalam suatu kumpulan bahan pustaka atau dari suatu sistem penyimpanan informasi tersebut.

Penelusuran informasi merupakan kegiatan penting di perpustakaan. Karena tujuan penelusuran informasi menurut Surachman (2007: 1) adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi yang diminta pemakai, untuk menemukan informasi yang diminta pemakai, dan untuk memberikan petunjuk kepada pemakai untuk menemukan informasi yang dikehendakinya.

Hal Penting dalam Penelusuran informasi

Beberapa hal penting dalam penelusuran (Surachman, 2007:

3) yaitu sebagai berikut.

- a. Kunci Telusur yakni merupakan karakteristik informasi atau dokumen yang dapat digunakan untuk keperluan telusur dan pemilihan dokumen / informasi. Sebagai contoh adalah data atau informasi kebutuhan yang diberikan oleh pemakai seperti subyek, nama penulis, judul, tahun terbit, geografis, dan sebagainya.
- b. Pencatatan Pertanyaan, merupakan sebuah prosedur yang akan membantu penelusur dalam proses penelusuran terutama untuk keperluan:
 - Menghindari pengulangan penelusuran
 - Bahan evaluasi temu balik informasi, termasuk analisis prosedur yang digunakan dan efektifitasnya
 - Identifikasi kebutuhan informasi dan dokumen
 - Pencatatan pertanyaan yang diajukan pemakai
 - Memahami bahasa dokumenter dari pemakai, misal ada pemakai yang memakai istilah kera namun dalam perpustakaan dikenal sebagai macacaicus.
 - Evaluasi Pemakai
- c. Alat Telusur, yakni merupakan alat yang digunakan sebagai sarana untuk proses penelusuran informasi / dokumen.

Sistem Penelusuran Informasi

Dalam proses penelusuran informasinya diperlukan suatu sistem, yang menurut Ahmad (Andajani, 2008: 6) sistem penelusuran informasi dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Sistem penelusuan manual

Adalah penelusur informasi secara manual tanpa menggunakan alat bantu, utamanya yang berhubungan dengan komputer dan teknologi yang menyertainya. Alat bantu tersebut hanya berupa, katalog perpustakaan, bibliografi, abstrak, indeks, daftar isi dan kemampuan pustakawan untuk mengingat atau yang

memiliki talenta untuk memprediksi dengan tepat bahwa apa yang dicarinya ada pada suatu koleksi tertentu.

2. Sistem penelusuran terkomputerisasi

Adalah penelusuran informasi dengan menggunakan alat bantu computer dan teknologi yang menyertainya. Alat bantu tersebut dapat melalui: pangkalan data berupa database perpustakaan yang dipasang secara *online* atau lebih dikenal sebagai “katalog terpasang”, dimana *setting* koneksi datanya didesain menggunakan konsep jaringan lokal (intranet) maupun jaringan luas (WAN/ internet)

- pangkalan data berupa database perpustakaan yang dapat dilihat secara *offline*, atau lebih dikenal dengan istilah katalog tak terpasang/ bibtex (*bibliography text*). File bibtex ini dapat diunduh melalui pangkalan data perpustakaan setempat atau dari beberapa perpustakaan yang ada pada jaringan perpustakaan, yang disimpan pada media *compact disk*, flash disk maupun harddisk di masing-masing perpustakaan.
- digitalisasi pustaka (abstrak, daftar isi, *full text*, multi media) yang dipasang secara *online* pada pangkalan data perpustakaan, namun untuk menghindari pelanggaran lisensi dan menjamin keamanan data, terutama pada materi *full text* dan multi media biasanya hak aksesnya dibatasi dengan menggunakan *login* dan *password*.
- koleksi elektronik berupa artikel dari jurnal, prosiding, buku dapat di unduh secara gratis yaitu melalui domain www.4shared.com, namun demikian ada juga yang dilanggan oleh perpustakaan setempat dan atau kerjasama dalam jaringan perpustakaan, melalui suatu penerbit yang menyediakan koleksi elektronik, dan koleksi tersebut dapat di akses secara *online* melalui jaringan internet. (contohnya seperti www.proquest.com).

Menurut Surachman (2007: 4) untuk melakukan penelusuran maka diperlukan juga berbagai alat dan / atau

sumber informasi seperti terlihat dalam tabel berikut ini:

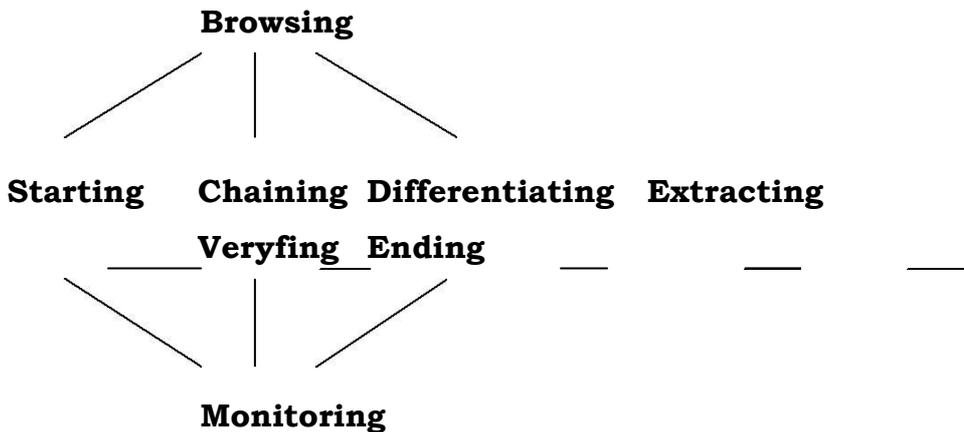
Tabel 2.1 Alat atau Sumber Informasi

| No | Alat / Sumber | Informasi / Dokumen yang dihasilkan |
|----|-----------------------------------|---|
| 1 | Katalog Perpustakaan | Koleksi Bahan Pustaka: Buku, Terbitan Berkala, Laporan, Hasil Konferensi, Koleksi Audio-Visual |
| 2 | Bibliografi Buku | Buku, Laporan, Prosiding, dan terbitan monografi lainnya |
| 3 | Abstrak dan Indeks Jurnal | Artikel Jurnal, Laporan, Paper Konferensi, Beberapa Buku |
| 4 | <i>Current Awareness Services</i> | Artikel Jurnal, Terbitan Berkala Lainnya |
| 5 | Indeks Khusus | Laporan, Hasil Konferensi, Thesis, <i>Patents, Standard</i> , Publikasi yang diterbitkan lembaga Tertentu |
| 6 | Institusi dan Orang | Hampir semua jenis informasi/ dokumen |
| 7 | CD-ROM dan Media Rekam Lainnya | Hampir semua jenis informasi/ dokumen |
| 8 | Internet / Online Databases | Berbagai bentuk karya digital seperti <i>e-journal, e-books, e-articles</i> , dan sebagainya. |

Teori Pencarian Informasi

Teori pencarian informasi Ellis, Cox dan Hall tahun 1993 (Elita, 2004: 155) adalah sebagai berikut:

Gambar 1.1 Model Perilaku Pencarian Informasi Elis



Sumber: Elita (*Memahami Memori*, 2004: 155)

1. *Starting* atau permulaan, yaitu tahapan dimulainya kegiatan pencarian informasi.
2. *Chaining* atau penghubungan, yaitu tahap dimana seseorang mulai menampakkan kegiatannya dengan mengikuti rantai yang menghubungkan antara bentuk bahan acuan dengan alat penelusuran.
3. *Browsing* atau merawak, yaitu tahap yang ditandai dengan kegiatan pencarian mulai diarahkan pada bidang yang menjadi minatnya.
4. *Differentiating* atau pembedaan, merupakan tahap dimana pencari informasi mulai menggunakan sumber-sumber yang beraneka ragam untuk menguji kualitas dari informasi yang dibutuhkannya.
5. *Monitoring* atau pengawasan, yaitu suatu tahap dimana pencari informasi mulai menyiapkan diri untuk pengembangan lebih lanjut dari pencarian informasi dengan cara memberi perhatian yang lebih serius terhadap sumber-sumber tertentu.

6. *Extracting* atau mensarikan, yaitu suatu tahap dimana kegiatan pencarian informasi dilakukan dengan lebih sistematis melalui pengelompokkan bahan-bahan yang menjadi minatnya.
7. *Verifying* atau pengujian ketepatan, yaitu tahap dimana pencari informasi mengecek apakah informasi yang didapat tepat atau sesuai dengan minatnya
8. *Ending* atau pengakhiran, yaitu tahap dimana pencari informasi mengakhiri proses kegiatan pencariannya pada saat berakhirnya topik yang dituliskannya.

Kegiatan Layanan dalam Membantu Penelusuran Informasi di Perpustakaan

Kegiatan layanan perpustakaan adalah semua kegiatan yang berhubungan langsung/tidak langsung dengan pemakai perpustakaan. Pembinaan layanan perpustakaan adalah upaya untuk mendayagunakan semua koleksi bahan pustaka dan sarana prasarana perpustakaan untuk dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh masyarakat pemakai (Sutarno, 2006: 110)

Salah satu kegiatan layanan kepada masyarakat adalah layanan penelusuran informasi. Konsep layanan penelusuran informasi menurut Yusup (2001: 309) adalah prinsip pemanfaatan secara berulang semua jenis koleksi yang ada di perpustakaan, memerlukan suatu sistem sanggup menyimpan sebanyak mungkin data atau informasi, untuk kemudian bisa dipanggil kembali jika dibutuhkan. Metode atau teknik mencari atau menemukan kembali informasi yang sudah disimpan di dalam perpustakaan, atau di perpustakaan mana pun yang sudah terikat dalam kerja sama saling berbagi informasi dan sumbe-sumber informasi.

Supaya konsep layanan penelusuran informasi dapat berjalan dengan baik. Harus meningkatkan kegiatan layanan yang efektif. Layanan yang efektif adalah yang dapat memenuhi keinginan pemakai dalam hal (Sutarno, 2005: 113) sebagai berikut.

- a. Penyediaan informasi yang sesuai dengan keinginan pemakai

- b. Waktu yang tepat, leluasa, memadai dan tidak terlalu mengikat, termasuk kesempatan sore dan malam untuk kelompok masyarakat pekerja yang tidak memiliki aktivitas atau sedang libur.
- c. Kebebasan, tata cara, dan akses informasi, tidak kaku dengan pengawasan longgar, tidak terlalu ketat, tertib, kondusif dan simpatik.
- d. Suasana yang menyenangkan, aman, tenang, tenteram, jauh dari kegaduhan dan kebisingan.
- e. Sikap dan perilaku petugas yang penuh perhatian, ramah, santun, bersifat membimbing, memandu, penuh perhatian, menguasai masalah.
- f. Tata tertib yang sederhana, mudah dipahami dan diikuti, dan dilaksanakan.
- g. Adanya fasilitas dan kemudahan yang lain seperti panduan, petunjuk, informasi singkat atau yang lain.
- h. Menimbulkan kesan yang baik, menyenangkan dan memuaskan, sehingga orang lain ingin kembali lagi.
- i. Berorientasi kepada pelanggan/konsumen dan bersifat mandiri.

Penutup

Kegiatan layanan dalam penelusuran informasi di perpustakaan sangatlah penting karena merupakan salah satu kegiatan yang langsung berhubungan dengan pengguna. Kegiatan layanan juga merupakan alat ukur keberhasilan suatu penyelenggaraan perpustakaan. Kegiatan layanan perpustakaan selalu diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan pelayanan yang baik yang sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna perpustakaan. Berbagai kegiatan layanan yang dilaksanakan perpustakaan semuanya ditujukan bagi pemanfaatan bahan pustaka serta fasilitas yang dimiliki perpustakaan.

Ada 3 komponen yang harus diperhatikan dalam kegiatan layanan perpustakaan dalam penelusuran informasi yakni: a).

kemampuan staf terhadap penelusuran informasi, karena tidak semua pustakawan yang mampu memahami dalam penelusuran informasi, b). ketersediaan koleksi terhadap penelusuran informasi, karena tidak semua perpustakaan koleksinya sudah diklasifikasikan, c). fasilitas perpustakaan terhadap penelusuran informasi, karena terkadang pengguna kurang pengetahuan tentang informasi-informasi apa saja yang ada di perpustakaan, kurang memahami sistem penelusuran informasi dan tidak semua perpustakaan sudah memiliki komputer.

Daftar Pustaka

- Andajani, Aroem. 2008. *Peran Perpustakaan Dalam Sosialisasi Kegiatan Layanan Penelusuran Informasi di Perguruan Tinggi*. ITS: Fakultas Teknologi Kelautan
- Elita, R Funny Mustikasari. 2004. *Memahami Memori*. Jurnal Komunikasi. Bandung: Fikom Unisba, Vol.5/No.1/2004
- Hendrawaty, et.al. 2000. *Seri Pengembangan Perpustakaan Pertanian No. 14: Jasa Penelusuran Informasi*. Bogor: Pusat Perpustakaan Pertanian dan Komunikasi Penelitian
- Kurniawati, R. Deffi. 2007. *Peranan Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat: Survei pada Perpustakaan Umum Kota Madya Jakarta-Selatan*. Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Yogyakarta: Perpustakaan Universitas Gajah Mada, Vol.3/No.7/2007
- Mahargono, Santoso. 2008. *Modul Kursus Singkat Metode Penelusuran Informasi Ilmiah*. Surabaya: Perpustakaan STIE PERBANAS Surabaya
- Purwono. 2008. *Makalah Seminar: Strategi Penelusuran Informasi Melalui Internet*. UIN: Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora
- Sembiring, Sentosa. 2008. *Himpunan Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia tentang Perpustakaan*. Jakarta:

- Nuansa Aulia.
- Soetminah.1992. *Perpustakaan, Kepustakaan, dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisi.
- Sukaesih. 2009. *Modul Kuliah Jasa Layanan Informasi dan Perpustakaan: Suatu Pengantar Teoretis dan Praktis*. Bandung: Jurusan Ilmu Perpustakaan Fikom Unpad
- Surachman, Arif. 2007. *Materi Pelatihan PUSDOKINFO: Penelusuran Informasi*, Yogyakarta: Perpustakaan UGM
- . 2005. *Seminar Jurusan Seni Institut Seni Indonesia: Pengelolaan Perpustakaan Khusus*. Jakarta: ISI
- Sutarno, NS. 2004. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Samitra Media Utama
- _____ . 2005. *Tanggung Jawab Perpustakaan: Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*. Jakarta: Pantai Rei
- _____ . 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto
- Yusup, Pawit M. 1995. *Pedoman Praktis Mencari Informasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- . 2001. *Pengantar Aplikasi Teori Ilmu Sosial Komunikasi untuk Perpustakaan dan Informasi*. Unpad: Program studi Ilmu perpustakaan FIKOM
- . 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Yusup, Pawit M dan Suhendar, Yaya. 2007. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana
- Yusup, Pawit M dan Subekti, Priyo. 2010. *Teori dan Praktik Penelusuran Informasi (Information Retrieval)*. Jakarta: Kencana.

