

# LAYANAN JASA INFORMASI PERPUSTAKAAN

Arlinah I.R.

## PENDAHULUAN

Perpustakaan adalah sebuah lembaga yang berorientasi pada pengguna. Pustakawan boleh memformulasikan kebijaksanaan jangka panjang, membuat keputusan sehari-hari atas segala kegiatan perpustakaan dari pengadaan, pengolahan hingga layanan pengguna, tetapi pada akhirnya mereka harus memberi pertanggungjawaban baik pada mereka yang dilayani atau yang belum dilayani.

Suatu perpustakaan perguruan tinggi, sekolah, khusus maupun umum tentunya diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilayaninya, baik yang telah maupun yang belum sadar akan kebutuhannya. Dengan kata lain, suatu Perpustakaan diharapkan untuk memberikan layanan pada mereka yang telah "sadar informasi" maupun mereka yang jarang atau bahkan tak pernah pergi ke perpustakaan.

Atas dasar diatas, suatu perpustakaan dalam memberikan layanannya perlu memperhatikan keseimbangan antara memenuhi kebutuhan mereka yang telah "sadar informasi" dan menjangkau mereka yang tidak atau ingin tapi tak dapat menggunakan perpustakaan.

Dengan semakin berkembangnya informasi, peran informasi menjadi semakin penting dalam pelbagai aspek kehidupan. Tuntutan akan kecepatan dan ketepatan dalam penyajian informasi menjadi semakin besar. Di lain pihak, perkembangan teknologi dan media informasi, seperti internet dan CD-Rom maupun keberadaan pusat-pusat informasi yang menyediakan pangkalan-pangkalan data "online", dapat mempermudah akses ke informasi. Kemudahan ini sekaligus semakin menuntut perpustakaan mengembangkan pelbagai bentuk layanan jasa informasi, tidak saja secara tradisional dan pasif tetapi lebih kearah layanan proaktif, sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna.

## JENIS-JENIS LAYANAN INFORMASI

### I. Layanan Sirkulasi

Layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka adalah jenis layanan yang paling dasar yang dilaksanakan oleh semua perpustakaan.

Tujuan utama bahan pustaka dikelola, tentunya bukan hanya untuk dijadikan arsip belaka, yang tersimpan rapi di almari atau laci kabinet. Suatu kumpulan dokumen atau bahan pustaka cetak maupun non cetak, diatur agar mudah dicari kembali dan tentunya agar dapat dipinjam. Dalam pengelolaan sistem peminjaman bahan pustaka, hal-hal yang perlu dipikirkan adalah:

#### *Sistem Layanan*

Ada dua macam sistem layanan, yang masing-masing memiliki keuntungan dan kerugiannya, yaitu:

##### **1. Sistem terbuka :**

yang berarti pengguna dapat mencari dan mengambil sendiri bahan pustaka yang ingin dibaca atau dipinjamnya.

### **Keuntungan:**

- lebih banyak bahan pustaka dalam subyek yang sama/berkaitan yang dapat ditemukan oleh pengguna jika dapat mencari sendiri di rak.
- menghemat waktu petugas.
- Pemakaian perpustakaan dapat lebih efisien, karena sementara mencari, pengguna dapat mempersempit atau memperluas penelusurannya.

### • **Kerugian:**

- jika koleksi sudah sangat banyak, pengguna harus berjalan cukup jauh untuk dapat menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan
- ruangan yang dibutuhkan akan sangat besar untuk dapat menampung seluruh koleksi
- kemungkinan terselipnya bahan pustaka ditempat yang keliru, dan ketidak rapihan pengaturan akan sangat besar, karena dipakai oleh banyak pengguna yang tidak akan dapat banyak diharapkan untuk dapat menjaga kerapian dalam pengaturan di rak.

## **2. Sistem tertutup :**

yang berarti adanya petugas atau staff khusus yang mencarikan dan mengambilkan bahan pustaka yang akan dibaca atau dipinjam pengguna. Pengguna harus menggunakan katalog untuk dapat menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan.

### **Keuntungan:**

- menghemat ruangan
- Lebih aman dalam menyimpan bahan-bahan pustaka yang langka dan penting atau yang bersifat dokumentasi seperti karya disertasi, naskah kuno dsb.

## **3. Sistem penyimpanan cadangan :**

sama prinsipnya dengan sistem tertutup. Sistem ini hanya baik untuk koleksi yang jarang dipakai, yang direncanakan untuk disiangi. Karena ruang yang terbatas, beberapa koleksi tertentu yang jarang dipakai dapat ditempatkan tersendiri, dan diambilkan petugas jika diperlukan.

## ***Jenis sistem peminjaman***

Dari masa ke masa, telah dikembangkan sistem-sistem peminjaman yang bertujuan untuk makin mempermudah dan memperlancar prosedur peminjaman, ekonomis serta menjamin kerapian administrasi peminjaman.

Sistem peminjaman apapun yang dikembangkan, mulai dari sistem manual yang menggunakan buku, kartu hingga sistem berbasis komputer, harus mampu menjawab pertanyaan-pertanyaan utama:

1. Siapa yang meminjam bahan pustaka tertentu dan kapan kembali? (file kartu buku)
2. Bahan pustaka apa saja yang sedang dipinjam oleh orang tertentu (file kartu peminjam)
3. Bahan pustaka apa saja yang harus kembali pada tanggal tertentu (file tanggal kembali)

Beberapa sistem yang telah banyak diterapkan di perpustakaan adalah :

### **1. sistem buku besar**

Dalam sistem ini, dipergunakan buku besar untuk melakukan pencatatan peminjaman dan pengembalian, yang memuat kolom: nama peminjam, alamat, tanggal peminjaman, nomor buku, nomor panggil buku, pengarang, judul, edisi, tanda tangan peminjam, tanggal harus kembali dan tanggal pengembalian sebenarnya. Tiap anggota disediakan halaman tersendiri, secara berurutan, untuk

transaksi peminjamannya. Buku besar dilengkapi indeks nama peminjam, yang disusun menurut abjad, untuk mengidentifikasi, pada halaman berapa pencatatan peminjaman untuk peminjam tertentu

## **2. sistem Brawne**

Setiap anggota memperoleh tiket peminjam berupa kantong, berjumlah sesuai dengan jumlah bahan pustaka yang menjadi jatahnya. Tiket memuat informasi tentang: nama dan alamat peminjam, serta masa berlaku tiket.

Setiap bahan pustaka dilengkapi dengan kartu bahan pustaka yang memuat informasi: nomor panggil, nomor induk, pengarang, judul, edisi dan tahun terbit. Kartu bahan pustaka dimasukkan dalam kantong yang lekat pada bagian akhir dari bahan pustaka bersama dengan slip tanggal harus kembali.

Bila peminjam ingin meminjam, kartu bahan pustaka dicabut dari kantong, dan dimasukkan ke dalam tiket peminjam, yang kemudian disusun menurut nomor panggil. Bila anggota mengembalikan bahan pustaka, kartu bahan pustaka dikembalikan ke kantong, sedangkan tiket dikembalikan ke anggota.

## **3. sistem Newark**

Masing-masing anggota dilengkapi dengan kartu peminjam/anggota, yang memuat informasi tentang: nama, alamat, nomor pendaftaran, tanggal berakhirnya keanggotaan, tanda tangan, kolom tanggal pinjam, dan tanggal harus kembali. Sistem ini juga menggunakan kartu bahan pustaka yang berisi keterangan mengenai nomor induk, nomor panggil, pengarang, judul, nama peminjam atau tanda tangan, serta tanggal harus kembali. Kantong dan slip tanggal kembali dilekatkan di bagian belakang dokumen

Bila peminjam ingin meminjam, kartu bahan pustaka dicabut dari kantong, setelah diisi nama peminjam dan tanggal kembali, kartu bahan pustaka akan dijajarkan berdasarkan tanggal harus kembali.

## **4. sistem berbasis komputer**

Pelbagai sistem diatas masing-masing mempunyai kelemahan dan keuntungannya sendiri, sehingga banyak pula sistem lain yang dikembangkan dengan menggunakan kombinasi 3 sistem diatas, yang dapat menjawab 3 pertanyaan diatas. Kombinasi sistem ini tentunya berdampak pada adanya jajaran-jajaran kartu yang lebih banyak. Sistem peminjaman berbasis komputer merupakan alternatif terbaru dalam pengembangan sistem peminjaman yang dapat memberikan catatan pengontrolan peminjaman dari segala aspek serta sering dilengkapi "barcode" untuk pengontrolan secara cepat dan tepat.

### ***Jenis-jenis kegiatan***

Seorang petugas peminjaman melakukan tugas antara lain:

1. Menerima pendaftaran, perpanjangan dan pemberhentian keanggotaan termasuk pembuatan kartu anggota/peminjam
2. Melaksanakan pencatatan peminjaman, perpanjangan dan pengembalian
3. Melakukan tagihan bagi keterlambatan termasuk mengenakan sanksi bagi mereka yang melakukan pelanggaran peraturan
4. Mengatur kembali koleksi yang dikembalikan ke tempat masing-masing
5. Membuat laporan peminjaman
6. Melakukan tugas-tugas tambahan sebagai bagian dari layanan bagi pengguna

### ***Peraturan peminjaman***

Baik lembaga perpustakaan formal, ataupun lembaga non perpustakaan yang memiliki koleksi bahan pustaka dalam jenis apapun, jika memutuskan untuk memperbolehkan koleksinya dipinjam oleh calon peminjam dari luar maupun dalam lembaga sendiri, perlu membuat ketentuan-ketentuan.

ketentuan yang dibuat berbeda antara satu lembaga dengan lembaga yang lain, sesuai dengan tujuan , jenis kegiatan serta kondisi lembaga tersebut .

Ketentuan yang tertuang dalam peraturan tertulis ini merupakan salah satu upaya agar koleksi bahan pustaka tetap utuh, mudah dilacak keberadaannya, serta menjaga kekonsistenan dan keadilan dalam layanan. Oleh sebab itu, faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dan tercakup dalam peraturan adalah sbb:

### **1. keanggotaan** (siapa yang berhak meminjam/menggunakan bahan pustaka)

Dalam hal ini, perlu dijelaskan siapa yang berhak menjadi anggota (berhak meminjam) dan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi, serta masa berlaku keanggotaan.

Contoh :

    anggota:  
semua staf  
rekanan

    persyaratan:  
mengisi formulir keanggotaan  
menunjukkan kartu anggota/kartu pengenalan  
meminjam atas nama sendiri dst.

### **2. Hak dan kewajiban anggota/peminjam**

Hak dan kewajiban disini menyangkut hal-hal yang berkenaan dengan fasilitas layanan yang boleh diperoleh, jumlah peminjaman serta batas waktu untuk sekali peminjaman, termasuk kewajiban - kewajiban sebagai anggota.

Contoh:  
meminjam di tempat  
meminjam di bawah pulang  
boleh meminjam paling banyak 2 eks untuk sekali pinjam  
boleh meminjam paling lama 2 minggu untuk sekali pinjam  
mengembalikan tepat waktu  
menjaga keutuhan dokumen  
dst.

### **3. Fasilitas layanan**

Di dalam peraturan perlu dicantumkan, jenis layanan apa saja yang tersedia, sekaligus dengan ketentuan-ketentuan khusus yang berkenaan dengan masing-masing jenis fasilitas.

Contoh:  
buku, brosur, majalah boleh dipinjam dibawa rumah  
peta, surat dan perangkat lunak hanya dipinjam selama jam kerja  
layanan fotokopi, pinjam buku dan penelusuran informasi ke lembaga lain dst.

### **4. Jam layanan**

Bagi suatu lembaga perpustakaan formal, jam layanan perlu dicantumkan secara resmi, sehingga peminjam tidak harus kembali dengan kecewa, karena tidak mengetahui dengan tepat, kapan boleh meminjam. Bagi lembaga non perpustakaan, layanan dapat dibuka selama jam kantor dibuka, karena layanan dilakukan tidak secara khusus, tetapi memungkinkan koleksinya dimanfaatkan oleh staf di bagiannya sendiri maupun staff dari bagian lain.

Dengan mempertimbangkan segala aspek, serta pengadaan survei, perpustakaan dapat menetapkan jam buka perpustakaan yang benar-benar dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pengguna, karena penetapan ini akan menyangkut pengeluaran untuk listrik, maupun tenaga. Selain jam buka resmi,

perpustakaan dapat mengadakan jam-jam pelayanan tambahan, baik untuk seluruh jenis pelayanan, hanya untuk fasilitas ruang baca saja, atau beberapa jenis pelayanan lain.

## **5. Sanksi**

Sebagai upaya menjaga kedisiplinan, yang mengarah pada ketaatan pada asas keutuhan koleksi, serta keadilan bagi seluruh calon peminjam, perlu dipikirkan sanksi jika ada pelanggaran terhadap kewajiban-kewajiban yang telah ditentukan.

Contoh:

denda untuk keterlambatan

tidak boleh meminjam buku, jika dalam jangka waktu tertentu belum mengembalikan pinjaman mengganti pinjaman yang hilang dst.

## **II. Layanan Koleksi tandon/khusus**

Menyediakan bahan pustaka adalah tugas layanan pengguna, tetapi kebijaksanaan dalam memberi batas waktu peminjaman untuk beberapa koleksi tertentu adalah hal yang perlu dipikirkan dan sering dilaksanakan oleh perpustakaan. Hal ini sebenarnya bukan untuk membatasi hak seseorang untuk dapat memperoleh informasi yang diperlukan, tetapi justru untuk memberi keadilan agar informasi dapat selalu tersedia bagi semua pihak. Pengguna harus mempunyai kepastian bahwa bahan pustaka tertentu akan selalu tersedia kapanpun ia membutuhkan.

Selain buku referensi dan jurnal atau koleksi lain yang terbatas peminjamannya seperti bahan pandang dengar, dikenal pula istilah "koleksi tandon" yang jenis, batas peminjaman maupun sistim peminjamannya dapat berbeda-beda sesuai dengan kebijaksanaan masing-masing perpustakaan.

### **Macam-macam bahan pustaka yang dapat menjadi koleksi tandon:**

1. Dokumen dari lembaga induk seperti: laporan kegiatan, laporan proyek, laporan penelitian, standar kerja, laporan tahunan, memorandum, notulen, dokumen paten, dokumen presentasi, denah perusahaan, pamflet/brosur dsb.
2. Buku-buku standar, spesifikasi, katalog perdagangan, klipping
3. Koleksi karya mahasiswa berupa tugas akhir/skripsi/laporan kerja praktek, seminar mahasiswa, tugas, laporan studi ekskursi dan sejenisnya
4. Koleksi dosen, baik berupa skripsi/disertasi, makalah, hasil penelitian, maupun hasil seminar rutin untuk kegiatan jurusan
5. Koleksi buku wajib /buku penuntun untuk staf pengajar/karyawan yang jumlahnya terbatas tetapi banyak dibutuhkan
6. Koleksi makalah seminar, lokakarya, proceedings dan sejenisnya baik yang diperoleh dari staf yang mengikuti pertemuan-pertemuan yang diselenggarakan oleh pihak luar, ataupun yang diselenggarakan oleh instansi sendiri.
7. Koleksi buku-buku yang dianggap langka dan penting
8. Koleksi pribadi yang "dipinjamkan" ke perpustakaan

## **III. Layanan Koleksi Pandang Dengar**

Dengan semakin berkembangnya media informasi, sumber informasi tidak lagi dapat dibatasi dalam bentuk buku atau majalah saja. Koleksi pandang dengar seperti slide, film, kaset audio, kaset video, filmstrip, peta, foto, mikrofische, CD-Rom dll. merupakan koleksi pelengkap yang dapat menunjang kebutuhan informasi dari lembaga bersangkutan. Ketentuan akan jenis dan ruang lingkup layanan, akan menentukan besar dan kondisi ruangan, peralatan, perabotan serta keahlian staf yang dibutuhkan.

## **IV. Layanan Referensi**

Istilah referensi berkembang dari tujuan utama perpustakaan yaitu memberikan informasi. Karena informasi yang dimiliki sering kurang memenuhi kebutuhan, perpustakaan mengarahkan mereka lebih lanjut pada lembaga ataupun sumber lain yang lebih tepat, bahkan dapat bertindak lebih jauh hingga pustakawanlah yang membuat perjanjian dengan lembaga lain tersebut untuk memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan untuk kepentingan si penanya.

Di dalam memasuki era informasi, layanan referensi memainkan peranan yang penting sebagai jembatan antara pengguna dan sumber informasi maupun informasi itu sendiri. Fungsi utama dari perpustakaan adalah menghemat waktu dan tenaga dari semua anggota lembaga induk dalam memperoleh informasi. Melalui layanan referensi ini, perpustakaan dituntut untuk menggali, menelusur keberadaan informasi dari manapun, menyuguhkan dalam format cetak atau non cetak sesuai dengan permintaan pengguna. Format yang diminta juga dapat berkisar dalam bentuk data bibliografi, catatan hingga ringkasan, laporan, ulasan maupun tabulasi.

Dalam melayani kebutuhan pengguna yang heterogen dari segi kesadaran akan informasi, kebutuhan, maupun tingkat pengertian, perpustakaan diharapkan pula untuk dapat memberikan jasa referensi yang beraneka ragam, sesuai dengan tujuan dan kebutuhan masing-masing. Layanan yang diberikan dapat bervariasi dari sekedar menjawab pertanyaan, mengarahkan ke sumber lain, menuntun cara menggunakan perpustakaan, menelusur informasi bagi kepentingan pengguna baik atas permintaan ataupun inisiatif perpustakaan serta mengadakan kegiatan-kegiatan promosi untuk tujuan penjangkauan masyarakat pengguna yang lebih luas.

Di dukung oleh seluruh fasilitas, hubungan dengan pihak-pihak lain yang berkaitan serta seluruh koleksi perpustakaan, jenis-jenis layanan referensi diatas dapat dilaksanakan secara menyeluruh oleh suatu unit layanan referensi atau terpisah-pisah menjadi beberapa unit yang lebih khusus seperti yang akan dikemukakan pada pokok-pokok bahasan berikut ini. Demikian pula, semua jenis layanan referensi tersebut dapat ditangani oleh satu atau beberapa ahli secara keseluruhan atau secara sendiri-sendiri.

## **V. Promosi dan Pameran Perpustakaan**

Sebagai usaha "penjangkauan" agar perpustakaan makin dimanfaatkan, perpustakaan dapat mengadakan kegiatan-kegiatan sbb:

1. Pameran bahan pustaka baru
2. Pameran yang diselenggarakan dalam rangka menunjang kegiatan lembaga induk baik berupa seminar, lokakarya ataupun acara lain. Pada kesempatan ini perpustakaan dapat memamerkan jasa layanan dan koleksi dengan topik yang berkaitan.
3. Pemuatan Informasi Perpustakaan dalam publikasi lembaga induk ataupun yang diterbitkan oleh perpustakaan sendiri. Informasi dapat berupa jasa layanan yang tersedia, cara menggunakan perpustakaan dan bahan pustaka, kegiatan, ulasan suatu artikel, buku atau topik yang sedang diteliti dsb.
4. Pembuatan poster-poster
5. Pengaturan ruangan dan perabot yang nyaman dan serasi, disertai kejelasan rambu-rambu dalam memberikan informasi.
6. Survai kebutuhan dan kepuasan pelanggan yang dapat dilakukan melalui kuesioner, wawancara, pendekatan pribadi, "user profile" dsb.
7. Kelengkapan koleksi serta unjuk kerja pustakawan itu sendiri dalam memenuhi kebutuhan pengguna

## **VI. Layanan Bimbingan/Pendidikan Pengguna**

Ada tiga jenis bantuan pada pengguna, yaitu membantu mereka menggunakan perpustakaan; membantu mereka menggunakan bahan pustaka; dan menggunakan bahan pustaka untuk mereka.

Persepsi dari kebanyakan pengguna adalah anggapan bahwa asalkan perpustakaan menyediakan koleksi yang luas, menunjukkan bagaimana mereka dapat menemukan koleksi tersebut, menyediakan sistem peminjaman untuk mereka lalu biarlah mereka bekerja sendiri, hanya berharap ada petugas perpustakaan yang selalu siap sedia jika mereka mengalami kesulitan. Mereka tak menyadari apa yang dapat terlewatkan serta betapa tidak efisiennya mereka bekerja.

Pada ujung yang lain, para peneliti/dosen/eksekutif yang begitu sibuk, berharap perpustakaanlah yang harus mengerjakan semuanya untuk mereka, menyediakan informasi, menelusur dan mencarikan jawaban-jawaban bagi mereka. Mereka inipun akan kehilangan banyak, jika mereka harus bergantung pada orang lain untuk mencarikan informasi bagi mereka. Mungkin suatu informasi tertentu bagi pustakawan atau orang lain tidak relevan, tapi bagi mereka malah dapat menimbulkan ide baru, demikian pula sebaliknya. Para spesialis itu sendiri sebenarnya yang paling tahu kapan harus meneruskan atau menghentikan penelusuran. Hal ini bukannya ingin memperkecil arti layanan informasi, tetapi tetap harus dipegang prinsip bahwa apapun pelayanan yang diberikan, pengguna harus diberi kesempatan atau diharapkan untuk dapat melakukan penelusuran sendiri. Perpustakaan tidak dapat bertanggung jawab penuh atas penelusuran yang dilakukan, tetapi pada kenyataannya banyak pengguna yang tak dapat melakukan penelusuran sendiri.

Dengan tujuan untuk membantu pengguna mengurangi terlewatnya informasi serta ketidak-efektifan dalam penelusuran, perpustakaan mulai memikirkan bentuk-bentuk layanan bimbingan atau pendidikan pengguna yang diberikan baik secara formal ataupun informal; dengan metode ceramah, tour, pembagian buku pegangan/leaflet, pelatihan, diskusi, seminar bahkan kuliah, dengan menggunakan alat pandang dengar seperti slide, video dsb; serta materi yang berbeda bagi tiap jenis pengguna.

## **VII. Layanan Penyebaran Informasi Mutakhir**

Layanan ini atau yang sering dikenal dengan istilah "Jasa Kesiagaan Informasi" (Current Awareness Service) adalah suatu bentuk layanan yang memungkinkan pengguna mengikuti perkembangan informasi terbaru yang dibutuhkan sesuai dengan bidang ilmu masing-masing secara teratur. Layanan yang diberikan antara lain adalah sbb:

### **- Penyebaran daftar perolehan bahan pustaka baru**

Informasi rutin akan adanya bahan pustaka baru yang diperoleh perpustakaan, akan memudahkan pengguna dalam mengikuti perkembangan. Informasi berupa daftar publikasi dapat disajikan dalam buletin lembaga induk, maupun publikasi rutin dari perpustakaan sendiri, yang dapat ditempel diperpustakaan atau disebarkan ke seluruh anggota. Bahan pustaka yang dicakup tidak saja berupa buku, tetapi dapat berupa daftar isi majalah/jurnal, laporan, bahan pandang dengar dsb, yang dapat disajikan dalam bentuk daftar bibliografi ataupun disertai dengan ulasan singkat.

### **- Penerbitan bibliografi secara berkala atau atas permintaan**

Informasi tentang penerbitan dalam topik-topik tertentu sering sangat membantu dalam menunjang kegiatan lembaga/oraganisasi induk. Penyusunan bibliografi ini dapat dilakukan baik atas permintaan karena sedang dikerjakannya suatu proyek tertentu, ataupun atas inisiatif perpustakaan yang mengikuti kegiatan dari lembaga yang dilayani. Bibliografi dapat dibuat secara berkala ataupun sekali terbit, untuk keperluan lembaga itu sendiri ataupun untuk lingkup yang lebih luas diluar lembaga. Dengan adanya alat-alat penelusuran secara "online", yang disediakan oleh pusat-pusat jasa maupun jaringan internet, semakin mudah kegiatan ini dilakukan.

### **- Penerbitan bulletin sari karangan dan indeks**

Ledakan informasi di segala bidang, serta makin terbatasnya waktu, makin menyulitkan pengguna terutama peneliti dan pengambil keputusan untuk dapat membaca keseluruhan informasi di dalam

bidangnya. Pembuatan ataupun melanggan sari karangan ataupun indeks dalam bidang-bidang tertentu dapat membantu pengguna mengikuti perkembangan tanpa harus membaca seluruh dokumen.

**- Jasa Penyebaran Informasi Terseleksi (Selective Dissemination of Information) dsb.**

Pendekatan individual pada tiap pengguna baik secara informal maupun formal, dapat membantu pustakawan dalam mengenali kebutuhan masing-masing pengguna. Dengan mengenal kebutuhan spesifik dari masing-masing pengguna, perpustakaan dapat membantu pengguna dalam menghemat waktu dan tenaga dalam memilih sumber informasi dari seluruh sumber informasi.

Secara rutin perpustakaan dapat membagikan sumber informasi terseleksi tersebut pada masing-masing pelanggan samapai ada perubahan minat.

**- Jasa penyusunan paket informasi secara berkala atau atas permintaan**

Dalam jenis perpustakaan tertentu seperti perpustakaan khusus, perpustakaan diharapkan dapat bertindak sebagai ahli yang tidak hanya menyajikan sumber informasi tetapi merangkum informasi yang dibutuhkan dalam kemasan baru, baik dalam bentuk data statistik, rangkuman maupun ulasan, untuk dapat dipakai dalam menunjang pengambilan keputusan, melakukan kegiatan baru dsb.

**- jasa peminjaman jurnal secara bergilir**

Sering sekali para peneliti, pengajar, pengambil keputusan tak punya waktu untuk membaca artikel majalah/jurnal di dalam perpustakaan. Untuk memastikan tiap pengguna dapat memiliki kesempatan yang sama dalam membaca jurnal yang sesuai dengan kebutuhannya, perpustakaan dapat mengedarkan jurnal baru dalam batas waktu tertentu secara bergiliran dengan mengikuti daftar peminat dari tiap-tiap judul jurnal.

## **VIII . Jasa Penelusuran literatur**

Penyusunan materi untuk seminar, pidato, melakukan penelitian, menulis artikel, ataupun peluncuran produk baru, membutuhkan teknik tersendiri untuk mengumpulkan informasi yang tepat.

Semakin banyaknya informasi serta ketersediaan alat-alat penelusuran, baik dalam bentuk cetak, non cetak, seperti CD-Rom maupun “pangkalan-pangkalan data online” yang disediakan oleh pusat-pusat jasa penelusuran seperti Dialog, BRS ataupun internet, makin mempermudah akses ke informasi. Perkembangan pelbagai jenis alat penelusuran ini juga sekaligus memerlukan keahlian dan ketrampilan tersendiri dalam menyusun strategi penelusuran untuk masing-masing alat penelusuran seperti Chemical Abstracts, Compendex, ABI, bahkan Netsearch dll. yang dapat memuat data bibliografi, data ataupun teks.

Jika pada masa lampau peran perpustakaan lebih banyak dituntut secara pasif, adanya peranan aktif dari perpustakaan untuk selalu mengikuti perkembangan alat penelusuran dan jaringan pusat-pusat informasi dalam bidang-bidang tertentu, menempatkan perpustakaan pada peranan yang sejajar, mendampingi para peneliti dalam menelusur informasi. Dengan keahlian dan ketrampilan yang dipunyai, perpustakaan dapat menjadi pemandu maupun penyedia hubungan dalam menemukan informasi yang diperlukan pengguna secara manual maupun “online”

## **IX. Layanan Pinjam Antar Perpustakaan**

Jasa pinjam antar perpustakaan banyak dikenal dalam dunia perpustakaan terutama dalam tingkat lokal (dalam kota yang sama). Layanan semacam ini dapat pula dilakukan dalam bentuk pengiriman fotocopy bahan yang diperlukan oleh pengguna dari perpustakaan lain. Untuk dapat menyediakan layanan jenis ini, perlu dirintis kerjasama dengan perpustakaan-perpustakaan terkait dengan ketentuan-ketentuan yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.



Alat telekomunikasi seperti telepon, faxsimile, dan internet merupakan media yang sangat membantu dalam memperlancar dan mempercepat layanan.

## **X. Layanan kepada Masyarakat**

Sebagai bagian dari masyarakat, sering suatu lembaga merasa terpanggil untuk ikut mengembangkan ilmu pengetahuan melalui layanan terhadap masyarakat. Layanan yang menjangkau pengguna di luar lembaga yang dilayani dapat diberikan, baik secara lokal, regional maupun nasional. Tentunya layanan yang disediakan tak boleh sampai merugikan pengguna dari lembaga induk itu sendiri.

Layanan yang diberikan dapat bervariasi dari penyediaan fasilitas ruang baca dengan batas-batas tertentu, jasa silang layan atau pinjam antar perpustakaan hingga fasilitas peminjaman bahkan segala layanan informasi dan referensi yang tersedia.

## **EVALUASI LAYANAN PERPUSTAKAAN**

Untuk mengevaluasi keberhasilan suatu bentuk layanan, perpustakaan dapat sekedar menggunakan intuisi, menganalisa data-data statistik atau kedua-duanya.

Evaluasi dapat berupa evaluasi langsung yang menyangkut personalia, anggaran, ataupun koleksi yang dipakai untuk menunjang layanan. Evaluasi dapat juga berupa evaluasi tidak langsung yang berhubungan dengan efisiensi dan efektivitas dari layanan tersebut terhadap tiap pengguna.

Secara ideal evaluasi perlu diadakan baik yang langsung maupun tidak langsung. Sedangkan seberapa dalam evaluasi diadakan tergantung pada sikap staf terhadap evaluasi tersebut, serta waktu, uang dan keahlian yang ada.

Evaluasi itu sendiri dapat dilaksanakan untuk bermacam-macam tujuan antara lain:

1. Mengetahui sampai dimana perkembangan layanan
2. Mencari cara - cara yang lebih tepat untuk dapat mengembangkan lebih jauh
3. Untuk menentukan kebutuhan diadakannya perubahan tujuan dari layanan

### **Langkah-langkah dalam evaluasi:**

1. Menentukan tujuan daripada evaluasi
2. Mempunyai bahan pembandingan : keadaan yang ada dengan yang ideal yang ingin dicapai ( buku standar, buku pedoman, perpustakaan lain dsb)
3. Metode yang dipakai dalam mengumpulkan data
4. Bagaimana metode tersebut dilaksanakan, pelaksana, batas waktu, biaya dsb.
5. Proses dilaksanakan dengan mengadakan perubahan-perubahan metode dsb
6. Data dianalisa, diambil kesimpulan untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi
7. Dibuat rekomendasi-rekomendasi untuk perbaikan program.

### **Teknik Evaluasi**

Didalam proses evaluasi terdapat pelbagai pendekatan yang masing-masing mempunyai kebaikan dan kelemahannya :

1. Wawancara
2. kuesioner
3. Observasi langsung melalui kegiatan sehari-hari

4. Survai pendapat
5. Pengambilan sampel
6. Data statistik
7. Studi kasus

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Atherton, Pauline. **Sistem dan Pelayanan Informasi**. Jakarta: Arca Kencana Abadi, 1986. pp 161-173.
- Ferguson, Elizabeth & Emily R. Mobley. **Special Libraries at Work**. Hamden, Connecticut: Library Professional Publications, 1984
- Higham, Norman. **The Library in the University : Observations on a Service**. London: Andre Deutsch, 1980, pp. 84-137; 194-199.
- Indonesia. Sub-Proyek Pengembangan Perpustakaan Perguruan Tinggi. **Pedoman Pelayanan Sirkulasi dan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi**. Jakarta: Depdikbud, 1980.
- Katz, William A. **Introduction to Reference Work vol II**. New York: McGraw-Hill, 1987.