

Analisis Efektivitas Layanan Dalam Penelusuran Informasi di Perpustakaan UINSU

**Iyen Supit¹, Anggraini Simatupang², Fauziyah Siregar³, Rahot Martua Rambe⁴,
Franindya Purwaningtyas⁵**

^{1,2,3,4,5}Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

[:iyensupit29@gmail.com](mailto:iyensupit29@gmail.com)¹, angrainisimatupang99@gmail.com²,

fauziyahsiregar18@gmail.com³, bayorambe067@gmail.com⁴,

franindyapurwaningtyas@uinsu.ac.id⁵

ABSTRACT

A good library service is one that can meet the needs, tastes, interests and desires of users. So, through library services, users can obtain the information they need optimally and take advantage of the various search tools available. This research uses a type of qualitative research that requires as much information and data as possible to achieve the research objectives. This type of research is a case study because this research is carried out in depth with an institution and with a narrow subject. As a case study, the data collected comes from various sources of literature. This research resulted in that in the UINSU library itself, library service activities in tracing student information were quite good, starting from the service of time, place, and other excellent services that were included in the best service category.

Keywords: Information Retrieval, Information Services, Libraries

ABSTRAK

Layanan perpustakaan yang baik adalah yang dapat memenuhi kebutuhan, selera, minat dan keinginan pengguna. Jadi, melalui layanan perpustakaan, pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dan memanfaatkan berbagai perangkat penelusuran yang tersedia. Penelitian ini menggunakan jenis Penelitian kualitatif membutuhkan informasi dan data sebanyakbanyaknya untuk mencapai tujuan penelitian. Jenis penelitian ini adalah studi kasus karena penelitian ini dilakukan secara mendalam terhadap sebuah lembaga dan dengan subjek yang sempit. Sebagai sebuah studi kasus maka data yang dikumpulkan berasal dari berbagai sumber pustaka. Penelitian ini menghasilkan bahwa Di perpustakaan UINSU sendiri, kegiatan pelayanan perpustakaan dalam penelusuran informasi mahasiswa sudah cukup baik, mulai dari pelayanan waktu, tempat, dan pelayanan prima lainnya yang sudah masuk kedalam kategori pelayanan yang terbaik.

Kata Kunci : Penelusuran Informasi, Layanan Informasi, Perpustakaan

PENDAHULUAN

Dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat ini, mengharuskan sebuah perpustakaan mampu melakukan penelusuran informasi, serta bisa mengaksesnya ke mana dan kapan saja, dengan sarana apa saja, termasuk teknologi komputer yang merupakan bagian dari teknologi informasi (TI). Dengan perkembangan teknologi informasi saat ini, tempat tidaklah menjadi kendala yang berarti.

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 perpustakaan 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 penggunanya. 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. 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 (Suakesih, 2003), 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.

Informasi kini sudah menjadi salah satu kebutuhan primer manusia, mulai dari yang sifatnya sederhana sampai yang kompleks, dari yang sifatnya hiburan sampai ilmiah. Informasi diperlukan untuk berbagai tujuan, antara lain untuk mengambil keputusan, memperlancar kegiatan bisnis atau hanya sekedar memenuhi rasa ingin tahu, oleh karena itu, bermacam cara dilakukan untuk memenuhi kebutuhan tersebut, berbagai perilaku pencarian informasi pun muncul. Kegiatan penelusuran informasi makin berkembang, seiring dengan kemajuan teknologi di bidang informasi dan telekomunikasi, antara lain munculnya berbagai perangkat lunak penelusuran informasi dan media penyimpan informasi.

Teknologi informasi bagi perpustakaan yang sudah menggunakan sistem otomatisasi akan berpengaruh kuat terhadap kelancaran kegiatan perpustakaan, sebagai kekuatan dan penentu masa depan fungsi perpustakaan. Penelusuran

informasi yang kita kenal identik dengan komputer, sedangkan penelusuran informasi di perpustakaan dapat juga dilakukan tanpa menggunakan komputer atau manual, seperti menggunakan indeks, katalog, bibliografi. Penelusuran informasi menggunakan komputer adalah kegiatan menemukan informasi bibliografi, data dan teks lengkap, melalui pangkalan data yang dibangun sendiri, atau pangkalan data lain melalui jaringan kerjasama. Pelayanan penelusuran informasi kadang masih perlu adanya bimbingan dari pustakawan.

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.

Penelitian ini bertujuan, Untuk menganalisis layanan dalam penelusuran informasi perpustakaan di uinsu, Untuk mengetahui strategi layanan dalam penelusuran informasi perpustakaan uinsu, Untuk menganalisis hambatan yang terjadi dalam mengetahui strategi penelusuran informasi perpustakaan di UINSU.

TINJAUAN LITERATUR

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.

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 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.

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 menyebarkan informasi yang ada diperpustakaan.

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.

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 lainlain.

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 computer. 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.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif untuk menggambarkan karakteristik dari kasus yang diteliti. Sulistyobasuki (2006: 78) menjelaskan penelitian kualitatif bertujuan memperoleh

gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Menurut Basrowi dan Suwandi (2010: 20) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berangkat dari inkuiri naturalistik yang temuan-temuannya tidak diperoleh dari prosedur penghitungan secara statistik. Metode ini dapat digunakan untuk mengungkapkan dan memahami sesuatu di balik fenomena yang sama sekali belum diketahui dan dapat juga digunakan untuk mendapatkan wawasan tentang sesuatu di balik fenomena yang baru sedikit diketahui.

Penelitian kualitatif membutuhkan informasi dan data sebanyakbanyaknya untuk mencapai tujuan penelitian. Jenis penelitian ini adalah studi kasus karena penelitian ini dilakukan secara mendalam terhadap sebuah lembaga dan dengan subjek yang sempit. Sebagai sebuah studi kasus maka data yang dikumpulkan berasal dari berbagai sumber pustaka. Creswell (1998: 61) mendefinisikan studi kasus sebagai suatu eksplorasi dari sistem-sistem yang terkait atau kasus. Kemudian Patton (1987: 23) menambahkan bahwa studi kasus adalah studi tentang kekhususan dan kompleksitas suatu kasus tunggal dan berusaha untuk mengerti kasus tersebut dalam konteks, situasi, dan waktu tertentu.

Oleh karena itu, peneliti memilih metode penelitian kualitatif dengan jenis studi kasus deskriptif agar dapat memahami secara mendalam dan menggambarkan bagaimana kegiatan layanan dalam penelusuran informasi mahasiswa. Alasan lain peneliti memilih metode penelitian kualitatif adalah karena peneliti tidak akan mengontrol peristiwa/gejala sosial yang dikaji dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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 mahasiswa 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.

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.

Di perpustakaan UINSU sendiri, kegiatan pelayanan perpustakaan dalam penelusuran informasi mahasiswa sudah cukup baik, mulai dari pelayanan waktu, tempat, dan pelayanan prima lainnya yang sudah masuk kedalam kategori pelayanan yang terbaik.

KESIMPULAN DAN SARAN

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 computer.

Perpustakaan UINSU sendiri sudah memberikan pelayanan prima dan terbaik serta sesuai dengan SOP pelayanan terbaik pada umumnya. Hanya saja, masih terdapat evaluasi yang harus diperbaiki bersama terkait tingkat pelayanan dalam penelusuran informasi mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Juani. 2012. *Perilaku Pencarian Informasi oleh Pemustaka di Layanan Sirkulasi CISRAL Universitas Padjadjaran Bandung*. Skripsi. Bandung: Fakultas Ilmu Komunikasi UNPAD Bandung.

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineke Cipta.
- Darmono. 2001. "Kebutuhan dan Perilaku Pencarian Informasi Penunjang Studi Mahasiswa Pascasarjana Studi Kasus di Dua Perguruan Tinggi Penyelenggara Program Pascasarjana di malang". Dalam *Buletin FKPT2T*, Th. VI, No. 1-2, januari-Desember.
- Djatin, Jusni. 1996. *Penelusuran Literature*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Hermawan, Rachman & Zulfikar Zen. 2006. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan terhadap Profesi da Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Agung seto.
- Hairul Agust Cahyono, 2011. "*Perilaku Pencarian Informasi Dosen (Studi Kasus di Jurusan Syari'ah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Pamekasan*". Tesis Magister, Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya; Universitas Indonesia.
- Istyawati, Octavia V. 2001. *Memfaatkan Perpustakaan Secara Efektif*. Dalam Jurnal Info Persada Vol.1/No.1/Okttober 2001. Yogyakarta: Perpustakaan Universitas Sanata Dharma.
- Lasa Hs. 1998. *Kamus Istilah Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah mada University.