

## **PERANAN PENDIDIKAN PEMAKAI TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI**

**Anwar Syamsudin**

Kaur Perpustakaan Fak. Dakwah IAIN Jakarta

### **Pendahuluan**

Pemakai jasa perpustakaan pada Perpustakaan Perguruan tinggi meliputi mahasiswa, staf pengajar, peneliti serta staf lain dilingkungan lembaga induknya. Kebutuhan pemakai perpustakaan pada dasarnya terdiri dari koleksi, informasi layanan serta fasilitas-fasilitas lain yang memungkinkan perpustakaan itu mampu melengkapi kebutuhan pemakai jasa perpustakaan dengan cepat dan tepat. Misalnya penyediaan komputer, CD-ROM, microfilm, tape, slide serta sumber-sumber penelusuran referens yang lengkap dan mutakhir. Melanggan majalah yang memadai sesuai dengan program-program yang ada sangat bermanfaat, karena informasi yang dimuat di dalamnya senantiasa terbaru. Adapun jasa silang layan juga penting, mengingat tidak ada satupun perpustakaan di dunia ini yang memiliki informasi yang lengkap. Untuk melengkapi kebutuhan informasi yang tidak tersedia di perpustakaan setempat, dapat diupayakan dengan memanfaatkan jasa silang layan baik dengan perpustakaan lain sejenis, maupun dengan pusat-pusat dokumentasi dan informasi ilmiah di dalam maupun di luar negeri.

Dengan tersedianya di perpustakaan perguruan tinggi fasilitas dan layanan pemakai seperti tersebut disertai dengan kemudahan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan, hal ini akan sangat membantu para pemakai dalam menyelesaikan studi, karya penelitian ataupun pengembangan profesi mereka.

Jenis-jenis koleksi yang beragam, informasi yang setiap saat berkembang dengan cepat, serta perkembangan teknologi di bidang sarana pengelolaan dan penelusuran informasi terbaru yang tersedia diharapkan dapat seluruhnya dimanfaatkan dengan maksimal secara efektif dan efisien. Namun disadari atau tidak bahwa para pemakai jasa perpustakaan tersebut tidak seluruhnya memahai bagaimana cara memanfaatkan informasi dan fasilitas perpustakaan secara benar. Mereka tidak dapat memanfaatkan secara maksimal karena belum memahami teknik dan strategi bagaimana cara menggunakan perpustakaan dengan efektif dan efisien. Untuk itu mereka perlu diberikan pendidikan pemakai (user education), yaitu salah satu layanan jasa perpustakaan yang memberikan pendidikan tentang teknik dan strategi untuk memanfaatkan perpustakaan dengan tepat guna.

Kegiatan pendidikan pemakai (User education) diharapkan dapat diselenggarakan di setiap jenis perpustakaan, terutama bagi perpustakaan perguruan tinggi (IAIN dan STAIN). Karena dengan adanya pendidikan pemakai dapat meningkatkan fungsi perpustakaan dan pustakawan dalam menunjang program TRI DARMA PERGURUAN TINGGI lembaga induknya. Kegiatan ini juga dapat merupakan sarana untuk mempromosikan kegiatan-kegiatan serta layanan-layanan baru yang sudah atau akan dilaksanakan.

## **Pendidikan Pemakai**

### **A. Tujuan Pendidikan Pemakai**

Menurut Sulisty-Basuki (1991:27) perpustakaan berada di tengah masyarakat, eksistensi perpustakaan muncul karena kebutuhan masyarakat serta dipelihara dan dikembangkan oleh masyarakat. Maka sepatutnya perpustakaan memberikan jasa untuk masyarakat, khususnya masyarakat pemakai.

Pada umumnya para pemakai menghendaki agar informasi yang diinginkan lebih cepat didapatkan. Sedangkan para petugas pelayanan dituntut lebih terampil dalam membantu memberikan pelayanan, untuk menjaga keharmonisan antara pemakai dan petugas pelayanan pembaca, maka perlu diadakan pendidikan pemakai untuk tujuan sebagaimana yang dikemukakan oleh Soerono (1996 : 13), yaitu memberikan kemampuan atau keterampilan kepada para pemakai untuk menggunakan perpustakaan serta lebih efektif dalam rangka menunjang kegiatan belajar dan mengajar mereka. Sedangkan Rs. Ratnaningsing (1994: 4) mengemukakan tujuan pendidikan pemakai sebagai berikut:

- Mengetahui fasilitas yang tersedia dilingkungan perpustakaan.
- Mengetahui kewajiban yang harus dipenuhi.
- Mengetahui tata letak gedung, ruang, koleksi serta layanan yang tersedia.
- Mengetahui cara menggunakan katalog, komputer, media teknologi lainnya.
- Mampu memanfaatkan perpustakaan secara maksimal dengan efektif dan efisien.

- Mampu menemukan koleksi yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat.
- Dapat menggunakan sumber-sumber penelusuran referensi dengan baik secara tradisional maupun media elektronik yang tersedia.
- Termotivasi senang belajar di perpustakaan.

## B. Strategi Pendidikan Pemakai

Ada beberapa hal yang perlu dipertimbangkan sebagai strategi dalam menyelenggarakan program pendidikan agar tujuan yang diharapkan tercapai. Menurut Yunus Winoto (1991:936-937), dalam strategi pendidikan pemakai ada tiga unsur pokok yang perlu mendapat perhatian yaitu pemakai (user), perpustakaan, dan lingkungan.

*Unsur Pemakai*, meliputi: Perihal pemakai perlu diperhatikan; Kerangka pengetahuan (Frame of knowledge), artinya sejauh mana pengetahuan dan pemahaman mereka terhadap perpustakaan; Kerangka pengalaman (frame of experience), artinya menyangkut pengalaman pemakai dalam menggunakan perpustakaan; Kebutuhan (Need), apa yang menjadi kebutuhan pemakai perpustakaan.

*Unsur Perpustakaan*, menyangkut kelengkapan koleksi perpustakaan, kelengkapan alat bantu penelusuran informasi serta kelengkapan gedung perpustakaan.

*Unsur Lingkungan*, berkenaan dengan lembaga yang menjadi penanggungjawab perpustakaan yang bersangkutan.

Sedangkan menurut Heri Van Wering (1992), penyampaian unsur-unsur dalam strategi pelaksanaan program pendidikan pemakai harus lebih rinci, yaitu:

### 1. Kebijakan Lembaga Induk.

Kebijakan lembaga induk ini perlu dipertimbangkan karena apapun aktivitas yang diselenggarakan oleh perpustakaan harus berorientasi dan selaras dengan kebijakan lembaga induk tersebut, kaitannya dengan pendidikan pemakai terutama menyangkut tujuan, personal dan dana.

### 2. Hasil Kajian Pemakai Perpustakaan.

Hasil kajian pemakai perpustakaan perlu dilaksanakan secara terus menerus untuk mengetahui latar belakang perilaku dan kebutuhan pemakai. Dengan demikian dapat diadakan persiapan dan perbaikan pada segala aspek pelayanan perpustakaan.

### 3. Penyelenggaraan Pendidikan.

Perlu ditegaskan bahwa sebaiknya pendidikan pemakai diselenggarakan pada jalur formal disetiap jenjang pendidikan, instansi pemerintah maupun swasta, agar para pemakai dapat menggali dan memanfaatkan informasi yang ada di perpustakaan secara merata.

### 4. Strategi Pelaksanaan.

Strategi pelaksanaan ini antara lain meliputi dana, personal, tempat waktu dan materi. Hal-hal tersebut perlu direncanakan sedemikian rupa sehingga pendidikan pemakai bisa terselenggara dengan lancar.

### 5. Evaluasi.

Evaluasi dimaksud untuk mengukur keberhasilan program pendidikan pemakai. Alat evaluasi ini bisa berupa daftar pertanyaan, observasi, wawancara maupun statistik perpustakaan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Hari Van Wering (1992), bahwa Callin Harris dan Dephune Clark (1981) dalam bukunya yang berjudul "Social welfare information package", menawarkan beberapa aspek yang perlu diperhatikan sebagai evaluasi terhadap keberhasilan program pendidikan pemakai, yaitu:

- Apakah pemakai menyenangi pendidikan pemakai itu?
- Apakah program ini sesuai dengan kebutuhan pemakai?
- Apakah dampak positif penyelenggaraan pendidikan ini dan hubungan antara perpustakaan dengan lembaga induk?
- Apakah program ini akan diulang dan diterapkan terus?
- Apakah perlu pembaharuan dalam materi program?

### C. Pelaksanaan Pendidikan Pemakai (User Education)

Program pendidikan pemakai di perpustakaan ditujukan kepada segenap anggota perpustakaan dan masyarakat yang dilayaninya. Oleh karena itu, maka Mallay (1984) membedakan pendidikan pemakai dalam dua pengertian, yaitu "library orientation and library instruction"

Orientasi perpustakaan (library orientation) dengan tujuan memungkinkan para pengguna menyadari keberadaan perpustakaan dan layanan perpustakaan apa saja yang tersedia di perpustakaan, juga

memungkinkan para pemakai jasa perpustakaan mempelajari secara umum bagaimana cara menggunakan jam buka perpustakaan, dimana bahan pustaka tertentu disimpan, dan bagaimana caranya memperoleh atau meminjam bahan pustaka yang mereka perlukan.

Pengajaran perpustakaan bertujuan agar para pemakai jasa perpustakaan dapat memperoleh informasi yang diperlukan untuk tujuan tertentu dengan menggunakan secara penuh semua sumber daya bahan-bahan yang tersedia di perpustakaan, pengajaran perpustakaan ini berkaitan dengan temuan kembali informasi.

Sedangkan Lily Roesma (1989:5-6), membagi pendidikan pemakai kepada tiga macam, yaitu "orientasi, instruksi perpustakaan, dan instruksi bibliografi".

Oreintasi adalah kegiatan yang memperkenalkan kepada pemakai jasa perpustakaan mengenai aspek perpustakaan secara fisik, yaitu layanan apa saja yang ditawarkan dan materi apa saja yang disediakan. Sedangkan dalam instruksi perpustakaan diberikan penjelasan yang mendalam baik tentang materi perpustakaan maupun layanan yang diberikan. Biasanya instruksi perpustakaan mengajarkan teknik penggunaan bahan rujukan kartu katalog dan sarana bibliografi. Instruksi bibliografi yaitu mendidik para pemakai secara intensif mengenai bibliografi. Dalam program ini diajarkan cara menelusur literatur dengan orientasi subyek yang lebih khusus, metodologi riset secara menyeluruh dan sebagainya.

Mengenai metode yang digunakan untuk menyajikan materi dalam program pendidikan pemakai di perpustakaan sangat tergantung pada situasi dan kondisi belajar mengajar, materi yang diajarkan harus sesuai dengan tingkat pemakai jasa perpustakaan. Adapun media yang dipergunakan sebagai pelengkap, metode tersebut antara lain film, video, tape, audio visual, slide dan panduan yang tercetak.

#### **Pendidikan Pemakai Dalam Kontek Komunikasi**

Paradigma Harold Lasswell sebagaimana yang disampaikan oleh Onong Uchjana Effendy (1999: 10), bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan, yaitu:

1. Komunikator (communicator, source, sender).
2. Pesan (message).
3. Media (channel, media).
4. Komunikan (communicant, communicate, receiver, recipient).
5. Efek (effect, impact, influence).

6. Berdasarkan paradigma Harold Lasswell tersebut, maka komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan) melalui media yang menimbulkan aspek tertentu.

Apabila kita simak dan perhatikan dengan seksama uraian tentang pendidikan pemakai mulai dari pengertian sampai pada pelaksanaannya, maka jelas di sana ada suatu proses penyampaian pesan (message), mengenai cara penggunaan perpustakaan yang disampaikan oleh perpustakaan (komunikator) melalui suatu media yang berupa brosur-brosur, buku-buku, bibliografi dan media lainnya yang disertai dengan ceramah kepada para pemakai (komunikan).

Maka jika dikaitkan dengan efek (effect) yang ditimbulkan, Nancy Fjallbrant (1984: 23), menyatakan ada tiga komponen efek yang diharapkan timbul dari pemakai jasa perpustakaan, yaitu "kognitif, efektif dan psikomotor".

*Efek kognitif*, pemakai jasa perpustakaan memahami dan mengerti cara menggunakan perpustakaan dan fasilitasnya, seperti: menggunakan katalog, memahami prosedur penelusuran informasi dan sebagainya.

*Efek efektif*, kegiatan pemakai jasa perpustakaan ini diharapkan membuat pemakai tertarik dan senang menggunakan atau memanfaatkan perpustakaan.

*Efek psikomotor*, pemakai jasa perpustakaan diharapkan memiliki keterampilan-keterampilan yang berkenaan dengan penggunaan perpustakaan. Jika kita kaji lebih mendalam, maka sebenarnya masih banyak yang dapat ditunjukkan mengenai pendidikan pemakai jasa perpustakaan yang mempunyai kaitan dengan komunikan. Untuk itu petugas pelayanan perpustakaan harus mampu menciptakan suasana yang dinamis agar tercapai hubungan yang harmonis antara petugas pelayanan dengan para pemakai jasa perpustakaan.

## Penutup

Pendidikan pemakai jasa perpustakaan merupakan salah satu wujud kegiatan atau komunikasi, kiranya mampu mewujudkan alat untuk mengharmoniskan hubungan antara petugas pelayanan pembaca selaku wakil perpustakaan dengan para pemakai jasa perpustakaan. Karena di situ tidak saja terjadi suatu proses belajar mengajar dengan ceramah, seminar, demonstrasi dan sebagainya.

Kemudian penyediaan koleksi, informasi, layanan serta penelitian yang memadai disertai dengan pemberian pendidikan pemakai jasa perpustakaan akan sangat bermanfaat bagi kedua belah pihak. Dari segi pemakai jasa perpustakaan diperolehnya bekal teknik dan strategi pemanfaatan perpustakaan, dapat menambah rasa percaya diri dalam penemuan koleksi atau informasi yang

dibutuhkan, serta memilih informasi yang spesifik bagi dirinya dengan cepat dan tepat. Sedangkan bagi perpustakaan kegiatan ini dapat mengangkat citra perpustakaan dan pustakawannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

Sulistyo-Basuki, Pengantar ilmu perpustakaan, Jakarta: Gramedia Pustaka, 1991.

Effendy, Onong Uchjana, Ilmu komunikasi teori dan praktek, Cet.12, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1999: Fjallbrant, Nancy, User education in libraries, 2nd ed., London: Clive

Malley, Ian, The Basics of information skills teaching, London: Clive Bingley, 1984.

Ratnaningsih, Rr, Pemakai dan pembimbing pengguna perpustakaan, Jakarta: Proyek Pengembangan Staf dan Sarana Perguruan Tinggi Dikti, 1994.

Rosma, Lily, Pendidikan pemakai untuk mahasiswa perguruan tinggi, Jakarta: JIP FSUI dan Perpustakaan UI 1989.

Soerono, Pendidikan pengguna pada perpustakaan perguruan tinggi, *Media Pustakawan*, Vol.III, No. 4 Desember 1996.

Waring, Heri Van, Tantangan tentang pendidikan pemakai, *Pikiran Rakyat*, 7 Pebruari, 1992.

Winoto, Yunus, Pendidikan pemakai di perpustakaan perguruan tinggi, *Pembimbing Pembaca*, No. 12, Th. X Desember 1991.