

BAB 2

TINJAUAN LITERATUR

Dengan perkembangan zaman dan meningkatnya kebutuhan informasi serta kesadaran manusia akan pentingnya informasi, maka semakin banyak bermunculan perpustakaan dan pusat informasi di tengah-tengah masyarakat. Berbagai jenis perpustakaan pun ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pemakai, diantaranya yaitu perpustakaan internasional, perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan pribadi, perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi, dan berbagai badan yang bergerak di bidang informasi (Sulistyo-Basuki, 1991). Perpustakaan secara umum dibangun dan didirikan dengan maksud dan tujuan tertentu. Demikian pula dengan perpustakaan khusus yang dibangun dan didirikan dengan maksud dan tujuan sesuai dengan tujuan badan induknya.

2.1 Perpustakaan Khusus

Mount dan Massoud (1999) mendefinisikan perpustakaan khusus sebagai perpustakaan yang dibiayai oleh perusahaan swasta, lembaga pemerintah, organisasi not-for-profit, atau asosiasi profesional. Bagian untuk subyek tertentu di perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan sekolah, dan perpustakaan umum juga dapat dikelompokkan sebagai perpustakaan khusus.

Perpustakaan khusus adalah sebuah perpustakaan yang didirikan dan didanai oleh sebuah organisasi komersial, perusahaan swasta, departemen – departemen pemerintahan, organisasi non-profit, atau organisasi yang memiliki bidang terspesialisasi agar dapat memenuhi kebutuhan pekerjaannya, anggotanya, atau stafnya yang berhubungan dengan misi dan tujuan organisasi. Perpustakaan khusus juga merupakan suatu sistem informasi tempat menyimpan dokumen (tertentu) yang disusun untuk keperluan referensi dan studi, biasanya untuk sekelompok pemakai (Sulistyo-Basuki, 1991, 42).

Dalam *Standar Perpustakaan Khusus* (Perpustakaan Nasional, 2002, 3), Perpustakaan khusus adalah salah satu jenis perpustakaan yang dibentuk oleh lembaga (pemerintah/swasta) atau perusahaan atau asosiasi yang menangani atau mempunyai misi bidang tertentu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan bahan pustaka/informasi di lingkungannya dalam rangka mendukung sumber daya manusia.

Dengan kata lain dapat diambil kesimpulan bahwa perpustakaan khusus merupakan salah satu jenis perpustakaan yang dibangun oleh suatu lembaga yang menangani koleksi dengan subyek tertentu yang tujuannya adalah untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan dalam menunjang kegiatan lembaga dimana perpustakaan itu berada.

Perpustakaan khusus memiliki karakteristik atau ciri khas yang membedakannya dari jenis perpustakaan lainnya. Dalam *ALA World Encyclopedia of Library and Information Services* (1986) dijelaskan beberapa karakteristik dari perpustakaan khusus selain subjek koleksi dan pemakai perpustakaan yang terbatas yaitu memiliki jumlah tenaga perpustakaan yang terbatas, ruangan yang kecil, dan koleksi yang sedikit.

Ciri-ciri perpustakaan khusus menurut Sulistyono-Basuki (1991) adalah:

1. Memiliki buku yang terbatas pada satu atau beberapa disiplin ilmu saja. Misalnya perpustakaan yang membatasi pada satu subjek (contoh pertanian kering), subjek yang luas (biologi dan pertanian), maupun berorientasi ke misi (misalnya pengangkutan).
2. Keanggotaan perpustakaan terbatas pada sejumlah anggota yang ditentukan oleh kebijakan perpustakaan atau kebijakan badan induk tempat perpustakaan tersebut bernaung.
3. Peran utama pustakawan ialah melakukan penelitian kepustakaan untuk anggota.
4. Tekanan koleksi bukan pada buku (dalam arti sempit) melainkan pada majalah, pamflet, paten, laporan penelitian, abstrak, atau indeks yang informasinya lebih mutakhir dibandingkan buku.
5. Jasa yang diberikan lebih mengarah kepada minat anggota perorangan. Karena itu perpustakaan khusus menyediakan jasa yang sangat

berorientasi ke pemakainya dibandingkan dengan jenis perpustakaan lain. Jasa yang diselenggarakan misalnya pemencaran informasi terpilih atau pengiriman fotokopi artikel sesuai dengan minat pemakai (hlm. 49).

Bender (1998) menyatakan hal-hal istimewa dari perpustakaan khusus yang menjadikannya bagian penting bagi suatu organisasi antara lain koleksi yang disimpan dengan bentuk digital, informasi dengan subjek khusus yang dihasilkan, dan profesi informasi yang mengumpulkan, mengevaluasi, menganalisis, dan menyebarkan informasi.

Karakteristik perpustakaan khusus yang membedakannya dari jenis perpustakaan lain, khususnya dari perpustakaan umum menurut Surachman (n.d.) dapat dilihat dari fungsi, subjek yang ditangani, koleksi yang dikelola, pemakai yang dilayani, dan kedudukannya.

1. Berdasarkan kedudukannya, perpustakaan khusus bernaung di bawah badan/instansi/lembaga/organisasi tertentu.
2. Cakupan subjeknya berkaitan erat dengan bidang/subjek tertentu (khusus) dari berbagai disiplin ilmu.
3. Mempunyai jenis-jenis koleksi yang mempunyai informasi tertentu dan termuat dalam berbagai media.
4. Melayani pemakai dalam kelompok tertentu.
5. Berfungsi untuk menyimpan, menemukan, memberikan dan menyebarkan informasi secara cepat.

Perpustakaan khusus merupakan perpustakaan yang didirikan untuk mendukung visi dan misi lembaga-lembaga khusus dan berfungsi sebagai pusat informasi khusus terutama berhubungan dengan penelitian dan pengembangan. Biasanya perpustakaan ini berada di bawah badan institusi, lembaga atau organisasi bisnis, industri ilmiah, pemerintah dan lain sebagainya.

2.1.1 Fungsi dan Tujuan

Fungsi dan tujuan perpustakaan khusus yang dapat menunjang tujuan badan induknya menurut Zahara (2004) adalah:

Fungsi perpustakaan khusus:

1. Untuk keperluan perencanaan, pengambilan keputusan, dan pemecahan persoalan.
2. Untuk kebutuhan riset dan pengembangan para staf yang terlibat dalam berbagai tugas penelitian dan pengembangan.
3. Untuk kepentingan pendidikan dan latihan yang diselenggarakan oleh kantor atau instansi tersebut.
4. Sebagai tempat pemeliharaan dan perawatan dokumen dari kantor atau instansi yang bersangkutan.

Tintin Sastraatmadja (n.d) berpendapat perpustakaan khusus memiliki tugas utama untuk memberikan pelayanan terbaik dalam penyediaan dan pelayanan informasi dalam menunjang tugas pokok dan fungsi lembaga induknya. Untuk melaksanakan tugas ada empat fungsi yang dimiliki oleh perpustakaan khusus, yaitu:

1. Mengumpulkan, menyusun, melestarikan dan menyediakan bahan perpustakaan dan sumber informasi lain yang relevan untuk menunjang tugas lembaga induknya.
2. Menganalisa, mengolah, mendaftarkan dan menginformasikan pustaka yang ada kepada semua pengguna.
3. Mengikuti perkembangan sistem perpustakaan sesuai perkembangan Iptek.
4. Ikut mendorong meningkatnya kebiasaan dan kemampuan membaca serta menulis di kalangan para penggunanya (hlm. 4).

Fungsi dan tujuan suatu perpustakaan khusus disesuaikan dengan tujuan badan induknya karena perpustakaan khusus dibangun dengan tujuan untuk menunjang kegiatan badan induknya.

2.2 Jasa Layanan Perpustakaan Khusus

Layanan perpustakaan merupakan titik sentral kegiatan perpustakaan. Dengan kata lain, menurut D.J Foskett perpustakaan identik dengan layanan, karena tidak ada perpustakaan jika tidak ada kegiatan layanan (dalam Perpustakaan Nasional, 2000, 3).

Kotler (dalam Tjiptono, 2004, 6) jasa atau layanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang

pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik (*intangible*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Kegiatan layanan perpustakaan berarti penyediaan bahan pustaka atau koleksi secara tepat dan akurat dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi bagi para pemakai perpustakaan. Fungsi layanan perpustakaan juga harus sejalan dan tidak menyimpang dengan tujuan perpustakaan. Layanan perpustakaan ini berfungsi dalam mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang dibutuhkan dan diminati.

Layanan di perpustakaan khusus harus dapat memberikan nilai lebih kepada pemakai dan organisasi/badan induk yang menaunginya. Untuk itu pustakawan perlu memberikan alternatif-alternatif dalam penyampaian informasi kepada pemakainya. Aspek layanan menjadi penting untuk diperhatikan dikarenakan tuntutan kebutuhan penyajian informasi yang cepat, tepat dan terbaru selalu ada.

Pemakai sebagai anggota masyarakat memiliki kebutuhan informasi dan kultural yang lazimnya dipenuhi oleh perpustakaan. Bagi lembaga khusus, kebutuhan informasi dan kultural disediakan oleh perpustakaan khusus (Sulistyo-Basuki, 1991, 127). Untuk memenuhi kebutuhan informasi dan kultural pemakai, perpustakaan harus mampu mengenali kebutuhan pemakai, mengusahakan tersedianya jasa pada waktu yang diperlukan, serta mendorong pemakai menggunakan perpustakaan.

Untuk memenuhi kebutuhan pemakai, perpustakaan dapat memenuhinya dengan cara menciptakan atau menghasilkan produk-produk informasi. Keberhasilan perpustakaan dalam usaha ini tergantung pada kualitas dan kepiawaian dalam mengolah produk yang dihasilkan, baik produk berupa barang atau jasa (Bushing, 1995, 391)

Sylvia Web (1988) ada dua hal penting dalam memberikan pelayanan. Hal yang pertama yaitu menjaga kontak dengan pemakai dengan cara memberitahu pelayanan apa yang dapat mereka gunakan di perpustakaan. Dan hal yang kedua adalah memberi informasi tentang pelayanan dan sistem yang ada serta menyediakannya dengan tepat.

Dalam layanan perpustakaan, sikap dan pelayanan dari pemberi layanan merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan kualitas layanan yang

dihasilkan. Sehubungan dengan itu, perpustakaan memerlukan suatu usaha untuk menciptakan suatu layanan yang unggul (*service excellence*). Keunggulan dalam sebuah layanan dibentuk melalui beberapa hal, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan layanan (Tjiptono, 2005, 119). Untuk menciptakan tingkat tertinggi dalam layanan yang unggul, setiap karyawan harus memiliki keterampilan khusus, seperti memahami produk/jasa secara mendalam, berpenampilan rapi dan menarik, bersikap ramah, mampu berkomunikasi secara efektif, menunjukkan komitmen dan responsivitas dalam melayani pelanggan, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan yang berkaitan langsung maupun tidak langsung, dan mampu menangani keluhan pelanggan secara profesional (Tjiptono, 2004, 119).

Tujuan dari *service excellence* adalah memuaskan pengguna, meningkatkan loyalitas pengguna, meningkatkan penjualan produk dan jasa serta meningkatkan jumlah pengguna. Manfaat dari *service excellence* dapat dibedakan menjadi tiga yaitu bagi pengguna jasa perpustakaan, bagi pustakawan pengelola, dan bagi perpustakaan. Manfaat bagi pengguna jasa adalah tercapainya kepuasan karena: 1) kebutuhannya akan informasi terpenuhi; 2) merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang baik; 3) merasa lebih dipercaya sebagai mitra pustakawan; dan 4) merasa menemukan perpustakaan dan pustakawan yang profesional. Manfaat bagi pustakawan pengelola adalah rasa senang, karena: 1) lebih percaya diri; 2) ada kepuasan pribadi; 3) tambahnya ketenangan bekerja; dan 4) akan memupuk semangat meniti karier secara lebih mantap. Sedang manfaat bagi perpustakaan karena: 1) meningkatnya profesionalisme; 2) terjaminnya kelangsungan status perpustakaan; 3) adanya dorongan bagi pengguna untuk lebih sering memanfaatkan perpustakaan; 4) adanya kemungkinan untuk memperluas jasa; dan 5) meningkatnya produktivitas perpustakaan (Sastratmadja, (n.d.), 5)

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam penyelenggaraannya. Perpustakaan khusus memiliki layanan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan informasi dan bahan pustaka lembaga induknya, menyimpan dan menemukan kembali informasi serta menyebarkannya secara cepat dan tepat pada lembaga, instansi pemerintah atau swasta, dan membantu pimpinan lembaga

dalam mengambil keputusan. Cakupan layanan yang dilakukan di perpustakaan sangat tergantung pada jumlah koleksi dan kemampuan staf perpustakaan. Semakin banyak koleksi yang disimpan di perpustakaan maka akan semakin sulit untuk menemukan kembali koleksi yang dibutuhkan.

Beberapa layanan yang biasanya terdapat pada perpustakaan khusus menurut Mount (1999) antara lain:

1. Layanan temu kembali

Layanan temu kembali (*retrieval services*) biasanya terdiri dari berbagai macam pertanyaan referensi, mulai dari pertanyaan yang hanya membutuhkan jawaban sederhana hingga pertanyaan yang membutuhkan jawaban yang panjang dan pencarian literatur yang rumit.

2. Layanan kesiagaan informasi

Layanan kesiagaan informasi (*current awareness services*) merupakan layanan yang dilakukan oleh perpustakaan untuk memberitahukan kepada pemakai perkembangan terbaru berkaitan dengan bidang subjek yang mereka tekuni. Layanan ini dapat berupa buletin, *e-mail*, maupun abstrak dari buku terbaru yang dimiliki oleh perpustakaan.

3. Layanan sirkulasi

Layanan sirkulasi (*circulation services*) merupakan layanan untuk meminjamkan bahan pustaka yang ada di perpustakaan kepada pemakai perpustakaan.

4. Layanan editorial

Layanan editorial (*editorial services*) biasanya terdiri dari layanan penulisan, pengabstrakan, dan penerjemahan.

Dengan perkembangan teknologi informasi layanan perpustakaan dapat dilakukan dengan mudah. Menurut Supsilioni (n.d.) pemanfaatan teknologi informasi ini diakui mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan perpustakaan dan selanjutnya memberikan kemudahan dan efisiensi bagi pengguna perpustakaan (hlm. 33). Bentuk-bentuk layanan tersebut diberikan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna perpustakaan. Salah satu bentuk layanan lain yang disediakan oleh perpustakaan khusus adalah jasa kemasan informasi

2.3 Jasa Kemasan Informasi

Terjadinya banjir informasi, menyebabkan pemakai informasi kesulitan dalam memilih dan mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya. Para pemakai informasi membutuhkan layanan informasi siap pakai yang cepat, tepat dan mudah. Kebutuhan tersebut dapat dipenuhi dengan membuat kemasan informasi. Kemasan informasi yang diberikan harus mempunyai nilai yaitu apabila informasi tersebut dapat mendukung pelaksanaan kegiatan secara efektif dan efisien. Nilai informasi dapat diukur bila informasi yang diberikan:

1. Dapat menurunkan biaya penelitian, pengembangan dan pelaksanaan
2. Menghemat waktu sehingga implementasi dan inovasi bisa lebih cepat
3. Membuat kebijakan lebih efektif
4. Dapat mendukung kearah pencapaian tujuan/sasaran strategis organisasi
5. Mengatasi ketidaktahuan
6. Memuaskan manajemen dan pemakai. (Sri Hartinah, 2008)

Pengemasan informasi adalah kegiatan yang dimulai dari menyeleksi berbagai informasi dari sumber yang berbeda, mendata informasi yang relevan, menganalisis, mensintesa dan menyajikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemakai. Informasi yang dikemas kembali akan memberi kemudahan dalam penyebaran informasi dan temu kembali informasi (Sri Hartinah, 2008).

Menurut Alan Bunch, 1984 (dalam Stilwell, 2004, 3) menggambarkan pengemasan informasi sebagai sebuah pendekatan untuk membantu diri sendiri, menekankan pada permasalahan bahwa layanan informasi adalah memilih informasi yang sesuai, dan memproses ulang informasi tersebut dalam sebuah bentuk yang benar-benar dapat dipahami, mengemas informasi, merancang semua bahan ini dalam sebuah media yang tepat bagi pengguna, sehingga mengkombinasikan dua konsep yang melekat dalam istilah pengemasan (yakni memproses ulang dan mengemas).

Kemasan informasi dibuat sesuai dengan kebutuhan informasi bagi pemakai. Menurut Sri Hartinah (2008), berdasarkan jenisnya kemasan informasi dibedakan menjadi:

1. Berbagai publikasi, seperti : brosur, *newsletter*, majalah kesiagaan informasi, majalah abstrak dan indeks, bibliografi, karangan baru, presentasi lisan, disajikan dalam web, tinjauan perkembangan baru, tinjauan literatur, monografi, prosiding konferensi, laporan teknis laporan bisnis atau laporan manajemen, buku panduan, direktori, katalog, majalah primer
2. Media dengar pandang
3. Kemas ulang dalam bentuk pangkalan data bibliografi, atau lainnya dalam media CD-ROM, Website (hlm. 3).

Berdasarkan jenisnya kemasan informasi ini dapat dibedakan dalam bentuk publikasi tercetak, media audio-visual seperti informasi yang dikemas dalam bentuk *audio-video cassette*, CD-interaktif, VCD, DVD dan bentuk lainnya. Kemasan informasi bentuk audio visual ini merupakan kemasan yang menarik karena pengguna dapat menggunakan informasi dalam bentuk gambar dan suara. Jenis kemasan informasi lainnya adalah pangkalan data lokal. Pangkalan data lokal ini digunakan untuk memenuhi kebutuhan informasi ilmiah bagi pengguna melalui *server* lokal, baik berupa *file* maupun CD-ROM. Contohnya seperti CD Database ERIC, CD database Medline, dan sebagainya. Selain pangkalan data lokal adapula pangkalan data *online*. Kemasan informasi dalam bentuk ini telah memberikan kesempatan akses informasi secara luas tidak terbatas dalam perpustakaan. Hal ini berkat kemajuan teknologi internet yang mau tidak mau harus diikuti oleh perpustakaan dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Contohnya seperti EBSCOHost, ProQuest, ScienceDirect dan lain sebagainya.

Untuk membuat kemasan informasi langkah-langkah yang harus diketahui adalah :

1. Menyeleksi dan menetapkan topik dari kemasan yang akan dibuat dan informasi yang akan dicakup.
2. Menentukan strategi dalam mencari informasi.

Kegiatan ini meliputi: menentukan jenis informasi yang dibutuhkan, dan jenis sumber informasi yang dapat membantu menemukan informasi yang dibutuhkan.

3. Menentukan lokasi informasi dan cara mengakses
Kegiatan ini meliputi: menggunakan katalog perpustakaan, menggunakan indeks majalah, mencari informasi di internet, CD-ROM
4. Menggunakan informasi dengan cara mengevaluasi dan mensitir informasi
5. Mensintesa yaitu mengemas informasi
6. Mengevaluasi produk yang dibuat, dan mengevaluasi proses pembuatannya (Sri Hartinah, 2008, 2)

Saracevic (1981) beberapa aspek isi yang perlu diperhatikan dalam mengemas informasi, yaitu:

1. Luas isi (*content extent*) dan tingkat reduksi yang dilakukan dalam pengemasan isi yang mempengaruhi kedetilan informasi yang disajikan.
2. Hal-hal teknis yang mempengaruhi kemampuan mudahnya informasi dimengerti (susunan dan struktur isi).
3. Aspek temporal (*temporal aspects*) yaitu mengenai batas waktu, tingkat kemutakhiran dan rentang waktu frekuensi munculnya informasi.
4. Kualitas editorial (*editorial qualities*) yang berhubungan dengan model presentasi informasi sehingga mudah dicerna oleh pemakai (bahasa, susunan kalimat, pemilihan kata, dan sebagainya).
5. Kualitas informasi (*information quality*) yang menyangkut validitas dan reliabilitas informasi serta tingkat akurasi informasi yang disajikan.
6. Nilai tambah informasi dibanding teks asli.
7. Tingkat linearitas yaitu presentasi produk yang sama dan tidak menyimpang dari teks asli (hlm. 88)

Untuk membuat suatu kemasan informasi harus didukung oleh informasi penting yang cukup dan memadai sehingga dapat menghasilkan kemasan informasi yang berkualitas.

2.4 Layanan Kemas Ulang Informasi

Menurut John Agada (1995) kemas ulang informasi adalah sebuah unit layanan baru yang ada di perpustakaan atau pusat-pusat informasi yang memberikan layanan informasi untuk kebutuhan spesifik dari pemakai (hlm. 2). Dari pengertian tersebut kemas ulang informasi merupakan unit layanan yang

baru, yang disediakan karena perkembangan informasi di era globalisasi informasi saat ini.

Bentuk-bentuk jasa layanan kemas ulang informasi menurut Syamsudin (2007) dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu bentuk jasa kompensial dan bentuk jasa layanan modern yang memanfaatkan teknologi informasi, seperti komputer, CD-ROM, internet, video dan sebagainya. Bentuk jasa kompensial yang dimaksud di sini adalah pemberian jasa layanan tanpa mempergunakan sarana teknologi informasi, jadi sarana penelusuran, evaluasi, interpretasi dan pengemasan akhirnya dilakukan secara manual, seperti kumpulan keliping yang mengoleksi artikel tentang subjek tertentu (hlm.2).

Pengemasan ulang informasi dilakukan dengan tujuan meningkatkan penerimaan dan penggunaan produk informasi, sehingga cara informasi dikemas tidaklah meningkatkan isinya tetapi merupakan perpaduan informasi yang harmoni sehingga mampu menghasilkan informasi yang sama dengan kemasan yang berbeda (Saracevic & Wood, 1981, 196). Dari sini dapat dilihat bahwa kemas ulang informasi merupakan upaya penyajian informasi dalam bentuk yang lebih mudah dimengerti, dibaca, diterima, dan dimanfaatkan.

Karena tujuan pengemasan ulang informasi untuk meningkatkan penerimaan dan penggunaan produk informasi, cara informasi dikemas tidaklah masalah, dalam memenuhi kebutuhan informasi pemakai atau kelompok masyarakat tertentu yang mungkin tidak dapat memperoleh akses yang efektif dan efisien sehingga tidak dapat menggunakan pengetahuan yang tersedia dalam sejumlah besar dokumen atau dalam bentuk aslinya (Saracevic & Wood, 1981, 15). Kriteria untuk seleksi, evaluasi, restruktur, dan pengemasan ulang pengetahuan ini didasarkan pada kebutuhan pemakai tertentu yang akan dilayani.

2.5 Evaluasi Pemanfaatan Layanan Perpustakaan

Secara umum pelayanan perpustakaan yang efektif merupakan suatu ukuran dari integrasi sejumlah faktor yang berhubungan dengan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan untuk para pemakai perpustakaan, harapan terhadap tingkat kinerja perpustakaan, tingkat kepuasan pemakai, pendayagunaan sumber daya

manusia, kemampuan untuk kelangsungan hidup dari perpustakaan (Mont and Mont, 1979)

B. Hartono (1986) mengatakan bahwa orang yang rajin memanfaatkan jasa perpustakaan sebagian besar adalah orang-orang yang mengetahui manfaat perpustakaan. Mereka yang tidak mengetahui manfaat jasa perpustakaan kemungkinan besar tidak datang ke perpustakaan atau tidak menggunakannya (dalam Pudjiharti, 2002, 24). Oleh karena itu perpustakaan perlu melakukan sosialisasi manfaat dari perpustakaan sebagai sumber informasi. B. Hartono (1986) juga mengatakan bahwa pengguna dapat memperoleh informasi dengan jalan: 1. pergi ke perpustakaan untuk mendapatkan suatu dokumen tertentu atau; 2. mengajukan permintaan untuk mendapatkan pelayanan informasi; 3. menanyakan kepada kolega atau pihak-pihak lain yang dekat dengannya (hlm. 10). Selain itu juga menurut Kusmayadi dan Rushendi (n.d.) sumber informasi lain yang paling sering dimanfaatkan pengguna perpustakaan adalah kolega, karena informasi lebih mudah diperoleh daripada melalui sumber informasi lain. Hubungan ini bersifat informal sehingga komunikasinya juga lebih mudah dan lancar. Faktor kedekatan dan pergaulan sehari-hari menjadikan teman sebagai sumber utama setelah perpustakaan.

B. Hartono (1986) mengatakan mereka yang tidak tahu manfaat dan seluk beluk perpustakaan, disebabkan oleh dua hal, karena tidak memiliki kemampuan menangkap media komunikasi yang tersedia di perpustakaan dan mereka yang tidak hidup dalam sistem (dunia) yang memaksa dirinya untuk bergantung kepada literatur. Namun demikian orang yang sudah benar-benar tahu pun masih ada kemungkinan tidak memanfaatkan perpustakaan. Ada dua akar penyebabnya, yaitu: pengalaman bahwa perpustakaan tidak dapat memenuhi kebutuhan dan banyak hal harus dikorbankan (waktu, tenaga) bila harus datang ke perpustakaan (dalam Pudjiharti, 2002, 24).

Dan tidak semua pemakai perpustakaan mengetahui secara pasti jenis informasi apa yang mereka butuhkan, atau akses apa yang seharusnya mereka pakai dalam menemukan informasi. Oleh karena itu pemakai membutuhkan bantuan pustakawan dalam mengumpulkan informasi yang terpencah-pancar.

Pemakai harus dilayani dengan informasi yang diinginkan dan sesuai dengan yang dibutuhkan (Herpay, 1991, 44).

Buckland (1988) hambatan-hambatan seseorang dalam terinformasi terdiri dari atas beberapa macam hambatan akses yaitu akses indikatif (akses intelektual), akses fisik, akses linguistik dan akses konseptual. Hambatan akses indikatif merupakan hambatan dalam mengidentifikasi dokumen apa yang tepat dan mendorong dalam menginformasikan atau memenuhi kebutuhan seseorang. Hambatan akses fisik berhubungan dengan keadaan fisik bahan yang mengandung informasi, sehingga pemakai tidak dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan. Kemudian hambatan akses linguistik, yaitu hambatan yang menyangkut masalah bahasa yang dipakai dalam dokumen. Dan hambatan akses konseptual yaitu hambatan yang disebabkan oleh ketidakpahaman pemakai informasi dalam menggunakan informasi yang terkandung di dalamnya (hlm. 118).

Evaluasi merupakan satu cara atau usaha dalam kegiatan perpustakaan untuk mengidentifikasi dan mengumpulkan data mengenai layanan atau aktifitas khusus dengan menetapkan kriteria-kriteria untuk dapat menilai keberhasilan yang telah dicapai, menentukan kualitas dan derajat layanan atau kegiatan berdasarkan tujuan dan sasaran yang telah ditentukan (Hernon, 1990, 1). Lancaster (1988) menambahkan bahwa evaluasi adalah sebuah unsur penting bagi kesuksesan manajemen sebuah perusahaan termasuk juga perpustakaan (hlm. 13).

Evaluasi secara berkala terhadap layanan harus dilakukan terhadap beberapa aspek seperti:

1. Apakah layanan tersebut telah memenuhi sasaran dan tujuan perpustakaan?
2. Apakah layanan tersebut telah memenuhi kebutuhan pemakai?
3. Apakah layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan yang terus berubah?
4. Apakah layanan tersebut telah memiliki sumber-sumber informasi yang memadai?
5. Apakah layanan tersebut sudah efektif?

Untuk mengevaluasi hal-hal tersebut di atas IFLA/UNESCO memberikan indikator-indikator yang dapat digunakan seperti indikator pemanfaatan, sumber daya perpustakaan, sumber daya manusia, biaya, dan yang terakhir indikator perbandingan. Kegiatan evaluasi dapat ditinjau dari berbagai sudut, diantaranya

adalah dari pemanfaatan koleksi serta jasa layanan yang telah diberikan oleh perpustakaan. Evaluasi yang dapat dilakukan di perpustakaan dapat dikelompokkan menjadi tiga aspek, yaitu:

1. Evaluasi koleksi
2. Evaluasi layanan
3. Evaluasi instruksi langsung.

Faktor-faktor pemanfaatan layanan jasa perpustakaan pada hasil penelitian Pifalo, V. (dalam Pudjiharti, 2002) mengungkapkan bahwa sebagian besar (94%) mereka menyatakan telah mendapatkan informasi, pengetahuan tentang masalah kesehatan meningkat, dan hampir separuh (46,6%) menyatakan informasi yang didapat lebih jelas dari pada informasi yang diberikan oleh petugas kesehatan. Lebih dari separuh (52%) menyatakan bahwa perasaan keragua-raguan yang ada selama ini menjadi berkurang setelah mendapatkan informasi. Mereka dapat menjawab pertanyaan pasien dengan lebih baik (51,3%), dan mereka dapat memutuskan terapi yang tepat (35,5%). Penelitian ini menyimpulkan pemakai akan selalu kembali menggunakan perpustakaan tersebut karena merasa bermanfaat bagi pekerjaannya.

Penelitian mengenai pemanfaatan layanan perpustakaan lainnya adalah pemanfaatan jasa penyebaran informasi terseleksi oleh pengguna Badan Litbang Pertanian yang dilakukan oleh Eko Sri Mulyani dkk. Dalam penelitiannya memperlihatkan bahwa jasa informasi terseleksi sangat bermanfaat dalam penyusunan proposal dan laporan penelitian dengan rata-rata skor berturut-turut 4,29 dan 4,06. Jasa ini bermanfaat untuk menyusun tulisan ilmiah populer, menyusun makalah seminar/lokakarya, dan melakukan penelitian dengan rata-rata skor berturut-turut 3,65; 3,18; dan 3,06; serta cukup bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan menyusun materi untuk mengajar. Data kajian tersebut menunjukkan bahwa jasa penyebaran informasi terseleksi bermanfaat dalam mendukung berbagai aktivitas responden (3,82), karena informasi yang diberikan melalui jasa tersebut adalah informasi hasil penelitian terbaru dan telah diseleksi sesuai dengan bidang minat atau spesialisasi dan kegiatan penelitian pengguna (Heryati Suryantini et al., 2006).