

Mengembangkan Perpustakaan Melalui Sumberdaya Pustakawan, Koleksi Serta Layanan

Abstrak :

Perpustakaan berkembang pesat dari waktu ke waktu menyesuaikan dengan pola kehidupan masyarakat, kebutuhan pengetahuan, dan teknologi informasi. Pengembangan lembaga perpustakaan dimulai dari pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP). agar dapat berfungsi secara efektif dan efisien, dalam meningkatkan layanan kepada user. Melalui layanan perpustakaan, diharapkan kebebasan dan akses user dalam hal ilmu pengetahuan dan informasi akan lebih terbuka. Peran pustakawan dengan kompetensinya sangat besar dalam mengembangkan perpustakaan. Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan informasi, perpustakaan selalu mempertimbangkan kontens koleksi, selain kredibilitas layanan kepada user. Hanya melalui layanan yang optimal, dapat meningkatkan kepercayaan user terhadap lembaga perpustakaan.

Pendahuluan :

Perpustakaan merupakan organisasi berupa lembaga atau unit kerja yang bertugas menghimpun, mengolah, merawat bahan pustaka dan menyediakan koleksi pustaka untuk dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan. Perpustakaan juga berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.

Perpustakaan berkembang pesat dari waktu ke waktu menyesuaikan dengan perkembangan pola kehidupan masyarakat, kebutuhan pengetahuan, dan teknologi informasi. Perkembangan tersebut juga membawa dampak kepada pengelompokkan perpustakaan. Sehingga istilah perpustakaan berkembang menjadi sangat luas namun cenderung mempunyai sebuah spesifikasi tertentu.

Pengetahuan dan pengalaman pustakawan menjadi sangat penting karena dapat meningkatkan efisiensi pustakawan dan pengguna. Pustakawan sesuai dengan perannya, dapat bertindak sebagai pembimbing terutama bagi pengguna baru, misalnya saja pustakawan referens, penelusur berdasarkan pesanan pengguna, menyebarluaskan informasi tentang bahan web, dan mengorganisasikan bahan-bahan web.

Kebutuhan para pemakai perpustakaan cenderung lebih menginginkan informasi cepat dan tepat dalam mendapatkan informasi, mudah dalam mengakses, praktis dan efisien serta tidak memerlukan waktu yang lama dalam mendapatkan informasi. Sekarang ini telah terjadi perubahan perilaku pemakai perpustakaan yang mencari informasi dari cara manual bergeser ke cara pencarian menggunakan komputer dan internet.

A. Lembaga Perpustakaan

Dalam Ilmu Informasi, kita mengenal dua cabang keilmuan utama, yaitu: manajemen sumber daya informasi (*Information Resources Management*), manajemen perpustakaan dan lembaga informasi (*Library and Information Center Management*).

Bidang ilmu informasi tidak lagi terbatas pada manajemen koleksi dan lembaga perpustakaan tetapi lebih jauh ke bidang pengelolaan informasi dalam berbagai bentuk dan media sebagai sebuah komoditas dari sumber yang dicari, disimpan, diolah, dikemas dan disebarkan kembali dalam bentuk baru melalui perangkat teknologi informasi dan komunikasi.

Pada tataran akademik, ilmu perpustakaan berkembang lebih maju ke arah pemasaran informasi dan lembaga informasi (setelah kompetensi mengelola perpustakaan dan isinya dikuasai) dengan kompetensi bidang marketing dan hubungan masyarakat (*Public Relations*). Tidak lagi hanya mengelola pusat informasi sebagai lembaga, tetapi juga mampu memasarkan informasi sebagai sebuah produk.

Untuk memenuhi hal tersebut, perpustakaan dapat melakukan evaluasi diri secara lengkap, kemudian hasil evaluasinya dapat menemukenali aspek-aspek kekuatan dan kelemahan internal, serta aspek-aspek peluang dan tantangan eksternal, sehingga perpustakaan akan dapat menemukan masalah-masalahnya yang perlu ditangani. Hasil ini menjadi dasar bagi perencanaan program pengembangan ke depan berdasarkan skala prioritas dan urgensinya.

Program pengembangan yang direncanakan seyogyanya didasarkan pada cara pendekatan atau strategi menggunakan kekuatan untuk mengatasi kelemahan, memanfaatkan peluang untuk mengatasi kelemahan, menggunakan kekuatan untuk menghadapi ancaman, dan memanfaatkan peluang untuk menghadapi ancaman.

Agar kegiatan perpustakaan bisa berjalan dengan baik, maka pembuatan SOP diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna. Setiap pengguna perpustakaan mengharapkan layanan yang bermutu. Dengan adanya SOP standarisasi pelaksanaan pekerjaan di Perpustakaan dapat dikontrol. SOP adalah penetapan tertulis mengenai apa yang harus dilakukan, kapan, dimana, dan oleh siapa.

SOP dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan yang akan mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan. SOP merupakan mekanisme penggerak organisasi/lembaga agar dapat berjalan/berfungsi secara efektif dan efisien.

SOP juga merupakan bagian dari sistem informasi manajemen suatu organisasi. Sistem informasi manajemen memuat himpunan terintegrasi yang terdiri dari komponen-komponen baik manual maupun terkomputerisasi yang bertujuan menyediakan fungsi-fungsi operasional pada manajemen. SOP adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis. Dengan adanya SOP maka jaminan mutu pekerjaan akan dapat dipertahankan.

Untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang menginginkan informasi secara cepat dan akurat, maka perpustakaan mempublikasikan berbagai informasi. Dalam hal ini, perpustakaan mengelola sendiri suatu situs Web. Penerbitan Web bertujuan untuk mempublikasikan berbagai informasi tentang perpustakaan dan kegiatannya. Kegiatan ini pada dasarnya sama dengan publikasi berbagai selebaran, brosur, pamflet panduan perpustakaan, daftar perolehan baru, katalog dalam berbagai jenis, dan sebagainya yang biasanya dilakukan oleh sebuah perpustakaan, serta kegiatan publikasi lainnya.

Perlu juga menyediakan akses internet, agar pustakawan dan pengguna perpustakaan dapat memanfaatkannya. Perpustakaan menyediakan sejumlah komputer sebagai terminal yang terhubung ke Internet. Penyediaan layanan akses ini bertujuan untuk memungkinkan user dapat memperoleh informasi yang bersumber dari web, yang diperlukan untuk mendukung kebutuhan informasi dan pengetahuannya.

Situs perpustakaan memberi peluang baru bagi pustakawan untuk menerbitkan karya khas lembaga induknya yang tidak diterbitkan tetapi didokumentasikan di perpustakaan sebagai deposit. Karya tersebut antara lain adalah bahan-bahan oleh dan tentang lembaga induk, termasuk diantaranya laporan penelitian, karya tulis, makalah seminar, simposium, bahan-bahan ajar, dan publikasi lainnya. Kegiatan lainnya yang dimungkinkan adalah perpanjangan pinjaman sebagai alternatif perpanjangan melalui telepon, konsultasi antara pengguna dengan pustakawan referens, penyediaan hubungan ke sumberdaya Web lain, penerbitan buletin, dan sebagainya.

Di dunia perpustakaan, pengelolaan informasi menjadi garapan utama untuk kepentingan peningkatan kualitas manusia pada umumnya. Melalui metode penyebarluasan informasi (pelayanan) yang dilakukan oleh perpustakaan, diharapkan kebebasan dan akses masyarakat akan informasi menjadi lebih terbuka sehingga pengetahuan masyarakat pada umumnya juga meningkat sejalan dengan peningkatan kehidupan yang serba cepat dan akurat.

Untuk merealisasikan itu semua, dibutuhkan dana operasional yang relatif besar. Pendanaan untuk pengembangan perpustakaan, dapat diperoleh dengan mengikuti dana hibah kompetisi berdasarkan kinerja perpustakaan. Dengan adanya kompetisi, maka diperlukan program hibah kompetisi dengan cara proposal dan penilaian proposal. Proposal dimaksudkan untuk mendapatkan kepastian bahwa perpustakaan yang akan diberi dana hibah adalah perpustakaan yang memiliki potensi untuk berkembang dan mampu memanfaatkan dana tersebut sebaik-baiknya.

Lembaga perpustakaan nasional dapat belajar dari negara bagian Missouri yang menawarkan berbagai kesempatan kepada perpustakaan-perpustakaan di negara tersebut untuk meningkatkan layanannya melalui penggunaan anggaran federal bagi *Library Services and Technology Act (LSTA) funds*. Hibah anggaran ini didasarkan pada prioritas dalam Missouri Five Year State Plan_ atau Rencana Lima Tahun Negara Bagian Missouri. Hibah ini terbuka untuk perpustakaan umum, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan khusus, dan perpustakaan sekolah, sekalipun tidak semua jenis hibah tersedia bagi setiap jenis perpustakaan. Untuk itu, pengelola perpustakaan harus mengajukan proposal pengembangannya kepada *Secretary of State*, melalui *LSTA Grant Office*. _

Program hibah atau *Grant Program* ini dapat diakses secara terbuka oleh para pengelola perpustakaan melalui situs <http://www.sos.mo.gov/library/development/grants.asp>. Dengan kata lain, hibah benar-benar tersedia untuk diperebutkan secara bebas.

LSTA Grant Program juga disediakan oleh *State Library of North Carolina*. Pada seksi [Overview](#) dalam situsnya, didaftarkan program-program hibah dan dijelaskan secara singkat jenis-jenis perpustakaan apa saja yang boleh mengikuti setiap program, serta jadwal yang terkait dengan proses penyusunan dan pengajuan proposal. Formulir pengajuan dan petunjuk penulisan proposal juga disediakan di situs, pada seksi [Applications and Guidelines](#) (<http://statelibrary.dcr.state.nc.us/Ista/2007-2008Grants.htm#Guidelines>).

Dengan begitu program ini benar-benar terbuka untuk di kompetisikan secara bebas oleh para pengelola perpustakaan yang boleh mengikuti program (*eligible*).

Petunjuk penggunaan dana hibah pada State Library of North Carolina tersebut tersedia dalam situs dengan alamat **<http://statelibrary.dcr.state.nc.us/gates/gates.htm>**. Dijelaskan, bahwa sesuai dengan *foundation guidelines*, 75% dari total dana hibah boleh digunakan dalam dua cara, yakni: (1) pembelian/pengadaan komputer untuk akses internet bagi umum, dan (2) pembelian khusus yang diperlukan untuk meningkatkan kecepatan koneksi internet pada lokasi khusus yang diijinkan. Sedangkan 25% sisanya boleh digunakan untuk meningkatkan pengelolaan komputerisasi untuk akses publik, seperti peningkatan kapasitas server, pengadaan antivirus, dan pembelian lisensi perangkat lunak untuk komputerisasi bagi akses publik, dan lain-lain.

Di Indonesia, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Depdiknas pernah membuka peluang bagi unit perpustakaan perguruan tinggi untuk memperebutkan dana hibah melalui program *Technical and Professional Supports Development Program (TPSDP)*, *Development for Undergraduate Education (DUE)*, *DUE-Like*, dan *SP4 Plus*. Untuk memenangkan hibah tersebut, unit perpustakaan, yang dimasukkan dalam kelompok/kategori *Institutional Support System (ISS)* atau *University Wide Programs* atau *Program Cakupan Perguruan Tinggi (PCPT)*, harus menyusun proposal pengembangan yang didasarkan pada hasil evaluasi diri atas kondisi dan kemajuan hingga saat disusunya proposal tersebut. Melalui program SP4 Plus, misalnya sebuah unit perpustakaan dapat memperoleh hibah dana pengembangan maksimal sebesar Rp 250.000.000,- per tahun selama 2 tahun anggaran. Pada tahun 2006, Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Depdiknas secara khusus juga meluncurkan Program Hibah Kompetisi Peningkatan Mutu Pendidikan (PHK PMP) bagi perguruan tinggi swasta (PTS), untuk pengembangan laboratorium dan perpustakaan.

Pihak sponsor atau penyandang dana telah dapat merencanakan kebutuhan anggaran pengembangan yang akan dikompetisikan, misalnya untuk sekian perpustakaan masing-masing sekian juta, untuk sekian tahun anggaran. Dengan demikian diharapkan bahwa dana yang disediakan dapat menjamin dengan pasti bahwa dana itu bermanfaat secara *cost-effective* bagi pengembangan perpustakaan. Perpustakaan yang memang memiliki kemampuan dan kekuatan untuk berkembang yang patut memperoleh dana hibah tersebut.

B. Pustakawan

Pengembangan perpustakaan sangat bergantung oleh adanya pustakawan yang berkompeten. Apa itu kompetensi pustakawan? Kompetensi pustakawan didefinisikan sebagai kemampuan, ketrampilan, motivasi, konsistensi dan tanggungjawab pustakawan untuk menguasai bidang pekerjaannya. Kompetensi perlu dirumuskan ulang agar selaras dengan kebutuhan pemakai jasa mereka di dunia kerja. Masalah kompetensi pustakawan di Indonesia sampai saat ini memang belum ada pedoman yang bisa dijadikan acuan. Terlebih dahulu perlu dibuat tolok ukur dan sistem untuk melakukan uji kompetensi tentang bagaimana sistem dan aturan mainnya, kemudian siapa yang berhak melakukan uji kompetensi, serta materi ujiannya agar kompetensi terdefinisi dengan jelas.

Kompetensi yang mencakup pengetahuan, ketrampilan, kemampuan atau karakteristik yang berhubungan dengan kinerja menjadi sangat signifikan, karena kompetensi menawarkan suatu kerangka kerja organisasi yang efektif dan efisien dalam mendayagunakan sumber daya yang ada. Kompetensi yang terbagi atas kompetensi profesional dan kompetensi individu yang telah diperoleh melalui jalur pendidikan haruslah terus dikembangkan sesuai dengan level yang dijejaki dalam dunia kerja.

Kualifikasi kompetensi yang diharapkan dimiliki oleh pustakawan terdiri dari kompetensi keterampilan (kemampuan membuat dan berbuat) dan keahlian dalam

bidang :

a. Manajemen informasi (sebagai isi):

1. Menganalisis kebutuhan pemakai (*user's need analyses*);
2. Membuat kebijakan dalam penyediaan informasi;
3. Menggunakan teknologi informasi untuk penyediaan informasi.
4. Melakukan penelusuran/ pencarian informasi ilmiah dari berbagai sumber dalam berbagai bentuk.
5. Membuat rancangan basis data untuk menyimpan, mengolah dan memperoleh kembali penelusuran informasi secara akurat.
6. Memilih, mengemas dan menyajikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan klien;
7. Melakukan kerjasama antar pusat informasi dan lembaga perpustakaan dalam penyediaan informasi;

b. Manajemen Pusat Informasi dan Lembaga Perpustakaan

1. Menganalisis kebutuhan masyarakat akan keberadaan layanan sumber pengetahuan.
2. Menentukan jenis lembaga yang akan dibentuk untuk melayani kebutuhan masyarakat.
3. Merancang konsep pembangunan / pendirian lembaga pusat informasi atau perpustakaan.

4. Membuat kebijakan pengelolaan sumber dan media informasi mulai dari pemilihan sumber, pengolahan sumber, layanan sumber informasi.
5. Menyusun organisasi dan penempatan tenaga pengelola lembaga pusat informasi dan perpustakaan.
6. Membuat program pengembangan sumber daya manusia sebagai tenaga pengelola lembaga pusat informasi dan perpustakaan.
7. Membuat program pembinaan hubungan lembaga pusat informasi dan perpustakaan dengan *stake holders* internal dan eksternal.

Pengetahuan dan pengalaman pustakawan menjadi sangat penting karena dapat meningkatkan efisiensi pustakawan dan pengguna. Misalnya saja dalam melakukan penelusuran, meski pengguna dapat melakukan sendiri penelusuran atau memesan bahan yang mereka perlukan kepada pustakawan. Pustakawan sesuai dengan peran dasarnya, dapat pula menyediakan informasi melalui akses Internet.

Pustakawan dapat bertindak sebagai pembimbing terutama bagi pengguna baru, konsultan seperti layaknya fungsi pustakawan referens, pengawas untuk penggunaan internet yang tidak produktif, penelusur berdasarkan pesanan pengguna, diseminator untuk penyebarluasan informasi di situs, dan organisator untuk mengorganisasikan sumber-sumber yang berasal dari internet. Agus Rusmana, menyatakan bahwa kompetensi pustakawan akan tumbuh dari sintesa berbagai faktor dan akan terus berkembang. “Kenyataan di lapangan yang banyak diperlukan justru bukan ketrampilan teknis, seperti mengatalogisasi atau klasifikasi, namun lebih pada *soft skill*,” ujarnya.

Perkembangan lain adalah bahwa untuk mampu menyebar, bahkan menjual informasi, pustakawan harus mau belajar keahlian di bidang pemasaran dan penciptaan citra

perpustakaan sebagai produser informasi.

Kebiasaan baik yang dapat dipergunakan untuk mengasah kompetensi pustakawan seperti yang dilakukan Eka dari BPPT, yaitu membaca web perpustakaan untuk memantau pertanyaan-pertanyaan dari *user*, sekaligus menjawab pertanyaan tentang perpustakaan maupun lembaga induknya. Agar bisa menjawab pertanyaan dari *user* terkait dengan perkembangan ilmu pengetahuan, semua pustakawan dituntut pula mengikuti dan memahami perkembangan ilmu pengetahuan terbaru.

Hal lain yang perlu dilakukan pustakawan untuk meningkatkan kompetensinya adalah menciptakan hubungan baik dan selalu bersikap proaktif, memberikan sambutan lebih dahulu, menawarkan bantuan apa yang dapat dilakukannya, dan mampu memberikan perasaan nyaman kepada pengguna sebelum memperoleh apa yang mereka butuhkan.

Agar pustakawan berhasil menganalisis perilaku pengguna, untuk itu perlu dipikirkan sebelumnya tentang siapa pengguna perpustakaan dan apa yang menjadi kebutuhan mereka, serta kapan informasi dan ilmu pengetahuan mereka butuhkan? Menurut Mangkunegara (2005), perilaku pengguna adalah tindakan yang dilakukan individu, kelompok, atau organisasi terkait dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa yang dibutuhkan yang dapat mempengaruhi lingkungan. Pustakawan harus mampu mengangkat dan melindungi harga diri pengguna, karena semua pengguna berhak untuk mendapatkan layanan yang sama.

Ke depan, perpustakaan dapat mengusulkan pengiriman tenaga untuk mengikuti diklat, penyelenggaraan kursus/pelatihan internal, studi banding, atau juga pengiriman tenaga untuk studi lanjut bidang perpustakaan. Dana yang dibutuhkan untuk kegiatan-kegiatan tersebut dapat diusahakan melalui proposal hibah yang diselenggarakan oleh pihak sponsor. Namun, seyogyanya dana hibah digunakan hanya untuk program-program pendidikan non-gelar, termasuk penyelenggaraan lokakarya dengan mendatangkan

tenaga ahli dari institusi perpustakaan yang lebih maju.

C. Koleksi Dan Layanan Kepada User

Dalam setiap program pengembangan perpustakaan dapat dimasukkan pula berbagai kegiatan atau sub-program yang terkait. Dalam pengembangan koleksi misalnya, dapat diusulkan pengadaan jenis-jenis koleksi tertentu, perawatan/perbaikan, dan pelestarian (alih media).

Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan informasi, perpustakaan perlu mempertimbangkan kontens koleksi dan user yang mendayagunakan koleksi perpustakaan. Ada kalanya bersifat majemuk dan heterogen, sehingga meliputi subjek disiplin ilmu yang dibutuhkan oleh semua kelompok pengguna.

Menurut Tjitropranoto (1993) bahwa jenis informasi yang dibutuhkan di perpustakaan masih terbatas pada hasil penelitian dan sumber informasi lebih banyak berasal dari majalah ilmiah. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu cepat menuntut perpustakaan untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna secara cepat dan tepat. Layanan penelusuran informasi merupakan bagian terpenting dalam temu kembali informasi di perpustakaan. Temu kembali informasi merupakan suatu usaha untuk menemukan kembali informasi yang terdapat di perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Untuk menunjang kegiatan penelusuran informasi bahan pustaka, perpustakaan memerlukan alat bantu baik secara manual maupun menggunakan komputer berupa database server. Tanpa adanya alat telusur lokasi bahan pustaka, pengguna tidak mungkin menemukan kembali suatu bahan pustaka yang diinginkannya diantara sekian banyak koleksi perpustakaan.

Perpustakaan yang memiliki SDM Pustakawan yang berkompeten dan koleksi yang

kuat, apabila tidak didukung oleh pelayanan yang baik maka akan sia-sia juga. Perlu juga diusulkan pengembangan sistem layanan baru, pengadaan perangkat sistem otomasi, atau pendidikan pengguna.

Tiga program itu, perlu didukung oleh peningkatan jam layanan perpustakaan, peningkatan sarana dan prasarana perpustakaan dan aplikasi layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi (IT). Kecenderungan peningkatan jumlah masyarakat yang mendayagunakan jasa layanan dapat diketahui melalui data pengunjung, peminjam, anggota dan jumlah buku yang dipinjam.

Pelayanan informasi merupakan pekerjaan membantu seseorang untuk memberikan informasi yang dibutuhkan. Pelayanan harus dapat dilakukan dengan cepat, tepat waktu, dan benar, oleh karena itu aktivitas dan kreativitas petugas sangat diperlukan. Petugas tidak boleh menunggu perintah, melainkan harus menawarkan informasi yang dimiliki, oleh karena itu promosi sangat penting untuk menarik perhatian pengguna.

Pelayanan yang cepat, tepat dan benar perlu didukung oleh penerapan otomasi. Penerapan otomasi di Perpustakaan bertujuan untuk meningkatkan kinerja SDM, memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia, mempermudah dan mempercepat pencarian informasi, meningkatkan pelayanan yang cepat dan akurat dan mempersiapkan perpustakaan digital.

Berikut ini beberapa contoh layanan jasa perpustakaan :

Jasa layanan perpustakaan yang ditawarkan untuk masyarakat secara garis besar berupa layanan sirkulasi yang diberikan dalam bentuk jasa peminjaman dan pengembalian buku-buku umum maupun koleksi tertentu.

Layanan referensi, berupa layanan yang menyediakan koleksi rujukan buku-buku referensi, seperti kamus, ensiklopedia, biografi, direktori handbook. Layanan IT yang menyediakan jasa akses internet, database on-line, akses VCD/DVD edutainment dan teknologi tepat guna (TTG) secara online dengan fasilitas computer dan atau hotspot.

Layanan Story Telling, berupa layanan yang dibernikan kepada pengunjung atau anggota perpustakaan secara berkelompok untuk mendengarkan cerita atau berupa dongeng yang disampaikan para narrator biasanya dilayanankan untuk anak-anak.

Layanan Perpustakaan Keliling, berupa peminjaman dan pengembalian buku-buku umum maupun koleksi tertentu dengan menggunakan armada mobil yang diperuntukkan bagi masyarakat yang jauh dari lokasi perpustakaan.

Layanan koleksi deposit, berupa penyediaan koleksi yang berhubungan dengan lembaga induk dari perpustakaan itu sendiri. Jenis koleksi deposit termasuk koleksi yang hanya dilayani untuk dibaca di ruang baca dan tidak dapat dipinjamkan untuk dibawa pulang.

Layanan informasi koleksi terbaru, berupa layanan yang menyediakan informasi tentang koleksi terbaru yang akan dilayankan pada masyarakat. Layanan ini dilaksanakan dalam bentuk display buku-buku baru pada ruang utama perpustakaan.

Layanan audio visual, yakni layanan pemutaran film atau VCD/DVD edutainment bagi pengunjung perpustakaan secara perorangan dan kelompok. Bimbingan pemakai memberikan arahan kepada pemakai dalam mendayagunakan sumber daya informasi yang tersedia di perpustakaan.

Layanan pelatihan perpustakaan, berupa layanan yang diberikan kepada semua kelompok masyarakat yang ingin mendapatkan pengetahuan dan keterampilan mengenai pengelolaan perpustakaan melalui magang, bimbingan teknis, praktek kerja maupun penyuluhan.

Layanan perpustakaan pada era teknologi informasi, didominasi oleh media internet. Meskipun demikian masih ada pengguna yang menyempatkan diri untuk berkunjung secara fisik ke perpustakaan.

Pelayanan yang optimal dipercaya dapat meningkatkan kepercayaan pengguna kepada perpustakaan. Perilaku pengguna yang datang ke perpustakaan meliputi beberapa

aktifitas berikut : mencari literatur, baca dan fotocopy, yang mencari literature dan baca serta pengguna yang membaca saja. Sesuai dengan pendapat Wardhani (1994) dalam Desmita (2005) bahwa tingkat pendidikan formal berhubungan dengan pemanfaatan sumber informasi.

D. Penutup

Pengembangan lembaga perpustakaan dimulai dari pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP merupakan dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci. SOP adalah mekanisme penggerak perpustakaan agar dapat berfungsi secara efektif dan efisien, dalam meningkatkan layanan kepada user. Melalui layanan perpustakaan, diharapkan kebebasan dan akses user dalam hal ilmu pengetahuan dan informasi akan lebih terbuka. Peran pustakawan dengan kompetensinya sangat besar dalam mengembangkan perpustakaan. Pustakawan yang berkompeten merupakan pustakawan yang memiliki keterampilan, kemampuan, motivasi, konsistensi, dan tanggung jawab dalam bidang kerjanya. Selain itu, pengalaman pustakawan juga merupakan hal penting dalam meningkatkan efisiensi layanan kepada user. Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan informasi, perpustakaan selalu mempertimbangkan kontens koleksi, selain kredibilitas layanan kepada user. Karena diyakini, hanya melalui layanan yang optimal, dapat meningkatkan kepercayaan user terhadap lembaga perpustakaan.

Daftar Pustaka

AC Sungkono Hadi. Program Pengembangan Perpustakaan Berbasis Kompetisi. http://dinamikaedukasidasar.org/program-pengembangan-perpustakaan-berbasis-kompetisi-gagasan-awal-oleh-a-c-sungkono-hadi/#.UsT_DyfPKmw

A.C. Sungkono Hadi. Kompetensi Pustakawan Tak Punya Acuan. <http://isipii.or.id/kompetensi-pustakawan-tak-punya-acuan/>

Bambang K. Prihandono. Globalisasi, Perpustakaan Dan Strategi Kebudayaan.

http://perpuskini.blogspot.com/2009_06_16_archive.html

Ninis Agustini Damayani. Kompetensi Sertifikasi Pustakawan: Ditinjau dari Kesiapan Dunia Pendidikan Ilmu Perpustakaan

<http://perpustakaan.ipb.ac.id/index.php/component/content/article/1-latest-news/92-kompetensi-dan-sertifikasi-pustakawan-ditinjau-dari-kesiapan-dunia-pendidikan-ilmu-perpustakaan>

Nuzula Nurzeni. Pemanfaatan Internet di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga...2009
<http://digilib.uin-suka.ac.id/2825/1/BAB%20I,%20V.pdf>

Rushendi. Buku Tamu Digital Sebagai Penunjang Layanan.

<http://h317dy.wordpress.com/2010/11/05/buku-tamu-digital-digital-guest-book-sebagai-penunjang-pelayanan-pengguna-di-perpustakaan-balitro/>