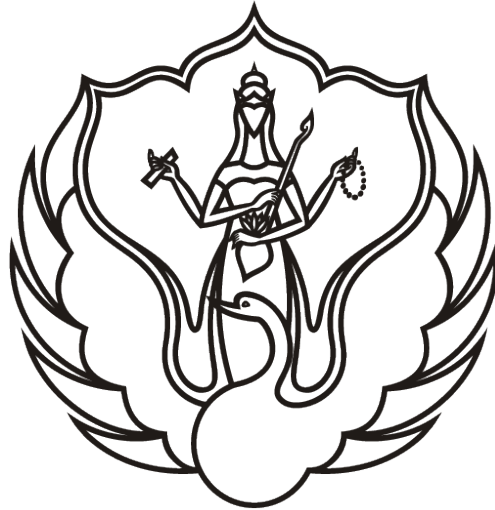


INFORMASI DAN SUMBER INFORMASI BAGI PEMUSTAKA



DISUSUN OLEH:

SRI ENDARTI, A.MD

NIP. 197609192005012001

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

UPT PERPUSTAKAAN ISI YOGYAKARTA

2018

INFORMASI DAN SUMBER INFORMASI BAGI PEMUSTAKA

Oleh:

Sri Endarti, A.Md

Pustakawan Institut Seni Indonesia Yogyakarta

Abstrak

Informasi menjadi suatu sistem manajemen yang dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen yakni suatu sistem manajemen yang berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemustaka. Dari sini berkembang informasi manajemen dalam berbagai bidang misalnya akuntansi, organisasi, maupun sistem informasi.

Sumber-sumber informasi dapat dibedakan ke dalam sumber primer (primary sources), sumber informasi sekunder (secondary sources), dan sumber informasi tersier (tertiary resources).

Perpustakaan dengan segala koleksi yang dimiliki disediakan sepenuhnya untuk memenuhi kebutuhan pemustaka akan informasi yang dibutuhkan.

Pustakawan dengan segala pengetahuannya dituntut untuk memberikan layanan prima terhadap pemustaka yang membutuhkan segala informasi yang ada di perpustakaan.

Kata kunci: informasi, pemustaka, pelayanan prima

PENDAHULUAN

Setiap hari kita mendengar kata informasi bahkan kita sering mengucapkan sendiri kata informasi itu. Kemudian apa arti kata informasi itu? Kriteria apa saja yang menjadi ukuran tentang makna atau arti informasi bagi seseorang? Informasi yang bagaimana yang dapat dikatakan memiliki kualitas bagi pemustaka?

Setelah mengetahui informasi, selanjutnya akan dibahas mengenai apa saja sumber-sumber informasi itu. Sumber-sumber informasi itu jenisnya bermacam-macam. Ada sumber informasi primer, ada sumber informasi sekunder dan ada sumber informasi tersier.

Pemustaka mengunjungi tempat-tempat pusat dokumentasi dan informasi dalam rangka mencari informasi yang dibutuhkan baik untuk memenuhi tugas akademik, untuk rekreasi maupun untuk kebutuhan menjalankan bisnis.

Informasi bagi pemustaka adalah kebutuhan yang sangat penting. Oleh karenanya pusat-pusat informasi ataupun perpustakaan dapat menyediakan koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka, agar pemustaka dapat merasakan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan

akan informasi dan pustakawan dapat merasakan kepuasan dalam melayani kebutuhan pemustaka.

INFORMASI

Materi yang terkandung dalam koleksi perpustakaan dapat berupa data, fakta ataupun suatu peristiwa yang pernah terjadi dengan melalui pemrosesan terlebih dahuluyang pada akhirnya dapat disajikan untuk pemustaka. Hubungan antara informasi dan perpustakaan terletak pada materi yang terkandung dalam koleksi perpustakaan merupakan informasi yang sangat berguna dan banyak dicari oleh pemustaka. Perpustakaan mempunyai suatu misi, yaitu mengawetkan fisik/bahan/media sebagai kemasan informasi sebagai hasil karya budaya bangsa. Fungsi informasi secara luas bisa berkembang sesuai dengan situasi dan kondisi orang maupun lembaga yang membutuhkannya. Pada kenyataannya informasi memang dibutuhkan oleh banyak orang tidak terbatas dari satu bidang saja, melainkan dibutuhkan secara menyeluruh sehingga inforasi tersebut dapat dimanfaatkan oleh seluruh lapisan asyarakat yang membutuhkan informasi tersebut (Purwono, 2010: 6.21).

Lasa Hs didalam Kamus Kepustakawanan Indonesia (2009: 116) menyebutkan bahwa kata informasi itu berasal dari kata *informare* (bahasa Latin) berarti membentuk melalui pendidikan. Dalam ilmu perpustakaan diartikan berita, peristiwa, data, maupun literatur. Dalam ilmu komunikasi, informasi diartikan keterangan maupun pesan yang berupa suara, isyarat, maupun cahaya yang dengan cara tertentu dapat diterima oleh sasaran (sebagai penerima) baik berupa mesin maupun makhluk hidup. Tinggi rendahnya suatu informasi sangat tergantung pada tingkat penggunaannya bagi para penerima. Semula penyampaian informasi dimaksudkan untuk mengurangi maupun meniadakan ketidakpastian. Namun demikian dengan berbagai macam informasi bahkan membanjirnya informasi malah dapat membingungkan masyarakat, menimbulkan kerusuhan dan keresahan dalam masyarakat. Informasi yang baik menurut Lasa Hs ini harus memenuhi syarat yaitu:

1. Ketersediaan (*avaibility*)
2. Mudah dipahami (*comprehensibility*)
3. Mudah di dapat (*accesibility*)
4. Relevan
5. Bermanfaat
6. Tepat waktu
7. Keandalan (*reliability*)
8. Akurat
9. Konsisten

Disinformasi merupakan kebalikan dari informasi. Disinformasi menurut Lasa Hs adalah informasi yang dengan sengaja memuat keterangan yang tidak benar meskipun kadang dipadu dengan keterangan yang benar. Maka disinformasi mengandung unsur-unsur pemalsuan informasi. Penyebaran disinformasi ini bertujuan untuk mengelabui/mengecoh pihak tertentu (wartawan, tentara dan lainnya) sehingga mereka merasa malu atau terkecoh. Misalnya rencana pengadilan terhadap mantan Presiden Soeharto yang kabarnya dilaksanakan di Kejaksaan Agung (Gedung Bundar) itu, akan tetapi ternyata persidangan itu dipindahkan ke Kejati Jakarta Pusat (Kedaulatan Rakyat, 10-12-1998). Penyebaran disinformasi ini memang sering digunakan oleh pihak-pihak yang terlibat dalam perang dingin atau perang panas sehingga kedudukan disinformasi ini untuk merugikan pihak lawan. Cara penyebaran disinformasi ini dapat dilakukan dengan cara tertulis maupun lisan, tertutup, maupun terbuka. Penyebaran dengan tertutup misalnya dengan penyebaran dokumen palsu, desas-desus, pamflet, selebaran, maupun buku yang tidak jelas sumbernya. Selain kata disinformasi ada juga kata misinformasi.

Misinformasi menurut Lasa Hs yaitu terdapat kesalahan informasi yang memang tidak sengaja bahkan sumber informasi itu sendiri tidak menyadari bahwa ia mengobarkan keterangan keliru. Dalam perkembangan selanjutnya, informasi menjadi bidang kajian ilmu pengetahuan dan menjadi suatu sistem manajemen. Perubahan maupun perkembangan ilmu perpustakaan/*library science* menjadi ilmu informasi/*information science* menunjukkan adanya perkembangan kajian perpustakaan. Dalam hal ini dapat diikuti perkembangan kajian program studi maupun jurusan perpustakaan di Amerika Serikat dan di negara lain menjadi program studi/jurusan informasi. Informasi menjadi suatu sistem manajemen yang dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen yakni suatu sistem manajemen yang berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemustaka. Dari sini berkembang informasi manajemen dalam berbagai bidang misalnya akuntansi, organisasi, maupun sistem informasi.

Secara umum arti informasi menurut Agus Rifai dalam Penelusuran Literatur (2014: 2.4) adalah data yang sudah dioalah menjadi suatu bentuk lain yang lebih berguna yaitu pengetahuan atau keterangan yang ditujukan bagi penerima dalam pengambilan keputusan, baik masa sekarang atau akan datang. Lebih lanjut Agus Rifai mengatakan bahwa informasi adalah data yang telah diproses menjadi bentuk yang memiliki arti bagi penerima dan berupa fakta, suatu nilai yang bermanfaat. Jadi, ada suatu proses transformasi data menjadi suatu informasi yang melibatkan input, proses, dan output. Data merupakan bahan baku atau *raw material* untuk suatu informasi. Perbedaan informasi dan data sangat relatif tergantung pada nilai gunanya bagi seseorang yang memerlukan. Tidak semua data menjadi informasi bagi seseorang, tetapi hanya pada data yang memiliki arti bagi penerimanya. Menurut Agus Rifai lagi bahwa ada kriteria yang menjadi ukuran tentang makna atau arti informasi bagi seseorang yaitu:

1. Tujuan

Yaitu bahwa informasi menjadi bermakna atau berarti bagi seseorang apabila sesuai dengan tujuan penerima dalam mendapatkan informasi.

2. Waktu

Yaitu informasi menjadi berarti apabila diterima pada saat waktu yang tepat.

3. Ruang dan tempat

Yaitu informasi akan berharga jika dapat dijangkau oleh si penerima, karena informasi akan berharga jika dapat dijangkau oleh si penerima, karena informasi tersebut tersedia di suatu tempat yang memungkinkan untuk diperoleh.

4. Bentuk

Yaitu bahwa bentuk atau format informasi tertentu akan memberikan arti yang lebih dalam bagi penerima informasi.

5. Semantik

Yaitu bahwa informasi harus memberikan informasi yang jelas, tidak menimbulkan salah tafsir.

Informasi itu ada yang berkualitas dan ada yang tidak berkualitas. Agus Rifai (2014: 2.7) mengatakan bahwa suatu informasi dapat dikatakan memiliki kualitas apabila memenuhi beberapa persyaratan antara lain yaitu:

1. Keakuratan

Yaitu informasi memberikan fakta yang sebenarnya, terbebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksud dari penyampainya.

2. Ketepatan

Yaitu informasi diterima pada waktu yang diperlukan, tidak terlambat oleh orang yang memerlukannya.

3. Relevan

Yaitu informasi mempunyai manfaat untuk pemakainya. Tentu saja bahwa tingkat relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda tergantung dari kebutuhan informasi masing-masing.

SUMBER INFORMASI

Sumber informasi menurut Cahyo Andi S. dalam blognya menuliskan bahwa sumber informasi itu adalah segala hal yang dapat digunakan oleh seseorang sehingga mengetahui tentang hal yang baru. Sumber informasi itu mempunyai ciri-ciri yaitu:

1. dapat dilihat, dibaca dan dipelajari
2. diteliti, dikaji dan dianalisis
3. dimanfaatkan dan dikembangkan didalam kegiatan-kegiatan pendidikan, penelitian, laboratorium
4. ditransformasikan kepada orang lain.

Menurut Agus Rifai (2014: 2.11) bahwa sumber-sumber informasi dapat dibedakan ke dalam sumber primer (*primary sources*), sumber informasi sekunder (*secondary sources*), dan sumber informasi tersier (*tertiary resources*).

1. Sumber Informasi Primer

Sumber Informasi Primer, yaitu sumber informasi orisinal pada saat sumber informasi tersebut dihasilkan atau dipublikasikan, yang terbebas dari interpretasi, pendataan isi, dan juga penilaian terhadap isi atau informasi yang diandunginya oleh pihak kedua. Karen sifatnya yang orisinal, sumber informasi primer dapat dijadikan sebagai alat bukti.

Seorang pelukis yang menghasilkan suatu lukisan maka lukisan tersebut merupakan sumber informasi primer. Akan tetapi, fotokopi atau duplikat dari lukisan tersebut adalah sumber informasi sekunder. Demikian juga artikel jurnal hasil penelitian yang ditulis oleh peneliti maka akan menjadi sumber informasi primer.

Sumber informasi primer merupakan sumber-sumber informasi yang berasal dari 'tangan pertama'. Diary disebut sebagai sumber primer karena ditulis oleh individu yang menulis diary yang bersangkutan. Hasil wawancara merupakan sumber primer karena berasal dari perbincangan mengenai suatu topik yang secara langsung di dapat dari narasumbernya. Pidato Presiden yang disampaikan pada suatu pertemuan akan menjadi sumber primer. Demikian pula hasil notulasi *debate*, pertemuan kelompok, survei, dan observasi merupakan sumber-sumber informasi primer.

Jenis-jenis sumber informasi primer menurutnya yaitu:

- a. Monograf
- b. Laporan
- c. Dokumen paten
- d. Buku harian (diary)
- e. Surat-surat termasuk email
- f. Hasil wawancara
- g. Dokumen asli (surat keterangan lahir, surat nikah)

- h. Dokumen organisasi
- i. Hasil survei
- j. Prosiding seminar, konferensi, simposium, dan pertemuan sejenis
- k. Rekaman audio dan atau video
- l. Karya seni dan sastra (fotografi, lukisan, novel dan puisi)
- m. Artifak
- n. Pidato

2. Sumber Informasi Sekunder

Sumber informasi sekunder yaitu sumber informasi yang dihasilkan dari analisis, interpretasi, evaluasi, modifikasi, dan menyusun kembali informasi dari sumber primer untuk tujuan atau target pembaca tertentu. Sumber informasi sekunder tidak dimaksudkan sebagai alat bukti, tetapi merupakan komentar dan uraian pendukung terhadap bukti (*evidence*). Dengan kata lain, sumber-sumber informasi sekunder disusun dan ditulis berdasarkan sumber primer. Jika suatu majalah memuat dan mengulas atau ditulis berdasarkan pidato Presiden, misalnya pidato tentang kenaikan harga BBM maka majalah tersebut merupakan sumber informasi sekunder. Demikian juga seorang penulis yang mengulas atas karya seni, misalnya lukisan dalam suatu galeri seni maka tulisan tersebut merupakan informasi sekunder.

Sumber-sumber referensi pada umumnya juga merupakan sumber informasi sekunder. Kebanyakan sumber informasi sekunder ini menganalisis suatu karya atau menyatakan kembali karya orang lain. Kebanyakan sumber-sumber informasi sekunder disusun untuk mendukung pendapat seseorang mengenai suatu topik.

Ada beberapa jenis sumber informasi sekunder, yaitu:

- a. Artikel surat kabar
- b. Biografi
- c. Tinjauan literatur
- d. Buku teks
- e. Kamus
- f. Ensiklopedi
- g. Indeks
- h. Bibliografi
- i. Majalah

j. Komentar dan kritik

3.Sumber Informasi Tersier

Masih menurut Agus Rifai (2014: 2.13) bahwa sumber informasi tersier yaitu sumber informasi yang merupakan hasil pemilihan dan kumpulan dari sumber primer dan sekunder. Di antara contoh dari jenis sumber informasi tersier ini adalah sebagai berikut:

a. Almanak

Menurut Lasa Hs dalam bukunya Kamus Kepustakawanan Indoensia (2009: 20) dituliskan bahwa almanak semula diartikan sebagai kalender maupun penanggalan dalam waktu satu tahun. Kemudian arti ini berkembang menjadi catatan peristiwa dalam berbagai bidang selama waktu tertentu. Pada umumnya almanak menyajikan fakta, statistik, dan informasi dasar tentang berbagai hal seja soal-soal pertanian sampai pada binatang. Alamanak merupakan bahan rujukan tentang kependudukan, bisnis, olah raga, statistik, pertanian, dan lainnya. Bagi ilmuwan, alamanak sangat membantu kegiatan mereka, sebab di sini dicatat gerakan benda-benda angkasa, peristiwa penting dalam ilmu pengetahuan seperti terjadinya gempa, perubahan politik serta penemuan-penemuan spektakuler dalam berbagai bidang. Peristiwa penting dalam dan luar negeri dapat ditemukan dalam almanak ini misalnya, MTQ Nasional, Pemilu, konres partai, maupun organisasi kemasyarakatan. Di Indoensia sebelum Perang Dunia II telah menerbitkan Regeeringsalmanak voor Nederlansch Indie (Almanak Pemerintah untuk Hindia Belanda). Pada tahun 1942 Balai Pustaka menerbitkan Volks Almanact (Almanak Rakyat) dalam bahasa Melayu dan bahasa daerah (Jawa, Sunda, dan lainnya). Kemudian pada tahun 1971 Penerbit UP Indonesia menerbitkan Almanak Dewi Sri.

b. Kronologi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa kronologi adalah **1** ilmu tentang pengukuran kesatuan waktu (seperti dalam astronomi dan geologi); **2** urutan waktu dari sejumlah kejadian atau peristiwa

c. Direktori

Menurut Lasa Hs dalam bukunya Kamus Kepustakawanan Indoensia (2009: 66) dituliskan bahwa direktori adalah nama orangatau lembaga yang disusun dengan susunan tertentu seperti alfabetis, golongan ilmu, wilayah, maupun susunan hierarkhis untuk memudahkan komunikasi. Direktori kadang dilengkapi indeks maupun suplemen yang berisinproduk, pembagian geografi, maupun klasifikasi tertentu. Penertiban ini dapat terdiri dari satu jilid atau lebih yang berdiri sendiri atau terbit sebagai suplemen dari suatu terbitan. Direktori biografi berisi daftar anggota suatu perkumpulan yang dilengkapi dengan daftar riwayat hidup secara singkat. Sedangkan direktori terbitan berseri mencakup informasi bibliografi tentang terbitan berseri, frekuensi, nama penerbit, harga langganan, dan kadang berisi daftar nama

perpustakaan yang memiliki terbitan itu. Dengan demikian direktori semacam ini berfungsi semacam katalog induk.

d. Buku Kejadian (*fact books*)

Di dalam <https://fatsav.wordpress.com/2017/04/04/ayo-mengenal-fact-book/> disebutkan bahwa Fact book diterbitkan oleh IDX untuk memberi tahu para pemegang saham maupun public terkait perkembangan ekonomi Indonesia dari sektor pasar modal. Bagi yang suka hal-hal terkait saham ataupun sudah sering melakukan transaksi di bursa saham pasti tahu bahwa fact book sering menjadi salah satu acuan untuk menilai apakah tindakan kalian dengan membeli suatu saham itu sudah tepat atau belum. Tapi bagi kalian yang masih awam dengan dunia pasar modal, bisa mulai belajar untuk mengetahui arti dari istilah yang digunakan pada fact book.

e. Buku Panduan (*guidebooks*)

Menurut Lasa Hs dalam bukunya Kamus Kepustakawanan Indoensia (2009: 53) dituliskan bahwa buku panduan atau buku pegangan untuk suatu perjalanan yang memberikan informasi tentang kota, daerah, museum, dan lainnya. Buku ini disiapkan untuk wisata. Oleh karena itu, dalam *guidebook* ini dicantumkan di terminal, bandara, bank, stasiun, terminal bis, rumah sakit, kantor polisi, perguruan tinggi terkenal, tempat wisata, dan hotel-hotel.

f. Bibliografi

Menurut Lasa Hs dalam bukunya Kamus Kepustakawanan Indoensia (2009: 41) dinyatakan bahwa bibliografi adalah daftar pustaka atau daftar literatur. Kata bibliografi dari bahasa Yunani *biblios* berarti buku dan *graphein* berarti catatan. Semula bibliografi diartikan sebagai catatan tentang buku. Kemudian pada abad ke-17 kata itu mengalami perkembangan arti menjadi menulis tentang buku/*writing about books* dan menggantikan kata *catalogue* dan *bibliotheca*. Kemudian kata bibliografi ini digunakan untuk menyebut judul-judul buku dalam bidang tertentu seperti *Bibliographic Historico-Politico Philologico* karya Johann Heinrich Baceler's tahun 1667. Kata ini belum muncul pada *Encyclopedia Britanica* edisi ke-3 tahun 1797 M, dan baru muncul pada tahun 1829 pada *Encyclopedia Americana* edisi pertama. Pada tahun 1545 Konrad Gesner (Jerman) menulis buku *Bibliotheca Universalis* berisi semua publikasi tentang pengembangan ilmu di dunia yang ditulis dalam bahasa Latin, bahasa Yunani Kuno, bahasa Ibrani dan mencatat sekitar 5000 pengarang. Di Italia pada tahun 1550 terbit buku *Librania* karya Fransisco Doni yang berisi seluk beluk perbukuan. John Bale's (Inggris) pada tahun 1557 M menulis buku *Scriptonim Brytanie Catalogus*. Di Perancis pada tahun 1584 terbit buku *Bibliothèques Francasi*. Pada tahun 1676 Johann Halleword ahli bahasa dari Jerman menyusun bibliografi kritik dengan judul *Bibliotheca Curriosa*. Sejak itu penggunaan kata bibliografi semakin luas dan selalu mendampingi kata perpustakaan dan katalog. Pada tahun 1875 van der Chijs menulis bibliografi *Proeve eener Nederlandsch Indische*

Bibliographic (1659-1870) diterbitkan oleh Bruining Batavia (sekarang Jakarta). Bibliografi ini dianggap sebagai bibliografi pertama yang memuat tentang Indonesia khususnya dalam bahasa Belanda serta beberapa judul dalam bahasa Jawa dan Melayu. Bibliografi merupakan bentuk bulat suatu pengetahuan karena menyoroti perbukuan dari berbagai aspek. Sebab dalam peninjauan bibliografi, buku dapat dibicarakan dan aspek fisik, isi, kepengarangan, cakupan, sistem penulisan, maupun aspek waktu. Dapat juga dipahami bahwa buku merupakan penyaluran ide yang bulat dan dikemas dengan susunan standar. Sebagai seni, bibliografi menyajikan teknik maupun cara mengelola dan menyajikan informasi tentang buku. Di sini dibicarakan tentang kertas, penjilidan/*binding*, seni cetak ukir/*xylography*, tipografi, tata huruf, ilustrasi buku, maupun penyusunan bagian-bagian buku. Sebagai produk seni, bibliografi diartikan sebagai daftar buku yang sistematis dengan menampilkan ciri khas/karakteristik. Bibliografi adalah suatu daftar buku-buku, karangan dalam majalah, laporan, dan lainnya yang disusun menurut sistem tertentu, seperti menurut pengarang, judul, subjek, dan lain-lain. Pada dasarnya bibliografi dibagi menjadi bibliografi sistematis, bibliografi analitik, dan bibliografi historis. Penyusunan bibliografi dapat ditinjau dari berbagai segi, misalnya dari segi penyajiannya, bibliografi dibagi menjadi deskriptif dan evaluatif. Dari segi waktu, bibliografi dibagi menjadi bibliografi lampau/*restrospective bibliography*, bibliografi kini/*current bibliography*, dan bibliografi mendatang/*prospective bibliography*. Dari segi cakupan, bibliografi dapat dibagi menjadi bibliografi daerah, bibliografi nasional dan bibliografi internasional.

g. Manual

Menurut Lasa Hs dalam bukunya Kamus Kepustakawanan Indoensia (2009: 53) bahwa manual adalah buku yang ringkas berisi data khusus, prosedur, dan prinsip-prinsip profesional suatu subjek. Buku ini sering disertai tabel, grafik, diagram, simbol, dan ulasan ringkas dengan bahasa teknis. Buku ini merupakan petunjuk teknis maupun prosedur serta bahasan suatu subjek. Buku panduan yang baik dilengkapi indeks, bibliografi mutakhir, staf editor yang profesional, enak dibaca, dan format yang menarik. Buku panduan/*handbook* lebih mengarah pada referensi yang siap pakai, sedangkan manual lebih bersifat instruksi atau petunjuk teknis untuk melakukan sesuatu, mengoperasikan mesin, maupun menggunakan peralatan tertentu.

KEBUTUHAN PEMUSTAKA TERHADAP INFORMASI

Perpustakaan dengan segala koleksi yang dimiliki disediakan sepenuhnya untuk memenuhi kebutuhan pemustaka akan informasi yang dibutuhkan. Pemustaka datang ke perpustakaan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan akan informasi. Agus Rifai (2014: 1.20) sebagaimana makanan dan minuman, pakaian, tempat tinggal, kendaraan, dan lain sebagainya, informasi juga telah menjadi kebutuhan penting dari kehidupan seseorang. Jika seseorang tidak membaca surat kabar, atau tidak membuka internet dalam sehari, kemudian

seseorang sering merasakan bahwa ada sesuatu yang hilang dari seseorang maka berarti informasi telah menjadi bagian dalam kehidupan seseorang. Seseorang memang memerlukan informasi, baik yang bersifat umum atau yang khusus dengan situasi yang seseorang hadapi.

Seorang pelajar memiliki kebutuhan informasi yang berbeda dengan seorang pedagang, pialang, politikus, peneliti, dan atau profesional lainnya. Bahkan orang yang tidak memiliki pekerjaan atau pengangguran pun juga memerlukan informasi. Mereka memerlukan informasi mengenai lowongan pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki. Kebutuhan terhadap informasi memang tidak terbatas hanya pada kalangan profesional atau para pelajar dan mahasiswa. Setiap manusia memiliki kebutuhan informasi masing-masing. Secara sederhana, kebutuhan terhadap informasi dapat dipandang sebagai kebutuhan yang mendasar bagi manusia. Manusia bukanlah makhluk yang bersifat fisik semata, akan tetapi manusia adalah makhluk jasmani dan rohani. Jika makan minum, pakaian, tempat tinggal, dan kebutuhan biologis lainnya lebih bersifat fisik maka kebutuhan informasi merupakan kebutuhan nonfisik atau yang bersifat rohani. Sebagai makhluk yang diciptakan paling sempurna dibanding makhluk lainnya, manusia dibekali dengan berbagai kemampuan atau potensi yang tidak dimiliki oleh makhluk Tuhan lainnya. Kemampuan dasar yang dimiliki oleh manusia sebagai pemberian Tuhan sering disebutnya sebagai *fitrah*. Setiap manusia tanpa kecuali dibekali oleh Tuhan dengan *fitrah*, atau potensidasar yang harus dikembangkan demi kebaikan dan kebahagiaan hidupnya.

Salah satu *fitrah* atau potensi dasar yang dimiliki setiap manusia adalah akal dan pikiran. Perbedaan manusia dengan makhluk lainnya karena manusia diciptakan oleh Tuhan dengan dibekali oleh akal pikiran. Akal pikiran yang dimiliki oleh manusia perlu dikembangkan melalui pendidikan dalam pengertian yang luas. Pendidikan bisa ditempuh dengan jalur sekolah maupun pendidikan secara mandiri dengan cara belajar mandiri di perpustakaan. Pemustaka bisa belajar dengan mengeksplorasi segala informasi yang ada di perpustakaan. Perpustakaan merupakan gudangnya informasi. Walaupun pemustaka datang setiap hari di perpustakaan untuk mencari informasi yang ada maka informasi di perpustakaan itu tidak akan ada habisnya, malah akan semakin beragam dengan mengikuti segala perkembangan zaman dan teknologi yang ada.

KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP INFORMASI

Pustakawan memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan terhadap pemustaka, selain ketersediaan koleksi perpustakaan. Pustakawan dengan segala pengetahuannya dituntut untuk memberikan layanan prima terhadap pemustaka yang membutuhkan segala informasi yang ada di perpustakaan. Pelayanan prima (*excellent service*) menurut Lasa Hs. dalam Kamus Kepustakawanan Indonesia (2009, 233) disebutkan bahwa pelayanan terbaik yang dapat memberi kepuasan pada orang yang dilayani. Apabila pelayanan yang diberikan itu lebih rendah dari apa yang diharapkan maka layanan itu dianggap tidak berkualitas. Adapun ciri-ciri layanan kualitas antara lain yaitu:

1. Terpercaya dan terandalkan
2. Kompetensi
3. Jaminan kualitas
4. Penampilan dan empati
5. Cepat dan tanggap.

Jika melihat tujuan pelayanan primanya, maka tujuan pelayanan perpustakaan yang dapat memberikan kepuasan dan fokus kepada pemustaka. Sebagai bagian dari organisasi nonprofit, pelayanan perpustakaan perlu didasarkan pada aksioma bahwa pelayanan adalah pemberdayaan. Pelayanan perpustakaan tidaklah mencari untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka dengan baik (Andi Prastowo: 2012, 245).

Pelayanan prima pada perpustakaan akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan bagi pemustaka dan masyarakat. Dengan adanya pelayanan prima informasi yang disajikan untuk pemustaka dapat terakses dengan baik, pemustaka juga merasakan bahwa kebutuhan akan informasi terpenuhi.

Jika menyebut kata pelayanan, tentu saja ada pelayan dan yang dilayani, ada komunikasi tertentu yang membentuk interaksi yang memiliki kesadaran terhadap posisi masing-masing, yang satu posisi sebagai orang yang bertugas melayani, dan satu posisi yang lain sebagai orang yang mempunyai hak dilayani. Pelayanan perpustakaan merupakan bentuk pengabdian perpustakaan dalam rangka melayani masyarakat. Ini artinya ada unsur orang yang melayani (dalam konteks ini adalah pustakawan) yang dengan kesadaran penuh melaksanakan kewajibannya sebagai abdi masyarakat, dan yang kedua adalah pemustaka (masyarakat) yang juga dengan hak nya membutuhkan service dari perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Tidak disangkal lagi jika ujung dari pelayanan informasi untuk pemustaka adalah kepuasan. Berbagai metode pelayanan perpustakaan berupaya diterapkan untuk dapat meraih kesan baik dari pemustaka. Salah satu pendekatannya adalah terciptanya layanan yang menghargai fitrah-fitrah kemanusiaan, sehingga pemustaka benar-benar diposisikan sebagai konsumen yang harus mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan menyenangkan. Untuk dapat mengarah pada pelayanan yang humanis ini perlu mengingat akronim M-A-N-I-S (Memorable, Attentiveness, Nice, Informative, and Satisfy), sebagai alarm pengingat agar selalu meletakkan pelayanan kondisi yang dapat berkesan, nyaman dirasakan, informasi yang diberikan bermanfaat dan memuaskan pemustakanya. Pelayanan yang MANIS ini dimaksudkan sebagai penanda yang mengingatkan kepada pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang diartikan sebagai berikut:

M-Memorable, dimaknai sebagai anjuran agar pelayanan yang diberikan ini berkesan, diingat-ingat, bahkan lebih baik jika pemustaka ini rindu akan pelayanan pustakawan. Kunci dari pelayanan yang bisa *memorable* ini adalah kedekatan emosi antara keduanya.

A-Attentiveness, dimaknai sebagai harapan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan agar mengedepankan perhatian terhadap pemustaka manakala pemustaka mengalami kesulitan-kesulitan dalam menelusur informasi. Kalimat “maaf Pak, Bu, atau Mbak, Mas (atau sebutan kehormatan lainnya) apa yang bisa saya bantu?” yang disampaikan kepada pemustaka yang kebingungan menelusur informasi di perpustakaan adalah bentuk pelayanan yang memperhatikan kebutuhan informasi pemustaka. Setidaknya dengan kalimat ini pemustaka mempunyai hawa segar yang memunculkan harapan-harapan kemudahan mendapatkan apa yang dibutuhkannya.

N-Nice, diartikan sebagai dambaan pemustaka yang menginginkan ketika berkunjung ke perpustakaan ini memiliki rasa nyaman, duduk di meja baca dengan perasaan tanpa tekanan, berkomunikasi dengan pustakawan bisa terbebas dari rasa takut, minder, “pekewuh”, atau sungkan. Pelayanan yang memegang prinsip *nice* ini sebenarnya sudah mulai membangun kedekatan perpustakaan dengan pemustaka baik dalam konteks hubungan komunikasi maupun dalam arti relasi yang membuat pemustaka merasa dihargai di perpustakaan.

I-Informative, dimaknai sebagai kewajiban bagi pustakawan untuk menyajikan informasi yang *update*, berguna dan tepat sasaran. Tentu tuntutan ini memiliki konsekuensi berkembangnya ilmu pengetahuan, wawasan dan pengalaman pustakawan. Ketika pustakawan ini *smart*, memiliki gairah mengembangkan diri, kreatif dalam karya, dimungkinkan informasi yang diperoleh dan disajikan kepada pemustaka adalah informasi-informasi pilihan yang bernilai manfaat bagi pemustaka.

S-Satisfy, adalah pelayanan yang berangkat dari keinginan pustakawan untuk memberikan “kepuasan kepada pemustaka” (Wiji Suwarno: 2016, 18).

Dengan adanya pelayanan yang MANIS dari pustakawan maka pemustaka akan merasakan adanya kepuasan dalam mencari kebutuhan informasi dan mempunyai keinginan untuk datang kembali ke perpustakaan.

KESIMPULAN

Informasi adalah keterangan maupun pesan yang berupa suara, isyarat, maupun cahaya yang dengan cara tertentu dapat diterima oleh sasaran (sebagai penerima) baik berupa mesin maupun makhluk hidup.

Sumber informasi adalah segala hal yang dapat digunakan oleh seseorang sehingga mengetahui tentang hal yang baru.

Setiap manusia memiliki kebutuhan informasi masing-masing. Secara sederhana, kebutuhan terhadap informasi dapat dipandang sebagai kebutuhan yang mendasar bagi manusia.

Pelayanan prima pada perpustakaan akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan bagi pemustaka dan masyarakat. Dengan adanya pelayanan prima informasi yang disajikan untuk pemustaka dapat terakses dengan baik, pemustaka juga merasakan bahwa kebutuhan akan informasi terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

Cahyo-andi.s.blog-ugm.ac.id/2011/10/0/sumber-informasi/ diakses tanggal 15 Maret 2018.

<http://fatsav.wordpress.com/201704/04/ayo-mengenal-fact-book/> diakses pada tanggal 15 Maret 2018.

LASA Hs. 2009. Kamus Kepustakawanan Indoensia. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.

PRASTOWO, Andi. 2012. Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional. Yogyakarta: Diva Press.

PURWONO, Sri Suharmini. 2010. Perpustakaan dan Kepustakawanan Indonesia. Jakarta: Universitas Terbuka.

RIFAI, Agus. 2014. Penelusuran Literatur. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

SUWARNO, Wiji. 2016. Library Life Style (Trend dan Ide Kepustakawanan). Yogyakarta: Pustaka Nun Publishing.

