BAB II

TINJAUAN LITERATUR

A. Pengertian Pendidikan Pemakai

"Pendidikan pemakai adalah salah satu kegiatan jasa pemanduan dari perpustakaan untuk membantu pemakai perpustakaan dalam meningkatkan keterampilan pemakai menemukan informasi yang diinginkan secara cepat dan tepat" (Nanan Hasanah dalam Mahmudin, 2008: 1).

Sedangkan (Ian malley dalam Maskuri dan M. Zainuddin, 1999: 3) menyebutkan bahwa :

> Pendidikan pemakai atau seringkali disebut *user education* adalah suatu proses di mana pemakai perpustakaan pertama-tama disadarkan oleh luasnya dan jumlah sumber-sumber perpustakaan, jasa layanan, dan sumber informasi yang tersedia bagi pemakai, dan kedua diajarkan bagaimana menggunakan sumber perpustakaan, jasa layanan, dan sumber informasi tersebut yang tujuannya untuk mengenalkan keberadaan perpustakaan, menjelaskan mekanisme penelusuran informasi serta mengajarkan pemakai bagaimana mengeksploitasi sumber daya yang tersedia.

Selain itu Hazel Mews dalam Maskuri dan M. Zainuddin (1999: 3) mengartikan "Pendidikan pemakai adalah suatu instruksi yang diberikan kepada pembaca untuk membantu mereka dalam pemanfaatan yang terbaik dari suatu perpustakaan". Menurut Baverly Renford dan Linnea Hendrickson juga dalam Maskuri dan M. Zainuddin (1999: 3) "Pendidikan Pemakai yaitu kerja yang meliputi seluruh aktifitas yang disusun untuk mengejar pemakai tentang sumber – sumber perpustakaan/koleksi dan teknik – teknik riset". Jadi dapat disimpulkan bahwa pendidikan pemakai

merupakan salah satu kegiatan jasa pemanduan perpustakaan agar pemustaka dapat meningkatkan keterampilannya untuk memanfaatkan perpustakaan secara maksimal.

B. Tujuan Pendidikan Pemakai

"Tujuan utama pendidikan pemakai adalah menyadarkan para pemakai dan membantu mereka menggunakan perpustakaan dengan baik" (Suryaningsih, 1999: 2).

Tujuan diadakannya Pendidikan Pemakai menurut Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi (1994: 75) yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan keterampilan pengguna agar mampu memanfaatkan kemudahan dan sumber daya perpustakaan secara mandiri.
2. Membekali pengguna dengan teknik yang memadai dan sesuai untuk menemukan informasi dalam subjek tertentu.
3. Meningkatkan pemanfaatan sumber daya dan pelayanan perpustakaan.
4. Mempromosikan pelayanan perpustakaan.
5. Menyiapkan pengguna agar dapat mengantisipasi perkembangan ilmu dan teknologi.

Sedangkan tujuan pendidikan pemakai menurut Sulistyo-Basuki (1999: 3) yaitu:

1. Agar pemakai mengenal perpustakaan, meliputi aspek fisik, koleksi dan jasa yang diberikan.
2. Agar pemakai mengetahui dan dapat menggunakan teknik penelusuran informasi yang efektif dan efisien melalui sarana bibliografi yang tersedia seperti katalog, bibliografi, majalah indeks dan abstrak, katalog induk dan lain – lain.
3. Agar pemakai memanfaatkan jasa perpustakaan.
4. Agar pemakai dapat menelusur informasi yang diperlukan secara mandiri untuk kepentingan pribadinya.

C. Tingkat atau Jenis Pendidikan Pemakai

Tingkat atau jenis pendidikan pemakai menurut Sulistyo-Basuki (1999: 4) dibagi menjadi tiga yaitu:

1. Orientasi Perpustakaan (*Library Orientation*)

   Merupakan pengenalan awal tentang perpustakaan secara umum kepada pemakai baru. Tujuan dari orientasi untuk mengenalkan fasilitas fisik gedung perpustakaan, struktur organisasi perpustakaan serta bagian-bagiannya, kebijakan-kebijakan perpustakaan, jenis-jenis layanan dan jasa khusus seperti penelusuran dengan bantuan komputer serta menumbuhkan motivasi pemakai untuk mau kembali ke perpustakaan untuk memanfaatakan koleksinya.

2. Instruksi Perpustakaan (*Library Instruction*)

   Merupakan pemberian penjelasan yang lebih dalam dari pada orientasi perpustakaan mengenai jasa perpustakaan, koleksi serta mengakses informasi. Instuksi ini biasanya mencakup teknik pengunaan materi referensi, kartu katalog, OPAC, mengakses informasi lewat komputer dan menyusun maupun pencarian lokasi buku. Tujuan instruksi perpustakaan adalah membekali pemakai untuk menggunakan perpustakaan.

3. Instruksi Bibliografi (*Bibloigraphical Instruction*)

   Merupakan kegiatan yang mengintegrasikan orientasi perpustakaan dan instruksi perpustakaan. Instruksi bibliografi

bertujuan mendidik pemakai mengenal sumber informasi bidangnya, menelusur bibliografi, majalah indeks dan abstrak secara mendalam, memperkenalkan metode penelitian, membuat catatan kaki, bibliografi dan karya ilmiah. Pada level ini dapat ditempuh melalui kuliah formal melibatkan dosen.

D. Metode dalam Pendidikan Pemakai

Metode/Teknik-teknik yang bisa digunakan dalam pendidikan pemakai menurut (Mahmudin, 2008) yaitu:

1. Ceramah atau kuliah di kelas

   Pengenalan perpustakaan diberikan di kelas, berupa ceramah atau kuliah dilengkapi dengan demonstrasi alat peraga. Alat peraga berupa buku yang telah diproses, dilengkapi dengan *call numbers* (no panggil) di punggung buku, slip buku di bagian verso buku. Jumlah peserta perkelas idealnya 30 sampai 50 orang. Untuk mencapai hasil yang optimal, peserta diberi tugas dan latihan sehingga peserta mampu menggunakan perpustakaan secara mandiri. Dilanjutkan dengan wisata perpustakaan agar peserta lebih memahami dan akrab dengan dunia perpustakaan.

2. Wisata Perpustakaan

   Wisata perpustakaan, merupakan teknik pendidikan pemakai dengan cara memandu peserta berkunjung ke perpustakaan. Metode ini akan memberikan manfaat:

a. Menciptakan suasana bersahabat, sehingga peserta secara terbuka mengajukan pertanyaan secara langsung dilapangan.

b. Pemakaian sarana perpustakaan, akan membantu memperjelas peserta dengan praktek langsung, penelusuran menggunakan katalog elektronik dan menemukan koleksi hasil pencarian.

c. Peserta akan berperan aktif menggunakan fasilitas yang ada.

d. Waktu yang dibutuhkan relatif tidak terlalu lama, sekitar 45 menit.

e. Buku panduan bermanfaat selama wisata.

3. Pemakaian Audio Visual

Teknik ini biasanya dilakukan untuk wisata mandiri dengan menggunakan VCD/DVD, film, kaset, televisi, slide dll. Pemakai perpustakaan dapat menjelahi perpustakaan dengan mendengarkan instruksi yang direkam. Pemustaka dapat mematikan dan mengulang bahan Auodio Visual sesuai dengan instruksi yang terdapat dalam kaset. Orientasi perpustakaan dapat juga dilakukan dengan bahan audio visual diruang dilengkapai dengan televisi, para peserta dapat menyaksikan dan memperoleh penjelasan mengenai berbagai hal.

4. Permainan dan Tugas Mandiri

Metode ini merupakan salah satu cara yang cukup efektif dalam mengajarkan bagaimana cara menemukan informasi yang dibutuhkan. Biasanya lebih sesuai diterapkan untuk pemakai perpustakaan usia anak Sekolah Dasar dan Menengah. Permainan

sangat berguna dalam meningkatkan kemampuan anak sehingga mereka lebih dapat menikmati pemakaian perpustakaan.

5. Pemakaianan Pamplet dan Buku Pedoman

Teknik ini biasanya menuntut pemakai untuk mempelajari sendiri mengenal perpustakaan melalui berbagai keterangan yang ada pada pamflet (buku panduan), dan biasanya diterapkan ketika peserta melaksanakan wisata perpustakaan atau kunjungan perpustakaan.

Dalam pelaksanaan pelaksanaan kegiatan pendidikan pemakai di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah menggunakan metode atau teknik ceramah dan orientasi perpustakaan. Namun yang akan dibahas dalam penelitian ini hanya dibatasi menggunakan metode ceramah.

E. Perpustakaan Umum

Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007: 912) disebutkan:

> Perpustakaan berasal dari kata dasar 'pustaka' yang artinya kitab; buku, sedangkan arti perpustakaan itu sendiri adalah:
> 1. Tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku dan sebagainya.
> 2. Koleksi buku, majalah, dan bahan kepustakaan lainnya yang disimpan untuk dibaca, dipelajari, dibicarakan.

Menurut Widjayanti, Ari dan Yuniwati (2007: 1) dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, menyebutkan pengertian "perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis,

karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistim yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka".

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah sebuah lembaga tempat menyediakan sumber informasi yang dapat dimanfaatkan sesuai dengan kebutuhan pemustaka melalui koleksinya.

"Perpustakaan Umum adalah salah satu sarana untuk mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian integral dari kegiatan pembangunan nasional" (Hardjoprakoso, 1992: 125). Sedangkan pengertian lain "Perpustakaan Umum adalah perpustakaan yang didanai dari sumber yang berasal dari masyarakat seperti pajak dan retribusi, yang kemudian dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk layanan" (Sulistyo-Basuki dalam Sutarno, 2006: 38).

Berdasarkan pengertian – pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan umum adalah sebuah lembaga non-profit yang menyediakan koleksi dari berbagai ilmu agar dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai sarana untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Hardjoprakoso (1992: 125) menyebutkan bahwa:

> Tujuan Umum Perpustakaan Umum adalah membina dan mengembangkan kebiasaan membaca dan belajar sebagai suatu proses yang berkesinambungan seumur hidup serta kesegaran jasmani dan rohani masyarakat yang berada dalam jangkauannya, sehingga terkembang daya kreasi dan inovasinya bagi peningkatan martabat dan produktivitas setiap warga masyarakat secara menyeluruh dalam menujang pembangunan nasional.

Tujuan fungsional Perpustakaan Umum menurut Hardjoprakoso (1992: 125) yaitu:

1. Mengembangkan minat, kemampuan dan kebiasaan membaca khususnya, serta mendayagunakan budaya tulisan dalam segala sektor kehidupan.
2. Mengembangkan kemampuan mencari, mengolah serta memanfaatkan informasi.
3. Mendidik mesyarakat pada umumnya agar dapat memelihara dan memanfaatkan bahan pustaka secara tepat guna dan berhasil guna.
4. Meletakan dasar – dasar kearah belajar mandiri.
5. Memupuk minat dan bakat masyarakat.
6. Menumbuhkan apresiasi terhadap pengalaman imajinatif.
7. Mengembangkan kemampuan masyarakat untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam kehidupan atas tanggung jawab dan usaha sendiri dengan mengembangkan kemampuan membaca masyarakat.
8. Berpartisipasi aktif dalam menunjang pembangunan nasional dengan menyediakan bahan pustaka yang dibutuhkan dalam pembangunan sesuai kebutuhan seluruh lapisan masyarakat.

"Tugas Perpustakaan Umum adalah memberikan layanan kepada seluruh lapisan masyarakat, sebagai pusat informasi, pusat sumber belajar, tempat rekreasi, penelitian dan pelestarian koleksi bahan pustaka yang dimiliki" (Sutarno, 2006: 38).

F. Layanan Referensi

Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007: 646) mengartikan "layanan adalah perihal atau cara melayani". Dalam *Kamus perpustakaan dan informasi*, "layanan perpustakaan adalah kegiatan dalam rangka menyediakan, menyajikan dan memberdayakan sumber informasi di perpustakaan kepada masyarakat pemakai" (Sutarno, 2008 : 118).

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007: 939), “referensi berati sumber acuan (rujukan; petunjuk), buku perpustakaan yang tidak boleh dibawa ke luar, harus dibaca di tempat yang telah disediakan”.

“Layanan referensi adalah suatu kegiatan di perpustakaan untuk memberikan layanan rujukan kepada pemakai” (Sutarno:2008, 119). Menurut Soejono Trimo dalam Sumarni (2009: 1) “ layanan referensi adalah semua kegiatan yang ditujukan untuk menyiapkan segala sarana untuk mempermudah proses penelusuran informasi serta membantu dan membimbing para pemustaka perpustakaan dalam mencari informasi yang dibutuhkan”. Sedangkan menurut American Library Association dalam Sumarni (2009: 1) “layanan referensi adalah bagian dari layanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pengguna dalam memberikan informasi dan penggunaan perpustakaan untuk kepentingan studi dan riset”. Louis Shores dalam Istiana (2005:14) mengartikan “layanan referensi bagian dari layanan perpustakaan yang bertugas menginterpretasikan seluruh koleksi perpustakaan untuk kepentingan pemakai”. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan referensi adalah salah satu layanan yang diberikan perpustakaan di mana pustakawan membantu pemakai dalam menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referens sebagai alat bantu, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referens untuk dibaca ditempat.

Adapun tujuan layanan referensi menurut Sumarni (2009: 1) antara lain:

1. Agar pemustaka dapat melayani diri sendiri.
2. Memberikan arahan kepada pemustaka untuk memperoleh informasi secara cepat dan tepat.
3. Mengarahkan pemustaka untuk mendapatkan sumber informasi yang ada sebaik mungkin.
4. Memberikan sumber rujukan yang tepat dalam menjawab pertanyaan sesuai kebutuhan pemustaka.

Fungsi dari layanan referensi menurut Sumarni (2009: 1-2) adalah sebagai berikut:

1. Informasi, memberikan informasi atau jawaban pertanyaan dari pemustaka melalui sumber informasi yang ada.
2. Bimbingan, memberikan bimbingan kepada pemustaka supaya mereka dapat mandiri dalam mencari informasi yang dibutuhkan.
3. Petunjuk, memberikan petunjuk kepada pemustaka, misalnya tentang bagaimana menggunakan perpustakaan dan menggunakan katalog.
4. Penelitian, membantu mencari dan memilihkan sumber-sumber informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka dalam rangka studi dan penelitian.

Sedangkan menurut Tri Septiyantono dkk dalam Istiana (2005: 14) fungsi layanan referensi antara lain:

1. Fungsi Pengawasan, yaitu untuk mengamati kebutuhan informasi yang diperlukan.
2. Fungsi Informasi, memberikan jawaban atas pertanyaan pengguna dan sesegera mungkin menyampaikan informasi yang memang segera harus diketahui pengguna.
3. Fungsi Bimbingan, dengan memberikan bimbingan pengguna dalam menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan.
4. Fungsi Instruksi, yaitu memberikan pengarahan dan petunjuk bagaimana memanfaatkan perpustakaan.
5. Fungsi Bibliografi, dengan mengenalkan daftar bacaan yang menarik dan hal ini akan bermanfaat bagi pengguna yang sedang melakukan penelitian. Untuk melaksanakan fungsi ini dapat juga membuat *pathfinder* (panduan pustaka).

Oleh Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Barat, Koleksi buku referensi dibagi menjadi dua yaitu:

1. Sumber langsung (*Direct Source Type*)

   Yaitu bahan perpustakaan yang langsung dapat memberikan informasi, koleksinya antara lain:

   a. Ensiklopedia, adalah Suatu daftar subyek yang disertai keterangan-keterangan tentang definisi, latar belakang, dan data bibliografisnya disusun secara alfabetis dan sistematis. Ensiklopedia menampung semua topik tentang peristiwa atau fakta bahkan hampir dapat menjawab semua pertanyaan mengenai : apa, siapa, dimana, bagaimana.

      Contoh : Ensiklopedia Umum : Ensiklopedia Indonesia.

      Ensiklopedia Khusus : Ensiklopedia Agama.

   b. Kamus, adalah Bahan rujukan yang memuat informasi tentang kata atau istilah yang berkaitan dengan ejaan, arti atau definisi, cara pengucapan, asal kata dan cara pemakaiannya dalam kalimat.

      Contoh : Kamus Umum : Kamus Besar Bahasa Indonesia.

      Kamus Khusus : Kamus Musik.

   c. Almanak, Berisi informasi tentang kalender, penanggalan, kadang-kadang disertai dengan data astronomi dan informasi lain atau catatan tentang peristiwa/kejadian penting pada waktu tertentu.

      Contoh : Almanak Pelajar Indonesia.

d. Buku Pegangan (*Hand Book*) dan buku Petunjuk/Pedoman (Manual), buku pedoman (*hand book*) yaitu buku rujukan yang berisi ikhtisar pokok bahasan atau subjek tertentu mengenai suatu ilmu pengetahuan yang digunakan untuk petunjuk dalam penerapan prakteknya atau dalam memberikan pelajaran (mengajar), sedangkan buku pedoman (manual) yaitu buku rujukan yang berisi informasi cara melakukan suatu kegiatan, petunjuk praktis cara kerja suatu alat atau piranti tertentu.

e. Buku Tahunan (*Year Book*), yaitu terbitan yang bersifat tahunan isinya mengulas (*review*) perkembangan atau kejadian dalam setahun, merekam informasi terbaru dan menyajikan dalam model statistik.

   Contoh : Laporan Tahunan Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah 2010 atau *Annual report for 2009*.

f. Direktori, berisi daftar nama-nama orang (pejabat) atau organisasi, lembaga, badan yang dilengkapi alamat, kegiatan, kode dan data lain yang disusun secara alfabetis dan sistematis atau urutan kode-kode nomor.

   Contoh : Buku Telepon.

g. Sumber Biografi, Buku acuan yang berisi keterangan riwayat hidup tokoh terkenal diantaranya nama, tempat dan tanggal lahir, alamat, keadaan keluarga, pendidikan, riwayat pekerjaan atau keikutsertaan

dalam organisasi sosial atau profesi, tanggal meninggal kalau sudah meninggal dan sumbangan pada bidangnya.

Contoh : Biografi Soekarno.

h. Terbitan Pemerintah, bahan rujukan yang diterbitkan secara resmi oleh pemerintah melalui lembaga resmi yang berisi informasi yang berkaitan dengan masalah pemerintahan atau masalah-masalah untuk kepentingan umum. Informasinya disusun secara sistematis menurut pokok masalah, secara kronologis atau sesuai dengan urutan nomor perundang-undangan atau peraturan-peraturan.

   Contoh : Peraturan-Peraturan

   Lembaran Negara

   Pidato Kenegaraan

i. Peraturan dan Perundang-undangan, adalah karya intelektual yang diterbitkan secara resmi oleh pemerintah melalui lembaga resmi yang berisi informasi yang berkaitan dengan kaidah yang dibuat untuk mengatur, petunjuk yang dipakai untuk menata sesuatu dengan aturan yang menyangkut masalah pemerintahan atau masalah-masalah untuk kepentingan umum yang harus dijalankan dan dipatuhi.

j. Sumber Geografi, yang termasuk jenis bahan referensi ini yaitu:

   Peta yaitu bahan rujukan yang memuat informasi tentang lingkup geografis suatu tempat. Globe yaitu atlas atau peta yang dibentuk sedemikian rupa sehinnga bentuknya menyerupai aslinya. Gazetir

yaitu kamus ilmu bumi cakupannya mengenai lokasi suatu tempat, uraian diberikan secara singkat termasuk angka-angka statistik, luas wilayah, jumlah penduduk dan sebagainya. Guidebooks disebut juga buku perjalanan yaitu buku rujukan yang dapat digunakan sebagai alat pemandu bagi para wisatawan berisi informasi geografi mengenai wilayah tertentu dengan berbagai objek wisatanya.

Contoh : Atlas Indonesia

Peta Kota Semarang

k. Publikasi Hasil Penelitian, yaitu bahan rujukan yang berisi informasi hasil penyelidikan atau penelitian yang menyajikan penemuan-penemuandan kesimpulan serta disampaikan sebuah badan atau pengawas, misalnya tesis dan disertasi.

l. Karya Sejarah, berisi informasi tenetang peristiwa-peristiwa atau kejadian yang benar-benar terjadi di masa lampau.

m. Terbitan Berkala, yaitu merupakan bentuk publikasi yang pada umumnya memuat berbagai tulisan, baik yang umum maupun yang khusus dari berbagai pengarang serta berisi pula berbagai karangan atau berita dan artikel pada umumnya memuat informasi mutakhir.

2. Sumber tak langsung (*Indirect Source Type*)

Sumber rujukan ini yaitu jenis kelompok bahan rujukan yang tidak dapat memberikan informasi yang dicari secara langsung tetapi hanya memberikan petunjuk atau arah kepada sumber informasi yang

sebenarnya. Di perpustakaan bahan kelompok bahan rujukan ini disebut juga alat telusur atau sarana temu balik informasi. Berikut ini yang dapt digunakan oleh para pengguna perpustakaan untuk memudahkan penelusuran informasi yang termuat dalam berbagai terbitan antara lain:

a. Katalog Perpustakaan, adalah daftar buku yang dimiliki suatu atau sekelompok perpustakaan yang disusun menurut sistem tertentu. Katalog memuat informasi bibliografi lengkap dari suatu buku yang memuat keterangan-keterangan tentang suatu buku mulai dari pengarang, judul, edisi, penerbit, deskripsi fisik dan seterusnya. Jenis katalog yang bisa disediakan di suatu perpustakaan adalah katalog pengarang, judul dan subjek. Maksud penyusunan ketiga katalog ini yaitu untuk memberikan kemudahan dalam penelusuran buku atau terbitan-terbitan yang diperlukan oleh pengguna dan pengelola.
b. *Accesion List*, yaitu daftar tambahan bukuyang baru diterima atau diadakan oleh suatu perpustakaan. informasi yang dimuat dalam accession list pada dasarnya sama yang dimuat dalam katalog.
c. Indeks, daftar istilah (topik-topik informasi) yang disusun berdasarkan urutan abjad atau dengan sistem tertentu dan disertai keterangan yang menunjukan tempat istilah tersebut berada.
d. Bibliografi, adalah daftar bahan perpustakaan atau buku yang telah tertbit. Tugas bibliografi mendaftar buku atau bahan lain yang

diterbitkan disuatu daerah atau negara tertentu, maka bibliografi dapat digunakan untuk mendeteksi terbitan daerah yang bersangkutan.

e. Abstrak atau sari karangan, yaitu masih serumpun dengan indeks dan fungsinya sama sebagai alat penelusuran informasi. Perbedaannya dengan indeks hanya sampai penunjukkan tempat suatu informasi berada, sedangkan abstrak disamping menunjukkan tempat informasi, juga memuat tambahan keterangan dari informasi yang diabsrtaknya berupa ringkasan isi karangan sekitar 50 sampai 250 kata.

Dari uraian di atas, dapat dirangkum informasi yang dimuat dalam setiap jenis buku referensi atau rujukan yang dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk kepentingan pendidikan maupun penelitian.