

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan adalah gudang ilmu yang memiliki manfaat. Perpustakaan adalah aset untuk semua masyarakat. Saat ini terdapat beberapa perpustakaan yang sudah mengikuti perkembangan teknologi informasi yang ada. Namun, masih banyak pemustaka yang belum bisa memanfaatkan teknologi di perpustakaan secara baik dan benar. Maka dari itu, diperlukan kegiatan yang mengedukasi di dalam sebuah perpustakaan terkait tentang pendidikan pemakai. Pendidikan pemakai disebut serangkaian kegiatan yang berisi aktivitas belajar mengenai pengenalan dan tata cara memanfaatkan perpustakaan kepada pengguna maupun calon pengguna di perpustakaan (Ferry A. Putro, 2013). Pendidikan pemakai merupakan program yang diselenggarakan perpustakaan untuk memberikan bimbingan, petunjuk, maupun pendidikan kepada calon pemakai perpustakaan dalam kegiatan mereka, memanfaatkan jasa informasi dan sarana perpustakaan (Lasa, 2009).

Pendidikan pemakai atau *user education* adalah bentuk fungsi yang seharusnya tidak dapat dihilangkan dalam sebuah perpustakaan. Karena kegiatan ini mendukung agar tercapai sesuai dengan tujuan dan fungsi, jadi setiap suatu perpustakaan harus memiliki pedoman kegiatan pendidikan pemakai agar mendukung lancarnya pelaksanaan layanan perpustakaan.

Pendidikan pemakai yaitu, kegiatan yang dirancang untuk mendidik pemustaka agar mengetahui sumber-sumber informasi perpustakaan yang terdiri dari koleksi, fasilitas, dan jasa perpustakaan, mendidik pemustaka dalam memanfaatkan sumber-sumber informasi secara tepat dan cepat, serta mendidik pemustaka agar menjadi pemustaka yang tertib dan bertanggung jawab (Rahayuningsih, 2007). Kegiatan pendidikan pemakai yang bisa dilaksanakan dengan baik oleh perpustakaan akan membuat pemustaka mudah saat berada di perpustakaan. Maka dari itu, pustakawan harus memiliki cara agar dalam penyampaian materi pendidikan pemakai mudah dipahami oleh pemustaka. Salah satu gedung perpustakaan yang memiliki layanan fasilitas dan teknologi yang cukup memadai adalah Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin.

Perpustakaan disebut sebagai salah satu pusat informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, namun apabila sistem layanan dari perpustakaan tersebut tidak memiliki pola yang teratur, maka fungsi dari perpustakaan tersebut dapat dikatakan tidak berjalan dengan baik. Begitu juga dengan layanan perpustakaan. Pendidikan pemakai perlu diberikan kepada pemustaka terutama kepada calon pemustaka agar mereka mengetahui serta memanfaatkan fasilitas tersebut dan teknologi yang diberikan di perpustakaan terutama dalam pemanfaatan perpustakaan.

Namun saat ini masih banyak pemustaka yang masih belum mengetahui terkait pendidikan pemakai yang ada di perpustakaan, yang dimana seharusnya perpustakaan diharapkan bisa mendidik pemustaka dalam memanfaatkan layanan dengan tertib dalam menemukan informasi yang dibutuhkan (Rangkuti, 2014). Hal

tersebut termasuk di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin. Bahkan terdapat beberapa informasi yang berasal dari sosial media tepatnya di akun Instagram @perpusjkt terkait banyak pemustaka yang masih bingung dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh perpustakaan, seperti pemustaka belum mengetahui bagaimana cara registrasi dan *check-in* ke dalam perpustakaan, dimana keberadaan layanan sirkulasi, serta pengguna belum mengerti bagaimana cara menggunakan OPAC (*Online Public Access Catalog*), cara mencari koleksi di rak dan cara meminjam koleksi di perpustakaan. Padahal sumber informasi sudah tersedia di dalam perpustakaan maupun sosial media yang dimiliki oleh perpustakaan.

Program pendidikan pemakai yang dilaksanakan oleh Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin biasanya berfokus pada meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pemustaka dalam memanfaatkan sumber daya perpustakaan secara efektif, salah satunya adalah pelatihan keterampilan layanan dan informasi. Program ini dirancang untuk membantu pemustaka memahami bagaimana cara mengakses seluruh layanan serta mencari dan menggunakan informasi dari berbagai sumber yang tersedia di perpustakaan. Ini termasuk orientasi perpustakaan kepada pemustaka, pemaparan materi tentang perpustakaan, serta pelatihan dalam penggunaan layanan dan pencarian informasi secara efektif. Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan peneliti, terdapat dua faktor utama mengapa masih banyak pemustaka yang sulit untuk mengerti terkait layanan yang ada di perpustakaan. Yang pertama dikarenakan pemustaka belum sepenuhnya memahami pelaksanaan pendidikan pemakai di Unit Pengelola

Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin. Sedangkan yang kedua adalah informasi yang terdapat dalam kegiatan pendidikan pemakai mungkin masih kurang jelas terkait maknanya. Kedua faktor tersebut sangat berpengaruh terhadap aktivitas yang terjadi di perpustakaan. Sehingga para pemustaka dapat menggunakan dan memanfaatkan fasilitas dan layanan perpustakaan secara efektif.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta adalah badan pelaksana yang bertanggung jawab untuk mengelola urusan pemerintahan otonomi di bidang perpustakaan dan arsip. Badan ini dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah otoritas Gubernur dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Daerah. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi DKI Jakarta dalam menjalankan tugas-tugasnya berkoordinasi dengan Asisten Kesejahteraan Rakyat yang berada dibawah naungan Sekretaris Daerah Provinsi DKI Jakarta. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan DKI Jakarta terdapat dua unit yaitu, Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin. Pada penelitian ini, berfokus pada pemustaka yang pernah mengunjungi dan menggunakan layanan di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta, sehingga pemustaka dari Pusat Dokumen Sastra HB Jassin tidak termasuk dalam lingkup penelitian.

Salah satu contoh kasus di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin adalah para pemustaka mengeluh tentang sulitnya mengunjungi perpustakaan tersebut dikarenakan alur registrasi dan reservasi yang menurut mereka cukup ruwet. Padahal segala sesuatu terkait kunjungan ke perpustakaan serta cara menggunakan layanan dibimbing secara maksimal oleh petugas perpustakaan baik secara langsung di tempat maupun berupa postingan di

sosial media. Tak sedikit pemustaka yang batal mengunjungi perpustakaan karena sulit mengikuti alur mengunjungi perpustakaan. Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin memang menyediakan *barcode* yang digunakan oleh pemustaka untuk mengunjungi perpustakaan dan memakai layanan yang ada di dalamnya. Jadi para pengguna wajib membuat akun yang nantinya akan memunculkan *barcode* untuk segala akses. Dalam hal ini pendidikan pemakai di sebuah perpustakaan masih belum dapat dipahami dengan baik oleh sebagian pemustaka. Padahal sudah banyak perpustakaan yang menerapkan pendidikan pemakai baik berupa tata tertib maupun prosedur melakukan kegiatan di perpustakaan dengan sangat detail.

Mengingat pentingnya perpustakaan bagi pemustaka, kegiatan yang harus diselenggarakan untuk menunjukkan dan menjelaskan manfaat pentingnya perpustakaan kepada semua orang. Sering terjadi bahwa kemampuan pengguna belum paham menggunakan perpustakaan merupakan dasar yang sangat penting bagi keberhasilan perpustakaan. Selain itu, perpustakaan harus dapat mendidik pengguna untuk menggunakannya secara tertib dan paling banyak bertanggung jawab atas koleksi mereka. Oleh karena itu, Pendidikan pemakai di perpustakaan harus dilakukan dengan baik agar para pemustaka mengetahui dimana dan bagaimana pengguna dapat menemukan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat dan mudah.

Pendidikan pemakai di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin menarik untuk diteliti agar dapat diketahui tingkat keefektifitasannya. Mengingat peran pustakawan dalam memberikan informasi

terhadap akses layanan di suatu perpustakaan kepada para pemustaka sangat penting. Berdasarkan dari fakta ini, penulis tertarik untuk meneliti “Efektivitas Pendidikan Pemakai terhadap Standar Kualitas Layanan Perpustakaan di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin”.

1.2 Rumusan Masalah

Penelitian ini merujuk sebuah rumusan masalah yaitu apakah terdapat efektivitas pendidikan pemakai terhadap standar kualitas layanan perpustakaan di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin?

1.3 Tujuan Penelitian

Pencapaian tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pendidikan pemakai terhadap standar kualitas layanan perpustakaan di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini mampu memberikan manfaat secara teoretis maupun praktis dengan penjelasan sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoretis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu khazanah penelitian di bidang Ilmu Perpustakaan khususnya mengenai efektivitas pendidikan pemakai terhadap standar kualitas layanan perpustakaan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran dan masukan bagi pustakawan Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin untuk memperhatikan lebih detail terkait pendidikan pemakai serta kualitas layanan yang ada guna mempermudah pemustaka dalam mengakses layanan di perpustakaan.

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin yang beralamat di Taman Ismail Marzuki Jl. Cikini Raya No.73 RT.8/RW.2, Cikini, Kota Jakarta Pusat DKI Jakarta. Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 10 bulan terhitung pada September 2023 hingga Juni 2024.

1.6 Batasan Istilah

Batasan istilah digunakan untuk menyampaikan pemahaman lebih dalam terhadap istilah utama dalam penelitian ini dan membatasi ruang lingkup penelitian sebagai upaya mencegah adanya salah pengertian istilah. Adapun batasan istilah yang terdapat di dalam penelitian ini, yaitu:

1. Efektivitas

Efektivitas adalah tingkat keberhasilan atau pencapaian tujuan yang diinginkan dari suatu tindakan, kegiatan, atau program. Dalam konteks ini, efektivitas mengukur sejauh mana suatu usaha atau upaya mencapai hasil yang diharapkan. Efektivitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah efektivitas pendidikan pemakai di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin.

2. Pendidikan Pemakai/ *User Education*

Pendidikan pemakai adalah kegiatan yang dilakukan oleh petugas layanan tentang seluk-beluk perpustakaan, manfaat perpustakaan, cara menjadi anggota, persyaratan keanggotaan, tata tertib, jenis layanan, kegunaan sistem katalogisasi, dan lain sebagainya. Pendidikan pemakai yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pendidikan pemakai di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastrea HB Jassin.

3. Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas layanan perpustakaan adalah sejauh mana perpustakaan dapat menyediakan layanan yang efektif, efisien, dan memenuhi kebutuhan penggunaannya, termasuk akses ke koleksi yang relevan, bantuan staf yang kompeten, dan fasilitas yang nyaman. Layanan perpustakaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah layanan perpustakaan di Unit Pengelola Perpustakaan Jakarta dan Pusat Dokumen Sastra HB Jassin.