

Optimalisasi pemanfaatan layanan perpustakaan melalui pendidikan pemakai di perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

¹Heni Kurnia Ningsih, Dian Anesti, ²Tutik Sulistyorini

^{1,2} Universitas Maulana Malik Ibrahim Malang, ³ Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Email: ¹heni.ningsih@uin-malang.ac.id, ²anestydian@uin-malang.ac.id, ³tutiksulis07@yahoo.com

Abstract

This article discusses the importance of user education in optimizing the use of library services, especially in higher education. The objectives, levels, and evaluation of user education programs are described in detail. The obstacles in integrating this program into the curriculum are also discussed. A case study at the UIN Maulana Malik Ibrahim Central Library shows the positive impact of user education on improving library services, including increasing the number of visitors and book loans. In conclusion, user education is a strategic program to increase user independence in utilizing library resources optimally.

Keywords: library services; College libraries; User education

Abstrak

Artikel ini membahas pentingnya pendidikan pemakai dalam mengoptimalkan pemanfaatan layanan perpustakaan, khususnya di perguruan tinggi. Tujuan, tingkatan, dan evaluasi program pendidikan pemakai diuraikan secara rinci. Kendala dalam mengintegrasikan program ini ke dalam kurikulum juga dibahas. Studi kasus di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim menunjukkan dampak positif pendidikan pemakai terhadap peningkatan layanan perpustakaan, termasuk peningkatan jumlah pengunjung dan peminjaman buku. Kesimpulannya, pendidikan pemakai merupakan program strategis untuk meningkatkan kemandirian pengguna dalam memanfaatkan sumber daya perpustakaan secara optimal.

Kata kunci: layanan perpustakaan; Perpustakaan perguruan tinggi; Pendidikan pemakai

Pendahuluan

Perpustakaan adalah merupakan salah satu lembaga yang menyediakan jasa / layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat pemakai. Perpustakaan berfungsi sebagai pendukung tercapainya tujuan lembaga induknya (Marry, 1989). Maka kebijakan dan layanan perpustakaan antara jenis perpustakaan satu dengan lainnya akan berbeda. Misalnya kebijakan dan sistem layanan perpustakaan yang diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi tidak sama dengan perpustakaan sekolah. Berdasarkan itu, maka diperlukan sosialisasi kebijakan, sistem dan jenis layanan yang tersedia di perpustakaan kepada masyarakat pemakai.

Sosialisasi berfungsi sebagai interface antara kebutuhan pengguna dengan ketersediaan layanan perpustakaan. Di antara cara melaksanakan sosialisasi ini melalui pendidikan pemakai. Maka dengan melalui pendidikan pemakai diharapkan pemakai perpustakaan mampu memanfaatkan layanan secara optimal.

Program pendidikan pemakai ini sudah lama diperkenalkan dalam rangka untuk menjadi sarana mengoptimalkan layanan perpustakaan. Pada awalnya, sebagian staf perpustakaan menganggap

bahwa pendidikan pemakai ini hanya buang-buang waktu saja dan tidak ada manfaatnya sama sekali, namun dalam perkembangan kebutuhan pengguna semakin kompleks dan layanan semakin beragam maka posisi program ini menjadi sangat penting sebagai sarana sosialisasi yang efisien.

Tinjauan Pustaka

Pendidikan Pemakai Perpustakaan merupakan salah satu cara untuk optimalisasi pemanfaatan layanan di perpustakaan secara efektif dan efisien adalah melalui pendidikan pemakai. Pendidikan Pemakai adalah mendidik pemakai perpustakaan, apakah mahasiswa, staf dan anggota masyarakat umum, tentang bagaimana memanfaatkan perpustakaan dan layanan-layanannya (Wilson, 1997). Tujuan utama dilaksanakan pendidikan pemakai (Wilson, 1997) adalah:

1. Melatih pemakai untuk mengeksplorasi sumber-sumber perpustakaan secara efektif;
2. Memberikan pemakai dengan kemampuan bagi penelusuran informasi secara independent;
3. Menganjurkan pemakai untuk meminta asistensi para profesional perpustakaan (Pustakawan).

Tujuan akhir dari pendidikan pemakai ini menurut Gibbs and Habeshaw, (1989) adalah mahasiswa akan bisa mandiri. Namun, kemandirian pemakai yang ingin dicapai dalam program pendidikan pemakai bergantung pada keberhasilan dalam menyampaikan informasi tentang perpustakaan kepada pemakai.

Dengan dasar itu, maka pendidikan pemakai memiliki peran penting dalam optimalisasi pemanfaatan layanan perpustakaan. Dengan pengenalan layanan dan kegiatan yang ada di perpustakaan, pengguna diharapkan sudah mengetahui apa yang menjadi kewajiban dan hak-hak yang melekat padanya, mereka tidak lagi bingung bagaimana cara memanfaatkan layanan yang ada, sebab mereka sudah memahami sistem organisasi perpustakaan.

Berkenaan dengan pentingnya pendidikan pemakai ini, di beberapa perpustakaan di Indonesia sudah menerapkan kegiatan orientasi pendidikan pemakai khususnya di perpustakaan perguruan tinggi. Pelaksanaan pendidikan pemakai di perpustakaan perguruan tinggi biasanya diterapkan bagi mahasiswa baru yang merupakan pemakai potensial perpustakaan.

Berdasarkan tingkatan Pendidikan Pemakai Perpustakaan, terdapat beberapa tingkatan dalam pelaksanaannya. Sebagaimana Rathore (1992) menyamapaikan 3 (tiga) tingkatan, yaitu: *Pertama*, Orientasi perpustakaan dilaksanakan pada awal tahun ajaran baru atau setiap semester yang berlaku bagi siapa saja yang baru pertama kali memanfaatkan perpustakaan (pemakai perpustakaan baru); *Kedua*, Pendidikan berdasarkan orientasi bidang subyek kesarjanaan yang dipilih pemakai perpustakaan atau pada waktu menyelesaikan tugas proyek / penelitian; *Ketiga*, Pelatihan penelusuran literatur. Diberikan pada awal menyelesaikan tugas penelitian.

Pendidikan pemakai tingkat pertama. Pada tingkatan ini, banyak dilakukan diperpustakaan-perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia. Sedangkan waktu pelaksanaannya sering dilaksanakan pada saat sebelum mahasiswa baru memasuki kuliah perdana. Biasanya pelaksanaannya dilakukan pada saat orientasi mahasiswa baru yang diselenggarakan oleh BEM, misalnya di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, Universitas Lampung, STAIN Surakarta. Namun ada sebagian perguruan tinggi memberikan pendidikan pemakai pada saat perkuliahan semester awal yang dimasukkan dalam mata kuliah dengan jumlah 0 sks, seperti di STAIN Purwokerto.

Pendidikan pemakai pada tingkatan kedua, yaitu diberikan secara individu maupun kelompok pada saat mahasiswa menyelesaikan tugas perkuliahan atau menyelesaikan proyek tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Waktu pendidikan tahap ini dilakukan ketika mahasiswa kesulitan dalam mencari informasi berkaitan dengan subyeknya, misalnya subyek ilmu-ilmu kedokteran, hukum dan lain-lain.

Kegiatan pada tahap kedua ini memerlukan SDM pustakawan atau staf perpustakaan yang memahami tentang sistem klasifikasi subyek ilmu pengetahuan yang diterapkan di perpustakaan.

Pada tingkatan ketiga, yaitu pelatihan penelusuran literature adalah dikhususkan bagi mahasiswa pasca sarjana, namun tidak ada salahnya jika diberikan kepada mahasiswa S1. kegiatan penelusuran literatur masih jarang dilaksanakan di perguruan tinggi. Kenapa sampai hal ini terjadi, karena dimungkinkan kurangnya pemahaman pustakawan atau staf perpustakaan tentang penelusuran literature itu sehingga di perpustakaan tidak menyediakan layanan penelusuran literature. Kedua, dapat disebabkan juga keengganan mahasiswa itu sendiri untuk meminta bantuan penelusuran literature yang diinginkan.

Di buku Pedoman Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi yang diterbitkan Depdikbud. (1994). Menjelaskan tentang standarisasi pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi, di antara informasi penting dan mendasar, yang perlu disampaikan kepada pemakai perpustakaan tentang sistem layanan, jenis layanan dan bagaimana kebijakan dan prosedur untuk menjadi anggota serta sanksi-sanksi yang diberlakukan bagi pemakai ketika mereka melanggar tata tertib perpustakaan.

Pada akhir pelaksanaan program pendidikan pemakai perlu adanya evaluasi sebagai tolok ukur keberhasilan program pendidikan ini. Wilson, (1997) berpendapat bahwa Evaluasi pendidikan pemakai ini adalah penting untuk mengetahui tingkat pemahaman pemakai tentang sumber-sumber perpustakaan. Evaluasi mencakup evaluasi materi program dan metode pengajarannya.

Perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia masih jarang melakukan evaluasi program maupun metode pengajarannya. Sebagian besar pendidikan pemakai dilakukan dengan presentasi saja dan memberikan modul, atau berupa brosur perpustakaan saja. Walaupun ada evaluasi hanya bersifat pertanyaan atau jawaban ketika di saat staf perpustakaan memberikan presentasi. Namun, bagi sebagian perguruan tinggi yang memasukkan pendidikan pemakai sebagai bagian dari perkuliahan akan memudahkan untuk mengevaluasi pengetahuan mahasiswa.

Apabila materi itu berhasil disampaikan dengan baik pada program pendidikan pemakai, maka pemakai tidak akan mengalami kesulitan lagi dalam memanfaatkan layanan yang disediakan perpustakaan, sebaliknya Pemakai mampu memanfaatkan pelayanan perpustakaan secara efisien. Pemakai tidak perlu lagi bertanya-tanya tentang bagaimana sistem pelayanan yang dijalankan perpustakaan. Pemakai mampu menelusur informasi yang dibutuhkan secara mandiri tanpa perlu lagi bergantung pada pustakawan atau staf perpustakaan.

Sebaliknya, jika hasil penilaian terhadap program pendidikan tersebut adalah kurang sukses, maka perlu dilakukan perubahan-perubahan baik terhadap materi maupun pada sisi metodologisnya.

Terkait dengan faktor-faktor yang menjadi kendala pendidikan pemakai sebagai bagian dari kurikulum, Wilson berpendapat bahwa Pendidikan pemakai semestinya diintegrasikan ke dalam kurikulum sebagai satu matakuliah tersendiri. kalau ini bisa terwujud, maka sangat mudah untuk melakukan evaluasi program, dan tingkat keberhasilan lebih tinggi. Namun, menurut dia ada 2 faktor tidak dipenuhinya sebagai bagian dari kurikulum. *Pertama*, berkenaan dengan sikap. Dianggap pustakawan melakukan pendidikan pemakai dalam rangka untuk mendapatkan status akademis yang diakui, dan di pustakawan dianggap sebagai pegawai atau staf. *Kedua*, banyak waktu yang tercurahkan untuk menyiapkan bahan ajar saja, sementara perpustakaan terabaikan.

Faktor yang menjadi Kendala untuk menjadikan program pendidikan sebagai bagian integral dalam kurikulum pendidikan di atas, tidak membuat pustakawan patah arang atau semangat untuk terus melakukan program pendidikan pemakai ini. Karena sangat memahami bahwa posisi program pendidikan pemakai ini, walaupun hanya dilakukan dengan waktu yang cukup singkat, akan mampu mengoptimalkan pemanfaatan layanan yang disediakan pengguna.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk mengeksplorasi dan memahami fenomena pendidikan pemakai perpustakaan secara mendalam. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali pengalaman, persepsi, dan pandangan partisipan terkait program pendidikan pemakai di perpustakaan perguruan tinggi (Creswell & Poth, 2018). Data dikumpulkan melalui analisis dokumentasi dari laporan kegiatan pendidikan pemakai di perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, wawancara semi-terstruktur dengan pustakawan, staf perpustakaan, dan mahasiswa yang telah mengikuti program pendidikan pemakai. Selain itu, observasi langsung terhadap pelaksanaan program juga dilakukan untuk memperkaya data penelitian.

Hasil dan Pembahasan

Saat ini manajemen Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim berbasis manajemen ISO 9001:2000. Maka perpustakaan telah menetapkan kebijakan dan sasaran mutu sebagai target peningkatan pelayanan. Kebijakan perpustakaan adalah meningkatkan kepuasan pengguna / pemakai dalam kegiatan pelayanan perpustakaan. Dalam kebijakan ini diuraikan ke dalam 12 sasaran mutu sebagai indikator kepuasan pemakai perpustakaan.

Berdasar dari tujuan itu, maka pendidikan pemakai adalah sebuah keharusan untuk dilakukan di perpustakaan pusat UIN Maliki Malang sebagai sarana yang paling murah untuk kegiatan pemasaran perpustakaan. Oleh karena itu kegiatan pendidikan pemakai menjadi kegiatan rutin tahunan yang diberikan kepada mahasiswa baru dengan tujuan untuk memberikan pemahaman tentang organisasi, sistem dan jenis pelayanan perpustakaan. Dengan pemahaman ini, diharapkan pengguna mampu memanfaatkan layanan perpustakaan secara optimal.

Dalam perjalanannya, pendidikan pemakai memberikan dampak signifikan bagi peningkatan pemanfaatan layanan perpustakaan. Apalagi perpustakaan pusat UIN Maulana MALik Ibrahim telah penerapan sistem layanan terbuka (Open Access system), yaitu pemakai dapat masuk keruang koleksi dan mencari sendiri buku atau bahan pustaka yang dibutuhkannya. Maka pendidikan pemakai sangat membantu kemandirian pemakai potensial (mahasiswa) UIN Maulana Malik Ibrahim untuk menelusur informasi yang dibutuhkan melalui sarana Online Public Acces Catalog (OPAC) dan mendapatkan atau menemukan informasi (koleksi) di rak.

Keberhasilan kegiatan pendidikan pemakai di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang sebagaimana yang ditunjukkan dalam target pencapaian sasaran mutu Perpustakaan tahun 2008. Apa yang telah ditargetkan oleh Perpustakaan Pusat telah tercapai. Di bawah ini gambaran tentang optimalisasi layanan pemakai melalui pendidikan pemakai.

1. Peningkatan pengunjung dari tahun ke tahun. Perkembangan pengunjung dapat dilihat di bawah ini.

Tabel. 1 Pengunjung Perpustakaan

NO.	Pengunjung Perpustakaan	TAHUN			
		2019	2020	2021	2022
1	Jumlah Pengunjung	46.052	93.652	103.184	134.235

2. Prosentasi pemakai mampu mengakses informasi (koleksi buku) yang dibutuhkan kurang dari lima menit adalah 84 %.
3. Peningkatan jumlah buku yang dipinjam. Perkembangan jumlah buku yang dipinjam pemakai perpustakaan ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel. 2. Buku yang dipinjam Pemakai Perpustakaan

NO	Buku Yang di Pinjam	Tahun		
		2020	2021	2022
1.	Jumlah Sirkulasi Peminjaman	95.114 Eks	196.933 eks	123.679 eks

4. Peningkatan pengunjung juga ditunjukkan pada layanan perpustakaan yang lainnya, diantaranya, layanan internet, layanan fotokopi.

Berdasarkan data yang telah dipaparkan, terlihat jelas bahwa pendidikan pemakai memainkan peran strategis dalam meningkatkan pemanfaatan layanan perpustakaan. Program ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana publikasi dan promosi perpustakaan, tetapi juga sebagai instrumen kunci dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya informasi yang tersedia. Melalui pendidikan pemakai, perpustakaan dapat secara efektif memperkenalkan berbagai layanan dan fasilitas yang dimilikinya, sekaligus memberikan pemahaman kepada pengguna tentang cara mengakses dan memanfaatkan layanan tersebut. Hal ini tercermin dari peningkatan signifikan jumlah pengunjung dan peminjaman buku di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim dari tahun ke tahun, yang mengindikasikan bahwa pengguna semakin familiar dan nyaman dengan layanan perpustakaan.

Lebih jauh lagi, pendidikan pemakai berperan penting dalam membangun kemandirian pengguna dalam proses penelusuran informasi. Program ini membekali pengguna dengan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengidentifikasi, menemukan, dan mengevaluasi informasi yang relevan dengan kebutuhan mereka. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pencarian informasi, tetapi juga mengurangi ketergantungan pengguna terhadap bantuan staf perpustakaan. Sebagaimana ditunjukkan oleh data, 84% pengguna mampu mengakses informasi yang dibutuhkan dalam waktu kurang dari lima menit. Kemandirian ini pada gilirannya memungkinkan pustakawan untuk fokus pada tugas-tugas yang lebih kompleks dan strategis, seperti pengembangan koleksi dan layanan inovatif, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa program pendidikan pemakai memiliki peran yang sangat penting dalam mengoptimalkan pemanfaatan layanan perpustakaan, khususnya di lingkungan perguruan tinggi seperti UIN Maulana Malik Ibrahim. Pendidikan pemakai terbukti menjadi sarana yang efektif untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan pengguna dalam memanfaatkan sumber daya perpustakaan. Keberhasilan program ini tercermin dari peningkatan signifikan dalam jumlah pengunjung perpustakaan, peminjaman buku, dan kemampuan pengguna untuk mengakses informasi secara mandiri.

Meskipun program pendidikan pemakai telah menunjukkan dampak positif, penelitian ini mengungkapkan bahwa integrasi program tersebut ke dalam kurikulum formal masih menghadapi tantangan dan belum terlaksana secara optimal. Penulis merekomendasikan adanya kebijakan institusional yang mendukung pengintegrasian program pendidikan pemakai ke dalam struktur akademik formal. Langkah ini dapat dilakukan melalui penyelenggaraan kelas khusus dengan materi pendidikan pemakai ke dalam mata kuliah yang relevan. Implementasi kebijakan ini tentu akan berkontribusi signifikan pada pengembangan keterampilan literasi informasi mahasiswa, yang semakin krusial di era informasi yang kompleks dan dinamis.

Daftar Pustaka

- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Departemen Agama RI (2001). *Buku Pedoman Perpustakaan dinas Departemen Agama RI*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pembinaan Kelembagaan Agama Islam
- Gibbs, G and Habeshaw, T. (1989). *Preparing to teach: an introduction to effective teaching in higher education*. Melksham, Cromwell press.
- Laporan Perpustakaan Pusat tentang Pencapaian Sasaran Mutu ISO 9001:2000. (2009). Malang: Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim
- Rose Marry and John Corbin. (1989). *Acquisitions Management and Collection Development in Library*. 2nd. Ed. Chicago: American Library Association.
- Rathore, J. User education programmes in academic libraries. 1992). *Lucknow librarian*, 24(3), 104-107
- Wilson, Clive (1997) *Can we assess user education in the library; and if so, how?*
<http://www.londonmet.ac.uk/deliberations/courses-and-resources/wilson.cfm>