



Pola Pelayanan Penelusuran Informasi Untuk Memenuhi Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi

Syifa Salsabila¹

¹Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, UIN Mahmud Yunus Batusangkar
Salsabilasyifa327@gmail.com, rikajufriaziamanita@uinmybatusangkar.ac.id

Abstract

The main problem in this thesis is service that is less responsive and difficulty of finding collections or information needed at the Bung Hatta Bukittinggi Proclaimer Library, both digital (OPAC) and conventional searches (direct search on the shelves). The aim of this research is to determine the pattern of information search services to meet user satisfaction and to find out the obstacles and efforts in information search services. The type of research used by researchers is descriptive research with a qualitative approach. The data collection techniques used by researchers are observation, interviews and documentation. The data analysis techniques used by researchers are data reduction, data presentation, drawing conclusions and verification. Guaranteeing the validity of the data in this research uses triangulation of sources, techniques and time. The form of searching for information at the Bung Hatta Bukittinggi Proclaimer Library is digital (OPAC) and conventional (direct to shelf search). Obstacles and efforts for information search services to meet user satisfaction at the Bung Hatta Bukittinggi Proclamator Library are users who cannot find the collections or information they need on the shelves. The effort is that the library must provide direction or guidance so that users when searching for information find the collections they need. For other problems such as library networks, the library has provided PTI services that repair damaged servers and problematic networks at the Bung Hatta Proclaimer Library so that the work carried out can run more effectively and efficiently.

Keywords: Information Search, Patron Satisfaction, and search service

Abstrak

Pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah pelayanan yang kurang tanggap serta sulitnya menemukan koleksi atau informasi serta yang dibutuhkan di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi baik penelusuran secara digital (OPAC) maupun konvensional (Penelusuran langsung ke rak). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bentuk pola pelayanan penelusuran informasi untuk memenuhi kepuasan pemustaka serta mengetahui kendala dan upaya dalam layanan penelusuran informasi. Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penjaminan keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, teknik dan waktu. Bentuk penelusuran informasi di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi adalah penelusuran secara digital (OPAC) dan secara konvensional (Penelusuran langsung ke rak). Kendala dan upaya pelayanan penelusuran informasi untuk memenuhi kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi ialah pemustaka yang tidak dapat menemukan koleksi atau informasi yang mereka butuhkan di rak. Upayanya yaitu pihak perpustakaan harus memberikan arahan atau bimbingan agar pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi menemukan koleksi yang dibutuhkan. Untuk kendala lainnya seperti jaringan perpustakaan, perpustakaan telah menyediakan layanan PTI yang memperbaiki server rusak maupun jaringan-jaringan yang bermasalah di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.

Kata kunci : Penelusuran Informasi, Kepuasan Pemustaka Dan Pelayanan Penelusuran

1. Pendahuluan

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi mempunyai pengaruh yang sangat besar pada setiap aspek kehidupan manusia. Kondisi ini menyebabkan kebutuhan masyarakat semakin beragam dari berbagai data dan informasi valid yang dimiliki oleh lembaga pengelola dan penyedia informasi dan pusat dokumentasi. Terjadinya ledakan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi juga patut diperhatikan dengan perubahan perilaku pengguna informasi yang secara tidak langsung mempunyai pengaruh besar terhadap institusi pengelolaan informasi, termasuk perpustakaan. Yang mana perpustakaan sebagai salah satu lembaga pelayanan publik di bidang informasi merupakan “jembatan” antar informasi yang telah dikemas ke dalam berbagai bentuk media bersama penggunanya.

Perpustakaan merupakan sumber belajar, oleh karena itu koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung evaluasi pembelajaran (Rahayu, 2017).

Pengertian perpustakaan secara umum menurut (Boimau, 2023) adalah tempat kegiatan mengumpulkan, mengolah, dan menyebarkan (pelayanan) berbagai informasi, termasuk pencetakan dan perekaman di berbagai objek media yaitu media buku, media kaset, media film, media tape recorder, media video, komputer dan lain sebagainya. Perpustakaan umum memainkan peran unik dalam masyarakat melalui perpustakaan. Anggota komunitas dapat memberdayakan diri dengan mengakses berbagai informasi yang sesuai dengan kebutuhan karir dan bidang tanggung jawab masing-masing. Hal ini pada akhirnya berkembang dengan tumbuhnya warga negara yang berpengetahuan, berkualitas dan demokratis.

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Bung Hatta merupakan bagian dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Perpusnas RI) yang berlokasi di Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Perpustakaan Bung Hatta didirikan dengan tujuan untuk menghormati dan memperingati Bung Hatta, salah satu Proklamator Republik Indonesia yang berasal dari daerah ini. Perpustakaan Bung Hatta memiliki latar belakang sejarah yang kaya, karena Kota Bukittinggi adalah tempat kelahiran Bung Hatta. Di perpustakaan ini, koleksi-koleksi bahan pustaka khususnya terkait dengan kehidupan, pemikiran, dan karya-karya Bung Hatta dijaga dan disajikan untuk umum. Ini merupakan upaya untuk melestarikan warisan intelektual dan pemikiran Bung Hatta, serta memperkuat budaya literasi dan pengetahuan di daerah tersebut.

Dengan mendirikan UPT Perpustakaan Bung Hatta, Perpusnas RI juga ingin memberikan akses lebih mudah bagi masyarakat, khususnya di Sumatera Barat, untuk memperoleh informasi mengenai sejarah,

pemikiran, dan kontribusi Bung Hatta dalam perjuangan kemerdekaan dan pembangunan nasional. Pada tanggal 12 Agustus tahun 1976 didirikan lah Perpustakaan Umum Mohammad Hatta yang terletak di Jln. Dr. A. Rivai No.17 Bukittinggi, Perpustakaan ini diresmikan oleh Bung Hatta. Bertepatan dengan HUT Bung Hatta yang ke 74. Setelah bernama Perpustakaan Umum Mohammad Hatta, perpustakaan diganti namanya menjadi Perpustakaan Proklamator Bung Hatta. Seiring waktu, dengan bertambahnya pengunjung dan koleksi, gedung perpustakaan menjadi semakin sempit. Kemudian Pemerintah Kota Bukittinggi membangun gedung perpustakaan baru yang lebih luas dibanding gedung perpustakaan sebelumnya.

Pada tahun 2000-an, pemerintah berencana membangun perpustakaan kembar yaitu perpustakaan yang akan dibangun di daerah kelahiran dua orang Proklamator Republik Indonesia. Kemudian rencana tersebut berhasil diwujudkan pada tahun 2003, yaitu dengan dibangunnya Perpustakaan Proklamator Bung Karno di kota Blitar, dan diikuti dengan pembangunan Perpustakaan Proklamator Mohammad Hatta di Bukittinggi.

Perpustakaan Proklamator Mohammad Hatta ini mengalami pergantian nama menjadi Perpustakaan Proklamator Bung Hatta, dan kemudian diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia, DR. H. Susilo Bambang Yudhoyono pada tanggal 21 September 2006. Megacu pada surat persetujuan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara No. B/1299/M.RAN-RB/4/2012 tanggal 31 April 2012 tentang Organisasi dan Tata Unit Kerja Pelaksanaan teknis Perpustakaan Proklamator Bung Hatta dan Surat keputusan Kepala Perpustakaan Nasional RI yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Perpustakaan Nasional RI dan dalam pelaksanaan sehari-hari berkoordinasi dengan pemerintah kota Bukittinggi.

Perpustakaan merupakan suatu kesatuan kerja organisasi, badan, atau lembaga yang berfungsi melayani kebutuhan pengguna masyarakat informasi. Sebagai satuan unit kerja sebuah lembaga harus mempunyai unsur, standar dan persyaratan lembaga atau organisasi yang proses aktivitasnya mendapatkan pengetahuan dan hal tersebut terjadi di perpustakaan.

Hampir sama kegiatan perpustakaan identik dengan aktivitas penelusuran maupun manajemen pengetahuan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan sejauh mana pengetahuan memfasilitasi pencapaian individu atau tujuan organisasi. pemilihan bahan pustaka dan survei kebutuhan pemakai sampai pada akuisisi bahan pustaka identik dengan penciptaan sebuah kegiatan pemindahan hingga penggunaan bahan perpustakaan itu sendiri.

Penelusuran informasi adalah suatu kegiatan komunikasi yang merupakan suatu kesatuan yang rumit dan saling berkaitan yang bertujuan untuk mencari

informasi yang dibutuhkan, Penelusuran informasi dapat dilakukan dengan penelusuran informasi konvensional dan digital. Penelusuran informasi konvensional adalah penelusuran yang dilakukan dengan dan melalui cara-cara konvensional atau manual seperti menggunakan kartu katalog, bibliografi, indeks, dan abstrak. Penelusuran informasi digital adalah penelusuran yang dilakukan dengan dan melalui media digital atau elektronik seperti melalui OPAC (*Online Public Access Catalog*), *Search Engine* (di Internet), Database Online, Jurnal Elektronik, dan informasi lain yang tersedia secara elektronik atau digital. (Yusup & Subekti, 2012)

Pola penelusuran informasi adalah suatu ilmu sekaligus seni dalam menggunakan pengetahuan mengenai subyek pada sistem temu kembali informasi. Strategi penelusuran ini diperlukan untuk mencapai tujuan, dan untuk mencapai efektifitas dalam berbagai kegiatan penelusuran. Sebagai suatu ilmu (*science*), strategi penelusuran informasi merupakan suatu pengetahuan dan keterampilan yang dapat dipelajari untuk menemukan informasi (Rifai, 2014).

Terdapat banyak cara atau teknik untuk mencari informasi di perpustakaan, beberapa yang sering digunakan dan menjadi standar dalam pelayanan penelusuran informasi secara manual di perpustakaan untuk mudahnya, proses pencarian informasi dan sumber informasi melalui bermacam alat bantu penelusuran informasi seperti *OPAC*, proses penelusuran informasi dimulai dengan mencari sumber informasi jenis apa? kemudian tentukan judul dan cari bisa menggunakan katalog, bibliografi, indeks, maupun *OPAC*. Setelah ditemukan ingat dan catat nomor bukunya dan cari di rak buku sesuai dengan nomor buku pada katalog atau hubungi petugas jika perlu.

Apabila setelah di cek di raknya, buku yang dicari tidak ditemukan, maka bisa ditanyakan langsung kepada petugas perpustakaan, apakah buku yang bersangkutan sedang dipinjam orang lain atau kemungkinan lain terselip atau hilang. Karena kasus-kasus seperti ini bisa menjadi bahan pertimbangan pustakawan untuk menetapkan sikap dan kebijaksanaan selanjutnya.

Setelah memahami tentang proses penelusuran sebuah informasi tentunya kita juga harus mengetahui tentang alat yang digunakan dalam penelusuran informasi itu sendiri. Ada banyak alat bantu penelusuran yang dapat dimanfaatkan oleh pemakai data perpustakaan dalam mendapatkan informasi, meskipun alat-alat bantu tersebut tidak secara spesifik berfungsi sebagai alat penelusuran informasi.

Layanan Penelusuran yang ada di perpustakaan memiliki beberapa fungsi. Fungsi yang dimaksud adalah fungsi perpustakaan dalam fungsi pendidikan dan dalam fungsi informasi. Fungsi pendidikan adalah layanan pencarian informasi yang diharapkan mampu melatih keterampilan literasi informasi pengguna serta dapat membantu pengguna untuk dapat mencari,

memilih dan menganalisis informasi. Sedangkan fungsi informasi dapat dijelaskan sebagai fungsi layanan pencarian informasi dapat menjadi penyedia sumber informasi sesuai kebutuhan pengguna. Sumber informasi tersebut dapat berupa sumber informasi tercetak atau bahkan sumber informasi digital yang tersedia di dalam dan di luar perpustakaan (Buwana, 2021).

Layanan perpustakaan yang memberikan layanan informasi kepada pemustaka berkaitan dengan penyediaan segala bentuk bahan pustaka, baik untuk digunakan di perpustakaan atau di luar perpustakaan. Penyediaan berbagai sarana informasi yang dapat merujuk kepada keberadaan bahan pustaka yang dibutuhkan oleh pemustaka, baik yang dimiliki oleh perpustakaan ataupun di luar perpustakaan.

Sulitnya menemukan koleksi di rak serta panjangnya pencarian memakan waktu yang relatif lama. Oleh karena itu, peran pustakawan sangat penting dalam perpustakaan dalam memberikan layanan yang optimal kepada penggunanya. Peran pustakawan salah satunya adalah sebagai pendidik, peran ini memandu pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan, mengarahkan pengguna cara mencari informasi di perpustakaan, memperkenalkan layanan dan aturan perpustakaan dan lain sebagainya.

Adanya layanan yang baik tentu akan berimbas terhadap kepuasan pemustaka itu sendiri, karena itulah seorang pustakawan harus mengetahui akan pola dari suatu penelusuran informasi di perpustakaan itu sendiri.

Kepuasan pemustaka yaitu mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Hubungan antara harapan dan kinerja adalah jika kinerja berada di bawah harapan artinya pemustaka tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pemakai puas, dan jika kinerja melampaui harapan pemakai sangat puas atau senang. Yang mempengaruhi kepuasan pemustaka itu berupa pelayanan dalam penelusuran dan koleksi perpustakaan itu sendiri (Hartono, 2017).

Kualitas koleksi di perpustakaan juga menjadi hal yang mempengaruhi kepuasan pemustaka, teruntuk kualitas koleksi di perpustakaan ini harus dilihat dari konten koleksi, akses koleksi dan temu kembali informasi. Ketiga unsur tersebut bisa memberikan gambaran baik dan buruknya koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan, baik dari koleksi digital maupun tercetaknya.

Konten koleksi merupakan isi maupun judul dari koleksi yang tersedia di perpustakaan, untuk akses koleksi dinilai dari hak akses koleksi, kesulitan pengaksesan dan gangguan dalam pengaksesan. Sedangkan, temu kembali informasi ini merupakan sarana yang dapat membantu pengguna mencari koleksi yang dibutuhkan (Hartono, 2017).

Layanan penelusuran yang diberikan oleh pustakawan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta lebih banyak diberikan kepada mahasiswa karna

sesuai dengan hasil survey sekitar 60,87% pengunjung aktif merupakan mahasiswa S1/D1V. Penelusuran informasi lebih berfokus kepada koleksi umum yang seperti koleksi karya umum dan agama. Keberhasilan suatu perpustakaan menurut (Sarasawitri et al., 2010) bergantung kepada pengunjung, sehingga pustakawan harus cepat tanggap terhadap informasi yang dibutuhkannya.

Namun tidak semua pengguna mengetahui cara mencari informasi dan mengalami kebingungan dalam proses pencarian informasi di perpustakaan. Dalam observasi awal peneliti melakukan observasi kepada pemustaka yang sedang melakukan penelusuran informasi, ditemukan bahwasanya pemustaka yang datang umumnya kesulitan untuk menemukan koleksi yang mereka butuhkan. Hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan dalam mencari informasi perpustakaan, seringkali tidak sesuai dengan yang diharapkan, mengakibatkan koleksi yang dibutuhkan tidak ditemukan.

Berdasarkan informasi yang peneliti peroleh ketika melakukan observasi awal melalui proses wawancara dengan bapak Erni Zulfan, pustakawan ahli madya di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi mengenai penelusuran informasi menggunakan online catalog *OPAC* bahwa Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi bahwa dengan adanya (*OPAC*) telah sangat membantu dalam penelusuran namun, memang ditemukan adanya pemustaka yang tidak mengerti dalam menggunakannya dan itulah tugas pustakawan membantu dalam penelusuran di (*OPAC*) serta penelusuran langsung ke rak.

Maka, dengan adanya layanan yang baik tentu akan berimbas terhadap kepuasan pemustaka itu sendiri, layanan yang baik berupa bantuan yang diberikan langsung kepada pemustaka apabila mengalami kesulitan dalam penelusuran. Karena itulah seorang pustakawan harus mengetahui akan pola dari suatu penelusuran informasi di perpustakaan itu agar dapat memberikan layanan yang tepat kepada pemustaka itu sendiri.

Peran pustakawan dalam kegiatan pelayanan perpustakaan begitu penting karena pustakawan adalah ujung tombak dari keberhasilan kegiatan pelayanan tersebut titik apalah arti sarana dan fasilitas yang lengkap dan koleksi bahan pustaka yang memadai, apabila hal tersebut tidak ditunjang oleh pustakawan yang mampu bekerja secara profesional.

Hendaknya pustakawan menghindari sikap kerja yang santai, menunggu, dan ada kesan selalu menghindari untuk berinteraksi dengan perpustakaan, birokratis, dan berbelit-belit dalam menyelesaikan suatu masalah titik perlu disadari bahwa pada kegiatan pelayanan perpustakaan, pustakawan lebih banyak berinteraksi dengan pengguna dibanding dengan jenis pekerjaan yang lain di perpustakaan (Toyang, 2020).

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu gejala yang ada pada saat penelitian dilakukan (Zellatifanny, 2018). Pendekatan kualitatif menekankan pada makna dan pemahaman dari dalam, penalaran, definisi suatu situasi tertentu, lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari (Sarwono, n.d.).

Tujuan penelitian deskriptif ini untuk menganalisis data dengan melihat analisis pola pelayanan penelusuran informasi untuk memenuhi kepuasan pemustaka di perpustakaan proklamator Bung Hatta peneliti memilih desain penelitian deskriptif kualitatif ialah karena peneliti ingin menganalisis lebih rinci serta mendalam Bagaimana pola pelayanan penelusuran informasi untuk memenuhi kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi.

Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, teknik wawancara, dan dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini ialah sumber data primer yang didapat dari wawancara dengan pustakawan dan pemustaka Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi, selain itu juga menggunakan sumber data sekunder yang didapat dari dokumen pendukung data primer seperti buku, dokumentasi berupa gambar yang didapat di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi. Setelah data dikumpulkan maka langkah selanjutnya analisis data yang menggunakan reduksi data, menyajikan serta mengklasifikasi data-data tersebut sehingga mendapat hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan analisis data dan hasil wawancara peneliti mengenai pola pelayanan penelusuran informasi untuk memenuhi kepuasan pemustaka serta kendala dan upaya dalam penelusuran informasi di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi ada beberapa temuan, yaitu sebagai berikut:

1. Pola Pelayanan Penelusuran Informasi Untuk Memenuhi Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi

a. Pola Pelayanan Penelusuran Informasi Di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi

Pola pelayanan penelusuran informasi merupakan bentuk layanan dan berupa tahapan-tahapan dalam memberikan pelayanan saat melakukan kegiatan penelusuran informasi. Penelusuran informasi bisa menggunakan alat bantu penelusuran Informasi digital (*OPAC*)

maupun penelusuran informasi secara konvensional (penelusuran langsung ke rak).

Layanan perpustakaan memberikan layanan informasi kepada pemustaka berkaitan dengan penyediaan segala bentuk bahan pustaka baik yang digunakan di perpustakaan maupun di luar perpustakaan. Layanan penelusuran yang ada di perpustakaan memiliki beberapa fungsi. Fungsi yang dimaksud adalah fungsi perpustakaan dalam fungsi pendidikan dan dalam fungsi informasi. Fungsi pendidikan adalah layanan pencari informasi yang diharapkan mampu melatih keterampilan literasi sedangkan fungsi informasi diharapkan bisa menjadi sumber informasi yang dibutuhkan dan menyediakan sumber informasi sesuai kebutuhan pengguna.

Penelusuran informasi digital adalah penelusuran yang dilakukan dengan dan melalui media digital atau elektronik seperti melalui *OPAC (Online Public Access Catalog)*, *Search Engine* (di Internet), Database Online, Jurnal Elektronik, dan informasi lain yang tersedia secara elektronik atau digital. Penelusuran informasi konvensional adalah penelusuran yang dilakukan dengan dan melalui cara-cara konvensional atau manual seperti menggunakan kartu katalog, bibliografi, indeks, dan abstrak (Yusup & Subekti, 2012).

Bentuk layanan yang diberikan Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi adalah layanan terbuka yang sudah dijelaskan oleh informan yaitu Bapak Muhammad Iqbal menjelaskan bahwasanya layanan yang diberikan adalah layanan terbuka yang mana layanan terbuka ini memberikan ruang kepada pemustaka untuk mencari informasi yang di butuhkan terlebih dahulu. Tujuannya untuk melatih keterampilan pemustaka khususnya pada penelusuran informasi baik secara digital (*OPAC*) maupun konvensional (penelusuran langsung ke rak).

Layanan yang diberikan tidak luput dari 3S Senyum sapa salam hal itu mendukung dalam hal pelayanan penelusuran informasi demi meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pemustaka. semua pustakawan sudah. Sejauh ini semua pustakawan yang ada di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi dikatakan mampu melakukan penelusuran informasi dengan baik baik secara digital maupun konvensional hal ini juga mampu menunjang pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka yang datang ke Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi. Dan dengan adanya *OPAC* memudahkan pustakawan dalam melakukan penelusuran dan mempersingkat waktu pencarian informasi yang

dibutuhkan, di banding dengan tanpa adanya *OPAC* yang membuat pekerjaan pustakawan semakin banyak dan panjangnya waktu pencarian tentu dengan adanya *OPAC* saat ini sangat membantu pustakawan dalam tenaga dan waktu pencarian .

Untuk tahapan dalam penelusuran informasi yang dijelaskan oleh pustakawan informasi yang pertama kita biarkan pemustaka mencari koleksi maupun informasi yang pemustaka butuhkan, karna layanan di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta ini adalah layanan terbuka, kedua jika pemustaka merasa kebingungan maka pustakawan akan membantu dalam pencarian informasi yang di butuhkan, ketiga jika ditemukan di *OPAC* namun tidak ditemukan di rak oleh pemustaka maka pustakawan akan turun langsung ke rak membantu mencari informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Sejauh ini kemampuan penelusuran pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi dikatakan cukup baik, karena sekitar 70% pemustaka sudah dapat menggunakan *OPAC* dengan baik, sekitar 30% dikatakan kurang mampu karna memang jarang datang ke perpustakaan.

Berdasarkan teori di atas dan didukung data yang peneliti dapatkan bahwa teori mengatakan pelayanan merupakan suatu kegiatan komunikasi dengan tujuan mencari informasi dengan bentuk penelusuran secara digital dan konvensional. Dilapangan ditemui pelayanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka berupa sebuah komunikasi untuk mencari informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka dan berbentuk layanan terbuka, di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi bentuk penelusuran informasi berbentuk digital (*OPAC*) dan konvensional (Penelusuran langsung ke rak) .

b. Pelayanan Penelusuran Informasi Untuk Memenuhi Kepuasan Pemustaka

Tersedianya layanan yang baik tentu akan berimbas terhadap kepuasan pemustaka itu sendiri karena itulah seorang pustakawan harus mengetahui akan pola dari suatu penelusuran informasi di perpustakaan. Dalam penyediaan berbagai sarana informasi yang dapat merujuk kepada keberadaan bahan pustaka yang dibutuhkan oleh perpustakaan, baik yang dimiliki oleh perpustakaan ataupun di luar perpustakaan.

Kepuasan perpustakaan yaitu mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Hubungan antara harapan dan kinerja adalah jika kinerja berada di bawah

harapan artinya pemustaka tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka pemakai puas dan jika kinerja melampaui harapan pemakai maka pemakai sangat puas atau senang (Hartono, 2017).

Ditemukan bahwa keadaan di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta setelah dilakukannya wawancara terhadap informan ditemukan bahwasanya hampir keseluruhan perpustakaan yang datang di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta ini merasa puas akan pelayanan yang diberikan. Setelah dilakukan wawancara peneliti menemukan bahwasanya hampir keseluruhan pemustaka yang datang ke perpustakaan untuk melakukan penelusuran informasi baik secara digital (*OPAC*) maupun konvensional (Penelusuran langsung ke rak) merasa puas akan layanan yang diberikan oleh pustakawan.

Hal tersebut dikarenakan apabila ada kendala seperti tidak ditemukannya koleksi dan kesulitan dalam penelusuran informasi petugas pustakawan bersedia membantu pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi hingga koleksi atau informasi yang dibutuhkan ditemukan baik di perpustakaan maupun di luar perpustakaan.

Menurut peneliti layanan yang diberikan oleh pustakawan dalam membantu penelusuran informasi sudah sangat baik dan sudah menguasai dalam penelusuran informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi maupun koleksi yang dibutuhkan pemustaka. Hal ini di buktikan dengan meningkatnya pengunjung perpustakaan dari tahun 2020-2023. Ini dibantu oleh kemampuan pemustaka dalam penelusuran informasi juga sudah cukup baik dalam menemukan informasi maupun koleksi yang pemustaka butuhkan.

Pemberian layanan di perpustakaan adalah hal yang mempertemukan langsung antara pustakawan dengan pemustaka. Bagian pelayanan menjadi tolak ukur bagi keberhasilan perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik oleh pemustaka apabila pelayanan yang baik dan pelayanan akan dinilai buruk apabila pelayanan yang diberikan kurang baik. Hal ini bersangkutan dengan kepuasan nantinya, pemustaka akan merasa puas dengan pelayanan apabila dilayani dengan baik. Di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi sesuai dengan hasil wawancara ditemukan bahwasanya pemustaka merasa puas akan layanan yang diberikan, hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan terbilang cukup baik.

Kepuasan pemustaka dapat dilihat dengan meningkatnya pengunjung di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta

Bukittinggi berikut data pengunjung Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi tahun 2020-2023.

Tabel 31

Pengunjung perpustakaan tahun 2020-2023

NO	BULAN	2020	2021	2022	2023
1	JANUARI	12.791	10.921	11.992	12.581
2	FEBRUARI	10.953	11.025	12.425	10.992
3	MARET	10.154	11.445	14.393	14.838
4	APRIL	4.312	10.811	14.625	13.558
5	MEI	10.809	11.135	12.480	14.602
6	JUNI	10.923	11.992	14.913	15.005
7	JULI	10.991	6.442	14.994	14.481
8	AGUSTUS	12.191	6.791	14.992	15.145
9	SEPTEMBER	14.105	8.123	15.624	17.480
10	OKTOBER	14.705	13.695	15.062	18.060
11	NOVEMBER	12.140	13.810	14.858	19.994
12	DESEMBER	6.625	15.825	15.847	23.442
TOTAL JUMLAH:		130.699	132.015	172.195	190.178

Sumber : perpustakaan proklamator bung hatta bukittinggi

Berdasarkan teori di atas dan didukung data yang peneliti dapatkan dapat disimpulkan bahwa teori dengan kenyataan dilapangan sangat cocok dimana teori mengatakan yang mempengaruhi kepuasan pemustaka itu ialah berupa layanan dan koleksi perpustakaan itu sendiri, ditemukan dilapangan pemustaka dominan mengatakan puas, karena pelayanan yang diberikan sangat baik dan tanggap sdi sertai dengan koleksi yang ada si Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi bisa dikatakan cukup lengkap hal ini membuat pemustaka merasa puas baik terhadap layanan yang ada serta koleksi yang tersedia.

2. Kendala Dan Upaya Dalam Layanan Penelusuran Informasi Untuk Memenuhi Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi

Tidak ada organisasi yang menghadapi kendala dalam menjalankan tugas atau fungsinya, sehingga pasti ada kendala dalam menjalankan misinya. Demikian pula perpustakaan menghadapi beberapa kendala pemahambatan, atau masalah. Menurut Hartono kendala yang dihadapi dalam perpustakaan antara lain:

- Pola pikir pustakawan dan pimpinan terhadap biaya operasional perpustakaan terlalu tinggi.
- Kekhawatiran pustakawan terhadap pengurangan tenaga perpustakaan.
- Kurangnya staf terlatih.
- Kurangnya dukungan dari pihak pimpinan.
- Koleksi yang kurang memadai
- Input data (Hartono, 2017).

Kendala yang dihadapi oleh pustakawan dalam memberikan layanan penelusuran informasi untuk memenuhi kepuasan pemustaka di perpustakaan proklamator Bung Hatta Bukittinggi ialah:

- Tidak ditemukannya koleksi di rak.

Komponen yang sangat penting dalam sebuah perpustakaan adalah koleksi. Koleksi perpustakaan merupakan modal utama bagi

perpustakaan dan menjadi daya tarik bagi pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan, karena informasi yang dibutuhkan pemustaka terdapat pada koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan. Koleksi yang tersedia di perpustakaan tidak hanya tergantung kepada banyaknya jumlah dan keragaman jenis koleksi yang dimiliki namun juga harus ditinjau dari kebutuhan pemakainya dan kemutakhirannya (Kusumaningtyas & Arya, 2016).

Kemampuan pemustaka dalam penelusuran informasi di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta dikatakan cukup baik namun ada beberapa perpustakaan yang tidak paham cara penggunaan alat penelusuran informasi (*OPAC*) karena memang jarang datang ke perpustakaan maupun baru pertama kali datang ke perpustakaan hal lainnya yaitu pemustaka malas untuk bertanya jika tidak menemukan koleksi yang pemustaka butuhkan.

Masalah yang ditemukan dilapangan yaitu sulitnya menemukan koleksi di rak, yang mana hal ini harus lebih diperhatikan karena kepuasan pemustaka ini berkaitan dengan koleksi yang disediakan di perpustakaan, jika koleksi yang disediakan oleh perpustakaan tidak mencukupi maka pemustaka akan merasa kurang puas baik terhadap koleksi maupun untuk kepuasan diri sendiri.

2. Jaringan dan server yang bermasalah

Perkembangan internet saat ini telah merambah ke berbagai dunia perkantoran, pusat-pusat pendidikan dan pusat informasi termasuk perpustakaan. Disini perpustakaan bertindak sebagai suatu lembaga pelayanan informasi (*information service*) antara dua dunia yaitu masyarakat umum sebagai pemakai perpustakaan dan perpustakaan sebagai sumber informasi. Sumber informasi yang ada di perpustakaan tidak hanya dalam bentuk tercetak saja, melainkan informasi dapat diperoleh dalam bentuk digital seperti CD, piringan, file komputer dan lain-lain. Pengembangan jaringan komputer (*internet*) ke dalam sistem informasi perpustakaan merupakan salah satu sarana yang efektif dalam membantu temu kembali informasi (Wibawanto, 2018).

Jaringan pada Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi sering bermasalah sehingga menghambat kegiatan entry data dan sulit membuka aplikasi dalam penulisan Informasi seperti *OPAC*. Upaya yang harus dilakukan oleh Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi ialah dengan menambah kapasitas jaringan sehingga dalam melakukan kegiatan entry data dapat berlangsung dan alat bantu penelusuran informasi obat mudah dibuka

serta pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan dengan lebih efektif.

Jadi ketika adanya permasalahan terkait jaringan, Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi ialah menyediakan layanan PTI yang memperbaiki server rusak maupun jaringan-jaringan yang bermasalah di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dilapangan didapati beberapa upaya yang dilakukan oleh pihak perpustakaan dalam mengatasi beberapa kendala yaitu:

1. Ada beberapa faktor tidak ditemukannya koleksi di rak ada beberapa faktor sehingga koleksi yang dibutuhkan maupun informasi yang dibutuhkan tidak ditemukan di rak menurut pustakawan apabila koleksi yang dicari tidak ditemukan di rak ada beberapa kemungkinan yaitu koleksi sedang dipinjam, koleksi diletakkan di nomor kelas berbeda oleh pemustaka yang tidak mengetahui nomor kelas yang seharusnya maupun koleksi sedang dalam perbaikan.

Solusinya seharusnya perpustakaan lebih memperhatikan pemustakanya dengan cara memberikan arahan atau bimbingan agar perpustakaan dapat menggunakan alat bantu penulis reformasi *OPAC* serta mencari koleksi di rak dengan baik apabila koleksi tetap juga tidak ditemukan pustakawan harus turun langsung untuk mencarikan koleksi yang dibutuhkan dan memberikan arahan sesuai dengan permasalahan yang telah terjadi

2. Jaringan atau server yang ada di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi sering bermasalah sehingga menghambat pekerjaan pustakawan dan pemustaka dalam penelusuran informasi maupun pekerjaan pengentrian buku dan pengolahan buku. Upaya atau solusi yang dilakukan oleh Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi ialah menyediakan layanan PTI yang memperbaiki server rusak maupun jaringan-jaringan yang bermasalah di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan teori di atas dan didukung data yang peneliti dapatkan dapat disimpulkan bahwa teori dengan kenyataan dilapangan di temukan beberapa perbedaan, karna tidak semua perpustakaan memiliki kendala dan permasalahan yang sama, semua kendala dan permasalahan tercipta karena satu dan lain hal yang berbeda, tergantung

dengan kegiatan yang dilakukan di perpustakaan tersebut.

Begitu pula dengan upaya yang dilakukan, upaya yang dilakukan harus dengan kendala yang terjadi di suatu perpustakaan tersebut karena kendala dan upaya merupakan satu hal yang berkaitan.

4. Kesimpulan

Bersumber dari hasil telaah, maka kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini ialah:

1. Berdasarkan temuan penelitian, pola pelayanan penelusuran informasi untuk memenuhi kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi ialah berbentuk layanan terbuka, dimana tujuan layanan terbuka ini untuk melihat sejauh mana kemampuan pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi.

Bentuk penelusuran informasi di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi adalah penelusuran secara digital dan secara konvensional. Untuk digitalnya disini menggunakan OPAC dan konvensional nya penelusuran langsung ke rak dan bertanya langsung ke pustakawannya. Tahapan yang pertama kita biarkan pemustaka mencari terlebih dahulu kedua, jika pemustaka merasa kebingungan maka pustakawan akan membantu dalam pencarian informasi yang dibutuhkan, jika di OPAC tidak ditemukan maka pustakawan akan turun ke rak mencari informasi yang dibutuhkan. Layanan terbuka ini dilakukan untuk melihat sejauh mana kemampuan pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi.

2. Kendala dan upaya pelayanan penelusuran informasi untuk memenuhi kepuasan pemustaka di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi ialah pemustaka yang tidak dapat menemukan koleksi atau informasi yang mereka butuhkan di rak dan jaringan internet yang terkadang lemot.

Upaya dari pihak perpustakaan ialah pihak perpustakaan harus melakukan shelving setiap pagi

dan harus lebih peka terhadap pemustaka yang melakukan penelusuran informasi serta memberikan arahan atau bimbingan agar pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi mampu menemukan koleksi yang dibutuhkan. Untuk kendala jaringan perpustakaan telah menyediakan layanan PTI yang memperbaiki server rusak maupun jaringan-jaringan yang bermasalah di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi.

Daftar Rujukan

- [1] S. Rahayu, "Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat," *Bul. Perpust. Univ. Islam Indones.*, pp. 103–110, 2017, [Online]. Available: <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/9109/7603>
- [2] A. Boimau, "Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjung Mahasiswa Pada Perpustakaan Daerah Timor Tengah Selatan," *J. Papyrus Sos. Humaniora, Perpust. Dan Inf.*, Vol. 2, No. 4, Pp. 1–10, 2023, Doi: 10.59638/Jp.V2i4.20.
- [3] P. M. Yusup and P. Subekti, "I Information Ret A / Pawit M . Yusup Priyo Subekti," 2012.
- [4] A. Rifai, "Konsep Dasar Penelusuran Literatur dan Temu Kembali Informasi," p. 7.2, 2014.
- [5] R. W. Buwana, "Radira Wira Buwana," *Analisis. Penerapan Layanan Penelusuran Berbas. Media Sos. Telegr.*, vol. 21, pp. 1–8, 2021.
- [6] S. Hartono, "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta," vol. 2, no. 2, pp. 164–188, 2017.
- [7] N. A. Sarasawitri, A. Nur, and L. Hanum, "Peran Pustakawan Sebagai Edukator Dalam Layanan Penelusuran Informasi Di Perpustakaan Universitas Tanjungpura," pp. 1–8, 2010.
- [8] D. Toyang, *Coretan Pustakawan*, 1st ed. BUKITTINGGI, 2020.
- [9] C. M. Zellatifanny, "Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi," vol. 1, no. 2, pp. 83–90, 2018.
- [10] J. Sarwono, "Memadu Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif: Mungkinkah?," pp. 119–132.
- [11] M. Kusumaningtyas and D. Arya, "Pengaruh Ketersediaan Koleksi Perpustakaan Terhadap Tingkat Kunjungan Pemustaka Di Perpustakaan Institut Teknologi Nasional," *EduLib*, vol. 3, no. 2, pp. 10–19, 2016, doi: 10.17509/edulib.v3i2.4154.
- [12] A. Wibawanto, "Penggunaan Internet Dalam Perpustakaan," *Pustakaloka*, vol. 10, no. 2, p. 191, 2018, doi: 10.21154/pustakaloka.v10i2.1472.