

KONSEP DASAR MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DALAM MEWUJUDKAN MUTU LAYANAN PRIMA DENGAN SISTEM TEMU KEMBALI INFORMASI BERBASIS DIGITAL

Andi Ibrahim*

Pengutipan: Andi .I (2014). Konsep dasar manajemen perpustakaan dalam mewujudkan mutu layanan prima dengan sistem temu kembali informasi berbasis digital. *Jurnal Ilmu Perpustakaan & Kearsipan Khizanah Al-Hikmah*, Vol. 2 No. 2, hlm. 129-138.

* Dosen Jurusan Ilmu
Perpustakaan UIN Alauddin
Makassar

Email: andiibe88@yahoo.com

ABSTRACT

The satisfaction of library users is an indication to know how successful a library in giving good services. It is involved in the way how communication is being conducted and librarian behave to guide, direct, and provide information to its users. From here, library can show its roles when facing information technology today. The development of information technology has given a chance for library to develop its online retrieval system in which it can be used to help user to find the needed information. It is therefore important to note by all libraries around the world to consider today environment that the technology has been involved in many kind of human activities, including in library routines. Due to a library is a service organization, the main aim is to give good services and satisfying library users. One effort is IRS, Information Retrieval System.

KEY WORDS: Manajemen perpustakaan, Layanan prima, Temu kembali informasi, Perpustakaan digital.

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan adalah salah satu bentuk organisasi sumber belajar yang merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dalam suatu unit kerja untuk mengumpulkan, menyimpan dan memelihara koleksi bahan pustaka yang dikelola dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu dengan memanfaatkan sumber daya manusia untuk dimanfaatkan sebagai informasi (Ibrahim, 2014:1). Salah satu fungsi vital dari perpustakaan adalah bagaimana menarik lebih banyak pengguna

perpustakaan, bagaimana menolong pengguna mencari dan mendayagunakan semua informasi dan fasilitas perpustakaan dengan kesulitan yang minimal, menginformasikan informasi dan fasilitas baru, membangkitkan minat baca dan belajar, serta menjangkau semua masyarakat tergantung dari objek masing-masing perpustakaan.

Dalam mencapai tujuan, visi dan misi perpustakaan, maka suatu perpustakaan perlu mengembangkan berbagai aspek yang ada di dalam perpustakaan. Salah satunya adalah aspek pelayanan. Aspek pelayanan ini dinilai sebagai salah satu faktor penting

dalam berjalannya semua kegiatan yang ujungnya adalah sampai ke pelanggan atau user. Di era digital seperti saat ini, layanan perpustakaan banyak mengalami perubahan dari hal-hal yang dulu menggunakan alat-alat yang manual hingga di era digital ini pengelolaan maupun penggunaan perpustakaan semakin kompleks dan beragam. Pustakawan harus mengembangkan keahliannya dalam bidang teknologi informasi. Mereka juga mempunyai peran baru agar supaya dapat mendukung layanan informasi yang berbasis teknologi. Teknologi telah berpengaruh besar terhadap kegiatan pustakawan. Dengan adanya teknologi ini maka perpustakaan dituntut untuk memajukan layanan menjadi lebih dinamis dan kreatif.

Pelayanan merupakan salah satu unsur pendukung manajemen dalam suatu organisasi. Dalam meningkatkan mutu layanan bisa menerapkan prinsip-prinsip atau acuan-acuan yang dikemukakan oleh para tokoh. Layanan merupakan ujung tombak bagaimana kita bisa memberikan jasa kita dan bisa digunakan sebagai tolok ukur dalam menilai sejauh mana pelayanan kita bisa tertuju atau fokus ke pelanggan. Disinilah peran pelayanan yang nantinya akan membawa banyak dampak bagi perkembangan perpustakaan terutama dalam penerapan layanan yang prima bagi seluruh pengguna perpustakaan. Bagi dunia kepustakawanan, perkembangan teknologi informasi tersebut menjadi suatu peluang untuk membangun suatu sistem temu kembali informasi online, yaitu sistem yang mempertemukan antar kebutuhan pencari informasi dengan sumber-sumber informasi secara online.

Efektivitas suatu sistem temu kembali informasi bisa diukur dari sejauh mana sistem tersebut memberikan kemudahan-kemudahan kepada pemakai dalam melakukan penelusuran informasi sehingga pemakai terpenuhi kebutuhan informasinya. Oleh karena itu, perlu diketahui bagaimana mutu

pelayanan prima dapat terwujud dengan menggunakan temu kembali informasi.

2. PEMBAHASAN

a. Pengertian Manajemen Perpustakaan

Perpustakaan sebagai lembaga pendidikan dan lembaga informasi akan memiliki kinerja yang baik apabila ditunjang dengan manajemen yang memadai. Dengan adanya manajemen seluruh aktivitas lembaga akan mengarah pada upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sehingga seluruh elemen dalam suatu lembaga tersebut akan berusaha memfungsikan diri sesuai ketentuan lembaga/perpustakaan.

Istilah manajemen berasal dari bahasa Prancis yaitu *managemen* yang berarti seni melaksanakan dan mengatur. Oleh karena itu, manajemen diartikan oleh sebagian orang sebagai sebuah seni untuk memanfaatkan semua sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Manajemen merupakan perpaduan antara seni dan ilmu. Sebagai sebuah seni, manajemen dipandang sebagai sesuatu keindahan dalam proses mencapai tujuan melalui mekanisme kerja sama dengan orang lain. Manajemen dalam perspektif kesenian adalah cara untuk mencapai tujuan yang lebih efektif dan efisien melalui sentuhan kerja seorang manajer. Sementara manajemen dalam perspektif keilmuan adalah bagaimana seorang manajer mampu melakukan kegiatan-kegiatan manajemen secara baik dan benar. Ilmu manajemen adalah ilmu yang menghubungkan antara teori-teori manajemen sebelumnya dengan teori dan praktek berikutnya.

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan, usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, apabila proses dan sistem perencanaan,

pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan tidak baik, maka proses manajemen secara keseluruhan tidak lancar, dan proses pencapaian tujuan akan terganggu dan mengalami kegagalan.

Dalam penerapannya di perpustakaan, Bryson (1990) menyatakan bahwa manajemen perpustakaan merupakan upaya pencapaian tujuan dengan memanfaatkan sumber daya manusia, informasi, sistem dan sumber dana dengan tetap memperhatikan fungsi manajemen, peran dan keahlian. Dari pengertian ini, ditekankan bahwa untuk mencapai tujuan, diperlukan sumber daya manusia, dan sumber-sumber nonmanusia yang berupa sumber dana, teknik atau sistem, fisik, perlengkapan, informasi, ide atau gagasan, dan teknologi. Elemen-elemen tersebut dikelola melalui proses manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian, yang diharapkan mampu menghasilkan produk berupa barang atau jasa yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat pengguna.

Manajemen perpustakaan dapat diartikan sebagai upaya sebuah organisasi perpustakaan untuk mencapai tujuan yang tertuang dalam visi dan misi organisasi melalui sebuah proses yang dilakukan secara bersama atau berkelompok. Setiap perpustakaan sebaiknya memperhatikan beberapa faktor dalam menjalankan system manajerial organisasi itu sendiri, yakni:

1. Planning (perencanaan)
2. Produk (barang produksi)
3. Place (tempat)
4. Prize (harga)
5. Promotion (promosi)
6. Peace (kedamaian)

b. Mutu Layanan Prima Perpustakaan

131

1) Mutu

Mutu atau sering juga disebut dengan kualitas merupakan suatu proses penelitian dengan standar yang sudah ditetapkan untuk menilai

hasil suatu kegiatan. Kesulitan yang kemudian muncul adalah menentukan standar penilaian itu sendiri. Salah satu cara yang dilakukan untuk mengantisipasi hal tersebut adalah dengan jalan mencari persamaan beberapa elemen mutu. Tjiptono (1996) menjelaskan mengenai persamaan mutu tersebut sebagai berikut:

- meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan
- merupakan kondisi yang selalu berubah (sesuatu yang bermutu saat ini dapat tidak bermutu dimasa yang akan datang).

Selanjutnya Tjiptono (1996) merasa perlu untuk mempertimbangkan mengenai 5 dimensi pokok mutu, yaitu:

1. Bukti, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan, yaitu kemampuan memberikan layanan yang cepat, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, pelatihan pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Mutu juga didefinisikan sebagai layanan yang memiliki keistimewaan yang memenuhi kebutuhan pemakai. Mutu merupakan kinerja kepemimpinan dalam memenuhi kebutuhan pemakai dengan melakukansesuatu yang benar sejak awal layanan dibutuhkan.

Pada saat ini muncul pengertian modern dari konsep mutu. Konsep tersebut disebut dengan system kualitas (mutu) modern (Gasperz, 2002). Sistem mutu modern tersebut

pada dasarnya bercirikan 5 (lima) karakteristik sebagai berikut:

1. Berorientasi kepada pelanggan
2. Berpartisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak
3. Pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas
4. berorientasi kepada tindakan pencegahan kualitas

Berdasarkan uraian di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu adalah proses penilaian dengan standar yang sudah ditetapkan untuk menilai hasil dari suatu kegiatan. Dalam lingkup organisasi jasa layanan seperti perpustakaan, proses tersebut dilakukan dengan menentukan persamaan beberapa elemen mutu seperti bukti, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Kemudian ditarik pula kesimpulan mengenai pengertian dari konsep mutu, yakni: berorientasi kepada pengguna atau pelanggan, partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak, pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas, berorientasi kepada tindakan pencegahan kerusakan.

2) Layanan

Layanan merupakan sarana penghubung antara jasa yang ditawarkan oleh pengelola perpustakaan dengan perlakuan yang diterima oleh pemustaka. Artinya salah satu titik hubung terpenting antara pengelola dan pemakai jasa perpustakaan adalah layanan itu sendiri. Mutu layana adalah se bentuk sikap yang berhubungan tetapi tidak sama dengan kepuasan pemakai, yang merupakan hasil perbandingan antara harapan pemakai dengan persepsi pada kinerja perpustakaan.

Model layanan perpustakaan terbagi atas tiga, yakni:

Pertama adalah layanan terbuka yang merupakan model layanan dengan memberi kebebasan kepada pemustaka untuk melakukan penelusuran secara langsung ke

rak-rak koleksi perpustakaan. Model layanan terbuka biasanya dilakukan dengan pertimbangan kemandirian pemustaka yang telah cukup paham dengan system penelusuran informasi di perpustakaan, baik melalui pendidikan pemustaka maupun yang terlatih secara otodidak dengan seringnya pemustaka mengunjungi sebuah perpustakaan. Salah satu kelemahannya yaitu factor kerusakan dan kehilangan koleksi yang diakibatkan sangat terbuka para pemustaka untuk melakukan penelusuran informasi ke koleksi-koleksi secara langsung tanpa perlu didampingi oleh para pustakawan.

Kedua adalah layanan terbatas yang merupakan layanan yang diberikan secara terbatas. Hal ini dilakukan dengan berbagai pertimbangan, antara lain untuk menjaga kelestarian koleksi sebab perpustakaan yang menerapkan model pelayanan terbatas umumnya adalah perpustakaan khusus .

Ketiga adalah layanan komplikasi yang merupakan gabungan antara layanan terbuka dengan layanan terbatas. Layanan ini diberikan dengan pertimbangan heterogenitas pemustaka.

Secara umum layanan yang akan didapatkan oleh para pemustaka di perpustakaan, antara lain adalah:

- Layanan peminjaman, yakni layanan yang diberikan untuk perpustakaan untuk memberi kemudahan dan waktu yang lebih banyak bagi para pemustaka untuk menyelesaikan bacaannya dengan cara meminjam.
- Layanan ruang baca, yakni layanan penyediaan ruang baca bagi pemustaka yang memilih untuk menelusur dan membaca secara langsung informasi yang di butuhkan di ruang baca perpustakaan.
- Layanan konseling, yakni layanan interaktif antar pemustaka dengan pustakawan yang membutuhkan

bimbingan tata cara pemanfaatan layanan perpustakaan secara baik dan benar.

- Layanan dokumentasi, yakni layanan yang diberikan oleh pihak pengelola perpustakaan untuk melakukan proses pendokumentasi sebuah peristiwa, baik dalam bentuk tercetak maupun terekam.
- Layanan informasi, yakni layanan penyediaan sumber-sumber informasi, baik primer maupun sekunder.

Menurut Gaspersz (2002) ada beberapa dimensi yang perlu diperhatikan dalam peningkatan mutu layanan, beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam meningkatkan mutu layanan adalah:

- Ketetapan waktu pelayanan
- Akurasi pelayanan
- Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
- Tanggung jawab
- Kelengkapan
- Kemudahan mendapatkan pelayanan
- Variasi model pelayanan
- Pelayanan pribadi
- Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, serta
- Atribut pendukung pelayanan lainnya.

3) Layanan Prima

Layanan prima merupakan terjemahan dari *excellent service* artinya pelayanan terbaik. Layanan prima adalah upaya maksimal yang diberikan oleh pustakawan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan serta kepuasan pemustaka. Layanan prima mengandung makna:

- Menempatkan dan membuat pemustaka merasa penting.
- Melayani pemustaka dengan ramah, cepat dan tepat.
- Mengedepankan dan mengutamakan kepentingan pemustaka.
- Menempatkan pemustaka sebagai mitra.
- Memberikan dan menghasilkan kepuasan pemustaka.

Terdapat 6 (enam) unsur yang menjadi dasar layanan prima yaitu:

1. *Ability* (kemampuan) petugas layanan memiliki pengetahuan yang didasarkan pada tingkat pendidikan dan pelatihan tertentu yang disyaratkan dalam jabatan (kemampuan sesuai bidang kerja, komunikasi efektif, motivasi dan hubungan masyarakat).
2. *Attitude* (sikap) petugas layanan dituntut adanya keramah-tamahan yang standar dalam melayani, sabar dan santun, tidak egois bertutur kepada pemustaka.
3. *Appearance* (penampilan) personal dan fisik sebagaimana layanan lini depan memerlukan persyaratan seperti : wajah menawan, badan tegap, tutur bahasa menarik, familiar dalam perilaku percaya diri dan busana menarik.
4. *Attention* (perhatian) petugas layanan memiliki kepedulian pada kebutuhan pemustaka serta dapat memahami saran dan kritik pemustaka.
5. *Action* (tindakan) terdapat kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam pelayanan pada pemustaka.
6. *Accountability* (tanggung jawab) petugas layanan memiliki sikap keberpihakan pada pemustaka dan berusaha meminimalkan kerugian dan ketidakpuasan pemustaka.

Tujuan dari *service excellent* adalah untuk: memuaskan pemustaka, meningkatkan loyalitas pemustaka, meningkatkan penjualan produk dan jasa dan, meningkatkan jumlah pemustaka. Adapun manfaat dari *service excellent* dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) yaitu: Bagi pemustaka perpustakaan, bagi pustakawan pengelola, dan bagi perpustakaan. Manfaat bagi pengguna jasa adalah tercapainya kepuasan karena:

- kebutuhannya akan informasi terpenuhi
- merasa dihargai dan mendapat pelayanan yang baik,

- merasa lebih dipercaya sebagai mitra pustakawan dan
- merasa menemukan perpustakaan dan pustakawan yang profesional.

Manfaat bagi pustakawan pengelola adalah rasa senang karena lebih percaya diri, ada kepuasan pribadi, timbulnya ketenangan bekerja, dan akan memupuk semangat meniti karir secara lebih mantap. Sedangkan manfaat bagi perpustakaan karena meningkatnya profesionalisme, terjaminnya kelangsungan status perpustakaan, adanya dorongan bagi pemustaka untuk lebih sering memanfaatkan perpustakaan, ada kemungkinan untuk memperluas jasa dan meningkatnya produktivitas perpustakaan.

Kewajiban pelaksanaan layanan masyarakat untuk memberikan layanan prima kepada pemakainya telah diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 1 tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat dan keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 tentang pedoman tata laksana pelayanan pemerintah bagi perpustakaan non pemerintah. Aturan untuk memberikan layanan prima pun tetap berlaku sesuai dengan prinsip-prinsip profesionalitas.

Perpustakaan sebagai salah satu penyedia layanan publik, juga dituntut untuk dapat memberikan layanan prima kepada pemustaka. Dalam dunia perpustakaan, pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan. Baik tidaknya suatu perpustakaan tergantung pada bagaimana pelayanannya, sebab bagian layanan inilah yang langsung berhubungan dengan pemustaka. Dari lain sisi pustakawan adalah subjek atau pelaku dari layanan perpustakaan. Korelasi antara layanan dengan pustakawan adalah berbanding lurus, artinya layanan berkualitas karena antara lain pustakawannya berkualitas. Hubungan antara keduanya ibarat dua sisi mata uang yang tidak terpisahkan dan bersifat sebab-

akibat. Oleh karena itu bila ingin mewujudkan dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan maka juga harus meningkatkan kualitas pustakawannya. Kualitas pustakawan dapat dicapai dengan memenuhi kriteria, standar profesi serta etika pustakawan sebagaimana yang telah disebutkan di atas.

Peran pustakawan dalam menentukan layanan berkualitas atau tidak ditunjukkan secara implisit dari dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut pemustaka yaitu *Expected Service* dan *Perceived Service*. Jika layanan yang diberikan pustakawan diterima sesuai dengan yang diharapkan pemustaka maka layanan dinilai berkualitas. Layanan yang diterima melebihi apa yang diharapkan pemustaka maka layanan dinilai prima. Namun bila layanan yang diterima lebih rendah dari apa yang diharapkan, maka layanan dinilai buruk dan tidak berkualitas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan pemustaka diperoleh setelah ia membandingkan hasil kinerja pustakawan yang ia terima sesuai atau mampu melebihi harapannya. Oleh karena itu setiap pustakawan harus menciptakan kinerja yang optimal sesuai dengan harapan pemustaka, lebih baik lagi bila kinerjanya melebihi harapan pemustaka.

Misi utama pustakawan adalah menjamin bahwa setiap jenis sumber informasi perpustakaan dapat diakses secara efektif dan efisien, sehingga setiap pemustaka dimungkinkan mendapat pengetahuan, ide-ide dan pandangan tentang berbagai hal dalam kehidupannya. Misi pustakawan itu sesungguhnya tersirat di dalam undang-undang nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan. Dalam undang-undang ini dinyatakan bahwa pustakawan berkewajiban memberikan layanan prima dan menciptakan suasana kondusif dalam rangka pemberian layanan perpustakaan. Sekarang ini dengan kehadiran teknologi informasi komunikasi, misi dan kewajiban pustakawan sangat

dimungkinkan terlaksana dengan lebih baik terutama dalam penyelenggaraan layanan dengan memberikan akses luas terhadap sumber-sumber informasi bagi pemustaka.

Pustakawan sebagai pelayan masyarakat harus siap melayani pemustaka secara prima. Karena itu diperlukan dengan menyiapkan human resources pustakawan yang betul-betul siap baik dalam ilmu pengetahuan, ketrampilan dan dapat mengikuti perkembangan teknologi. Etos kerja juga perlu diperhatikan, karena etos kerja pustakawan merupakan bagian yang tidak kalah penting dari pemberdayaan pustakawan. Untuk terwujudnya pemberdayaan pustakawan dalam melaksanakan layanan prima di perpustakaan perlu diperhatikan langkah-langkah strategis sebagai berikut:

- Meningkatkan kompetensi, yaitu kemampuan pustakawan yang mencakup pengetahuan ketrampilan dan sikap kerja yang dapat terobservasi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan Standar Kompetensi bidang perpustakaan dengan berpedoman pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI).
- Mengembangkan kapasitas dan potensi diri, baik dan pejabat struktural dengan melakukan komunikasi dan koordinasi yang baik dan efektif dalam melakukan pekerjaan atau tugas profesionalnya.

c. Sistem Temu-Kembali Informasi

1) Pengertian Sistem Temu-Kembali Informasi

Sistem Temu-Kembali Informasi (Information Retrieval System/IRS) adalah perangkat yang menghubungkan antara pemakai potensial dengan koleksi atau kumpulan informasi. Manfaat dari system tersebut ialah untuk menampilkan informasi yang diinginkan dan menyaring informasi yang tidak diinginkan. Tujuannya bersifat pragmatis, yaitu untuk menghemat waktu yang dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan informasi atau

memutuskan bahwa kebutuhan informasi tersebut tidak dapat dipenuhi.

IRS adalah suatu proses yang dilakukan untuk menemukan dokumen yang dapat memberikan kepuasan bagi pemakai dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Tujuan utama dari pengembangan IRS adalah untuk menemukan dokumen yang sesuai dengan kebutuhan informasi pemakai secara efektif dan efisien, sehingga dapat memberikan kepuasan baginya. Dari sini dapat dikatakan bahwa tujuan akhir IRS adalah kepuasan pemakai.

IRS dibagi menjadi dua kategori besar, yaitu in house dan online. Sistem temu-kembali informasi in house dibangun oleh perpustakaan atau pusat informasi tertentu untuk melayani terutama para pemakai dalam organisasi tersebut. Salah satu bentuk system temu-kembali informasi in house adalah OPAC (Online Public Access Catalogue). Sedang system temu-kembali informasi online didesain untuk memberikan akses ke remote database kepada berbagai user. Sistem online ini menghubungkan para pemakai pada berbagai tempat melalui jaringan komunikasi elektronik. Bentuk yang paling populer dari system temu-kembali informasi online adalah CD-ROM dan internet.

2) Komponen Sistem Temu-Kembali Informasi

Lancaster mengatakan bahwa system temu-kembali informasi terdiri dari enam subsistem: Subsistem dokumen; subsistem indexing; subsistem kosa kata; subsistem penelusuran; antar-muka (interface) pemakai dengan sistem; subsistem pencocokan.

Secara garis besar, komponen system temu-kembali informasi terdiri dari: pemakai (users); dokumen; dan mesin pencocok (matcher-machine). Masing-masing dokumen dipresentasikan oleh kata-kata indeks. Kedua bentuk representasi inilah yang "dipertemukan" dalam system temu-kembali informasi untuk mengambil (to retrieve) dokumen yang relevan dari database yang berisikan koleksi dokumen. Proses "mempertemukan" tersebut disebut strategi penelusuran.

3) Tujuan Sistem Temu-Kembali Informasi

Sistem temu-kembali informasi didesain untuk menemukan kembali dokumen atau informasi yang dibutuhkan oleh kelompok pemakai. Sistem temu-kembali informasi bertujuan untuk mengoleksi dan mengorganisasikan informasi dalam satu atau beberapa bidang ilmu untuk disajikan kepada pemakai yang membutuhkannya secepat mungkin.

Secara teknis, tujuan IRS adalah mencocokkan (matcing) istilah (term) yang diformulasikan dalam bentuk query dengan istilah indeks yang ada dalam dokumen, sehingga dengan mencocokkan tersebut maka dokumen-dokumen yang relevan akan terambil (retrieved). Terambilnya dokumen relevan dari system penyimpanan koleksi diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemakai, sedang terpenuhinya kebutuhan pemakai merupakan tolok ukur keberhasilan suatu IRS.

4) Fungsi Sistem Temu-Kembali Informasi

Fungsi utama sistem temu-kembali informasi adalah:

- Untuk mengidentifikasi sumber-sumber informasi relevan sesuai dengan minat dari kelompok pemakai;
- Menganalisis isi dokumen;
- Mewakili isi dari sumber-sumber informasi yang dianalisis dalam suatu cara yang sesuai untuk mencocokkan pertanyaan pemakai;
- Menganalisis pertanyaan pemakai dan mewakilinya dalam bentuk yang cocok agar matching dengan database;
- Mencocokkan istilah penelusuran dengan database penyimpan informasi;
- Menemukan kembali informasi yang relevan;
- Melakukan hal-hal yang perlu disesuaikan dalam sistem berdasarkan tanggapan balik (feedback) dari pemakai.

Berdasarkan fungsi tersebut di atas, system temu-kembali informasi dapat dibagi menjadi tiga komponen, yaitu: dokumen atau sumber

informasi; query dari pemakai; fungsi pencocokan (matching function). Sumber informasi yang ada dalam system diwakili oleh kata-kata kunci atau kata indeks sebagai pendekatan dalam penelusuran. Sedangkan query (permintaan) adalah rumusan pertanyaan yang dimasukkan ke sistem. Dan fungsi pencocokan di sini mempertemukan antara sumber informasi yang disimpan di system dengan permintaan pemakai.

5) Efektivitas Sistem Temu Kembali Informasi

Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang tepat untuk mencapai tujuan. Dalam memanfaatkan efektivitas temu kembali informasi, harus digunakan parameter untuk mengevaluasinya agar hasil yang diberikan sistem sesuai dengan permintaan pengguna. Evaluasi dilakukan untuk menjelaskan bagaimana sistem beroperasi atau untuk mengetahui mengapa sistem berfungsi pada tingkat efisiensi tertentu. Efektivitas berhubungan dengan pencapaian tujuan yang lebih dikaitkan dengan hasil kerja. Menurut pendapat lain efektivitas sistem temu kembali informasi adalah kemampuan dari sistem itu untuk memanggil berbagai dokumen dari suatu database sesuai dengan permintaan pengguna. Efektivitas dari sistem temu kembali informasi dapat diukur. Ada dua hal penting yang biasanya digunakan dalam mengukur kemampuan sistem temu kembali informasi yaitu rasio atau perbandingan perolehan (recall) dan ketepatan (precision).

Istilah recall lazim digunakan dalam ilmu psikologi yang berarti proses mengingat yang dilakukan manusia. Padanan kata *racell* dalam bahasa Inggris adalah *remember, recollect, remind*. Dalam konsep IR, *racell* berarti proses untuk menemukan kembali data atau informasi yang tersimpan dalam sebuah basis data. Hal tersebut menjadikan sebagian orang mengartikan *racell* sebagai 'penemuan kembali'.

Sulistyo-Basuki menyatakan bahwa: Rasio perolehan (recall) adalah perbandingan dokumen ditemukan dengan jumlah total dokumen relevan dalam sistem. Sedangkan rasio ketepatan (precision) adalah perbandingan antara dokumen relevan dengan jumlah dokumen yang ditemu balik dalam penelusuran.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa perolehan (recall) dan ketepatan (precision) merupakan suatu hal yang sangat bertentangan. Sebab perolehan merupakan jumlah keseluruhan dokumen yang terpanggil oleh sistem dan belum tentu relevan dengan permintaan pengguna. Sedangkan ketepatan merupakan kemampuan sistem untuk tidak memanggil dokumen yang tidak relevan dengan permintaan pengguna. Dengan demikian apabila recall tinggi maka precision rendah dan jika dan jika precision tinggi maka recall rendah. Oleh karena itu precision yang biasanya menjadi salah satu ukuran yang digunakan untuk menilai keefektifan suatu sistem temu kembali informasi.

Rasio dari tingkat perolehan (recall) dan ketepatan (precision) yang dicapai dalam kegiatan penelusuran dapat diungkapkan sebagai berikut:

$$\text{Recall} = \frac{\text{Dokumen Relevan}}{\text{Dokumen yang Ditemu}} \times 100 \%$$

$$\text{Precision} = \frac{\text{Dokumen Relevan}}{\text{Dokumen yang Dipanggil}} \times 100 \%$$

3. PENUTUP

Perpustakaan adalah suatu wadah atau tempat di mana di dalamnya terdapat bahan yang disusun menurut sistem tertentu untuk masyarakat membacanya guna meningkatkan mutu kehidupannya. Sistem pelayanan perpustakaan ada tiga yaitu sistem pelayanan terbuka dan sistem pelayanan tertutup. Pada sistem pelayanan terbuka pengguna dapat masuk ke ruang penyimpanan koleksi, sehingga dapat mencari dan menemukan sendiri bahan pustaka yang ditempatkan di dalam rak. Pada sistem pelayanan tertutup pengguna harus meminta bantuan

pustakawan untuk mencari bahan pustaka yang diperlukan. Dan layanan komplikasi yang merupakan gabungan antara layanan terbuka dengan layanan terbatas.

Bila ingin mewujudkan dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan maka yang pertama kali harus dilakukan adalah meningkatkan kualitas pustakawannya. Kualitas pustakawan dapat dicapai dengan memenuhi kriteria, standar profesi serta etika pustakawan, misalnya bersikap ramah, murah senyum, dan memperhatikan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pengguna sebagai tanda keterbukaan layanan.

Dalam era teknologi informasi yang semakin berkembang maka dalam sebuah perpustakaan semakin modern dengan fasilitas computer yang dilengkapi dengan OPAC (Online Public Access Catalogue) sebagai sarana temu kembali informasi untuk menemukan kembali informasi yang relevan dengan cepat dan tepat. Dengan pelayanan seperti ini maka pemustaka dan pustakawan akan merasa nyaman dan terciptanya jalinan hubungan komunikatif antara keduanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bryson, Jo. 1990. *Effective Library and Information Centre Manajemen*. Vermont: Gower Publishing Company.
- Gasperz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Kerjasama Yayasan Indonesia Emas, Institut VINCENT dengan PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ibrahim, Andi. 2014. *Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan*. Jakarta: Gunadarma Ilmu.
- Lancaster, F.W. 1979. *Information retrieval system : characteristic, testing and Evaluation*. Second edition; New York: Wiley.
- Lasa Hs. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Cet. 1; Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.

- _____. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Cet. 1; Yogyakarta: Gama Media.
- Mathar, Muh. Quraisy. 2011. *Hubungan Promosi dan Persepsi pemustaka Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan*. Cet. 1; Makassar: Alauddin Universitas Press.
- _____. 2012. *Manajemen dan Organisasi Perpustakaan*. Makassar: Alauddin Universitas Press.
- Pemustaka. "Pengelolaan Perpustakaan Berbasis Teknologi Untuk Meningkatkan Kinerja Layanan Perpustakaan dan Mewujudkan Perpustakaan Ideal." Situs Resmi Pemustaka.
<http://www.pemustaka.com/pengelolaan-perpustakaan-berbasis-teknologi-informasi-untuk-meningkatkan-kinerja-layanan-perpustakaan-dan-mewujudkan-perpustakaan-ideal.html> (04 Desember 2014).
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sedarmayanti. "Good Governance" (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah: Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan. Bandung: Mandar Maju. 2003.
- Sulaiman, Iskandar. *Upaya Memberdayakan Pustakawan Dalam Melaksanakan Kegiatan Fungsional Pustakawan*. *Jurnal Komunikasi dan Informasi Perpustakaan "Al-Maktabah,"* vol. 4, No. 1, April: p. 45-53. Jakarta: Perpustakaan Utama UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 2002.
- Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 1994
- 138 Sunarti. *Profesi Pustakawan*. *Media Informasi*, Vol X, no. 2-3 th 1996: 31-34. Yogyakarta: UPT Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. 1996.
- Supriyanto. *Pemberdayaan Profesi Pustakawan Media Pustakawan*, vol. IV, No. 3, September: p. 35 - 37. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI. 1997.
- Tjitropranoto, Prabowo. *Penelitian dan Sumber Daya Manusia di Bidang Perpustakaan*. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, IV (1), 1995: hal 1-9. Bogor: Pusat Perpustakaan Pertanian dan Komunikasi Penelitian. 1995.
- Universitas Negeri Malang (UM). *Materi Pengenalan Kehidupan Perguruan Tinggi (PKPT)*. Tahun 2003. Malang: Universitas Negeri Malang. 2003.
- Wirawan. *Profesi Kepustakawanan: Suatu Analisa*. Makalah disampaikan pada Rapat Kerja Pusat IPI di Mataram NTB, tanggal 21-23 Juli. 1993.
- 