



Oleh: BUDIMAN MUSLIM²
Email: *budimanmuslim84@gmail.com*

Layanan *Delivery* Pustaka (De_Tak): Inovasi layanan perpustakaan umum¹

Abstrak

Perpustakaan umum milik dan untuk masyarakat luas tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi. Begitu besar peran perpustakaan ini, maka perlu senantiasa membuat inovasi atau pembaharuan dalam kualitas dan kuantitas layanan. Layanan perpustakaan haruslah berorientasi kepada pemustaka (*customer oriented*), sehingga kepuasan pemustaka selalu terjaga. Salah satu faktor rendahnya tingkat kunjungan masyarakat ke perpustakaan dan rendahnya minat baca masyarakat adalah akibat sulitnya memperoleh sumber informasi. Oleh karena itu, agar pemustaka mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan, perlu membuat inovasi layanan perpustakaan yang dapat mengatasi masalah demikian, yaitu menyelenggarakan jasa layanan pesan antar (*delivery order*). Jika perpustakaan menerapkan jasa layanan ini maka akan sangat membantu masyarakat yang sibuk dan sedikit memiliki waktu luang ke perpustakaan. Jasa layanan *delivery order* merupakan salah satu penunjang citra perpustakaan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Pada bagian akhir tulisan ini, disampaikan metode atau cara kerja layanan ini.

Kata kunci: *Layanan perpustakaan, layanan pesan antar, perpustakaan umum, pustakawan, pemustaka*

Pendahuluan

Perkembangan arus informasi yang semakin pesat mengakibatkan tugas lembaga yang bergerak dalam bidang informasi dan perpustakaan menjadi semakin berat. Untuk menghadapi tantangan tersebut, perpustakaan harus lebih efektif dan efisien dalam memanfaatkan sumber daya potensial dan sumber daya yang dimiliki. Satu dari beberapa jenis perpustakaan yang memiliki tugas yang berat itu adalah perpustakaan umum, baik itu perpustakaan provinsi, kota/kabupaten, kecamatan, dan desa/kelurahan. Berdasarkan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 6, perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi. Definisi perpustakaan umum yang terdapat dalam undang-undang ini sangat jelas

menyatakan bahwa perpustakaan umum dimiliki dan untuk masyarakat luas tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi. Semua orang menjadi objek layanan perpustakaan, termasuk masyarakat yang memiliki waktu sedikit untuk berkunjung ke perpustakaan, baik yang memiliki keterbatasan fisik, maupun yang berdomisili jauh dari lokasi perpustakaan umum yang berada di wilayah mereka.

Oleh karena itu, pemerintah dan pustakawan dituntut untuk melakukan usaha-usaha pengembangan perpustakaan, terutama peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Walaupun pemerintah melalui perpustakaan umum memiliki segala keterbatasan. Sutarno (2008:64) berpendapat bahwa pemerintah berhadapan dengan berbagai keterbatasan, baik sumber

¹ Pernah disampaikan pada Pemilihan Pustakawan Berprestasi terbaik Tingkat nasional tahun 2015

² Juara Harapan Pertama Pustakawan Berprestasi Terbaik Tingkat Nasional tahun 2015 / Pustakawan Pertama Kantor Arsip, Dokumentasi dan Pustakawan Kota Solok

manusia, sumber daya perpustakaan, sumber daya keuangan, maupun sumber daya fisik. Namun apapun kondisinya, pengembangan perpustakaan tidak boleh berhenti dan kualitas layanan perpustakaan tidak boleh berkurang sedikitpun.

Ide-ide kreatif dari pustakawan harus muncul meski di tengah keterbatasan. Walaupun sebagian masyarakat memandang sebelah mata terhadap profesi pustakawan, malah ada yang mempertanyakan jika pustakawan itu adalah sebuah profesi. Namun pustakawan tidak boleh terpengaruh dan berkecil hati karena mereka harus memelihara idealismenya untuk pengembangan perpustakaan, karena tujuan pustakawan berdedikasi dalam profesinya bukan semata-mata sebagai mata pencaharian, bukan agar dapurnya tetap mengepul, dan lain sebagainya. Pengabdian yang dilakukan pustakawan terutama untuk mencerdaskan kehidupan masyarakat. Jika idealisme ini ada pada pustakawan, maka sesungguhnya energi yang disimpannya luar biasa, yaitu energi 'langit', cita-citanya bukan sebatas sejahtera di dunia, tapi berkeinginan agar karya dan usahanya bermanfaat bagi banyak orang, sebuah cita-cita yang dimiliki penduduk langit. Blasius Sudarsono (2006:267) menyampaikan bahwa profesi pustakawan adalah profesi yang berjuang dan menjadikan kepustakawanan sebagai jalan dan semangat hidup.

Permasalahan yang sering mengemuka pada pelaksanaan penyelenggaraan perpustakaan adalah kurangnya minat kunjung masyarakat ke perpustakaan, sebagaimana yang pernah disampaikan oleh Agung Laksono (2011) bahwa tingkat kunjungan masyarakat, khususnya kalangan pelajar dan mahasiswa Indonesia ke perpustakaan dinilai masih rendah. Kepala Pusat Pengembangan Perpustakaan dan Pengkajian Minat Baca Perpustakaan Nasional, Syarif Bando (2015) menyampaikan bahwa tidak lebih dari 10 persen tingkat kunjungan masyarakat ke perpustakaan, jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia. Oleh karena itu, perlu diketahui terlebih dahulu penyebab rendahnya tingkat kunjungan masyarakat ke perpustakaan.

Menurut Abdul Rahman Saleh (2011:10) salah satu penyebab pengunjung perpustakaan sepi adalah, masyarakat belum memiliki budaya baca yang tinggi. Senada dengan Fatmawati (2011:17) yang menyatakan bahwa minat baca masyarakat Indonesia memang masih rendah dan perlu ditingkatkan. Beranjak

dari permasalahan ini, maka pustakawan perlu mencarikan solusinya. Permasalahan rendahnya budaya baca diakibatkan kelemahan pemerintah dalam penyelenggaraan perpustakaan umum. Penyelenggaraan perpustakaan tidak boleh asal-asalan. Apalagi jika ada perpustakaan yang melaksanakan layanan perpustakaan seperti sepuluh tahun yang lalu tidak ada yang berubah, kecuali petugas silih berganti. Perlu adanya inovasi atau pembaharuan dalam kualitas dan kuantitas layanan. Layanan perpustakaan haruslah berorientasi kepada pemustaka (*customer oriented*), sehingga kepuasan pemustaka selalu terjaga. Oleh karena itu, perpustakaan harus menerapkan prinsip-prinsip dalam aspek pelayanan, terutama prinsip konsumen yang dikemukakan oleh Priyanto dalam Qalyubi (2007:218) sebagai berikut:

1. *The principle of least resistance*
Pemakai menggunakan sumber informasi yang mudah diperoleh tanpa harus menemui kesulitan.
2. *The principle of lost source*
Orang sering mengingat informasi yang dibaca, tetapi sering melupakan sumbernya.
3. *The principle of compatibility*
Kredibilitas sumber informasi dan keakuratannya berkaitan dengan pengetahuan pemakai yang sebelumnya.
4. *The saturation principle*
Pemakai yang sudah jenuh dengan informasi biasanya sulit diberi informasi tambahan.
5. *The principle of information digestion*
Memfotokopi informasi sering dirasakan oleh pemakai sebagai sudah menggunakan informasi.

Berkaitan dengan prinsip pertama yaitu *the principle of least resistance*, di mana pemakai menggunakan sumber informasi yang mudah diperoleh tanpa harus menemui kesulitan, maka perpustakaan umum perlu melakukan kajian yang lebih serius guna mempertimbangkan masalah yang terjadi di perpustakaan akibat prinsip konsumen ini. Pemustaka lebih cenderung ingin agar sumber informasi yang dibutuhkan atau yang diinginkannya mudah diperoleh tanpa harus menemui kesulitan. Dengan demikian salah satu faktor rendahnya tingkat kunjungan masyarakat ke perpustakaan dan rendahnya minat baca masyarakat adalah akibat sulitnya memperoleh sumber informasi.

Oleh karena itu, perlu upaya dari perpustakaan untuk memudahkan masyarakat atau pemustaka memperoleh

informasi yang dibutuhkan mereka, siapapun dan apapun kondisi mereka. Ada satu ide dari sekian banyak wacana inovasi layanan perpustakaan yang dapat diterapkan perpustakaan umum untuk 'mencuri hari' pemustaka menggunakan layanan perpustakaan, yaitu menyelenggarakan jasa layanan pesan antar (*delivery order*). Layanan ini merupakan satu bentuk upaya 'menjemput bola' terhadap masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu luang, keterbatasan fisik, dan lain sebagainya.

Pembahasan

Setiap perpustakaan harus berkembang dan tidak boleh berhenti apapun kondisinya. Inovasi tidak sepenuhnya milik pelaku bisnis yang mencari keuntungan sebanyak-banyaknya dengan memanjakan pelanggan setia seluas-luasnya. Inovasi juga milik perpustakaan agar layanan diminati masyarakat. Salah satu layanan yang handal di dunia bisnis dan sangat mungkin diterapkan di perpustakaan yakni jasa layanan pesan antar (*delivery*). Layanan pesan antar dapat diterapkan di perpustakaan dengan nama Layanan *Delivery* Pustaka (De_Tak).

Tujuan dan Manfaat Layanan *Delivery* Pustaka (De_Tak)

Layanan pesan antar (*delivery*) bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan memasyarakatkan perpustakaan, serta menumbuhkan budaya baca masyarakat. Dengan adanya layanan ini akan mendatangkan manfaat sebagai berikut:

1. Memudahkan pemustaka memperoleh sumber informasi

Kondisi yang lumrah selama ini bahwa bila pemustaka membutuhkan bahan bacaan dan koleksi perpustakaan lainnya, maka mereka akan datang ke perpustakaan untuk memanfaatkan koleksi perpustakaan, baik baca di tempat maupun pinjam bawa pulang. Namun tidak semua masyarakat memiliki kesempatan, kemampuan dan kondisi yang baik untuk sengaja datang ke perpustakaan. Apalagi jika waktu layanan perpustakaan sama dengan waktu aktifitas formal masyarakat kebanyakan, buka dari hari Senin hingga Jum'at dengan jadwal layanan pukul 07.30 wib hingga pukul 16.00 wib, sehingga masyarakat yang bekerja di perkantoran, siswa atau mahasiswa yang beraktifitas penuh di kampus kesulitan untuk datang dan mengakses koleksi perpustakaan. Begitu juga dengan sebagian masyarakat yang memiliki

keterbatasan fisik, mereka kesulitan datang ke perpustakaan, namun dengan jasa layanan pesan antar persoalan ini bisa diatasi, pemustaka dapat memanfaatkan koleksi perpustakaan tanpa perlu datang ke perpustakaan, karena mereka cukup mengakses *website* perpustakaan di mana pun mereka berada dengan syarat memiliki akses/jaringan internet.

2. Meningkatkan pemanfaatan koleksi perpustakaan
Apabila pemustaka diberi kemudahan dalam akses koleksi perpustakaan maka tentu akan berdampak pada persentase peningkatan pemanfaatan koleksi. Jika selama ini, pemustaka yang memanfaatkan koleksi perpustakaan adalah pemustaka yang memiliki waktu luang ke perpustakaan, maka dengan adanya jasa layanan pesan antar, masyarakat memiliki peluang dan kesempatan untuk menikmati layanan perpustakaan.
3. Meningkatkan citra perpustakaan
Citra sebuah lembaga akan baik jika lembaga tersebut bermanfaat bagi banyak orang dan mengutamakan kepuasan penggunanya. Jika masyarakat merasakan perubahan terhadap layanan perpustakaan, di mana sebelumnya untuk mendapatkan buku bacaan harus datang ke perpustakaan dan sekarang mereka tak perlu bersusah payah hanya bermodalkan jaringan *internet* atau alat komunikasi, akan berdampak terhadap citra masyarakat kepada perpustakaan.

Teknis Pelaksanaan Layanan *Delivery* Pustaka (De_Tak)

Jika perpustakaan menerapkan jasa layanan ini maka akan sangat membantu masyarakat yang sibuk dan sedikit memiliki waktu luang ke perpustakaan. Jasa layanan *delivery order* merupakan salah satu penunjang citra perpustakaan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Berbagai jenis usaha seperti restoran, bengkel, toko pun sudah menerapkan layanan ini dan sekarang yang lagi ramai dibicarakan masyarakat yaitu layanan ojek *premium Go-Jek*. Namun untuk menghadirkan layanan pesan antar ini membutuhkan biaya dan tenaga yang besar, sehingga sangat sedikit pelaku bisnis yang rela menggunakan investasinya untuk jasa layanan tersebut. Jika hal ini diterapkan di perpustakaan, maka pustakawan kerja keras untuk

merancang strategi penggunaan jasa layanan, dengan cara analisis kemampuan anggaran yang tersedia dan peluang anggaran yang mungkin tersedia, serta menghitung manfaat yang diperoleh dari inovasi layanan tersebut.

Wacana jasa layanan pesan antar atau *delivery order* diberinama *Delivery* Pustaka (De_tak). Teknis pelaksanaan, saat masyarakat ingin membaca buku yang tersedia di perpustakaan umum dan ingin membacanya dirumah tetapi tidak punya waktu berkunjung ke perpustakaan atau tidak bisa keluar kantor untuk ke perpustakaan, maka layanan *Delivery* Pustaka (De_tak) menjadi solusinya. Cukup mengakses *website* perpustakaan, lalu pemustaka *online* memilih pustaka yang tersedia dan terpampang di halaman *website*.

Cara pemesanannya sebagai berikut: Akses alamat *website* perpustakaan lalu masuk ke menu *log-in* anggota (Gambar 2).

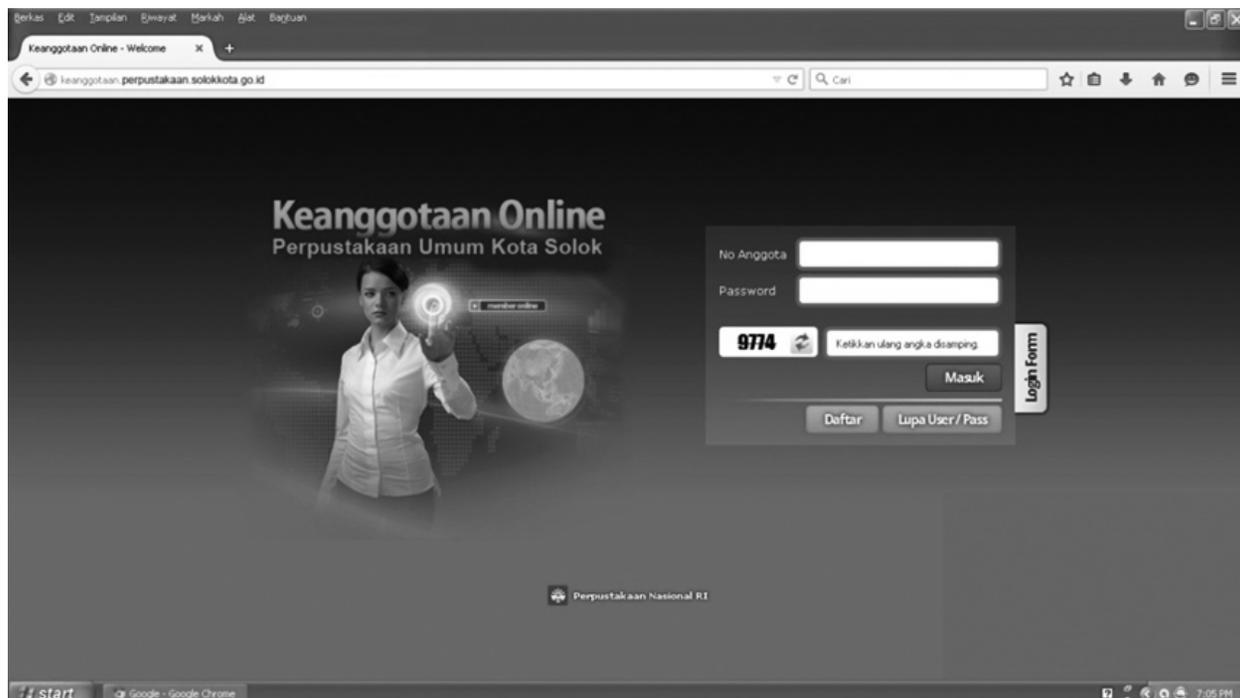
Namun jika pemustaka belum mempunyai *account* anggota, maka terlebih dahulu melakukan pendaftaran sebagai *member* baru dengan menekan tombol “Daftar” mengisi formulir *online* keanggotaan dengan mengisi nama lengkap, alamat yang akan digunakan dalam fasilitas

pesan antar, nomor *handphone*, alamat katu identitas, alamat layanan pesan antar, *rekening* yang digunakan dan lainnya. Informasi tersebut akan menjadi rujukan layanan pesan antar. Ketika seluruh informasi selesai diisi, tekan tombol “Lanjut”. Pemustaka dipersilahkan terlebih dahulu memverifikasi pendaftaran dengan datang ke Perpustakaan Umum Kota Solok untuk aktifasi dan penerbitan kartu keanggotaan serta menerima *password login* keanggotaan *online* (Gambar 3).

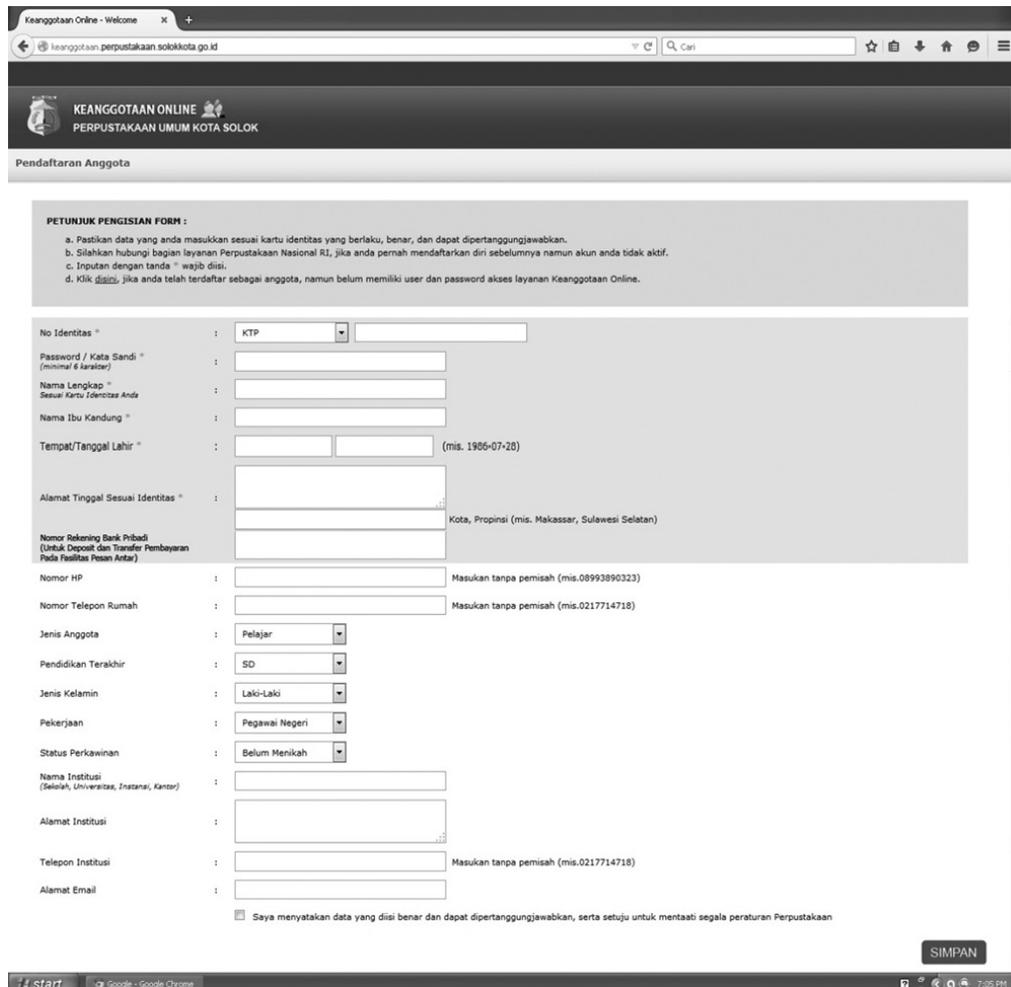
Selanjutnya pemustaka dapat melakukan pencarian koleksi perpustakaan melalui fasilitas *Online Public Access Catalog* (OPAC), dengan batasan paling banyak 3 (tiga) eksemplar. Pemustaka dapat memilih koleksi yang diinginkan dengan mengetik kata kunci pencarian di kolom yang tersedia (Gambar 4).

Setelah tombol pencarian di klik, maka akan muncul daftar koleksi perpustakaan yang terkait dengan kata kunci yang sesuai (Gambar 5).

Selanjutnya pemustaka dapat mengklik judul loleksi dan akan muncul deskripsi bibliografi lengkap koleksi (Gambar 6).



Gambar 2. Halaman *login*



KEANGGOTAAN ONLINE
PERPUSTAKAAN UMUM KOTA SOLOK

Pendaftaran Anggota

PETUNJUK PENGISIAN FORM :

- Pastikan data yang anda masukkan sesuai kartu identitas yang berlaku, benar, dan dapat dipertanggungjawabkan.
- Silahkan hubungi bagian layanan Perpustakaan Nasional RI, jika anda pernah mendaftarkan diri sebelumnya namun akun anda tidak aktif.
- Inputan dengan tanda * wajib diisi.
- Klik disini, jika anda telah terdaftar sebagai anggota, namun belum memiliki user dan password akses layanan Keanggotaan Online.

No Identitas * :

Password / Kata Sandi * :

Nama Lengkap * :

Nama Ibu Kandung * :

Tempat/Tanggal Lahir * : (mis. 1985-07-20)

Alamat Tinggal Sesuai Identitas * :
 Kota, Propinsi (mis. Makassar, Sulawesi Selatan)

Nomor Rekening Bank Pribadi (Untuk Deposit dan Transfer Pembayaran Pada Fasilitas Pesan Antar) :

Nomor HP : Masukan tanpa pemisah (mis.08993890323)

Nomor Telepon Rumah : Masukan tanpa pemisah (mis.0217714718)

Jenis Anggota :

Pendidikan Terakhir :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

Status Perkawinan :

Nama Institusi (Sekolah, Universitas, Instansi, Kantor) :

Alamat Institusi :

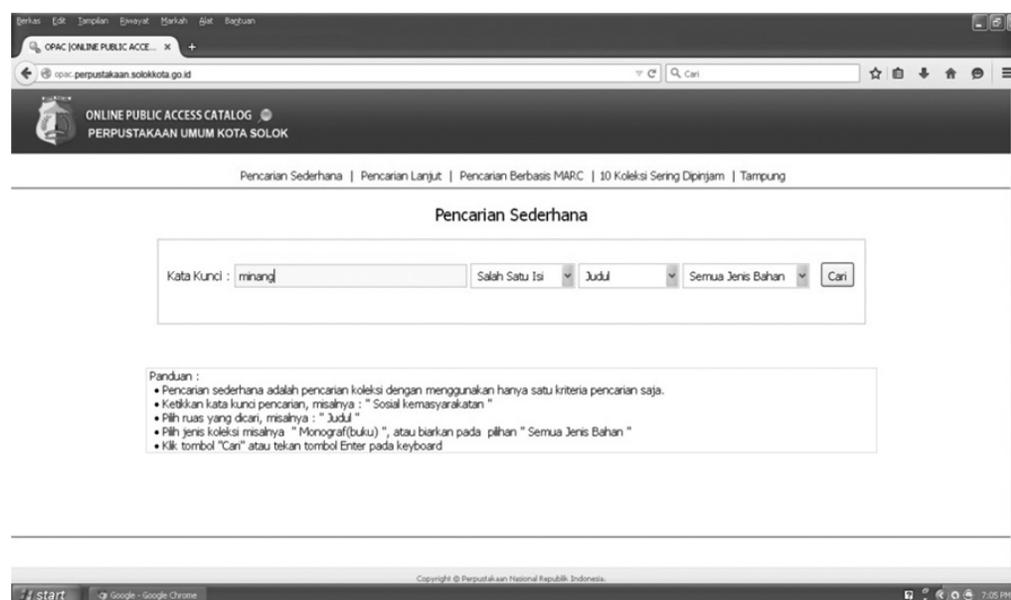
Telepon Institusi : Masukan tanpa pemisah (mis.0217714718)

Alamat Email :

Saya menyatakan data yang diisi benar dan dapat dipertanggungjawabkan, serta setuju untuk mentaati segala peraturan Perpustakaan

SIMPAN

Gambar 3. Formulir Pendaftaran



ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG
PERPUSTAKAAN UMUM KOTA SOLOK

Pencarian Sederhana | Pencarian Lanjut | Pencarian Berbasis MARC | 10 Koleksi Sering Dipinjam | Tampung

Pencarian Sederhana

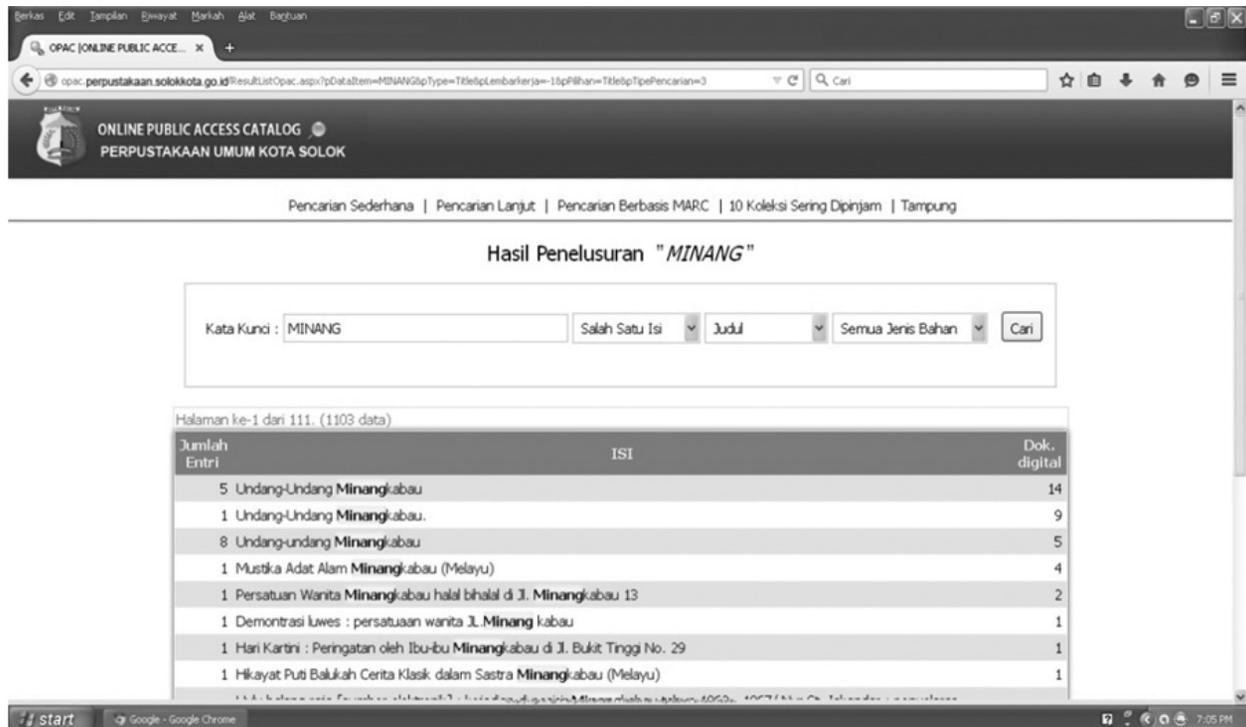
Kata Kunci :

Panduan :

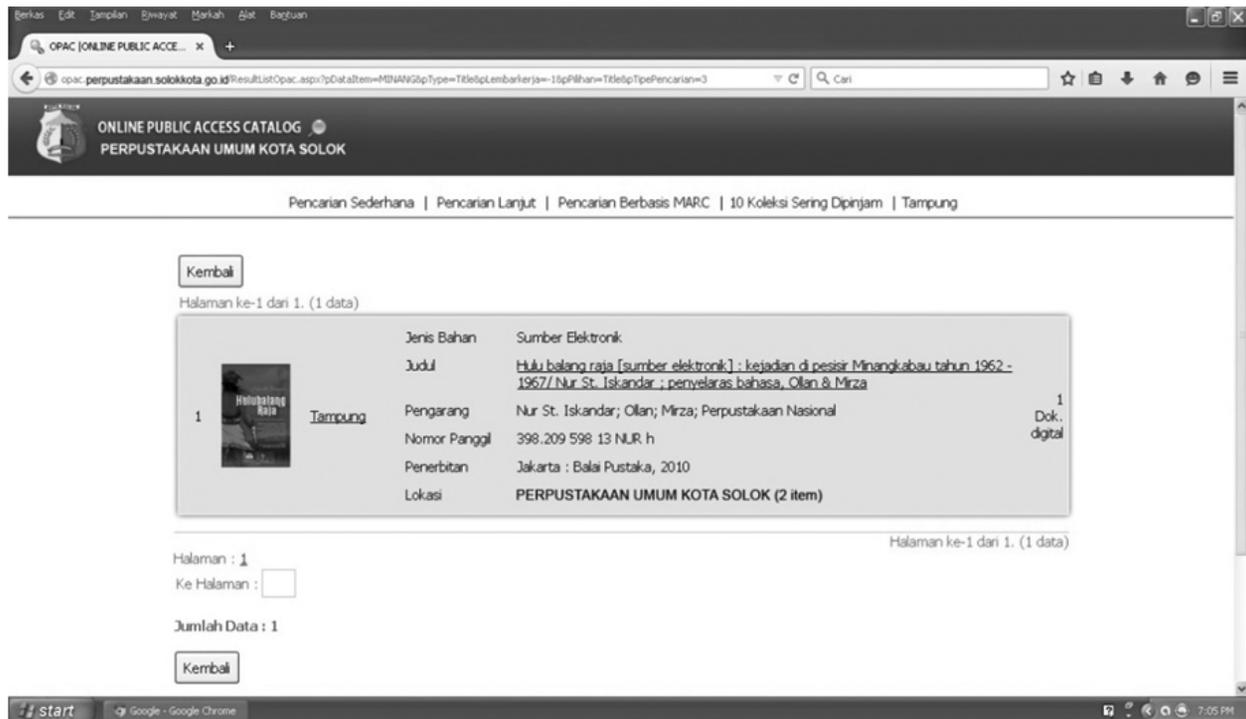
- Pencarian sederhana adalah pencarian koleksi dengan menggunakan hanya satu kriteria pencarian saja.
- Ketikkan kata kunci pencarian, misalnya : " Sosial kemasyarakatan "
- Pilih ruas yang dicari, misalnya : " Judul "
- Pilih jenis koleksi misalnya " Monograf(buku) ", atau biarkan pada pilihan " Semua Jenis Bahan "
- Klik tombol "Cari" atau tekan tombol Enter pada keyboard

Copyright © Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

Gambar 4. Form Pencarian



Gambar 5. Hasil pencarian OPAC



Gambar 6. Deskripsi Bibliografi



The screenshot shows the 'Detail Katalog' page for the digital resource 'Hulubalang Raja'. The page includes a 'Data Katalog' section with details such as 'Jenis Bahan: Sumber Elektronik', 'Nomor Panggil: 398.209 598 13 NUR. h', and 'Judul: Hulu balang raja [sumber elektronik] : kejadian di pesisir Minangkabau tahun 1962 - 1967 / Nur St. Iskandar ; penyelar bahasa, Ollan & Mirza'. It also features a 'Daftar Koleksi' table with two entries, one of which is marked as 'Pesan Antar'.

Data Katalog

Bentuk Lengkap

Jenis Bahan : Sumber Elektronik
 Nomor Panggil : 398.209 598 13 NUR. h
 Pengarang : Nur St. Iskandar
 Ollan
 Mirza
 Perpustakaan Nasional

Judul : Hulu balang raja [sumber elektronik] : kejadian di pesisir Minangkabau tahun 1962 - 1967 / Nur St. Iskandar ; penyelar bahasa, Ollan & Mirza

Penerbitan : Jakarta : Balai Pustaka, 2010
 Deskripsi Fisk : 1 CD-ROM : digital ; 4 3/4 in.
 Subjek : Folklor - Sumatra Barat
 Catatan : Tersedia dalam bentuk online
 Judul diambil pada kemasan
 Diterbitkan atas kerjasama dengan Perpustakaan Nasional RI
 Persyaratan sistem : Flash Player
 DDC : 398.209 598 13 [23]

Jumlah Eksemplar : 2

Sampul : 

Dok. digital : hulubalang.raja_001/book.swf

Tampilan Katalog

Bentuk Lengkap
 Bentuk MARC

Unduh Katalog

Format MARC Unicode/UTF-8
 Format MARC XML
 Format MODs
 Format Dublin Core (RDF)
 Format Dublin Core (OAI)
 Format Dublin Core (SRW)

Daftar Koleksi

Halaman ke-1 dari 1. (2 data)

No.	No. Induk	Akses	Lokasi	Ketersediaan	Item ID	Pesan Antar
1	201400202000426	Standar (Dapat dipinjam)	Perpustakaan Kota Solok	Tersedia	00001065831	Pesan Antar
2	201400202000427	Standar (Dapat dipinjam)	Perpustakaan Kota Solok	Dalam Peminjaman	00001065832	Pesan Antar

Halaman : 1
 Ke Halaman :

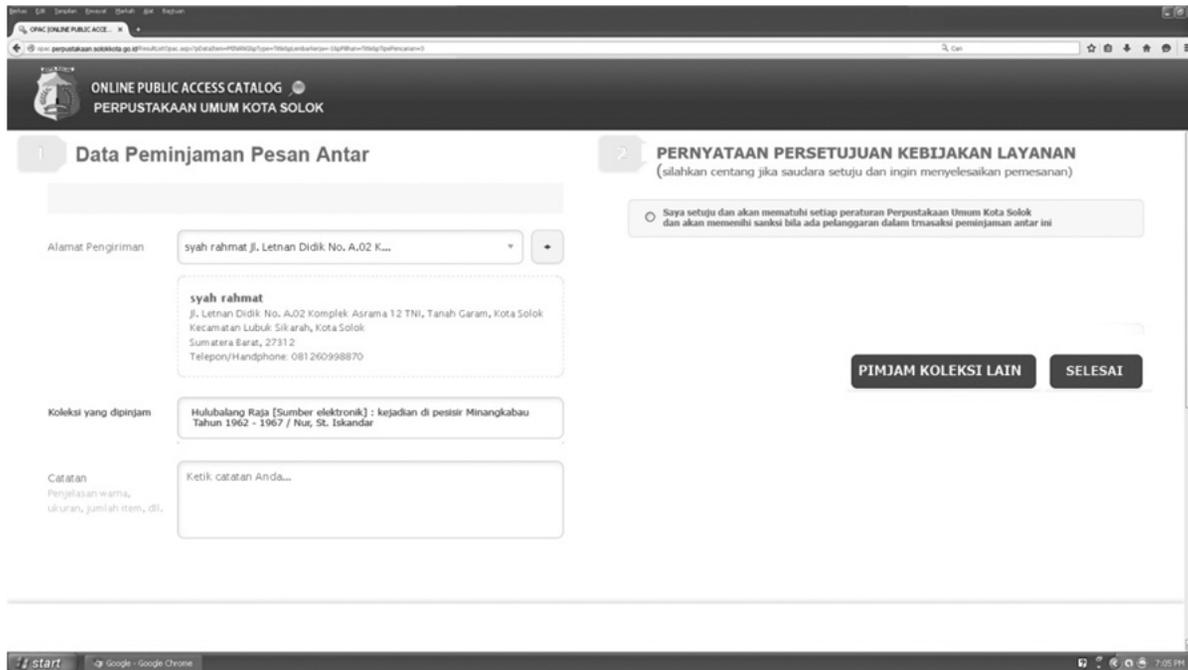
Halaman ke-1 dari 1. (2 data)

Gambar 7. Menu Pesan Antar

Bagian bawah deskripsi tertera keterangan ketersediaan koleksi, pada bagian bawah kanan terdapat menu pesan antar, pemustaka dapat mengklik menu tersebut (Gambar 7).

Setelah menu tersebut di klik akan muncul halaman konfirmasi yang menyatakan alamat pengiriman, pihak

pemesan, dan koleksi yang dipinjam (Gambar 8). Jika dianggap telah selesai pemustaka dapat meng-klik tombol selesai. Proses layanan pesan antar ini berakhir dan pemustaka dapat menunggu koleksi perpustakaan yang telah dipesan.



Gambar 8. Halaman Konfirmasi

Penutup

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa Layanan *Delivery* Pustaka (*De_tak*) tercipta dikarenakan:

1. Rendahnya tingkat kunjungan masyarakat ke perpustakaan dan rendahnya minat baca masyarakat.
2. Upaya perpustakaan untuk memudahkan masyarakat atau pemustaka memperoleh sumber informasi melalui penyelenggaraan jasa layanan pesan antar (*delivery order*).

3. Layanan pesan antar bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, memasyarakatkan perpustakaan, dan menumbuhkan budaya baca masyarakat. Adapun manfaatnya adalah memudahkan pemustaka memperoleh sumber informasi, meningkatkan pemanfaatan koleksi perpustakaan, dan meningkatkan citra baik perpustakaan.

Demikian gambaran mengenai jasa layanan pesan antar yang dinamai *Delivery* Pustaka (*De_tak*).

Daftar Pustaka

Bando, Syarif. 2015. Dalam <http://news.okezone.com/read/2015/05/26/65/1155526/dana-pengadaan-buku-sangat-minim>. Diakses tanggal 30 Juli 2015 Pukul 09.44 WIB.

Fatmawati, Endang. 2011. *The Art of Library: Ikatan esai bergizi tentang seni mengelola perpustakaan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Laksono, Agung. 2011. Dalam <http://www.republika.co.id/berita/nasional/umum/11/09/10/lrb3pu-agung-laksono-menyedihkan-perpustakaan-di-indonesia-paling-sepi-pengunjung>. Diakses tanggal 30 Juli 2015 Pukul 09.28 WIB.

Qalyubi, Syihabuddin. Et.al. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab.

Saleh, Abdul Rahman. 2011. *Percikan Pemikiran: Di Bidang Kepustakawanan*. Jakarta: Sagung Seto.

Sudarsono, Blasius. 2006. *Antologi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.

Sutarno NS. *Satu Abad Kebangkitan Nasional 1908-2008 dan Kebangkitan Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Jakarta Sekretariat Negara RI, 2007.