LAYANAN DAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN

Yorri Aldi Meissany 17075148

Program Studi Pendidikan Kesejahteraan Keluarga

Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan

Universitas Negeri Padang

Yorrialdimeissany@gmail.com

Abstrak

Perpustakaan berkembang pesat dari waktu ke waktu menyesuaikan dengan perkembangan pola kehidupan masyarakat, kebutuhan, pengetahuan, dan teknologi informasi. Perkembangan tersebut juga membawa dampak kepada “pengelompokkan” perpustakaan berdasarkan pola-pola kehidupan, kebutuhan, pengetahuan, dan teknologi informasi tadi. Istilah-istilah perpustakaan “membengkak” menjadi sangat luas namun cenderung mempunyai sebuah spesifikasi tertentu. Dilihat dari perkembangan teknologi informasinya perpustakaan berkembang dari perpustakaan tradisional, semi-tradisional, elektronik, digital hingga perpustakaan “virtual”. Kemudian dilihat dari pola kehidupan masyarakat berkembang mulai perpustakaan desa, perpustakaan masjid, perpustakaan pribadi, perpustakaan keliling, dan sebagainya. Kemudian juga dilihat dari perkembangan kebutuhan dan pengetahuan sekarang ini banyak bermunculan istilah perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan anak-anak, perpustakaan sekolah, perpustakaan akademik (perguruan tinggi), perpustakaan perusahaan, dan lain sebagainya. Namun dari sekian banyak istilah dan jenis perpustakaan tersebut, sebetulnya berdasarkan sifat dan golongan besar perpustakaan secara umum terbagi dalam sebuah bentuk perpustakaan khusus dan perpustakaan umum. Dimana dari kedua perpustakaan tersebutlah berkembang istilah lain yang disesuaikan dengan cara pengelolaan, pengguna, tujuan, teknologi yang digunakan, pengetahuan yang dikemas, serta tujuan perpustakaan didirikan. Perpustakaan khusus merupakan perpustakaan yang didirikan untuk mendukung visi dan misi lembaga-lembaga khusus dan berfungsi sebagai pusat informasi khusus terutama berhubungan dengan penelitian dan pengembangan. Biasanya perpustakaan ini berada di bawah badan, institusi, lembaga atau organisasi bisnis, industri, ilmiah, pemerintah, dan pendidikan misal perguruan tinggi, perusahaan, departemen, asosiasi profesi, instansi pemerintah dan lain sebagainya. Perpustakaan khusus biasanya juga mempunyai karakteristik khusus apabila dilihat dari fungsi, subyek yang ditangani, koleksi yang dikelola, pemakai yang dilayani, dan kedudukannya

Kata kunci: *Layanan perpustakaan, pelayanan perpustakaan.*

Pendahuluan

Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007, tentang perpustakaan, disebutkan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan yang terdiri dari perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Dengan demikian, untuk merekalah perpustakaan dibangun dan dikembangkan sesuai dengan tuntutananya. Dengan demikian, kepuasan pemustaka perlu secara berkelanjutan diupayakan dengan tujuan agar mereka terus memanfaatkan perpustakaan.

Pemustaka merupakan fokus dalam perpustakaan. Pemustaka terutama pemustaka yang loyal, harus tetap dijaga agar tidak berpaling ke perpustakaan lain. Sama halnya dengan usaha konvensional, pemustaka sebagai pengguna perpustakaan perlu terus diperhatikan dan dilayani dengan sebaik-baiknya. Layanan perpustakaan merupakan fasilitas dan aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa kepada pengguna perpustakaan atau pemustaka, khususnya kepada anggota perpustakaan. Jumlah jenis atau macam layanan perpustakaan sebenarnya cukup banyak. Semua layanan tersebut penyelenggaraannya disesuaikan dengan kondisi tenaga perpustakaan dan kebutuhan penggunanya.

Pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen (Kotler, 2002: 83). Dengan demikian, jika dalam kenyataannya atau pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diharapkan oleh para pemustaka, mereka akan merasa sangat puas. Namun, jika pelayanan yang diberikan perpustakaan sama dengan yang diharapkan mereka akan puas. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak sesuai atau bahkan di bawah harapannya, maka mereka akan merasa tidak puas atau bahkan sangat tidak puas.

Perpustakaan berfungsi sebagai salah satu faktor yang mempercepat akselerasi transfer ilmu pengetahuan, oleh karena nya perpustakaan merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam sistem pendidikan suatu lembaga. Selain itu juga perpustakaan berfungsi sebagai sumber informasi, dan merupakan penunjang yang penting artinya bagi suatu riset ilmiah, sebagai bahan acuan atau referensi. Melihat fungsi dari perpustakaan yang

sedemikian “penting” maka layaklah diperhatikan oleh Pustakawan atau pun pengguna perpustakaan bahwa perpustakaan semestinya mampu mengimbangi perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, budaya dan berbagai aspek lainnya, oleh karena nya kesan perpustakaan sebagai institusi kuno harus mulai dikikis, termasuk juga masalah pelayanan perpustakaan yang harus memulai pelayanan yang berorientasi pengguna.

Layanan di perpustakaan ideal nya dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat, ini berarti orientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan, kesan kaku pelayanan di perpustakaan harus dieliminir sehingga perpustakaan berkesan lebih manusiawi.

Secara umum pelayanan di perpustakaan dapat diartikan suatu kegiatan atau aktivitas dalam memberikan jasa layanan kepada pengunjung perpustakaan tanpa membedakan status sosial, ekonomi, kepercayaan maupun status lainnya.

Pembahasan

1. Sistem pelayanan perpustakaan

Perpustakaan perlu menentukan sistem pelayanan yang jelas, agar pengunjung dapat memanfaatkan koleksi buku yang ada di perpustakaan dengan baik. Ada 2 sistem pelayanan perpustakaan yang dikenal dewasa ini : Pelayanan Terbuka merupakan sistem pelayanan terbuka anggota atau peminjam dapat langsung memilih buku yang dikehendaki secara bebas pada rak buku. Dan jika mengalami kesulitan dapat meminta bantuan pada petugas perpustakaan. Pelayanan Tertutup merupakan pelayanan tertutup para peminjam atau pengunjung tidak bisa langsung mengambil buku yang diinginkan pada rak buku, tetapi harus melihat dulu di laci katalog buku. Setelah ditemukan dicatat di nomor klas buku dan diberikan pada petugas. Selanjutnya petugas perpustakaan mengambilkan buku yang dimaksud. Untuk dapat melaksanakan pelayanan dengan baik pada kedua macam sistem pelayanan perpustakaan tersebut diperlukan beberapa syarat, yaitu: (a) Koleksi harus disusun secara sistematis, (b.) Alat temu kembali koleksi pustaka harus lengkap, (c.) Pendaftaran, **(d.) Peminjaman**, setelah konsumen mendapatkan buku yang diinginkan maka selanjutnya dapat ke bagian administrasi untuk melakukan peminjaman , pihak administrasi melakukan pengecekan data anggota di database. Lalu dicocokkan dengan kartu anggota yg di bawa oleh anggota dan pin yang di masukkan oleh peminjam.

2. Jenis –jenis layanan sekolah

Terdapat beberapa jenis layanan di perpustakaan antara lain : (a)Layanan orientasi perpustakaan: layanan ini memberikan informasi tentang koleksi perpustakaan, jasa layanan yang disediakan perpustakaan dan cara penelusuran informasi secara umum (*information literacy*). Biasanya rutin dilakukan oleh perpustakaan sekolah atau universitas setiap kali tahun ajaran baru, ataupun oleh perpustakaan umum secara berkala.(b)Layanan sirkulasi atau layanan peminjaman dan pengembalian bahan koleksi.(c)Layanan Referensi adalah layanan yang bahan pustakanya berupa koleksi referensi atau koleksi bahan rujukan. (d)Layanan deposit, lebih banyak dilakukan oleh perpustakaan umum dalam hal ini merupakan koleksi terbitan pemerintah maupun terbitan lain dari hasil terbitan yang diserahkan ke perpustakaan atau perpustakaan sebagai pelaksanaan Undang-undang No. 4 tahun 1990 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam Indonesia.

Layanan *reserve book* atau buku tandon, layanan ini merupakan kumpulan buku atau bahan pustaka kopi ke satu, koleksi tidak boleh dipinjam dibawa pulang dan hanya boleh dibaca ditempat.(e)Layanan koleksi AVA (*Audio Visual Aids*) merupakan layanan dengan koleksi bahan-bahan audio visual.(f)Layanan khusus, merupakan layanan dengan koleksi bahan pustaka yang khusus, seperti karya ilmiah, skripsi, dan sebagainya untuk perpustakaan perguruan tinggi. (g)Layanan informasi adalah pemberian layanan informasi tentang apa saja tidak terlepas dengan bentuk bahan pustaka.(h)Layanan penelusuran pustaka. (i)Layanan fotokopi.(j)Layanan kerjasama pinjam antar perpustakaan (kerjasama silang layan).(k)Layanan pembuatan indeks, abstrak, dan bibliografi.(l)Layanan terjemahan. (m)Layanan penyewaan fasilitas.(n)Layanan perpustakaan keliling.

3. Faktor-faktor Pendukung Layanan Perpustakaan

a. Koleksi atau bahan pustaka

Koleksi atau bahan pustaka merupakan faktor utama dalam layanan perpustakaan. Bahan pustaka dapat dilihat dari jenis dan bentuknya. Jenis bahan pustaka, meliputi koleksi : 1) tercetak; 2) tergambar; 3) terbentuk dan 4) elektronik, seperti : terekam, mikro, dan web.Adapun bentuk koleksi bahan pustaka dapat berbentuk (1) lembaran; (2) lipatan; (3) bundelan atau jilidan; (4) rekaman; (5) dan

lain-lain.

b. User atau pemustaka

User atau pemustaka adalah masyarakat yang datang untuk memanfaatkan koleksi yang ada di perpustakaan. Agar dapat memberikan layanan yang baik, maka pengelola perpustakaan harus memperhatikan latar belakang pemustaka yang meliputi : usia, jenis kelamin, kedudukan atau jabatan, status, pendidikan, sosial ekonomi, dan sosial budaya.

c. Staf atau pengelola perpustakaan

Staf atau pengelola perpustakaan dalam hal ini perlu dibedakan antara tenaga fungsional (pustakawan) dengan tenaga administrasi (non pustakawan). Di samping itu, perlu diperhatikan bahwa pengelola perpustakaan sebaiknya : (1) Memiliki pendidikan tentang kepustakawanan; (2) Memiliki ketrampilan pemanfaatan Teknologi Informasi; (3) Memiliki keterampilan bahasa; (4) Mengetahui kebutuhan pemakainya; dan (5) memiliki *sense of media*.

d. Fasilitas

Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang disediakan oleh perpustakaan demi memberikan layanan kepada *user*, yang meliputi : (1) Gedung atau ruangan; (2) Transportasi; (3) Meubel; (4) Peralatan komunikasi; (5) Peralatan teknologi informasi; dan (6) Rambu-rambu perpustakaan.

e. Dana atau anggaran (*budget*)

Dana merupakan kesiapan biaya atau anggaran yang dapat dipakai dalam segala kegiatan di perpustakaan yang dapat diperoleh dari : APBN, APBD atau DIPA, donatur, *sponsorship*, masyarakat dan penghasilan perpustakaan sendiri.

f. Manajemen

Manajemen merupakan sistem perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan serta evaluasi kegiatan di perpustakaan yang meliputi kebijakan pengambil keputusan (*decision maker*).

Sedangkan mengenai kualitas layanan di perpustakaan, ditentukan oleh hal berikut :

1. ketersediaan informasi: lengkapnya sarana informasi yang disediakan perpustakaan, seperti koleksi dan jenis sarana informasi yang beragam.
2. kemudahan akses informasi: mudahnya mendapatkan informasi yang dibutuhkan, seperti tersedianya sarana penelusuran yang baik, contohnya katalog online (OPAC).
3. keakuratan informasi: indeks dan istilah pada sarana penelusuran informasi tersebut menggunakan istilah yang tepat dan akurat, sehingga informasi yang tersaring pun akurat
4. kelengkapan informasi: informasi yang disediakan oleh perpustakaan lengkap dengan berbagai variasi jenis bahan, ataupun informasinya dari banyak sumber.
5. kelayakan sumber informasi: koleksi dan sumber informasi yang disediakan merupakan informasi yang layak untuk dijadikan referensi (*reliable*) dan informasinya *up to date*, misalnya tersedianya buku-buku edisi terbaru.
6. ketepatan waktu: tidak dibutuhkan waktu yang lama dalam penelusuran informasi, sehingga informasi ditemukan dengan cepat dan tepat.

4. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Perpustakaan

- a. Pelayanan perpustakaan meliputi layanan: (1) pada berbagai jenis perpustakaan, (2) ruang baca, (3) sirkulasi bahan pustaka, (4) rujukan, (5) abstrak dan indeks, (6) informasi mutakhir, (7) literatur dan sebagainya.
- b. Perpustakaan adalah pelayanan. Pelayanan berarti kesibukan. Bahan-bahan pustaka sewaktu-waktu harus tersedia bagi mereka yang memerlukannya. Tidak ada perpustakaan kalau tidak ada layanan.

Suatu tanda yang menunjukkan profesi pustakawan adalah kegiatan layanan dan pustakawan harus selalu memperhatikan kebutuhan pembacanya dalam bidang literatur.

- c. jika berhasil menyediakan bahan pustaka secara cepat dan tepat. Agar dapat mengerjakan itu semua dengan baik maka bagian layanan teknis harus mengolah bahan pustaka sebaik-baiknya.
- d. Tujuan utama perpustakaan ialah melayani pembaca memperoleh bahan perpustakaan yang mereka perlukan. Bahan perpustakaan yang terkumpul dipakai di tempat dan dibawa pulang. Bahan perpustakaan yang banyak tetapi rendah pemakaiannya menunjukkan bahan perpustakaan itu kurang baik.
- e. Perpustakaan sekolah memberikan pelayanan kepada guru, murid, dan orang tua murid. Guru-guru dipacu untuk memakai perpustakaan sehingga mereka juga dapat menyuruh

murid-murid untuk mencari bahan yang ada di perpustakaan. Perpustakaan sekolah melatih murid agar dapat mencari informasi secara mandiri.

- f. Layanan kepada masyarakat tidak memandang perbedaan ras, umur, jenis kelamin, dan dasar pendidikan. Karena itu cakupan koleksi luas sekali. Ini dimaksudkan agar perpustakaan dapat memberikan kepuasan kepada mereka. Juga tingkat ke dalaman materi koleksi begitu luas dari yang paling sederhana sampai yang paling sulit. Fungsi perpustakaan umum adalah untuk rekreasi dan penelitian. Fungsi pendidikan tak dapat ditinggalkan, sebab ada masyarakat yang tak dapat melanjutkan pelajaran formal. Mereka dapat belajar di perpustakaan umum sampai memiliki pengetahuan yang setaraf dengan mereka yang terpelajar. Bahkan mungkin melebihi mereka karena kebiasaan belajar mandiri membuka kesempatan untuk belajar seumur hidup.
- g. Pelayanan pada perpustakaan khusus diberikan kepada sekelompok pemakai khusus dalam bidang yang khusus pula. Tetapi jika masyarakat luar menghendaki, mereka dapat menggunakan perpustakaan tersebut atas persetujuan penyelenggara perpustakaan.
- h. Layanan ruang baca merupakan bagian pokok dalam kegiatan layanan perpustakaan, selain layanan sirkulasi dan layanan teknis.
- i. Upaya untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan tidak boleh dipisahkan dengan kegiatan pustakawan sehari-hari.
- j. Sirkulasi Bahan Pustaka menyangkut masalah peredaran bahan-bahan perpustakaan yang dimiliki oleh perpustakaan dengan para pemakainya. Yang dibahas adalah masalah peminjaman, misalnya bahan-bahan yang boleh dipinjam, jangka waktu peminjaman, jam buka perpustakaan, dan statistik untuk membuat laporan perpustakaan. Umumnya perpustakaan meminjamkan buku hanya pada masyarakat di lingkungan tertentu.

Simpulan dan saran

Simpulan

Saat ini layanan perpustakaan sangat beragam dibandingkan pada beberapa dekade yang lalu. Yang paling penting untuk diperhatikan, layanan dan pelayanan perpustakaan harus *user oriented*, atau diutamakan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pemustaka. Untuk menciptakan kepuasan pemustaka, perpustakaan harus dapat memenuhi harapan dari pemustaka tersebut.

udian akan berdampak pada kualiti

ulis masih jauh dari kata sempurna
m menjelaskan tentang artike di atas
tunya dapat di pertanggung jawabkan
enulisan juga bisa untuk menanggapi
di jelaskan. Untuk bagian terakhir

Saran

Daftar Pustaka

Khairunnas, dan Sofjan Assauri, Analisis Pengaruh Brand Identity Design Terhadap Proses

Pembentukan Brand Awareness : studi kasus : Nordhenbasic. *Manajemen Usahawan Indonesia*, Vol. 41 No. 1 Januari-Februari, 2011, hlm. 1.

Kotler, Philip, (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta : Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa, edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat. Martino, RL. (1968). *Information Management : the dynamics of MIS*. New York : Mc Graw hill.

Martono,E. (1991). *Pengetahuan Dokumentasi dan Pustakawan : Sebagai Pusat Informasi*. Jakarta: Karya Utama.

Riyanto, Agus, Yeremias T. Keban, Ratminto, Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Perpustakaan Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta (Service Quality Analysis of Postgraduate Library of Gadjah Mada University Yogyakarta), *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Volume II Nomor 1, 2004.

Sulistyo-Basuki. (1992). *Teknik Dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.(1977). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia. Trimio, Soejono (1992). *Pengantar Ilmu Dokumentasi*. Bandung: Remadja Karya

(1981). *Buku Panduan Ringkas bagi Usaha Penyempurnaan Pusat Dokumentasi Riset*. Bandung: PIP-FIP-IKIP