

## MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PERPUSTAKAAN

**Isnaini**

Institut Agama Islam An- Nawawi Purworejo  
*ini64308@gmail.com*

### Abstrak

Secara esensial, manajemen merupakan proses yang bertujuan untuk mencapai sasaran melalui aktivitas yang dirancang secara sistematis, terstruktur, digerakkan, dan diawasi. Dalam konteks perpustakaan, manajemen perpustakaan berarti pengelolaan yang berlandaskan pada teori serta prinsip-prinsip dasar manajemen. Salah satu wujud dari pengelolaan ini adalah kegiatan pengembangan. Salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan perpustakaan adalah layanan kepada pemustaka. Perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk menghimpun dan menyimpan berbagai jenis buku serta bahan pustaka lainnya dalam tatanan yang tertib, tetapi juga bertanggung jawab memastikan koleksi tersebut dimanfaatkan secara optimal oleh para pengguna. Artinya, informasi dan artikel yang tersedia harus dapat diakses serta dimanfaatkan oleh pemustaka sesuai kebutuhan mereka. Inilah inti dari pelayanan perpustakaan yang sesungguhnya. Saat ini, perpustakaan dituntut untuk menyediakan berbagai jenis layanan yang lebih bervariasi, seperti layanan peminjaman (sirkulasi), layanan referensi, akses internet, layanan pencarian informasi, layanan digital, pemilihan koleksi, edukasi pengguna, layanan pengiriman dokumen, layanan audiovisual, Jasa Kesiagaan Informasi (JKI), kerja sama layanan antarperpustakaan (silang layan), serta layanan fotokopi.

*Keywords: Manajemen perpustakaan, layanan perpustakaan.*

### PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, akses terhadap informasi semakin luas dan mudah dijangkau dari berbagai belahan dunia, salah satunya melalui perpustakaan yang telah mengalami perkembangan pesat. Perpustakaan kini tidak hanya berfungsi sebagai tempat mencari informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk mengolah dan menyimpan data, terutama dalam bentuk digital yang dikenal sebagai perpustakaan digital.

Dalam konteks pendidikan, perpustakaan berperan sebagai pusat informasi sekaligus sebagai laboratorium belajar, yang sangat membantu tenaga pendidik dan peserta didik dalam meningkatkan mutu pembelajaran. Namun, agar fungsi

perpustakaan dapat berjalan secara optimal, dua hal yang sangat penting adalah adanya minat baca dari pengguna serta pengelolaan perpustakaan yang efektif melalui manajemen yang baik.

Sayangnya, tidak semua sekolah mampu mengelola perpustakaan secara optimal. Banyak sekolah masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait minimnya pemahaman para pengelola terhadap prinsip-prinsip manajemen perpustakaan. Buku-buku yang tersedia pun umumnya lebih menekankan pada aspek teknis penyelenggaraan perpustakaan, bukan pada pengelolaannya secara manajerial. Ketika kita mengunjungi perpustakaan sekolah, biasanya kita akan menjumpai deretan buku dan bahan pustaka lainnya

yang tersusun rapi di rak buku, rak majalah, atau rak khusus lainnya. Koleksi tersebut diatur berdasarkan sistem tertentu guna memudahkan pengguna dalam menemukan kembali informasi yang dibutuhkan.

Manajemen dapat dipahami sebagai suatu proses untuk mencapai tujuan melalui langkah-langkah yang terencana, terstruktur, digerakkan, serta diawasi, dengan memanfaatkan seluruh kegiatan dan sumber daya yang tersedia. Perpustakaan sendiri berperan sebagai institusi yang mengelola sumber-sumber informasi penting dalam mendukung proses pendidikan dan pelatihan, baik di lingkungan sekolah, perguruan tinggi, dunia kerja, maupun masyarakat secara luas.

Perpustakaan juga sering disebut sebagai tolok ukur kemajuan suatu bangsa, karena keberadaan dan kualitas perpustakaan mencerminkan tingkat kemajuan masyarakatnya. Sebagai lembaga sosial yang dibentuk dan dijaga oleh masyarakat, perpustakaan memiliki peranan strategis. Kehadirannya sangat penting, terutama di lingkungan pendidikan, karena membantu siswa atau peserta didik dalam memperoleh referensi yang sesuai dengan kurikulum dan memperluas wawasan mereka di luar materi yang diajarkan. Secara umum, tujuan keberadaan perpustakaan telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 4, yakni memberikan layanan kepada pemustaka, menumbuhkan minat baca, serta memperluas pengetahuan dan wawasan guna mencerdaskan kehidupan bangsa.

Manajemen perpustakaan merupakan pengelolaan yang dilandasi oleh teori dan prinsip-prinsip manajemen. Salah satu wujud implementasi dari manajemen ini adalah proses pengembangan. Menurut Sutarno (2006:113), aspek-aspek perpustakaan

yang perlu dikembangkan mencakup koleksi bahan pustaka, sumber daya manusia, komunitas pengguna, serta sistem layanan yang diterapkan.

Pada dasarnya, layanan perpustakaan adalah upaya dalam menyediakan informasi kepada pemustaka serta memberikan sarana untuk menelusuri informasi yang tersedia di perpustakaan. Layanan terhadap pengguna ini menjadi salah satu aktivitas utama dalam pengelolaan perpustakaan.

## METODE PENELITIAN

Dalam penulisan ini, penulis disini akan membahas mengenai pentingnya manajemen perpustakaan dalam meningkatkan layanan perpustakaan. Untuk mendapatkan data yang akurat, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menitikberatkan pada kutipan, susunan kata, dan narasi. Bogdan dan Taylor mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata lisan atau tulisan, serta perilaku subjek yang diamati. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang mendalam mengenai ucapan, tulisan, dan tindakan yang diamati dari individu, kelompok, komunitas, maupun organisasi tertentu. Penelitian kualitatif biasanya diterapkan pada kelompok kecil yang memiliki karakteristik khusus, keunggulan tertentu, inovasi, atau sedang menghadapi permasalahan tertentu. Dalam proses pengumpulan data, metode wawancara digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari narasumber atau responden melalui tanya jawab. Selain itu, data dalam penelitian ini juga diperoleh melalui telaah literatur dari berbagai jurnal dan

buku yang relevan dengan topik penelitian (Assingkily, 2021).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengertian Manajemen Perpustakaan dan Layanan Manajemen

Andrew J. Dubrin (Usman, 2008:4) menjelaskan bahwa manajemen adalah *“the term management is refer to the process of using organizational resources to achive organizational objectives trough the function of planning and decition making, organization, leading, and controling”*. Dijelaskan bahwa manajemen adalah suatu proses pemanfaatan semua sumberdaya organisasi untuk mencapai tujuan dengan melaksanakan fungsi-fungsi perencanaan, pengambilan keputusan, pengorganisasian dari semua kegiatan dan sumber-sumber yang dimiliki, kepemimpinan serta pengawasan terhadap semua aktifitas.

George R Terry dalam bukunya dengan judul *“Principle of Management”* memberikan definisi: *“Manajemen adalah sutau proses yang membedakan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan pelaksanaan, dan pengawasan, dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni, agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Herlina, 2007:29).* Sejalan dengan Terry, Winardi (1983:4) mendefinisikan manajemen adalah sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan pengorganisasian, menggerakkan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lainnya. Akhirnya dapat kita fahami bahwa manajemen merupakan proses pencapaian tujuan

yang di dalamnya terdapat perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

### Perpustakaan

Perpustakaan dalam bahasa Inggris *“library”* adalah berasal dari kata Latin *libri* yang artinya buku. Kemudian terbentuklah istilah *librarius* yang artinya tentang buku. *Webster’s Third Edition International Dictionary* edisi 1961 menyatakan bahwa perpustakaan merupakan kumpulan buku, manuskrip dan bahan pustaka lainnya yang digunakan untuk keperluan studi atau bacaan, kenyamanan, atau kesenangan (Basuki, 1991:3).

Berdasarkan pasal 1 Undang-undang No.43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, dijelaskan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Definisi perpustakaan seperti yang dapat kita fahami selalu mencakup unsur koleksi, penyimpanan, dan pemakai. Perpustakaan sebagai sumber pengetahuan dan pengalaman dapat berfungsi edukatif, informatif, inspiratif, serta rekreatif bagi para pemustaka.

Perpustakaan secara umum melakukan layanan informasi literer kepada pemustaka. Tujuan khusus dibedakan oleh jenis perpustakaan karean setiap jenis perpustakaan melayani kelompok masyarakat yang berbeda satu sama lain.

### Manajemen Perpustakaan

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 lain 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. Maka dengan manajemen perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat terhadap perpustakaan sebagai pemustaka.

### Layanan Perpustakaan

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2007:11) *service* atau pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Pelayanan perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pemakai (Wijayanti, dkk, 2004:71). Melalui pelayanan perpustakaan pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai media dan manfaat berbagai alat bantu penelusuran yang tersedia. Tujuan utama pelayanan yang diberikan perpustakaan yaitu membantu pemustaka menemukan literatur atau informasi yang diperlukan sehingga pemustaka dapat

memanfaatkan sumber-sumber informasi yang dimiliki perpustakaan.

Layanan perpustakaan diberikan kepada pemustaka dengan menggunakan prinsip-prinsip dasar sebagai berikut (Basuki, 1991:231);

1. Pelayanan bersifat Universal, layanan tidak hanya diberikan kepada individu-individu tertentu, tetapi diberikan kepada pengguna secara umum;

2. Pelayanan berorientasi pada pengguna, dalam arti untuk kepentingan para pengguna, bukan kepentingan pengelola;

3. Menggunakan disiplin, untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dalam memanfaatkan perpustakaan; dan

4. Sistem yang dikembangkan mudah, cepat, dan tepat.

Manajemen perpustakaan sebagai upaya meningkatkan perpustakaan termasuk di dalamnya adalah pelayanan perpustakaan kepada pemustaka. Pelayanan perpustakaan menjadi barometer keberhasilan perpustakaan, karena pelayanan ini berhubungan langsung kepada pemustaka. Pemustaka akan terbantu dalam menemukan literatur atau informasi yang dibutuhkan, sehingga pemustakapun dapat memanfaatkan sumber-sumber informasi yang disediakan oleh perpustakaan.

### Jenis Layanan Perpustakaan

Dalam bukunya yang berjudul "*Introduction to Reference Work*" Kentz (Bafadal, 2011: 124) menjelaskan "*circulation is one of two primary public service points in the library. The other is reference*". Berdasarkan penjelasan tersebut, maka pada intinya pelayanan pada perpustakaan ada dua, yaitu layanan sirkulasi dan layanan referensi. Selain itu jenis atau macam

layanan pemustaka di perpustakaan yang dapat diberikan kepada pemustaka sesungguhnya cukup banyak variasinya. Namun semua layanan tersebut penyelenggaraannya haruslah disesuaikan dengan kondisi tenaga perpustakaan dan kebutuhan penggunaannya. Jika memungkinkan perpustakaan juga dapat memberikan layanan lainnya seperti layanan internet, layanan penelusuran informasi, layanan digital, layanan pemilihan bahan pustaka, layanan pendidikan pemustaka, layanan pengiriman dokumen (*document delivery service*), layanan pandangan-dengar (*audio-visual*), layanan Jasa Kesiagaan Informasi (JKI), silang layanan, dan layanan fotokopi.

### 1. **Layanan Sirkulasi**

Menurut Lasa (1994:122) kata *sirkulasi* berasal dari bahasa Inggris "*circulation*" yang berarti perputaran peredaran seperti pada sirkulasi uang dan sebagainya. Dalam ilmu perpustakaan sirkulasi sering dikenal dengan peminjaman. Yusuf dan Suhendar (2010: 70) menjelaskan pelayan sirkulasi artinya perputaran koleksi, yaitu dipinjam ke luar, dikembalikan; dipinjam ke luar lagi, dan dikembalikan lagi.

Dengan demikian pengertian layanan sirkulasi sebenarnya mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu kepentingan pengguna jasa perpustakaan. Maka dari itu Bafadal (2011:125) memaparkan tugas pokok bagian sirkulasi antara lain melayani peminjaman buku, melayani pengembalian, dan membuat statistik pengunjung perpustakaan.

Sementara itu layanan sirkulasi menurut Herlina (2007: 116-119) yaitu layanan yang berkaitan dengan peredaran bahan pustaka

termasuk diantaranya keanggotaan, peminjaman, perpanjangan, pengembalian, penagihan, dan penerbitan surat keterangan bebas perpustakaan (SKBP).

**Pengawasan sirkulasi;** fungsi utama dari pengawasan sirkulasi terdiri dari pendaftaran keanggotaan, peminjaman, perpanjangan, pengembalian, penagihan, layanan temu-balik, pemesanan (reservasi) dan pembuatan surat keterangan bebas dari tagihan.

**Pendaftaran keanggotaan;** untuk dapat meminjam bahan pustaka, seorang pemustaka harus memiliki kartu tanda anggota (KTA). Pendaftaran dapat dilakukan dengan mengisi formulir (baik secara langsung ataupun secara online), menunjukkan kartu identitas (KTP, Paspor, dsb).

**Peminjaman; dalam meminjam,** seorang petugas sirkulasi akan melakukan verifikasi terhadap bahan pustaka dan KTA peminjam.

**Perpanjangan;** layanan perpanjangan disediakan bagi pemustaka yang ingin memperpanjang jangka waktu pinjamannya. Perpanjangan waktu pinjaman akan diberikan kecuali jika ada anggota yang lain memesan bahan pustaka tersebut melalui layanan reservasi.

**Pengembalian;** pengembalian bagi pemustaka cukup menyerahkan bahan pustaka yang telah dipinjam kepada petugas sirkulasi. Petugas sirkulasi akan memroses pengembalian bahan pustaka. Jika suatu bahan terlambat dikembalikan, maka petugas sirkulasi menagih denda untuk keterlambatan sesuai dengan ketentuan pada perpustakaan masing-masing.

**Penagihan;** bahan pustaka yang terlambat dikembalikan lebih dari jangka waktu yang telah ditentukan akan diumumkan di papan

*pengumuman atau dengan mengirim surat ke alamat peminjam.*

**Pemesanan (reservasi);**

*bahan pustaka yang dalam status dipinjam, dapat dipesan (reserved) oleh seorang pemustaka lain. Pemustaka akan diminta untuk mengisi kartu reservasi dan mencatat data pesan dan data tentang pemesan. Dengan demikian bagi peminjam sebelumnya tidak dapat memperpanjang waktu pinjaman, dan petugas akan menghubungi pemesan apabila bahan pinjaman tersebut telah dikembalikan.*

**Surat keterangan bebas tagihan;** *beberapa perpustakaan, khususnya perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan instansi menetapkan suatu peraturan bahwa setiap anggota yang akan meninggalkan institut atau instansinya, diharuskan untuk mengambil surat keterangan yang menyatakan bahwa yang bersangkutan bebas dari semua tagihan perpustakaan, termasuk denda yang belum dibayar.*

*Layanan sirkulasi adalah pelayanan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan. Sirkulasi atau perputaran dalam perpustakaan memberi pengertian adanya perputaran bahan-bahan pustaka atau koleksi yang dimiliki perpustakaan. Perputaran koleksi, yaitu dipinjam ke luar, dikembalikan; dipinjam ke luar lagi, dan dikembalikan lagi. Dengan demikian pengertian pelayanan sirkulasi sebenarnya mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan bahan pustaka dengan tepat guna dan tepat waktu kepentingan pengguna jasa perpustakaan.*

**Sistem Penyelenggaraan Layanan Sirkulasi**

Secara umum terdapat dua macam sistem penyelenggaraan layanan sirkulasi yang masing-masing berbeda dalam hal proses peminjaman koleksi, yaitu sistem layanan terbuka (*open acces*) dan sistem layanan tertutup (*closed acces*) Herlina (2007: 114).

**a. Sistem Layanan Terbuka (*open acces*)**

Sistem layanan terbuka (*open acces*) adalah sistem layanan yang memungkinkan para pemustaka secara langsung dapat memilih, menemukan, dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan. Pada sistem ini pemustaka dapat melakukan *browsing* bahan pustaka dari jajaran koleksi. Dengan kata lain pada sistem ini pemustaka dapat memilih dan mengambil koleksi yang telah disediakan secara bebas tanpa melalui petugas.

Herlina (2007: 114) menjelaskan terdapat kelebihan dan kelemahan dari sistem terbuka, kelebihanannya adalah:

- 1) Pemustaka dapat mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi dan merasa lebih puas karena dalam menemukan bahan pustaka dan alternatif lain jika yang dicari tidak ditemukan
- 2) Pemustaka dilatih untuk dapat dipercaya dan diberi tanggungjawab terhadap terpeliharanya koleksi yang dimiliki perpustakaan
- 3) Tidak memerlukan banyak tenaga perpustakaan yang bertugas terutama dibagian sirkulasi sehingga bisa diberi tanggungjawab dibagian

lain.

Adapun kelemahan pada sistem terbuka adalah:

- 1) Ada kemungkinan kehilangan buku relatif lebih besar
- 2) Ada kemungkinan penempatan kembali buku di rak menjadi kacau saat pemustaka melakukan *browsing*
- 3) Memerlukan ruang yang lebih luas untuk jajaran koleksi dan mobilitas pemustaka lebih leluasa
- 4) Membutuhkan keamanan yang lebih baik sehingga tidak menimbulkan berbagai akses seperti peningkatan kehilangan atau kerusakan bahan pustaka.

Layanan terbuka memberikan kebebasan kepada pemustaka dalam mencari referensi yang diinginkan. Kebebasan ini menjadi keunggulan sistem terbuka karena secara tidak langsung pemustaka dilatih untuk dapat bertanggungjawab atas kebebasan yang diberikan. Pemustaka juga belajar bagaimana seharusnya mencari referensi. Dengan demikian petugas pun terbantuan dan dapat mengerjakan pekerjaan lainnya. Akan tetapi adanya pemustaka yang “bandel” menjadi kendala dalam sistem terbuka ini. Sering terjadinya penyusunan referensi yang kacau dan bahkan adanya kehilangan koleksi referensi mengharuskan pemustaka mempe-  
rketat keamanan yang lebih baik.

#### **b. Sistem Layanan Tertutup (*closed acces*)**

Sistem layanan tertutup (*closed acces*) adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak membolehkan

pemustaka mengambil sendiri bahan pustaka di perpustakaan. Pengambilan dan pengembalian bahan yang telah dipinjam dilakukan oleh petugas perpustakaan. Lebih lanjut Sutarno (2005: 114) menjelaskan:

“Layanan tertutup maksudnya adalah (1) pemakai (pemustaka) hanya dapat menelusur sumber informasi pada kartu-kartu katalog yang tersedia sebagai wakil sumber informasi di perpustakaan, (2) dia mencatat judul buku, pengarang dan keterangan lain yang dianggap perlu, kemudian (3) menyerahkan kepada petugas untuk diambil tempat penyimpanannya, (4) menunggu, (5) jika sudah, dapat mempergunakan untuk dibaca, diteliti, atau bahkan jika mungkin bisa dibawa pulang, sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sistem layanan yang ditetapkan oleh perpustakaan hendaknya dapat digunakan oleh pengguna secara optimal dalam memenuhi kebutuhan informasinya”.

Dengan demikian sistem layanan tertutup adalah sistem yang mengharuskan pemustaka di dalam memanfaatkan

koleksi perpustakaan harus melalui petugas.

Seperti pada sistem pelayanan terbuka, Herlina (2007: 116) menjelaskan sistem pelayanan tertutup juga memiliki kelebihan dan kelemahan. Kelebihan-kelebihan tersebut antara lain sebagai berikut:

- 1) Jajaran koleksi tetap terjaga kerapihannya
- 2) Kemungkinan kecil terjadinya kehilangan atau perobekan bahan pustaka;
- 3) Tidak memerlukan ruangan yang terlalu luas; dan
- 4) Untuk koleksi yang rentan terhadap kerusakan maka sistem ini dapat dilakukan.

Sedangkan kelemahan pada sistem layanan tertutup adalah:

- 1) Pengguna (pemustaka) tidak dapat melakukan *browsing* bahan pusaka di jajaran rak sehingga tidak dapat menemukan alternatif lain dari bahan pustaka yang diperlukan
- 2) Memerlukan banyak waktu dan petugas untuk memenuhi permintaan pada bagian peminjaman dan menyiapkan bahan pustaka yang dibutuhkan sehingga pengguna harus menunggu lebih lama, dan
- 3) Judul buku yang dipilih pengguna tidak selalu sesuai dengan pembahasan yang diinginkan.

Layanan tertutup membatasi pemustaka dalam mencari koleksi referensi yang disediakan oleh perpustakaan. Pemustaka hanya diperbolehkan mencari referensi dengan melihat katalog yang disediakan, sehingga pemustaka tidak dapat menemukan alternatif lain dari bahan pustaka yang diperlukan. Petugas perpustakaan dalam sistem *closed acces* lebih dominan. Namun demikian, pada sistem layanan tertutup ini dapat meminimalisir kemungkinan kehilangan koleksi referensi dan pengaturan referensi di rak-pun tidak mudah berantakan.

## 2. Layanan Referensi

Sutarno (2006: 94) berpendapat layanan referensi adalah layanan yang hanya dapat diberikan terbatas di perpustakaan. Hal itu dilakukan karena beberapa pertimbangan, misalnya keterbatasan koleksi. Layanan referensi adalah kegiatan pelayanan perpustakaan untuk membantu pemustaka

menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi. Katz (Yusuf dan Suhendar, 2010:79) menggolongkan

**Pengarahan (*directional*)**; “di mana letak koleksi guntingan surat kabar?” atau “di mana kartu katalog indeks?”. Jenis pertanyaan seperti ini tidak memerlukan keahlian khusus dalam menjawabnya. Karena jawabannya bisa diarahkan langsung oleh pustakawan jaga.

**Referensi Siaga**; adalah jenis pertanyaan yang hanya memerlukan jawaban tunggal dan bisa dicari melalui sumber referensi siaga. “Di mana letak sungai Nil?” atau “Siapa peraih Nobel fisika pada tahun 1969?” Jawabannya hanya memerlukan referensi standar seperti ensiklopedia, almanak, dan indeks.

**Pendekatan Spesifik (*specific search*)**; pada jenis pertanyaan ini memerlukan pendekatan spesifik yang kualitasnya lebih spesifik dan cukup memerlukan analisis referensi, meskipun sudah tampak jelas apa yang ditanyakan. “saya memerlukan data tentang ikan lumba-lumba untuk menyusun skripsi saya, apakah Anda mempunyainya?”

**Pertanyaan penelitian**; jenis pertanyaan ini lebih merupakan pengarah lebih lanjut dari pertanyaan yang menggunakan pendekatan spesifik. Jenis pertanyaan ini pada umumnya sering muncul pada para ahli yang sedang meneliti suatu objek tertentu secara lebih mendalam dan biasanya sering terjadi pada perpustakaan besar.

### a. Layanan Internet

Pada awalnya layanan internet ini biasanya dikenakan biaya pemakaian. Akan tetapi dengan adanya

pertanyaan-



sentuhan teknologi, saat ini sejumlah perpustakaan telah memberikan layanan internet secara gratis dan bebas. Layanan Internet ini dapat dengan mudah diakses melalui *wifi* dan *Hot Spot* yang disediakan oleh perpustakaan. Layanan internet dapat digunakan bebas dan gratis hanya apabila pengguna adalah anggota perpustakaan tersebut. Sebagai anggota, maka perpustakaan akan memberikan *user id* yang dapat digunakan dalam mengakses layanan internet perpustakaan tersebut.

#### **b. Layanan Penelusuran Informasi**

Layanan penelusuran informasi yang disebut juga *Desk Informasi Services*, adalah informasi perpustakaan disiapkan dari berbagai sumber yang jelas, diakui kebenarannya, valid, realibel, dan faktual, sehingga dapat dipercaya dan dapat dipergunakan dengan baik (Sutarno, 2006: 94). Penelusuran item pustaka ataupun obyek informasi merupakan aktivitas yang paling intensif di perpustakaan. Penelusuran perlu diakomodir dengan mendukung penelusuran dinamis secara kontekstual sesuai dengan preferensi pengguna.

Pada era digital sekarang ini, penelusuran informasi mempermu adah pemustaka dalam mencari informasi yang diinginkan. Penelusuran informasi dengan komputer adalah kegiatan menemukan informasi bibliografi, data atau teks penuh (*full text*) melalui pangkalan data yang dibangun sendiri atau pangkalan data lain melalui jaringan kerjasama atau melalui CD-ROM

#### **c. Layanan Digital**

Layanan penelusuran artikel, jurnal, penyebaran informasi dan *pengumpulan* bahan-bahan yang berkaitan dengan sumberdaya yang

tersedia melalui internet atau *website*. Darmawan (2012: 104) menegaskan internet merupakan suatu sistem jaringan kuminikasi jarak jauh yang memanfaatkan gelombang elektromagnetik dengan kekuatan dan kapasitas yang ditentukan oleh besar kecilnya *byte*. *Byte* disebut sebagai satuan gelombang elektromagnetik bisa berisi triliunan data digital. Data digital ini bisa diterjemahkan dalam berbagai bentuk transferring data yang bergantung pada sistem operasi dari jaringan komputer yang dibangunnya. Medium data jaringan komputer yang disimpan dalam gelombang elektromagnetik ini mampu menjelajah ruang angkasa dan tentunya dunia sekaligus, maka biasanya internet terkait dengan istilah *world-wide- web (www)*, dan ini sering akan kita jumpai jika mengoperasikan jaringan internet pada layar monitor komputer.

#### **d. Layanan Pemilihan Bahan Pustaka**

Pemustaka dapat setiap saat mengusulkan pembelian suatu judul bahan pustaka dengan mengisi formulir usulan pengadaan bahan pustaka yang tersedia pada *counter-counter* pelayanan yang ada.

#### **e. Layanan Pendidikan Pemustaka (*user education*)**

Tidak semua pemustakadapat atau mampu menggunakan perpustakaan dengan baik dan benar. Dijelaskan oleh Sutarno (2006: 95) layanan pendidikan pemustaka adalah suatu bimbingan kegiatan yang bermaksud memberikan panduan, penjelasan tentang penggunaan perpustakaan kepada sekelompok pengguna baru perpustakaan. Pelayanan ini meliputi kegiatan petugas perpustakaan dalam upaya membantu meningkatkan pemustaka untuk

mendayagunakan semua koleksi yang dimiliki perpustakaan. Jadi layanan pendidikan pemustaka didefinisikan sebagai layanan yang diberikan kepada pemustaka yang berisi penjelasan mengenai cara-cara pemanfaatan baik koleksi maupun layanan perpustakaan.

Tujuan pendidikan pemustaka adalah agar pemustaka dapat dengan mudah menggunakan perpustakaan dengan baik dan benar. Dengan demikian pemustaka dapat mencari kebutuhan informasinya dengan cepat, tepat dan efisien. Menurut Yusuf dan Suhendar (2011:81) bentuk pelayanan bimbingan kepada pengguna antara lain adalah:

- 1) Memperkenalkan tata tertib dan peraturan perpustakaan
- 2) Cara menggunakan katalog
- 3) Cara membaca yang baik
- 4) Cara menggunakan dan memperlakukan buku dengan baik di dan di luar perpustakaan
- 5) Cara mencari dan menelusur untuk menemukan buku pada rak, dan
- 6) Cara meminjam dan mengembalikan buku tepat waktu.

#### **f. Layanan Pengiriman Dokumen (*document delivery service*)**

Perpustakaan melayani permintaan artikel jurnal atau bagian dari buku yang tidak tersedia di perpustakaan ke unit-unit informasi atau perpustakaan lain baik di dalam maupun di luar negeri.

#### **g. Layanan Pandangan-Dengar (*Audio-Visual*)**

Layanan ini merupakan kegiatan meminjamkan koleksi audio-visual kepada pemustaka untuk ditayangkan dengan bantuan perlengkapan di dalam perpustakaan.

Tujuan layanan pandang-dengar menurut Herlina (2007:127) adalah:

- 1) Menyediakan media khusus untuk tujuan pendidikan, pengajaran, penelitian, dan rekreasi
- 2) Memotivasi pengguna agar lebih banyak memanfaatkan fasilitas perpustakaan
- 3) Meningkatkan kualitas penyampaian informasi dan pesan pendidikan, dan
- 4) Meningkatkan daya ingat pengguna melalui pustaka pandang-dengar disamping melalui bacaan.

Perpustakaan tidak hanya menyediakan informasi dalam bentuk media cetak seperti buku dan majalah. Layanan audio-visual memperkaya informasi pemustaka yang diberikan perpustakaan. Dengan layanan audio-visual ini dapat meningkatkan daya ingat pemustaka.

#### **h. Layanan Jasa Kesiagaan Informasi (JKI)**

Jasa Kesiagaan Informasi (JKI) memungkinkan pemustaka mengetahui pustaka baru dalam bidang yang diminati. Tujuannya adalah membantu pemustaka agar selalu dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi; memungkinkan pemustaka mengetahui informasi mutakhir yang tersedia di perpustakaan sesuai dengan bidang minatnya; memungkinkan terjalinnya hubungan yang harmonis antara pemustaka dan perpustakaan sehingga pelayanan dan koleksi yang tersedia termanfaatkan dengan lebih tepat guna. Adapun asas-asas JKI yang perlu diperhatikan adalah (Herlina, 2007:128).

*Cakupan*; bahan yang ditelusuri harus komprehensif dan sesuai dengan bidang minat pengguna.

*Ketepatan waktu*; tenggang waktu antara penerima sumber informasi dan penyebarluasan JKI harus sesingkat mungkin sehingga tidak terjadi keterlambatan pemerolehan informasi oleh pengguna. *Keberpilihan*; kemampuan untuk memilih-milih materi yang tepat dan berdayaguna bagi pengguna sangat diperlukan. *Kerelevanan*; kesesuaian yang tinggi antara sumber informasi dan minat pengguna. *Kemudahan penggunaan format*; harus jelas format yang disediakan agar mudah dimanfaatkan.

Layanan JKI membantu pemustaka agar selalu dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi; memungkinkan pengguna mengetahui informasi mutakhir yang tersedia di perpustakaan sesuai dengan bidang minatnya

#### *i. Silang Layan*

Silang layan adalah kerjasama antara perpustakaan dalam bentuk saling memanfaatkan sumber daya dan pelayanan informasi semua perpustakaan yang terlibat. Manfaat dari adanya silang layan ini adalah:

- 1) Perpustakaan lebih mampu memenuhi kebutuhan penggunaannya
- 2) Fasilitas yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan dapat dimanfaatkan secara optimal
- 3) Sebuah perpustakaan dapat memanfaatkan koleksi yang lebih besar dan lebih beragam daripada yang dimiliki sendiri.

Ada dua cara yang bisa dilakukan dalam silang layan yakni;

- 1) Perpustakaan menghubungi langsung perpustakaan lain; dan
- 2) perpustakaan menghubungi

pusat informasi atau koordinir kerjasama perpustakaan.

Perpustakaan seyogyanya dapat bekerjasama. Tujuan kerjasama antar perpustakaan dapat saling membantu dalam memanfaatkan bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan-perpustakaan. Selain itu silang layan dapat mempererat keharmonisan sehingga nantinya dapat saling memberikan dukungan dalam meningkatkan layanan perpustakaan.

#### *j. Layanan Fotokopi*

Hampir semua jenis perpustakaan memerlukan jenis layanan ini. Apalagi perpustakaan yang tidak meminjamkan koleksinya keluar perpustakaan, maka perpustakaan tersebut wajib menyediakan layanan ini. Hal ini karena seringkali pemustaka tidak memiliki cukup waktu untuk membaca di perpustakaan. Banyak juga pemakai perpustakaan yang datang dari kota lain yang lokasinya jauh dari perpustakaan itu. Bagi pemustaka seperti ini biasanya hanya diperbolehkan membaca ditempat. Padahal seringkali pemakai yang datang dari jauh memiliki waktu yang sangat terbatas. Maka tidak ada jalan lain untuk menghemat waktu ia akan meminta jasa fotokopi untuk mendapatkan artikel yang sudah ditemukannya.

Dalam menyelenggarakan jasa fotokopi ini perpustakaan perlu berhati-hati, karena reproduksi bahan pustaka ini akan sangat bersinggungan dengan undang-undang hak cipta. Oleh karenanya perpustakaan hendaknya menugaskan pegawai sebagai operator untuk memfotokopi bagian-bagian dari suatu bahan pustaka yang diperlukan oleh pemustaka. Tidak dibenarkan untuk memfotokopi secara utuh suatu

bahan pustaka karena akan melanggar undang-undang hak cipta.

Jenis – jenis layanan di atas adalah layanan perpustakaan yang dapat diberikan kepada pemustaka. Namun demikian, jenis-jenis tersebut dapat di praktikkan sesuai dengan kemampuan perpustakaan itu sendiri. Memberikan banyak layanan kepada pemustaka memang menjadi nilai baik bagi perpustakaan. Akan tetapi, nilai nya akan menjadi buruk apabila kemampuan yang dimiliki perpustakaan di mendukung dalam menerapkan layanan-layanan terssebut.

## KESIMPULAN

*Perpustakaan sebagai institusi pendidikan dan sumber informasi akan mampu menunjukkan kinerja optimal jika didukung oleh sistem manajemen yang memadai. Manajemen yang baik akan mengarahkan seluruh aktivitas perpustakaan agar sejalan dengan tujuan yang telah ditentukan, sehingga setiap elemen di dalamnya dapat menjalankan fungsi masing-masing sesuai dengan aturan dan kebijakan perpustakaan.*

*Pelayanan menjadi salah satu komponen penting dalam mendukung manajemen perpustakaan. Tujuan dari layanan ini adalah untuk meningkatkan minat pemustaka sebagai pengguna perpustakaan. Layanan kepada pemustaka (user service) mencakup berbagai aspek dan dikategorikan ke dalam beberapa jenis layanan.*

*Secara umum, terdapat dua jenis layanan utama yang dapat diberikan oleh perpustakaan mana pun, yaitu layanan sirkulasi dan layanan referensi. Namun demikian, variasi layanan pemustaka sesungguhnya sangat beragam, seperti layanan internet, layanan penelusuran informasi, layanan digital, layanan*

*pemilihan koleksi, layanan pendidikan pemustaka, pengiriman dokumen (document delivery service), layanan audiovisual, layanan Jasa Kesiagaan Informasi (JKI), layanan antarperpustakaan (silang layan), serta layanan fotokopi.*

*Namun, dalam pelaksanaannya, semua jenis layanan tersebut harus disesuaikan dengan kapasitas sumber daya manusia yang dimiliki perpustakaan serta kebutuhan aktual para penggunanya. Jika memungkinkan, maka perpustakaan dapat menyelenggarakan berbagai layanan tersebut secara optimal.*

## DAFTAR PUSTAKA

- Bryson, J. 1990. *Effective Library and Information Centre Manajemen*. Vermont: Gower Publishing Company.
- Bafadal, I. 2011. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Basuki, S.1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Darmawan, D. 2012. *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi Teori dan Aplikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Herlina. 2007. *Ilmu Perpustakaan Informasi*. Palembang: IAIN Raden Fatah Press.
- Isnaini, Evita Rohmah. (2021). *Strategi Humas Dalam Promosi Penerimaan Peserta Dididk di MTs Ma'arif NU Kemiri Purworejo*, 4(6). <https://jiip.stkipyapisdompupu.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/view/307>.
- Isnaini, Agus Nur Soleh. (2019). *Peningkatan Prestasi Belajar*

*Siswa dalam Pembelajaran Fiqih melalui Kombinasi Metode Everyone Is A Teacher Here dan Team Quiz*, 3(2).  
<https://ejournal.iainu-kebumen.ac.id/index.php/cka/article/view/131>

- Sutarno, N.S. 2006. *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.
- Wijayanti, L., dkk. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Yusuf, P.M, dan Suhendar, Y. 2010. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.