**BAB II**

**LANDASAN TEORI**

1. **Perputakaan**
2. **Pengertian Perpustakaan**

Istilah perpustakaan berasal dari kata latin *liber* atau *libri* artinya buku. Dari kata latin tersebut terbentuklah istilah librarius yang artinya tentang buku. Dalam bahasa Inggris terkenal dengan istilah *Library*, (Jerman) *bibliothe*k, (Perancis) *bibliotheque*, (Belanda) *bibliotheek*. Semua istilah ini berasal dari bahasa Yunani biblia artinya tentang buku. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia: pustaka artinya kitab. Kata dasar dari perpustakaan adalah pustaka. Menurut kamus “*The Oxford English Dictionary*”, kata “*library*” atau perpustakaan mulai digunakan dalam bahasa Inggris tahun 1374, yang berarti sebagai “suatu tempat buku-buku diatur untuk dibaca, dipelajari atau dipakai sebagai bahan rujukan”.[[1]](#footnote-2)

Perpustakaan berasal dari kata “pustaka”. Arti pustaka adalah buku (*Library* dari bahasa Yunani). Perpustakaan dapat pula diartikan sebagai tempat kumpulan buku atau tempat buku dihimpun dan diorganisasikan sebagai media belajar. Sedangkan Wafford mengartikan perpustakaan sebagai salah satu [organisasi](http://www.pengertianahli.com/2013/08/pengertian-organisasi-menurut-para-ahli.html" \t "_blank) sumber belajar yang mengelola, menyimpan, dan memberikan layanan bahan pustaka baik buku maupun non buku kepada masyarakat tertentu maupun masyarakat umum. Lebih luas lagi pengertian perpustakaan adalah salah satu unit kerja yang berupa tempat untuk mengatur, mengelola, menyimpan, dan mengumpulkan koleksi bahan pustaka secara sistematis untuk digunakan oleh pemakai sebagai sumber [informasi](http://id.wikipedia.org/wiki/Informasi" \t "_blank) sekaligus sebagai sarana [belajar](http://www.pengertianahli.com/2013/09/pengertian-belajar-menurut-para-ahli.html" \t "_blank) yang menyenangkan.[[2]](#footnote-3)

Dalam kajian Islam istilah yang paling dekat dengan perpustakaan beserta disiplin ilmu di dalamnya terdapat dalam surat al-A’la 1 yang berbunyi :

Artinya: *bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang Menciptakan* (Q.S al-A’la: 1)[[3]](#footnote-4)

Jadi dapat ditarik kesimpulan membaca yang yang merupakan hal yang difasilitasi oleh perpustakaan juga di atur dalam Islam.

Dalam arti tradisional, perpustakaan adalah sebuah koleksi [buku](http://id.wikipedia.org/wiki/Buku) dan majalah. Walaupun dapat diartikan sebagai koleksi pribadi perseorangan, namun perpustakaan lebih umum dikenal sebagai sebuah koleksi besar yang dibiayai dan dioperasikan oleh sebuah kota atau institusi, dan dimanfaatkan oleh masyarakat yang rata-rata tidak mampu membeli sekian banyak buku atas biaya sendiri. Tetapi, dengan koleksi dan penemuan media baru selain buku untuk menyimpan informasi, banyak perpustakaan kini juga merupakan tempat penyimpanan dan atau akses ke *[mikrofilm](http://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Mikrofilm&action=edit&redlink=1" \o "Mikrofilm (halaman belum tersedia)),* [*mikrofiche*](http://id.wikipedia.org/wiki/Mikrofiche)*,* [*tape audio*](http://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Tape_audio&action=edit&redlink=1), [CD](http://id.wikipedia.org/wiki/CD), [LP](http://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Rekaman_vinyl&action=edit&redlink=1), [tape video](http://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Tape_video&action=edit&redlink=1) dan [DVD](http://id.wikipedia.org/wiki/DVD), dan menyediakan fasilitas umum untuk mengakses gudang data [CD-ROM](http://id.wikipedia.org/wiki/CD-ROM) dan [internet](http://id.wikipedia.org/wiki/Internet).

Perpustakaan dapat juga diartikan sebagai kumpulan informasi yang bersifat ilmu pengetahuan, hiburan, rekreasi, dan ibadah yang merupakan kebutuhan hakiki manusia. Oleh karena itu perpustakaan modern telah didefinisikan kembali sebagai tempat untuk mengakses [informasi](http://id.wikipedia.org/wiki/Informasi) dalam format apa pun, apakah informasi itu disimpan dalam gedung perpustakaan tersebut atau tidak. Dalam perpustakaan modern ini selain kumpulan buku tercetak, sebagian buku dan koleksinya ada dalam [perpustakaan digital](http://id.wikipedia.org/wiki/Perpustakaan_digital) (dalam bentuk data yang bisa diakses lewat jaringan Internet).[[4]](#footnote-5)

1. **Peran Perpustakaan**

Perpustakaan merupakan upaya untuk memelihara dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses belajar-mengajar. Perpustakaan yang terorganisir secara baik dan sisitematis, secara langsung atau pun tidak langsung dapat memberikan kemudahan bagi proses belajar mengajar di [sekolah](http://id.wikipedia.org/wiki/Sekolah) tempat perpustakaan tersebut berada. Hal ini, terkait dengan kemajuan bidang [pendidikan](http://id.wikipedia.org/wiki/Pendidikan) dan dengan adanya perbaikan metode belajar-mengajar yang dirasakan tidak bisa dipisahkan dari masalah penyediaan fasilitas dan sarana pendidikan.[[5]](#footnote-6)

1. **Fungsi Perpustakaan**

Menurut Darmono ada beberapa fungsi dari perpustakaan secara umum. Berikut akan dijelaskan secara jelas :[[6]](#footnote-7)

1. **Fungsi Informasi**

Perpustakaan menyediakan berbagai jenis informasi yang meliputi bahan tercetak, terekam maupun koleksi lainnya agar pengguna perpustakaan dapat:

1. Mengambil berbagai ide dan buku yang ditulis oleh para ahli dan berbagai bidang ilmu
2. menumbuhkan rasa percaya diri dalam menyerap informasi dalam berbagai bidang serta mempunyai kesempatan untuk dapat memilih informasi yang layak yang sesuai dengan kebutuhannya
3. memperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi yang tersedia di perpustakaan dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan
4. memperoleh informasi yang tersedia di perpustakaan untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat
5. **Fungsi pendidikan**

Perpustakaan menyediakan berbagai informasi yang meliputi bahan tercetak, terekam maupun koleksi lainnya sebagai sarana untuk menerapkan tujuan pendidikan. Melalui fungsi ini manfaat yang diperoleh adalah:

1. Agar pengguna perpustakaan mendapat kesempatan untuk mendidik diri sendiri secara berkesinambungan
2. Untuk membangkitkan dan mengembangkan minat yang telah dimiliki pengguna yaitu dengan mempertinggi kreativitas dan kegiatan intelektual
3. Mempertinggi sikap sosial dan menciptakan masyarakat yang demokratis
4. Mempercepat penguasaan dalam bidang pengetahuan dan teknologi baru
5. **Fungsi Kebudayaan**

Perpustakaan menyediakan berbagai informasi yang meliputi bahan tercetak, terekam maupun koleksi lainnya yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna untuk:

1. Meningkatkan mutu kehidupan dengan memanfaatkan berbagai informasi sebagai rekaman budaya bangsa untuk meningkatkan taraf hidup dan mutu kehidupan manusia baik secara individu maupun secara kelompok
2. Membangkitkan minat terhadap kesenian dan keindahan, yang merupakan salah satu kebutuhan manusia terhadap cita rasa seni
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas dalam berkesenian
4. Mengembangkan sikap dan sifat huhungan manusia yang positif serta menunjang kehidupan antar budaya secara harmonis
5. Menumbuhkan budaya baca di kalangan pengguna sebagai bekal penguasaan alih teknologi
6. **Fungsi Rekreasi**

Perpustakaan menyediakan berbagai informasi yang meliputi bahan tercetak, terekam maupun koleksi lainnya untuk:

1. Menciptakan kehidupan yang seimbang antara jasmani dan rohani
2. Mengembangkan minat rekreasi pengguna melalui berbagai bacaan dan pemanfaatan waktu senggang
3. Menunjang berbagai kegiatan kreatif serta hiburan yang positif
4. **Fungsi Penelitian**

Sebagai fungsi penelitian perpustakaan menyediakan berbagai informasi untuk menunjang kegiatan penelitian. Informasi yang disajikan meliputi berbagai jenis dan bentuk informasi, sesuai dengan kebutuhan lembaga

1. **Fungsi Deposit**

Sebagai fungsi deposit perpustakaan berkewajiban menyimpan dan melestarikan semua karya cetak dan karya rekam yang diterbitkan di wilayah Indonesia. Perpustakaan yang menjalankan fungsi deposit secara nasional adalah Perpustakaan Nasional. Sebagai fungsi deposit Perpustakaan Nasional merupakan perpustakaan yang ditunjuk oleh UU No 4 Tahun 1990 yaitu Undang-Undang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam untuk menghimpun, menyimpan, melestarikan, dan mendayagunakan semua karya cetak dan karya rekam yang dihasilkan di wilayah Republik Indonesia, atau karya cetak dan karya rekam tentang Indonesia yang diterbitkan di luar negeri, dan oleh lembaga atau importir diedarkan di wilayah Republik Indonesia.

1. **Tujuan perpustakaan**

Tujuan perpustakaan adalah untuk membantu masyarakat dalam segala umur dengan memberikan kesempatan dengan dorongan melelui jasa pelayanan perpustakaan agar mereka:[[7]](#footnote-8)

1. Dapat mendidik dirinya sendiri secara berkesimbungan
2. Dapat tanggap dalam kemajuan pada berbagai lapangan ilmu pengetahuan, kehidupan [sosial dan politik](http://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Sosial_dan_politik&action=edit&redlink=1" \o "Sosial dan politik (halaman belum tersedia)).
3. Dapat memelihara kemerdekaan berfikir yang konstruktif untuk menjadi anggota keluarga dan masyarakat yang lebih baik
4. Dapat mengembangkan kemampuan berfikir kreatif, membina rohani dan dapat menggunakan kemampuannya untuk dapat menghargai hasil seni dan budaya manusia
5. Dapat meningkatkan tarap kehidupan sehari-hari dan lapangan pekerjaannya
6. Dapat menjadi warga negara yang baik dan dapat berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan nasional dan dalam membina saling pengertian antar bangsa
7. Dapat menggunakan waktu senggang dengan baik yang bermanfaat bagi kehidupan pribadi dan sosial.

Sedangkan menurut Lasa tujuan perpustakaan adalah sebagai berikut:[[8]](#footnote-9)

1. Menumbuh kembangkan minat baca dan tulis. Para siswa dan guru dapat memanfaatkan waktu untuk mendapat informasi di perpustakaan. Kebisaan ini mampu menumbuhkan minat baca mereka yang pada akhirnya dapat menimbulkan minat tulis
2. Mengenalkan teknologi informasi. Perkembangan teknologi informasi harus terus diikuti pelajar dan pengajar. Untuk itu perlu proses pengenalan dan penerapan teknologi informasi dari perpustakaan
3. Membiasakan akses informasi secara mandiri. Pelajar perlu didorong dan diarahkan untuk memiliki rasa percaya diri dan mandiri untuk mengakses informasi. Hanya orang yang percaya diri dan mandirilah yang mampu mencapai kemajuan
4. Memupuk bakat dan minat. Bacaan, tayangan gambar, dan musik di perpustakaan mampu menumbuhkan bakat dan minat seseorang. Fakta dan sejarah membuktikan bahwa keberhasilan seseorang itu tidak ditentukan oleh NEM yang tinggi melainkan melalui pengembangan bakat dan minat.
5. **Perpustakaan sebagai Sumber Belajar**

Perpustakaan merupakan salah satu penunjang dalam meningkatkan sumber belajar yang sekaligus sebagai wadah dari berbagai disipilin ilmu pengetahuan yang juga menunjang atau sebagai sarana dalam mencerdaskan kehidupan bangsa khususnya dibidang pendidikan. Perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku (*non book material*) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya. Jadi, perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu lembaga yang berisi koleksi buku sebagai penunjang dalam meningkatkan sumber belajar yang diatur untuk dibaca, dipelajari, dan dijadikan bahan rujukan. Penyelenggaraan perpustakaan sebagai sumber belajar merupakan suatu keharusan dan amat penting dalam pendidikan (UU No. 2/1989, pasal 35). Suatu lembaga pendidikan tidak mungkin dapat terselenggara dengan baik jika para guru dan para siswa tidak didukung oleh sumber belajar yang diperlukan untuk penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar.[[9]](#footnote-10)

Smith dkk dalam buku ensiklopedianya yang berjudul “EDUCATOR’S ENCYCLOPEDIA” menyatakan “*School Library is a Center for Learning*”, yang artinya perpustakaan itu merupakan sumber belajar. Memang ditinjau secara umum, perpustakaan itu sebagai pusat belajar sebab kegiatan yang paling tampak pada setiap kunjungan siswa adalah belajar, baik belajar masalah-masalah yang berhubungan langsung dengan mata pelajaran yang diberikan di kelas, maupun buku-buku lain yang tidak ada hubungannya dengan mata pelajaran. Akan tetapi apabila ditinjau dari sudut tujuan siswa mengunjungi perpustakaan, maka ada yang tujuannya untuk belajar, ada yang tujuannya untuk berlatih menelusuri buku-buku perpustakaan, ada yang tujuannya untuk memperoleh informasi, bahkan mungkin ada juga murid yang mengunjungi perpustakaan dengan tujuan hanya sekedar untuk mengisi waktu sengangnya atau sifatnya rekreatif.[[10]](#footnote-11)

Sejak ditemukannya mesin cetak untuk mencetak buku dan sumber belajar tercetak lainnya, hingga sekarang media cetak masih menduduki posisi kunci dalam menunjang proses belajar mengajar. Buku, diktat, jurnal, surat kabar, modul dan cetakan-cetakan yang lain masih banyak diandalkan untuk menunjang proses belajar manusia. Perpustakaan, sebagai lembaga yang mengelola sumber informasi semestinya menduduki posisi kunci dalam proses pendidikan dan pelatihan yang ada, baik di lingkungan persekolahan, luar sekolah, dunia kerja, maupun masyarakat pada umumnya. Namun, kenyataanya masih jauh dari harapan. Perpustakaan masih belum benar-benar memasyarakat. Hal ini bisa terjadi, misalnya karena rendahnya minat baca dan kurangnya kesadaran bahwa belajar harus mencari sendiri informasi atau jawaban atas persoalan yang mereka hadapi. Seiring dengan perkembangan ilmu dan teknologi, berkembang pula konsep perpustakaan. Perpustakaan perlu menyesuaikan diri bukan hanya menangani koleksi sumber informasi dalam bentuk media cetak tetapi harus membuka pintu untuk masuknya media audio visual dan kemungkinan masuknya fungsi-fungsi yang lain

Dengan visi ke depan, perpustakaan hendaknya siap pula menjadi pusat sumber informasi dalam arti sebenarnya. Oleh karena itu, apabila kita menyebut pusat sumber informasi hendaknya kita tafsirkan sebagai perpustakaan yang berkembang lebih lanjut dengan fungsi-fungsi baru tersebut. Perkembangan konsep pusat sumber informasi adalah perpaduan antara fungsi perpustakaan dan pusat multi media untuk menunjang kegiatan belajar mengajar sasaran didik tertentu dalam suatu lembaga pendidikan, baik formal (sekolah, diklat) maupun nonformal (masyarakat). Pusat sumber informasi tidak hanya bermanfaat untuk membantu proses pendidikan dan pembelajaran di sekolah dan lembaga diklat tetepi juga lembaga lain, sepanjang berurusan dengan proses pendidikan dan pembelajaran di masyarakat pada umumnya.[[11]](#footnote-12)

Bila diperhatikan secara jernih, maka perpustakaan sesungguhnya memberikan peranan terhadap pelaksanaan modul pendidikan di sekolah. Peranan perpustakaan antara lain :[[12]](#footnote-13)

1. Perpustakaan merupakan sumber ilmu pengetahuan dan pusat kegiatan belajar
2. Perpustakaan merupakan sumber ide-ide baru yang dapat mendorong kemauan para siswa untuk dapat berpikir secara rasional dan kritis serta memberikan petunjuk untuk mencipta.
3. Perpustakaan akan memberikan jawaban yang cukup memuaskan bagi para siswa, sebagai tuntutan rasa keingintahuan terhadap sesuatu, benar-benar telah terbangun
4. Kumpulan bahan pustaka (koleksi) di perpustakaan memberikan kesempatan membaca bagi para siswa yang mempunyai waktu dan kemampuan yang beraneka ragam
5. Perpustakaan memberikan kesempatan kepada para siswa untuk mempelajari cara mempergunakan perpustakaan yang efisien dan efektif
6. Perpustakaan akan membantu para siswa dalam meningkatkan dalam kemampuan membaca dan memperluas perbendaharaan bahasa
7. Perpustakaan dapat menimbulkan cinta membaca, sehingga dapat mengarahkan selera dan apresiasi siswa dalam pemilihan bacaan
8. Perpustakaan memberikan kepuasan akan pengetahuan di luar kelas
9. Perpustakaan merupakan pusat rekreasi yang dapat memberikan hiburan yang sehat
10. Perpustakaan memberikan kesempatan kepada para siswa dan guru untuk mengadakan penelitian
11. Perpustakaan merupakan batu loncatan bagi para siswa untuk melanjutkan kebiasaan hidup membaca di sekolah yang lebih tinggi
12. Kegairahan/minat baca siswa yang telah dikembangkan melalui perpustakaan sangat berpengaruh positif terhadap prestasi belajarnya
13. Bila minat membaca sudah tumbuh dan berkembang pada diri siswa, maka perpustakaan juga dapat mengurangi jajan anak, yang ini biasanya dapat berpengaruh negatif terhadap kesehatan anak
14. Bahkan perpustakaan juga bagi anak-anak dapat menjauhkan diri dari tindakan kenakalan, yang bisa menimbulkan suasana kurang sehat dalam hubungan berteman diantara mereka

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia ilmu pengetahuan dan informasi mempunyai peranan yang signifikan terhadap lembaga induk serta masyarakat penggunanya. Demikian halnya di dalam lingkungan pendidikan seperti sekolah. Perpustakaan sekolah merupakan pusat sumber ilmu pengetahuan dan informasi yang berada di sekolah, baik tingkat dasar sampai dengan tingkat menengah. Perpustakaan sekolah harus dapat memainkan peran, khususnya dalam membantu siswa untuk mencapai tujuan pendidikan di sekolah.

Untuk tujuan tersebut, perpustakaan sekolah perlu merealisasikan misi dan kebijakannya dalam memajukan masyarakat sekolah dengan mempersiapkan tenaga pustakawan yang memadai, koleksi yang berkualitas serta serangkaian aktifitas layanan yang mendukung suasana pembelajaran yang menarik. Dengan memaksimalkan peranya, diharapkan perpustakaan sekolah bisa mencetak siswa untuk senantiasa terbiasa dengan aktifitas membaca, memahami pelajaran, mengerti maksud dari sebuah informasi dan ilmu pengetahuan, serta menghasilkan karya bermutu. Sehingga pada akhirnya prestasi pun relatif mudah untuk diraih.

Jadi, hubungan perpustakaan dan prestasi belajar siswa adalah dari perpustakaan sebagai pusat sumber ilmu pengetahuan dan pusat kegiatan belajar serta sumber ide-ide baru yang dapat mendorong kemauan para siswa untuk dapat berpikir secara rasional, siswa dapat mencari informasi-informasi yang diperlukan dan dapat terjalin sinergi antara pustakawan dan siswa yang akan berbuah prestasi bagi siswa juga kinerja yang baik bagi pustakawan sehingga perpustakaan sangat berperan dalam peningkatan prestasi belajar siswa sebab dapat mencerdaskan penggunanya, khususnya dalam mencetak siswa yang berprestasi.

1. **Jenis-jenis Perpustakaan**
2. Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum merupakan sebuah perpustakaan atau sistem perpustakaan yang menyediakan akses yang tidak terbatas kepada sumberdaya perpustakaan dan layanan gratis kepada warga masyarakat di daerah atau wilayah tertentu, yang didukung penuh atau sebahagian dari dana masyarakat (pajak). Menyimak definisi diatas, Perpustakaan Umum memiliki tugas yang sangat luas dalam hal penyediaan akses informasi kepada masyarakat.[[13]](#footnote-14)

Untuk meggolongkan suatu perpustakaan termasuk ke dalam jenis perpustakaan umum, setidak-tidaknya melihat empat unsur sebagai kriteria yaitu:[[14]](#footnote-15)

* 1. Koleksi perpustakaan umum harus terbuka bagi semua warga untuk keperluan rujukan maupun untuk peminjaman
  2. Seluruh atau sebahagian besar anggaran perpustakaan umum diperoleh dari dana masyarakat umum, baik dari tingkat lokal maupun nasional. Dana masyarakat umum yang dimaksud adalah diperoleh dari pajak
  3. Jasa pelayanan yang diberikan kepada semua warga adalah cuma-cuma atau gratis
  4. Koleksinya mencakup semua jenis bahan perpustakaan bagi semua warga dan dalam suasana subjek atau topik

1. Perpustakaan Sekolah

Dalam pengertian yang sederhana Perpustakaan Sekolah adalah perpustakaan yang dikelola serta terdapat di sekolah dengan tujuan membantu sekolah untuk mencapai tujuannya. Perpustakaan sekolah terdapat pada jenjang pendidikan mulai dari Taman kanak-kanak hingga ke Sekolah Menengah Tingkat Atas.[[15]](#footnote-16)

Koleksi perpustakaan sekolah bukanlah semata-mata buku ajar, melainkan buku penunjang pelajaran serta fiksi. Koleksi suatu perpustakaan sekolah biasanya berupa buku, terbitan berkala, dan media pendidikan yang sesuai dengan jenjang pendidikan yang dilayaninya. Perpustakaan sekolah juga melayani keperluan bacaan guru, murid, dan staf. Hal yang menarik dalam lingkungan perpustakaan sekolah ini adalah pengelolaannya yaitu seorang *pustakawan sekolah*, yang sering disebut *pustakawan guru*.[[16]](#footnote-17)

Perpustakaan sekolah ialah perpustakaan yang terdapat di sekolah dengan tujuan utama membantu sekolah mencapai tujuannya. Tujuan perpustakaan sekolah pun bertujuan membantu melaksanakan tujuan pendidikan.

Secara umum tujuan perpustakaan sekolah yaitu :[[17]](#footnote-18)

1. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi.
2. Menyediakan bahan rujukan (referensi) pada semua warga sekolah artinya mulai dari tahun pertama hingga mahasiswa kelas ahir dari sekolah dan pengajar serta para tenaga pendidik dan kependidikan yang ada.
3. Menyediakan ruang belajar untuk pemakai perpustakaan.
4. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.

Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan sekolah tetapi juga lembaga lainnya.

1. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Secara sederhana perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang dikelola oleh perguruan tinggi dengan tujuan membantu tercapainya tujuan perguruan tinggi. Bentuk perpustakaan perguruan tinggi adalah universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, politeknik, dan sebagainya. Seperti: Fakultas, Departemen, Jurusan, Program Studi, Lembaga Penelitian, dan lain sebagainya.[[18]](#footnote-19)

Keberadaan berbagai perpustakaan pada sebuah perguruan tinggi dapat menjadi suatu sistem perpustakaan yang saling membantu untuk mendukung pencapaian tujuan perguruan tinggi induknya. Sebagai suatu sistem, pengelolaan perpustakaan-perpustakaan pada perguruan tinggi ada kalanya berbeda antara satu dengan perguruan tinggi lainnya.[[19]](#footnote-20)

1. Perpustakaan Khusus

Perpustakaan khusus merupakan perpustakaan yang memiliki koleksi-koleksi perpustakaan yang khusus, yang digunakan sebagai sarana penunjang kegiatan suatu lembaga dan instansi. Menurut Sulistyo-Basuki “Perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang diselengarakan oleh sebuah dapartemen, lembaga, lembaga negara, lembaga penelitian, organisasi massa, militer, industri maupun perusahaan swasta”.[[20]](#footnote-21)

Adapun tugas dari perpustakaan khusus adalah melayani keperluan badan tersebut dengan menyediakan koleksi buku untuk para ahli dan penelitian yang tergabung pada badan tertentu dan memberi keterangan biografi yang cepat dan tepat serta mengadakan penelusuran literatur atas perm intaan.

Fungsi perpustakaan khusus adalah sebagai pusat referensi dan penelitian serta memperlancar pelaksanaan tugas instansi atau lembaga yang bersangkutan. Juga melaksanakan pembinaan perpustakaan dan membantu pembinaan teknis pengelolaan perpustakaan.[[21]](#footnote-22)

Fungsi perpustakaan khusus adalah seabagai pusat referal dan penelitian serta untuk memperlancar pelaksanaan tugas instansi yang bersangkutan. Sedangkan tugas perpustakaan khusus adalah melayani suatu kelompok masyarakat khusus yang memiliki kesamaan dalam kebutuhan dan minat terhadap bahan pustaka dan informasi”.

Tujuan perpustakaan khusus adalah untuk mendapatkan, mengumpulkan, dan menyajikan segala bentuk informasi yang ada hubungannya dengan suatu subjek yang dapat digunakan oleh departemen atau instansi yang bersangkutan. Untuk membantu tugas badan induk tempat perpustakaan itu bernaung. Sehubungan dengan masyarakat yang dilayani, maka tujuannya adalah memberikan layanan kepada pengguna perpustakaan agar dapat dimanfaatkan dan mendayagunakan bahan koleksi rujukan sesuai dangan jenis layanan yang ada di perpustakaan.

1. **Peran Pustakwan di Perpustakaan**
2. **Definisi Pustakawan**

Kata pustakawan berasal dari kata “ pustaka”. Dengan demikian penambahan kata “wan” berarti orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Menurut IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia) sebagai organisasi yang menghimpun para pustakawan dalam kode etiknya menyatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikan.[[22]](#footnote-23)

Pustakawan ialah seseorang yang bekerja di [perpustakaan](http://www.pemustaka.com/pengertian-tujuan-dan-peran-perpustaan" \o "perpustakaan) dan membantu orang menemukan buku, majalah, dan informasi lain. Pada tahun 2000-an, pustakawan juga mulai membantu orang menemukan informasi menggunakan komputer, basis data elektronik, dan peralatan pencarian di internet. Terdapat berbagai jenis pustakawan, antara lain pustakawan anak, remaja, dewasa, sejarah, hukum, dsb. Pustakawan wanita disebut sebagai pustakawati.[[23]](#footnote-24)

Poerwadarminta Aziz menambahkan bahwa, “Pustakawan adalah ahli perpustakaan. Dengan pengertian tersebut berarti pustakawan sebagai tenaga yang berkompeten dibidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi”. Selanjutnya Aziz menambahkan bahwa, “Pustakawan merupakan tenaga profesi dalam bidang informasi, khususnya informasi publik, informasi yang disediakan merupakan informasi publik melalui lembaga kepustakawanan yang meliputi berbagai jenis perpustakaan”.[[24]](#footnote-25)

1. **Peran Pustakawan**

Jabatan fungsional pustakawan telah diakui eksistensinya dengan terbitnya keputusan menteri negara pendayaan aparatur negara (MENPAN) nomor 18 tahun 1988 tentang jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya. Kemudian dilengkapi dengan surat edaran bersama (SEB) antara kepala perpustakaan nasional RI dan kepala badan kepegawaian negara nomor 53649/ MPK/1998 dan nomor 15/SE/1998. Keputusan ini telah dua kali direvisi yaitu dengan terbitnya keputusan menpan nomor 33 tahun 1988 dan terakhir keputusan menpan nomor 132 / kep / M.PAN/12/2002. tujuan diciptakannya jabatan fungsional tersebut yaitu agar para pustakawan dapat meningkatkan karirnya sesuai dengan prestasi dan potensi yang dimilikinya.[[25]](#footnote-26)

Perpustakaan bukanlah suatu tempat penyimpanan informasi yang bekerja secara otomatis yang kemudian membuka layanan kepada pemakainya. Perpustakaan lebih merupakan suatu sistem informasi yang didalamnya melibatkan banyak aspek, baik itu benda dan terutama sekali manusia. Suatu hal yang sangat menentukan dalam peningkatan kualitas layanan adalah sumber daya manusia yang terdapat di perpustakaan. Dalam hal ini pustakawan dan staff perpustakaan. Sumber daya manusia inilah yang merupakan faktor penentu keberhasilan perpustakaan akan berkembang atau sebaliknya akan mengalami kemunduran.[[26]](#footnote-27)

Memberikan layanan yang baik dan memuaskan pengguna merupakan faktor terpenting bagi perpustakaan. Mutu layanan dapat dikatakan baik apabila pustakawan bersedia melayani pengguna dengan senang hati, misalnya menanyakan apa yang dicari pengguna, sebelum pengguna bertanya. Hal ini dapat terjadi apabila mutu SDM-nya di tingkatkan, minimal dengan meningkatkan kinerja individu. Ada sepuluh kriteria pelayanan:[[27]](#footnote-28)

1. *Reabilitas*, kinerja pustakawan harus dapat diandalkan dan akurat sehingga mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan yang terjadi
2. *Responsive*, setiap pustakawan harus mampu memberi jawaban kepada setiap permintaan pengguna dalam waktu yang relatif singkat, apabila jawabannya tidak ditemukan pustakawan harus mampu mengacu pertanyaan ke sumber informasi yang tepat. Dalam hal ini, bahan rujukan menjadi sangat penting
3. Kompeten, pustakawan yang bertugas melayani masyarakat harus terlatih dengan baik sehingga dari segi tekhnis maupun etika berkomunikasi sangat menguasai dan mampu melaksanakan tugas tersebut dengan baik
4. Akses, setiap pengguna perpustakaan harus memiliki akses yang mudah terhadap jasa perpustakaan. Suasana perpustakaan harus menyenangkan dan dilengkapi sarana komunikasi juga fasilitas akses secara elektronis sehingga informasi dapat dilaksanakan dengan cepat dan akurat
5. Sopan santun, setiap pustakawan harus bersikap sopan, hormat dan ramah kepada setiap pengguna
6. Komunikasi, setiap pustakawan harus mampu berkomunikasi dengan pengguna menurut tingkat kemampuan pengguna
7. *Kredibilitas*, setiap pustakawan harus memiliki kredibilitas yang tinggi dan yang paling cocok dengan kebutuhan pengguna
8. Kemanan, pelayanan perpustakaan harus menjamin keselamatan fisik, keuangan, serta bahan-bahan yang dianggap rahasia
9. Pemahaman, setiap pustakawan harus mampu menggali, mengidentifikasi, dan memahami kebutuhan pengguna
10. *Tangible*, ruangan dan peralatan harus nyaman dan tertata dengan baik serta petugas pelayanan senantiasa berpakaian rapi

Peran pustakawan selama ini membantu pengguna untuk mendapatkan informasi dengan cara mengarahkan agar pencarian informasi dapat efisien, efektif, tepat sasaran, serta tepat waktu. Dengan perkembangan teknologi informasi maka peran pustakawan lebih ditingkatkan sehingga dapat berfungsi sebagai mitra bagi para pencari informasi. Sebagaimana fungsi tradisionalnya, pustakawan dapat mengarahkan pencari informasi untuk mendapatkan informasi yang sahih dan dapat dipertanggung jawabkan. Pustakawan dapat pula menyediakan informasi yang sangat bernilai, namun keberadaannya sering tersembunyi, seperti literatur kelabu (*gray literature*).

Dalam buku dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi peranan pustakawan dalam melayani penggunanya juga sangat beranekaragam. Misalnya, di perpustakaan perguruan tinggi, pustakawan dapat pula bereperan sebagai dosen atau peneliti.[[28]](#footnote-29) Dalam banyak hal pustakawan memainkan berbagai peran diantaranya:

1. *Edukator*

Sebagai edukator (pendidik), pustakawan dalam melaksanakan tugasnya harus berfungsi dan berjiwa sebagai pendidik. Sebagai pendidik ia harus melaksanakan fungsi pendidikan yaitu mendidik, mengajar dan melatih. Mendidik adalah mengembangkan kepribadian, mengajar adalah mengambangkan kemampuan berpikir, dan melatih adalah membina dan mengembangkan keterampilan. Oleh karenanya pustakawan harus memiliki kecakapan mengajar, melatih dan mengembangkan, baik para pegawai maupun para pengguna layanan.[[29]](#footnote-30)

1. *Manajer*

Pada hakikatnya pustakawan adalah manajer “informasi’ yang mengelola informasi pada satu sisi, dengan pengguna informasi pada sisi lain. Pustakawan dalam peranya sebagai manajer harus dapat mengoptimalkan semua sumber daya yang tersedia di perpustakaan, baik yang berupa sumber daya manusia, sumber daya informasi, dana, termasuk sarana prasarana.[[30]](#footnote-31)

1. *Administrator*

Sebagai administrator pustakawan harus mampu menyusun, melaksanakan dan mengevaluasi program perpustakaan, serta dapat melakukan analisi atau hasil yang telah dicapai, kemudian melakukan upaya- upaya perbaikan untuk mencapai hasil yang lebih baik.

1. *Supervisor*

Sebagai supervisor pustakawan harus dapat melaksanakan pembinaan professional, untuk ddapat mengembangkan jiwa kesatuan dan persatuan antar sesama pustkawan, sehingga dapat menumbuhkan dan meningkatkan semangat kerja dan kebersamaan. Dapat meningkatkan prestasi, pengetahuan dan keterampilan, baik rekan-rekan sejawat maupun masyarakat pengguna yang dilayaninya. Mempunyai wawasan yang luas, pandangan yang jauh ke depan, memahami beban kerja, hambatan-hambatan serta bersikap sabar tetapi tegas, adil obyektif dalam melaksanakan tugasnya, dan mampu mengkoordinasi dengan baik, baik dengan sesama pustakawan maupun dengan para pembinanya dalam menyelesaikan berbagai persoalan dan kendala, sehingga mampu meningkatkan kinerja unit organisasinya.[[31]](#footnote-32)

1. **Kompetensi yang harus dimiliki Pustakawan**

Kompetensi adalah kecakapan atau kemampuan, konsep kemampuan mengandung suatu makna adanya semacam tenaga atau kekuatan yang dimiliki seseorang untuk melakukan sesuatu tindakan atau perbuatan baik yang bersifat fisik maupun yang bersifat mental. Pengertian ini menunjukkan pada adanya suatu kekuatan nyata yang dapat diperlihatkan seseorang melalui tindakan atau perbuatan, baik secara fisik maupun mental, yang umunya diperoleh melalui latihan, keterampilan, dan kemampuan yang berhubungan dengan pekerjaan, serta kemampuan yang dibutuhkan untuk pekerjaan-pekerjaan non rutin.[[32]](#footnote-33)

Di dalam dunia perpustakaan, pustakawan juga dituntut untuk memiliki kompetensi agar dapat mengimbangi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju. Pustakawan dituntut untuk memiliki beberapa keterampilan, diantaranya:[[33]](#footnote-34)

1. *Adaptability*

Pustakawan hendaknya cepat berubah menyesuaikan keadaan yang menantang. Pustakawan sebaiknya addaptif memanfaatkan tekhnologi informasi. Pustakawan harus berjalan seirama dengan perubahan tekhnologi yang terus bergerak maju dan pustakawan harus mampu beradaptasi sebagai pencari dan pemberi informasi dalam bentuk apapun.

1. *People skill (soft skill)*

Pustakawan adalah mitra intelektual yang memberikan jasanya kepada pengguna. Mereka harus pandai berkomunikasi baik lisan maupun tulisan dengan penggunanya. Pustakawan membutuhkan *skill* yang kuat yaitu:[[34]](#footnote-35)

1. Pemecahan masalah (kreatifitas pencair konflik)
2. Etika (diplomasi, jujur, profesional)
3. Terbuka (fleksibel, terbuka untuk wawasan bisnis, berpikir positif)
4. Perayu (keterampilan berkomunikasi dan mendengarkan atentif)
5. Kepemimpinan (bertanggung jawab dan mempunyai kemampuan memotivasi)
6. Berminat belajar (haus akan penegtahuan dan perkembangan). Pustakawan masa depan harus sudah siap untuk mengikuti pembelajaran seumur hidup. Hal ini agar pustakawan mudah beradaptasi.
7. Berpikir positif

Pustakawan diharapkan selalu berpikiran positif dalam menghadapi segala persoalan yang datang padanya. Persoalan ini di lihat sebagai ujian yang akan membawanya kearah kemajuan.[[35]](#footnote-36)

1. *Personal Added Value*

Pustakawan tidak lagi dilihat dalam mengatalog, mengindeks, mengadakan bahan pustaka dan pekerjaan rutin lainnya, tetapi di era global ini pustakawan harus mempunyai nilai tambahnya. Dengan nilai tambah, yang berkembang dari pengalaman, training dan sebagainya, pustakawan dapat mencarikan informasi di internet serinci mungkin.[[36]](#footnote-37)

1. Berwawasan *Enterprenerurship*

Pustakawan diharapakn untuk berpikir kewirausahaan. Informasi adalah kekuatan. Infromasi adalah mahal, maka seyogyanya pustakawan harus sudah mulai berwawasan enterpreunership agar dalam perjalanan sejarahnya nanti dapat bertahan.

1. *Team* *work-sinergi*

Di dalam era global yang ditandai dengan ampuhnya internet dan membludaknya informasi, pustakawan seharusnya tidak lagi bekerja sendiri. Mereka harus membentuk team kerja bekerjasama mengelola informasi.

Selain itu, untuk mengatasi permasalahan dan tantangan yang semakin berat dan kompleks, dalam usaha untuk meningkatkan layanan perpustakaan, kompetensi menjadi persyaratan yang harus dipenuhi oleh pustakawan. Pustakawan yang memiliki kompetensi memungkinkan setiap jenis pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik, tepat waktu, tepat sasaran dan sebanding dengan biaya dan hasil yang diperoleh.

Jadi dapat disimpulkan bahwa perguruan tinggilah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Tujuan perguruan tinggi di indenesia tercantum dalam tri dharma perguruan tinggi. Untuk mengimbangi perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin maju, perpustakaan perguruan tinggi dituntut dari segi kualitas maupun kuantitasnya untuk menunjang proses belajar mengajar yang efektif dan efisien.

Sesuai dengan fungsi perpustakaan, perpustakaan mempunyai dua jenis layanan teknis dan layanan pemakai. Layanan teknis mencakup seluruh proses yang diperlukan agar bahan pustaka tersedia bagi pemakai perpustakaan. Layanan teknis menyangkut seleksi, pengadaan, dan pengolahan koleksi serta pemeliharaannya. Sedangkan layanan pemakai atau biasa disebut dengan layanan pengguna merupakan aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaan.[[37]](#footnote-38)

Layanan yang termasuk layanan referensi yaitu layanan penelusuran informasi. Penelususran informasi adalah kegiatan menemukan kembali seluruh atau sebagian dari dokumen yang pernah ditulis atau diterbitkan mengenai subjek tertentu dalam jangka waktu tertentu dan untuk keperluan tertentu. Pada umumnya ada dua sistem dalam penelusuran informasi yang penelusuran dalam sistem hastawi atau secara manual dan penelususran informasi berbantuan komputer. Sedangkan layanan pinjam antar perpustakaan adalah suatu persetujuan bersama dimana perpustakaan bersedia untuk meminjamkan koleksinya kepada pemakai dari perpustakaan lain dengan perantaraan perpustakannya.

Memberikan layanan yang baik dan memuaskan pengguna merupakan faktor terpenting bagi perpustakaan. Peran pustakawan selama ini membantu pengguna untuk mendapatkan informasi dengan cara mengarahkan agar pencarian informasi dapat efisien, efektif, tepat sasaran, serta tepat waktu. Sebagaimana fungsi tradisionalnya, pustakawan dapat mengarahkan pencari informasi untuk mendapatkan informasi yang sahih dan dapat dipertanggung jawabkan.[[38]](#footnote-39)

Selain itu, pustakawan diharapkan memiliki keterampilan-keterampilan tambahan yang akan meningkatkan kinerjanya. Pustakawan diharapkan memiliki kompetensi sehingga memungkinkan setiap jenis pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik, tepat waktu, tepat sasaran, dan sebanding dengan biaya dan hasil yang diperoleh. Dalam buku pedoman perpustakaan perguruan tinggi, kompetensi dibagi menjadi dua jenis, yaitu: kompetensi profesional dan kompetensi individu. Kompetensi profesional yanitu kompetensi yang terkait dengan pengetahuan pustakawan dibidang sumber-sumber informasi, teknologi, manajemen penelitian, dan kemampuan menggunakan pengetahuan tersebut sebagai dasar untuk menyediakan layanan perpustakaan dan informasi. Sedangkan kompetensi individu yang dimiliki pustakawan agar bekerja secara efektif, menjadi komunikator yang baik, selalu meningkatkan pengetahuan, dapat memperlihatkan nilai lebihnya, serta bertahan terhadap perubahan dan perkembangan dalam dunia kerjanya.

1. **Layanan Perpustakaan**

Keberadaan perpustakaan di suatu sekolah merupakan sarana yang penting untuk menciptakan masyarakat ilmiah dan perpustakaan telah direncanakan dan dikembangkan agar dapat membantu terlaksananya tujuan pendidikan. Perubahan metode belajar mengajar dan sistem penyelenggaraan pendidikan menuntut siswa dan guru sama-sama aktif dalam upaya mendayagunakan perpustakaan secara optimal. Disamping itu, tuntutan terhadap layanan dan fasilitas perpustakaan semakin terasa mendesak baik dari segi kualitas maupun kuantitas untuk menunjang proses belajar mengajar yang efektif dan efisien.[[39]](#footnote-40)

Sesuai dengan fungsi perpustakaan, perpustakaan mempunyai 2 jenis layanan yaitu layanan tekhnis dan layanan pemakai. Layanan teknis yaitu mencakup seluruh proses yang diperlukan agar bahan pustaka tersedia bagi pemakai perpustakaan. Layanan teknis menyangkut seleksi, pengadaan, dan pengolahan koleksi serta pemeliharaannya. Sedangkan layanan pemakai atau biasa disebut juga dengan layanan pengguna, merupakan aktifitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pemakai perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaan. Layanan pengguna sesungguhnya banyak, antara lain sebagai berikut: layanan sirkulasi, layanan referens, layanan pendidikan pemakai, layanan penelusuran informasi, layanan pemesanan literatur, layanan penyebarluasan informasi baru, layanan penerjemah, dan lain sebagainya.[[40]](#footnote-41)

Dalam penelitian ini, penulis meneliti mengenai layanan pengguna yang terdapat di perpustakaan MAN 3 Palembang layanan pengguna di perpustakaan MAN 3 terdiri dari beberapa jenis yaitu layanan peminjaman atau sirkulasi, yang termasuk dalam layanan ini yaitu layanan koleksi umum dan layanan koleksi khusus, layanan rujukan, layanan koleksi majalah, jurnal dan koran.

* + 1. **Layanan Sirkulasi**

Kata sirkulasi berasal dari bahasa inggris “*circulation”* yang berarti perputaran, peredaran. Dalam ilmu perpustakaan sirkulasi sering dikenal dengan nama peminjaman. Namun demikian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan.[[41]](#footnote-42)

Menurut Bairs (2004) “ *circulation is one area of librarianship where each library can best demonstrate its individual nature as expressed through its policies”* yang berarti bahwa layanan sirkulasi meruapakan area kepustakawanan dimana setiap perpustakaan dapat menunjukkan sifat alami dari perpustakaan tersebut. Kegiatan sirkulasi meliputi antara lain: syarat keanggotaan, peraturan, prosedur peminjaman dan pengebalian, jam buka, sistem peminjaman, sistem pencatatan maupun statistik pengunjung.

Jenis pelayanan yang dekat dengan pengunjung ini merupakan bagian penting dalam suatu perpustakaan dengan tujuan:[[42]](#footnote-43)

1. Supaya pengguna mampu memanfaatkan koleksi tersebut semaksimal mungkin.
2. Mudah untuk mengetahui siapa yang meminjam koleksi tertentu, dimana alamatnya serta kapan koleksi itu harus kembali. Dengan demikian apabila koleksi itu diperlukan pengguna lain, akan segera dapat diketahui siapa peminjamnya dan dinantikan pada waktu pengembalian.
3. Terjaminnya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas. Dengan demikian keamanan bahan pustaka akan terjaga.
4. Diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi.
5. Apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui.

Kegiatan sirkulasi ini sering dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah pertama kali berhubungan dengan pengguna serta paling sering digunakan oleh pengguna. Bagian sirkulasi ini mempunyai tugas, yaitu :[[43]](#footnote-44)

1. Mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan
2. Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan.
3. Meminjamkan serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman.
4. Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan.
5. Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya.
6. Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya yang berkaitan dengan buku hilang atau rusak.
7. Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman.
8. Membuat statistik peminjaman.
9. Peminjaman antar perpustakaan.
10. Mengawasi urusan penitipan tas, jas, mantel, dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan.
11. Tugas lainnya yang berkaitan dengan peminjaman

Selanjutnya melihat bagian sirkulasi sebagai unit terpenting diperpustakaan. Menurut mereka apapun posisi perpustakaan di lembaga yang bersangkutan, bagian sirkulasi sebenarnya menjadi pusat kegiatan perpustakaan. Pernyataan ini tidaklah berlebihan mengingat pada bagian sirkulasilah pemakai pertama kali dan secara langsung berhubungan dengan perpustakaan, baik untuk melakukan peminjaman, pengembalian bahan pustaka maupun kegiatan sirkulasi lain.

* + 1. **Layanan Referensi**

Kata referensi berasal dari bahasa Inggris “ *reference*” berarti merujuk kepada, menyebut. Sering diartikan pula dengan acuan, rujukan, sebab jenis koleksi ini sengaja dipersiapkan untuk memberikan informasi, penjelasan dalam hal-hal tertentu. Informasi ini meliputi kata, pokok masalah, tempat pustaka, nama tokoh, petunjuk, ukuran dan lain sebagainya. Pelayanan ini lebih dititik beratkan pada pelayanan individu agar pengguna mampu mendaya gunakan sumber-sumber rujukan itu[[44]](#footnote-45). Pelayanan referensi memiliki tujuan, yaitu:[[45]](#footnote-46)

1. Membimbing pengguna jasa perpustakaan agar memanfaatkan semaksimal mungkin akan koleksi yang dimiliki suatu perpustakaan. Pengguna diharapkan mampu mandiri dalam menggunakan sumber tersebut.
2. Memilihkan sumber rujukan yang tepat untuk menjawab pertanyaan dalam bidang tertentu.
3. Memberi pengarahan kepada pengguna untuk memperluas wawasan mereka dalam suatu topik, subjek, karena penjelasan suatu masalah diberikan oleh beberapa sumber dengan gaya yang berbeda.
4. Mendayagunakan sumber rujukan dengan semaksimal mungkin dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
5. Tercapainya efisiensi tenaga, biaya, dan waktu.

Dari uraian di atas, dapat dikatakan bahwa bagian pelayanan referensi merupakan bagian yang tidak kalah pentingnya dengan bagian lain, seperti bagian pengadaan koleksi, pengolahan dan pelayanan sirkulasi. Oleh karena itu diperlukan pustakawan referensi yang benar-benar mampu, mau dan mempunyai semangat yang tinggi untuk membantu pengguna, sehingga pengguna merasa puas karena mendapatkan insformasi yang dibutuhkannya.

Untuk memberikan pelayanan prima, pustakawan dibagian referensi terlebih dahulu harus benar-benar paham akan fungsi pelayanan referensi. Berangkat dari pemahaman tersebut, seperti dijelaskan pustakawan bagian referensi harus memiliki kepribadian dan kemampuan sebagai berikut:[[46]](#footnote-47)

1. Bangga dengan pekerjaan sebagai pustakawan referensi sehingga mencintai pekerjaannya.
2. Memiliki wawasan yang luas dan memliki keterampilan yang cukup dalam menggunakan berbagai koleksi referensi. Pustakawan referensi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilanya dalam menelusur informasi. Hal ini diperlukan karena perkembangan ilmu pengetahuan yang demikian cepat.
3. Mampu memberikan bimbingan ataupun petunjuk praktis kepada para pengguna perpustakaan dalam upaya memilih dan menggunakan koleksi referensi sesuai dengan bidang pengetahuan masing-masing.
4. Mampu menyenangkan orang lain pustakawan akan selalu tersenyum dalam memberikan pelayananya. Sikap selalu menghormati dan menghargai pengguna yang datang.
5. Selalu berpenampilan menarik, rapi dalam berbusana, berpikir positif, tekun, cermat, dan ramah.
6. Mampu berkomunikasi dengan baik, yaitu menyampaikan informasi kepada pengguna dengan bahasa yang mudah dipahami dan juga bisa mendengarkan pengguna.

Layanan yang termasuk ke dalam layanan referensi, di antaranya adalah:

1. **Layanan Penelusuran Informasi**

Penelusuran informasi adalah kegiatan menemukan seluruh atau sebagian dari dokumen yang pernah ditulis atau diterbitkan mengani subjek terntentu dalam jangka waktu tententu dan keperluan tertentu. Penelusuran informasi berbeda dengan penelusuruan literatur. Pada penelusuran literatur, penelusuran lebih berkonsentrasi pada dokumen yang dicari. Kegiatan yang dilakukan penelusur biasanya mendekatinya melalui kotak katalog untuk mencari pengarang, judul, subjek, dan lain-lain, atau mencari langsung buku tersebut ke rak koleksi. Sedangkan untuk penelusuran informasi cakupannya lebih luas. Hampir dapat dipastikan bahwa orang yang sudah tau cara menggunakan perpustakaan secara baik dan benar saja yang dapat menelusur informasi dengan benar, dan menemukan informasi apa yang dikehendakinya.[[47]](#footnote-48)

Pada umumnya, ada dua sistem dalam penelusuran informasi yaitu penelusuran dalam sistem hastawi atau secara manual dan penelusuran informasi berbantuan komputer. Penelusuran seacara manual adalah penelusuran informasi yang dilakukan lebih banyak menggunakan tenaga manusia, atau tanpa bantuan mesin. Sedangkan untuk penelusuran informasi berbantuan komputer terbagi dalam dua bagian yaitu: penelusuran terpasang *on line* dan penelusuran melalui CD-ROM. Keberhasilan penelusuran informasi tergantung pada kemampuan pustakawan untuk melakukan penelusuruan, baik hastawi maupun komputer. Kedua metode penelusuran ini membutuhkan keterampilan-keterampilan pustakawan untuk memikirkan konsep sesuai dengan alat telusur yang ada.[[48]](#footnote-49)

Dalam melakukan penelusuran informasi, pengguna harus memiliki strategi penelusuran yang baik agar dapat memperoleh hasil efektif dan efisien. Strategi penelusuran adalah rencana untuk melakukan penelusuran pada suatu basis data secara detail termasuk didalamnya langkah-langkah yang harus ditempuh sebelum dan saat pencarian. Selain langkah-langkah penelusuran harus diperhatikan, beberapa hal yang dapat mempengaruhi proses penelusuran adalah kemampuan pemakai, pengalaman pemakai, motivasi untuk menelusur, dan kapabilitas dari software sistem penelusuran yang digunakan.[[49]](#footnote-50)

1. **Layanan Pinjam Antar Perpustakaan**

Layanan pinjam antar perpustakaan merupakan salah satu kerjasama ynang dilakukan oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan. Pinjam antar perpustakaan menuurut ALA (American Librrary Association) yang tercantun dalam National Interlibrary Loan Code 1968 adalah *“transaction is which library materials are made available by one library to another for the use of an individual ; for the purfose of this code they include the provisin of copies as substitues for loans of the original material .”*

Dari batasan yang diberikan di atas dapat diartikan bahwa pinjam antar perpustakaan adalah suatu persetujuan bersama dimana perpustakaan bersedia untuk meminjamkan koleksinya kepada pemakai dari perpustakaan lain dengan perantaraan perpustakaannya. Biasanya hal ini terjadi karena sudah ada suatu sistem jaringan sebelumnya. Oleh karena itu kegiatan ini merupakan suatu transaksi antara perpustakaan dengan perpustakaan lain, maka pemakai secara pribadi tidak secara langsung mengajukan permintaan kepada perpustakaan yang memiliki koleksi yang dibutuhkan, harus meminta perpustakaan tempat ia tercatat sebagai anggota untuk mengajukan permintaan itu.

Pinjam antar perpustakaan merupakan jasa yang penting tetapi kurang mendapat perhatian oleh perpustakaan sehingga jasa perpustakaan yang sangat membantu pemakai ini tidak dijalankan dengan baik. PAP sering dianggap sebagai aktifitas yang kurang penting dan kadang kala dianggap sebagai kegiatan sampingan dari perpustakaan. Tetapi dengan bertambahnya aktifitas intelektual dan pendidikan serta penelitian disemua ilmu, maka lebih banyak bahan perpustakaan (literatur) perlu dibaca, seiring berkembangnya kerjasama antar peprustakaan yang didukung dengan semakin sedikitnya perkembangan dana perpustakaan, telah menyebabkan kegiatan PAP dan penyampaian dokumen menjadi bertambah penting dan membolehkan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemakainya.[[50]](#footnote-51)

* + 1. **Kualitas Layanan**

Penialian kualitas layanan menurut philip kottler dalam bukunya *marketing management*: *analysis planning, implementation, and control* menyatakan bahwa definisi umum yang digunakan dan telah diadopsi seluruh dunia bahwa “*quality is the totality of features and aharacteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs*.”

Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa kualitas adalah seluruh ciri dan karakter dari produk atau jasa yang melekat padanya yang mampu memberikan kepuasan atau memenuhi kebutuhan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa setiap penjual dianggap mampu menciptakan kualitas bilamana produk atau jasanya dapat mencapai atau melebihi harapan pelanggan atau penggunanya. Perpustakaan sebagai penyelenggara jasa bagi masyarakat dituntut untuk menciptakan kualitas tersebut kepada pengguna sebagai pelanggannya dengan cara memenuhi harapan terhadap layanan yang diberikan atau bahkan melebihi harapan sehingga menimbulkan kepuasan penggunanya.

Menurut keputusan menteri negara penayagunaan aparatur negara nomor 81 tahun 1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum, ada delapan dimensi kualitas pelayanan, yaitu:[[51]](#footnote-52)

1. Kesederhanaan, artinya prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan, rincian biaya pelayanan, serta hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima pelayanan.
3. Keamanan, artinya proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan baik secara fisik maupun non fisik.
4. Keterbukaan artinya prosedur pelayanan serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahu dan dipahami oleh masyarakat pengguna, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisien, dalam arti pelayanan yang disediakan berdaya guna atau tepat guna serta menghasilkan manfaat bagi masyarakat pengguna.
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai jasa pelayanan serta kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
7. Keadilan merata dalam arti jangkauan pelayanan harus didistribusikan secara merata kepada masyarakat serta memperlakukan mereka secara adil tanpa membeda-bedakan satu dengan yang lainnya.
8. Ketepatan, dalam arti pelayanan dapat diselesiakn dalam kurun waktu yang telah ditentukan serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kualitas layanan perpustakaan mengacu kepada kebutuhan pemakai. Hal ini berarti layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemakainya. Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang dapat memberi layanan kepada setiap pemakai secara cepat dan tepat. Keberhasilan penyajian fasilitas dan layanan dapat diukur dengan menggunakan kriteria frekuensi atau peminjaman beban pustaka dan tingkat kepuasan pemakai, karena itu kebutuhan dan permintaan pemakai perlu diperhatikan.

layanan terbagi dalam dua persfektif yang berbeda, yaitu dengan cara mendapatkan masukan dari perpustakaan sendiri (internal). Persfektif internal merupakan cara penilaian melalui masukan dari perpustakaan yang berupa pengumpulan data statistik yang meliputi jumlah anggota, jumlah pengunjung, jumlah peminjaman, jumlah koleksi yang dimiliki, dan tingkat pemanfaatan yang diberikan. Penilaian ini hanya terbatas pada aspek kuantitatif atau angka- angka dan kurang memperhatikan pendapat pemakai. Sedangkan persfektif eksternal adalah penilaian yang menggunakan pendekatan pemakai, artinya menggunakan pemakai sebagai unit yang dianalisis. Pemakai akan menilai perpustakaan menurut kualitas layanan yang mereka terima dan kualitas layanan tersebut dipengaruhi oleh berbagai sumber yang dimiliki perpustakaan.[[52]](#footnote-53)

* + 1. **Layanan Prima Perpustakaan**

*Excellent service* atau layanan prima adalah sikap atau cara staff karyawan dalam melayani pengguna secara memuaskan. Secara garis besar ada empat unsur dalam konteks kualitas yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Ke-empat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi. Maksudnya layanan/jasa menjadi *excellent* jika setiap staf memiliki keterampilan dalam memuaskan pengguna misalnya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, menguasai pekerjaannya, bisa memahami bahasa isyarat dan memiliki kemampuan mengenai keluhan pengguna secara profesional. Dengan demikian upaya menjadi *excellent* bukalah pekerjaan yang mudah, tetapi bila hal tersebut dapat dilakukan, maka perpustakaan akan meraih manfaat yang besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pengguna yang besar.[[53]](#footnote-54)

Perpustakaan sebagai suatu layanan prima perlu menyadari bahwa perpustakaan juga dipengaruhi oleh situasi kompetitif. Model pelayanan service quality pun berusaha menidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima oleh pemakai perpustakaan. Kualitas pelayanan terdiri atas dua aspek yaitu sebagai berikut :[[54]](#footnote-55)

1. *Function quality*, artinya perpustakaan dengan fungsinya sebagai sumber informasi perlu melengkapi koleksinya secara terus-menerus dan terbaru.
2. *Technical quality*, artinya perpustakaan dengan funggsinya sebagai sumber daya dengan kualitas teknis yang baik, mengaplikasikan akses ke teknologi informasi yang relevan, dan menunjukkan sikap melayani dan terampil dalam melakukannya.

Berdasarkan komponen-komponen di atas, dapat terlihat bahwa output layanan dan cara penyampaiannya merupakan faktor-faktor yang dipergunakan dalam menilai kualitas layanan di perpustakaan.

Layanan yang berkualitas mestinya tidak berhenti setelah pengunjung meninggalkan perpustakaan dan bukan hanya sekedar menjadi alat terapi, tetapi sudah harus menjadi *way of life* dari setiap individu. Adapun prilaku sumber daya manusia dalam membangun perpustakaan yang berorientasi pada pelayanan dapat diarahkan dalam beberapa prilaku sumber daya manusia yang mengarah pada *excellent service* yang diharapkan dapat memuaskan pemakai.[[55]](#footnote-56)

Tujuh prilaku yang dapat mengarah ke suatu proses pelayanan prima, yaitu sebagai berikut:

1. *Self esteen* / harga diri
2. Harga diri yang tinggi merupakan unsur yang penting untuk suksesnya suatu organisasi.
3. Harga diri dimulai dari pimpinan puncak.
4. Harus ditanamkan sikap positif dalam menghadapi pemakai perpustakaan.
5. Harus selalu ditanamkan rasa bertanggung jawab untuk memperbaiki pelayan kepada pemakai.
6. *Excees expectations*/melampaui yang diharapkan, yaitu menciptakan pelayanan yang positif untuk memenuhi dan melampani harapan pemakai.
7. *Recovery*/pembenahan yang meliputi hal-hal sebagai berikut:
8. Keluhan adalah peluang bukan masalah
9. Bagaimana mengatasi keluhan pemakai
10. Pengumpulan keterangan menggenai pemakaian
11. Menguji standar pelayanan itu sendiri
12. Pentingnya mendengarkan dengan seksama
13. Visin (pandangan kedepan)
14. Pimpinan harus mempunyai visi kedepan
15. Jadikan teknologi bekerja untuk anda, bukan sebaliknya
16. Ciptakan cultural library
17. *Improve* (peningkatan) meliputi hal-hal sebagai berikut
18. Lakukan peningkatan secara kontinyu
19. Responsif terhadap perubahan
20. Memberi kesempatan pegawai untuk terlibat dalam perencanaan
21. *Moment of truth*, saat kapan kualitas itu diciptakan
22. Pelatihan pegawai untuk pelayanan prima
23. Menjaga momentum
24. Care ( perhatian) meliputi hal-hal berikut ini
25. Sistem yang menyenangkan pelanggan
26. Kualitas perhatian mengenai kualitas aspek
27. Ukuran yang diterapkan dalam pelayanan adalah *reability, assurance, empathy*, *responsiveness*, dan *tangible*
28. *Empower* / pemberdayaan yang dapat menjamin para staf memainkan peranan dalam memajukan dan mengembangkan perpustakaan. Sistem yang dipakai adalah sistem komunikasi yang efisien dan kompherenshif yang dapat akses kemana-mana dan bersifat multidimensi.

Dari delapan konsep pelayanan prima di atas dapat tergambar bahwa pelayanan yang ideal di dalam sebuah perpustakaan memiliki rambu-rambu yang harus dipenuhi jika memang pelayanan dalam suatu perpustakaan mau menggapai nilai-nilai sebagai perpustakaan yang prima atau yang ideal. Hal ini pun nantinya akan berpengaruh pada intensitas pengunjung pada perpustakaan sendiri

* + 1. **Faktor-faktor yang Mempengaruhi Layanan Perpustakaan**

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi layanan perpustakaan secara umum yakni :[[56]](#footnote-57)

* + - 1. Diri Sendiri (*internal*)

Kemampuan diri merupakan salah satu aspek yang bisa menghambat pustakawan dalam melakukan berbagai kegiatan di tempat kerjannya. Pustakawan harus bisa mengetahui dan menyadari kekurangan diri masing-masing individu. Dengan mengetahui akan kekurangan, maka diharapkan pustakawan dapat memotivasi diri untuk melakukan suatu usaha yang lebih untuk menutupi kekurangan yang ada.

Faktor kesadaran berfokus pada individu yang melakukan suatu tugas atau pekerjaan kesadaran pada kualifikasi pekerjaan, resiko yang dihadapi, konsumen yang ditangani dan cakupan tugas penting akan mempengaruhi perilaku seseorang dalam berhubungan dengan orang lain. Bahwa kesadaran sebagai keadaan jiwa pada seseorang yang merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh satu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan Proses tumbuhnya kesadaran berbeda pada setiap orang, baik dalam hal kecepatan maupun dalam kualitas.

Bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas kemampuan dan keterampilan individu dalam melayani pengguna. Kemampuan berhubungan dengan kondisi psikologis seseorang dalam bekerja. Aspek mental, kepribadian dan sikap memberikan kontribusi besar pada kemampuan. Kemampuan menunjukkan sikap yang optimis untuk dapat bertindak dalam segala hal sesuatu. Keterampilan lebih berorentasi pada penguasaan suatu tehnik praktis yang sangat berhubungan dengan tingkat pekerjaan.

Keterampilan dan kemampuan merupakan keadaan yang menggambarkan kondisi seseorang dari sisi tinjau baik *skill* maupun fisik dapat melakukan atau pekerjaan sesuai dasar ketentuan yang berlaku. Kopetensi petugas merupakan bagian dari fungsi manajemen yang perlu ditingkatkan.

Kemampuan menunjukkan potensi orang untuk melaksanakan tugas pekerjaan. Kemampuan dapat memanfaatkan sarana dan prasarana yang terbatas dengan cara-cara sedemikian rupa sehingga dapat mencapai hasil setinggi-tingginya dan sebaliknya apabila kemampuan rendah maka kemampuan untuk membuat sarana dan prasarana menjadi kurang.

Hal ini tergantung pada kemampuan berpikir, penggunaan perasaan, pertimbangan dan pengambilan keputusan setiap individu. Disamping itu aspek eksternal individu seperti aspek sosial, keluarga dan teman. Pemahaman yang baik terhadap lingkup tugas seseorang menimbulkan kesadaran yang berpengaruh pada pengambilan keputusan pelayanan yang lebih baik.

Berikut dijelaskan mengenai faktor dari Pustakawan yang ada:[[57]](#footnote-58)

1. **Empati**

Yaitu suatu sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemakai. Pemakai datang ke perpustakaan tentunya bermaksud mencari buku yang dibutuhkan, maka semaksimalnya apa yang dibutuhkan pemakai dapat terpenuhi. Ada kalanya pemakai datang untuk sekedar mencari kenyamanan dan ketenangan, maka pustakawan mencoba mengkondisikan apa yang dirasakan oleh pemakai.

1. **Daya Tanggap (Responsiveness)**

Salah satu ciri seorang profesional adalah memiliki daya tanggap yang cepat atau responsif. Pemakai akan sangat terkenang dengan respon cepat dari pustakawan atas kebutuhan yang dihadapinya.

1. **Jaminan (Assurance)**

Yang termasuk jaminan antara lain kemampuan, kesopa nan, sifat yang dapat dipercaya oleh pustakawan, sehingga pemakai akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

* + - 1. **Keandalan (Reliability)**

Kemampuan pustakawan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dengan akurat, cepat dan memuaskan. Misalnya untuk satu kali transaksi peminjaman bila standar waktunya 30 detik/transaksi, maka maksimal waktu 30 detik itu yang harus diberikan kepada pemakai. Perpustakaan memiliki standar operasional dalam setiap jenis layanan, misalnya pengolahan buku dari sejak buku datang sampai siap dipinjam oleh pemakai memerlukan waktu berapa hari. Standar tersebut dikomunikasikan kepada pemakai.

* + - 1. **Kemudahan Pemakaian**

**Berikut berkenaan dengan kemudahan pamakai dijelaskan:**[[58]](#footnote-59)

1. **Jenis Layanan**

Pemakai akan lebih menyukai perpustakaan yang menggunakan sistem layanan terbuka. Pemakai secara psikologis lebih senang bila tahu betul keberadaan bahan pustaka yang diinginkan. Pada sistem layanan tertutup, kecurigaan pemakai kepada pustakawan untuk bersikap adil dalam melayani pemakai selalu ada. Sistem layanan terbuka lebih memungkinkan interaksi yang lebih mendalam antara pustakawan dan pemakai.

1. **Kemudahan pemanfaatan**

Kemudahan menggunakan seluruh fasilitas perpustakaan dengan membuat aturan yang mudah dipahami, jelas dan tidak birokratis. Peraturan yang terkesan diada-adakan dan semboyan bila-bisa dipersulit mengapa dipermudah harus dijauhkan.

1. **Tata letak**

Tata letak di sini lebih difokuskan kepada penempatan perabotan dan perlengkapan agar pemakai mudah menggunakan koleksi perpustakaan. Perabotan yang ergonomis sangat membantu kenyaman pemakai.

* + - 1. **Kelengkapan Koleksi**

Kelengkapan koleksi merupakan salah satu faktor utama pendorong masyarakat berkunjung dan memanfaatkan layanan perpustakaan. Survey di empat perpustakaan universitas terkemuka di Australia menunjukkan dari 40 item harapan terhadap layanan perpustakaan, koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemakai menempati urutan ketiga. Peran bagian pengembangan koleksi sangat penting untuk memajukan perpustakaan.

* + - 1. **Perpustakaan sebagai Tempat**

**Mengenai perpustakaan sebagai tempat berikut dijelaskan :**[[59]](#footnote-60)

1. **Kenyamanan**

Sebagian besar orang kalau ditanya mengenai perpustakaan, maka jawabannya biasanya tempat menyimpan buku. Posisioning perpustakaan sebagai tempat buku atau gudang buku masih kuat tertancap dibenak pikiran masyarakat. Lebih ironis lagi gedung perpustakaan dipersepsikan kotor, tua, berdebu dan statis. Fasilitas dan kegunaan perpustakaan yang lain menjadi tidak berarti. Pendapat seperti di atas harus segera diluruskan.

Tempat yang nyaman, teduh, bersih dan membuat betah merupakan prioritas sebuah perpustakaan. Gedung perpustakaan juga harus lebih dinamis dalam merespon aktifitas pegawai dalam melayani pemakai, maupun kebutuhan tambahan pemakai. Ruangan dan aktifitas tambahan di luar kegiatan utama kepustakawanan tersebut, antara lain: ada ruang untuk diskusi kecil maupun seminar, aula yang besar, jika perlu terdapat ruang pamer benda seni atau fotografi.

1. **Papan petunjuk**

Denah dimana perpustakaan berada, penting diberikan. Petunjuk arah ditempatkan di lokasi yang strategis sehingga pemakai mudah menemukannya. Denah di dalam gedung juga perlu diperhatikan, apalagi biasanya gedung perpustakaan memiliki banyak lantai. Kemudahan pemakai mendapatkan yang dibutuhkan sangat membantu kenyaman pemakai.

1. **Pengaturan ruangan**

Ruangan yang tertata baik dan fungsional akan memudahkan pegawai maupun pengunjung dalam memenuhi kebutuhannya. Pengaturan ruangan yang baik sangat mempengaruhi tingkat intensitas kunjungan pemakai. Penggunaan konsultan disain interior maupun eksterior dalam derajat tertentu jauh lebih efektif dan efisien.

* + - 1. **Faktor Aturan**

Aturan biasanya memuat hal-hal yang mengikat dan merupakan patokan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Aturan memuat cara kerja normatif yang harus ditempuh suatu organisasi atau individu. Bahwa aturan yang dibuat untuk mengatur organisasi dan karena setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia dan sifat kemanusiaan nya harus menjadi pertimbangan utama.

Lebih lanjut dikatakan bahwa pertimbangan utama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal penting antara lain: Kewenangan yaitu pembuat aturan haruslah memiliki kewenangan untuk itu karena kewenangan erat hubungannya dengan suatu tindakan atau perbuatan yang diambil, termasuk pembuatan aturan, yaitu kemampuan bahasa tulis yang mampu secara lengkap menerjemahkan secara lengkap kehendak pikiran. Pemahaman pelaksana, yaitu petugas pelaksana yang kelak akan terlibat langsung dengan aturan itu haruslah memahami lebih dulu maksud dari aturan. Disiplin dalam pelaksanaan adalah suatu bentuk ketaan aturan baik tertulis maupun tidak tertulis.[[60]](#footnote-61)

* + - 1. **Faktor Organisasi**

Organisasi pelayanan pada dasarnya berbeda dengan organisasi pada umumnya meskipun terdapat sedikit perbedaan dalam penerapannya karena sasaran pelayanan ditujukan kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak yang multi komplek. Oleh karena itu organisasi pelayanan ini lebih banyak ditekankan kepada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai. Sehingga faktor organisasi yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam produk mutu dan kelancaran pelayanan yang meliputi sistem, prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tatacara atau tata kerja agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

Unsur perilaku organisasi seperti orang atau dalam hal ini pustakawan, struktur dan lingkungan menentukan pelayanan yang berlangsung di perpustakaan. Orang atau pustakawan adalah mahluk hidup yang berjiwa, berpikiran dan berperasaan yang menciptakan organisasi dalam hal ini perpustakaan untuk mencapai tujuannya. Perpustakaan dibentuk untuk melayani pengguna, bukan sebaliknya pengguna untuk melayani perpustakaan. Struktur mentukan hubungan yang resmi antar pustakawan dalam perpustakaan. Berbagai pekerjaan yang berbeda diperlukan untuk semua aktivitas perpustakaan. Pustakawan yang bekerja didalamnya harus dihubungkan satu dengan lainnya, dengan cara tertentu yang terstruktur agar pekerjaan mereka efektif dan tujuan dari perpustakaan melayani pengguna tercapai. Lingkungan yang sifatnya dinamis akan mempengaruhi sikap pustakawan, mempengaruhi kondisi kerja dan menimbulkan persaingan. Oleh karena itu, lingkungan harus dipertimbangkan untuk menelaah perilaku dalam perpustakaan sehingga pelayanan yang prima dapat terwujud.

* + - 1. **Faktor Sarana Pelayanan**

Bahwa kualitas pelayanan yang tinggi harus didukung oleh sarana pelayanan yang lengkap. Sarana berfungsi untuk memudahkan pelayanan, memberikan kecepatan pelayanan yang lebih tinggi, menciptakan keakuratan dan kehandalan serta kejelasan informasi yang seharusnya dicatat yang hasil akhir bermuara pada efesiensi dan efektivitas pelayanan. Ketersediaan prasarana pendukung yang memadai akan memudahkan pelayanan. Yang dimaksud dengan sarana dan prasarana kerja menurutnya adalah segala peralatan dan perlengkapan yang diperuntukkan dalam pelaksanaan kegiatan

Sarana dan prasarana merupakan segala sesuatu yang digunakan dan terlibat dalam kegiatan pengumpulan pendapatan suatu daerah. Bahwa sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan perlengkapan kerja fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan kerja, dan fungsi dari sarana pelayanan ini antara lain: [[61]](#footnote-62)

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa
3. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin
4. Lebih mudah/lebih sederhana dalam gerak para pelakunya
5. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang yang berkepentingan
6. Menimbulkan perasaan puas pada orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Faktor sarana pelayanan ini secara garis besar dibedakan dalam:

1. Sarana kerja, yaitu peralatan yang digunakan untuk memberikan pelayanan
2. Fasilitas pelayanan, yaitu berbagai fasilitas yang dipergunakan dalam memberikan pelayanan antara lain fasilitas ruangan, telepon umum, alat panggil dan lain sebagainya.

Pendapat-pendapat di atas yang menyatakan bahwa dalam pengelolaan (baik dari penyusunan tarif sampai penerimaan dan penyetoran) sarana dan prasarana yang baik akan meningkatkan pelayanan dan akan bermuara pada suksesnya dalam pencapaian tujuan suatu instansi. Fasilitas penyelenggaraan berpengaruh pada pengelolaan ataupun pelayanan. Selanjutnya untuk memudahkan pengelolaan maka aspek perangkat keras, perangkat lunak, informasi dan teknologi memiliki andil yang sangat besar.

* + 1. **Peningkatan Kualitas Pelayanan Bagi Pemakai**

Masih banyak keluhan dari pengguna perpustakaan karena pustakawan sering menjawab tidak tahu, dapat dijadikan sebagai ukuran masih kurangnya layanan bagi pemakai perpustakaan. Pemakai jasa perpustakaan pada umumnya menganggap semua karyawan adalah pustakawan yang mengetahui isi perpustakaan. Masih banyak perpindahan antar karyawan pada tiap unit dan lembaga tidak melihat kebutuhan dan celakanya.

Disisi lain para peneliti sangat membutuhkan tenaga pustakawan untuk mencarikan literature yang ada di perpustakaan. Bagi peneliti perpustakaan merupakan tambang emas yang siap dipanen, apalagi jika di dalamnya terdapat koleksi dan jurnal yang lengkap. Jika kita melihat fungsi perpustakaan sebagai pusat kegiatan belajar mengajar, membantu siknifitas akademika, mengembangkan minat baca, mengkomunikasikan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta menambah cakrawala ilmu pengetahuan bagi pemakainya nampak bahwa perpustakaan dan pustakawannya sangat berperan.[[62]](#footnote-63)

Mengingat peran pustakawan cukup penting maka perlu dicari jalan keluar untuk pengembangan SDM agar kesan buruk tidak ada lagi. Untuk meningkatkan mutu SDM perlu penyesuaian kemampuan pustakawan dengan misi perpustakaannya dan akan semakin terasa apabila dilihat dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perkembangan ilmu pengetahuan mengarah pada spesialisasi bidang ilmu yang semakin sempit, tetapi mendalam, hal ini menjadikan ketergantungan bidang ilmu satu dengan lainnya. Keadaan ini menyebabkan pula keharusan pustakawan untuk mengetahui satu bidang ilmu dan teknologi sehingga benar-benar dapat memberikan layanan kepada pemakai secara maksimal.

Untuk itu perlu kiranya peningkatan mutu SDM pustakawan dengan mengikuti seminar-seminar, penataran bahkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, seperti S-1, S-2 dan bahkan Doktor demi tercapainya peningkatan kualitas pelayanan. Tentu saja banyak kendala yang terjadi di dalam usaha untuk meningkatkan SDM ini, Mutu layanan baik apabila pustakawan bersedia melayani pengguna dengan senang hati, misalnya mananyakan apa yang dicari pengguna, sebelum pengguna bertanya. Seperti menjemput bola, bukan menunggu bola, hal ini dapat terjadi apabila mutu SDM-nya di tingkatkan, minimal dengan meningkatkan kinerja individu.

Tolak ukur kualitas pelayanan dapat diukur oleh sepuluh dimensi, yaitu:[[63]](#footnote-64)

1. *Tangibles* (berwujud), ruangan dan peralatan harus nyaman dan tertata dengan baik serta petugas pelayanan senantiasa berpakaian rapi
2. *Reliability* (kehandalan), kinerja pustakawan harus dapat diandalkan dan akurat sehingga mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan yang terjadi.
3. *Responsiveness* (daya tanggap atau keresponsifan), setiap pustakawan harus mampu memberi jawaban kepada setiap permintaan pengguna dalam waktu yang relatif singkat. Apabila jawabannya tidak ditemukan, pustakawan harus mampu mengacu pertanyaan ke sumber informasi yang tepat. Dalam hal ini, bahan rujukan menjadi sangat penting.
4. *Competence* (pengetahuan dan keterampilan), pustakawan yang bertugas melayani masyarakat harus terlatih dengan memadai sehingga dari segi teknis maupun etika berkomunikasi sangat menguasai dan mampu melaksanakan tugas tersebut dengan baik.
5. *Acces* (kemudahan hubungan), setiap pengguna perpustakaan harus memiliki akses yang mudah terhadap jasa perpustakaan. Suasana perpustakaan harus menyenangkan dan dilengkapi sarana komunikasi dan kalau memungkinkan juga fasilitas akses secara elektronis sehingga pelacakan informasi dapat dilaksanakan dengan cepat dan akurat.
6. *Courtesy* (perilaku), setiap pustakawan harus bersikap sopan, bersahabat, tanggap terhadap kebutuhan pengguna, hormat dan ramah kepada setiap pengguna.
7. *Communication* (komunikasi), setiap pustakawan harus mampu memberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pengguna sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat pengguna.
8. *Credibility* (kredibilitas atau kejujuran), setiap pustakawan harus mampu memiliki kredibilitas yang tinggi dan yang paling cocok dengan kebutuhan pengguna.
9. *Security* (keamanan), pelayanan perpustakaan harus dapat menjamin keselamatan fisik, keuangan, serta bahan-bahan yang dianggap rahasia.
10. *Understanding the Customer* (memahami atau mengerti kebutuhan masyarakat pengguna), setiap pustakawan harus mampu menggali, mengidentifikasi, dan memahami kebutuhan pengguna. Andaikata pustakawan (orang yang bekerja di perpustakaan) mampu menjabarkan kriteria di atas atau paling tidak memahami 6 dimensi dari tolak ukur kualitas pelayanan, maka tentu layanan pemakai akan memuaskan pengguna. Apalagi jika perpustakaan mempunyai ruang yang nyaman serta akses data lengkap, maka keluhan dari pengguna tentu tidak ada. Tetapi kenyataannya masih banyak pustakawan yang bersikap masa bodoh, acuh tak acuh, kurang inisiatif, kurang berminat, merasa lingkungan kerjanya tidak cocok dan lain sebagainya.
11. Mencetak pustakawan yang berkualitas, tanggap, terampil, cerdas dan ulet, yang dapat melayani' pengguna dengan baik. Apabila dana pendidikan menjadi masalah, pimpinan perpustakaan dapat meningkatkan kualitas pustakawan dengan memberi kesempatan untuk magang, hal ini akan menambah wawasan pustakawan. Menganjurkan kepada pustakawan untuk banyak membaca buku, makalah, yang berkaitan dengan layanan perpustakaan. Memberi teladan sikap perilaku yang baik yang berkaitan dengan layanan. Menularkan ilmu, keterampilan yang dimiliki dan lain-lain.

Secara teoritik maka dapat dikatakan bahwa aturan memiliki hubungan atau berpengaruh terhadap kualitas layanan. Semakin baik aturan yang ada semakin fleksibel maka kualitas akan semakin tinggi. Dapat dikatakan bahwa aspek organisasi memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan. Semakin efesien sistem organisasi penunjang pelayanan, semakin mudah dan fleksibel prosedur dan metode yang ada maka kualitas pelayanan akan semakin tinggi. Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat disimpulkan bahwa hubungan sarana pelayanan dan kualitas pelayanan adalah semakin tinggi/baik/lengkap sarana pelayanan yang digunakan dalam proses pelayanan sehingga menciptakan unsur kemudahan, kecepatan, keakuratan maka semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan.

Mutu layanan di perpustakaan akan baik apabila pustakawan yang melayani pengguna memahami kebutuhan penggunanya. Kebutuhan pengguna akan terpenuhi apabila pustakawan melakukan layanan dengan sebaik-baiknya. Hal ini dapat terjadi apabila ada peningkatan pendidikan pelatihan secara berkelanjutan. Pelatihan seperti magang dan cara pengembangan lainnya terus ditindak lanjuti. Pada akhirnya, berhasil tidaknya layanan perpustakaan akan dikembalikan pada orang-orang yang berkecimpung di dalamnya dan setiap perpustakaan dengan sarana penunjangnya.

1. Arif Gunarso, *Wacana Perpustakaan Masa Kini*, (Jakarta : PT Rosda Karya, 2010), hlm, 67 [↑](#footnote-ref-2)
2. Darmono. *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja,* (Jakarta: Grasindo, 2007), hlm. 11 [↑](#footnote-ref-3)
3. Al-qur’an dan Terjeamhnya (Bandung: Diponegori,2010), hlm 597 [↑](#footnote-ref-4)
4. *Ibid,* hlm 80 [↑](#footnote-ref-5)
5. Sinaga, Dian. *Mengelola Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Kreasi Media Utama, 2007) hlm. 15 [↑](#footnote-ref-6)
6. Darmono. *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja.* (Jakarta: Grasindo, 2007), hlm. 13-18 [↑](#footnote-ref-7)
7. Muchyidin, Suherlan. Mihardja, Iwa D Sasmita. *Perpustakaan,* (Bandung: PT Puri Pustaka 2008) hlm. 41-42 [↑](#footnote-ref-8)
8. Lasa. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Pinus, 2007), hlm. 14-17 [↑](#footnote-ref-9)
9. *Ibid.,* hlm 64 [↑](#footnote-ref-10)
10. Bafadal, Ibrahim. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hlm 57 [↑](#footnote-ref-11)
11. *Ibid,* hlm. 70 [↑](#footnote-ref-12)
12. Hasugian Jonner, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Medan: USU Press, 2009), hlm. 18 [↑](#footnote-ref-13)
13. Hasugian Jonner, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Medan: USU Press, 2009), hlm. 18 [↑](#footnote-ref-14)
14. *Ibid,.* hlm 27 [↑](#footnote-ref-15)
15. Lasa, HS. *Jenis-jenis Pelayanan Informasi di Perpustakaan*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1994), hlm. 29 [↑](#footnote-ref-16)
16. *Ibid,* hlm 35 [↑](#footnote-ref-17)
17. Lasa, *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan: Sirkulasi dan Referensi,* (Jogjakarta: Gadja Mada University Press, 2000), hlm. 10 [↑](#footnote-ref-18)
18. *Ibid,.* hlm 40 [↑](#footnote-ref-19)
19. Sumardji, P. *Pelayanan Referensi di Perpustakaan,* (Yogyakarta : Kanisius, 1992), hlm. 60 [↑](#footnote-ref-20)
20. Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), hlm. 49 [↑](#footnote-ref-21)
21. *Ibid,.* hlm. 69 [↑](#footnote-ref-22)
22. Ibrahim Bafadal, *Op. Cit*,. hlm. 18 [↑](#footnote-ref-23)
23. *Ibid,.* hlm. 22 [↑](#footnote-ref-24)
24. Aziz, *Pengantar Ilmu Perpustakaan,* (Jakarta: PT Rosda Karya, 2006), hlm. 44 [↑](#footnote-ref-25)
25. *Ibid,.* hlm. 15 [↑](#footnote-ref-26)
26. Dian Sinaga, *Op. Cit*, hlm. 19 [↑](#footnote-ref-27)
27. *Ibid.,* hlm. 22 [↑](#footnote-ref-28)
28. Septiyanso, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan,* (Jogjakarta: Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga, 2003), hlm. 12 [↑](#footnote-ref-29)
29. *Ibid,.* hlm. 20 [↑](#footnote-ref-30)
30. Lasa, *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan: Sirkulasi dan Referensi,* (Jogjakarta: Gadja Mada University Press, 2000), hlm. 40 [↑](#footnote-ref-31)
31. *Ibid,.* hlm. 5 [↑](#footnote-ref-32)
32. Sutarso, *Perpustakaan dan Masyarakat,* (Jakarta: Yayasan Obor, 2003), hlm. 70 [↑](#footnote-ref-33)
33. *Ibid,.* hlm. 11 [↑](#footnote-ref-34)
34. *Ibid,.* hlm. 7 [↑](#footnote-ref-35)
35. Sulistiyo, *Pengantar Ilmun Perpustakaan,* (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2001), hlm. 30 [↑](#footnote-ref-36)
36. *Ibid,.* hlm . 34 [↑](#footnote-ref-37)
37. Septiyanso, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan,* (Jogjakarta: Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga, 2003), hlm. 49 [↑](#footnote-ref-38)
38. *Ibid,.* hlm. 15 [↑](#footnote-ref-39)
39. Sulistiyo, *Pengantar Ilmun Perpustakaan,* (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2001), hlm. 30 [↑](#footnote-ref-40)
40. *Ibid,.* hlm. 20 [↑](#footnote-ref-41)
41. Hermawan, *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia,* (Jakarta: Segiring Seto, 2006), hlm. 53 [↑](#footnote-ref-42)
42. *Ibid,.* hlm. 55 [↑](#footnote-ref-43)
43. Dian sinaga, *Mengelolah Perpustakaan Sekolah,* (Bandung: Bejana, 2011),hlm. 16 [↑](#footnote-ref-44)
44. *Ibid,.* hlm. 15 [↑](#footnote-ref-45)
45. Lasa, *Op. Cit*, hlm. 15 [↑](#footnote-ref-46)
46. *Ibid,.* hlm. 3 [↑](#footnote-ref-47)
47. Sutarso, *Op. Cit*,. hlm. 27 [↑](#footnote-ref-48)
48. *Ibid,.* hlm. 10 [↑](#footnote-ref-49)
49. Sulistiyo, *Op. Cit*, hlm. 37 [↑](#footnote-ref-50)
50. *Ibid,.* hlm. 71 [↑](#footnote-ref-51)
51. Septiyanso, *Op. Cit*, hlm. 44 [↑](#footnote-ref-52)
52. *Ibid,.* hlm. 14 [↑](#footnote-ref-53)
53. Hermawan, *Op. Cit*, hlm. 59 [↑](#footnote-ref-54)
54. *Ibid,.* hlm. 19 [↑](#footnote-ref-55)
55. *Ibid,.* hlm. 66 [↑](#footnote-ref-56)
56. Atjomoko, *Menjadikan Perpustakaan yang Ideal,* (Jakarta: PT Rosda Karya, 2009), hlm. 27-30 [↑](#footnote-ref-57)
57. Gasper,Vincent, *Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-Konsep  Kualitas Dalam Manajemen Perpustakaan Total*, (Jakarta: Gramedia Pustaka,2000), hlm. 39 [↑](#footnote-ref-58)
58. *Ibid,.* hlm . 37 [↑](#footnote-ref-59)
59. Sulistya-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, ( Jakarta: Gramedia, 1999) hlm. 61 [↑](#footnote-ref-60)
60. *Ibid,.* hlm. 70 [↑](#footnote-ref-61)
61. Munir, *Manajemen Layanan Perpustakaan di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara,2001), hlm. 50 [↑](#footnote-ref-62)
62. *Ibid,.* hlm. 37 [↑](#footnote-ref-63)
63. Sulistya-Basuki, *Op. Cit.,* hlm. 77 [↑](#footnote-ref-64)