

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Perpustakaan Umum

2.1.1 Pengertian Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan bagi masyarakat umum dengan menyediakan berbagai informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, dan budaya sebagai sumber belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi seluruh lapisan masyarakat.¹

Karakteristik mendasar yang dimiliki oleh perpustakaan umum bahwa umumnya didukung oleh pajak, mereka diatur oleh sebuah badan untuk melayani kepentingan umum. Perpustakaan umum terbuka untuk semua dan setiap anggota masyarakat dapat mengakses koleksi. Pada umumnya perpustakaan ditingkat provinsi dikelola oleh Departemen P&K bersama pemerintah daerah.² Usaha-usaha antara dua badan tersebut masih terus dilaksanakan untuk mengembangkan sistem perpustakaan umum, ditunjang dengan beberapa buah mobil sebagai sarana perpustakaan keliling. Usaha-usaha tadi meskipun dalam bentuk sederhana sangat menolong akan kekurangan jasa perpustakaan umum.³

¹ Sutarno, NS, *Manajemen perpustakaan: suatu pendekatan praktik*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006, h. 43.

² Rubin Richard, *Foundations of Library and Information Science*, (Newyork: Publisher, 2010), h. 12.

³ Hasan Sadily, *Ensiklopedia Indonesia Jilid 5*, (Jakarta: Publishing Project, 1984), h. 36.

Perpustakaan umum berada di tiga tingkatan pemerintah yakni (1) Perpustakaan umum kabupaten dan kota diseluruh Indonesia, (2) Perpustakaan umum kecamatan (baru sebagian kecil, sekitar 33 unit, Perpusnas RI, 2002), dan (3) perpustakaan umum desa/ kelurahan. Perpustakaan umum tersebut milik pemerintah daerah dan dikelola oleh pemerintah daerah yang bersangkutan.

Sumber dana pembiayaan dari dana umum, yang berasal dari masyarakat. Tugas dan fungsinya memberikan layanan seluruh lapisan masyarakat, sebagai pusat informasi, pusat sumber belajar, tempat rekreasi, penelitian, dan pelestarian bahan pustaka yang dimiliki.⁴

Perpustakaan umum sering diibaratkan sebagai universitas rakyat karena perpustakaan umum menyediakan semua jenis koleksi bahan pustaka dari berbagai disiplin ilmu, dan penggunaannya oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali.

Perpustakaan umum sangat strategis dijadikan tempat anggota komunitas berkumpul dan mendiskusikan beragam masalah sosial yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari. Perpustakaan umum merupakan jembatan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah, dari semua pengetahuan komunitas yang di dokumentasikan di perpustakaan umum.⁵

⁴ Sunarto NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 37.

⁵ Darmoto, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, (Jakarta: Grasindo, 2007), h. 68.

Perpustakaan umum secara luas adalah tempat atau lokasi yang menghimpun koleksi buku, bahan cetakan serta rekaman lain untuk kepentingan masyarakat umum. Perpustakaan umum juga dapat diartikan sebagai lembaga pendidikan bagi masyarakat umum dengan menyediakan berbagai macam informasi ilmu pengetahuan, budaya dan teknologi untuk meningkatkan dan memperoleh pengetahuan bagi masyarakat luas.

Menurut Sulistyoto-Basuki, perpustakaan umum adalah perpustakaan yang dibiayai oleh dana umum, baik sebagian maupun seluruhnya, terbuka untuk umum tanpa membedakan usia, jenis kelamin, kepercayaan, agama, ras, pekerjaan, keturunan, serta memberikan layanan cuma-cuma untuk umum.⁶ Menurut Agus Sutoyo perpustakaan umum adalah salah satu jenis perpustakaan yang telah terbuka untuk umum, diselenggarakan dari dana yang berasal dari umum dengan sasaran untuk melayani umum dengan tidak memandang perbedaan kedudukan, pekerjaan, pandangan politik, agama, jenis kelamin, usia dan suku bangsa.⁷

Perpustakaan umum di dalam pasal 1 ayat 6 Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat

⁶ Sulistyoto-Basuki, *Pariodisasi Perpustakaan Indonesia*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1994), h. 35.

⁷ Agus Sutoyo, *Strategi dan Pemikiran Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2001), h. 185.

tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status ekonomi.⁸

Menurut Lasa, perpustakaan umum sebagai perpustakaan yang diperuntukkan kepada masyarakat umum, tidak membatasi umur, jenis kelamin, pendidikan, suku maupun agama.⁹

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang semuanya diperuntukkan untuk umum, dibiayai oleh dana umum, dan untuk memenuhi kebutuhan informasi semua masyarakat umum, tidak memandang status, jabatan dan sosial.

2.1.2 Tujuan Perpustakaan Umum

Menurut Herlina, tujuan perpustakaan umum ialah memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka, menyediakan informasi yang cepat, tepat dan murah, membantu warga mengembangkan kemampuan yang dimiliki. Yang termasuk dalam perpustakaan umum adalah perpustakaan wilayah atau perpustakaan daerah mulai dari provinsi sampai ke desa. Katagori dari perpustakaan umum ialah sebagai berikut ini:¹⁰

1. Perpustakaan diselenggarakan oleh pemerintah provinsi, kabupaten dan kota, termasuk perpustakaan keliling.
2. Perpustakaan desa/ kelurahan.

⁸ Perpustakaan Nasional, *Undang-Undang Republik Indonesia NO. 47 tentang Perpustakaan*, h. 3.

⁹ Lasa Hs, *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta: Gama Media, 2005), h.284.

¹⁰ Herlina, *Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, (Palembang: IAIN Raden Fatah, 2010), h.25.

3. Perpustakaan yang diselenggarakan oleh lembaga swadaya masyarakat, lembaga-lembaga keagamaan.
4. Taman baca, rumah baca, pondok baca dan sebagainya, baik yang diselenggarakan oleh individu atau perorangan.

Menurut Mudjito, tujuan perpustakaan umum adalah membina dan mengembangkan kebiasaan membaca dan belajar mandiri masyarakat sebagai suatu proses yang berkesinambungan seumur hidup, serta memberikan kesegaran rohani masyarakat yang berada dalam jangkauan layanannya, sehingga berkembang daya kreasi dan inovasinya bagi peningkatan martabat dan produktivitas setiap warna masyarakat secara menyeluruh dalam menunjang pembangunan nasional.¹¹

Dalam Manifesto Perpustakaan Umum UNESCO yang dikutip oleh Sulisty-Basuki dinyatakan bahwa perpustakaan umum mempunyai empat tujuan utama yaitu:¹²

1. Memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu meningkatkan mereka ke arah kehidupan yang lebih baik.
2. Menyediakan informasi yang cepat, tepat dan murah bagi masyarakat, terutama informasi mengenai topik yang berguna bagi mereka dan sedang hangat dalam kalangan masyarakat.
3. Membantu warga untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sehingga yang bersangkutan akan bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya, sejauh kemampuan tersebut dapat dikembangkan dengan bantuan bahan pustaka.

¹¹ Mudjito, *Pembinaan Minat Baca*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2001), h, 20.

¹² Sulisty-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), h. 46.

Pendidikan seperti ini hanya dapat dilakukan oleh perpustakaan umum karena perpustakaan umum merupakan satu-satunya pranata kepustakawanan yang terbuka bagi umum.

4. Bertindak sebagai agen kultural artinya perpustakaan umum merupakan pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya. Perpustakaan umum bertugas menumbuhkan budaya masyarakat sekitarnya dengan menyelenggarakan pameran budaya, pemutaran film, dan penyediaan informasi yang dapat meningkatkan keikutsertaan kegemaran dan apresiasi masyarakat terhadap segala bentuk seni.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan umum adalah untuk memberikan informasi dan mendidik masyarakat dalam memanfaatkan perpustakaan sebagai sarana dalam memberikan kemudahan untuk mendapatkan serta mencari sumber informasi sesuai dengan kebutuhan. Perpustakaan umum bertugas memberikan pengarahannya tentang informasi dengan tujuan dan manfaat perpustakaan bagi masyarakat.

2.2 Standar Nasional Perpustakaan Umum

2.2.1 Koleksi Perpustakaan

1. Koleksi perpustakaan kabupaten/kota disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat di kabupaten/kota untuk mendukung kebijakan pembangunan daerah.
2. Perpustakaan memiliki jenis koleksi referensi, koleksi umum (koleksi disirkulasikan), koleksi berkala, terbitan pemerintah, koleksi khusus (muatan lokal), koleksi langka, dan koleksi lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat setempat.

3. Jenis koleksi perpustakaan terdiri dari berbagai disiplin ilmu sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan mengakomodasi kebutuhan koleksi berdasarkan tingkatan umur, pekerjaan (profesi), dan kebutuhan khusus, seperti kebutuhan penyandang cacat.
4. Komposisi dan jumlah masing-masing jenis koleksi disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan kebijakan pembangunan daerah.

a. Jenis Koleksi

Jenis koleksi perpustakaan kabupaten/kota disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat di kabupaten/kota untuk mendukung kebijakan pembangunan daerah.

Jenis koleksi perpustakaan kabupaten/kota terdiri dari karya tulis, karya cetak, karya rekam, dan karya dalam bentuk elektronik.

1. Karya tulis terdiri koleksi literatur kelabu, manuskrip.
2. Karya cetak terdiri dari buku dan terbitan berkala.
3. Karya rekam terdiri dari koleksi audio visual, rekaman video, dan rekaman suara.
4. Karya dalam bentuk elektronik termasuk koleksi digital.

b. Koleksi per kapita

Jumlah judul koleksi perpustakaan kabupaten/kota tipe C paling sedikit: 5.000 judul, untuk tipe B paling sedikit: 6.000 judul, dan tipe A paling sedikit: 7.000 judul.

c. Kemuktahiran Koleksi

Koleksi terbaru perpustakaan yang terbit tiga tahun terakhir paling sedikit 5% dari jumlah koleksi yang ada pada tahun berjalan.

d. Pengembangan Koleksi

1. Pengembangan koleksi perpustakaan mengacu pada kebijakan pengembangan koleksi sebagai pedoman tertulis yang harus ditinjau paling lama setiap 4 (empat) tahun sekali.
2. Kebijakan pengembangan koleksi mencakup seleksi, pengadaan, pengolahan, dan penyiangan bahan perpustakaan.
3. Kebijakan pengembangan koleksi disusun secara tertulis sebagai pedoman pengembangan koleksi perpustakaan yang ditetapkan oleh kepala perpustakaan.
4. Dalam pengembangan koleksi setiap perpustakaan harus menambah koleksi perpustakaan pertahun sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

5. Pengembangan koleksi memperhatikan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta pengembangan kebutuhan masyarakat setempat.
 6. Perpustakaan melakukan cacah ulang (stock opname) dan penyiangan koleksi yang paling sedikit 1 (satu) kali dalam 3 (tiga) tahun.
- e. Pengadaan Bahan Perpustakaan
- Perpustakaan kabupaten/kota mengalokasikan anggaran penyelenggaraan perpustakaan:
1. Jumlah penduduk sampai dengan 200.000 alokasi anggaran paling sedikit Rp. 500.000.000 per tahun.
 2. Jumlah penduduk > 200.000 alokasi anggaran @Rp. 2500.- per kapita per tahun.
- f. Pengolahan Bahan Perpustakaan
- Pengolahan bahan perpustakaan dilakukan berdasarkan sistem yang baku.
- g. Pelestarian Koleksi Perpustakaan
1. Pemeliharaan koleksi perpustakaan
Perpustakaan melakukan pemeliharaan terhadap koleksi secara berkala.
 2. Perbaikan koleksi perpustakaan
Perpustakaan melakukan perbaikan koleksi perpustakaan yang mengalami kerusakan.

2.3 Koleksi Perpustakaan

Koleksi perpustakaan merupakan salah satu faktor utama dalam mendirikan suatu perpustakaan. Dengan adanya paradigma baru dapat disimpulkan bahwa, salah satu kriteria dalam penilaian layanan perpustakaan melalui kualitas koleksinya.

Menurut buku Pedoman Pembinaan Koleksi dan Pengetahuan Literature, koleksi perpustakaan adalah semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan disimpan untuk disajikan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi”.¹³ Sedangkan menurut Ade Kohar, koleksi perpustakaan adalah yang mencakup berbagai format bahan sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan alternatif para pemakai perpustakaan terhadap media rekam informasi.¹⁴

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa koleksi perpustakaan adalah semua bahan pustaka yang ada sesuai dengan kebutuhan sivitas akademika dan dapat digunakan oleh para pengguna perpustakaan tersebut.

2.3.1 Ketersediaan Koleksi

Ketersediaan koleksi di perpustakaan umum hendaknya disesuaikan dengan kebutuhan dan kurikulum yang berlaku. Seperti yang telah tercantum dalam UU No.43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 24 ayat 2 yang menyebutkan bahwa

¹³ Siregar, Belling, *Pembinaan Koleksi Perpustakaan dan Pengetahuan Literatur*, (Medan: Pembinaan Perpustakaan Sumatera Utara, 1998), h .2.

¹⁴ Ade Kohar, *Teknik Penyusunan Kebijakan Pengembangan Koleksi Perpustakaan: Suatu Implementasi Studi Retrospektif*, (Jakarta, 2003), h. 6.

perpustakaan memiliki koleksi, baik dalam jumlah judul dan eksemplarnya yang mencukupi untuk pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Dengan memiliki koleksi yang memadai, perpustakaan dapat melaksanakan tugasnya dengan baik.¹⁵

Menurut Lasa ketersediaan judul adalah judul-judul koleksi perpustakaan yang benar-benar tersedia/tertulis pada cantuman perpustakaan apabila sewaktu-waktu diakses oleh pemustaka. Berdasarkan uraian tersebut, dijelaskan bahwa ketersediaan koleksi perpustakaan adalah semua bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan dan disajikan kepada pemustaka untuk untuk memenuhi kebutuhan informasi.¹⁶

Menurut Sutarno mengembangkan minat harus dilakukan secara terus menerus dan diperlukan ketersediaan bahan bacaan yang memadai mencakup:

1. Jenis Koleksi Perpustakaan

Menurut Sutarno, koleksi perpustakaan mencakup bahan pustaka yang terpilih, informasi yang ada cocok dengan keperluan pemustakanya. Koleksi yang sudah berada di perpustakaan adalah bahan pustaka yang sudah mengalami pengolahan dan siap untuk dimanfaatkan.

¹⁵ Indonesia, Undang-Undang No.43 Tahun 2007 pasal 24 ayat 2.

¹⁶ Lasa Hs. *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta: Gama Media,2005), h. 158.

Ditinjau dari bentuk fisiknya koleksi perpustakaan dibagi menjadi dua yaitu koleksi buku dan koleksi nonbuku. Koleksi yang bukan buku dibagi lagi menjadi dua kelompok yaitu bahan tertulis dan bahan berupa alat peraga. Sedangkan ditinjau dari isinya koleksi dibagi menjadi dua jenis yaitu koleksi fiksi dan nonfiksi.

Darmono menjelaskan beberapa jenis koleksi perpustakaan sebagai berikut:

- a. Buku adalah koleksi cetak yang sering dihimpun di perpustakaan. Buku mempunyai dua jenis seperti buku teks dan buku penunjang.
- b. Koleksi referensi berbentuk buku tetapi yang membedakan yakni isi dan penyajiannya. Isi buku referensi tidak mendalam dan hanya memuat informasi tertentu seperti arti kata.
- c. Sumber geograsi merupakan koleksi yang berisi informasi tentang alam seperti kondisi cuaca atau iklim. Bentuk sumber geografi pada umumnya adalah atlas, globe, peta dan lainnya.
- d. Jenis serial (terbitan berkala) adalah publikasi yang direncanakan terbit secara terus menerus tanpa terbatas waktu. Publikasi ini diterbitkan oleh lembaga atau yayasan yang membentuk susunan redaksi sebagai

penanggung jawab. Tulisan yang di muat diterbitkan berkala berupa ide, gagasan, hasil penelitian, dan pemikiran asli penulis.

2. Jumlah Koleksi Perpustakaan

Standar koleksi perpustakaan bergantung pada situasi atau kondisi perpustakaan. Hal yang harus dijadikan perhatian yaitu jumlah judul dan jumlah eksemplar buku atau jumlah judul buku tertentu. Buku yang menjadi kegemaran pemustaka sebaiknya jumlah eksemplarnya lebih banyak daripada jumlah buku yang tidak pernah dipinjam.

3. Kualitas koleksi perpustakaan

Dilihat dari kualitas isi koleksi, perpustakaan tidak boleh menyediakan koleksi yang mengandung unsur sara, pornografi, profokatif dan lainnya. Koleksi perpustakaan harus memenuhi kriteria yaitu: relevan dengan kebutuhan pemakai, mutakhir, sesuai dengan spesialis bidang, berkualitas dan sesuai dengan visi dan misi lembaga induknya. Relevan yang dimaksud yakni kesesuaian bahan informasi dengan keperluan pemakai dan dapat menambah wawasan bagi pembacanya. Bahan koleksi yang disediakan memenuhi syarat kualitas yang ditentukan, seperti berkaitan dengan subjek, reputasi pengarang dan reputasi penerbit.¹⁷

¹⁷ Lasa Hs. *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta: Gama Media, 2005), h. 122.

2.3.2 Jenis-Jenis Koleksi

Menurut Yulia, ada empat jenis koleksi perpustakaan yaitu:¹⁸

1. Karya cetak

Karya cetak adalah hasil pemikiran manusia yang dituangkan dalam bentuk cetak, seperti:

a. Buku

Buku adalah bahan pustaka yang merupakan suatu kesatuan utuh dan yang paling utama terdapat dalam koleksi perpustakaan. Berdasarkan standar dari Unesco tebal buku paling sedikit 49 halaman tidak termasuk kulit maupun jaket buku. Diantaranya buku fiksi, buku teks, dan buku rujukan.

b. Terbitan berseri

Bahan pustaka yang direncanakan untuk diterbitkan terus dengan jangka waktu terbit tertentu. Yang termasuk dalam bahan pustaka ini adalah harian (surat kabar), majalah (mingguan bulanan dan lainnya), laporan yang terbit dalam jangka waktu tertentu, seperti laporan tahunan, tri wulanan, dan sebagainya.

2. Karya noncetak

Karya noncetak adalah hasil pemikiran manusia yang dituangkan tidak dalam bentuk cetak seperti buku atau majalah,

¹⁸ Yulia, *Pengadaan Bahan Pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1993), h. 3.

melainkan dalam bentuk lain seperti rekaman suara, rekaman video, rekaman gambar dan sebagainya. Istilah lain yang dipakai untuk bahan pustaka ini adalah bahan non buku, ataupun bahan pandang dengar. Yang termasuk dalam jenis bahan pustaka ini adalah:

a. Rekaman suara

Yaitu bahan pustaka dalam bentuk pita kaset dan piringan hitam. Sebagai contoh untuk koleksi perpustakaan adalah buku pelajaran bahasa Inggris yang dikombinasikan dengan pita kaset.

b. Gambar hidup dan rekaman video

Yang termasuk dalam bentuk ini adalah film dan kaset video. Kegunaannya selain bersifat rekreasi juga dipakai untuk pendidikan. Misalnya untuk pendidikan pemakai, dalam hal ini bagaimana cara menggunakan perpustakaan.

c. Bahan Grafika

Ada dua tipe bahan grafika yaitu bahan pustaka yang dapat dilihat langsung (misalnya lukisan, bagan, foto, gambar, teknik dan sebagainya) dan yang harus dilihat dengan bantuan alat (misalnya selid, transparansi, dan filmstrip).

d. Bahan Kartografi

Yang termasuk kedalam jenis ini adalah peta, atlas, bola dunia, foto udara, dan sebagainya.

3. Bentuk mikro

Bentuk mikro adalah suatu istilah yang digunakan untuk menunjukkan semua bahan pustaka yang menggunakan media film dan tidak dapat dibaca dengan mata biasa melainkan harus memakai alat yang dinamakan microreader. Bahan pustaka ini digolongkan tersendiri, tidak dimasukkan bahan noncetak. Hal ini disebabkan informasi yang tercakup didalamnya meliputi bahan tercetak seperti majalah, surat kabar, dan sebagainya. Ada tiga macam bentuk mikro yang sering menjadi koleksi perpustakaan yaitu:

- a. Mikrofilm, bentuk mikro dalam gulungan film. Ada beberapa ukuran film yaitu 16 mm, dan 35 mm.
- b. Mikrofis, bentuk mikro dalam lembaran film dengan ukuran 105 mm x 148 mm (standar) dan 75 mm x 125 mm.
- c. Microopaque, bentuk mikro dimana informasinya dicetak kedalam kertas yang mengkilat tidak tembus cahaya. Ukuran sebesar mikrofis.

4. Karya dalam bentuk elektronik

Dengan adanya teknologi informasi, maka informasi dapat dituangkan ke dalam media elektronik seperti pita magnetis dan cakram atau disc. Untuk membacanya diperlukan perangkat keras seperti computer, CD-ROM player, dan sebagainya.

Dari penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa jenis-jenis bahan pustaka terdiri dari bahan pustaka cetak dan noncetak. Bahan pustaka cetak meliputi: buku, majalah, surat kabar, dan laporan. Untuk terbitan berkala jangka terbitnya tergantung kebijakan masing-masing. Bahan pustaka noncetak meliputi: video, kaset, dan piringan hitam, untuk bisa menggunakannya harus memakai alat bantu masing-masing. Sedangkan bentuk mikro cara menggunakannya dengan memakai alat bantu yakni microreader, dan untuk bentuk elektronik bisa menggunakan komputer atau CD-ROM player.

2.3.3 Pengembangan Koleksi

Pengembangan koleksi adalah istilah lain yang digunakan di dunia perpustakaan untuk menyatakan bahan perpustakaan apa saja yang harus diadakan oleh perpustakaan. Tujuan pengembangan koleksi adalah untuk menambah koleksi perpustakaan yang berkualitas dan seimbang sehingga mampu melayani kebutuhan pemustaka yang berubah dan tuntutan pemustaka masa kini dan masa yang akan datang.

Pada dasarnya suatu perpustakaan perlu melakukan kegiatan yang namanya pengembangan koleksi karena, untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Kegiatan pengembangan koleksi itu sendiri adalah untuk mengadakan bahan pustaka, serta merumuskan,

menganalisis dan menentukan bahan pustaka apa saja yang perlu diadakan.

Pengembangan koleksi adalah awal dari pembinaan koleksi perpustakaan yang bertujuan agar koleksi perpustakaan tetap sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Aspek yang diutamakan dalam pengembangan koleksi adalah seleksi dan evaluasi bahan perpustakaan. Hal lain yang harus diperhatikan oleh pustakawan dalam pengembangan koleksi adalah mereka harus mengenal masyarakat yang dilayaninya. Masyarakat memiliki ciri-ciri tertentu, yang harus dianalisa kebutuhannya, sehingga apa, bagaimana, mengapa, kapan, dan dimana perpustakaan informasinya diperlukan.¹⁹

Pengembangan koleksi adalah suatu proses memastikan kebutuhan pemustaka akan informasi supaya kebutuhan mereka terpenuhi secara ekonomis dan tepat waktu. Pengembangan koleksi tidak hanya mencakup kegiatan pengadaan bahan pustaka, tetapi juga menyangkut masalah perumusan kebijakan dalam memilih dan menentukan bahan pustaka mana yang akan diadakan serta metode-metode apa yang akan diterapkan.²⁰

Pengembangan koleksi perpustakaan mencakup semua kegiatan untuk menambah koleksi perpustakaan, baik secara

¹⁹ Irvan Mulyadi, *Dasar-dasar Kepustakawanan* (Makassar: Alauddin University Press, 2013), h. 16.

²⁰ Hildawati Almah, *Pemilihan dan Pengembangan Koleksi Perpustakaan.*, (Makassar: Alauddin University Press, 2012), h. 27.

kuantitas maupun kualitas koleksi itu sendiri. Pengembangan koleksi dapat dilakukan dengan berbagai metode, strategi, dan pendekatan. Pengembangan koleksi harus dilakukan dengan mempertimbangkan skala prioritas dari koleksi yang akan dikembangkan. Hal tersebut dilakukan dalam upaya untuk mencapai tujuan perpustakaan itu sendiri.²¹

2.4 Pemustaka

2.4.1 Pengertian Pemustaka

Menurut Undang-Undang tentang Perpustakaan Tahun 2007 menyatakan bahwa, pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.²²

Menurut Bunyamin, informasi yang dikemukakan dan diperoleh dari berbagai sumber belum sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan pengguna terhadap informasi yang ditemukan tergantung pada sejumlah faktor antara lain kelengkapan, kecepatan, ketepatan, dan kebaruan informasi, serta tersedianya fasilitas yang dapat dimanfaatkan pengguna. Kepuasan pengguna terhadap informasi juga tergantung pada kecepatan jasa, banyaknya pertanyaan pengguna yang dapat terjawab, kecepatan informasi,

²¹ Muh. Quraisy Mathar, *Modul Manajemen dan Organisasi Perpustakaan*, (Makassar: Alaudin University Press, 2012), h. 118.

²² Indonesia, Undang-Undang No.43 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1.

kemuktahiran, luas cakupan informasi, dan kemudahan prosedur pemakaian.²³

Sedangkan menurut Wiji Suwarno, “pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya)”. Ada berbagai jenis pemustaka seperti mahasiswa, guru, dosen dan masyarakat bergantung pada jenis perpustakaan yang ada.

Menurut Suwarno, pemustaka adalah pengguna fasilitas yang telah disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).²⁴ Menurut Sutarno perkembangan masyarakat pemakai dapat disebabkan oleh: pertama upaya perpustakaan melalui berbagai cara dan media yakni atas dorongan dari luar (eksternal) dan kedua, disebabkan oleh makin bertambahnya ilmu pengetahuan, wawasan, kesadaran yang tumbuh dari diri mereka (internal), tetapi kondisi itu bisa juga akibat dari keduanya, yaitu upaya perpustakaan dan atas kehendak masyarakat yang bermuara pada intensitas pemanfaatan jasa perpustakaan.

Dalam konteks psikologi, perpustakaan yang baik adalah mempertimbangkan koleksi yang dimiliki berdasarkan pada tingkat perkembangan pemustakanya, misalnya pemustaka di suatu

²³ Dalam Jurnal Bunyamin, Vol.12, Nomor 2. 2003. Pemahaman dan Pemanfaatan CD-Rom Teeal Oleh Peneliti Oleh Peneliti Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian, di akses pada 25 November 2018, <http://pustaka.setjen.pertanian.go.id/publikasi/pp122034.pdf>.

²⁴ Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sugeng Seto, 2009), h. 80.

perpustakaan diperkirakan dari usia sekolah dasar, menengah hingga tingkat lanjutan atas maka perpustakaan diharapkan memperhatikan fenomena yang terjadi ini. Hal ini bertujuan untuk mengembangkan kecerdasan pemustaka.

2.4.2 Hak dan Kewajiban Pemustaka

Dalam memperoleh layanan perpustakaan, pemustaka mempunyai hak dan kewajiban, antara lain:²⁵

1. Hak Pemustaka

Secara umum pemustaka mempunyai haknya di sebuah perpustakaan, antara lain:

- a. Memperoleh informasi yang berkualitas.
- b. Memperoleh layanan perpustakaan dengan cepat, benar, ramah, dan nyaman.
- c. Meminjam koleksi perpustakaan, memperoleh bimbingan, dan lain-lain sesuai dengan kebutuhannya.
- d. Memanfaatkan fasilitas perpustakaan, seperti WiFi, internet, ruang diskusi, *study corel*, ruang baca dan fasilitas lainnya yang disediakan oleh perpustakaan.
- e. Memesan koleksi seperti buku, journal, atau majalah untuk dibeli oleh perpustakaan sebagai koleksi baru maupun sebagai koleksi tambahan.

²⁵ Ahmad, dkk, *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2012), h, 39.

- f. Memberikan masukan kepada tenaga perpustakaan untuk pengembangan perpustakaan secara menyeluruh.
- g. Berperan serta dalam pengawasan pemanfaatan koleksi dan fasilitas yang ada di perpustakaan.

2. Kewajiban Pemustaka

Setelah pemustaka mengetahui hak mereka maka perlu juga mengetahui kewajibannya. Kewajiban pemustaka, antara lain:²⁶

- a. Mengembalikan koleksi yang dipinjam tepat waktu.
- b. Memelihara koleksi yang dipinjam agar tidak rusak.
- c. Meletakkan koleksi yang dibaca di meja baca karena tenaga perpustakaan yang berkewajiban mengembalikannya ke rak buku.
- d. Menggunakan kartu anggota perpustakaannya sendiri saat meminjam koleksi.
- e. Menghormati dan menghargai pemustaka lain yang sedang melakukan aktivitas di perpustakaan.
- f. Menjaga fasilitas yang tersedia di perpustakaan, misalnya meja belajar, komputer, toilet, AC, dan lainnya agar terhindar dari kerusakan karena pemanfaatan yang belum wajar.
- g. Menjaga suasana perpustakaan agar tetap tenang dan nyaman untuk belajar.

²⁶ Ahmad, dkk, *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2012), h, 40.

h. Mematuhi tata tertib perpustakaan.

2.5 Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka berasal dari dua kata yaitu kepuasan dan pemustaka. Pemustaka harus dipusatkan. Hal itu sejalan dengan pendapat Schaars dalam Wijaya bahwa pada dasarnya tujuan perusahaan adalah menciptakan kepuasan para pelanggan. Kotler menyatakan bahwa “kepuasan pwrasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadapnya (expectation)”. Sementara itu, Kotler dalam Wijaya menyatakan “bahwa kepuasan merupakan fungsi dari pandangan terhadap kinerja produk atau jasa dan harapan konsumen. Kepuasan merupakan fungsi dari persepsi kesan atau kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka konsumen tidak puas, jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen sangat puas atau senang.²⁷

Lasa menyatakan bahwa kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh:

1. Kinerja pelayanan
2. Respon terhadap keinginan pemustaka
3. Kompetensi petugas
4. Pengaksesan mudah, murah, cepat dan tepat
5. Kualitas koleksi

²⁷ Fransiska Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka* (Yogyakarta: Ghara Ilmu, 2015), h. 9.

6. Ketersediaan alat temu kembali dan waktu layanan.²⁸

Dalam tingkat kepuasan pemustaka, ada tiga kategori, yaitu:

- a. Layanan yang diberikan melebihi harapan, maka pemustaka merasa sangat puas.
- b. Layanan yang diberikan sama atau sesuai dengan yang diharapkan, mereka akan merasa puas.
- c. Tetapi apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pemustaka, maka pemustaka akan merasa kurang puas bahkan kecewa atas pelayanan tersebut.

2.5.1 Pentingnya Kepuasan Pemustaka

Salah satu yang harus dilakukan perpustakaan agar pemustaka puas adalah menjaga hubungan yang harmonis dengan pemustaka. Tjiptono menyampaikan adanya beberapa manfaat yang diperoleh atas kepuasan pelanggan, yaitu:²⁹

1. Hubungan perpustakaan dengan pelanggannya menjadi harmonis.
2. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian uang.
3. Mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk suatu rekomendasi informal dari mulut ke mulut yang akan sangat menguntungkan bagi pemustaka.
5. Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan.

²⁸ Lasa Hs. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009) h, 155.

²⁹ Fransiska Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka* (Yogyakarta: Ghara Ilmu, 2015), h. 14

6. Laba yang diperoleh meningkat.

Sementara itu Supranto dalam Rahayuningsih menyatakan bahwa, pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Pengukuran aspek mutu ini bermanfaat untuk:

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya suatu proses bisnis dalam lembaga.
2. Mengetahui dimana harus melakukan produk untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan.
3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan.

Beberapa manfaat tersebut tentunya juga dapat dirasakan oleh perpustakaan, manakala perpustakaan fokus pada pencapaian kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka menjadikan hubungan antara perpustakaan dan pemustaka akan lebih harmonis, kepuasan mendorong pemustaka untuk kembali memanfaatkan perpustakaan pada waktu-waktu selanjutnya, pemustaka menjadi memiliki kecintaan yang lebih pada perpustakaan, mendorong pemustaka untuk memberikan kesaksian yang baik tentang perpustakaan dan citra perpustakaan akan meningkat di mata pemustaka.³⁰

³⁰ Fransiska Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka* (Yogyakarta: Ghara Ilmu, 2015), h. 16.

Dilihat dari sisi organisasi, perpustakaan mampu mengetahui bagaimana jalannya proses-proses yang ada, mengetahui sisi mana dari perpustakaan yang harus berubah ke arah yang lebih baik, dan mengetahui apakah perubahan yang telah dilakukan perpustakaan sudah mengarah ke arah yang berkelanjutan.

2.5.2 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh faktor koleksi perpustakaan, fasilitas yang memadai, jenis jasa perpustakaan yang diberikan serta bagaimana tenaga perpustakaan. Kepuasan pemustaka sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang kasat mata maupun yang tidak kasat mata, serta ragam pelayanan yang berhubungan dengan kinerja dan kepedulian. Faktor kasat mata terdiri dari kinerja, mutu, kehandalan dan biaya. Sedangkan faktor yang tidak kasat mata seperti rasa kepedulian, sopan santun, kesediaan untuk membantu, kemampuan untuk memecahkan masalah.³¹

Pada dasarnya mewujudkan kepuasan pemustaka bukanlah hal yang mudah untuk memenuhinya karena kepuasan pemustaka memiliki faktor yang dapat mendukung pemanfaatan jasa layanan yang disediakan. Adapun faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka menurut pedoman umum

³¹ Fransiska Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka* (Yogyakarta: Ghara Ilmu, 2015), h. 16.

penyelenggaraan perpustakaan, dapat diperhatikan sebagai berikut.³²

1. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna.
2. Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan, dan pemerataan.
3. Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas.
4. Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat.

Menurut Sulisty Basuki, kepuasan pemustaka tergantung pada faktor sebagai berikut:

1. Kecepatan layanan (waktu yang diperlukan untuk memperoleh informasi baru atau menjawab pertanyaan).
2. Perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan.
3. Nisbah ketepatan (proporsi relevan yang disediakan dengan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka).
4. Tingkat kemuktahira atau jawaban yang diberikan (proporsi informasi yang tidak diketahui oleh pemustaka sebelum memperoleh jawaban).

³² Fransiska Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka* (Yogyakarta: Ghara Ilmu, 2015), h. 17.

5. Keluasan (*exhaustivity*) artinya seberapa jauh jasa unit meliputi semua aspek pertanyaan atau seberapa jauh unit informasi memberikan jasa yang diperlukan.
6. Usaha pemustaka untuk memanfaatkan jasa yang tersedia, kerumitan prosedur, waktu yang diperlukan, harga jasa, kenyamanan saluran komunikasi, kesederhanaan penyajian dan lain sebagainya.³³

2.5.3 Menentukan Kepuasan Pemustaka

Ada beberapa cara yang dapat dilakukan dengan mengukur kepuasan pemustaka seperti yang dikemukakan oleh Kolter yang melalui:

1. Sistem keluhan dan saran

Pada sistem ini pemustaka diharapkan untuk menyampaikan apa yang dirasakan mengenai layanan yang mereka terima apakah sesuai dengan yang mereka harapkan atau tidak. Pemustaka jangan merasa malu atau tidak hati terhadap pustakawan untuk menyampaikan keluhan dan saran mereka agar untuk pemustaka berikutnya agar tidak terulang lagi.

2. *Ghost shopping*

Sistem ini dilakukan dengan cara memperkejakan beberapa orang untuk berperan sebagai pemustaka dan melaporkan

³³ Sulisty Basuki, *Teknik Dan Jasa Dokumentasi*, (Jakarta: Gramedia, 1992), h. 204.

teman-temannya mengenai kelebihan dan kelemahan dari pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan pesaing lainnya.

3. *Lost consumer analysis*

Pihak perpustakaan berusaha menghubungi pemustaka yang berhenti menggunakan perpustakaan dan meminta masukan dari mereka untuk mengemukakan alasan mereka berhenti mengunjungi perpustakaan.

4. Dilakukan untuk mengetahui secara langsung tanggapan pemustaka, dapat menanyakan secara langsung maupun melalui surat, telepon atau lainnya, karena kebanyakan pemakai merasa takut atau tidak enak hati bila menyampaikan keluhannya.³⁴

2.5.4 Indikator Kepuasan Pemustaka

Dalam memberika strategi kepuasan pemustaka, perpustakaan, terdapat tiga kunci utama yaitu, sebagai berikut:

1. Kemampuan untuk memahami keinginan pemustaka serta memahami tipe-tipe pemustaka perpustakaan.
2. Pengembangan database yang lebih akurat, termasuk data kebutuhan dan keinginan setiap pemustaka dan perubahan kondisi.

³⁴ Philip Kholter, *Marketing Management 10th*, (Enggelewood-Cliffs, New Jersey:Hall, 2000), h. 44-45.

3. Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategi.³⁵

³⁵ Qalyudi, *Pemanfaatan Informasi Dalam Suatu Strategi*, (2003), h. 204.