

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perpustakaan Khusus

1. Pengertian Perpustakaan Khusus

Perpustakaan khusus merupakan salah satu jenis perpustakaan yang dibentuk oleh lembaga (pemerintah/swasta). Menurut Sulisty-Basuki perpustakaan khusus merupakan perpustakaan sebuah departemen, lembaga negara, lembaga penulisan, organisasi massa, militer, industri maupun perusahaan swasta¹. Definisi tersebut juga didukung oleh Nur Cahyo yang menyatakan perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang memberikan jasa pencarian informasi kepada pemustaka tertentu dengan ruang lingkup subyek khusus, sedangkan menurut Karmidi Martoadmojo²:

“Perpustakaan khusus adalah salah satu jenis perpustakaan yang dibentuk oleh lembaga (pemerintah/swasta) atau perusahaan yang mempunyai misi tertentu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan lingkungannya, baik dalam hal pengelolaan maupun pelayanan informasi bahan pustaka dalam rangka mendukung pengembangan dan peningkatan tugas dan fungsi lembaga yang bersangkutan maupun sumber daya manusianya”

Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang didirikan oleh lembaga/instansi (pemerintah/swasta) yang berperan menyimpan, mengelola serta menyebarkan informasi guna memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.

¹ Sulisty-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta:1991.49

² Karmidi Martoadmojo. *Manajemen Perpustakaan Khusus*. (Jakarta: Universitas Terbuka, 1999). H.1

2. Tujuan perpustakaan khusus

Perpustakaan khusus tidak hanya sebagai tempat menyimpan, mengumpulkan, dan menata koleksi saja akan tetapi didirikannya perpustakaan khusus memiliki beberapa tujuan, yaitu:

- a. Menciptakan dan memantapkan kebiasaan membaca masyarakat
- b. Memberikan layanan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka
- c. Mengusahakan agar semua anggota masyarakat dapat mengakses segala macam informasi yang tersedia
- d. Memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam meningkatkan ilmu pengetahuan dan keterampilan.³

Tujuan didirikan perpustakaan khusus tidak hanya memberikan layanan kepada pemustaka serta meningkatkan kegemaran membaca, namun juga untuk memperluas wawasan dan pengetahuan pemustaka. Hal tersebut sesuai dengan (Bimbingan Teknis Perpustakaan Khusus) bahwa: tujuan perpustakaan khusus adalah untuk memenuhi kebutuhan beban perpustakaan/informasi di lingkungannya dalam rangka mendukung pengembangan dan peningkatan lembaga maupun kemampuan sumber daya manusia.

Dari tujuan secara umum tersebut, maka tujuan didirikannya perpustakaan khusus dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Mengembangkan minat, kemampuan, dan kebiasaan membaca
- b. Mengembangkan kemampuan mencari dan mengolah serta memanfaatkan informasi

³ Sutarno. Perpustakaan dan Masyarakat. (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2006).hlm.52-

- c. Membimbing pemustaka agar dapat memelihara dan memanfaatkan bahan pustaka secara tepat dan berhasil guna
 - d. Meletakkan dasar-dasar kearah kemandirian
 - e. Memupuk minat dan bakat
 - f. Menumbuhkan apresiasi terhadap pengalaman imajinatif
 - g. Mengembangkan kemampuan dalam memecahkan masalah-masalah yang dihadapi dalam kehidupan atas tanggung jawab dan usaha sendiri.
- Peornomowati (2010) dalam *Bimbingan Teknis Perpustakaan Khusus* (2010).⁴

3. Fungsi perpustakaan khusus

Ditinjau dari tujuannya, perpustakaan khusus memang berfungsi sebagai pusat dan sumber informasi bagi pemustaka. Baik ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan instansi induknya atau tidak. Perpustakaan khusus juga mempunyai fungsi lain, yaitu sebagai mediator bagi pemustakaperpustakaan yang ingin mendapatkan informasi.

Berikut ini beberapa fungsi yang dimiliki perpustakaan khusus:

a. Fungsi edukatif

Perpustakaan khusus menyediakan buku-buku yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, sehingga membantu pemustaka dalam meningkatkan minat baca. Semua informasi yang dimiliki perpustakaan khusus, dimaksudkan agar pemustaka aktif memanfaatkan koleksi secara optimal.

⁴ Poernomowati, *bimbingan teknis perpustakaan khusus*, 2010.hlm.4

b. Fungsi informatif

Perpustakaan tidak hanya menyediakan koleksi yang berupa buku-buku saja, tetapi juga menyediakan koleksi lain, seperti majalah, surat kabar, bahkan koleksi berupa non buku seperti VCD. Tersedianya koleksi-koleksi itu untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Segala informasi yang dimiliki perpustakaan khusus diharapkan dapat menjawab pertanyaan pemustaka akan pentingnya informasi.

c. Fungsi rekreatif

Fungsi rekreasi yang dimaksud adalah rekreasi secara psikologi. Pemustaka dapat berimajinasi dengan memanfaatkan koleksi perpustakaan. selain itu, pemustaka juga dapat mengisi waktu luang mereka dengan membaca novel, surat kabar ataupun majalah yang ada di perpustakaan. kondisi masyarakat yang sangat beragam, baik pada tingkat pengetahuan, pendidikan, maupun usianya, membuat sumber informasi yang disediakanpun harus disesuaikan dengan keragaman kondisi masyarakat tersebut.⁵

Ketiga fungsi perpustakaan tersebut dapat dikatakan sebagai fungsi perpustakaan khusus secara umum, karena ketiga fungsi tersebut juga memiliki dimiliki perpustakaan jenis lainnya, sedangkan fungsi perpustakaan khusus secara khusus yaitu:

a. Mengembangkan koleksi yang menunjang kinerja lembaga induknya.

Dalam hal ini, perpustakaan khusus menyediakan koleksi yang berkaitan

⁵ Sutarno Ns. *Manajemen Perpustakaan: Suatu pendekatan praktik*. (Jakarta :Sagung Seto. 2006) .

dengan instansi sebagai langkah awal memperkenalkan dan membantu kinerja lembaga itu sendiri

- b. Menjadi focal point untuk informasi terbitan lembaga induknya, yaitu menyediakan koleksi yang berhubungan dengan panduan-panduan birokrasi, koleksi yang sesuai dengan kebutuhan kedinasan dan perlu melakukan indentifikasi kebutuhan koleksi berdasarkan kebutuhan personal.
- c. Mengorganisasikan lembaga induknya. Merupakan pusat informasi tentang substansi kedinasan
- d. Mendayagunakan koleksi, dilakukan dalam rangka memberikan layanan kepada para pemustaka, sehingga peningkatan secara umum kegemaran membaca harus menjadi budaya, mencerdaskan seluruh personal/karyawan agar menjadi cerdas dalam rangka memberikan layanan secara prima dan profesional.
- e. Menerbitkan literatur sekunder dan tersier dalam bidang lembaga induknya, baik cetak maupun elektronik. Dalam hal ini biasanya lembaga induk dapat menerbitkan majalah atau buletin mengenai profil lembaga dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan
- f. Menyelenggarakan pendidikan pemustaka, hal ini sangat penting karena penggunaan perpustakaan menyebabkan tidak banyak pemustaka yang mau memanfaatkan jasa layanan perpustakaan. akibatnya pemustaka kurang tahu tentang kegunaan perpustakaan, begitu juga dengan bahan

pustakanya. Sehingga membutuhkan dorongan dan ajakan untuk berkunjung ke perpustakaan

- g. Melestarikan materi perpustakaan, baik preventif maupun kuratif, menyediakan sarana atau tempat untuk menghimpun berbagai sumber informasi untuk dikoleksi secara terus menerus, diolah dan diproses
 - h. Ikut serta dalam kerjasam perpustakaan serta jaringan informasi. Agar dapat membantu secara maksimal, maka perpustakaan berperan aktif dalam membangun kerjasama dengan perpustakaan lain dan melakukan berbagai inovasi baru supaya menjadi perpustakaan yang lebih baik
- Poernomowati (2010) dalam Bimbingan Teknis Perpustakaan Khusus (2010).

B. Pengertian layanan

1. Layanan

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

Dewasa ini masyarakat semakin membutuhkan pelayanan yang efisien, responsif, dan berkualitas. Kotler dalam Farida Jasfar (2009) menyatakan bahwa kualitas akan dimulai dari penerima layanan dan akan berakhir pada persepsi penerima layanan, dalam hal ini adalah pemustaka atau pengguna perpustakaan⁶. dengan demikian, citra kualitas pelayanan perpustakaan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang dari pihak perpustakaan, melainkan sudut pandang pemustaka.

Konsep layanan berkualitas atau layanan prima awalnya dikembangkan di dunia bisnis jasa yaitu *profit oriented*. Esensi dalam layanan prima adalah upaya dalam memberikan layanan yang terbaik bagi pemustaka yang berorientasi pada kepuasan pemustaka. Menurut Poll kualitas perpustakaan dalam hubungannya berkaitan dengan pemustaka. Alasannya karena pemustakalah yang menjadi kunci utama dari munculnya tentang kualitas perpustakaan

2. Jenis-jenis layanan perpustakaan

1. Layanan sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan salah kegiatan utama yang ada di perpustakaan. Pada layanan ini sering dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pemustaka serta paling sering digunakan pemustaka. Karena kinerja staf sirkulasi merupakan salah satu bentuk citra perpustakaan itu sendiri.

Menurut Sulisty-Basuki dalam buku Darmono (2007) bagian layanan sirkulasi mempunyai tugas melayani pengunjung perpustakaan khususnya dalam hal berikut:

a) Mengawasi keluarnya setiap bahan pustaka dari ruangan perpustakaan. pengawasan keluarnya setiap dari ruang perpustakaan untuk dipinjam menjadi tanggung jawab bagian sirkulasi. Untuk itu bagian sirkulasi harus bersikap tegas dengan mempertimbangkan sikap sebagai unit layanan publik yaitu ramah, simpatik, lugas.

b) Pendaftaran anggota perpustakaan

Salah satu tugas sirkulasi adalah menerima pendaftaran anggota perpustakaan. selain pendaftaran juga menerima perpanjangan keanggotaan perpustakaan. banyak perpustakaan yang menerapkan jangka waktu keanggotaan. Selain menerima peneriaan perpanjangan anggota perpustakaan, bagian sirkulasi juga bertanggung jawab terhadap pengeluaran surat bebas pinjam bahan pustaka

c) Pengembangan dan pengembalian bahan pustaka

Layanan sirkulasi bertanggung jawab untuk kegiatan peminjaman bahan pustaka yang dipinjam oleh pemustaka perpustakaan,. sistem yang digunakan bermacam-macam tergantung sistem yang digunakan

d) Memberikan sanksi bagi anggota yang terlambat mengembalikan pinjaman

Jika salah satu anggota terlambat mengembalikan bahan pustaka atau merusak bahan pustaka yang dipinjam, maka bagian layanan sirkulasi memberikan sanksi sesuai aturan yang berlaku. Sanksi yang diberikan

kepada anggota yang terlambat mengembalikan bahan pustaka biasanya diberikan denda berupa uang. Denda yang diberikan kepada pemustaka itu diberikan dengan tujuan untuk mendisiplinkan pemustaka. Jika merusak bahan pustaka biasanya pemustaka diminta untuk memperbaiki buku atau koleksi yang dipinjam dalam kondisi baik dan siap digunakan lagi

- e) Memberikan peringatan bagi anggota yang belum mengembalikan pinjaman

Peringatan yang dilakukan bagian sirkulasi terhadap anggota yang belum mengembalikan pinjaman biasanya surat peringatan, surat peringatan itu diberikan dua kali dengan jangka waktu tertentu dari surat peringatan pertama yang dikirimkan oleh perpustakaan

- f) Menentukan penggantian buku yang dihilangkan anggota

Jika anggota menghilangkan buku yang dipinjam maka bagian sirkulasi meminta anggota untuk mengganti dengan buku yang sama. Namun jika buku yang dihilangkan oleh pemustaka adalah terbitan lama atau sudah tidak dicetak kembali maka untuk mengatasi masalah ini biasanya anggota hanya mengganti buku yang sejenis dengan buku yang dihilangkannya

- g) Membuat statistik sirkulasi

Tugas layanan sirkulasi yang lain adalah membuat statistik peminjaman. Statistik ini terdiri dari jumlah dan kelompok buku yang

pinjam, diperpanjang, dan dikembalikan. Statistik kelompok buku yang paling banyak dipinjam, statistik kelompok pemustaka atau peminjam

h) Penataan koleksi di jajaran/di rak

Penataan koleksi atau *shelving* buku di jajaran rak juga menjadi tanggung jawab bagian sirkulasi. Buku-buku yang selesai dibaca ditempatkan atau selesai dipinjamkan harus ditata kembali di rak agar pemustakan lainnya segera dapat meminjam koleksi di rak tergantung jenis koleksinya⁷

Menurut Qalyubi (2007) bagian layanan sirkulasi mempunyai fungsi melayani pengunjung perpustakaan khususnya dalam hal berikut:

- 1) Pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan
- 2) Pendaftaran anggota perpustakaan, perpanjangan keanggotaan, pengunduran diri anggota perpustakaan
- 3) Peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan waktu bahan peminjaman
- 4) Pengurusan keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam, seperti denda
- 5) Pengeluaran surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya dan surat bebas pustaka
- 6) Penugasan yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak
- 7) Pertanggung jawaban atas segala berkas peminjaman
- 8) Pembuatan statistik peminjaman berupa statistik anggota yang memperbarui keanggotaan, anggota baru, anggota yang mengundurkan

⁷ Darmono, *Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta, Grasindo, 2007), hlm.174-177

diri, pengunjung perpustakaan, statistik peminjam, statistik jumlah buku yang dipinjam, statistik peminjaman buku berdasarkan subjek, dan jumlah buku yang masuk daftar tandon

9) Penugasan lainnya, terutama yang berkaitan dengan peminjaman⁸

Layanan sirkulasi yaitu layanan yang berkaitan dengan peredaran bahan pustaka termasuk diantaranya keanggotaan, peminjaman, perpanjangan, pengembalian, penagihan.

a) Peminjaman

Jika seseorang ingin meminjam bahan pustaka, ia datang ke kaunter sirkulasi dan membawa bahan pustaka yang akan dipinjam (untuk sistem terbuka). Seorang petugas sirkulasi melakukan verifikasi terhadap bahan pustaka dan KTA peminjam. Ia kemudian mengambil kartu buku dari kantong kartu buku. Setelah membuat catatan transaksi, bahan pustaka dipinjamkan kepada peminjam sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.

b) Perpanjangan

Layanan perpanjangan biasanya tersedia bagi peminjam. Peminjam dapat memperpanjang jangka waktu peminjaman kecuali jika anggota lain memesan bahan pustaka tersebut melalui layanan reservasi

c) Pengembalian

Untuk memproses pengembalian sebuah bahan pustaka, petugas sirkulasi harus mencari kartu buku yang ada di file berdasarkan nomor panggil dan susunan tanggal kembali. Kartu buku tersebut kemudian dimasukkan

⁸ Qalyubi, Sihabuddin, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta, Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab, UIN Yogyakarta, 2007), hlm 221

kembali ke dalam rak. Jika suatu bahan terlambat dikembalikan, maka petugas sirkulasi menagih denda keterlambatan.

d) Penagihan

Bahan pustaka yang terlambat dikembalikan lebih dari satu minggu ditagih dengan mengirim surat tagihan ke alamat peminjaman atau diumumkan pada papan pengumuman. Dalam surat tagihan disebutkan informasi ringkas tentang bahan pustaka yang ditagih

e) Layanan temu balik

Jika seseorang pemustaka perpustakaan tidak menemukan bahan pustaka yang diperlukan di rak tetapi bahan tersebut tercantum dalam file katalog, maka ia dapat meminta petugas sirkulasi untuk melakukan temu balik. Petugas kemudian melakukan temu balik dalam file pinjaman dan kemudian memberitahu pemustaka kapan bahan tersebut akan dikembalikan. Jika tidak ditemukan di dalam file pinjaman, maka petugas sirkulasi membuat catatan untuk dicek kemudian, dan pemustaka akan diberitahu kemudian setelah bahan tersebut ditemukan.

f) Pemesanan (*reservasi*)

Bahan pustaka yang dalam status dipinjam, dapat dipesan oleh seorang pemustaka yang lain. Pemustaka diminta untuk mengisi kartu reservasi dimana dicatat data tentang bahan yang dipesan dan data tentang pesanan. Jika bahan pustaka yang dipesan dikembalikan, maka petugas sirkulasi akan menyimpan bahan tersebut dengan memasukkan kartu reservasi ke dalamnya untuk jangka

waktu tertentu. Petugas dapat memberi tahu si pemesan bahwa buku yang ingin dipinjam telah tersedia.⁹

2. Layanan rujukan/referensi

Layanan rujukan/referensi adalah layanan yang memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan berdasarkan sumber koleksirujukan yang dimiliki. Dan dalam layanan ini juga memberikan jawaban langsung atas permintaan informasi dari pengguna perpustakaan melalui pemanfaatan sumber rujukan seperti kamus, ensiklopedia, direktori dan lain-lain.

Jenis koleksi referensi

a. Kamus

Kamus merupakan bahan rujukan berisi kata-kata disertai arti(maknanya) dan disusun menurut abjad, kada-kadang dilengkapi dengan cara pengejaan, penulisan suku kata, asal kata (etimologi), persamaan (sinonim), lawan kata (antonim), dan pemustakaannya dalam kalimat (sintaksis). Kamus dapat dibagi menjadi dua kelompok yaitu kamus umum dan kamus khusus. Kamus umum berisi kata-kata dari berbagai subjek atau bidang ilmu pengetahuan yang disusun secara alfabetis, jenisnya dapat berupa kamus satu bahasa (monolingual)

b. Ensiklopedi, merupakan bahan rujukan yang berisi uraian ringkas tentang berbagai topik atau subjek umumnya disusun secara alfabetis, kadang-kadang disertai deskripsi, definisi dan informasi bibliografis.

⁹ Herlina, *Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan*, (Palembang, NoerFikri Offset,2013), hlm. 113

- c. Buku pegangan/handbook, Berisi informasi yang mendasar dan mendalam tetapi terbatas pada suatu subjek tertentu yang digunakan sebagai acuan
- d. Statistik, berisi fakta atau data yang disajikan dalam bentuk angka dari suatu subjek atau komoditas tertentu dan disusun berdasarkan urutan wilayah
- e. Direktori, berisi nama-nama perorangan badan, lembaga, organisasi atau asosiasi yang disusun secara alfabetis dan dilengkapi dengan informasi seperti alamat, tahun pendirian, lingkup kegiatan dan data penting lainnya
- f. Sumber-sumber biografi, berisi riwayat hidup tokoh-tokoh atau orang-orang terkemuka dari berbagai kalangan dilengkapi data seperti kota dan tanggal lahir, tahun meninggal. Pendidikan, profesi dan karya tulis
- g. Bibliografi, berisi daftar karya tulis, seperti buku, artikel majalah, laporan, tesis dan lain-lain dalam satu atau beberapa bidang ilmu pengetahuan yang disusun secara sistematis dan alfabetis
- h. Indeks, berisi daftar karya tulis berupa artikel majalah, makalah, laporan dan lain-lain dalam suatu subjek atau komoditas tertentu dan disusun secara sistematis dan alfabetis
- i. Almanak dan buku tahunan, berisi informasi ringkas berbagai peristiwa atau kegiatan suatu organisasi atau lembaga, baik yang sedang dilakukan maupun yang telah selesai dalam waktu satu tahun
- j. Abstrak, merupakan perluasan dari indeks dan memuat ringkasan isi atau seri karangan dari berbagai macam karya tulis yang diindeks

- k. Sumber-sumber geografi/*gazetter*, berisi informasi tentang letak kota, wilayah, gunung, sungai, danau dan lain-lain yang disajikan dalam bentuk atlas, peta, bola dunia (globe), dan daftar nama kota (*gazetter*)
- l. Terbitan pemerintah/*government document*, karya yang dibuat atas perintah dan dengan biaya pemerintah atau bagian pemerintah seperti terbitan parlemen, laporan, majalah, terbitan legislatif lainnya, terbitan administrasi, laporan pemerintah pusat atau daerah, bibliografi nasional, buku pedoman pemerintahan, kumpulan hukum, peraturan, dan keputusan pengadilan disebut juga terbitan resmi¹⁰

C. Teori Kualitas Layanan

F Rahayuningsih menyatakan konsep kepuasan sering kali di kaitkan dengan kualitas jasa. Dapat di katakan bahwa untuk mencapai kepuasan pemustaka, maka perpustakaan harus memberikan kualitas terhadap jasa yang diberikan. Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa perpustakaan.¹¹

Menurut Kotler kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang di harapkan (*expected service*).¹²

¹⁰ Herlina. *Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan*, (Palembang. NoerFikri Offset,2013).hlm. 118

¹¹ Fransisca Rahayuningsih. *Mengukur Kepuasan Pemustaka Menggunakan Metode LibQualTM* (Yogyakarta : Graha Ilmu. 2014)., hlm 13

¹² Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran* (Jakarta : Prenhallido.2005)., hlm 53

Sedangkan menurut Sharma dalam buku “*Metabaru Penelitian Perpustakaan dari ServQual ke LibQualTM*” mendefinisikan bahwa : *Quality Library Service mean satisfying the query of each and every user accuratly, exhaustivly and expeditiously*. Yang mengandung arti bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka dilihat dari ketelitian/ketepatan, kedalaman/kelengkapan, dan layanan dengan cara yang terbaik/tepat guna/cepat dari pihak perpustakaan.

Dari beberapa pengertian diatas dapat dipahami bahwa kualitas layanan adalah sejauh mana persepsi dan harapan pemustaka terhadap layanan yang diberikan pihak perpustakaan secara konsisten yang mana akan berdampak kepada kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan.

D. Asas-Asas layanan

Layanan merupakan salah satu kegiatan yang tersedia untuk pemustaka. Layanan disini untuk memenuhi semua kebutuhan pemustaka. Menurut Darmono, kegiatan layanan perpustakaan perlu memperhatikan asas layanan sebagai berikut:

1. Layanan selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemustaka perpustakaan
2. Layanan diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata dan memandang pemustaka perpustakaan sebagai satu kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual

3. Layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi layanan. Peraturan perpustakaan perlu didukung oleh semua pihak agar layanan perpustakaan dapat berjalan dengan baik
4. Layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik¹³

Di dalam Undang-undang Republik Indonesia No.43 Tahun 2007, tentang perpustakaan, disebutkan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan yang terdiri dari perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. dengan demikian, untuk merekah perpustakaan dibangun dan dikembangkan sesuai dengan tuntutannya. Dengan demikian, kepuasan pemustaka secara berkelanjutan diupayakan dengan tujuan agar mereka terus memanfaatkan perpustakaan.

Untuk menyediakan layanan yang berkualitas kepada pemustaka ada beberapa faktor yang harus di penuhi oleh pihak perpustakaan dalam rangka memberikan layanan terbaik kepada pemustakanya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan adalah sebagai berikut : ¹⁴

1. Faktor kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka, seperti sopan dan ramah terhadap pemustaka, suka membantu pemustaka dalam kesulitan, dapat diandalkan, bertanggung jawab.
2. Faktor ketersediaan informasi. Ini berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan pemustaka, baik itu informasi dalam bentuk tercetak maupun non

¹³ Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, (Jakarta, Grasindo, 2007), hlm. 166

¹⁴ F Rahayuningsih. *Mengukur Kepuasan Pemustaka menggunakan Metode Libqual + TM*. (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2014). , hlm 43.

cetak, bagaimana cara menemukan informasi yang dibutuhkan, kemutakhiran informasi serta kerelevansian informasi yang ada dengan kebutuhan informasi pemustaka.

3. Faktor sarana dan prasarana serta fasilitas perpustakaan yang menunjang kegiatan di perpustakaan, termasuk di dalamnya adalah ketersediaan meja, kursi, penataan ruangan, cahaya dan sebagainya. Tanpa adanya fasilitas yang memadai tentunya kegiatan perpustakaan akan sulit berjalan sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, keberhasilan layanan dipengaruhi oleh ukuran dan komposisi koleksi, pustakawan serta sarana dan prasarana perpustakaan.

Hal ini berarti bahwa seharusnya perpustakaan mampu merespon dengan menyediakan layanan yang terbaik untuk pemustaka, sehingga pustakawan dituntut untuk dapat melayani dengan sebaik-baiknya untuk mendapatkan hasil yang optimal. Dewasa ini terjadi perubahan *tren* dalam hal perilaku pemustaka, sehingga diperlukan perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan yang berorientasi kepada pemustaka (*user oriented*)

E. Karakteristik Kualitas Layanan Perpustakaan

Dalam melayani pemustaka sebuah perpustakaan harus mempunyai layanan perpustakaan yang berkualitas. Menurut Rahayuningsih karakteristik layanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari:

1. Koleksi

Koleksi merupakan bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan disimpan untuk disajikan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan informasi. Adapun karakteristik koleksi adalah:

- a) Kuantitas berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan
- b) Kualitas berkaitan dengan mutu, kemuktahiran, kelengkapan koleksi

2. Fasilitas

Fasilitas adalah segala hal yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran tugas, seperti gedung, perlengkapan (meja, kursi, rak, dan sebagainya). Karakteristik fasilitas yang baik adalah:

- a) Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya
- b) Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain

3. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia yaitu petugas yang ada dibagian layanan. Karakteristik sumber daya manusia yang baik adalah:

- a) Kesopanan dan keramahan petugas memberi layanan, terutama bagi petugas berinteraksi langsung dengan pemustaka
- b) Tanggung jawab dalam melayani pemustaka perpustakaan
- c) Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani pemustaka
- d) keluhan Profesionalisme petugas perpustakaan dibagian layanan pemustaka tercermin dalam diri petugas yang berjiwa *smart*, yaitu siap mengutamakan

pelayanan, menyenangkan dan menarik, antusias atau bangga pada profesi, ramah dan menghargai jasa pemustaka, tabah ditengah kesulitan¹⁵

4. Layanan perpustakaan

Layan perpustakaan yaitu proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas. Karakteristik layanan yang baik adalah:

- a) Ketepatan waktu layanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses
- b) Akurasi layanan, berkaitan dengan layanan yang meminimalkan kesalahan
- c) Kemudahan mendapatkan layanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani, fasilitas pendukung seperti komputer

Jenis-jenis layanan yang disediakan perpustakaan untuk melayani pemustaka perpustakaan antara lain:

- a) Layanan ruang baca
- b) Layanan sirkulasi
- c) Layanan referensi
- d) Layanan akses internet
- e) Layanan koleksi audio visual
- f) Layanan fotocopy
- g) Layanan penelusuran literatur
- h) Layanan perpustakaan keliling

¹⁵ Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta, Graha Ilmu, 2007), hlm.86

F. Sistem Layanan Perpustakaan

Secara umum, sistem layanan perpustakaan ada dua macam yaitu layanan yang bersifat terbuka dan layanan bersifat tertutup. Pemilihan sistem layanan terbuka atau tertutup berdasarkan beberapa faktor pertimbangan seperti:

- a. Tingkat keselamatan koleksi perpustakaan
- b. Jenis koleksi dan sifat rentan dari koleksi. Untuk koleksi audiovisual dan bentuk mikro pada umumnya diberikan sistem layanan tertutup
- c. Perbandingan antara jumlah staf, jumlah pemustaka dan jumlah koleksi. Jika jumlah pemustaka lebih besar maka diadakan sistem layanan tertutup
- d. Luas gedung perpustakaan. perpustakaan dengan gedung yang luas dan tenaga pengelola sedikit maka menggunakan sistem terbuka
- e. Rasio antara jam layanan dengan jumlah staf

1. Layanan sistem terbuka

Layanan sistem terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan para pemustaka secara langsung dapat memilih, menemukan dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan. pada sistem ini pemustaka dapat melakukan *browsing* bahan pustaka dari jajaran koleksi.

Kebaikan layanan sistem terbuka:

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

Kelemahan pada sistem terbuka:

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

Pada perpustakaan dengan sistem layanan terbuka, mobilitas buku sangat tinggi karena pemustaka dapat dengan bebas memilih dan mengambil buku di rak. Maka perpustakaan perlu mengadakan pemeliharaan bahan pustaka, dan untuk mengendalikannya perpustakaan perlu senarai yang disebut *shelf list*. *Shelf list* biasanya terbuat dari kartu katalog berukuran 7,5 x 12.5 cm, yang disusun menurut sistem kelas.

Shelf list memungkinkan perpustakaan mengetahui lokasi yang benar akan buku di rak. Perpustakaan perlu melakukan *shelf list* (tujuannya menempatkan buku pada tempatnya yang benar) sehingga posisi buku sesuai dengan bidangnya/kelasnya

2. Sistem layanan tertutup

Sistem layanan tertutup adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak memungkinkan pemustaka perpustakaan mengambil sendiri bahan pustaka di perpustakaan. pengambilan dan pengembalian bahan yang telah dipinjam dilakukan oleh petugas perpustakaan.

Kebaikan layanan sistem tertutup:

- a. Jajaran koleksi tetap terjaga kerapiannya
- b. Kemungkinan kecil terjadinya kehilangan atau perobekan bahan pustaka
- c. Tidak memerlukan ruangan yang terlalu luas
- d. Untuk koleksi yang rentan terhadap kerusakan maka sistem ini dapat dilakukan

Kelemahan layanan sistem tertutup adalah:

- a. Pemustaka tidak dapat melakukan *browsing* bahan pustaka di jajaran rak sehingga pemustaka tidak dapat menemukan alternatif lain dari bahan pustaka yang diperlukan
- b. Memerlukan banyak waktu dan petugas untuk memenuhi permintaan pada bagian peminjaman dan menyiapkan bahan pustaka yang dibutuhkan sehingga pemustaka harus menunggu lebih lama
- c. Judul buku yang dipilih pemustaka tidak selalu sesuai dengan pembahasan yang diinginkan, pemustaka hanya mengetahui ciri-ciri kepengarangan dan ciri fisik bahan pustaka yang merupakan informasi yang sangat abstrak sehingga sering menjadi bahan pustaka tidak sesuai dengan yang diperlukan

G. Minat kunjung pemustaka

Minat adalah suatu dorongan yang tumbuh dari dalam diri seseorang untuk melakukan tindakan.¹⁶ Minat tidak bisa dikelompokkan sebagai pembawaan tetapi pembawaan tetapi sifatnya bisa diusahakan, dipelajari, dan dikembangkan.¹⁷ Minat berkunjung seseorang dapat diartikan sebagai kecenderungan hati yang tinggi untuk datang ke suatu tempat tertentu. Minat berkunjung pemustaka ke perpustakaan dipengaruhi oleh berbagai faktor dan latar belajar serta tujuan, seperti yang dijelaskan oleh Dahlan, beberapa hal yang membuat orang atau mendorong pengguna/pemustaka betah dan ingin berkunjung ke perpustakaan dikarenakan:

1. Rasa nyaman
2. Keadaan lingkungan fisik yang memadai

¹⁶ Sutarno Ns. *Kamus Perpustakaan dan informasi*. (Jakarta: Erlangga, 2008). Hlm.131

¹⁷ Bafadal, Ibrahim. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. (Jakarta: Grasindo, 2006).

3. Keadaan lingkungan sosial yang kondusif
4. Layanan yang diberikan perpustakaan

Oleh karena itu minat merupakan aspek psikis yang dimiliki seseorang yang menimbulkan rasa suka atau tertarik terhadap sesuatu dan mampu mempengaruhi tindakan orang tersebut. Minat mempunyai hubungan yang erat dengan dorongan dalam diri individu yang kemudian menimbulkan keinginan untuk berpartisipasi atau terlibat pada suatu yang diminatinya. Seseorang yang berminat pada suatu objek maka akan cenderung merasa senang bila berkecimpung di dalam objek tersebut sehingga cenderung akan memperhatikan perhatian yang besar terhadap objek. Perhatian yang diberikan tersebut dapat diwujudkan dengan rasa ingin tahu dan mempelajari objek tersebut.

H. Tujuan minat kunjung

Tujuan berkunjung secara umum adalah ingin melihat dan menyaksikan sesuatu yang menarik, namun pada kenyataannya ada tujuan yang lebih spesifik.

Diantaranya yaitu:

1. Berkunjung untuk tujuan kesenangan. Dalam artian masyarakat datang memanfaatkan koleksi perpustakaan yang disenangi seperti, membaca novel, surat kabar, komik dan lain-lain
2. Berkunjung untuk tujuan memperoleh sesuatu yang baru (ilmu pengetahuan)
3. Berkunjung untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan. Dalam artian seseorang datang berkunjung ke perpustakaan untuk memanfaatkan fasilitas dan membaca koleksi yang ada untuk menyelesaikan tugas akademiknya

ataupun tugas kantornya. Kegiatan semacam ini dinamakan *reading for work* (Darmono,2001).¹⁸

I. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjung

Minat pada seseorang akan suatu objek atau hal tertentu tidak akan muncul dengan sendirinya secara tiba-tiba dalam diri individu. Minat dapat timbul pada diri seseorang melalui proses . Dengan adanya perhatian dan interaksi dengan lingkungan maka minat tersebut dapat berkembang. Banyak faktor yang mempengaruhi minat seseorang akan hal tertentu.

Menurut Crow and Crow yang dikutip Dimiyati Mahmud (2001) yang menyebutkan bahwa ada tiga faktor yang mendasari timbulnya minat seseorang:

1. Faktor dorongan yang berasal dari dalam. Kebutuhan ini dapat berupa kebutuhan yang berhubungan dengan jasmani dan kejiwaan
2. Faktor motif sosial. Timbulnya minat dari seseorang dapat didorong dari motif sosial yaitu kebutuhan untuk mendapatkan penghargaan dan lingkungan dimana mereka berada
3. Faktor emosional. Faktor ini merupakan ukuran intensitas seseorang dalam menaruh perhatian terhadap sesuatu kegiatan atau subjek tertentu.¹⁹

Selain 3 faktor di atas terdapat faktor lain yang mempengaruhi minat kunjung pemustaka:

- a. Rasa ingin tahu yang tinggi atas tempat dan kondisi yang ingin dikunjungi
- b. Keadaan lingkungan yang menarikserta fasilitas yang memadai

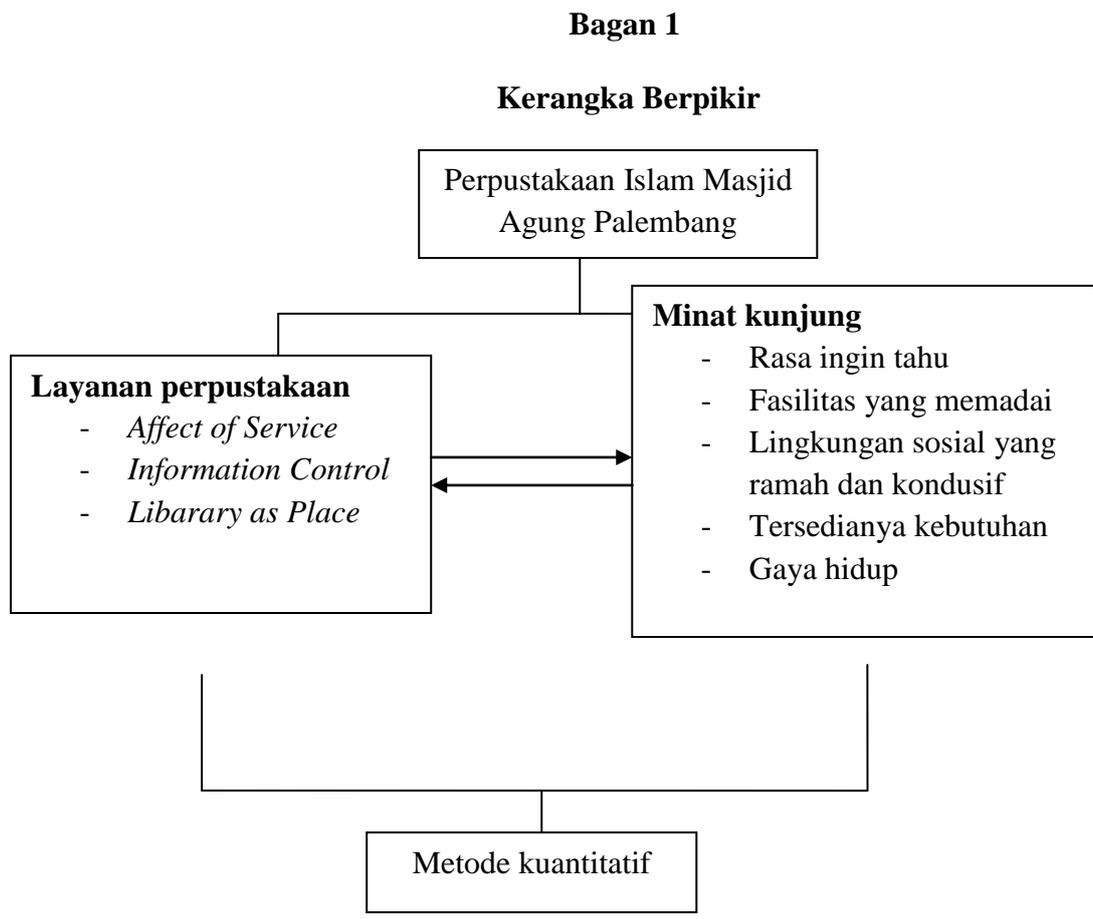
¹⁸ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta, Gramedia, 2001), hlm.183

¹⁹ Dimiyati, Mahmud, *Psikologi Suatu Pengantar*, (Yogyakarta,BPFE, 2001), hlm.56

- c. Keadaan lingkungan sosial yang ramah juga kondusif. Artinya keamanan dan kenyamanan harus diutamakan
- d. Tersedianya kebutuhan yang diinginkan
- e. Berprinsip bahwa berkunjung ke perpustakaan merupakan gaya hidup

Faktor-faktor tersebut dapat dipelihara melalui sikap-sikap, bahwa di dalam diri tertanam komitmen dengan berkunjung ke perpustakaan merupakan kebutuhan dan menambah ilmu pengetahuan, wawasan serta keterampilan.

J. Kerangka berpikir



Berdasarkan skema di atas Penelitian ini diadakan di Perpustakaan Islam Masjid Agung Palembang. Penelitian ini terfokus pada layanan perpustakaan dan

minat kunjung. Penulis ingin mengetahui apakah ada pengaruh layanan perpustakaan terhadap minat kunjung. Banyak faktor yang membuat pemustaka datang ke perpustakaan. oleh sebab itu penulis ingin mengetahui faktor apa saja yang membuat pemustaka ingin mengunjungi perpustakaan. selain itu juga layanan perpustakaan harus efisien, responsif, dan berkualitas. Jika ketiga asas tersebut sudah diterapkan, maka layanan tersebut sudah baik. Oleh sebab itu, penulis ingin mengetahui apakah layanan yang baik akan mempengaruhi minat kunjung pemustaka atau tidak mempengaruhi. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh layanan perpustakaan terhadap minat kunjung peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini dapat menjawab rumusan masalah.

K. Hipotesis penelitian

Semula istilah hipotesis dari bahasa Yunani yang mempunyai dua kata ialah kata “*hupo*” (sementara) dan “*thesis*” (pernyataan atau teori). Karena hipotesis merupakan pernyataan sementara, yang masih lemah kebenarannya kemudian para ahli menafsirkan arti hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji lagi kebenarannya melalui penelitian ilmiah.²⁰

Maka dalam penelitian ini hipotesis yang dipakai adalah, hipotesis alternatif H_a , yaitu yang menayakan pengaruh antara dua variabel atau lebih.²¹

Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hipotesis H_a :

²⁰ Riduwan, “*Belajar Mudah Penelitian: untuk guru –karyawan dan peneliti pemula*, (Bandung, Alfabeta, 2010), hlm.37

²¹ Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2010), hlm.69

Ada pengaruh signifikansi yang positif layanan perpustakaan dengan minat kunjung pemustaka di Perpustakaan Yayasan Masjid Agung Palembang

Hipotesis H_a:

Tidak ada pengaruh signifikansi yang positif antara minat layanan dengan minat kunjung pemustaka di Perpustakaan Yayasan Masjid Agung Palembang