

**PERAN PENGELOLA PERPUSTAKAAN DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN BIMBINGAN PEMAKAI DI UNIVERSITAS IDA BANJUMI**

WAHAB PALEMBANG



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Menyelesaikan Program Strata Satu (1)

Dalam Ilmu Perpustakaan & Informasi

Rita Purnama Sari

11422053

**JURUSAN SEJARAH DAN KEBUDAYAAN ISLAM
KOSENTRASI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI**

FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH

PALEMBANG

2015

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Palembang, 29 November 2015

Rita Purnama Sari

PERTANYAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang ,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rita Purnama Sari
Nim : 11422053
Jurusan : SKI- Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Jenis karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Eksklusif Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Peran Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Bimbingan Pemakai Di Perpustakaan Universitas IBA Palembang”. Beserta perangkat yang ada jika di perlukan. Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini maka UIN Raden Fatah Palembang berhak untuk menyimpan, mengasih media, formatkan mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap di cantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Palembang, November 2015

Yang menyatakan ,

Rita Purnama Sari

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Rita Purnama Sari

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Adab Dan Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul:

“PERAN PENGELOLA PERPUSTAKAAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN BIMBINGAN PEMAKAI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS IBA PALEMBANG”

Yang ditulis oleh:

Nama : Rita Purnama Sari
Nim : 11422053
Jurusan : SKI-Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Humaniora dalam ilmu perpustakaan dan informasi.

Wassalamu'alikum Wr. Wb

Palembang, 29 September 2015
Dosen Pembimbing I

Drs. M. Zuhdi, MHI.
NIP. 19590710 199203 1 002

NOTA DINAS

Perihal : Skripsi Saudari
Rita Purnama Sari

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Adab Dan Humaniora
UIN Raden Fatah Palembang
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap naskah skripsi yang berjudul:

“PERAN PENGELOLA PERPUSTAKAAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN BIMBINGAN PEMAKAI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS IBA PALEMBANG”

Yang ditulis oleh:

Nama : Rita Purnama Sari
Nim : 11422053
Jurusan : SKI-Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan ke Fakultas Adab dan Humaniora UIN Raden Fatah Palembang untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Humaniora dalam ilmu perpustakaan dan informasi.

Wassalamu'alikum Wr. Wb

Palembang, 29 September 2015
Dosen Pembimbing II

Roma Nur Asnita, M.Pd.
NIP. 19751231 200710 2 006

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini di buat oleh Rita Purnama Sari, Nim 11422053

Telah diperiksa dan disetujui untuk di uji

Palembang, 29 September 2015

Dosen Pembimbing I

Drs. M. Zuhdi, MHI.

NIP. 19590710 199203 1 002

Palembang, 29 September 2015

Dosen Pembimbing II

Roma Nur Asnita, M.Pd.

NIP. 19751231 200710 2 006

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Sabar dalam mengatasi kesulitan dan bertindak bijaksana dalam mengatasinya

Adalah sesuatu yang utama

Waktu itu bagaikan pedang, jika kamu tidak memanfaatkannya, menggunakan

untuk memotong, ia akan memotongmu (menggilasmu)

(H.R.Muslim)

Ku persembahkan karya sederhana ini kepada :

KEDUA ORANG TUAKU YANG TIADA HENTI MENDO'AKAN SETIAP

LANGKAHKU DAN KEDUA SAUDARAKU YANG SELALU MENSUPPORT

DALAM MENYELESAIKAN TUGAS AKHIR

BESERTA SAHABATKU (NIKITA TALISA)

TEMAN-TEMAN SEPERJUANGAN PUS B 2011

DAN TAK LUPA JUGA KEPADA ALMAMATER

UIN RADEN FATAH PALEMBANG

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat hidayah, ridho dan bimbingan-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Peran Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Bimbingan Pemakai Di Perpustakaan Universitas IBA Palembang” merupakan sebuah hadiah bagi peneliti dari Allah SWT, namun hal tersebut tidak lepas dari orang-orang yang berjasa dalam memberikan dukungan, bimbingan, Do’a serta inspirasinya untuk peneliti. Maka dari itu peneliti menghaturkan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Aflatun Muchtar, M.A selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Bapak Prof. Dr. H. J. Suyuti Pulungan, M.A selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora.
3. Bapak Otoman, M.Hum, selaku ketua Jurusan Prodi Sejarah Kebudayaan Islam.
4. Ibu Betty, S.Ag.M.A Selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan pengarahan.
5. Bapak Drs. M. Zuhdi, MHI. Selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan untuk menyelesaikan skripsi.
6. Ibu Roma Nur Asnita, M.Pd. Selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan inspirasi dan membuka wawasan bagi peneliti.
7. Ibu Hj. Rosnaini Wahid selaku kepala perpustakaan Universitas IBA Palembang

8. Orang tua dari peneliti yang telah memberikan dukungan dan Do'a yang tiada henti serta memotivasi untuk menyelesaikan perkuliahan.
9. Teman – teman seperjuangan yang selalu bersama-sama dalam susah maupun senang dalam menghadapi perkuliahan untuk kelas PUS B 2011 terutama untuk Nirwani, Risky Hardianti, Oktaviana, Wely Yanti dan Safat Sriwigati (Nikita Talisa), Nisrina, Rati Dan Asmiati.
10. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu penyelesaian penelitian skripsi ini.

Peneliti telah berupaya semaksimal mungkin untuk memperoleh hasil yang terbaik, namun peneliti menyadari keterbatasan pengetahuan, kemampuan, kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan dan perbaikan skripsi ini.

Kiranya segala kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti akan mendapatkan pahala, kebaikan dan limpahan kasih sayang dari Allah SWT. Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih dan berharap skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. *Amin ya Robbal A'lamin.*

Palembang, November 2015

Rita Purnama Sari

ABSTRAK

Menyadari pentingnya informasi yang ada di Perpustakaan bagi pemustaka yang sesuai dengan tujuan dan fungsi perpustakaan, maka layanan bimbingan pemakai diarahkan memenuhi kebutuhan pengguna sesuai keinginan. Semakin banyak informasi dan kebutuhan pemustaka yang heterogen mengharuskan pengelola perpustakaan memberikan pelayanan bimbingan pemakai sehingga informasi di perpustakaan bisa dimanfaatkan oleh pemustaka. Tetapi kenyataan dilapangan banyak pemustaka tidak tahu sumber daya yang ada di perpustakaan serta cara memanfaatkannya dengan menelusur informasi dengan baik. Dalam Skripsi ini yang menjadi pokok permasalahan. 1) bagaimana kegiatan pelayanan bimbingan pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang, 2) bagaimana peran pustakawan dalam memberikan pelayanan bimbingan pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang.

Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 13 informan yaitu kepala perpustakaan, layanan teknis, layanan pengolahan dan mahasiswa. Orang yang dipilih berdasarkan kriteria yang ditetapkan penulis yang mampu memberikan informasi dengan akurat. Tehnik analisis data yang digunakan adalah reduksi data yang disederhanakan dari hasil wawancara, penyajian data dan penarikan kesimpulan dari hasil wawancara.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran pengelola perpustakaan dalam memberikan pelayanan bimbingan pemakai belum maksimal dilakukan, dilihat dari kegiatan layanan bimbingan pemakai melalui OBSIBA yang bertujuan mengenalkan sumber daya perpustakaan (sarana dan prasarana, koleksi cetak dan non cetak dan sistem otomasi) kepada mahasiswa setiap tahun ajaran baru beserta cara menelusur informasi dengan cepat dan tepat. Melakukan kegiatan bedah buku per semester untuk mengenalkan perpustakaan kepada pemakai. Kurangnya pengetahuan pemakai tentang teknologi informasi, dan kurangnya komunikasi antara pengelola dan pemakai pemakai perpustakaan, serta kurang tanggap pustakawan terhadap pemustaka yang melakukan penelusuran di perpustakaan sehingga layanan bimbingan pemakai tidak maksimal dilakukan. Keterbatasan sumber daya manusia juga salah satu faktor yang menjadikan pemustaka awam dengan sistem otomasi perpustakaan.

Dengan dilaksanakan OBSIBA rutin setiap tahun, diadakan pameran dan diskusi di perpustakaan maka pemustaka akan tertarik mengunjungi perpustakaan, penambahan SDM yang harus tanggap terhadap kebutuhan pemustaka.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING I	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING II	v
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Kegunaan dan Manfaat Penelitian.....	8
F. Tinjauan Pustaka	9
G. Kerangka Teori.....	13

H. Metodologi Penelitian	16
I. Definisi Operasional.....	22
J. Sistematika Penulisan.....	23

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Perguruan Tinggi	24
B. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi	26
C. Peran Pengelola Perpustakaan	30
D. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan	31
1. Pengertian Layanan Bimbingan Pemakai	34
2. Tujuan Pelayanan Bimbingan Pemakai	35
3. Fungsi Pelayanan Bimbingan Pemakai.....	36
E. Layanan Bimbingan Pemakai	37
1. Pembuatan Tata Tertib Perpustakaan.....	39
2. Memperkenalkan Tata Tertib Perpustakaan	39
3. Mengajarkan Tata Cara Mencari Buku.....	40
4. Mengajarkan Cara Memelihara Buku	41

BAB III GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Singkat	44
B. Struktur Organisasi Perpustakaan IBA Palembang	47
C. Sumber Daya Manusia	47
D. Pemustaka.....	48
E. Koleksi.....	50

F. Sumber Dana	50
G. Kegiatan Pokok	52
H. Sarana dan Prasarana	52
I. Layanan Perpustakaan	56
a. Peraturan Bagi Anggota.....	58
b. Prosedur Peminjaman	59
c. Layanan Pengembalian.....	59

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kegiatan Pelayanan Bimbingan Pemakai di Perpustakaan	63
2. Kendala Yang Dihadapi Pengelola Perpustakaan Dalam Memberikan Pelayanan Bimbingan Pemakai.....	77
3. Peran Pengelola Perpustakaan Dalam Memberikan Pelayanan Bimbingan Pemakai.....	80

BAB V PENUTUP

1. KESIMPULAN.....	86
2. SARAN.....	87

DAFTAR PUSTAKA	89
----------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Kepala Perpustakaan Universitas IBA Palembang

Tabel 2. Tingkat Jenjang Pendidikan Staf Perpustakaan Universitas IBA Palembang

Tabel 3. Pengunjung di Tahun 2015 Perpustakaan IBA Palembang

Tabel 4. Koleksi Perpustakaan IBA Palembang

Tabel 5. Sarana dan Prasarana Di Perpustakaan IBA Palembang

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bimbingan untuk menggunakan komputer sebagai alat penelusuran

Gambar 2. Dua komputer digunakan sebagai alat penelusuran informasi

Gambar 3. Koleksi non cetak yang ada di Perpustakaan IBA Palembang

Gambar 4. Kode untuk mencari buku di rak sesuai subjek

Gambar 5. Tata tertib Perpustakaan IBA Palembang

Gambar 6. Persyaratan untuk menjadi anggota perpustakaan

Gambar 7. Bimbingan untuk melakukan tahapan penelusuran

Gambar 8. Tahapan kedua melakukan penelusuran koleksi yang diinginkan

Gambar 9. Tahapan ketiga melakukan penelusuran dengan melihat coper buku

Gambar 10. Matrik kegiatan Di Perpustakaan IBA Palembang

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan dulu hanya dianggap sebagai tempat buku saja, bahkan hanya dianggap pelengkap dunia pendidikan. Tetapi tanpa disadari buku dan jurnal tercetak sudah tertanam dalam budaya masyarakat, dimana buku yang menjadi landasan manusia memperluas ilmu pengetahuan. Semakin berkembangnya zaman perpustakaan menemukan jati dirinya sebagai tempat perubahan, tempat berbagai informasi, penyedia informasi dan menjadi pusat sumber informasi bagi kalangan masyarakat.¹ Dimana perpustakaan harus berperan aktif menyajikan informasi, mengolah informasi dan menyebarkan informasi kepada pemustaka. Perpustakaan sebagai institusi/lembaga pengelola koleksi karya tulis, cetak atau rekam sebagai sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan seni yang diatur dan ditata menurut sistem yang baku dan didayagunakan untuk keperluan pendidikan, penelitian, informasi dan rekreasi bagi masyarakat.² Menyadari pentingnya sebuah perpustakaan bagi masyarakat bisa dilihat dari pengertian perpustakaan itu sendiri

Uraian diatas menyebutkan perpustakaan sebagai pusat sumber informasi bagi masyarakat dimana perpustakaan digunakan untuk keperluan pendidikan dan

¹Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 4.

²Herlina, *Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (Palembang: IAIN Raden Fatah Press, 2006), h. 2.

penelitian bagi masyarakat. Peran perpustakaan perguruan tinggi bagi *civitas academika* dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa, dosen, peneliti, dan para pengajar untuk menunjang proses belajar dan menambah pengetahuan. Perpustakaan juga menyediakan semua sumber informasi yang bisa diakses dengan mudah oleh pemustaka sesuai dengan kebutuhan. Untuk mengelola sumber informasi yang ada dibutuhkan pengelola perpustakaan yang bisa menyampaikan informasi kepada pengguna dengan akurat. Pengelola perpustakaan yaitu tenaga kependidikan berkualifikasi serta profesional yang bertanggung jawab atas perencanaan dan pengelolaan perpustakaan, didukung oleh tenaga yang mencukupi, bekerjasama dengan semua anggota perpustakaan.³

Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi dengan tujuan utama untuk mencapai Tri Dharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat) yang termasuk perpustakaan perguruan tinggi adalah Jurusan, Lembaga Penelitian, Fakultas, Universitas, Sekolah Tinggi dan Politeknik.⁴ Dapat disimpulkan dari uraian diatas perpustakaan perguruan tinggi adalah bagian dari sebuah lembaga pendidikan yang mempunyai visi dan misi untuk memenuhi informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna serta mempermudah

³Suherman, *Perpustakaan sebagai Jantung Sekolah* (Bandung: MQS Publishing, 2009), h. 30.

⁴ Sulisty Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), h. 51.

pencarian informasi bagi mahasiswa dengan tujuan utama mencapai Tri Dharma Perguruan Tinggi (Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada masyarakat).

Layanan perpustakaan merupakan salah satu bagian yang harus diperhatikan oleh perpustakaan, karena manfaatnya sangat dirasakan oleh pemakai perpustakaan maupun bagi perpustakaan. Layanan yang baik berupa aset penting dalam dunia pelayanan perpustakaan, dimana kegiatan layanan ini salah satu cara untuk menemukan pengguna dengan informasi yang diinginkan. Adapun jenis layanan yang memudahkan pemustaka untuk memperoleh informasi, layanan bimbingan pengguna merupakan media penting bagi para pengelola perpustakaan untuk memberikan kemudahan kepada pemakai perpustakaan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Layanan yang diberikan kepada pengguna mencakup cara menelusur informasi berupa koleksi, fasilitas dan memanfaatkan sumber daya perpustakaan.⁵ Layanan Perpustakaan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh pustakawan/pengelola perpustakaan agar bahan pustaka dapat dimanfaatkan dan didayagunakan dengan optimal oleh para pemakai perpustakaan, sehingga perpustakaan dapat menjalankan seluruh fungsi-fungsinya dengan baik.⁶

Dalam penerapan perpustakaan harus memberikan layanan bimbingan kepada para pengguna untuk mengakses informasi, sehingga pemustaka menjadi mandiri dalam memanfaatkan sumber informasi. Bimbingan pemakai adalah suatu kegiatan yang bermaksud memberikan panduan, penjelasan tentang penggunaan perpustakaan

⁵ Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h. 85.

⁶Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional* (Yogyakarta: Diva Press, 2012), h. 241.

kepada sekelompok pengguna perpustakaan baru.⁷ Untuk memberikan bimbingan kepada pemustaka maka perlu, pembinaan layanan yaitu kegiatan yang langsung berhubungan dengan pemustaka dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Tujuan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan sehingga pemustaka akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan perpustakaan. Adanya layanan bimbingan pemakai bagi para mahasiswa, dosen/pengajar untuk menelusur informasi di perpustakaan sebagai pusat sumber informasi, sistem penelusuran, dan mampu memberikan jawaban atas apa yang menjadi keinginan pemustaka.

Layanan bimbingan pemakai sangat berguna bagi *civitas academica* dengan adanya bimbingan di perpustakaan akan memudahkan dalam pencarian informasi dan bisa memanfaatkan perpustakaan sesuai dengan teori-teori layanan bimbingan pemakai, dimana bimbingan ini dapat diberikan secara langsung dan tidak langsung kepada pemustaka. Pemberian layanan informasi adalah pelayanan yang cenderung lebih ringan dan praktis yang lazimnya segera dilaksanakan atau permintaan informasi itu segera dapat ditangani oleh para petugas setiap perpustakaan. Dalam memberikan bimbingan pemakai pustakawan/pengelola perpustakaan dituntut juga mampu memberikan tehnik dan cara dalam mencari informasi, mengingat hal itu maka seyogyanya diadakan pembagian tugas disusun dengan struktur yang jelas.

Bentuk layanan informasi, misalnya buku pedoman perpustakaan, peraturan perpustakaan dalam hal peminjaman, pemasangan dan petunjuk pada ruang katalog,

⁷Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan (Suatu Pendekatan Praktik)*, h. 95.

mengedarkan daftar tambahan buku baru, buku panduan dalam mendayagunakan dan memanfaatkan fasilitas-fasilitas tertentu yang disediakan perpustakaan, mengadakan pajangan dan pameran agar buku bisa diketahui oleh para pembaca. Melaksanakan layanan kepada masyarakat pemakai, termasuk memberikan informasi tentang konsep perpustakaan, bimbingan kepada pemakai yang menemui kesulitan mengakses sumber informasi.⁸

Mengingat pentingnya informasi yang dimiliki perpustakaan bagi pemustaka maka perlu diadakan suatu kegiatan yang memperlihatkan dan menjelaskan manfaat penting perpustakaan bagi perguruan tinggi. Dimana kemampuan pemustaka merupakan dasar yang amat penting dalam mencapai pendidikan serta bertanggung jawab dalam memanfaatkan perpustakaan. Layanan bimbingan pemakai sangat berperan bagi perpustakaan IBA dalam menyampaikan informasi ke pemustaka.

Perpustakaan IBA Palembang sebagai pusat informasi bagi lembaga induknya terutama bagi mahasiswa dan para dosen pengajar untuk mengakses informasi yang ada di perpustakaan, dimana kebutuhan mahasiswa dan dosen yang beragam, sehingga koleksi harus disesuaikan dengan kebutuhan fakultas, jurusan, program studi, serta mata kuliah yang ada. Sehingga pustakawan/pengelola perpustakaan dituntut mampu melatih pemustaka untuk memanfaatkan sumber daya secara optimal dalam menemukan informasi yang diinginkan. Pentingnya layanan bimbingan pemakai dilakukan sebagai pengenalan dan pembelajaran bagi pemustaka untuk

⁸ Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), h. 91.

mengetahui sumber daya perpustakaan sehingga bisa memanfaatkan sumber informasi dengan mandiri.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung yang dilakukan penulis di Perpustakaan Universitas IBA Palembang, bimbingan pemakai di Perpustakaan IBA dilaksanakan setiap tahun secara langsung yang diberikan pada pengguna perpustakaan tetapi penyampaian dan prakteknya belum maksimal dilaksanakan, dilapangan pemustaka belum mengetahui sepenuhnya sumber daya perpustakaan yang merupakan suatu investasi bagi perguruan tinggi, tetapi dengan adanya bimbingan pemakai yang dilaksanakan setiap tahunnya diharapkan pemustaka bisa memahami dan mandiri melakukan penelusuran sendiri. Tetapi kenyataannya dilapangan penulis melihat banyak pengguna perpustakaan yang belum bisa melakukan penelusuran sendiri dalam hal pencarian informasi yang sesuai dengan keinginan pemustaka dan mampu memanfaatkan sumber informasi. Bahkan pemustaka tidak mau datang langsung kepada pengelola perpustakaan untuk meminta bantuan walaupun mereka sendiri mengalami kesulitan dalam mencari informasi.

Melihat latar belakang diatas kurang efektifnya layanan bimbingan pemakai dan tidak merata penyelenggaraan layanan bimbingan pemakai bagi pemustaka. Untuk itu penulis tertarik melakukan penelitian yang berhubungan dengan masalah ini. Maka peneliti mengangkat permasalahan dengan judul, “PERAN PENGELOLA PERPUSTAKAAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN BIMBINGAN PEMAKAI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS IBA PALEMBANG”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan berikut ini:

1. Bagaimana kegiatan pelayanan bimbingan pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pengelola perpustakaan dalam memberikan layanan bimbingan pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang?
3. Bagaimana peran pengelola perpustakaan dalam memberikan pelayanan bimbingan pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang?

C. Batasan Masalah

Dengan adanya rumusan masalah diatas, maka penulis membatasi masalah yang akan dibahas supaya penelitian yang dilakukan penulis lebih terarah dan tidak meluas. Semua ini dilakukan untuk mencapai tujuan dilaksanakannya penelitian. Dalam penelitian ini fokusnya pada layanan bimbingan pemakai, kegiatan dan manfaat layanan bimbingan pemakai serta kendala bagi pemustaka dalam menelusur informasi yang ada di Perpustakaan Universitas IBA Palembang.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian di Perpustakaan Universitas IBA Palembang:

1. Untuk mengetahui kegiatan pelayanan bimbingan pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang.

2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi pengelola perpustakaan dalam memberikan layanan bimbingan pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang.
3. Untuk mengetahui peran pengelola perpustakaan dalam memberikan pelayanan bimbingan pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang.

E. Kegunaan dan Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dan manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk ilmu perpustakaan dan informasi, dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan peran pengelola perpustakaan dalam memberikan layanan bimbingan pemakai.
 - b. Dapat menjadi pedoman dan bahan rujukan bagi pustakawan/pengelola perpustakaan dan penelitian berikutnya yang mempunyai tema yang sama dengan penelitian ini, yang dilakukan di Perpustakaan Universitas IBA Palembang.
2. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini yang berhubungan dengan layanan bimbingan pemakai diharapkan bisa dimanfaatkan pemustaka dalam menelusur informasi dengan cepat, tepat dan akurat serta menambah ilmu pengetahuan.
 - b. Penelitian ini memberikan informasi, menambah wawasan dan memperdalam ilmu pengetahuan bagi pengelola perpustakaan tentang layanan bimbingan pemakai yang sesuai dengan teori. Dengan adanya penelitian ini diharapkan

dapat menjadi masukan bagi Perpustakaan Universitas IBA Palembang dalam meningkatkan layanan perpustakaan terutama layanan bimbingan pemakai, sehingga pemustaka bisa memanfaatkan perpustakaan sesuai dengan prosedur.

F. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan peneliti terhadap beberapa penelitian yang terdahulu, penulis menemukan beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian yang sedang direncanakan dan menjelaskan bahwa penelitian yang penulis lakukan belum ada pembahasan sebelumnya, penelitian sebelumnya hanya menjadi landasan bagi penelitian yang peneliti lakukan. Adapun beberapa kajian pustaka yang berhubungan dengan penelitian ini dalam menyusun penelitian adalah sebagai berikut:

Pertama, Nurazizah (2008) dalam skripsinya berjudul "*Usaha Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna*" dimana membahas mengenai usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di Perpustakaan FIB UI. Kurangnya kemampuan pustakawan menyebabkan tidak tercapainya kebutuhan yang diinginkan oleh pengguna perpustakaan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara dan kajian dokumen. Dalam penelitian ini disesuaikan dengan kebutuhan mahasiswa dan dosen yang beragam yang disesuaikan dengan kebutuhan fakultas, jurusan, program studi serta mata kuliah yang ada, untuk itu pustakawan harus berperan aktif dalam memberikan layanan di perpustakaan, layanan pengguna dilakukan semaksimal mungkin sehingga pemakai perpustakaan akan kembali lagi di perpustakaan. Jika

pustakawan memberikan layanan yang berkualitas maka citra pustakawan dan perpustakaan menjadi baik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengguna perpustakaan harus berusaha:

- 1) Menjaga konsumen agar tetap kembali setelah layanan pertamanya.
- 2) Menarik pemakai-pemakai baru.
- 3) Menghilangkan pandangan-pandangan yang keliru tentang metode, prosedur, *image* dan layanan perpustakaan.
- 4) Mampu membiayai operasional layanan yang berkualitas, baik dengan dana bantuan maupun dana yang diperoleh dari layanan-layanan tertentu.
- 5) Meningkatkan moral dan kinerja seluruh staf perpustakaan dengan bekerja sama guna memenuhi kebutuhan pemakai dan guna memperoleh hal positif dari pemakai atas layanan yang diberikan oleh perpustakaan.⁹

Kedua, Sudian Hadi (2014) dalam Jurnal Acta Diuma yang berjudul “*Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Jasa Layanan Kepada Pemustaka Di Kantor Arsip dan Perpustakaan daerah Kota Ternate*”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini layanan menjadi citra bagi pustakawan, artinya jika sikap seorang pustakawan tidak menyenangkan, maka pemustaka akan segan untuk menggunakan layanan-layanan yang ada di perpustakaan. ada lima dimensi jenis jasa layanan yang digunakan untuk pelanggan. 1) *Reliability* (kehandalan), 2) *Responsiveness* (daya tanggap), 3) *Assurance* (jaminan), 4) *Empathy*

⁹Nurazizah, “Usaha Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna”, *Skripsi*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2008), h. 3. diakses tanggal 23 November 2014 dari digital_124408-RB13n438eUsaha Pustakawan-HA-1.pdf

(empati), 5) *Tangible* (bukti fisik). Dapat disimpulkan bahwa perpustakaan salah satu pusat layanan masyarakat yang menyediakan berbagai informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan. Dengan adanya fungsi sebagai pusat informasi maka perpustakaan harus memiliki kualitas dalam hal pemberian layanan serta sumber daya manusianya. Perpustakaan adalah sesuatu yang hidup, dinamis, menawarkan layanan-layanan yang baru, produk dan layanan yang inovatif dikemas dalam media cetak maupun media elektronik, serta sumber daya manusia (petugas perpustakaan) yang bersikap ramah, ceria, luwes, sehingga dapat memberikan layanan dengan baik kepada pemustaka (pengunjung perpustakaan).¹⁰

Ketiga, Salapuddin (2009), dalam skripsinya "*Pendidikan Pemakai dan Manfaatnya Bagi Mahasiswa di Institut Pertanian Bogor*". Penelitian ini membahas bagaimana pendidikan pemakai bagi mahasiswa dalam menggunakan perpustakaan, metode penelitian yang digunakan kuantitatif yaitu dengan studi kepustakaan, kuesioner dan wawancara. Hasil penelitiannya dari 100 angket yang disebar yang menjadi sampel 97 orang dari berbagai fakultas dan jurusan yang ada di Institut Pertanian Bogor yang dibuat dalam bentuk frekuensi tabel. Dari hasil kesimpulan beberapa fakultas dan jurusan respondennya berjumlah 97 mengatakan tujuan mereka datang keperpustakaan yaitu untuk mengerjakan tugas kuliah.¹¹

¹⁰Sudian Hadi (2014), "Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Jasa Layanan Kepada Pemustaka Di Kantor Arsip dan Perpustakaan daerah Kota Ternate", *Jurnal Acta Diuma*, Vol.III, No. 1 Januari-juni, 2008), h. 20. Diakses 23 November 2014
<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurna/article/download/5636/5170>.

¹¹Salapuddin (2009), "Pendidikan Pemakai dan Manfaatnya Bagi Mahasiswa Dalam Menggunakan Perpustakaan Di Institut Pertanian Bogor,"*Skripsi*, (Jakarta:Syarif

Keempat, Rice Agustina Adi Mayadevi (2010), dalam skripsinya “*Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro*”. Penelitian ini membahas bagaimana upaya dan kendala yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna serta pandangan pemustaka terhadap upaya tersebut. Metode dalam penelitian ini menggunakan studi kasus dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Dengan teknik pengumpulan data dengan observasi. Setelah melakukan wawancara dengan informan bisa disimpulkan pustakawan telah melakukan penataan ruangan, koleksi, sistem yang terkomputerisasi dan bersikap ramah terhadap pemustaka dilakukan dengan baik. Tetapi ada beberapa kendala yang dihadapi pustakawan, kurangnya pengetahuan pustakawan terhadap proses pengklasifikasian disebabkan faktor usia, pemustaka jarang bertanya dan pustakawan beranggapan bahwa dia tidak merasa enak jika menegur pemustaka. Pemustaka beranggapan upaya yang dilakukan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan sudah baik, walaupun masih ada beberapa kekurangan.¹²

Dari beberapa hasil penelitian terdahulu bisa disimpulkan bahwa telah ada yang membahas tentang layanan tetapi dalam penelitian ini penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang layanan bimbingan pemakai, penelitian ini berjudul “Peran

Hidayatullah,2009),h.111. diakses 24 April 2015 dari <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/15605/1/SALAPUDDIN-FAH.pdf>

¹² Rice Agustina Adi Maya Devi (2010), “Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna Di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro”, *skripsi*, (Semarang: Universitas Diponegoro,2010). h. 6. Di akses tanggal 24 April 2015 dari <http://www.google.com/search?q=pustakawan+memberikan+layanan+pdf>”.

Pengelola Perpustakaan Dalam Memberikan Pelayanan Bimbingan Pemakai”. Penelitian yang penulis lakukan hanya akan memperkuat dari hasil penelitian terdahulu. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang di rencanakan yaitu membahas tentang pustakawan dan layanan perpustakaan, perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya, tempat penelitian yang berbeda dan banyak membahas kualitas layanan bimbingan yang diberikan pustakawan. Sedangkan penelitian ini melibatkan peran pustakawan dalam memberikan pelayanan bimbingan pemakai di Perpustakaan IBA Palembang.

G. Kerangka Teori

Dilihat dari tugas utama perpustakaan yaitu penyedia informasi dan menjadi pusat informasi bagi masyarakat, dalam hal ini pustakawan sangat penting dalam sebuah perpustakaan. Dimana baik buruknya suatu perpustakaan dilihat dari pengelola perpustakaan.

Menurut Soejono Soekanto, peran merupakan pola perikelakuan yang dikaitkan dengan status dan kedudukan. Sebagai pola perikelakuan, peranan mempunyai beberapa unsur, antara lain:

1. Peranan ideal, sebagaimana dirumuskan atau diharapkan oleh masyarakat terhadap status tertentu. Peranan ideal tersebut merumuskan hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang terkait pada status-status tertentu.
2. Peranan yang dianggap oleh diri sendiri. Peranan ini merupakan hal yang oleh individu harus dilakukan pada situasi-situasi tertentu.
3. Peranan yang dilkaukan atau kerjakan. Peranan ini merupakan peranan yang sesungguhnya dilaksanakan oleh individu didalam kenyataan, yang terwujud dalam perikelakuan yang nyata.¹³

Peran adalah kedudukan, posisi dan tempat perpustakaan beroperasi, dimana perpustakaan berperan sangat strategis dalam masyarakat.¹⁴

¹³ Soejono Soekanto, *Memperkenalkan Sosiologi* (Jakarta: Rajawali, 1992), h. 26.

Berdasarkan UU No 43 tahun 2007 tentang ilmu perpustakaan, juga dikatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Pengelola perpustakaan/pustakawan adalah atau *librarian* adalah seseorang tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar, maupun dengan kegiatan sekolah formal.¹⁵

Menurut Pawit dan Yaya Suhendar, pelayanan bimbingan kepada pengguna/pembaca yaitu:

1. Menerangkan kepada para pengunjung atau pembaca bagaimana cara menggunakan perpustakaan dengan baik, seperti: memperkenalkan tata tertib dan peraturan perpustakaan; cara menggunakan katalog perpustakaan; cara membaca yang baik; cara menggunakan dalam memperlakukan buku dengan baik didalam dan diluar perpustakaan; mencari dan menelusur untuk menemukan buku pada rak dan cara meminjam dan mengembalikan buku tepat waktu.
2. Menerangkan kepada para siswa dan guru mengenai keberadaan dan kemanfaatan perpustakaan melalui momentum-momentum yang tepat.

¹⁴Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2009), h. 40.

¹⁵ Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, h. 62.

3. Mengadakan kegiatan pameran sederhana tentang masalah perpustakaan, perbukuan, pendidikan, dan sejenisnya dengan melibatkan para guru dan siswa sekolah.
4. Jika memungkinkan, sewaktu-waktu bisa juga diadakan kegiatan pemutaran film dan atas nama perpustakaan di sekolah.
5. Secara berkala, misalnya setengah tahun atau setahun sekali diadakan berbagai kegiatan perlombaan, misalnya lomba minat baca, lomba meringkas hasil membaca dan lain-lain.
6. Para petugas perpustakaan itu sendiri harus bersifat ramah dan selalu ingin menolong atau membantu kepada setiap orang yang mempunyai masalah, terutama yang berkaitan dengan pencaharian informasi sebagai pendukung kehidupannya sehari-hari dilingkungan sekolah.¹⁶

Pelayanan bimbingan pemakai perpustakaan antara lain:

- a. Pembuatan tata tertib perpustakaan

Tata tertib Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah peraturan-peraturan yang harus ditaati atau dilaksanakan. Tata tertib penggunaan perpustakaan disusun secara singkat dan jelas, sehingga para pengguna perpustakaan dapat dengan mudah memahaminya.

¹⁶Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. (Jakarta: Kencana, 2010), h. 69.

b. Memperkenalkan tata tertib perpustakaan

Memperkenalkan tata tertib penggunaan perpustakaan penting untuk dilakukan, sebab bagi mereka yang belum pernah masuk ke perpustakaan.

c. Mengajarkan tata cara mencari buku yang dibutuhkan

Mencari buku dengan cara efektif dan efisien menggunakan katalog dan online public acces catalog yang disediakan perpustakaan. Sehingga bisa tahu letak koleksi di perpustakaan.

d. Mengajarkan cara memelihara buku

Pemeliharaan buku selain untuk menjaga keberadaan buku, baik fisik maupun isinya juga adalah bagian dari upaya untuk menumbuhkan rasa cinta terhadap buku.¹⁷

Teori-teori tersebut menyatakan bahwa betapa pentingnya sebuah peran pengelola perpustakaan dalam memberikan layanan bimbingan pemakai, artinya tindakan dan petunjuk yang diberikan kepada seseorang untuk mengatasi masalah dan akan menciptakan kemandirian bagi individu masing-masing. Dalam sebuah perpustakaan digunakan yang namanya pelayanan bimbingan pemakai sehingga sumber daya bisa dimanfaatkan dengan mandiri oleh pemustaka.

H. Metodologi Penelitian

Metodologi berasal dari kata metode yang berarti cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dan logos yang berarti ilmu atau ilmu pengetahuan. Metodologi penelitian adalah suatu cabang ilmu pengetahuan yang membicarakan atau

¹⁷ Yaya Suhendar, *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Prenada, 2014), h. 184.

mempersoalkan cara-cara melaksanakan penelitian. Dengan demikian metodologi penelitian adalah pembahasan mengenai konsep teoritik dan konseptual berupa buku teks yang membahas secara detail tentang berbagai metode ilmiah, kelebihan dan kelemahannya atau pengkajian terhadap langkah-langkah metode penelitian dalam penulisan karya ilmiah.¹⁸

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, metode penelitian deskriptif kualitatif adalah menggambarkan secara menyeluruh untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang diamati. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam dan suatu data yang mengandung makna.¹⁹ Dalam penelitian kualitatif untuk mendapatkan data yang mendalam yaitu melalui objek yang alamiah atau yang pasti sehingga suatu data mengandung makna. Untuk penelitian ini akan menekankan pada objek alamiah dari objek yang akan diteliti di Perpustakaan Universitas IBA Palembang.

2. Sumber Penelitian

a. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian kualitatif berisi uraian apa saja yang dikumpulkan untuk penelitian dan siapa yang akan menjadi informan kita untuk

¹⁸ Fakultas Adab dan Humaniora Institut Agama Islam Negeri, *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora* (IAIN : Palembang, 2013), h. 20-21.

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian pendidikan (pendekatan kualitatif dan kuantitatif R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 13.

mendapatkan data yang mendalam. Ada dua jenis sumber data yang digunakan penulis yaitu :

- a) Sumber Data Primer diperoleh penulis langsung dari Perpustakaan Universitas IBA Palembang dan wawancara langsung dengan pengelola perpustakaan beserta mahasiswa untuk mendapatkan informasi.
- b) Sumber Data Sekunder diperoleh dari literatur-literatur, catatan dalam bentuk buku-buku, dan laporan perpustakaan berisikan teori-teori yang mendukung penelitian ini.

b. Penentuan *Informan* Penelitian

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 300 pengunjung perpustakaan setiap bulannya. Dengan bagitu sample yang diambil dalam penelitian ini adalah 10 orang. Dalam menentukan sample peneliti menggunakan *purposive sampling* adalah tehnik penentuan sampel dengan pertimbangan penulis sendiri dalam menentukan informan. Pengambilan sample diambil dari masing-masing fakultas yang terdiri dari fakultas Ekonomi, Hukum, Pertanian, Manajemen dan Teknik. Dengan menggunakan teknik % atau 10% dari jumlah polulasi kemudian untuk menunjang informasi yang lebih akurat, peneliti mengambil informan 1 Kepala Perpustakaan, 2 Pengelola Perpustakaan, dan 10 mahasiswa Universitas IBA Palembang. Menurut penulis yang dijadikan sampel penelitian sudah sesuai kriteria yang mencakup keseluruhan informasi yang dibutuhkan.

3. Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian adalah Perpustakaan Universitas IBA Palembang, Jln. Mayor Ruslan Palembang.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti langsung dari perpustakaan IBA Palembang. Dari lapangan peneliti bisa mendapatkan data sesuai dengan judul penelitian yang sedang direncanakan yaitu peran pengelola perpustakaan dalam memberikan pelayanan bimbingan pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang. Sesuai dengan penelitian kualitatif dan jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah kegiatan pengumpulan data dengan melihat langsung kegiatan responden tanpa interaksi langsung dengan responden.²⁰ Observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung kelokasi dan melakukan pencatatan secara sistematis sesuai dengan fenomena-fenomena yang terjadi. Informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah gedung (tempat), pelaku, kegiatan, obyek, perbuatan, kejadian dan peristiwa.

²⁰ Sri Hartinah, *Metode Penelitian Perpustakaan* (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2014), h. 4.8.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh dua orang, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan sehingga bisa memperoleh informasi dari sumbernya berupa data yang relevan dan akurat. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini wawancara mendalam. Wawancara mendalam yaitu wawancara bebas antara pewawancara dan informan tanpa menggunakan pedoman wawancara. Dimana wawancara mendalam yaitu keterlibatannya dalam kehidupan informan.²¹ Metode ini digunakan untuk memperoleh data mengenai Peran Pengelola perpustakaan Dalam Memberikan Pelayanan Bimbingan Pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang serta kegiatan yang dilakukan pengelola perpustakaan dalam memberikan pelayanan bimbingan pemakai.

c. Metode Dokumentasi

Metode yang digunakan untuk mendapatkan data yang objektif berupa data-data dan catatan dokumen seperti struktur beserta tugas staf perpustakaan dan sumber daya perpustakaan yang mendukung penelitian di Perpustakaan Universitas IBA Palembang.

²¹ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer* (Jakarta: Grafindo Persada, 2011), h. 100.

5. Teknik Analisis Data

Adapun penjabaran analisis data antara lain :

a. Reduksi Data

yaitu suatu proses penelitian dengan memusatkan perhatian serta penyederhanaan kata-kata yang dianggap penting saja dari hasil pengamatan dilapangan dan hasil wawancara. Penyederhanaan dan pemilihan data kasar yang didapat dari lapangan.

b. Penyajian Data

yaitu kumpulan informasi yang tersusun dari hasil pengamatan dan wawancara kemudian ditarik kesimpulan dan pengambilan keputusan dalam penyajian datanya. Menurut Miles dan Huberman penyajian data adalah menyajikan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

c. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Verifikasi yaitu suatu tinjauan ulang dari hasil pengamatan dilapangan dan di dapat juga dari hasil wawancara, gejala dan data yang didapat harus diuji kebenaraannya, baru bisa ditarik kesimpulannya.

Dari hasil teknik pengumpulan data sampai dengan teknik analisis data bisa disimpulkan peran pengelola perpustakaan dalam memberikan pelayanan bimbingan pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang bisa didapat dari narasumber (informan) dalam penelitian ini.

I. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah variabel kunci/penting yang dapat diukur secara operasional dan dapat dipertanggung jawabkan. Dengan adanya definisi operasional akan memudahkan pengumpulan data dan menghindarkan perbedaan interpretasi serta membatasi ruang lingkup variabel.²²

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia *peran* berarti tindakan yang dilakukan seseorang yang berkedudukan dimasyarakat.

Pustakawan/pengelola perpustakaan adalah atau *librarian* adalah seseorang tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar, maupun dengan kegiatan sekolah formal.

Secara etimologi kata bimbingan merupakan terjemahan dari bahasa Inggris “*guidance*”. Kata “*guidance*” berasal dari kata kerja “*to guide*” yang mempunyai arti “menunjukkan, membimbing, menuntun dan membantu”. Secara umum, bimbingan pemakai dapat diartikan sebagai suatu bantuan dan tuntunan.²³

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia Bimbingan merupakan petunjuk (penjelasan) cara mengerjakan sesuatu dan tuntutan.

Bimbingan Pemakai atau disebut juga *library instruction* merupakan suatu proses pembekalan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustakanya untuk mengenalkan layanan dan fasilitas yang ada di perpustakaan.

71. ²² Munawaroh, *Panduan Memahami Metodologi Penelitian*, (Malang: Intimedia, 2013), h.

²³Samsul Munir Amin, *Bimbingan dan Konseling Islam* (Jakarta: AMZAH, 2010), h. 3.

J. Sistematika Penulisan

Untuk Supaya tidak terjadi salah pengertian dari pembahasan ini, penulis mencantumkan sistematika penulisan antara lain:

BAB I Pendahuluan: Meliputi Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan, Manfaat Penelitian, Tinjauan Pustaka, Kerangka Teori, Metodologi Penelitian, Definisi Operasional dan Sistematika Penulisan.

BAB II Landasan Teori: Meliputi pengertian perpustakaan perguruan tinggi, tujuan dan fungsi Perguruan tinggi, Pengertian pengelola perpustakaan. Pengertian layanan, jenis-jenis layanan perpustakaan (bimbingan pemakai) dan tujuan dan fungsi bimbingan pemakai.

BAB III Membahas profil perpustakaan Universitas IBA Palembang, meliputi sejarah perpustakaan, struktur organisasi, sarana dan prasarana, dan sumber daya manusia.

BAB IV Membahas hasil penelitian dan pembahasan peran pengelola perpustakaan dalam memberikan bimbingan pemakai dan kegiatan yang dilakukan dalam bimbingan pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang.

BAB V Penutup yang berisi kesimpulan dan saran yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perguruan Tinggi

Menurut IFLA (*Internasional Federation Of Library Association*) perpustakaan perguruan tinggi yaitu perpustakaan yang diselenggarakan untuk mengumpulkan, memelihara, menyimpan, mengatur, mengawetkan dan mendayagunakan bahan pustakanya untuk menunjang pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Fungsi perguruan tinggi diantaranya:

1. Pusat dari semua program pendidikan Universitas, yaitu perpustakaan harus mampu membantu dan menjadi pusat kegiatan akademis lembaga pendidikannya.
2. Pusat alat bahan peraga pengajaran untuk membantu jalannya perkuliahan serta praktikum(misalnya: film, slide, bahan-bahan lain dan bantuan tenaga-tenaga ahli perpustakaan).
3. Pusat pengumpulan/penyimpanan bagi semua penerbit dari dan tentang daerahnya ataupun dalam bidang ilmu pengetahuan tertentu.
4. Pusat kegiatan kultural masyarakat setempat. Para pengunjung perpustakaan tidak hanya terdiri dari mahasiswa, pengajar dan para pegawai lembaga saja, melainkan termasuk pula orang-orang di luara lingkungan perguruan tinggi yang bersangkutan.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari suatu lembaga induknya, yang bersama-sama dengan unit lainnya tetapi dalam peranannya yang berbeda, bertugas membantu perguruan tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan Tridharmanya dibidang:

1. Pendidikan dan pengajaran

Mengumpulkan, melestarikan, mengolah, menyediakan pemanfaatan dan penyebarluasan informasi sesuai dengan kurikulum yang memperkaya pengetahuan dosen dan mahasiswa, mempertinggi mutu hasil belajar mahasiswanya.

2. Penelitian

Mengumpulkan, melestarikan, mengolah, menyediakan pemanfaatan dan penyebarluasan informasi yang relevan sebagai sumber literatur bagi suatu penelitian.

3. Pengabdian pada masyarakat

Mengumpulkan, melestarikan, mengolah, menyediakan pemanfaatan dan penyebarluasan informasi hasil penelitian ilmiah dan sebagai bahan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat luas.²⁴

Kesimpulan dari definisi diatas yaitu perpustakaan perguruan tinggi adalah sebuah gedung atau tempat bernaung lembaga induknya untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi *civitas academica*, dimana perpustakaan sebagai penyedia informasi

²⁴ Elin Rosalin, *Pemanfaatan Perpustakaan dan Sumber Informasi* (Bandung: Karsa Mandiri Persada, 2008), h. 55.

bagi pengguna perpustakaan sehingga bisa dimanfaatkan sebagai mestinya, yaitu tidak lain untuk mencapai Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, pengajaran dan pengabdian kepada masyarakat).

B. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Tujuan penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk mendukung, memperlancar serta mempertinggi kualitas pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi yang bersangkutan melalui sejumlah kegiatan dan pemberian jasa layanan sebagai berikut:

1. Menyediakan sumber-sumber informasi dalam rangka membantu tujuan, tugas pokok dan program perguruan tinggi.
2. Membantu mahasiswa, staf pengajar dan staf akademis lainnya dalam menunjang kelancaran perencanaan, proses, kelangsungan pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, serta pengembangan perguruan tinggi.
3. Menghimpun segala dokumen dan karya ilmiah baik yang dihasilkan oleh staf pengajar, mahasiswa, maupun staf akademis lainnya, baik perorangan maupun kelembagaan di dalam lingkungan dan berkaitan dengan kepentingan pembinaan dan pengembangan perguruan tinggi.
4. Bekerja sama dengan berbagai pihak dalam upaya memperkaya khasanah informasi dan ilmu pengetahuan dalam berbagai bidang kajian dan disiplin keilmuan sepanjang berkaitan dengan asas dan tujuan perguruan tinggi.

5. Memberikan jasa layanan informasi dan pembinaan di bidang perpustakaan dalam menciptakan masyarakat belajar di lingkungan perguruan tinggi.²⁵

Secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi yaitu²⁶:

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, baik pengajar, mahasiswa serta tenaga administrasi perguruan tinggi.
- b. Menyediakan bahan pustaka rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga mahasiswa program pasca sarjana dan pengajar.
- c. Menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan.
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
- e. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi lembaga industri lokal.

Jadi, Kesimpulan uraian diatas bahwa perpustakaan perguruan tinggi selain menjadi pusat sumber informasi bagi semua mahasiswa dan para dosen/peneliti yang digunakan untuk pendidikan dan penelitian, untuk itu tujuan perpustakaan menyediakan semua informasi dan jasa layanan serta fasilitas yang ada diperpustakaan untuk menunjang kegiatan yang ada diperpustakaan.

²⁵ Undang Sudarsana, *Pembinaan Minat Baca*. (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2013). h. 1.39.

²⁶ Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, h. 52.

Sebagai unsur penunjang perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misinya, perpustakaan memiliki berbagai fungsi sebagai berikut²⁷:

1) Fungsi Edukasi

Perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mengandung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.

2) Fungsi Informasi

Perpustakaan sebagai sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.

3) Fungsi Riset

Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Koleksi pendukung penelitian di perpustakaan perguruan tinggi adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat di aplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.

²⁷Departemen Pendidikan Nasional RI, *Perpustakaan Perguruan Tinggi* (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi, 2004), h. 3.

4) Fungsi Rekreasi

Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.

5) Fungsi Publikasi

Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya yakni sivitas akademika dan staf non-akademik.

6) Fungsi Deposit

Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya.

7) Fungsi Interpretasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya.

Kesimpulan dengan adanya tujuan dan fungsi perguruan tinggi yang disesuaikan dengan visi dan misi perguruan tinggi itu sendiri. Setiap perpustakaan memiliki fungsi yang sama yaitu untuk pendidikan dan menjadi pusat informasi bagi pemakai, dimana informasi itu didapat dari perpustakaan.

C. Peran Pengelola Perpustakaan

Peran adalah kedudukan, posisi dan tempat perpustakaan beroperasi, dimana perpustakaan berperan sangat strategis dalam masyarakat.²⁸ Pengertian Pustakawan/pengelola perpustakaan yang dijelaskan oleh Deputi Bidang Pengembangan Sumber Daya Manusia Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, menyatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.²⁹

Didalam dunia perpustakaan peranan pengelola perpustakaan sangat penting dimana peran utama pengelola perpustakaan ialah memberikan sumbangan pada misi dan tujuan perpustakaan termasuk prosedur evaluasi dan mengembangkan serta melaksanakan misi dan tujuan perpustakaan. Dalam kerjasama dengan senior manajemen perguruan tinggi/sekolah, administrator, guru dan dosen, maka pustakawan/pengelola perpustakaan ikut dalam pengembangan rencana dan implementasi kurikulum. Pengelola perpustakaan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang berkaitan dengan penyediaan informasi dan pemecahan masalah informasi serta keahlian dalam menggunakan berbagai sumber, baik tercetak maupun elektronik.³⁰

²⁸Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, h. 40.

²⁹ Perpustakaan Nasional RI, *Pedoman Pemilihan Pustakawan Berprestasi Terbaik Tingkat Nasional*, h. 3.

³⁰ Mulyadi, *Profesi Pustakawan (Bekal Calon Pustakawan Tingkat Ahli)*, h. 33.

D. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Pelayanan langsung adalah meliputi pelayanan peminjaman koleksi, pelayanan referensi, dan pelayanan kepada pengguna dan atau pembaca. Sedangkan pelayanan tidak langsung ialah bentuk pelayanan yang mempunyai sifat tidak langsung atas terjadinya transaksi antara petugas perpustakaan dengan penggunanya.

1) Pelayanan Langsung

Pelayanan langsung dibagi menjadi pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi dan pelayanan kepada pemakai (user) yaitu:

a. Pelayanan Sirkulasi

Dalam dunia perpustakaan, sirkulasi adalah perputaran buku atau jenis koleksi lain milik perpustakaan yang dipinjamkan kepada anggota untuk beberapa waktu lamanya. Jasa sirkulasi adalah mekanisme kerja yang dilakukan dengan cepat, tepat dan benar dapat menjaga keamanan koleksi dan pemakai, serta administrasi sirkulasi yang tepat.

b. Pelayanan Referensi

Pelayanan referensi adalah semua kegiatan yang ditujukan mempersiapkan segala sarana untuk mempermudah proses penelusuran informasi.

c. Pelayanan bimbingan kepada pemakai (user)

Untuk lebih jelasnya, terdapat beberapa bentuk pelayanan bimbingan kepada pemakai perpustakaan;

Pertama, menerangkan kepada para pengunjung tentang cara menggunakan perpustakaan dengan baik. Misalnya, memperkenalkan tata tertib dan peraturan

perpustakaan, cara menggunakan katalog perpustakaan, cara membaca yang baik, cara mempergunakan dan memperlakukan buku di dalam dan luar perpustakaan dengan baik, cara mencari dan menelusuri buku pada cek, cara meminjam dan mengembalikan buku dengan tepat waktu. **Kedua**, menerangkan kepada para siswa dan guru mengenai keberadaan dan kemanfaatan perpustakaan melalui momentum-momentum yang tepat. **Ketiga**, mengadakan kegiatan pameran sederhana tentang masalah perpustakaan, perbukuan, pendidikan, dan sejenisnya dengan melibatkan para guru dan siswa sekolah. **Keempat**, apabila memungkinkan sewaktu-waktu bisa juga diadakan kegiatan pemutaran film atas nama perpustakaan disekolah. **Kelima**, secara berkala diadakan berbagai kegiatan perlombaan, misalnya lomba membuat artikel, lomba minat baca, dan lain sebagainya. **Keenam**, para petugas perpustakaan harus bersikap ramah, serta selalu ingin menolong dan membantu setiap orang yang memiliki masalah, terutama bercarian dengan informasi sebagai pendukung kehidupannya sehari-hari.

2) Pelayanan Tidak Langsung

Kegiatan pelayanan tidak langsung di perpustakaan sekolah terdiri atas beberapa bentuk. **Pertama**, pengadaan koleksi secara terus-menerus. **Kedua**, melakukan kerja sama pelayanan dengan perpustakaan lain. **Ketiga**, melakukan kerja sama dengan para guru dan kepala sekolah. **Keempat**, melakukan

kegiatan pembinaan minat baca. **Kelima**, melaksanakan kegiatan promosi perpustakaan.³¹

Menurut Abdul Rahman Saleh jenis bimbingan pemakai dibagi menjadi dua yaitu:

1. Bimbingan Langsung

Adalah bimbingan yang diberikan melalui hubungan langsung antara petugas dengan pemakai perpustakaan. Bimbingan semacam ini dapat diberikan secara informal dan bersifat individual. Bimbingan yang diberikan dalam bentuk bimbingan tentang bagaimana mengguna koleksi perpustakaan, bagaimana cara menggunakan katalog perpustakaan termasuk OPAC, menggunakan alat baca mikrofis, bahan-bahan dalam CD-ROM.

2. Bimbingan Tidak Langsung

Adalah bimbingan yang diberikan secara tidak langsung kepada pengguna atau dengan kata lain yang disampaikan dengan menggunakan media tertentu seperti penerbitan buku informasi, buku pegangan, *leaflet* dan penerbitan lainnya³².

Kesimpulannya adalah baik itu layanan langsung atau tidak langsung semata dilakukan untuk pembinaan dan pemberian motivasi kepada pengguna untuk

³¹ Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional* (Jogyakarta: DIVA Press, 2012), h. 264.

³² Abdul Rahman Saleh dan Rita Komalasari, *Manajemen Perpustakaan* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2010), h. 6.29.

mendayagunakan koleksi perpustakaan dan fasilitas yang ada dalam perpustakaan bisa dimanfaatkan oleh pemustaka sehingga bisa mandiri dalam mencari informasi.

1. Pengertian Layanan Bimbingan Pemakai

Pelayanan bimbingan adalah kegiatan membimbing atau memberikan petunjuk kepada pengguna dan calon pengguna agar mampu memanfaatkan kemudahan dan pelayanan perpustakaan dengan efektif dan efisien. Pelayanan pengguna mempunyai peranan sangat penting karena tidak semua pengguna perpustakaan tahu bagaimana cara pemanfaatan perpustakaan. Pelayanan ini sangat baik diberikan kepada pengguna perpustakaan yang sama sekali belum tahu bagaimana cara menggunakan perpustakaan yang sebenarnya.

Kegiatan bimbingan pemakai merupakan salah satu rangkaian kegiatan pelayanan informasi perpustakaan yang bertujuan memperkenalkan dan sekaligus mempromosikan setiap jasa dan fasilitas yang dimiliki perpustakaan dan lembaga induknya. Pelayanan informasi adalah kegiatan memberikan bantuan dan jasa informasi kepada pemakai perpustakaan yang terdiri dari layanan sirkulasi, penelusuran literatur, bimbingan pemakai perpustakaan dan menyebarkan informasi terbaru dan terseleksi.³³

³³ Wahid nasruddin, *manual kerja petugas bimbingan pemakai di perpustakaan* (Jakarta: LIPI, 2013), h. 1. Diakses tanggal 24 april 2015 dari <https://pustakapudokinfo.files.wordpress.com/2013/09/manual-bimpek-perpustakaan-konsep.pdf>

Kesimpulan uraian di atas, pelayanan bimbingan pemakai adalah kegiatan memberi bantuan kepada pemustaka untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan agar para pengguna dapat memanfaatkan sumber daya yang dimiliki perpustakaan dengan efektif dan efisien.

2. Tujuan Pelayanan Bimbingan Pemakai

Pelayanan pengguna merupakan bagian penting dalam suatu perpustakaan.

Menurut pendapat Lasa, H.S tujuan pelayanan pengguna adalah:

- a. Supaya mereka mampu memanfaatkan koleksi tersebut semaksimal mungkin.
- b. Mudah diketahui siapa yang meminjam koleksi tertentu, dimana alamatnya serta kapan koleksi itu harus kembali. Dengan demikian apabila koleksi itu diperlukan peminat lain, akan segera dapat diketahui alamat peminjam dan dinantikan pada waktu pengembalian.
- c. Terjamin pengembalian peminjam dalam waktu yang jelas. Dengan demikian keamanan bahan pustaka akan terjamin.
- d. Diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi.
- e. Apabila terjadi pelanggaran akan diketahui.³⁴

Tujuan bimbingan pengguna menurut Depdikbud adalah sebagai berikut :

- a) meningkatkan keterampilan pengguna agar mampu memanfaatkan kemudahan dan sumber daya perpustakaan secara mandiri

³⁴Palupi marasiwi, *Layanan Pemakai di Perpustakaan Perguruan Tinggi* (Sumatera Utara: USU, 2012. h. 4. Diakses tanggal 15 Mei 2015 dari <http://cucokrupustaka.blogspot.co.id/2012/05/layanan-pemakai-perpustakaan.html>

- b) Membekali pengguna dengan teknik yang memadai dan sesuai untuk menemukan subjek tertentu.
- c) Meningkatkan pemanfaatan sumber informasi dan pelayanan pustaka.
- d) Mempromosikan layanan perpustakaan
- e) Menyiapkan pengguna agar dapat mengantisipasi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.³⁵

Untuk mencapai tujuan tersebut, ada beberapa hal yang harus diperhatikan, yaitu:

- 1) Petugas harus menciptakan lingkungan yang memungkinkan pengguna untuk memanfaatkan sumber daya dan fasilitas perpustakaan secara optimal.
- 2) Materi dan metode pendidikan harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.
- 3) Petugas perlu melibatkan dosen, jurusan atau fakultas.
- 4) Pendidikan dilakukan baik secara terprogram maupun sewaktu-waktu.

3. Fungsi Pelayanan Bimbingan Pemakai

Fungsi pelayanan pengguna adalah membantu pengguna perpustakaan untuk menemukan informasi atau sumber informasi yang dibutuhkan oleh pengguna Perpustakaan.³⁶

³⁵RA harahap, *pelayanan pengguna di perpustakaan perguruan tinggi* (sumatera utara: USU, 2010), h. 19. Diakses tanggal 15 Mei 2015 dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/28204/3/Chapter%20II.pdf>

³⁶Pancarida kurota a'yunin, *Layanan Bimbingan Pemakai* (Surabaya:USU,2008), h. 3. diakses tanggal 15 mei 2015 dari <http://www.google.co.id/search?q=fdf.layanan+bimbingan+pemakai&ie=utf-8&oe=utf-8&rls=org.mozilla:en>

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan pengguna adalah untuk memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan dalam hal mendayagunakan semua fasilitas yang tersedia di perpustakaan sehingga pengguna bisa mandiri memanfaatkan perpustakaan. Fasilitas yang dimaksud adalah semua koleksi yang dimiliki perpustakaan dan tenaga kerja dari staf perpustakaan untuk memperoleh informasi yang diinginkan pengguna.

E. Layanan Bimbingan Pengguna

Layanan pengguna merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan., layanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung antara petugas dengan pengguna perpustakaan, sehingga penilaian pengguna akan muncul ketika kegiatan layanan tersebut dilangsungkan. Layanan yang diberikan kepada pengguna mencakup koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan.

1. Koleksi

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

2. Fasilitas

- 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

- a. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna.
- b. Tanggung jawab dalam melayani pengguna perpustakaan.
- c. Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna.
- d. Profesional. Profesionalisme petugas perpustakaan dibagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa *SMART*, yaitu Siap mengutamakan pelayanan, Menyenangkan dan menarik, Antusias/bangga pada profesi, Ramah dan menghargai pengguna jasa, Tabah di tengah kesulitan.

4. Layanan Perpustakaan

- a. Ketetapan 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.³⁷

Kesimpulan dari uraian diatas yaitu melayanankan semua sumber daya perpustakaan diantaranya koleksi, sarana dan prasarana kepada pemakai sehingga memudahkan dalam mencari informasi dengan mandiri.

³⁷ Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan* , h. 86.

Pelayanan bimbingan pemakai perpustakaan antara lain:

1. Pembuatan Tata Tertib Perpustakaan

Tata tertib berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah peraturan-peraturan yang harus ditaati atau dilaksanakan. Maka yang dimaksud dengan tata tertib penggunaan perpustakaan adalah kaidah-kaidah atau ketentuan-ketentuan yang harus ditaati atau dilaksanakan oleh para pengguna perpustakaan didalam menggunakan atau memanfaatkan perpustakaan.

Tata tertib penggunaan perpustakaan disusun secara singkat dan jelas, sehingga para pengguna perpustakaan dapat dengan mudah memahaminya. Ketentuan-ketentuan yang dicantumkan dalam tata tertib perpustakaan hendaknya ditulis atau disampaikan secara persuasif. Tata tertib penggunaan perpustakaan merupakan bagian dari upaya untuk membangun citra atau *image* perpustakaan.

2. Memperkenalkan Tata Tertib Perpustakaan

Memperkenalkan tata tertib penggunaan perpustakaan penting untuk dilakukan, Cara memperkenalkan tata tertib penggunaan perpustakaan dilakukan melalui tatap muka, kemudian dilanjutkan dengan kunjungan ke perpustakaan. dalam tatap muka disampaikan isi dari peraturan tata tertib penggunaan perpustakaan yang nantinya dipraktikkan oleh mereka dibawa berkunjung ke perpustakaan. Dalam penyampaian tata tertib penggunaan perpustakaan hendaknya petugas perpustakaan bertindak sebagai motivator yang senantiasa membangkitkan motivasi pemustaka untuk mengenal dan berkunjung ke perpustakaan. Disini motivator menggambarkan dengan baik perpustakaan adalah tempat yang menyenangkan untuk dikunjungi dan

gambarkan pula koleksi yang dimiliki perpustakaan yang beragam yang menarik untuk dibaca. Bangkitkan semangat para pemustaka untuk mengunjungi dan memanfaatkan perpustakaan dengan bahasa yang baik.

3. Mengajarkan Tata Cara Mencari Buku Yang Dibutuhkan

Mencari buku dengan cara efektif dan efisien menggunakan katalog dan *online public acces catalog* yang di sediakan perpustakaan. Sehingga bisa tahu letak koleksi di perpustakaan. Petugas perpustakaan perlu mengajarkan cara penggunaan katalog kartu sebagai alat untuk menelusur keberadaan atau tempat penyimpanan buku-buku, langkah-langkahnya sebagai berikut:

- a) Jelaskan terlebih dahulu kepada para pengguna tentang pengertian dan fungsi katalog perpustakaan.
- b) Jelaskan bahwa katalog kartu terbuat dari a hingga z.1
 - 1) Untuk katalog entri utama disusun berdasarkan alfabetis pengarang;
 - 2) Untuk katalog judul disusun berdasarkan alfabetis judul;
 - 3) Untuk katalog subjek disusun berdasarkan alfabetis subjek;
- c) Jika para pengguna sudah mengetahui hal-hal tersebut diatas, ajak para pengguna untuk mengetahui cara mencari buku melalui katalog kartu, dengan langkah-langkah berikut:
 - 1) Jelaskan bahwa katalog kartu tersimpan pada laci katalog;
 - 2) Bukalah laci katalog tersebut secara perlahan-lahan;
 - 3) Mulailah dengan membuka susunan kartu katalog yang ada pada laci tersebut, carilah nama pengarang pada susunan katalog tajuk utama, bila

yang dicari judulnya carilah pada katalog judul atau bila subjek yang dicari, carilah pada katalog subjek.

- 4) Bila buku yang dicari dari katalog tersebut sudah didapat, catatlah nomor panggilnya untuk ditelusuri lebih lanjut pada rak tempat penyimpanan buku dipajang diruang baca.
- 5) Bila buku yang telah dicatat nomor panggilnya tersebut tidak ditemukan, tanyalah kepada petugas perpustakaan.

4. Mengajarkan Cara Memelihara Buku

Dapat di informasikan kepada pemustaka ada beberapa cara untuk memelihara buku agar buku selalu dalam keadaan baik, diantaranya:³⁸

- a. Ketika menyimpan dan mengambil buku, ada beberapa hal yang harus di perhatikan, di antaranya: a) Jangan menyimpan buku terlalu rapat, supaya dikala diambil tidak merusak jilid buku; b) Simpan buku pada lokasi yang kering dan tidak lembab. c) Bersihkan buku setiap saat supaya tidak berdebu dan dihinggapi rayap yang merusak buku; d) Dalam mengambil buku peganglah bagian tengahnya; e) Jangan menarik buku dari bagian atasnya supaya buku tidak rusak.
- b. Ketika membuka buku ada beberapa hal yang harus di perhatikan, diantaranya; a) Sebelum membuka buku pastikan tangan anda dalam keadaan bersih atau kotor; b) Yang paling baik membuka buku diatas meja.;c) Pastikan diatas meja tempat membuka buku tidak ada cairan atau kotoran sisa-sisa makanan yang

³⁸ Yaya Suhendar, *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah* , h. 184.

dapat mengotori buku; d) Bukalah buku halaman per halaman secara perlahan-lahan; e) Jangan membuka buku dengan bantuan telunjuk yang diberi air dll; d) Jangan menandai halaman dengan melipat halaman buku, gunakan pembatas untuk menandai halaman baca.

- c. Bila membaca sambil tiduran, pastikan buku aman tidak akan tertindih tubuh dikala ketiduran dalam membacanya.
- d. Bila membaca sambil makan dan minum, pastikan buku tidak terkena tumpahan makanan dan minuman.
- e. Cara yang paling aman dan baik untuk merawat buku adalah dengan menyampulnya.

Adapun beberapa pendapat lain tentang pelayanan bimbingan pemakai;

Bimbingan pemustaka bertujuan untuk memberikan pengetahuan pada pemustaka bagaimana cara memanfaatkan perpustakaan dengan optimal. Dengan bimbingan pemustaka diharapkan pemustaka akan tertarik dan kemudian memanfaatkan perpustakaan. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam bimbingan pemakai antara lain:

1. Siapkan bahan untuk bimbingan dengan serius
2. Kuasailah materi bimbingan pemakai dengan sebaik mungkin
3. Jadikan suasana bimbingan dengan interaktif
4. Berbicara dan komunikasi dengan suara keras dan jelas
5. Mengajak pemustaka untuk berkeliling dan betapa banyaknya hal yang bisa dimanfaatkan dari perpustakaan.

Pelayanan pemberian bantuan/bimbingan kepada pembaca jenis pelayanan perpustakaan dalam membantu dan memberi panduan kepada para pengunjung/masyarakat yang dilayaninya. Kebijakan, keterampilan dan pengetahuan dalam memandu sangat diperlukan dalam hal ini. Mungkin sekali kesukaran mahasiswa tersebut berkisar pada (a) Kurang tepatnya ia memilih bahan pustaka, (b) tidak tahu bagaimana ia seharusnya menyortir dan mengorganisasi bahan-bahan yang telah diperolehnya, (c) ia kurang paham bagaimana hubungan yang semestinya dengan kesimpulan yang harus dibuatnya.³⁹

Bimbingan itu dapat berupa bimbingan individual ataupun kelompok yaitu:

1. Membuat perencanaan penyampaian bahan, metode, teknik dan sasaran usaha bimbingan pemakai.
2. Menetapkan tingkatan dan sistem penyampaian bimbingan yang sesuai.
3. Menetapkan dan mengatur waktu pemberian bimbingan dan pendidikan kepada pemakai.
4. Melaksanakan usaha pendidikan tersebut baik secara individual maupun secara kelompok.

Kesimpulannya, layanan bimbingan pemakai ada dalam sebuah perpustakaan untuk memberikan petunjuk pedoman bagi pemustaka sehingga bisa mandiri dalam memanfaatkan sumber daya perpustakaan terutama dalam melakukan penelusuran informasi.

³⁹ Anita Nusantari, *Strategi Pengembangan Perpustakaan* (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2012), h.16.

BAB III
GAMBARAN UMUM
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS IBA PALEMBANG

A. Sejarah Singkat

Awal berdirinya Universitas IBA Palembang Tahun 1986 sebagai kelanjutan gerak langkah “Yayasan IBA” memperluas pendidikan bagi masyarakat yang sangat memerlukannya, seiring dengan itu Perpustakaan Universitas IBA Palembang resmi didirikan. Izin operasional berdirinya Universitas IBA melalui Keputusan Kopertis Wilayah II No. 01005/KL.03.02/KOP.LL untuk jenjang pendidikan Strata 1 Sejak Tahun Akademik 1987/1988.

Keberadaan perpustakaan karena adanya sebuah Universitas disebabkan perpustakaan merupakan jantung sebuah universitas. Dengan berjalan waktu perpustakaan berkembang sebagaimana mestinya perpustakaan perguruan tinggi, berdirinya perpustakaan dibantu oleh tenaga pelaksanaan teknis Perpustakaan Daerah yang tidak pernah lelah memberikan pelatihan-pelatihan agar perpustakaan dapat diminati oleh pengunjung.

Barulah diawal tahun 2011 Perpustakaan bebenah diri, mulai dari administrasi yang sudah ada, bagian inventaris bahan pustaka yang dimiliki, menyempurnakan katalog untuk mempermudah pengunjung memperoleh bahan Pustaka, sekaligus mewujudkan Visi dan Misi Perpustakaan Sebagai berikut:

VISI:

Terwujudnya Perpustakaan yang Representatif sebagai penyedia Informasi Ilmu pengetahuan, teknologi, agama dan budaya.

MISI:

- a) Memberikan layanan yang ramah, tegas, tertib dan tangkas.
- b) Penerapan Teknologi informasi, teknologi yang pada intinya bertumpuh pada konsep otomasi.
- c) Menjadikan Perpustakaan sebagai jantungnya dunia Pendidikan.
- d) Meningkatkan kerjasama (*resources sharing*) dengan Perpustakaan dan pusat informasi lain.⁴⁰

Adapun yang pernah menjabat sebagai Kepala Perpustakaan di Universitas IBA sebagai berikut :

Tabel 1

Daftar Kepala Perpustakaan Universitas IBA Palembang

No	Nama Pejabat	Masa Jabatan	Nama Jabatan
1	Dra. Yetti Hartini	1978-1989	Kepala Perpustakaan
2	Drs. Darmajaya	September 1989- Oktober 1989	Kepala Perpustakaan
3	Sri Meryati Anggraini, B.sc.	Oktober 1989- November 1989	Kepala Perpustakaan

⁴⁰ Sumber Data Perpustakaan IBA Palembang. Di Akses tanggal 30 mei 2015. Dari <http://iba.ac.id/Indeks.Php>.

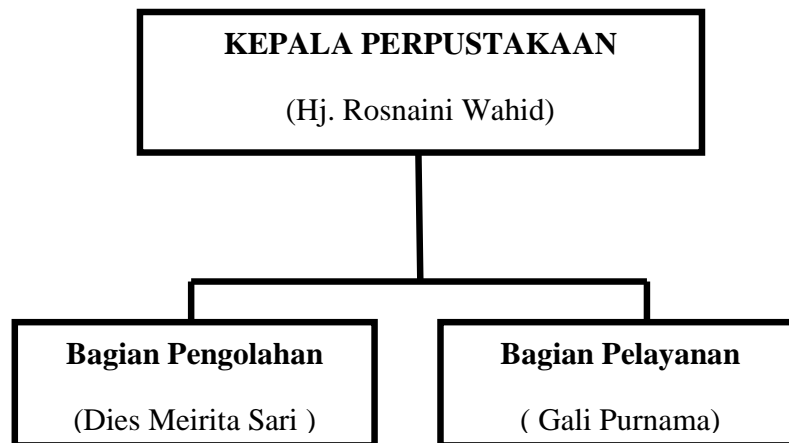
4	Mathius Muryanto	November 1989- Desember 1991	Kepala Perpustakaan
5	Drs. Deni Firdaus	Januari 1992- desember 1994	Kepala Perpustakaan
6	Drs. Nurimah	Januari 1995- September 1996	Kepala Perpustakaan
7	Gali Purnama	September 1996-19 99 Maret 2011	Kepala Perpustakaan
8	Hj. Rosnaini Wahid	April 2011 - Sekarang	Kepala Perpustakaan

Sumber Data: *Dokumentasi Perpustakaan Universitas IBA Palembang*.

Dengan bergantinya pimpinan Perpustakaan Universitas IBA Palembang Perpustakaan terus berusaha untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada, selama setahun perpustakaan selalu berbenah dan memperbaiki fasilitas yang ada diperpustakaan. Pada awal tahun 2012 barulah keinginan Perpustakaan terwujud yaitu menggunakan sistem pengolahan dan pelayanan otomatis (Senayan 4), dengan demikian administrasi perpustakaan sangat tertolong melalui sistem yang ada, seperti *bibliography*, keanggotaan, sirkulasi, absensi serta *repository* sudah berjalan dengan baik mulai tahun 2012 yang lalu, berarti perpustakaan sudah dapat memberikan pelayanan terbaik bagi pengguna sekaligus menjadi mitra bagi staf pengajar dan mahasiswa dalam meningkatkan mutu pelajaran di Universitas IBA.

B. Struktur Organisasi Perpustakaan IBA Palembang

Berikut struktur organisasi perpustakaan Universitas IBA Palembang



Sumber: Data Perpustakaan 2015

C. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia di perpustakaan merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam pengelolaan perpustakaan. Pengembangan sumber daya manusia di perpustakaan harus dilakukan perencanaan yang baik agar perpustakaan memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan profesional. Sumber daya manusia merupakan titik sentral dari penyelenggaraan seluruh fungsi-fungsi manajerial. Hal ini dapat ditinjau kembali sebagaimana canggihnya teknologi jika tidak ada dukungan sumber daya manusia yang handal tidak akan berarti apa-apa. Oleh karena itu sumber daya manusia harus di tingkatkan terus menerus misalnya dengan pendidikan, pelatihan, magang, kursus dan lainnya.⁴¹

⁴¹ Lasa, *Manajemen Perpustakaan*, h. 62.

Dalam upaya peningkatan kualitas dan profesionalisme dibidang perpustakaan, staf perpustakaan seharusnya memiliki pengetahuan dan pengalaman. Dengan sistem otomasi yang di jalankan sekarang di UPT Perpustakaan Universitas IBA Palembang setiap sumber daya manusia harus mampu mengoperasikan aplikasi sistem informasi perpustakaan yang digunakan dalam automasi perpustakaan.

Perpustakaan Universitas IBA Palembang memiliki sumber daya manusia. Di bawah ini adalah tabel staf perpustakaan Universitas IBA Palembang:

Tabel 2

Tingkat Jenjang Pendidikan Staf

Perpustakaan Universitas IBA Palembang

No	Nama	Jenjang pendidikan	Jabatan
1	Hj. Rosnaini Wahid	-	Kepala Perpustakaan
2	Dies Meirita Sari	S.1 Ilmu Perpustakaan	Pengolahan perpustakaan
3	Gali Purnama	-	Pelayanan perpustakaan

D. Pemustaka

Perpustakaan Universitas IBA Palembang tidak membatasi diri bagi para pengguna perpustakaan baik dari kalangan Universitas IBA Palembang sendiri, masyarakat diluar kampus Universitas IBA Palembang maupun masyarakat umum

yang ingin menggunakan sarana yang ada di perpustakaan Universitas IBA Palembang. Jadi perpustakaan Universitas IBA Palembang memperbolehkan siapa saja yang ingin menggunakan sarana yang ada di perpustakaan Universitas IBA Palembang.

Tabel 3
 Pengunjung di Tahun 2015
 Perpustakaan Universitas IBA Palembang

No	Fakultas	Jenjang Program	Pengunjung
			2015
1	Ekonomi	S.1	1726
2	Hukum	S.1	93
3	Pertanian	S.1	49
4	Teknik	S.1	230
5	Dosen	-	18
6	Karyawan	-	13
7	Umum	-	330
8	JUMLAH		2.459

Sumber: Data Perpustakaan 2015

E. Koleksi

Kepala perpustakaan Universitas IBA Palembang Ibu Hj. Rosnaini Wahid, mengatakan, mengenai koleksi yang ada di perpustakaan Universitas IBA Palembang yaitu sebagai berikut:

Tabel 4

Koleksi

Perpustakaan Universitas IBA Palembang

Total Judul	8.656 (<i>including titles that still don't have items yet</i>)
Total item / <i>copy</i>	12. 840
Total Item di pinjam	19
Total Item dalam Koleksi	12.821
Total judul menurut media / GMD	Text: 6.196, Skripsi: 2.296, CD-ROM: 45, Filmstrip: 1
Total Item menurut jenis koleksi	<i>Textbook: 8.618, Skripsi SI: 2.482, Referensi: 1.562, Jurnal: 71, majalah: 2</i>

Sumber: Data perpustakaan 2015

F. Sumber Dana

Semua kegiatan menggunakan dana demi kelancaran suatu tujuan yang ingin dicapai. Begitu juga perpustakaan perlu anggaran tersendiri demi tercapainya tugas

dan fungsinya sebagai perpustakaan. Kebutuhan akan anggaran tidak lepas dari peran serta lembaga induknya, begitu juga perpustakaan Universitas IBA Palembang dalam mencari sumber dana tersebut diperoleh dari:

1. Dana Rutin, yaitu yang sudah ditentukan secara terus menerus untuk pengelolaan perpustakaan seperti dana iuran mahasiswa pertama kali masuk di Universitas IBA Palembang. Di perpustakaan Universitas IBA Palembang mulai tahun ini akan mendapat dana rutin dari yayasan untuk pengembangan perpustakaan baik penambahan koleksi, sarana prasarana demi kemajuan perpustakaan.
2. Dana Proyek, yaitu dana yang disediakan untuk melakukan kegiatan tertentu, misalnya untuk kegiatan otomasi perpustakaan.
3. Dana Sumbangan, yang sifatnya tidak permanen dan adanya sewaktu-waktu, tetapi di perpustakaan Universitas IBA Palembang ini setiap mahasiswa yang akan lulus wajib memberikan sumbangan baik itu berupa uang atau bahan pustaka.⁴²
4. Dana Hibah, yaitu dana baik berupa hibah dana ataupun hibah koleksi dan sarana prasarana untuk mendukung perpustakaan. Perpustakaan Universitas IBA Palembang mendapat hibah dari Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan dan Badan Narkotika Nasional Provinsi Sumatera Selatan.⁴³

⁴² Wawancara pribadi dengan kepala perpustakaan Universitas IBA Palembang dan sumber data perpustakaan Universitas IBA Palembang, Palembang: 20 Juni 2015

⁴³ Wawancara pribadi dengan kepala perpustakaan Universitas IBA Palembang dan sumber data perpustakaan Universitas IBA Palembang, Palembang: 20 Juni 2015

G. Kegiatan Pokok

Sebagai unit penunjang universitas, Perpustakaan Universitas IBA Palembang memberikan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan. Beberapa yang dilakukan Perpustakaan Universitas IBA Palembang:

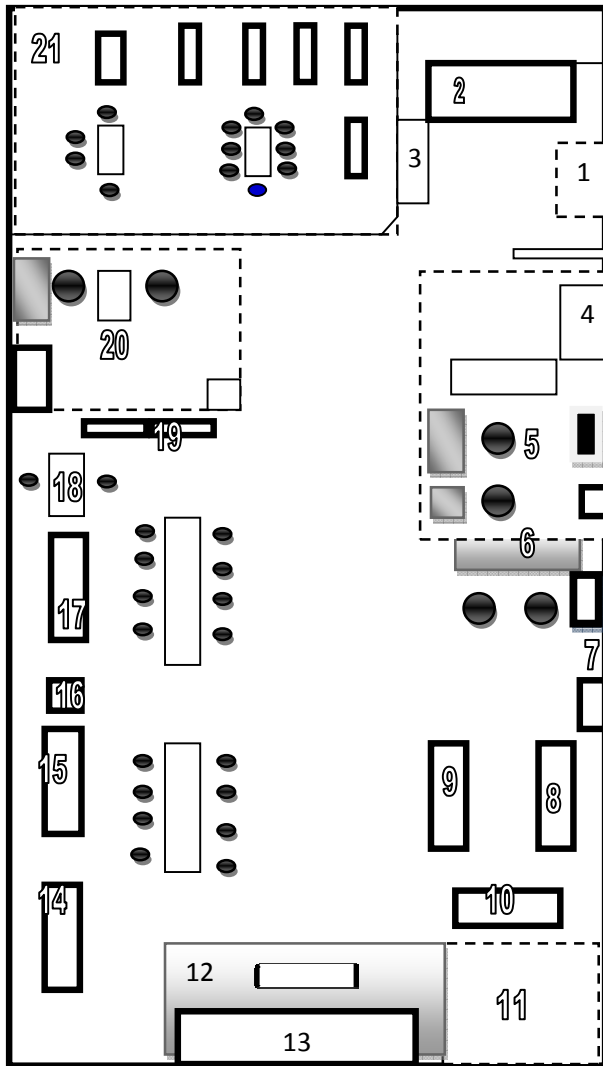
1. Memberikan layanan informasi sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan
2. Mengembangkan layanan informasi sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan dan perkembangan teknologi.
3. Mengadakan, mengolah, dan memelihara koleksi untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna perpustakaan.

H. Sarana dan Prasarana

Selain gedung dan penataan ruangan yang memadai, penyelenggaraan perpustakaan harus di tunjang dengan sarana dan prasarana, baik perlengkapan yang dibutuhkan untuk pelayanan para pemustaka ataupun untuk operasional perpustakaan itu sendiri, seperti tertib administrasi, ketatausahaan, pengolahan bahan pustaka hingga finishing dan siap di *display* di rak.

Perpustakaan Universitas IBA Palembang memiliki gedung satu lantai yang luasnya kurang lebih 410 m². lokasinya yang terletak di lantai tiga. Di gedung ini terdiri dari beberapa ruangan yang difungsikan sebagai berikut: Ruang kepala Perpustakaan Universitas IBA Palembang, ruang sirkulasi, ruang referensi, ruang koleksi, ruang baca, ruang solat, ruang gudang.

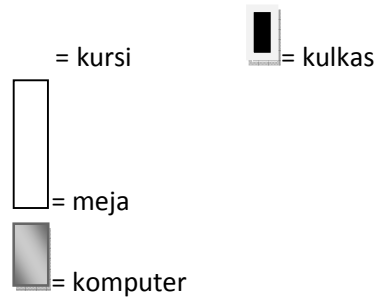
Berikut denah ruangan yang ada di perpustakaan Universitas IBA Palembang:



KETERANGAN:

1. Pintu Masuk
2. Rak Penitipan Tas Pria
3. Meja Buku Pengunjung
4. Rak Penitipan Tas Wanita
5. Ruang Sirkulasi
6. Meja Katalog Online
7. Rak Bahan Pustaka Non Buku
8. Rak Koleksi Buku Hukum
9. Rak Koleksi Buku Teknik
10. Rak Koleksi buku Pertanian
11. Ruang Istirahat/sholat
12. Tempat Baca Santai/ lesehan
13. Rak Koleksi Buku Umum
14. Rak Koleksi Akuntansi
15. Rak Koleksi Ekonomi
16. Rak Majalah
17. Rak Koleksi Manajemen
18. Meja Pengembalian Buku Setelah Baca
19. Rak Arsip dan Majalah
20. Ruang Kantor Kepala Perpustakaan
21. Ruang Referensi

Keterangan simbol:



Sumber : *Data Perpustakaan 2015*

Adapun fasilitas yang dimiliki Perpustakaan Universitas IBA Palembang adalah sebagai berikut:

1. Peralatan Perpustakaan Universitas IBA Palembang

Peralatan Perpustakaan Universitas IBA Palembang ada yang bersifat habis pakai dan ada pula yang bersifat tahan lama. Peralatan habis pakai adalah peralatan yang relatif cepat habis, sedangkan peralatan yang tahan lama adalah peralatan yang dapat digunakan terus-menerus dalam jangka waktu yang relatif lama.

a. Peralatan habis pakai

Seperti pena, kertas tipis untuk menyetik, kertas untuk label buku, kantong buku dan slip tanggal, buku catatan, buku inventaris bahan-bahan pustaka, buku induk peminjaman, buku daftar kunjungan, kartu anggota, spidol, kapur barus, lem perakat dan kental, lem kertas, lakban bening, pensil, dan alat pendukung lainnya.

b. Peralatan tahan lama

Komputer, mesin ketik, jam dinding, sapu, kemoceng, ember, sekop, lampu, gunting, necis, pisau *cutter*, mistar, pelubang kertas dan alat pendukung lainnya.

c. Perlengkapan Perpustakaan Universitas IBA Palembang.⁴⁴

⁴⁴ Sumber Data Perpustakaan IBA Palembang. Di Akses tanggal 30 mei 2015. Dari <http://iba.ac.id/Indeks.Php>.

Tabel 5

Sarana dan Prasarana

Di Perpustakaan Universitas IBA Palembang

No	Nama Barang	Jumlah	No	Nama Barang	Jumlah
a.	Rak/Lemari buku	15 buah	i.	Data Kelengkapan Buku	Ada / tdk. ada*)
b.	Meja/kursi baca	12/44 buah	j.	Komputer	6 unit
c.	Rak majalah/Koran	1/1 buah	k.	Jam Dinding	2 buah
d.	Meja / kursi kerja	3/3 buah	l.	Kipas Angin	5 buah
e.	Lemari Katalog	Ada / tdk. ada*)	m.	Televisi	1 buah
f.	Papan Pengumuman	Ada / tdk. ada*)	n.	Mesin Tik	1 buah
g.	Kartu Katalog	Ada / tdk. ada*)	o.	Meja sirkulasi	1 buah
H	Vas bunga	4 buah	P	Lemari pendingin/ kulkas	1 buah

I. Layanan Perpustakaan Universitas IBA Palembang

Semua perpustakaan harus memegang prinsip demokratis informasi. Artinya, dalam melakukan berbagai kegiatan harus dapat melayani semua pemustaka tanpa membedakan status sosial, budaya, ekonomi, pendidikan, kepercayaan, maupun status-status lainnya. Semua pemustaka bebas memanfaatkan layanan jasa perpustakaan. Pada umumnya, perpustakaan memiliki dua jenis layanan, yaitu layanan tertutup (*close acces*) dan layanan terbuka (*open acces*).⁴⁵

Sistem layanan yang digunakan dalam kegiatan pelayanan sirkulasi di perpustakaan Universitas IBA Palembang menggunakan *Open Acces* (Sistem Terbuka), yaitu pengguna perpustakaan (pemustaka) memungkinkan dapat memilih atau mencari koleksi dan mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan. Sistem layanan terbuka lebih sesuai dengan kondisi sebuah perpustakaan perguruan tinggi, karena dengan sistem tersebut pemustaka mendapat kesempatan yang lebih luas dalam mengakses bahan pustaka yang dikehendaki.

Jam buka layanan Perpustakaan Universitas IBA Palembang:

Senin s.d Sabtu: Pagi pukul: 08.00 – 12.00 (istirahat pukul 12.00-13.00)

: Sore pukul: 13.00-16.00

Adapun layanan yang diberikan Perpustakaan Universitas IBA Palembang:

1. Layanan Sirkulasi

Layanan ini berupa pemberian kesempatan bagi anggota perpustakaan untuk meminjam bahan pustaka yang dapat dibawa pulang sesuai dengan peraturan

⁴⁵ Suherman, *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah*, h. 134.

yang berlaku. Peminjaman hanya diberikan kepada pengunjung yang sudah terdaftar sebagai anggota perpustakaan.⁴⁶ Kegiatan pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas IBA Palembang meliputi peminjaman dan pengembalian yang merupakan bagian dari rangkaian kegiatan pelayanan pengguna perpustakaan dan layanan sirkulasi diatur dengan ketentuan:

2. Layanan Peminjaman

Layanan peminjaman bertugas mencatat semua hal yang terkait dengan peminjaman, mencakup data peminjaman, koleksi yang di pinjam, dan waktu peminjaman. Sebelum melakukan peminjam pemustaka harus menjadi anggota terlebih dahulu. Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan untuk menjadi anggota Perpustakaan Universitas IBA Palembang adalah :

- a. Syarat – Syarat yang dapat menjadi anggota Perpustakaan Universitas IBA adalah :
 - a) Mahasiswa/Mahasiswi Universitas IBA
 - b) Dosen/Karyawan dalam lingkungan Universitas IBA
- b. Menyerahkan photo copy Kartu Mahasiswa / Kartu Pengenal lain yang masih berlaku 1 (satu) lembar
- c. Menyerahkan Pas Photo 3 x 4 sebanyak 2 lembar
- d. Membayar Uang Pendaftaran sebesar Rp. 10.000,- untuk memperoleh Kartu Anggota dan Kartu Peminjaman.
- e. Mengisi Formulir Pendaftaran.

⁴⁶ Suherman, *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah*, h. 135.

- f. Bersedia mematuhi tata tertib, peraturan-peraturan dan bersedia menerima sanksi-sanksi yang berlaku pada Perpustakaan Universitas IBA.
- g. Pendaftaran dilakukan di Perpustakaan Universitas IBA pada jam pelayanan.⁴⁷

1. Peraturan Bagi Anggota

- a. Anggota perpustakaan yang berhak meminjam buku untuk dibawa pulang dengan ketentuan :
 - Mahasiswa/Mahasiswi : Maksimal 2 buku selama 7 hari
 - Dosen / Karyawan : Maksimal 3 buku selama 14 hari
- b. Peminjam yang terlambat mengembalikan pinjaman dari batas waktu yang ditentukan dikenakan denda Rp. 200,- per hari perbuku.
- c. anggota yang masih memerlukan buku yang dipinjam setelah habis jangka waktunya dapat diperpanjang untuk satu kali masa peminjaman dengan cara melapor kepada petugas Perpustakaan.
- d. Buku yang rusak atau dirusak, harus diperbaiki.
- e. Tidak dibenarkan meminjamkan kartu anggota kepada orang lain.
- f. Buku yang tidak dapat diperbaiki/hilang, harus diganti dengan buku yang sama atau dengan uang sesuai dengan harga buku.
- g. Anggota yang tidak dapat mematuhi peraturan-peraturan ini akan dikenakan sanksi-sanksi yang berlaku pada Perpustakaan Universitas IBA.⁴⁸

⁴⁷ Sumber : *Data Perpustakaan Universitas IBA Palembang 2015*

⁴⁸ Sumber : *Data Perpustakaan Universitas IBA Palembang 2015*

2. Prosedur Peminjaman

- a. Peminjam memberikan buku yang akan dipinjam beserta kartu anggota kepada petugas layanan sirkulasi.
- b. Petugas menuliskan tanggal pengembalian pada buku dan slip kartu yang telah tersedia di halaman belakang buku.
- c. Petugas mengambil slip kartu yang berada pada belakang buku, untuk menjadi bukti bahwa buku tersebut dipinjam.
- d. Serahkan kembali buku pada peminjam.
- e. Simpan kembali kartu berdasarkan tanggal kembali dan kelas siswa.

3. Layanan Pengembalian

Layanan pengembalian meliputi kegiatan yang mencatat semua hal yang terkait dengan pengembalian, koleksi yang dikembalikan waktu pengembalian termasuk memberikan sanksi denda apabila ada keterlambatan.

a. Prosedur Pengembalian dan perpanjangan masa peminjaman buku

- 1) Pengembalian dan Perpanjangan masa peminjaman buku.
- 2) Buku yang dipinjam di kembalikan sesuai dengan tanggal yang tertera dibelakang buku
- 3) Buku yang akan diperpanjang tidak boleh dititipkan pada orang lain
- 4) Perpanjangan maksimal dilakukan sebanyak 2 kali.
- 5) Buku yang dipinjam harus dikembalikan tepat waktu
- 6) Tahapan pengembalian buku

- 7) Peminjam membawa buku yang akan dipinjam kepada petugas layanan sirkulasi.
- 8) Petugas memeriksa tanggal kembali pada buku yang dipinjam.
- 9) Petugas mencari kartu peminjam berdasarkan kelas siswa dan tanggal pengembalian.
- 10) Petugas menyesuaikan dengan tanggal pengembalian buku.⁴⁹
- 11) Petugas memeriksa keutuhan buku dan kartu slip, jika terdapat kerusakan atau keterlambatan dalam pengembalian buku, maka peminjam dikenakan sanksi denda ataupun mengganti buku yang rusak sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 12) Petugas memasukkan kembali kartu buku ke dalam kantong buku.
- 13) Buku yang telah di kembalikan disusun kembali di rak nya sesuai dengan klasifikasinya.

b. Tahapan untuk memperpanjang masa peminjaman buku

- a) Petugas memeriksa kesesuaian tanggal kembali pada date slip yang ada di belakang buku.
- b) Dalam perpanjangan koleksi petugas memeriksa apakah buku yang akan di perpanjang dipesan atau tidak dipesan oleh peminjam lainnya.
- c) Petugas menuliskan keterangan perpanjangan masa peminjaman buku dan tanggal pengembalian buku tersebut di kartu yang ada di belakang buku.
- d) Petugas menjajarkan kembali kartu pada tempat yang telah ada.⁵⁰

⁴⁹ Sumber : *Data Perpustakaan Universitas IBA Palembang 2015*

c. Penagihan

Buku-buku yang belum dikembalikan ke Perpustakaan Universitas IBA Palembang harus segera ditagih kepada peminjam oleh petugas Perpustakaan.

d. Sanksi

Sanksi yang diterapkan pada hakikatnya bukan untuk mencari keuntungan dari para pemustaka dan peminjam bahan pustaka yang ada di Perpustakaan Universitas IBA Palembang, akan tetapi ada nilai edukasi kedisiplinan dan pemberian efek jera kepada peminjam yang lalai, agar kedepan dan selanjutnya kelalaian yang telah dilakukan tidak akan terulang kembali.

e. Layanan Koleksi Baca

Layanan koleksi baca adalah suatu bentuk layanan kepada pengguna perpustakaan dengan menyediakan minimal 1 eksemplar dari setiap eksemplar dari setiap judul bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan.

f. Layanan Ruang Baca

Layanan ruang baca di Perpustakaan Universitas IBA Palembang menyediakan koleksi-koleksi yang dibutuhkan mahasiswa, dosen, dan karyawan khususnya untuk keluarga besar Universitas IBA Palembang itu sendiri. Agar nyaman dalam belajar juga dilengkapi kipas angin, tempat baca lesehan, biarpun ruangan tidak begitu besar tetapi untuk menunjang kegiatan proses belajar perpustakaan Universitas IBA Palembang sudah cukup memadai.

⁵⁰ Sumber : *Data Perpustakaan Universitas IBA Palembang 2015*

g. Layanan Referensi

Layanan rujukan referensi dan Informasi adalah layanan untuk menjawab semua pertanyaan yang berkaitan dengan fasilitas perpustakaan dan informasi lainnya yang dibutuhkan oleh pengguna.

h. Layanan Pendidikan Pemakai (*user education*)

Perpustakaan Universitas IBA Palembang melaksanakan pendidikan pemakai pada awal tahun ajaran baru kepada seluruh mahasiswa baru.⁵¹

i. Layanan Internet

Perpustakaan Universitas IBA Palembang memberikan Layanan Internet kepada para pengunjungnya agar pengguna dapat dengan mudah menemukan koleksi dan apapun yang di cari di perpustakaan. adapun layanan internet yang disediakan perpustakaan IBA Palembang dengan biaya RP.500- perlembar⁵²

⁵¹ Sumber : *Data Perpustakaan Universitas IBA Palembang 2015*

⁵² Sumber : *Data Perpustakaan Universitas IBA Palembang 2015*

BAB IV

**PERAN PENGELOLA PERPUSTAKAAN DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN BIMBINGAN PEMAKAI DI UNIVERSITAS IBA
PALEMBANG**

Untuk mengetahui peran pengelola perpustakaan dalam memberikan pelayanan bimbingan pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang, penulis telah mendapatkan data dari Perpustakaan Universitas IBA Palembang dengan cara menggunakan metode observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan para pemustaka yang merasakan pelayanan bimbingan pemakai dan kepala perpustakaan beserta petugas bagian teknis dan pengolahan selaku informan dalam penelitian ini.

1. Kegiatan Pelayanan Bimbingan Pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang

Tugas utama sebuah perpustakaan adalah menghimpun, menyediakan dan memberikan informasi tentang perpustakaan kepada pemakai, sehingga pengelola perpustakaan memberikan pelayanan bimbingan pemakai kepada pemustaka untuk bisa mandiri dalam melakukan penelusuran atau temu kembali informasi dengan cepat dan tepat. Untuk mewujudkan pelayanan penelusuran temu kembali informasi dengan cepat dan tepat maka perpustakaan menyediakan komputer dengan sistem otomatisasi yang akan mempermudah pemustaka dalam penelusuran informasi, dengan adanya komputer pemustaka akan mudah melakukan penelusuran yang sudah dikelola dengan baik oleh pihak perpustakaan.

Perpustakaan Universitas IBA Palembang menyediakan pelayanan bimbingan pemakai yang merupakan kegiatan rutin setiap tahun dilaksanakan di Perpustakaan IBA Palembang. Nama lain dari bimbingan pemakai yaitu pendidikan pemakai, memberikan petunjuk kepada pemustaka agar mampu memanfaatkan pelayanan perpustakaan. Adanya bimbingan pemakai di perpustakaan artinya semua fasilitas yang ada di perpustakaan bisa di manfaatkan dengan baik dan tepat sesuai dengan prosedur yang dibuat perpustakaan. Pelayanan bimbingan pemakai merupakan media penting bagi para pengelola perpustakaan untuk memberikan kemudahan kepada pemakai dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan cara menelusur informasi berupa koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan.⁵³

Perpustakaan Universitas IBA Palembang menggunakan sistem layanan terbuka dimana pengelola perpustakaan akan berinteraksi langsung dengan pengguna perpustakaan. Artinya langsung bertemunya pemustaka dan pengelola perpustakaan akan mengakibatkan pemustaka merasakan pelayanan yang ada di perpustakaan sudah layak, sesuai dengan kebutuhan pemakai dan bisa memudahkan dalam temu kembali informasi, untuk itu perlu dilakukan pelayanan bimbingan pemakai baik yang secara langsung atau tidak langsung.

Kegiatan pelayanan bimbingan pemakai merupakan tugas utama perpustakaan untuk meningkatkan keterampilan dan memudahkan pengguna dalam memanfaatkan sumber daya perpustakaan secara mandiri. Hal ini disebabkan

⁵³ Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, h. 85.

karena perpustakaan sebagai pusat sumber informasi yang bertugas menyebarkan informasi dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

Menurut Ibu Rosnaini Wahid selaku kepala Perpustakaan Universitas IBA Palembang mengatakan:

“Pelayanan bimbingan pemakai diperkenalkan lewat OBSIBA (Observasi di Lingkungan IBA) kepada mahasiswa baru sehingga setiap mahasiswa kita jelaskan apa yang ada di Perpustakaan Universitas IBA Palembang”⁵⁴

Sedangkan menurut Ibu Dies Meirita Sari dibagian teknis Perpustakaan IBA Palembang mengatakan:

“Kegiatan pelayanan bimbingan pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang ada 2 kegiatan, yang pertama bimbingan untuk pemustaka yang dikhususkan untuk mahasiswa baru, kegiatan program sudah masuk jadwal universitas rutin setiap tahun, memperkenalkan peraturan, pemanfaatan fasilitas, temu balik informasi yang baik. Yang kedua kegiatan harian dimulai dari cara melayani mereka sampai temu balik informasi yang baik.”⁵⁵

Dari pernyataan diatas bisa disimpulkan pelayanan bimbingan pemakai pada dasarnya dilakukan setiap tahun, tepatnya untuk mahasiswa baru melalui OBSIBA bisa dijelaskan keadaan suatu perpustakaan, sehingga pemustaka akan memanfaatkan perpustakaan dengan baik. Dimana kegiatan pelayanan bimbingan pemakai melibatkan semua petugas ruang baca dan pengelola di perpustakaan induknya.

Pelayanan yang ada di perpustakaan baik itu secara langsung atau tidak langsung semuanya memiliki tujuan yaitu untuk memperkenalkan kepada pemakai

⁵⁴Wawancara dengan Ibu Rosnaini Wahid (Kepala Perpustakaan Universitas IBA Palembang), Palembang 27 Juni 2015.

⁵⁵ Wawancara dengan Ibu Dies Meirita Sari (Pengelola Bagian Teknis di Perpustakaan Universitas IBA Palembang), Palembang 27 Juni 2015.

bahwa perpustakaan adalah suatu sistem yang didalamnya terdapat koleksi dan sumber informasi lain. Menurut Rahayuningsih ada beberapa tujuan yang hendak dicapai diantaranya; (a) agar pemakai menggunakan perpustakaan secara efektif dan efisien, (b) agar pemakai dapat menggunakan sumber-sumber literatur dan dapat menemukan informasi yang relevan dengan masalah yang dihadapi, (c) memberi pengertian kepada mahasiswa akan tersedianya informasi di perpustakaan dalam bentuk tercetak atau tidak, (d) memperkenalkan kepada mahasiswa jenis-jenis koleksi dan ciri-cirinya, (e) memberikan latihan atau petunjuk dalam menggunakan perpustakaan dan sumber-sumber informasi agar pemakai mampu meneliti suatu masalah, menemukan materi yang relevan untuk mempelajari dan memecahkan masalah, (f) mengembangkan minat baca pemakainya, (g) memperpendek jarak antara pustakawan dengan penggunanya.

Melihat tujuan dari pelayanan bimbingan pemakai diatas Perpustakaan Universitas IBA Palembang terus berbenah diri untuk memperbaiki semua layanan perpustakaan termasuk sarana dan prasarana yang nyaman bagi pemustaka serta koleksi yang up to date dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Untuk itu melalui pelayanan bimbingan pemakai menjadi kesempatan bagi pengelola perpustakaan memperkenalkan semua sumber daya yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai sehingga pemakai bisa memanfaatkan perpustakaan dengan efektif dan efisien. Perpustakaan IBA memiliki sistem otomasi untuk menelusur informasi (OPAC), sarana dan prasarana, koleksi cetak dan non cetak yang bisa dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan.

a. OPAC (Online Publik Access Catalog)/Sistem Otomasi

Menurut Martoatmodjo menyebutkan OPAC yaitu katalog yang dibuat dalam bentuk online. Katalog online adalah suatu sistem temu kembali informasi berbasis komputer untuk menemukan kembali koleksi yang ada disuatu perpustakaan.⁵⁶ Menggunakan OPAC bisa dilakukan dengan kata kunci seperti judul buku, pengarang dan subjek buku, semua dilakukan supaya pemustaka menelusur informasi dengan cepat, tepat dan akurat.

Menurut Pak Gali Purnama bagian pengolahan di Perpustakaan Universitas IBA Palembang mengatakan:

“layanan efektif dan efisien untuk memudahkan pemustaka menelusur informasi yaitu melalui sistem jaringan internet kita bisa menemukan buku yang ada di Perpustakaan Universitas IBA Palembang dengan cepat, tepat dan akurat”⁵⁷

Sedangkan menurut Ibu Dies Meirita Sari bagian teknis di Perpustakaan Universitas IBA Palembang mengatakan:

“pelayanan yang efektif dan efisien dalam menelusur informasi di perpustakaan melalui sistem otomasi tidak mempersulit pemustaka tanpa harus membolak balik buku, cukup menghafal judul, pengarang, dan subjek. Dibandingkan dengan sistem manual membutuhkan waktu lama menelusurnya dan juga hanya menggunakan katalog judul dalam temu balik informasi”.⁵⁸

⁵⁶ Ardoni Rahmat Ramadhanu, *Tinjauan Tentang Penggunaan Opac di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes RI Padang* (Padang:Universitas Negeri Padang, 2013) h. 558. Di akses tanggal 10 Juli 2015 dari <https://www.google.com/search?q=jurnal+sitem+automasi+opac&ie=utf-8&oe=utf-8>

⁵⁷ Wawancara dengan Pak Gali Purnama (Bagian Pengolahan Perpustakaan Universitas IBA Palembang), Palembang 30 Juni 2015

⁵⁸ Wawancara dengan Ibu Dies Meirita Sari (Pengelola Bagian Teknis di Perpustakaan Universitas IBA Palembang), Palembang 27 Juni 2015.

Berbeda dengan Ibu Rosnaini Wahid selaku kepala perpustakaan di Perpustakaan Universitas IBA Palembang mengatakan:

“pada prinsipnya di perpustakaan IBA sudah memiliki sebuah sistem yang sehubungan dengan penggunaan perpustakaan ini. Jadi penelusuran pemakai itu melalui web yang dimiliki perpustakaan IBA. Secara online mereka akan langsung menemukan seperangkat sistem yang dipersiapkan berupa seperangkat komputer sebanyak 4 yang sudah dikelola sedemikian rupa sesuai kebutuhan pemustaka di Perpustakaan Universitas IBA Palembang.”⁵⁹

Dari pernyataan di atas bisa disimpulkan bahwa sistem OPAC yang sudah terotomasi sejak lama ada hanya untuk perpustakaan ingin berkembang sangat membutuhkan OPAC untuk memudahkan dalam menelusur informasi di perpustakaan. Jika sistem ini bekerja dengan baik artinya bisa dimanfaatkan oleh pemustaka sesuai bimbingan yang diberikan pengelola perpustakaan untuk menelusur informasi dengan efektif dan efisien. Tetapi kenyataan yang dihadapi sistem otomasi yang ada bahkan sudah dikelola pengelola perpustakaan tidak dimanfaatkan oleh pemustaka, hanya beberapa yang bisa menggunakan sistem ini. Kebanyakan mahasiswa langsung menelusur ke rak buku tanpa menggunakan komputer yang sudah dikelola oleh perpustakaan dengan sistem yang terotomasi.

Nur Ikhsan Tri Sersanto dan Nita Harani, Mahasiswa Universitas IBA Palembang mengatakan:

“.....apa itu OPAC.... saya tidak pernah menggunakan komputer, saya langsung menelusur informasi bukan lewat sistem otomasi

⁵⁹ Wawancara dengan Ibu Rosnaini Wahid (Kepala Perpustakaan Universitas IBA Palembang), Palembang 27 Juni 2015.

OPAC melainkan menelusur langsung ke rak buku dan bertanya kepada petugas perpustakaan”⁶⁰

“saya tidak pernah menggunakan komputer sebagai alat penelusuran, jika saya ingin mencari buku yang dibutuhkan saya langsung menuju rak buku yang disusun sesuai dengan prodi masing-masing tanpa harus menggunakan sistem otomasi (OPAC) yang ada diperpustakaan”.⁶¹

Ada beberapa mahasiswa berpendapat dengan menggunakan sistem otomasi (OPAC), ada kendala yang dihadapi. Hal ini disampaikan oleh Riyono, Rita dan Yulia Mahasiswa IBA Palembang mengatakan:

“Alasan saya tidak menggunakan komputer yang ada di perpustakaan ini (OPAC), biasanya pakek komputer menelusur informasi data yang dihasilkan lama.”⁶²

“Sistem Otomasi (OPAC), sebenarnya pernah beberapa kali saya menggunakan komputer untuk mencari informasi yang saya inginkan, tetapi kenyataannya hasil pencarian yang saya lakukan kurang spesifik jadi saya memutuskan langsung bertanya kepada petugas.”⁶³

“...sistem otomasi yang ada di perpustakaan bisa saya gunakan karena syarat ketika kita mau log in kita harus menjadi anggota perpustakaan dulu. Ketika jaringan itu lancar dan ngak ada masalah bisa melakukan penelusuran dengan cepat, terkadang mati lampu dan jaringan internet bermasalah untuk menelusur informasi.”⁶⁴

Dari pernyataan informan diatas bisa disimpulkan sebagian mahasiswa tidak mengetahui sistem otomasi (OPAC) yang ada di perpustakaan IBA yang sudah

⁶⁰Wawancara dengan Nur Ikhsan Tri Sersanto (Mahasiswa Universitas IBA Palembang), Palembang,29 Juni 2015.

⁶¹ Wawancara dengan Nita Harani (Mahasiswa Universitas IBA Palembang Jurusan Akuntansi), Palembang, 7 Juli 2015.

⁶² Wawancara dengan Rita (Mahasiswa Universitas IBA Palembang Jurusan Ekonomi), Palembang, 29 Juni 2015.

⁶³ Wawancara dengan yulia (Mahasiswa Universitas IBA Palembang), Palembang, 29 Juni 2015.

⁶⁴ Wawancara dengan Riyono (Mahasiswa Universitas IBA Palembang Jurusan Teknik), Palembang, 27 Juni 2015.

dikelola dengan baik oleh pengelola perpustakaan kebanyakan mahasiswa tidak menggunakan komputer itu sebagai sarana penelusuran informasi. Tetapi sebagian pemustaka bisa menggunakan sistem temu kembali informasi ini walaupun terdapat beberapa kendala (wifi lambat dan mati lampu) ketika melakukan penelusuran informasi menggunakan komputer sehingga membuat mahasiswa tidak menggunakan OPAC sebagai alat penelusuran informasi. Artinya disini petugas sudah berusaha memperbaiki sistem dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk pemustaka serta memudahkan dalam penelusuran informasi, tetapi kenyataannya pemustaka masih merasa awam dengan sistem yang ada dan mereka lebih memilih langsung menelusur ke rak buku yang disusun sesuai dengan prodi masing-masing dan itu menurut mereka lebih mudah dalam melakukan penelusuran informasi.

b. Sarana dan Prasarana

Berdirinya perpustakaan harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai yang sesuai dengan standar perpustakaan. Fasilitas yang ada di Perpustakaan Universitas IBA Palembang menyediakan ruang administrasi dan sirkulasi yang cukup luas bagi pemustaka, menyediakan meja dan kursi yang banyak di sekeliling rak sehingga pemustaka akan merasa nyaman untuk membaca buku, tempat duduk juga ada lesehan yang dilengkapi dengan kipas angin, perpustakaan yang bersih dan memiliki beberapa komputer untuk pemustaka menelusur informasi dengan web yang ada di Perpustakaan Universitas IBA Palembang. Lampu dan

penerangan yang cukup dan juga ruangan yang tidak bising sehingga pemustaka yang berada dalam ruangan merasa nyaman dan sejuk.⁶⁵

Sarana dan prasarana di Perpustakaan IBA memberikan kenyamanan bagi pemustaka, sesuai yang di ungkapkan Muhammad Zainuddin, Raju Almahdi M dan Riyono mengatakan:

“sarana dan prasarana yang ada di Perpustakaan Universitas IBA Palembang sangat mendukung bagi saya untuk melakukan kegiatan belajar di Perpustakaan IBA. Yang membuat saya betah di perpustakaan yaitu ruang yang nyaman, sejuk dan bersih serta pelayanan yang ramah.”⁶⁶

“sarana dan prasarana disini sangat baik , ditambah dengan ruangan yang sejuk. Keadaan perpustakaan yang nyaman perpustakaan tidak sedang ramai agar pemustaka bisa berkonsentrasi.”⁶⁷

“sarana dan prasarana di perpustakaan IBA dilihat dari buku yang ada menurut saya sudah menunjang dan cukup banyak, selain itu juga pelayanannya sangat baik, ramah dan membantu sekali dalam menemukan buku yang saya butuhkan dimana semuanya dilayani sesuai dengan prosedur-prosedur yang ada.”⁶⁸

Dari beberapa pernyataan informan diatas dapat di simpulkan bahwa sarana dan prasarana sangat mendukung berdirinya perpustakaan, kenyamanan pemustaka tergantung dengan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan sehingga pemustaka akan terus berkunjung di perpustakaan. Fasilitas berupa penyejuk ruangan dan ruangan yang rapi, bersih dan ruangan yang tidak bising membuat pemustaka nyaman

⁶⁵ Hasil Observasi, di Perpustakaan Universitas IBA Palembang, 13 Mei 2015.

⁶⁶ Wawancara dengan Muhammad Zainuddin (Mahasiswa Universitas IBA Palembang Jurusan Manajemen Keuangan), Palembang 29 Juni 2015.

⁶⁷ Wawancara dengan Raju Almahdi M (Mahasiswa Universitas IBA Palembang), Palembang 7 Juli 2015.

⁶⁸ Wawancara dengan Riyono (Mahasiswa Universitas IBA Palembang Jurusan Teknik), Palembang, 27 Juni 2015.

berada di Perpustakaan Universitas IBA Palembang. Pengelola yang ramah dan memiliki kesiapan membantu pemustaka dalam menelusur informasi. Ruang yang luas dan nyaman, tidak terjadi kebisingan, tidak membosankan. Perpustakaan IBA selain penerangan lampu didukung juga dengan AC sehingga tidak mempercepat kerusakan koleksi dan juga ruang komputer harus dipisah dengan sirkulasi, Perpustakaan IBA juga harus menyediakan ruang internet untuk pemustaka mencari informasi yang sesuai keinginan pemustaka sendiri.

c. Koleksi Buku

Berdirinya perpustakaan salah satu faktor yang mendukung yaitu koleksi. Koleksi perpustakaan merupakan titik tolak untuk memberikan dan mengarahkannya kepada masyarakat yang akan dilayani.⁶⁹ Perpustakaan IBA telah menyediakan sumber informasi berupa koleksi buku yang sudah dikelola oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Seiring dengan bertambahnya informasi dari zaman ke zaman menuntut perpustakaan memperbaharui informasi yang ada dalam koleksi selalu mutakhir. Perpustakaan Universitas IBA Palembang telah mengelola semua informasi dalam bentuk sehingga bisa dilayankan kepada pengguna.

Menurut Muhammad Zainuddin, Nita Harani dan Riyono mengatakan:

“koleksi buku yang ada di Perpustakaan Universitas IBA sudah memenuhi kebutuhan saya sebagai pengguna. Koleksi buku yang ada sudah sesuai dengan standar perpustakaan sehingga koleksi yang saya butuhkan ada di perpustakaan IBA Palembang”⁷⁰

⁶⁹ Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*. h. 82.

⁷⁰ Wawancara dengan Muhammad Zainuddin (Mahasiswa Universitas IBA Palembang Jurusan Manajemen Keuangan), Palembang 29 Juni 2015.

“koleksi cetak yang ada di Perpustakaan Universitas IBA Palembang, saya sebagai pengguna mengagap koleksi cetak sebagian besar sudah memenuhi kebutuhan saya sebagai pengguna mahasiswa, bahkan menurut saya koleksi buku mudah dicari dan digunakan langsung saat kita butuhkan.”⁷¹

Senada dengan Muhammad Zainuddin dan Nita Harani, Riyono mengatakan:

“kalo koleksi cetak sudah memenuhi kebutuhan pengunjung walaupun kadang-kadang ada satu atau dua koleksi yang saya butuhkan tidak ada, dan untuk skripsinya sangat mendukung”⁷²

Pernyataan lain yang diungkapkan oleh Yulia, Rita dan Raju Almahdi M, tentang koleksi buku mengatakan:

“Menurut Yulia, Rita dan Raju Almahdi M, koleksi cetak yang ada di Perpustakaan Universitas IBA Palembang ada beberapa yang belum memenuhi kebutuhan pengguna, karena koleksi cetak yang tersedia kurang lengkap dan tidak memenuhi kebutuhan pemustaka.”⁷³

Dari pernyataan informan diatas bisa disimpulkan bahwa koleksi yang dimiliki Perpustakaan Universitas IBA Palembang sudah banyak dan penyusunannya disesuaikan dengan prodi masing-masing. Seperti yang diungkapkan Muhammad Zainuddin, Nita Harani dan Riyono bahwa koleksi cetak yang ada di perpustakaan sudah lengkap dan sebagian besar memenuhi kebutuhannya sebagai pengguna perpustakaan, sedangkan menurut Yulia, Rita dan Raju Almahdi M berpendapat lain mereka menganggap koleksi cetak yang ada di perpustakaan ada beberapa belum

⁷¹ Wawancara dengan Nita Harani (Mahasiswa Universitas IBA Palembang Jurusan Akuntansi), Palembang, 7 Juli 2015.

⁷² Wawancara dengan Riyono (Mahasiswa Universitas IBA Palembang Jurusan Teknik), Palembang, 27 Juni 2015

⁷³ Wawancara dengan Yulia, Rita dan Raju Almahdi M (Mahasiswa Universitas IBA Palembang), Palembang, 29 Juni 2015.

lengkap dan kurang memenuhi kebutuhan mereka sebagai mahasiswa. Untuk memenuhi keinginan pemustaka terutama koleksi cetak perpustakaan IBA mengadakan kerjasama dengan Perpustakaan Daerah dan Perpustakaan Musi, sehingga apabila koleksi tidak ada di perpustakaan IBA maka mahasiswa bisa merujuk dan meminjam koleksi yang diinginkan sesuai kerjasama yang dilakukan antar perpustakaan.

d. Koleksi Non Cetak

Sehubungan dengan perkembangan teknologi informasi mempengaruhi penyediaan sumber informasi bagi perpustakaan. Perkembangan ini yang menjadi tuntutan bagi perpustakaan untuk menyediakan sumber informasi dalam bentuk elektronik. Kemudian dikelola sumber-sumber digital berupa pelayanan *e-Journal*. Perpustakaan Universitas IBA Palembang selain koleksi cetak ada juga koleksi non cetak. Koleksi non cetak merupakan bahan yang tidak dijilid kedalam bentuk sebuah buku; Seperti film, slide, CD audio dan CD-ROM.⁷⁴ Banyak bentuk CD baik itu soft copy dari skripsi bahkan langganan jurnal. Hal ini di latarbelakangi untuk melengkapi koleksi buku yang minim untuk sebuah perpustakaan perguruan tinggi dan juga pengganti koleksi yang sudah rusak sehingga informasi yang ada didalam koleksi tetap berguna bagi pemustaka. Adapun cara mengakses itu semua hanya memasukkan *password login* yang telah disediakan oleh perpustakaan dan didukung dengan Wi-Fi yang kuat dan lancar. Pemustaka yang datang ke perpustakaan menggunakan Wi-Fi

⁷⁴ Anom Mirmani, *Pengolahan Bahan Nonbuku* (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2012), h. 1.2.

untuk mengerjakan tugas kuliah juga mencari hiburan seperti, membuka facebook serta game online. Untuk koleksi non cetak seperti soft copy skripsi bisa digunakan dan diakses oleh pemustaka jika jaringan lancar dan tidak mati lampu. Sedangkan untuk jurnal yang banyak menggunakan bahasa asing tidak pernah digunakan pemustaka disebabkan bahasa yang digunakan bahasa asing sedangkan perpustakaan sejauh ini belum bisa memberikan pelayanan bimbingan pemakai untuk elektronik jurnal ini.

Menurut Ibu Rosnaini Wahid selaku Kepala Perpustakaan IBA Palembang mengatakan:

“Pada prinsipnya Perpustakaan Universitas IBA Palembang telah memiliki sistem yang terotomasi dan memiliki 4 komputer yang bisa digunakan pemustaka dalam temu balik informasi. Artinya semua koleksi yang dimiliki perpustakaan bisa dilihat dari web Perpustakaan Universitas IBA Palembang www.iba.ac.id, baik yang cetak ataupun non cetak. Koleksi non cetak seperti soft copy skripsi sering digunakan pemustaka sedangkan *e-journal* tidak pernah digunakan karena kendala bahasa asing, pihak perpustakaan belum sepenuhnya bisa memberikan pelayanan dengan bahasa asing tetapi disini petugas selalu bersiap untuk membantu pemustaka walaupun tidak seperti yang kita harapkan.”⁷⁵

Dari pernyataan diatas bisa dipahami bahwa koleksi non cetak yang dimiliki Perpustakaan IBA Palembang seperti softcopy skripsi dan *e-journal*. Softcopy skripsi Sebagian digunakan pemustaka untuk mengerjakan tugas akhir sehingga pemustaka dipermudah dalam mengerjakan tugas akhir tanpa harus mengkopi skripsi cetak atau difoto untuk data yang kita inginkan.

⁷⁵ Wawancara dengan Ibu Rosnaini Wahid (Kepala Perpustakaan Universitas IBA Palembang), Palembang 27 Juni 2015.

Sedangkan *e-Journal* tidak pernah digunakan oleh pemustaka disebabkan kendala bahasa asing, untuk itu pemustaka cukup mengetahui saja *e-journal* tapi tidak menggunakannya. Jika perpustakaan menyediakan sistem untuk bahasa asing informasi yang ada dalam *e-journal* sangat membantu pemustaka dalam mengerjakan tugas perkuliahan. Adapun keuntungan dan kelemahan dengan menggunakan koleksi non cetak, keuntungan dengan menggunakan koleksi non cetak lebih cepat tanpa harus mengkopi skripsi terlebih dahulu sedangkan kelemahannya jika jaringan tidak stabil dan mati lampu maka akan mengalami hambatan menggunakan koleksi non cetak tersebut. Untuk itu semua perpustakaan menghimbau walaupun sudah ada koleksi non cetak tetapi koleksi cetak tetap harus ada karena apa bila terjadi kendala maka koleksi cetak masih digunakan.

Selain menyediakan sumber daya yang dimiliki Perpustakaan IBA Palembang, perpustakaan IBA mengadakan kegiatan persemester untuk menarik pengunjung datang ke perpustakaan dan menjelaskan pelayanan bimbingan pemakai yang ada di perpustakaan IBA Palembang.

Seperti yang dikatakan Ibu Rosnaini Wahid selaku Kepala Perpustakaan IBA Palembang mengatakan:

“pelayanan bimbingan pemakai selain dilakukan dengan OBSIBA untuk mahasiswa baru, perpustakaan IBA juga mengadakan kegiatan persemester yaitu dengan diadakannya bedah buku untuk pemustaka. Dengan adanya bedah buku ini, pengelola perpustakaan

menjelaskan rambu-rambu yang ada di perpustakaan, koleksi baru yang dimiliki perpustakaan IBA Palembang.”⁷⁶

Dapat diambil kesimpulan dari pernyataan di atas, setiap perpustakaan memiliki cara sendiri untuk menarik pengunjung perpustakaan serta memperkenalkan sumber daya perpustakaan sehingga bisa dimanfaatkan pemustaka. Perpustakaan IBA memiliki cara dengan mengadakan bedah buku persemester sehingga bisa menjelaskan kegunaan rambu-rambu dan koleksi baru yang dimiliki oleh perpustakaan. sebenarnya kegiatan bedah buku sudah baik dilakukan, tetapi menurut saya kegiatan ini bisa rutin dilakukan sehingga pemustaka tidak akan merasa bosan datang ke perpustakaan.

2. Kendala Yang Dihadapi Pengelola Perpustakaan Dalam Memberikan Pelayanan Bimbingan Pemakai Di Perpustakaan Universitas IBA Palembang

Pelayanan bimbingan pemakai yang diberikan kepada pemustaka dan memiliki harapan agar bisa memuaskan pemustaka berkunjung ke perpustakaan. tetapi tidak semudah itu banyak hambatan atau kendala yang dihadapi oleh pengelola perpustakaan dalam memberikan pelayanan bimbingan pemakai. Jika untuk temu kembali informasi dengan menyiapkan beberapa komputer bagi pemustaka dalam temu kembali informasi dengan cepat, tepat dan akurat.

Menurut Bapak Gali Purnama “kendala yang dihadapi ketika ingin melakukan penelusuran yaitu kalau mati lampu semua sistem tidak

⁷⁶ Wawancara dengan Ibu Rosnaini Wahid (Kepala Perpustakaan Universitas IBA Palembang), Palembang 27 Juni 2015.

dapat digunakan baik peminjaman ataupun penelusuran untuk mencari buku yang diinginkan.”⁷⁷

Senada yang disampaikan oleh Rosa selaku mahasiswa di Universitas IBA Palembang menyatakan “kendala diperpustakaan IBA ketika ingin melakukan penelusuran mati lampu dan jaringan yang lambat”.⁷⁸

Dapat disimpulkan bahwa kendala tidak hanya dirasakan oleh pengelola perpustakaan tetapi juga dirasakan oleh mahasiswa Universitas IBA dalam hal untuk melakukan penelusuran informasi dan ingin mengerjakan tugas kuliah di perpustakaan. Dari pihak perpustakaan sudah berusaha untuk memberikan alternatif untuk melakukan penelusuran secara manual, tetapi kendala mati lampu dan wifi lambat sampai sekarang belum bisa diatasi oleh perpustakaan induk.

Selain kendala diatas pengelola perpustakaan juga beranggapan pemustaka yang awam dengan sistem otomasi yang telah dikelola oleh perpustakaan. Seperti yang di ungkapkan oleh ibu Dies Meirita Sari

“Menurut Ibuk Dies ketika pemustaka ingin melakukan temu balik informasi yang efektif dan efisien harus menggunakan sistem yang terotomasi. Tetapi kebanyakan kami sebagai pengelola mengalami kesulitan memberikan layanan bimbingan pemakai disebabkan pemustaka masih awam dengan alat bantu penelusuran informasi sehingga pemustaka biasanya menggunakan katalog manual.”⁷⁹

Menurut Ibu Rosnaini Wahid “ IT (Informasi Teknologi) sudah memadai artinya mahasiswa bisa mengakses informasi dari rumah dengan adanya Web yang dimiliki perpustakaan IBA Palembang.

⁷⁷ Wawancara dengan Pak Gali Purnama (Bagian Pengolahan Perpustakaan Universitas IBA Palembang), Palembang 30 Juni 2015.

⁷⁸ Wawancara dengan Rosa (Sebagai Mahasiswa Universitas IBA Palembang), Palembang 27 Juni 2015.

⁷⁹ Wawancara dengan Ibu Dies Meirita Sari (Staf Bagian Teknis di Perpustakaan Universitas IBA Palembang), Palembang 27 Juni 2015.

Mahasiswa bisa menggunakan komputer yang disediakan untuk pengunjung perpustakaan.”⁸⁰

Dapat disimpulkan dari pernyataan diatas walaupun sudah berbasis teknologi yang dimiliki perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang bisa memuaskan pemustaka dalam temu kembali informasi. Tetapi kenyataan dilapangan penelusuran menggunakan IT dalam melakukan penelusuran tidak digunakan bahkan mahasiswa tidak mengetahui cara menelusur dengan benar.

Beberapa mahasiswa bahkan tidak bisa menggunakan penelusuran dengan sistem otomasi, seperti yang diungkapkan oleh Ardian dan Erwan Saputra menyatakan bahwa:

Menurut Ardian sebagai Mahasiswa Universitas IBA” saya tidak pernah memakai sistem yang ada dikomputer, menurut saya menelusur secara manual lebih efektif “⁸¹

Sedangkan Menurut Erwan Saputra sebagai Mahasiwa Universitas IBA “layanan IT yang ada diperpustakaan tidak efektif karena jika ada kendala mati lampu dan wifi lambat bisa menghambat untuk melakukan penelusuran informasi”.⁸²

Dapat disimpulkan kendala yang ada di perpustakaan membuat mahasiswa lebih baik menggunakan sistem manual daripada menggunakan sistem otomasi yang ada diperpustakaan. Usaha yang dilakukan pengelola perpustakaan dengan memperbaiki sistem layanan yang berbasis teknologi tetapi kurang penerapan kepada

⁸⁰ Wawancara dengan Ibu Rosnaini Wahid (Kepala Perpustakaan Universitas IBA Palembang), Palembang 27 Juni 2015.

⁸¹ Wawancara dengan Ardian (Sebagai Mahasiwa Universitas IBA Palembang), Palembang 30 Juni 2015

⁸² Wawancara dengan Erwan Saputra (Sebagai Mahasiwa Universitas IBA Palembang), Palembang 30 Juni 2015.

mahasiswa. Layanan bimbingan pemakai yang efektif harus dilaksanakn tidak hanya setahun sekali tetapi harus langsung diberikan ketika pemustaka berada dipergustakaan dan membantu pemustaka untuk menelusur informasii yang dibutuhkan.

3. Peran Pengelola Perpustakaan Dalam Memberikan Pelayanan Bimbingan Pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang.

Maju mundurnya sebuah perpustakaan ditentukan oleh pengelola perpustakaan yang mengelola perpustakaa itu sendiri. Semua fasilitas sarana dan prasarana, pelayanan bimbingan, koleksi semua dikelola oleh pustakawan. Apabila semua itu dikelola dengan baik maka kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna perpustakaan. Pustakawan merupakan salah satu sumber daya yang menggerakkan sumber daya lain dalam organisasi perpustakaan yang memungkinkan perpustakaan dapat berperan secara optimal didalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Dengan demikian, pustakawan menjadi ujung tombak keberhasilan dalam penyebarluasan informasi di perpustakaan.⁸³

Dalam UU No 43 tahun 2007 tentang ilmu perpustakaan, juga dikatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

⁸³ Ahmad Yani, *Kesiapan Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi Terhadap Kewajiban Publikasi Karya ilmiah* (Jakarta: Universitas Bakrie, 2014). h. 1.

Peran pustakawan (pengelola perpustakaan) dalam mengelola informasi yang ada dalam sebuah perpustakaan mengupayakan yang terbaik untuk pemustaka sehingga bisa dimanfaatkan oleh *civitas akademika* yang bersangkutan. Dengan informasi yang dimiliki oleh perpustakaan untuk itu diperlukan pelayanan bimbingan pemakai sehingga pemustaka bisa memanfaatkan informasi yang ada dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan. Semakin banyak informasi yang mutakhir yang dimiliki maka akan semakin banyak pengguna perpustakaan berminat menggunakan jasa perpustakaan.⁸⁴

Tetapi dalam memberikan pelayanan bimbingan pemakai tidak mudah membuat pemustaka mengerti dengan rambu-rambu yang dibuat dalam menelusur informasi. Pelayanan perpustakaan yang diberikan menentukan citra perpustakaan dimana pemustaka akan merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan pengelola perpustakaan, dimana setiap pemustaka memiliki kebutuhan yang berbeda-beda, seperti yang disampaikan oleh ibu Dies Meirita Sari mengatakan:

“Menyikapi kebutuhan mahasiswa yang bersifat heterogen sesuai dengan permasalahan mungkin dituntut kesabaran dari pengelola sendiri menghadapi tingkah lakunya yang sulit untuk memahami karakter pemustaka ada yang mau cepat.”⁸⁵

Menurut Soeatminah, pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan: (1) cepat, artinya untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama,

⁸⁴ Anna satriana. *Pelayanan pengguna*, Sumatera Utara, 2011. h. 11.
<https://www.google.com/search?q=layanan+pengguna+%22depdikbud%22&ie=utf-8&oe=utf-8#q=bimbingan+pemakai+%22depdikbud%22skripsi>

⁸⁵ Wawancara dengan Ibu Dies Meirita Sari (Pengelola Bagian Teknis di Perpustakaan Universitas IBA Palembang), Palembang 27 Juni 2015.

(2) tepat waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya, (3) benar, artinya pustakawan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan.⁸⁶

Dari pernyataan diatas dapat dipahami bahwa pustakawan yaitu yang memiliki keahlian dalam bidang ilmu perpustakaan dimana pustakawan mampu menyampaikan informasi perpustakaan kepada pengguna. Dalam menyampaikan informasi artinya tidak semua bisa dipahami dengan cepat oleh pengguna itu sendiri. Maka disini pengelola dituntut memiliki kesabaran, ramah dan bersahabat dengan pengguna dan menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor utama dalam pelayanan.

Pelayanan bimbingan pemakai di perpustakaan Universitas IBA Palembang sangat penting dalam menunjang kemampuan pemustaka bisa menggunakan sumber daya yang ada di perpustakaan. Sehingga terciptanya kenyamanan bagi pengunjung, perpustakaan memiliki pendingin ruangan yang cukup dan penerangan yang cukup supaya pengunjung berkunjung dengan baik disamping memiliki ruangan khusus untuk melaksanakan tugasnya di perpustakaan IBA. Koleksi yang disesuaikan dengan prodi masing-masing, seperti yang di ungkapkan oleh Nita Harani mengatakan:

“sarana dan prasarana di perpustakaan IBA sudah memadai dan koleksi sebagian besar sudah memenuhi kebutuhan saya sebagai mahasiswa.”⁸⁷

⁸⁶ Iis Laila Sabila, *Kualitas Layanan Prima* (ITB: Bandung, 2013). h. 5 diakses tanggal 10 Juli 2015 dari <http://eprints.uny.ac.id/7708/3/bab%20%20%20006101241046.pdf>

⁸⁷ Wawancara dengan Nita Harani (Mahasiswa Universitas IBA Palembang Jurusan Akuntansi), Palembang, 7 Juli 2015.

Menyikapi tanggapan dari pengunjung pengelola perpustakaan berusaha memberikan layanan yang terbaik supaya bisa digunakan pemustaka. Tetapi pada kenyataannya tidak semua kebutuhan pengguna bisa dipenuhi oleh perpustakaan. Seperti koleksi cetak ataupun, koleksi yang belum mencukupi untuk pemustaka dalam menunjang studinya, tetapi perpustakaan berusaha bekerja sama dengan perpustakaan lain untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Dimana tujuan utama pelayanan bimbingan pemakai yaitu memberikan kepuasan terhadap jasa layanan perpustakaan itu sendiri untuk itu perpustakaan IBA menyiapkan kotak saran. Dari kotak saran pengelola akan mengetahui keluhan dari pengguna tentang jasa layanan perpustakaan. Adapun pengguna langsung kepada petugas untuk menyampaikan keluhan dan itu semua di tanggap dengan baik., Seperti yang di ungkapkan Ibu Dies Meirita Sari Selaku pustakawan bagian teknis di Perpustakaan IBA Palembang mengatakan:

“komitmen pengelola perpustakaan yaitu memberikan layanan prima pada pemustaka terutama *civitas academika* layanan prima itu jelas penting”⁸⁸

Adapun Menurut Wirdaningsih dan Rizal, pelayanan prima adalah upaya untuk membuat pelanggan merasa penting, melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat. Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.

⁸⁸ Wawancara dengan Ibu Dies Meirita Sari (Pengelola Bagian Teknis di Perpustakaan Universitas IBA Palembang), Palembang 27 Juni 2015.

Kesimpulan dari pernyataan diatas, layanan prima yaitu layanan yang seoptimal mungkin diberikan kepada pemustaka sehingga merasa nyaman berkunjung ke perpustakaan. Memiliki prinsip layanan yang cepat dalam mencari informasinya dan tepat sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

Menurut Tjiptono, Strategi dalam mewujudkan pelayanan prima ini terdiri dari: (1) mengidentifikasi determinasi utama kualitas layanan, (2) mengelola ekspektasi pelanggan, (3) mengelola bukti kualitas layanan, (4) mendidik konsumen tentang layanan, (5) menumbuhkembangkan budaya kualitas, (6) menciptakan kualitas otomatisasi, (7) menindaklanjuti layanan, dan (8) mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.⁸⁹

Layanan prima merupakan kualitas layanan untuk itu pustakawan selalu berusaha memberikan layanan yang seoptimal mungkin sehingga bisa dimanfaatkan pemustaka. Dibuktikan dengan semua sumber daya yang ada dan bisa diperuntukkan bagi pemustaka. Di Perpustakaan IBA Palembang pustakawan sudah menyediakan beberapa komputer yang bisa digunakan pemustaka dalam menelusur informasi. Tetapi kebanyakan pemustaka melakukan penelusuran informasi (koleksi) hanya secara manual bahkan tidak mengetahui perpustakaan sudah memiliki sistem yang terotomasi.

“Menurut Ibuk Dies ketika pemustaka ingin melakukan temu balik informasi yang efektif dan efisien harus menggunakan sistem yang terotomasi. Tetapi kebanyakan kami sebagai pengelola mengalami

⁸⁹ Maiyas Sandra Sari, *Strategi Pelayanan di kantor Arsip dan Dokumentasi Pesisir Selatan*. (Padang : Elva Rahmah . 2013). h. 2

kesulitan memberikan layanan bimbingan pemakai disebabkan pemustaka masih awam dengan alat bantu penelusuran informasi sehingga pemustaka biasanya menggunakan katalog manual.⁹⁰

Dapat disimpulkan dari pernyataan diatas bahwa pengelola selalu mempersiapkan diri dalam memberikan layanan prima yang sesuai dengan kebijakan yang dibuat pimpinan perpustakaan. Untuk itu perpustakaan IBA Palembang telah menyediakan kotak saran bagi pemustaka sehingga bisa menyampaikan keluhan ataupun komplain ataupun langsung ke ruang sirkulasi menyampaikan keluhan kepada pemustaka, maka pengelola perpustakaan akan menerimanya dengan baik dan memahami permintaan pemustaka yang heterogen. Selain permintaan yang heterogen pemustaka juga tidak tahu menggunakan sistem otomasi yang ada diperpustakaan. Melihat itu semua perpustakaan sudah menjadikan bimbingan sebagai program tahunan, membuat leaflet gunanya untuk memberikan petunjuk kepada pemustaka selama melakukan penelusuran informasi. Artinya keluhan yang disampaikan pemustaka baik secara langsung ataupun lewat kotak saran akan menjadi pertimbangan bagi pihak perpustakaan memperbaiki sistem layanan dan membuat strategi baru bagi pemustaka untuk melakukan penelusuran dengan cepat dan tepat.

⁹⁰ Wawancara dengan Ibu Dies Meirita Sari (Pengelola Bagian Teknis di Perpustakaan Universitas IBA Palembang), Palembang 27 Juni 2015.

BAB V

PENUTUP

1. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan penulis di Perpustakaan Universitas IBA Palembang dapat diambil kesimpulan yang *pertama*, kegiatan pelayanan bimbingan pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang dilakukan setahun sekali untuk mahasiswa baru (OBSIBA), kegiatan pelayanan mulai dari penyediaan sistem otomasi (OPAC) gunanya untuk temu kembali informasi bagi pemustaka, tetapi kenyataannya hanya sebagian kecil mahasiswa yang menggunakan (OPAC) sebagai alat penelusuran kebanyakan dari mahasiswa langsung menelusur ke rak buku langsung. Adapun sarana dan prasarana yang membuat pemustaka nyaman mengerjakan tugas kuliah, pembagian koleksi cetak yang belum memenuhi kebutuhan pemustaka sehingga dilakukan kerjasama antar perpustakaan, sedangkan koleksi non cetak seperti jurnal tidak digunakan oleh pemustaka di karenakan kendala bahasa yang membuat sulit. Kebanyakan pemustaka tidak mengetahui sistem otomasi dan cara mengakses informasi dengan cepat, tepat dan akurat. Pelayanan bimbingan pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang sedikit banyak telah memenuhi kebutuhan pemustaka.

Kedua, Kendala ketika melakukan bimbingan dengan komputer, mati lampu dan jaringan lelet. Selain kendala diatas pengelola perpustakaan juga kurang tanggap terhadap pemustaka, sehingga menyebabkan pemustaka

kurang puas terhadap layanan perpustakaan. Untuk itu usaha yang dilakukan pengelola perpustakaan selain memperbaiki sumber daya yang ada di perpustakaan, pengelola perpustakaan juga memiliki program membuat dan menyebarkan leaflet dan brosur sehingga Perpustakaan Universitas IBA Palembang bisa diakses dari luar.

Ketiga, peran pengelola perpustakaan dalam memberikan pelayanan bimbingan pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang. Pelayanan yang diberikan pengelola perpustakaan sudah baik dengan menyediakan rambu-rambu dalam menelusur informasi, usaha memperbaiki layanan yang didapat dari keluhan pemustaka dalam memperbaiki layanan. Pengelola perpustakaan telah menyiapkan beberapa komputer untuk digunakan oleh pemustaka, tetapi mengalami kendala dengan ketidaktahuan pemustaka dengan sistem yang dibuat dan di kelola dengan baik oleh pengelola perpustakaan.

2. SARAN

Dari kesimpulan yang telah diuraikan diatas, menurut penulis perlu memberikan pemikiran berupa saran sehingga nantinya akan menjadi bahan masukan dalam mengambil kebijakan mengenai peran pustakawan dalam memberikan pelayanan bimbingan pemakai di Perpustakaan Universitas IBA Palembang. Sehingga suatu saat nanti kegiatan pelayanan bimbingan pemakai berjalan dengan baik sesuai dengan teori-teori yang sudah ada.

Adapun saran-saran yang penulis berikan antara lain:

1. Kegiatan pelayanan bimbingan pemakai harus rutin dilakukan setiap tahun dengan seoptimal mungkin sehingga mahasiswa mengetahui sumber daya yang dimiliki perpustakaan dan bisa memanfaatkan sumber daya yang ada dengan baik dan mandiri dalam menelusur informasi.
2. Penambahan sumber daya manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan bimbingan pemakai sehingga tidak mengakibatkan pemustaka awam dengan sistem yang dimiliki perpustakaan. artinya semakin banyak pustakawan (pengelola perpustakaan) yang bekerja di perpustakaan maka akan memudahkan pemustaka dalam menelusur informasi.
3. Sistem yang digunakan sudah berbasis otomasi harus disosialisasikan kepada pemustaka sehingga akan memudahkan dalam mengakses informasi di perpustakaan.
4. Pustakawan (pengelola perpustakaan) harus tanggap terhadap kebutuhan pemustaka dengan cara memberikan layanan prima, artinya menyiapkan diri untuk membantu dan memberikan kenyamanan kepada pemustaka serta butuh kesabaran dalam melayani pemustaka.
5. Perpustakaan harus menambah literatur untuk mendukung prodi masing-masing. Literatur yang baru harus di perhatikan dengan diadakannya pameran buku, leaflet, dan kegiatan rutin persemester.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Saleh dan Rita Komalasari, *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka, 2010.
- Ahmad Yani, *Kesiapan Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi Terhadap Kewajiban Publikasi Karya Ilmiah*. Jakarta: Universitas Bakrie, 2014.
- Andi Prastowo. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: Diva Press, 2012.
- Anita Nusantari, *Strategi Pengembangan Perpustakaan*. Jakarta: Prestasi Pustaka, 2012.
- Anom Mirmani, *Pengolahan Bahan Non Buku*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2012.
- Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta: Grafindo Persada, 2011.
- Departemen Pendidikan Nasional RI, *Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi, 2004.
- Elin Rosalin, *Pemanfaatan Perpustakaan dan Sumber Informasi*. Bandung: Karsa Mandiri Persada, 2008.
- Fakultas Adab dan Humaniora, *Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora*. Palembang: IAIN, 2013.

- Herlina. *Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Palembang: IAIN Raden Fatah Press, 2009.
- Maiyas Sandra Sari, *Strategi Pelayanan di Kantor Arsip dan dokumentasi Pesisir Selatan*. Padang: Elva Rahmah, 2013.
- Mulyadi, *Profesi Kepustakawanan: Bekal Calon Pustakawan Tingkat Ahli*. Palembang: Rafah Press, 2009.
- Munawaroh, *Panduan Memahami Metodologi Penelitian*. Malang: Intimedia, 2013.
- Pawit M. Yusup. *Teori dan Praktik Penelusuran Informasi*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Perpustakaan Nasional RI, *Pedoman Pemilihan Pustakawan Berprestasi Terbaik Tingkat nasional*.
- Rachaman Hermanto, *Etika Kepustakawanan*. Jakarta: Kencana, 2006.
- Rahayuningsih. *Pengelolaan Perpustakaan*. Jakarta: Graha Ilmu, 2007.
- Samsul Munir Amin, *Bimbingan dan Konseling Islam*. Jakarta: AMZAH, 2010.
- Soejono Soekanto, *Memperkenalkan Sosiologi*. Jakarta: Rajawali, 1992.
- Sri Hartinah, *Metode Penelitian Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas 1 Terbuka, 2014.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif R&D)*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suherman. *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah*. Bandung: MQS Publishing, 2006.

Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991.

Sutarno NS. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.

_____. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.

Undang Sudarsana, *Pembinaan Minat Baca*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2013.

Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007. *Tentang Perpustakaan*. Yogyakarta: Pustaka Mahardika, 2007.

Wawancara dengan Ibu Rosnaini Wahid selaku Kepala Perpustakaan Universitas IBA Palembang, Palembang 27 Juni 2015.

Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto, 2009.

Yaya Suhendar, *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Prenada, 2014.

Sumber Internet, Skripsi dan Jurnal

Ardoni Rahmat Ramadhanau, “Tinjauan Tentang Penggunaan Opac di Perpustakaan Poltekkes Kemenkes RI Padang”. *Skripsi*, Padang: Universitas Negeri Padang, 2013.

Dyni Nafisawati, “Pengaruh Pendidikan Pemakai Terhadap Pemanfaatan Perpustakaan di SMA Negeri 1 Bawang Banjarnegara”, *Skripsi*, Jakarta: Universitas Indonesia, 2014.

- Nurazizah, “Usaha Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna”,
Skripsi. Jakarta: Universitas Indonesia, 2008.
- Palupi Marasiwi, “Layanan Pemakai di Perpustakaan Perguruan Tinggi”. Sumatera
Utara:USU,2012.
- Diakses-dari-<http://cucokrumpipustaka.blogspot.co.id/2012/05/layanan-pemakai-perpustakaan.html>.
- RA Harahap, “Pelayanan Pengguna di Perpustakaan Perguruan Tinggi”, Sumatera
Utara: USU, 2010.
- <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/28204/3/chapter%2011.pdf>
- Rice Agustina Adi Maya Devi, “Usaha Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas
Layanan Pengguna Di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas
Diponegoro”, *Skripsi*, Semarang: Universitas Diponegoro, 2010.
- Salapuddin, “Pendidikan Pemakai dan Manfaatnya Bagi Mahasiswa Dalam
Menggunakan Perpustakaan di Institut Pertanian Bogor”, *Skripsi*, Jakarta:
Syarif Hidayatullah, 2009.
- Sudian Hadi, “Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Jasa Layanan Kepada
Pemustaka Di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate”, *Jurnal
Acta Diurna*, Vol. III, No.1 (Januari-Juni 2008).
- Wahid Nasruddin, “Manual Kerja Petugas Bimbingan Pemakai di Perpustakaan”.
Jakarta: LIPI, 2013.
- Diakses dari <http://pustakapusdokinfo.files.wordpress.com/2013/09/manual-bimpek-perpustakaan-konsep.pdf>.

BIODATA PENULIS

Nama : Rita Purnama Sari

Nim : 11422053

Tempat/Tanggal Lahir : Cempaka, 07 Juni 1993

Alamat : Jln. A.Yani Lrg. Dua Saudara, RT.30, No 370
Kelurahan 13 Ulu,Kecamatan Seberang Ulu II
Palembang

Pekerjaan : Mahasiswa

Agama : Islam

Pendidikan : SD Negeri 1 Cempaka (1999-2005)
SMP Negeri 1 Cempaka (2005-2008)
SMA Negeri 1 Cempaka (2008-2011)
Lulusan UIN Raden Fatah Palembang (2015)

Hobi : Membaca dan Badminton

Nama Ayah : Bahnan

Nama Ibu : Rohana

Anak Ke : 2 dari 3 bersaudara

Peran Pengelola Perpustakaan Dalam Memberikan Pelayanan Bimbingan Pemakai Di Universitas IBA Palembang

Wawancara Untuk Pemustaka

1. Bagaimana pendapat anda pelayanan yang ada di Perpustakaan IBA Palembang?
2. Bagaimana pendapat anda tentang sarana dan prasarana yang ada di Perpustakaan IBA Palembang?
3. Apakah menurut anda, koleksi cetak dan non cetak sudah memenuhi kebutuhan anda sebagai pengguna perpustakaan?
4. Layanan perpustakaan apa saja yang mendukung untuk anda dalam menelusur informasi?
5. Kendala apa yang sering pemustaka hadapi saat menelusur informasi dengan menggunakan sistem otomasi (OPAC)?
6. Jenis fasilitas apa saja yang bisa di manfaatkan oleh anda sebagai pengguna perpustakaan?
7. Menurut anda, menelusur informasi di Perpustakaan yang efektif dan efisien seperti apa?

Peran Pengelola Perpustakaan Dalam Memberikan Pelayanan Bimbingan Pemakai Di Universitas IBA Palembang

Wawancara untuk Kepala Perpustakaan IBA

1. Bagaimana pustakawan memberikan layanan kepada pemakai dalam menemukan informasi yang diinginkan pemakai?
2. Menurut ibu, fasilitas apa yang disediakan perpustakaan untuk mendukung kenyamanan pemustaka datang ke perpustakaan?
3. Bagaimana cara perpustakaan memperkenalkan sarana dan prasarana yang dimiliki perpustakaan?
4. Kapan layanan yang efektif dan efisien diberikan kepada pemustaka dalam menelusur informasi di perpustakaan?
5. Seberapa penting pihak perpustakaan membuat layanan bimbingan untuk pemakai di universitas IBA Palembang?
6. Kebijakan seperti apa yang dibuat pihak perpustakaan dalam memberikan layanan bimbingan pemakai?
7. Kendala apa yang dihadapi pihak perpustakaan dari kebijakan yang dibuat dalam memberikan layanan bimbingan pemakai?

Peran Pengelola Perpustakaan Dalam Memberikan Pelayanan Bimbingan Pemakai Di Universitas IBA Palembang

Wawancara pengelola perpustakaan

1. Bagaimana kegiatan bimbingan pemakai di Universitas IBA Palembang?
2. Siapa saja yang bertugas mengelola perpustakaan dalam memberikan layanan bimbingan pemakai?
3. Bagaimana cara pengelola perpustakaan mengetahui jika pemustaka mengalami kesulitan dalam menelusur informasi?
4. Kendala apa yang ada dilayanan sirkulasi dalam memberikan layanan bimbingan pemakai?
5. Bagaimana sikap pengelola perpustakaan, apabila pemustaka tidak merasa optimal dalam pemberian layanan diperpustakaan?
6. Menurut pendapat bapak, layanan efektif dan efisien seperti apa yang bisa memudahkan pemustaka menelusur informasi?
7. Bagaimana pemasaran layanan di perpustakaan IBA agar semua sarana dan prasarana dikenal oleh khalayak ramai?
8. Kendala apa saja yang dihadapi pengelola perpustakaan untuk memberikan bimbingan pemakai?

DAFTAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Rita Purnama Sari
Nim : 11422053
Fakultas : Adab Dan Humaniora
Jurusan : SKI-Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : peran Pengelola Perpustakaan Dalam Memberikan Pelayanan Bimbingan Pemakai Di Universitas IBA Palembang
Pembimbing I : M. Zuhdi, MHI.

No	Tanggal	Keterangan	Tanda Tangan

--	--	--	--

Dosen Pembimbing I

Drs. M. Zuhdi, MHI.
NIP. 19590710 199203 1 002

DAFTAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Rita Purnama Sari
Nim : 11422053
Fakultas : Adab Dan Humaniora
Jurusan : SKI-Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Peran Pengelola Perpustakaan Dalam Memberikan Pelayanan Bimbingan Pemakai Di Universitas IBA Palembang
Pembimbing II : Roma Nur Asnita, M.Pd.

No	Tanggal	Keterangan	Tanda Tangan

--	--	--	--

Dosen Pembimbing II

Roma Nur Asnita, M.Pd.
NIP. 19751231 200710 2
006

