

MANAJEMEN PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PERPUSTAKAAN

Fitwi Luthfiyah

PG-PAUD FKIP Universitas PGRI Palembang

Email: fitwiluthfiyah@gmail.com

Abstrak: Pada hakikatnya manajemen adalah kegiatan untuk mencapai tujuan melalui kerja yang terencana, terorganisir, menggerakkan, dan pengawasan. Manajemen perpustakaan adalah pengelolaan perpustakaan yang didasarkan kepada teori dan prinsip-prinsip manajemen. Salah satu bentuk pengelolaan perpustakaan adalah pengembangan. Layanan adalah salah-satu sektor yang perlu dikembangkan dalam manajemen perpustakaan. Peranan perpustakaan bukan hanya sekedar mengumpulkan dan menyimpan semua jenis buku-buku dan bahan-bahan lain yang sejenisnya dalam suatu tatanan yang terorganisir, tetapi harus pula berusaha agar bahan-bahan tersebut dimanfaatkan. Pada kenyataannya, hal ini berarti bahwa informasi yang tersimpan dan artikel-artikel yang ada perlu diberikan kepada pemustaka yang memerlukannya. Inilah esensi dari pelayanan kepada pemustaka yang bersumber pada perpustakaan. Perpustakaan kini dituntut untuk memberikan jasa pelayanan yang lebih beragam, seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan internet, layanan penelusuran informasi, layanan digital, layanan pemilihan bahan pustaka, layanan pendidikan pemustaka, layanan pengiriman dokumen, layanan pandangan-dengar, layanan Jasa Kesiagaan Informasi (JKI), silang layanan, dan layanan fotokopi.

Kata Kunci: manajemen perpustakaan, layanan perpustakaan

Abstract: Those to whom we have management is the to achieve a purpose through work planned, organized, move, and supervision. The library is management management of libraries based to theory and principle's management. One form of management of libraries is the development of. Services is one sector who needs to be developed in the management of library. The role of the library not just a collecting and storing all types of books and other materials the in a order organized, but must also trying for the material used. In fact, this means that stored information and articles of should be given to user who need it. This is the essence of service to user are to library. The library is now expected to give service more diverse, such as the circulation, reference services, internet service, the search for information services, digital services, services election material library, education services user, document delivery service, audio-visual service, the readiness information service, cross services, and services a copy.

Keywords: management library, library service

Pendahuluan

Manajemen adalah suatu proses dalam pencapaian sasaran-sasaran tujuan yang terencana, terorganisir, menggerakkan, dan pengawasan dari semua kegiatan dan sumber-sumber yang dimiliki. Perpustakaan sebagai

lembaga yang mengelola sumber informasi kunci dalam proses pendidikan dan pelatihan yang ada, baik di lingkungan sekolah, perguruan tinggi, dunia kerja, maupun masyarakat pada umumnya.

Perpustakaan merupakan barometer kemajuan suatu bangsa, artinya maju atau mundurnya suatu bangsa dapat dilihat dari perpustakaanannya, karena perpustakaan merupakan salah satu pranata sosial yang diciptakan oleh masyarakat dan dipelihara oleh masyarakat. Keberadaan perpustakaan sangat dibutuhkan sekali bagi masyarakat, terlebih lagi bagi setiap lembaga pendidikan, karena dengan adanya perpustakaan para pelajar dapat dengan mudah mencari referensi dari setiap materi kurikulum yang diajarkan dan dapat lebih memperluas wawasan dari materi yang didapatkannya. Secara umum tujuan dari perpustakaan dijelaskan dalam UU No.43 tahun 2007 pasal 4, yaitu untuk memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegembiraan membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Manajemen perpustakaan adalah pengelolaan perpustakaan yang didasarkan kepada teori dan prinsip manajemen. Salah satu bentuk pengelolaan perpustakaan adalah pengembangan. Sektor-sektor yang perlu dikembangkan oleh perpustakaan menurut Sutarno (2006:113) adalah koleksi, sumber daya manusia, masyarakat pemakai, dan sistem layanan.

Layanan perpustakaan pada hakikatnya adalah pemberian segala informasi kepada pemustaka dan penyedia segala sarana penelusuran informasi yang tersedia di

perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi. Layanan pemustaka ini merupakan salah satu kegiatan utama dalam perpustakaan.

Pengertian Manajemen Perpustakaan dan Layanan

Manajemen

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

George R Terry dalam bukunya dengan judul “*Principle of Management*” memberikan definisi: “Manajemen adalah sutau proses yang membedakan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan pelaksanaan, dan pengawasan, dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni, agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Herlina, 2007:29). Sejalan dengan Terry, Winardi (1983:4) mendefinisikan manajemen adalah sebuah proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan: perencanaan,

pengorganisasian, menggerakkan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia serta sumber-sumber lainnya. Akhirnya dapat kita fahami bahwa manajemen merupakan proses pencapaian tujuan yang di dalamnya terdapat perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

Perpustakaan

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

Berdasarkan pasal 1 Undang-undang No.43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, dijelaskan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Definisi perpustakaan seperti yang dapat kita fahami selalu mencakup unsur koleksi,

penyimpanan, dan pemakai. Perpustakaan sebagai sumber pengetahuan dan pengalaman dapat berfungsi edukatif, informatif, inspiratif, serta rekreatif bagi para pemustaka.

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

Manajemen Perpustakaan

Dalam penerapannya di perpustakaan, **Bryson**(1990) menyatakan bahwa manajemen perpustakaan merupakan upaya pencapaian tujuan dengan memanfaatkan sumber daya manusia, informasi, sistem dan sumber dana dengan tetap memperhatikan fungsi manajemen, peran dan keahlian. Dari pengertian ini, ditekankan bahwa untuk mencapai tujuan, diperlukan sumber daya manusia, dan sumber-sumber lain yang berupa sumber dana, teknik atau sistem, fisik, perlengkapan, informasi, ide atau gagasan, dan teknologi. Elemen-elemen tersebut dikelola melalui proses manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian, yang diharapkan mampu menghasilkan produk berupa barang atau jasa yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat pengguna. Maka dengan manajemen perpustakaan diharapkan dapat meningkatkan minat masyarakat

terhadap perpustakaan sebagai pemustaka.

Layanan Perpustakaan

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

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

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

- a. Pelayanan bersifat Universal, layanan tidak hanya diberikan kepada individu-individu tertentu, tetapi diberikan kepada pengguna secara umum;
- b. Pelayanan berorientasi pada pengguna, dalam arti untuk kepentingan para pengguna, bukan kepentingan pengelola;

- c. Menggunakan disiplin, untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dalam memanfaatkan perpustakaan; dan
- d. Sistem yang dikembangkan mudah, cepat, dan tepat.

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

Jenis Layanan Perpustakaan

Dalam bukunya yang berjudul "*Introduction to Reference Work*" Kentz (Bafadal, 2011: 124) menjelaskan "*circulation is one of two primary public service points in the library. The other is reference*". Berdasarkan penjelasan tersebut, maka pada intinya pelayanan pada perpustakaan ada dua, yaitu layanan sirkulasi dan layanan referensi. Selain itu jenis atau macam layanan pemustaka di perpustakaan yang dapat diberikan kepada pemustaka sesungguhnya cukup banyak variasinya. Namun semua layanan tersebut penyelenggaraannya haruslah disesuaikan dengan kondisi tenaga perpustakaan dan kebutuhan penggunaannya. Jika memungkinkan

perpustakaan juga dapat memberikan layanan lainnya seperti layanan internet, layanan penelusuran informasi, layanan digital, layanan pemilihan bahan pustaka, layanan pendidikan pemustaka, layanan pengiriman dokumen (*document delivery service*), layanan pandangan-dengar (*audio-visual*), layanan Jasa Kesiagaan Informasi (JKI), silang layanan, dan layanan fotokopi.

1) Layanan Sirkulasi

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

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

Sementara itu layanan sirkulasi menurut Herlina (2007:

116-119) yaitu layanan yang berkaitan dengan peredaran bahan pustaka termasuk diantaranya keanggotaan, peminjaman, perpanjangan, pengembalian, penagihan, dan penerbitan surat keterangan bebas perpustakaan (SKBP).

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

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

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

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

Pengembalian;

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

Penagihan; bahan pustaka yang terlambat dikembalikan lebih dari jangka waktu yang telah ditentukan akan diumumkan di papan pengumuman atau dengan mengirim surat ke alamat peminjam.

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

Surat keterangan bebas tagihan; beberapa perpustakaan, khususnya perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan instansi menetapkan suatu peraturan bahwa setiap anggota yang akan meninggalkan institut atau instansinya, diharuskan untuk

mengambil surat keterangan yang menyatakan bahwa yang bersangkutan bebas dari semua tagihan perpustakaan, termasuk denda yang belum dibayar.

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

Sistem Penyelenggaraan Layanan Sirkulasi

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

1. Sistem Layanan Terbuka (*open acces*)

Sistem layanan terbuka (*open acces*) adalah sistem layanan yang memungkinkan para

pemustakasecara langsung dapat memilih, menemukan, dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan. Pada sistem ini pemustaka dapat melakukan *browsing* bahan pustaka dari jajaran koleksi. Dengan kata lain pada sistem ini pemustaka dapat memilih dan mengambil koleksi yang telah disediakan secara bebas tanpa melalui petugas.

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

- a. pemustaka dapat mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi dan merasa lebih puas karena dalam menemukan bahan pustaka dan alternatif lain jika yang dicari tidak ditemukan;
- b. pemustaka dilatih untuk dapat dipercaya dan diberi tanggungjawab terhadap terpeliharanya koleksi yang dimiliki perpustakaan;
- c. tidak memerlukan banyak tenaga perpustakaan yang bertugas terutama dibagian sirkulasi sehingga bisa diberi tanggungjawab dibagian lain.

Adapun kelemahan pada sistem terbuka adalah:

- a. ada kemungkinan kehilangan buku relatif lebih besar;
- b. ada kemungkinan penempatan kembali buku di rak menjadi kacau saat pemustaka melakukan *browsing*;

- c. memerlukan ruang yang lebih luas untuk jajaran koleksi dan mobilitas pemustaka lebih leluasa;
- d. membutuhkan keamanan yang lebih baik sehingga tidak menimbulkan berbagai akses seperti peningkatan kehilangan atau kerusakan bahan pustaka.

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

2. *Sistem Layanan Tertutup (closed acces)*

Sistem layanan tertutup (*closed acces*) adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak membolehkan pemustaka mengambil sendiri bahan pustaka di perpustakaan. Pengambilan dan pengembalian bahan yang telah dipinjam dilakukan oleh petugas

perpustakaan. Lebih lanjut Sutarno (2005: 114) menjelaskan:

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

Dengan demikian sistem layanan tertutup adalah sistem yang mengharuskan pemustaka di dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan harus melalui petugas.

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

- a. jajaran koleksi tetap terjaga kerapihannya;
- b. kemungkinan kecil terjadinya kehilangan atau perobekan bahan pustaka;

- c. tidak memerlukan ruangan yang terlalu luas; dan
- d. untuk koleksi yang rentan terhadap kerusakan maka sistem ini dapat dilakukan.

Sedangkan kelemahan pada sistem layanan tertutup adalah:

- a. pengguna (pemustaka) tidak dapat melakukan *browsing* bahan pustaka di jajaran rak sehingga tidak dapat menemukan alternatif lain dari bahan pustaka yang diperlukan;
- b. memerlukan banyak waktu dan petugas untuk memenuhi permintaan pada bagian peminjaman dan menyiapkan bahan pustaka yang dibutuhkan sehingga pengguna harus menunggu lebih lama; dan
- c. judul buku yang dipilih pengguna tidak selalu sesuai dengan pembahasan yang diinginkan.

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

pengaturan referensi di rak-pun tidak mudah berantakan.

2) Layanan Referensi

Sutarno (2006: 94) berpendapat layanan referensi adalah layanan yang hanya dapat diberikan terbatas di perpustakaan. Hal itu dilakukan karena beberapa pertimbangan, misalnya keterbatasan koleksi. Layanan referensi adalah kegiatan pelayanan perpustakaan untuk membantu pemustaka menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi. Katz (Yusuf dan Suhendar, 2010:79) menggolongkan pertanyaan-pertanyaan referensi dalam empat bentuk berikut:

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

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

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

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

3) Layanan Internet

Pada awalnya layanan internet ini biasanya dikenakan biaya pemakaian. Akan tetapi dengan adanya sentuhan teknologi, saat ini sejumlah perpustakaan telah memberikan layanan internet secara gratis dan bebas. Layanan Internet ini dapat dengan mudah diakses melalui *fi* dan *Hot Spot* yang disediakan oleh perpustakaan. Layanan internet dapat digunakan bebas dan gratis hanya apabila pengguna adalah anggota perpustakaan tersebut. Sebagai anggota, maka perpustakaan akan memberikan *user id* yang dapat digunakan dalam mengakses

layanan internet perpustakaan tersebut.

4) Layanan Penelusuran Informasi

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

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

5) Layanan Digital

Layanan penelusuran artikel, jurnal, penyebaran informasi dan *pengumpulan* bahan-bahan yang berkaitan dengan sumberdaya yang tersedia melalui internet atau *website*. Darmawan (2012: 104)

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

6) Layanan Pemilihan Bahan Pustaka

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

7) Layanan Pendidikan Pemustaka (*user education*)

Tidak semua pemustakadapat atau mampu menggunakan perpustakaan dengan baik dan benar. Dijelaskan oleh Sutarno (2006: 95) layanan pendidikan

pemustaka adalah suatu bimbingan kegiatan yang bermaksud memberikan panduan, penjelasan tentang penggunaan perpustakaan kepada sekelompok pengguna baru perpustakaan. Pelayanan ini meliputi kegiatan petugas perpustakaan dalam upaya membantu meningkatkan pemustaka untuk mendayagunakan semua koleksi yang dimiliki perpustakaan. Jadi layanan pendidikan pemustaka didefinisikan sebagai layanan yang diberikan kepada pemustaka yang berisi penjelasan mengenai cara-cara pemanfaatan baik koleksi maupun layanan perpustakaan.

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

1. memperkenalkan tata tertib dan peraturan perpustakaan;
2. cara menggunakan katalog;
3. cara membaca yang baik;
4. cara menggunakan dan memperlakukan buku dengan baik di dalam dan di luar perpustakaan;
5. cara mencari dan menelusur untuk menemukan buku pada rak; dan

6. cara meminjam dan mengembalikan buku tepat waktu.

8) Layanan Pengiriman Dokumen (*document delivery service*)

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

9) Layanan Pandangan-Dengar (*Audio-Visual*)

Layanan ini merupakan kegiatan meminjamkan koleksi audio-visual kepada pemustaka untuk ditayangkan dengan bantuan perlengkapan di dalam perpustakaan. Tujuan layanan pandang-dengar menurut Herlina (2007:127) adalah:

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

Perpustakaan tidak hanya menyediakan informasi dalam bentuk media cetak seperti buku

dan majalah. Layanan audio-visual memperkaya informasi pemustaka yang diberikan perpustakaan. Dengan layanan audio-visual ini dapat meningkatkan daya ingat pemustaka.

10) Layanan Jasa Kesiagaan Informasi (JKI)

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

Cakupan; bahan yang ditelusuri harus komprehensif dan sesuai dengan bidang minat pengguna. *Ketepatan waktu*; tenggang waktu antara penerima sumber informasi dan penyebaran JKI harus sesingkat mungkin sehingga tidak terjadi keterlambatan pemerolehan informasi oleh pengguna. *Keberpilihan*; kemampuan untuk memilih-milih materi yang tepat dan berdayaguna bagi pengguna

sangat diperlukan. *Kerelevanan*; kesesuaian yang tinggi antara sumber informasi dan minta pengguna. *Kemudahan penggunaan format*; harus jelas format yang disediakan agar mudah dimanfaatkan.

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

11) Silang Layan

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

- a. Perpustakaan lebih mampu memenuhi kebutuhan penggunanya;
- b. Fasilitas yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan dapat dimanfaatkan secara optimal;
- c. Sebuah perpustakaan dapat memanfaatkan koleksi yang lebih besar dan lebih beragam daripada yang dimiliki sendiri.

Ada dua cara yang bisa dilakukan dalam silang layan yakni;

- a. perpustakaan menghubungi langsung perpustakaan lain; dan
- b. perpustakaan menghubungi pusat informasi atau koordinator kerjasama perpustakaan.

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

12) Layanan Fotokopi

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

Dalam menyelenggarakan jasa fotokopi ini perpustakaan perlu berhati-hati, karena reproduksi bahan pustaka ini akan sangat

bersinggungan dengan undang-undang hak cipta. Oleh karenanya perpustakaan hendaknya menugaskan pegawai sebagai operator untuk memfotokopi bagian-bagian dari suatu bahan pustaka yang diperlukan oleh pemustaka. Tidak dibenarkan untuk memfotokopi secara utuh suatu bahan pustaka karena akan melanggar undang-undang hak cipta.

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

Kesimpulan

Perpustakaan sebagai lembaga pendidikan dan lembaga informasi akan memiliki kinerja yang baik apabila ditunjang dengan manajemen yang memadai. Dengan adanya manajemen seluruh aktivitas perpustakaan akan mengarah pada upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sehingga seluruh elemen akan berusaha memfungsikan diri sesuai ketentuan perpustakaan.

Pelayanan merupakan salah satu unsur pendukung manajemen

perpustakaan. Pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan minat pemustaka sebagai konsumen perpustakaan. Layanan pemustaka (*user service*) diberikan oleh perpustakaan pada banyak aspek yang dirangkum dalam jenis-jenis layanan pemustaka.

Secara garis besar terdapat dua layanan pemustaka yang dapat diberikan oleh perpustakaan manapun, yaitu layanan sirkulasi dan layanan referensi. Namun sesungguhnya jenis atau macam layanan pemustaka di perpustakaan yang dapat diberikan kepada pemustaka sesungguhnya cukup banyak variasinya, seperti layanan internet, layanan penelusuran informasi, layanan digital, layanan pemilihan bahan pustaka, layanan pendidikan pemustaka, layanan pengiriman dokumen (*document delivery service*), layanan pandangan-dengar (*audio-visual*), layanan Jasa Kesiagaan Informasi (JKI), silang layanan, dan layanan fotokopi.

Akan tetapi semua layanan tersebut penyelenggaraannya haruslah disesuaikan dengan kondisi tenaga perpustakaan dan kebutuhan penggunaannya. Jika memang memungkinkan perpustakaan dapat memberikan layanan-layanan tersebut.

Daftar Pustaka

- Bryson, J. 1990. *Effective Library and Information Centre Manajemen*. Vermont: Gower Publishing Company.
- Bafadal, I. 2011. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Basuki, S.1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Darmawan, D. 2012. *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi Teori dan Aplikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Herlina. 2007. *Ilmu Perpustakaan Informasi*. Palembang: IAIN Raden Fatah Press.
- Sutarno, N.S. 2006. *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Banyumedia.
- Wijayanti, L., dkk. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Yusuf, P.M, dan Suhendar, Y. 2010. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.