

DASAR-DASAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN



**Sukaesih
Yunus Winoto**

DASAR-DASAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN

Sukaesih dan Yunus Winoto

PENERBIT:



INTISHAR PUBLISHING

DASAR-DASAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN

© Sukaesih dan Yunus Winoto

Hak Cipta dilindungi oleh Undang-undang.

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian atau seluruhnya isi buku tanpa izin tertulis dari penerbit.

Cetakan I: Januari 2019

Diterbitkan oleh : CV.

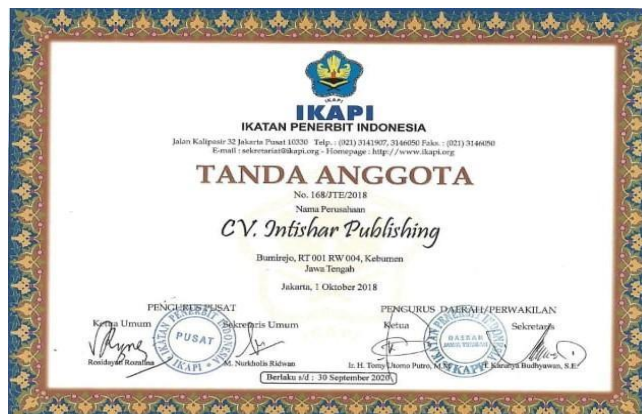
Intishar Publishing

Bumirejo RT 01 RW 04 Puring Kebumen Jawa Tengah

Email : intisharpublishing@gmail.com

No. HP : 081210110449, 081246647659

Anggota IKAPI No. 168/JTE/2018



Editor : Yunus Winoto

Tata Letak : Yunus Winoto

Desain Sampul : Adhitya Setyawan

Perpustakaan Nasional: katalog Dalam Terbitan (KDT)

Sukaesih

DASAR-DASAR PELAYANAN PERPUSTAKAAN /Sukaesih dan Yunus

Winoto, Editor: Yunus Winoto --Cet. I-- Kebumen: CV. Intishar
Publishing, 2019.

vi+82 hlm; 18.2 x 25.7 cm. .

ISBN : 978-602-490-299-5

I. Judul

II. Winoto, Yunus

KATA PENGANTAR

Informasi dan penggunaan teknologi informasi dalam kehidupan modern merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam aktivitas keseharian masyarakat. Tidak hanya masyarakat yang tinggal di daerah perkotaan masyarakat yang tinggal dipedesaan sudah akrab dengan penggunaan teknologi informasi seperti penggunaan berbagai media sosial. Hal ini menggambarkan informasi merupakan bagian yang penting dalam kehidupan masyarakat baik untuk hiburan, pendidikan, penelitian maupun untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka sendiri. Berbicara tentang informasi adalah satu lembaga yang menyediakan sumber informasi adalah perpustakaan. Sebagai lembaga yang bergerak dibidang pelayanan atau jasa, perpustakaan ada dua kegiatan pokok yakni kegiatan layanan teknis yakni berkaitan dengan penyediaan dan pemilihan sumber informasi serta kegiatan layanan publik yang berkaitan dengan penyebaran atau diseminasi informasi.

Buku ini mencoba membahas tentang pelayanan perpustakaan sebagai salah satu kegiatan publik yang ada di perpustakaan. Dalam membahas topik tentang perpustakaan penulis menggunakan berbagai literatur dari berbagai penulis yang kredibel seperti Roger Stoackley, dalam bukunya *Presenting The Librarian's service*; James Rice dalam bukunya *Teaching Library Use : A Guide for Library Instruction*, KJ McGarry, G Edward Evan serta beberapa penulis lainnya.

Dalam buku ini ada beberapa materi yang dibahas seperti konsep perpustakaan secara umum; hakikat dan hakikat layanan; pelayanan perpustakaan; jenis pelayanan perpustakaan serta juga dibahas aspek koleksi, staf, pengguna serta fasilitas dalam pelayanan perpustakaan. Untuk akhir tulisan ini dibahas tentang strategi pelayanan perpustakaan.

Dalam penulisan buku dasar-dasar pelayanan perpustakaan ini diharapkan bisa lebih disempurnakan lagi pada terbitan edisi berikutnya. Oleh itu kritik dan saran sangat kami harapkan. Selain itu juga tak lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang ikut membantu dalam proses penulisan ini. Demikian diucapkan terima kasih, semoga bermanfaat bagi pembacanya.

Jatinangor, Januari 2019.
Hormat Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Konsep Dan Hakekat Perpustakaan	1
1.2 Tujuan dan Fungsi Perpustakaan	4
1.3 Penggolongan Jenis Perpustakaan	6
BAB II	
KONSEP DAN HAKEKAT PELAYANAN	10
2.1 Layanan Dalam Perspektif Jasa	10
2.2 Pengertian Kualitas Layanan	13
2.3 Dimensi Kualitas Layanan	15
2.4 Standard Kualitas Layanan	16
2.5 Pelayanan Dan kepuasan pengguna	18
2.6 Harapan/Ekspektasi Pengguna	19
2.7 Determinan Terbentuknya Ekspektasi Pengguna	21
2.8 Metode Pengukuran Kualitas Layanan	23
BAB III	
PELAYANAN PERPUSTAKAAN	27
3.1 Konsep Pelayanan Perpustakaan	28
3.2 Tujuan Pelayanan Perpustakaan	30
3.3 Unsur-unsur Dalam Pelayanan	30
3.4 Faktor Internal Dan Eksternal dalam Pelayanan Perpustakaan	32
BAB IV	
JENIS PELAYANAN PERPUSTAKAAN	36
4.1 Pelayanan Informasi	36
4.2 Pelayanan Referensi	37
4.3 Pelayanan Bimbingan Pembaca/ Bimbingan Pemakai/User's Education	47
4.4 Pelayanan Sirkulasi	48
BAB V	
ASPEK KOLEKSI DALAM KEGIATAN PELAYANAN	54
5.1 Pengertian Koleksi Perpustakaan	54
5.2 Jenis-jenis Koleksi Perpustakaan	55
BAB VI	
ASPEK STAF DALAM PELAYANAN PERPUSTAKAAN	58
6.1 Kompetensi Pustakawan	59
6.2 Kualifikasi Staf/petugas Bagian Pelayanan	62
BAB VII	
ASPEK PENGGUNA DALAM	66

BAB VIII	KEGIATAN PELAYANAN ASPEK FASILITAS DALAM KEGIATAN PELAYANAN	71
BAB IX	STRATEGI PELAYANAN PERPUSTA- KAAN	74
	9.1 Membangun Strategi Pelayanan	74
	9.2 Pelayanan Prima Di Perpustakaan	75
DAFTAR PUSTAKA		78

DAFTAR GAMBAR

NO.	N A M A G A M B A R	Halaman
3.1	Faktor Internal Dalam Pelayanan Perpustakaan	33
3.2	Faktor Eksternal Dalam Pelayanan Perpustakaan	35
6.1	Pengguna Perpustakaan	66

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Konsep Dan Hakekat Perpustakaan

Kecenderungan masyarakat dewasa ini menganggap informasi sebagai suatu kebutuhan. Hal ini berkaitan dengan tugas-tugas dan pekerjaan yang harus diselesaikan secara cepat dan tepat. Terutama bagi mereka yang bergerak pada bidang kerja yang menuntut desisi, baik dalam menyelesaikan penelitian ataupun program kerja, yang pada gilirannya akan melahirkan suatu kebijakan. Pandangan demikian, dipacu seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat. Selain itu juga untuk dapat mengikuti perubahan-perubahan yang terjadi diperlukan adanya suatu agen yang dapat mengantarkan masyarakat kepada pola kehidupan yang membentuk pola pikir dan pola tindak yang baru, agar sesuai dengan norma yang ada.

Dalam hal ini, perpustakaan adalah salah satu lembaga yang berfungsi sebagai *agent of change*. Karena kehadiran perpustakaan bukan saja tempat menyimpan bahan-bahan bacaan, tetapi mampu menyajikan informasi baik ilmu pengetahuan dan teknologi serta kebudayaan bagi pengayaan wawasan dan pembuka cakrawala seseorang, sehingga diharapkan mampu menjembatani pembentukan pola pikir masyarakat. Oleh karena itu kandungan informasi yang di miliki perpustakaan merupakan tanggung jawab dalam proses pendidikan, penerangan ataupun hiburan bagi masyarakat.

Apabila berbicara tentang perpustakaan banyak pendapat yang memberikan batasan tentang konsep perpustakaan. Dimulai dari pengertian perpustakaan secara etimologi atau asal usul katanya seperti yang dikemukakan Koswara (1998: 1) yang menyebutkan bahwa setimologis, perpustakaan berasal dari kata “ Pustaka,” yang artinya buku. Adapun mengenai buku atau kitab adalah rangkaian tulisan berisi buah pikiran manusia yang sekaligus merupakan cermin budaya bangsa yang mengungkapkan rasa, cipta , dan karsa guna dibaca orang lain. Sementara perpustakaan mengandung arti kumpulan buku – buku yang

disusun, ditata secara rapi, teratur menurut sistem tertentu, berdasarkan disiplin ilmu yaitu ilmu perpustakaan (Koswara, 1998 : 1).

Batasan lain tentang perpustakaan juga dikemukakan Sulistyo-Basuki (1991:3) yang mengatakan bahwa perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. Pendapat yang hampir senada juga dikemukakan Sjahrial Pamuntjak (1972:1) yang menyatakan bahwa perpustakaan adalah kumpulan buku-buku yang tersedia dan dimaksudkan untuk dibaca.

Dalam *Encyclopaedia Americana* pengertian perpustakaan adalah kumpulan dari buku-buku dan bentuk-bentuk rekaman lainnya yang disimpan, dikelola dan diinterpretasikan untuk disebarluaskan dan digunakan oleh masyarakat bagi keperluan informasi, pengetahuan, rekreasi dan rasa estetika. (Trimo, 1987 ;3)

Lebih jelasnya istilah perpustakaan diterangkan secara rinci dalam Leonard Montaque Harrold (1987), perpustakaan adalah :

- a. *A collection of books and other literary material kept for reading, study and consultation.*
- b. *A place, bullding room or room set apart for the keeping and use of a collection books, etc.*
- c. *A number of books issued by one publisher under a comperhensensive title as “Loeb Classical Library”, and usually having same general characteristic such as subject, binding or typography.*
- d. *“Collection of film, photographs and other visual non book materials, plasticor metal type and disk, computer tapes and program, all of these, as well as printed and manuscript may be in collections restrieted to one type of materials.* (Harrod,1987:415).

Berkaitan dengan hal ini banyak rumusan yang diberikan para ahli tentang perpustakaan. Namun pada dasarnya batasan perpustakaan adalah sebagai ruangan, bagian sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang disimpan menurut tata susunan tertentu yang digunakan untuk keperluan informasi atau tempat bertanya, pendidikan, inspirasi, tempat rekreasi para pembacanya. Adapun mengenai pengertian buku dan terbitan lainnya di sini termasuk di dalamnya sebuah bahan cetak (buku, majalah, laporan pamflet, prosiding, manuskrip, media non buku seperti CD, film, video kaset, *microfilm*, *microfish*, dll).

Dari berbagai rumusan yang dikemukakan para ahli tentang perpustakaan, kiranya dapat diambil suatu batasan bahwa : perpustakaan merupakan suatu lembaga yang terdiri atas beberapa komponen utama, antara lain adanya ruangan atau gedung, adanya koleksi atau informasi yang menjadi garapannya, adanya sistem organisasi sumber daya koleksi dan sumber daya manusia sebagai pelaku sistem organisasi serta adanya pemakai sebagai kelompok sasaran yang akan dilayani. Tentu saja disertai iklim kerja yang kondusif sebagai komponen pendukung bagi terlaksananya kegiatan operasional layanan perpustakaan.

Kemudian kehadiran perpustakaan ditengah-tengah masyarakat memiliki peranan yang sangat penting dalam upaya untuk mencerdaskan masyarakat. Hal ini juga diamini Jean Key Gates (1969) yang menyatakan bahwa "*A library in the society is the mind of the society*". Dari pernyataan tersebut menggambarkan betapa pentingnya kehadiran perpustakaan di tengah-tengah masyarakat, sebagai wahana dalam mencerdaskan kehidupan masyarakat. Melalui bahan bacaan diharapkan masyarakat dapat mengembangkan kreativitas serta membentuk dirinya sebagai seorang yang "*well informed*" terhadap perkembangan dan perubahan yang terjadi disekitar kita. Apalagi dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang begitu pesat, kebutuhan akan informasi yang cepat dan tepat menjadi tuntutan dari sebagian besar masyarakat.

1.2. Tujuan Dan Fungsi Perpustakaan

Mengenai tujuan setiap perpustakaan adalah untuk membantu tercapainya tujuan-tujuan dari lembaga induk yang menaunginya. Sedangkan fungsi perpustakaan telah mengalami pergeseran. Persepsi masa lampau, perpustakaan hanyalah sebuah gedung tempat penyimpanan buku. Lain halnya sekarang ini, perpustakaan berfungsi sebagai *agen of change*, sudah menjadi pusat perubahan sekaligus pusat kebydayaan.

Kemudian jika memperhatikan batasan tentang perpustakaan sebagaimana yang dikemukakan para pakar tersebut ada kesamaan dalam batasan tersebut yakni ada ruangan atau tempat disimpennya koleksi atau bahan bacaan untuk dibaca maupun dipinjam. Sebagai tempat disimpennya berbagai sumber informasi, perpustakaan dapat menjalankan berbagai fungsinya. Berkaitan dengan fungsi-sungsi perpustakaan. Sulistyio-Basuki (1991) menyebutkan ada 5 fungsi dari perpustakaan yakni sebagai berikut :

1) Fungsi Simpan Karya

Perpustakaan berfungsi untuk menyimpan hasil karya yang diciptakan masyarakat. Adapun hasil karya yang dapat disimpan diperpustakaan umumnya adalah karya cetak dan karya yang dapat direkam lainnya.

2) Fungsi Informasi

Perpustakaan harus dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Masyarakat yang datang ke perpustakaan dapat mencari dan mendapatkan informasi sesuai apa yang dibutuhkannya secara lengkap. Perpustakaan juga hendaknya mampu menyajikan informasi yang layak dikonsumsi masyarakat. Masyarakat bisa juga memberikan informasi kepada perpustakaan sehingga informasi tersebut dapat dibagikan kepada masyarakat lainnya.

3) **Fungsi Pendidikan**

Keberadaan perpustakaan selaras dengan tujuan pendidikan. Perpustakaan sangat bermanfaat untuk menunjang proses pembelajaran. Perpustakaan menyediakan sumber-sumber belajar dan materi-materi pembelajaran.

4) **Fungsi Rekreasi**

Perpustakaan juga mampu menyajikan informasi yang menyenangkan dan menghibur bagi penggunanya. Masyarakat yang datang ke perpustakaan dapat merasakan suasana yang nyaman dan situasi yang kondusif untuk menerima informasi yang dicari.

5) **Fungsi Kultural**

Merupakan fungsi perpustakaan sebagai media untuk melestarikan kebudayaan yang ada di masyarakat. Perpustakaan juga dapat digunakan sebagai tempat mengembangkan kebudayaan itu sendiri. Informasi yang didapat dari perpustakaan dapat digunakan untuk memberi nilai tambah pada tatanan sosial budaya yang sudah ada.

Selain memiliki fungsi-fungsi sebagaimana yang dipaparkan diatas, perpustakaan merupakan kegiatan sosial serta media komunikasi antara pengunjung dengan pengunjung, antara staf dan pemakai, antara pembaca dengan penulis/pengarang. Hal ini senada dengan pendapat Sumardji (1991:17), bahwa perpustakaan memiliki beberapa fungsi yakni fungsi intelektual, fungsi ekonomis, fungsi sosial serta fungsi kultural.

Berdasarkan fungsi intelektualnya, perpustakaan merupakan sumber ilmu pengetahuan. Sebagai fungsi ekonomis mengandung makna bahwa perpustakaan merupakan sumber untuk mendapatkan informasi/pengetahuan dengan mudah dan murah. Sebagai fungsi sosial dimaksud bahwa perpustakaan merupakan alat penghubung antara individu, masyarakat, dan sebagai fungsi kultural, perpustakaan merupakan tempat pemeliharaan bahan-bahan bernilai budaya.

Menurut Beenham dan Harrison (1985:3), selain fungsi edukasi, informasi, rekreasi, perpustakaan juga mempunyai fungsi kebudayaan,

perpustakaan mengandung makna bahwa melalui perpustakaan kita membaca, menelaah hasil karya, cipta dan karsa manusia, baik dalam bentuk tulisan, rekaman, cetakan, yang mendukung pelestarian kebudayaan.

Pada dasarnya setiap jenis perpustakaan mencakup beberapa fungsi tersebut di atas, akan tetapi masing-masing mempunyai penekanan kepada fungsi tertentu sesuai dengan jenis perpustakaan. Misalnya perpustakaan khusus penekanannya pada fungsi riset disamping fungsi-fungsi lainnya. Perpustakaan sekolah lebih menekankan pada fungsi edukatif, dan sebagainya.

1.3. Penggolongan Jenis Perpustakaan

Setiap perpustakaan mempunyai spesifikasi tertentu dalam tujuan, ruang lingkup, kelompok yang dilayani, organisasi dan kegiatan yang berbeda. Kekhasan dalam hal-hal itulah yang menimbulkan perbedaan dalam jenis perpustakaan. Berkaitan dengan pengelompokan perpustakaan secara umum perpustakaan dapat diklasifikasikan ke dalam (1) Perpustakaan sekolah (2) Perpustakaan perguruan tinggi (3) Perpustakaan umum dan (4) Perpustakaan khusus.

Pendapat lain menyebutkan perpustakaan dapat digolongkan ke dalam penggolongan jenis perpustakaan (1) perpustakaan nasional (2) perpustakaan wilayah/perpustakaan nasional daerah (3) perpustakaan kotamadya (4) perpustakaan perguruan tinggi (5) perpustakaan sekolah (6) perpustakaan perusahaan/industri (7) perpustakaan perhimpunan (8) perpustakaan penelitian (Sumardji. P.1991:14)

1. Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum mempunyai akses yang paling besar dalam berinteraksi dengan masyarakat. Hal ini disebabkan antara lain karena perpustakaan umum berada di tengah-tengah lingkungan masyarakat dan ditujukan bagi masyarakat umum. Sifat masyarakatnya kompleks dan majemuk, sehingga menuntut kemampuan pengelolanya untuk mengenal dan memahami berbagai tingkatan/kelompok pemakai. Hal ini sesuai dengan rumusan yang terdapat dalam buku Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan (1979) :

Perpustakaan umum adalah lembaga pelayanan masyarakat yang merupakan peningkatan dari Perpustakaan Rakyat sebagaimana tercantum dalam Peraturan Pemerintah No.65 tahun 1951, yang menggunakan bahan pustaka baik yang tercetak maupun terekam, yang tersusun menurut sistem tertentu untuk keperluan pendidikan, penelitian, pelestarian kebudayaan dan menumbuhkan kebiasaan membaca. (Depdikbud,1979:81).

Jadi jelaslah bahwa Perpustakaan Umum merupakan suatu lembaga yang memberikan layanan informasi pada sebuah lapisan masyarakat secara umum, tanpa membedakan usia, pendidikan, status sosial, ras maupun agama. Dimana masyarakat bersifat heterogen. Berkaitan dengan hal ini dalam salah satu kegiatannya UNESCO mengeluarkan motto "*Books for All*", yang menjadi pelanggan perpustakaan dalam melayani masyarakat.

Masih tentang perpustakaan umum, Sulistyo-Basuki (1991) melakukan perincian lebih detail tentang jenis-jenis perpustakaan yang termasuk dalam kategori perpustakaan umum yakni Perpustakaan Nasional, Perpustakaan Daerah Tingkat Propinsi, Perpustakaan Umum Tingkat Kotamadya/Kabupaten, Perpustakaan Umum Tingkat Kecamatan, Perpustakaan Tingkat Desa, Perpustakaan Keliling dan perpustakaan khusus/lembaga.

2. Perpustakaan Sekolah

Berbeda dengan Perpustakaan Umum, Perpustakaan Sekolah adalah perpustakaan yang biasanya terintegrasi dalam suatu sekolah. Berkaitan dengan perpustakaan sekolah Sulistyo-Basuki (1994) mengartikan perpustakaan yang berada di sekolah dengan fungsi utama membantu tercapainya tujuansekolah serta dikelola oleh sekolah yang bersangkutan. Sedangkan jika merujuk pada Standar Nasional Indonesia untuk Perpustakaan Sekolah (SNI7329-2009), pengertian perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang berada pada satuan pendidikan formal di lingkungan pendidikan dasar dan menengah yang merupakanbagian integral dari kegiatan sekolah yang bersangkutan, dan merupakan pusat sumberbelajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan sekolah yang bersangkutan.

3. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan suatu jenis perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi tersebut, dengan tujuan untuk membantu perguruan tinggi dalam melaksanakan tri dharma perguruan tinggi, yakni mendukung kegiatan pendidikan/proses belajar mengajar, kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Termasuk jenis perpustakaan jurusan, perpustakaan fakultas, perpustakaan universitas/institut dan sekolah tinggi.

Pengertian perpustakaan perguruan tinggi juga dikemukakan Sulistyio Basuki (1991) yang menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Pendapat senada juga dikemukakan oleh Sutarno (2003: 35) yang menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berada dalam suatu perguruan tinggi dan yang sederajat yang berfungsi mencapai tri dharma perguruan tinggi, sedangkan penggunaannya adalah seluruh civitas akademika.

Berdasarkan beberapa pengertian yang dikemukakan di atas dapat dikatakan bahwa sebuah perpustakaan dapat dikatakan sebagai perpustakaan perguruan tinggi jika berada dalam sebuah perguruan tinggi atau yang sederajat, tujuannya untuk menunjang kegiatan perguruan tinggi.

4. Perpustakaan Khusus

Perpustakaan khusus adalah perpustakaan bagian dari departemen, lembaga pemerintah, swasta, industri dan sebagainya. Jenis perpustakaan khusus antara lain perpustakaan perusahaan, perpustakaan Lembaga penelitian, perpustakaan industri. Perpustakaan khusus berfungsi sebagai pusat informasi yang dapat menunjang aktivitas-aktivitas baik penelitian dan pengembangan dari instansi penanungnya. Berkaitan dengan perpustakaan khusus Sulistyio-Basuki (1991:49) menyatakan bahwa perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh sebuah departemen, lembaga,

lembaga negara, lembaga penelitian, organisasi massa, militer, industri maupun perusahaan swasta. Adapun tugas dari perpustakaan khusus adalah melayani keperluan badan tersebut dengan menyediakan koleksi buku untuk para ahli dan penelitian yang tergabung pada badan tertentu dan memberi keterangan biografi yang cepat dan tepat serta mengadakan penelusuran literatur atas permintaan.

BAB II

KONSEP DAN HAKIKAT PELAYANAN

2.1. Layanan Dalam Perspektif Jasa

Apabila pada bab sebelumnya telah dijelaskan tentang konsep perpustakaan yang didalamnya tersirat pengertian perpustakaan terkait dengan ruangan atau tempat dan koleksi atau bahan bacaan yang dibaca atau dipinjam. Di perpustakaan ada tiga kegiatan pokok, yaitu pertama mengumpulkan (*to collect*) semua informasi yang sesuai dengan bidang kegiatan serta misi lembaganya dan masyarakat yang dilayaninya. Kedua, melakukan pelestarian, memelihara, serta merawat seluruh koleksi perpustakaan, agar tetap dalam keadaan baik, utuh, layak pakai, dan tidak lekas rusak, baik karena pemakaian maupun karena usianya.. Ketiga, adalah untuk menyediakan berbagai sumber informasi untuk digunakan atau diberdayakan bagi para pemakainya.

Kemudian jika dikaitkan antara perpustakaan dan kegiatan pelayanan, berbagai literatur menyebutkan bahwa lembaga perpustakaan merupakan salah satu lembaga, organisasi yang bergerak di bidang jasa. Oleh karena demikian aktivitas dari perpustakaan adalah yang memberikan pelayanan diantaranya penyebaran (diseminasi) informasi kepada pengguna. Berkaitan dengan perpustakaan sebagai lembaga jasa Kotler dalam (Tjiptono, 2004) mengartikan bahwa :

Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak. (dalam Tjiptono, 2004: 6).

Pendapat lain tentang jasa dikemukakan Zeitham dan Bitner dalam Buchari Alma (2000 : 204) yang mengatakan bahwa jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk fisik yang dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) yang bersifat tidak berwujud. Sedangkan Supranto (2001 : 227) mengatakan bahwa jasa

atau pelayanan merupakan suatu kinerja (*performance*), tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki serta pelanggan/konsumen lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkomunikasikan jasa tersebut.

Berbicara lebih jauh tentang konsep pelayanan dalam perspektif jasa Edward Sallis dalam (Wijayanti, 2003) menyebutkan ada beberapa ciri pokok dari suatu jasa yakni sebagai berikut :

- 1) Pelayanan/jasa melibatkan kontak langsung antara provider dan end-user. Jasa diberikan langsung dari orang ke orang, yang mutunya ditentukan oleh kedua belah pihak
- 2) Pelayanan/jasa harus disampaikan tepat waktu, interaksi personal yang dekat memberi kemungkinan untuk mendapatkan umpan balik dan evaluasi, sehingga memberi peluang untuk mengetahui secara langsung apakah konsumen terpuaskan atau tidak.
- 3) Pelayanan/jasa yang sudah diberikan tidak dapat dirubah, oleh karena itu perlu ditentukan standar mutu jasa. Standar mutu jasa adalah persyaratan minimal yang diharapkan dari jasa /pelayanan yang diberikan dan pada umumnya merupakan hasil dari suatu negosiasi.
- 4) Pelayanan/jasa mempunyai arti nir-benda, nir-bentuk, sehingga pelayanan atau jasa adalah proses bukan produk .
- 5) Pelayanan/jasa diberikan langsung oleh pegawai lini terdepan kepada pelanggan /konsumen. Oleh karena itu perlu memberi motivasi kepada pegawai lini terdepan untuk selalu memberikan yang terbaik berupa pelatihan, dan pengembangan staf sangat diperlukan.

Kemudian jika dilihat dari prosesnya pelayanan (*service*) adalah sesuatu yang membuat terjadinya interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Sebagaimana yang dikemukakan Hebert (1993 : 5) *jasa merupakan interaksi antara staf dengan pengguna*. Mengingat pelayanan merupakan suatu bentuk interaksi, maka keberhasilannya akan tergantung pada adanya “kesesuaian” antara yang memberi pelayanan dengan yang menerima

pelayanan . Menurut Saefullah (1999:5) “kesesuaian” tersebut dalam studi human relations berupa kepuasan yang diperoleh kedua belah pihak . Dengan adanya tuntutan terhadap pelayanan ,maka perlu adanya studi yang mendistribusikan tentang bagaimana cara memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan bagaimana meningkatkan pelayanan. Konsep ini beranjak dari kegiatan pemberian pelayanan oleh perusahaan terhadap langganannya.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, tentu saja banyak mengalami hambatan , hal ini disebabkan karena secara langsung berhadapan dengan berbagai individu . Setiap individu memiliki karakteristik dan differensiasi yang majemuk dari kebutuhannya,waktu yang digunakan, sifat kepribadian , sehingga sikap individu (masyarakat) terhadap pemberi pelayanan bisa berbeda satu sam lainnya. Perbedaan karakteristik itulah yang mungkin mempengaruhi dalam penilaian terhadap pelayanan yang diberikan kepadanya. Demikian pula sebaliknya karakteristik orang pemberi layanan akan berpengaruh terhadap sikapnya dalam memberikan pelayanan.

Kemampuan bersaing suatu institusi yang bergerak pada bidang pemberian layanan baik lembaga profit maupun non profit (nirlaba) akan banyak ditentukan oleh sejauhmana lembaga tersebut mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pihak yang berkepentingan . Maka bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik tersebut. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang baik akan berkaitan dengan kualitas layanan yang diberikan . Dalam hal ini Lovelock dalam Saefullah (1999: 6) memberikan gambaran tentang “Service Management” yang menjelaskan cara memberikan pelayanan yang baik yaitu:

- 1) *to understand the utility of value customers receive by consuming or using offerings of organization and how service alone or together with physical goods or other kinds of tangibles contribute to this utility, that is to understand how total quality is percieve in customer relationships and how it changes overtime;*

- 2) *to understand how the organization (personal, technology and physical resources, systems and customers) will be able to produce and deliver this utility or quality;*
- 3) *to understand how the organization should be developed and managed so that intended utility or quality is achieved;*
- 4) *to make the organization function so that this utility or quality is achieved and the objectives of the parties involved (the organization, the customers, other partners, the society) are met.*

Deskripsi tentang manajemen pelayanan tersebut di atas beranjak kegiatan pemberian layanan perusahaan profit kepada konsumennya. Akan tetapi sekalipun untuk lembaga profit, alangkah baiknya dijadikan acuan untuk diterapkan dapat pada lembaga non profit oriented. Pemikiran –pemikiran tersebut dapat diadopsi sebagai transformasi budaya kehidupan pelaku bisnis /profit ke dalam pelayanan sektor non profit atau lembaga birokrasi.

2.2. Pengertian Kualitas Layanan

Sebelum mendapat pengertian tentang kualitas layanan terlebih dahulu ada pengertian mengenai kualitas yang diungkapkan oleh Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2004:51) yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sedangkan pengertian kualitas jasa atau layanan sendiri (dalam Tjiptono, 2004:59) ialah berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 1988), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman, et. Al, 1985).

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen.

Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Memperkuat pandangan mengenai kualitas, apabila dikelola dengan tepat (Tjiptono, 2008:83), akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan dalam hal ini pengguna untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perpustakaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pengguna.

Kualitas apabila dikelola dengan baik dan tepat maka akan berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pengguna. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pengguna untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan. Ikatan emosional seperti ini memungkinkan perpustakaan memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Hal-hal apa saja yang akan menjadikannya sempurna sebagai suatu layanan, seperti yang diuraikan Lovelock (1994) The sebagai *Flowers of Services* (dalam Tjiptono, 2008:84), sebagai berikut :

1. Informasi, misalnya jalan/arrah menuju lokasi, jadwal penyampaian produk/jasa, instruksi mengenai cara menggunakan produk inti atau layanan pelengkap, peringatan, pemberitahuan adanya perubahan, dan lain-lain.
2. Konsultasi, seperti pemberian saran, auditing, konseling pribadi, dan konsultasi manajemen/teknis.
3. *Order taking*, meliputi aplikasi; jasa langganan; jasa berbasis kualifikasi, reservasi, dan lain-lain.
4. *Hospitality*, diantaranya sambutan, tempat ibadah, jasa keamanan, dan lain-lain.

5. *Caretaking*, terdiri dari perhatian dan perlindungan atas barang milik pelanggan yang mereka bawa, dan lain-lain.
6. *Exceptions*, meliputi permintaan khusus sebelum penyampaian produk, pelanggan komplain/pujian/saran, penyelesaian masalah (jaminan dan garansi atas kegagalan pemakaian produk, kesulitan yang muncul dalam pemakaian produk; kesulitan yang disebabkan kegagalan produk, termasuk masalah dengan staf atau pelanggan lainnya), dan lain-lain.
7. *Billing*, meliputi laporan rekening periodik.
8. Pembayaran, dalam bentuk pembayaran swalayan oleh pelanggan, pelanggan berinteraksi dengan personel perusahaan yang menerima pembayaran, pengurangan otomatis atas rekening pelanggan; serta kontrol dan verifikasi.

2.3. Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi kualitas layanan telah lama diungkapkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dalam riset mereka, mereka menyebutkan ada lima dimensi kualitas jasa (dalam Jasfar, 2005:51), yakni:

- 1) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
- 3) *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko.

- 4) *Emphaty* (empati), yang meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam menggunakan komunikasi atau hubungan.
- 5) *Tangibles* (produk-produk fisik), tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

2.4. Standar Kualitas Layanan

Dalam menjelaskan tentang kualitas layanan diperlukan adanya suatu standar sehingga mampu memberi penjelasan tentang ukuran umum kualitas suatu pelayanan yang diberikan. Dalam perkembangan selanjutnya terdapat suatu cara atau metode yang disebut dengan “Model Servqual”. Model pengukuran tersebut menurut Kurtz dan Clow (1995:168) mengungkapkan bahwa : *Servqual is an excellent instrument measuring service quality* (Servqual adalah alat yang paling tepat untuk mengukur kualitas jasa). Mengenai model Servqual beranjak dan berlandaskan pada dua persepsi konsumen yaitu :

- a. *Persepsi konsumen dari pelayanan yang mereka terima (perceived service);*
- b. *Persepsi konsumen terhadap layanan yang mereka harapkan expected service).*

Berdasarkan kedua persepsi tersebut , maka untuk mengukur kualitas layanan dapat dijabari melalui dimensi kriteria tertentu. Sebagaimana yang dikemukakan Rust dan Zahorik (1995:307) bahwa: *Servqual methodology has five major categories tangible, reliability ,responsiveness,assurance and emphaty.* Hal senada dikemukakan pula menurut Zeithaml et.al (1990 : 9) mempertimbangkan dan mengidentifikasi lima dimensi dalam mengevaluasi kualitas jasa/pelayanan yaitu 1) kehandalan; 2) kecepatan dalam menanggapi; 3) jaminan ;4) empati atau hubungan antara pengguna dan pelaksana; 5) penampilan yang dihasilkan.

Dengan demikian kualitas pelayanan merupakan hasil dari suatu proses interaksi antara staf dengan penggunanya. Sementara itu menurut Gronross dalam Hebert (1993 : 5) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dibagi ke dalam dua dimensi yaitu :

- 1) kualitas tehnik (ukuran obyektif pelayanan yang diterima;
- 2) ukuran fungsional (ukuran subyektif bagaimana konsumen/ pengguna menerima jasa tersebut.

Dalam menetapkan kualitas pelayanan sifatnya sangat situasional artinya penetapan kualitas dapat dilihat dari dimensi tunggal atau lebih tergantung dari jenis pelayanannya. Selain itu juga kualitas merupakan hasil dari proses pelayanan yang dapat memenuhi permintaan dan standar yang telah ditentukan . Pada umumnya mutu mengacu pada standar yang harus dipenuhi untuk mencapai tujuan khusus dalam rangka kepuasan masyarakat konsumen.

Sebelum menjelaskan standar mutu dalam kegiatan pelayanan, perlu dijelaskan terlebih dahulu sekilas tentang pengertian standar secara umum. Menurut Guinchart, M. (1983). dijelaskan bahwa :

A standard is a kind of rule, usually for guidance but sometimes mandatory (at least in practice),which define the specifications and use of an object or the characteristics of a process and or method .

Masih tentang standar mutu kualitas jasa, Sallis dalam Wijayanti (2003) menyebutkan bahwa :

A standard is a professionally agreed level of performance appropriate to the population adressed which is observable, achievable, measurable and desirable

Mengenai standar mutu merupakan suatu tingkatan persyaratan yang telah disepakati bersama berdasarkan kesesuaian tampilan dengan tuntutan konsumen yang nampak, mudah diukur serta mampu memenuhi kepuasan. Oleh karena demikian standar mutu merupakan persyaratan minimal yang diharapkan dari pelayanan dan umumnya merupakan hasil dari negosiasi . Apabila suatu jasa posisinya sama atau di atas standar mutu maka dikategorikan jasa tersebut bermutu atau memenuhi persyaratan standar mutu artinya sesuai dengan

kesepakatan yang telah disetujui bersama , sekaligus memenuhi permintaan dan kepuasan konsumen.

Kemudian mengenai penilaian kriteria suatu standar mutu layanan menurut Guinchart (1993) antara lain :

- a) *the degree to which it mets the needs for which it was designed*
- b) *easy of applications;*
- c) *precise and unambiguous instructions*
- d) *acceptability for the user*
- e) *the same resullts when aapplied by defferent people in defferent countries and situations.*

2.5. Pelayanan Dan Kepuasan Pengguna

Kepuasan pelanggan dalam bahasa inggris disebut dengan satisfaction. Satisfaction berasal dari bahasa latin, yang merupakan gabungan dari kata satis yang berarti enough atau cukup dan facere yang berarti to do atau melakukan. Jadi produk atau jasa yang bisa memuaskan pelanggan adalah produk atau jasa yang sanggup memberikan sesuatu yang dicari oleh pelanggan pada tingkat yang cukup. Makna kata tersebut memberikan pengaruh bagi para ahli untuk mendefinisikan arti kepuasan. Berikut ini akan dijelaskan beberapa pendapat para ahli ekonomi mengenai kepuasan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan- harapannya (Kotler, 2003, p70). Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan sangat puas atau senang. Harapan pembeli dipengaruhi oleh pengalaman pembelian mereka sebelumnya, nasihat teman dan kolega, serta janji dan informasi pemasar dan para pesaingnya

Menurut Olson (2000, p157), kepuasan pelanggan adalah konsep penting dalam konsep pemasaran dan penelitian konsumen. Sudah menjadi pendapatan umum bahwa jika pelanggan merasa puas dengan suatu produk atau merek, mereka cenderung akan terus membeli dan

menggunakannya serta memberitahukan orang lain tentang pengalamannya yang menyenangkan dengan produk tersebut. Jika mereka tidak dipuaskan, mereka cenderung beralih merek serta mengajukan keberatan pada produsen, pengecer, dan bahkan menceritakannya kepada pelanggan lainnya.

Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan pelanggan sebelum menggunakan produk atau jasa dibandingkan dengan hasil persepsi pelanggan terhadap produk atau jasa setelah pelanggan merasakan kinerja dari produk atau jasa itu (Rangkuti, 2002). Kepuasan pelanggan juga ditentukan oleh hirarki nilai pelanggan yang dinyatakan dalam hubungan antara nilai pelanggan yang diinginkan dengan kepuasan pelanggan atas nilai pelanggan yang diterima (Woodruff, 1977). Hirarki nilai pelanggan tersebut dimulai dari: (1) atribut dan kinerja produk yang diinginkan atau diharapkan, yang berhubungan dengan kepuasan berbasis atribut, dilanjutkan dengan (2) berbagai konsekuensi dalam berbagai situasi penggunaan yang diinginkan, yang berhubungan dengan kepuasan yang berbasis konsekuensi, yang diakhiri dengan (3) nilai pelanggan yang diinginkan berdasarkan keperluan dan sasaran pelanggan yang mempunyai hubungan dengan kepuasan yang berbasis sasaran.

2.6. Harapan/Ekspektasi Pengguna

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan, ada semacam konsensus ekspektasi pelanggan memainkan peran penting sebagai standar pembandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan. Berikut ini diuraikan singkat oleh Santos & Boote, 2003, tentang Tipe Ekspektasi Pelanggan (dalam Tjiptono, 2008:86), yakni:

- 1) *Ideal expectation*, yaitu tingkat kinerja optimum atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.
- 2) *Normative (should) expectation (persuasion-based standard)*, yaitu tingkat kinerja yang dianggap konsumen seharusnya mereka dapatkan dari produk yang dikonsumsi.

- 3) *Desired expectation*, yaitu tingkat kinerja yang diinginkan pelanggan dapat diberikan produk atau jasa tertentu. Perpaduan antara yang diyakini akan didapat dengan yang seharusnya didapat.
- 4) *Predicted (will) expectation (experience-based norms)*, yaitu tingkat kinerja yang diadaptasi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan semua informasi yang diketahuinya. Tipe ekspektasi ini juga bisa didefinisikan sebagai tingkat kinerja yang bakal atau mungkin terjadi pada interaksi berikutnya antara pelanggan dan perusahaan. Standar ini terbentuk berdasarkan pengalaman masa lalu dalam mengonsumsi kategori produk atau jasa tertentu dan persepsi konsumen terhadap kinerja produk tipikal.
- 5) *Deserved (want) expectation (equitable expectation)*, yaitu evaluasi subjektif konsumen terhadap investasi produknya. Tipe ekspektasi ini berkenaan dengan apa yang setidaknya harus terjadi pada interaksi atau service encounter berikutnya, yakni layanan yang dinilai sudah selayaknya didapatkan pelanggan. Apabila pelanggan mempersepsikan ada ketidakadilan dalam transaksi pertukaran yang dilakukannya, maka ia akan cenderung tidak puas dan menilai kualitas yang diterimanya buruk.
- 6) *Adequate expectation* atau *minimum tolerate expectation*, yakni tingkat kinerja terendah yang bisa diterima atau ditolerir konsumen.
- 7) *Intolerable expectation*, yakni serangkaian ekspektasi menyangkut tingkat kinerja yang tidak bakal ditolerir atau diterima pelanggan. Standar ini terbentuk sebagai hasil komunikasi getok tular atau pengalaman pribadi yang tidak memuaskan, di mana konsumen berharap bahwa memori buruk tersebut tidak akan pernah terulang kembali.

- 8) *Worst imaginable expectation*, yaitu skenario terburuk mengenai kinerja produk yang diketahui dan/atau terbentuk melalui kontak dengan media, seperti TV, radio, koran atau Internet.

Perlu menjadi catatan bahwa hanya *predicted (will) expectation* yang paling banyak digunakan dalam literatur kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, *will expectation* bisa dipandang sebagai *core expectation*, sedangkan tipe-tipe ekspektasi lainnya berperan sebagai *peripheral expectation*. Walaupun begitu, *core expectation* bisa saja sama pentingnya dengan tipe *peripheral expectation* manapun, bergantung pada pengalaman sendiri sebelumnya, pengalaman orang lain, maupun *frame of mind* dan *mood* pelanggan selama transaksi pembelian (Tjiptono, 2008:88).

2.7.Determinan Terbentuknya Ekspektasi Pengguna

Zeithaml, et al.(1993) menyebutkan faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi terbentuknya ekspektasi pelanggan dapat diklasifikasikan dalam 10 determinan (dalam Tjiptono, 2008), adalah sebagai berikut:

1) *Enduring service intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap layanan. Termasuk di dalamnya adalah ekspektasi yang dipengaruhi orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang layanan.

2) *Personal needs*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan ekspektasinya. Kebutuhan personal meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis.

3) *Transitory service intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap layanan. Faktor ini meliputi, situasi darurat pada saat

pelanggan membutuhkan layanan dan ingin perusahaan bisa membantunya dengan segera. Dan jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan dapat pula menjadi acuanya dalam menentukan baik-buruknya jasa berikutnya.

4) *Perceived service alternatives*

Merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat layanan perusahaan lain sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternatif, maka harapannya terhadap jasa tertentu cenderung akan semakin besar.

5) *Self-perceived service roles*

Faktor ini mencerminkan persepsi pelanggan terhadap tingkat keterlibatannya dalam mempengaruhi layanan yang diterimanya. Jika konsumen terlibat dalam proses penyampaian layanan dan ternyata layanan yang direalisasikan tidak begitu baik, maka pelanggan tidak bisa menimpakan kesalahan sepenuhnya kepada penyedia layanan. Oleh karena itu, persepsi terhadap tingkat keterlibatan ini akan mempengaruhi tingkat layanan yang bersedia diterima seseorang pelanggan tertentu.

6) *Situational factors*

Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja layanan, yang berada di luar kendali penyedia layanan.

7) *Explicit service promises*

Faktor ini merupakan pernyataan atau janji (secara personal maupun non personal) organisasi tentang layanannya kepada para pelanggan. Janji ini bisa berupa iklan, *personal selling*, perjanjian, atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut. Perusahaan harus berhati-hati dalam merancang komunikasi pemasarannya, karena situasi „*over promise, under-deliver*” bisa berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.

8) *Implicit service promises*

Faktor ini menyangkut petunjuk berkaitan dengan layanan, yang memberikan kesimpulan atau gambaran bagi pelanggan tentang layanan seperti apa yang seharusnya dan yang akan diterima. Petunjuk yang memberikan gambaran layanan ini meliputi biaya untuk memperolehnya dan alat-alat atau sarana pendukung layanan.

9) *Word of mouth* (komunikasi getok tular)

Merupakan pernyataan (secara personal maupun nonpersonal) yang disampaikan oleh orang lain selain penyedia layanan kepada pelanggan. *Word of mouth* biasanya lebih kredibel dan efektif, karena yang menyampaikan adalah orang-orang yang dapat dipercayai pelanggan, seperti ahli, teman, dan lain-lain. Di samping itu, *Word of mouth* juga cepat diterima sebagai referensi, karena pelanggan biasanya sulit mengevaluasi produk/jasa yang belum dibelinya atau belum dirasakannya sendiri.

10) *Past experiences*

Pengalaman masa lalu meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya di masa lalu. Dalam berbagai situasi, konsumen yang berpengalaman dengan produk/jasa tertentu bisa memiliki tingkat ekspektasi yang berbeda dengan pelanggan yang baru pertama kali memakai jasa/produk dimaksud.

2.8. Metode Pengukuran Kualitas Layanan

Apabila memperhatikan uraian tentang konsep layanan sebagai jasa terungkap bahwa layanan adalah suatu jasa yang salah satunya adalah berkaitan dengan kepuasan pengguna. Sedangkan mengenai konsep kepuasan adalah suatu perbandingan apa yang diperoleh (*performance*) dengan apa yang diharapkan.

Dalam mengkaji tentang kualitas layanan dan kepuasan pengguna dalam kegiatan layanan, dikenal ada beberapa metode diantaranya metode serqual dan metode libqual.

1. Metode Serqual

Metode serqual adalah suatu metode evaluasi layanan yang dikembangkan oleh Berry, Zeithaml, dan Parasuraman (1990). Dimana harapan, kepuasan pelanggan dan kualitas layanan mempunyai hubungan yang dapat diukur dari kualitas pelayanannya (service quality), kepuasan pelanggan dihitung dengan membandingkan harapan pelanggan dengan persepsi atau kinerja yang dicapai lembaga. Dalam kuesioner yang disebar nantinya akan terdapat penilaian pelanggan terhadap dua bagian penting yaitu :

- 1) Bagian Ekspektasi, adalah pertanyaan-pertanyaan yang memuat harapan yang diinginkan konsumen terhadap layanan atau yang diberikan oleh suatu lembaga.
- 2) Bagian Performance (kinerja) adalah pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan apa yang diterima atau dirasakan dari proses layanan layanan yang diberikan suatu lembaga.

Untuk perhitungan skor SERVQUAL, kita dapat menggunakan rumus perhitungan sebagai berikut (Zeithaml, 1990):

Skor ServQual = Skor Harapan – Skor Performance (Kinerja)

Dalam mengukur tingkat kepuasan ada lima (5) dimensi kualitas pada model SERVQUAL tersebut adalah:

- 1) **Tangibles**, penampakan dari fasilitas fisik, peralatan, personel, dan sarana komunikasi
- 2) **Reliability**, kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara konsisten, memuaskan, dan akurat
- 3) **Responsiveness**, keinginan untuk membantu pelanggan dan menyediakan jasa tepat waktu
- 4) **Assurance** (termasuk competence, curtecy, credibility, dan security). Kompetensi dari sistem dan kredibilitas dalam menyediakan jasa secara sopan dan aman
- 5) **Emphaty** (termasuk accessability, communication, dan understanding knowing the customer). Suatu pendekatan, kemudahan untuk mengakses, kemudahan berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

2. Metode LibQual

Metode yang dimaksud adalah metode atau sistem yang sesuai dengan standar baku pelayanan publik adalah LibQual+TM. LibQual+TM yang dikembangkan oleh para pakar bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam ARL (Association Research Library) di Amerika Serikat bekerjasama dengan Texas A&M University. LibQual+TM adalah salah satu metode yang khusus dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan.

Menurut LibQual+TM, yang dimaksud dengan mutu pelayanan adalah selisih (*gap*) antara harapan (*desired*) dan persepsi (*perceived*). Kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi pemustaka inilah yang disebut mutu pelayanan perpustakaan. Mutu pelayanan dianggap baik, bila skor persepsi lebih tinggi dari harapan, dan sebaliknya, mutu pelayanan dianggap belum baik, bila skor persepsi lebih rendah dari harapan.

Metode LibQual⁺ digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan tiga dimensi yang dijadikan indikator pengukuran yaitu :

- 1) *Affect of service*, yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pengguna, yang meliputi:
 - a) *Assurance*, yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka. Dengan pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan tersebut membuat pemustaka menaruh rasa percaya kepada layanan perpustakaan.
 - b) *Empathy*, rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pemustaka.
 - c) *Responsiveness*, selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu, dan
 - d) *Reliability*, yaitu kemampuan memberikan janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.
- 2) *Information control*, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi (*scope of content*), kemudahan akses untuk menemukan

koleksi, kemudahan navigasi (*ease of navigation*), aktualitas (*timeliness*), waktu yang dibutuhkan dalam mendapatkan informasi, ketiadaan hambatan dalam mengakses informasi pada saat dibutuhkan, peralatan (*equipment*), kenyamanan (*convenience*) dan *self reliance* (kepercayaan diri).

- 3) *Library as place*, yaitu perpustakaan sebagai sebuah tempat, ini diambil dari konsep *tangibles* dalam *ServQual*, yaitu kemampuan menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik (*physical facilities*), dan bagaimana perpustakaan dalam memanfaatkan ruang (*utilitarian space*), sebagai simbol dan tempat perlindungan.

BAB III PELAYANAN PERPUSTAKAAN

Untuk menjelaskan tentang konsep layanan, penulis mencoba memulai dari penjelasan perpustakaan dalam perspektif jasa. Berkaitan dengan hal ini Mary Liu Kao (1992) dalam bukunya *Cataloging And Classification For Library Technicians*, mengatakan bahwa di perpustakaan dapat dikelompokkan menjadi dua kegiatan layanan yakni sebagai berikut :

- 1) *Pelayanan Publik*: yaitu suatu kegiatan layanan dimana terjadi kontak langsung antara pengguna perpustakaan dengan pengelola perpustakaan. Ada beberapa kegiatan yang termasuk dalam layanan public ini seperti pelayanan sirkulasi yaitu pelayanan yang berkaitan dengan peminjaman bahan pustaka; pelayanan referensi, pelayanan informasi dan pelayanan pendidikan pemakai.
- 2) *Pelayanan Teknis*, yaitu suatu layanan dilakukan di belakang layar di perpustakaan untuk kenyamanan pengguna perpustakaan. Kegiatan ini meliputi, namun tidak terbatas pada, memilih dan memesan bahan, katalogisasi dan pengolahan bahan, dan memelihara database.

Apabila memperhatikan dari dua kelompok layanan tersebut di atas sejalan dengan pendapat Ase S Muchyidin (1979 : 1) yang mengemukakan bahwa kegiatan perpustakaan dapat di kelompokkan ke dalam dua kegiatan utama yaitu bagian teknis dan bagian yang berkecimpung di dalam masalah pelayanan.

Pendapat yang berbeda tentang kegiatan perpustakaan dikemukakan McGarry (1975 : 8) yang menyatakan bahwa ada tiga kegiatan utama perpustakaan di perpustakaan yakni, “...*the aquisition, organization and dessimination of recorded knowledge...*”. Adapun mengenai kegiatan pengadaan adalah kegiatan yang berkaitan dengan pengadaan dan pemilihan bahan pustaka. Kegiatan pengolahan adalah yang berkaitan dengan memproses bahan pustaka melalui kegiatan pengkatalogan, klasifikasi dan labeling, dll. Sedangkan kegiatan

pelayanan berada pada bidang garapan desiminasi yakni penyebaran informasi dari bahan-bahan pustaka yang di miliki perpustakaan. Pelayanan perpustakaan hakikatnya adalah merupakan suatu kegiatan yang berupa penyebarluasan informasi (dissemination of information) .

3.1.Konsep Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan dalam kegiatan penyelenggaraan perpustakaan adalah merupakan suatu yang merupakan ujung tombak, karena kegiatan pelayanan sebagai suatu kegiatan penybaran (dissemination) informasi merupakan suatu kegiatan yang langsung dapat di lihat oleh para pengguna. Sedangkan **Harrison** (1985) menyebutkan bahwa setiap kegiatan yang ditujukan kepada pengguna di kategorikan sebagai pelayanan pengguna. Adapun tujuan dari pelayanan pengguna adalah pemanfaatan bahan pustaka dan informasi yang tersedia di perpustakaan semaksimal mungkin bahan pustaka dan informasi dari lembaga penanyaunya. Selain itu juga dalam kegiatan pelayanan ini merupakan perpaduan antara pustakawan, koleksi dan fasilitas.

Kegiatan layanan dalam penyelenggaraan perpustakaan merupakan kegiatan yang langsung yang dapat dilihat dari luar, dan umumnya dipakai sebagai alat untuk menilai atau mengukur baik tidaknya perpustakaan. Pelayanan berarti upaya memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat yang dilayani dengan cara mudah, nyaman, cepat dan tepat.

Berbicara lebih jauh tentang pelayanan, hakekatnya adalah proses diseminasi atau penyebaran sumber informasi pada pengguna atau pemustaka atau dengan kata lain pelayanan perpustakaan adalah suatu kegiatan untuk membantu pengguna perpustakaan menemukan atau mencari informasi yang dibutuhkan, oleh sebab itu dalam kegiatan ini perpustakaan harus bersikap menjembatani antara koleksi perpustakaan dengan masyarakat. Pelayanan merupakan ujung tombak dari sub sistem pada perpustakaan atau lembaga informasi. Selain itu pelayanan menjadi barometer kesuksesan bagi perpustakaan.

Pelayanan merupakan sesuatu yang membuat terjadinya interaksi antara yang memberi pelayanan dan yang diberi layanan, keberhasilan akan tergantung pada kesesuaian yakni berupa kepuasan (Saefullah, 1995:5).

Pelayanan perpustakaan merupakan suatu proses *utility* dan diseminasi dari sumber-sumber informasi, kegiatan pelayanan juga merupakan sasaran akhir dari suatu perpustakaan. Namun sejauh mana sumber-sumber informasi tersebut dimanfaatkan oleh pemakai, hal ini banyak ditentukan oleh adanya layanan yang dapat memberikan kepuasan dan pemenuhan dari *felt need* pemakai.

Masih tentang pelayanan perpustakaan Roger Stoakley (1982 : 60) mengemukakan “...*the essential of the service ; the stock and the extend to which it meets the needs of the community...*”, yang tentu saja buku-buku yang tersedia di perpustakaan dapat memberi arti dan bantuan yang maksimal, sehingga pemakai tertarik untuk menggunakan perpustakaan dalam menunjang menyelesaikan tugas dan kegiatannya. Pendapat yang hampir senada juga dikemukakan oleh Ase S.Muchyidin (1979 : 2) yang menyatakan kegiatan pelayanan perpustakaan merupakan suatu sub unit kerja di perpustakaan yang mempunyai tugas pokok untuk memberikan pelayanan, bimbingan, informasi dan pengarahannya. Agar pemakai perpustakaan dapat memperoleh kesempatan dan fasilitas semaksimal mungkin, untuk menelusur dan mempelajari informasi yang diperlukan sesuai dengan kebutuhannya.

Pelayanan perpustakaan merupakan salah satu bentuk kegiatan subsistem dari penyelenggaraan perpustakaan secara mikro, dan perpustakaan merupakan sub sistem dari lembaga penaungnya. Namun demikian kesadaran akan pentingnya kegiatan pelayanan ini kerap kali terlupakan padahal pelayanan merupakan ujung tombak dari semua kegiatan perpustakaan dalam berinteraksi dengan masyarakat pemakai, dimana baik tidaknya suatu perpustakaan tecermin dari penilaian pemakai.

3.2. Tujuan Pelayanan Perpustakaan

Apabila ditinjau dari tujuan pelayanan perpustakaan menurut Martoatmodjo (1993) adalah untuk memberikan layanan kepada penggunanya, dengan menghantarkan berbagai informasi terhadap pengguna yang membutuhkannya. Layanan perpustakaan adalah memberikan bantuan kepada para pembaca untuk memperoleh bahan pustaka sesuai dengan minat dan perhatian mereka Martoatmodjo (1993:3). Sedangkan Penna (1972), menyatakan pelayanan perpustakaan bertujuan untuk mengadakan dan mendayagunakan buku-buku dan media lainnya bagi kepentingan penggunanya. Secara lebih rinci lagi Penna (1972) mengatakan bahwa tujuan utama para “pelayan” perpustakaan adalah memotivasi dan mendorong para pengguna (*actual users*) dan calon pengguna (*potential users*) agar lebih dalam dan luas dalam membaca buku. Untuk mencapai hal tersebut dibutuhkan perencanaan, pengetahuan teknis, wawasan yang luas dan pendekatan profesional.

Berdasarkan pernyataan di atas terungkap bahwa tujuan pelayanan perpustakaan adalah melayani dan memenuhi kebutuhan penggunanya. Untuk itu, koleksi perpustakaan harus di seleksi agar benar-benar sesuai dengan kebutuhan pengguna dan diorganisasikan sedemikian rupa sehingga memudahkan pengguna dalam memanfaatkan koleksi.

3.3. Unsur-unsur Dalam Pelayanan

Apabila ditinjau dari unsur-unsur pelayanan Harrod (1987 : 16) pelayanan perpustakaan adalah “...*the facilities provided by a library for use of books and dissemination of information* ”. Dalam pengertian ini ada dua hal penting. Pertama, buku merupakan unsur utama dari suatu layanan perpustakaan. Kedua, penyebaran informasi merupakan istilah umum untuk produk pelayanan. Namun demikian selain dari buku secara lebih lengkap ada beberapa unsur dalam pelayanan yakni sebagai berikut :

- 1) *Sumber informasi*. Unsur yang pertama ini berupa bahan bacaan baik bahan tercetak berupa buku, majalah, dll; bahan terekam maupun dalam bentuk elektronik. Unsur ini merupakan unsur

yang penting karena tujuan masyarakat datang ke perpustakaan adalah untuk mencari koleksi baik untuk informasi, hiburan maupun menunjang kegiatan pendidikan mereka;

- 2) *Pengguna (pemustaka)*. Unsur ini berkaitan dengan orang menggunakan sumber informasi yang ada di perpustakaan.
- 3) *Petugas/staff*. Unsur ketiga dalam kegiatan pelayanan adalah petugas atau staff yakni komponen yang menghubungkan antara sumber informasi dan pengguna perpustakaan;
- 4) *Fasilitas*. Unsur lainnya yang dalam kegiatan pelayanan adalah fasilitas. Unsur ini berperan dalam mendukung kelancaran kegiatan layanan.

Apabila dari keempat unsur tersebut tidak ada atau kurang lengkap, maka kegiatan layanan perpustakaan tidak akan berjalan sebagaimana mestinya. Berkaitan dengan kegiatan pelayanan perpustakaan, khususnya pelayanan yang baik. Soeatminah (2005) menyebutkan beberapa persyaratan yaitu :

- 1) *Cepat*, yang mana maksudnya untuk memperoleh layanan orang tidak perlu menunggu terlalu lama.
- 2) *Tepat waktu*, yang mana maksudnya orang dapat memperoleh kebutuhannya tepat pada waktunya.
- 3) *Benar*, yang mana maksudnya pelayanan membantu perolehan sesuatu dengan yang dibutuhkan.

Untuk terciptanya suatu pelayanan yang baik maka perencanaan dalam suatu layanan perpustakaan mutlak diperlukan. Tanpa adanya suatu perencanaan pelayanan tidak akan terorganisir dengan baik. Perencanaan sendiri di artikan sebagai: “... *studying the goals and objectives of library service, calculating the cost and determining library needs*”(Penna, 1972 : 20).

Melalui perencanaan yang baik, lebih dapat mempelajari sasaran dan objek yang akan dilayani, mengkalkulasi komponen finansial serta menentukan kebutuhan-kebutuhan perpustakaan, sehingga pelayanan dapat terlaksana sesuai dengan harapan . Selain itu juga perpustakaan harus dapat mencapai kondisi dimana pengguna mampu mengetahui, mengenal dan mendayagunakan koleksi.

Efektivitas dalam memper-kenalkan pelayanan dan seluruh aspek yang terlibat di dalamnya kepada pengguna perpustakaan merupakan faktor yang menentukan kualitas suatu pelayanan perpustakaan.

Oleh karena itu, dalam aktifitasnya, perlu memahami bahwa inti dari pelayanan perpustakaan adalah penyediaan koleksi yang berdasarkan pertimbangan aspek relevansi dari informasi sebagai pesan yang akan di baca dan dipelajari, serta mempertimbangkan efek yang akan dihasilkan setelah kegiatan membaca dilakukan. Dengan kata lain sentral dari pelayanan perpustakaan adalah memberdayakan sumber-sumber informasi yang dimiliki perpustakaan.

Dengan demikian jasa layanan yang diberikan oleh perpustakaan memberikan *first impression* yang positif sehingga mampu mengundang masyarakat untuk menggunakan perpustakaan atas kesadaran kemampuan dan kemauannya sendiri.

3.4.Faktor Internal Dan Eksternal Dalam Pelayanan Perpustakaan

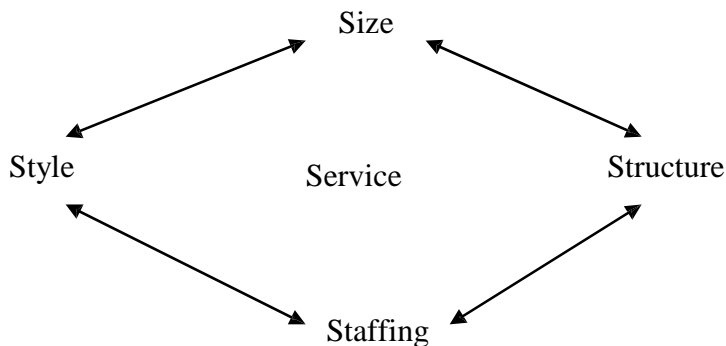
Sebagaimana yang telah dikemukakan di atas, pelayanan hakekatnya adalah kegiatan yang berkaitan dengan diseminasi informasi. Hal ini dikarekakan pelayanan terkait dengan penyebaran informasi pada pengguna perpustakaan. Dalam kegiatan layanan ada menurut Mc Kee (1989) ada dua faktor yang berpengaruh terhadap kegiatan layanan yakni faktor internal dan faktor eksternal. Adapun faktor internal dalam kegiatan pelayanan adalah faktor-faktor yang berasal dari dalam lembaga perpustakaan itu sendiri. Ada empat faktor yang secara internal yaitu :

- 1) *Style*. Mengenai style yang dimaksudkan adalah gaya kepemimpinan dari seorang kepala perpustakaan atau gaya kepemimpinan dari lembaga peung dari perpustakaan tersebut. Berkaitan dengan gaya kepemimpinan ini akan sangat mewarnai kebijakan yang akan dilakukan oleh perpustakaan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan. Seorang pimpinan yang konsens terhadap perkembangan perpustakaan akan selalu

memperhatikan dan selalu ingin meningkatkan kualitas perpustakaan yang dipimpinnya;

- 2) *Size*. Pengertian size disini dapat diartikan atau lingkup atau cakupan dari lembaga perpustakaan tersebut. Semakin luas cakupan dari Lembaga perpustakaan tersebut maka permasalahan akan semakin kompleks serta aktivitas layanan yang disediakan akan semakin banyak. Selain itu juga factor size ini juga selain berimplikasi pada jenis dan jumlah layanan juga pada fasilitas, anggaran, ruangan, dll.
- 3) *Structure*. Pengertian struktur yang dimaksudkan disini adalah struktur yang ada di dalam lembaga perpustakaan itu sendiri atau struktur lembaga perpustakaan dengan lembaga penanggunya.
- 4) *Staffing*. Mengnai aspek staff atau pengelola juga merupakan faktor internal yang berpengaruh terhadap kegiatan pelayanan perpustakaan.

Mengenai keempat internal dalam kegiatan pelayanan perpustakaan tersebut, dapat digambarkan sebagai berikut :



(Mc. Kee, 1989)

Gambar 3.1 : Faktor Internal Dalam Pelayanan Perpustakaan

Selain faktor yang bersifat internal yang mempengaruhi kegiatan pelayanan perpustakaan adalah faktor yang sifatnya eksternal. Adapun mengenai pengertian faktor eksternal adalah yang berasal dari

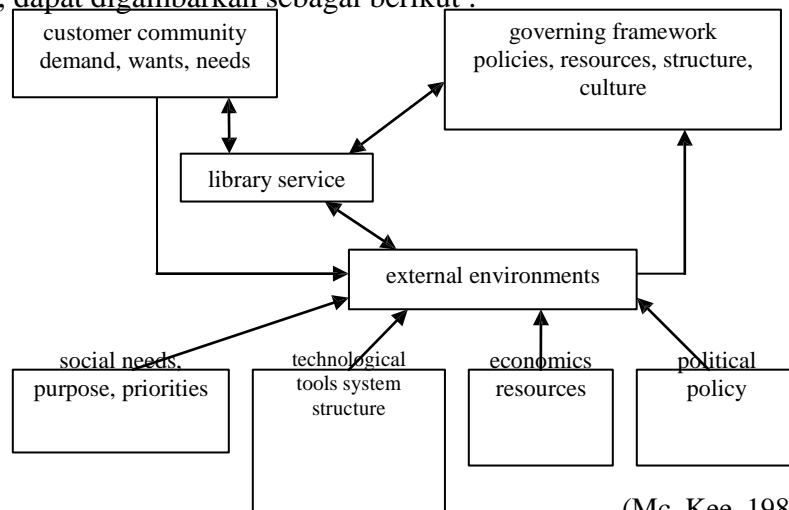
luar lembaga perpustakaan. Ada beberapa hal yang mempengaruhi kegiatan pelayanan perpustakaan jika dilihat dari faktor dari luar yakni :

- 1) Masyarakat pengguna perpustakaan. Faktor masyarakat yang menggunakan dan dilayani perpustakaan merupakan faktor yang mempengaruhi bentuk dan jenis layanan yang dilakukan. Adapun mengenai masyarakat pengguna ini meliputi kelompok potensian user's yakni masyarakat yang menjadi target dari perpustakaan serta kelompok actual user's yakni kelompok masyarakat yang sudah aktif menggunakan perpustakaan. Dalam memahami kelompok masyarakat yang akan dilayani ini pihak perpustakaan perlu memperhatikan tuntutan, kebutuhan, keinginan maupun selera dari masyarakat penggunanya. Hal ini sangat penting diperhatikan karena salah satu hal yang menyebabkan orang mau datang ke perpustakaan dikarenakan adanya keterkaitan antara kebutuhan dengan ketersediaan koleksi di perpustakaan;
- 2) Faktor pemerintah. Ada beberapa hal yang berkaitan dengan pemerintahan ini yang akan mempengaruhi penyelenggaraan perpustakaan secara umum dan kegiatan layanan pada khususnya. Adapun hal yang berkaitan dengan pemerintah yang terkait dengan penyelenggaraan perpustakaan adalah kebijakan pemerintah terkait dengan lembaga perpustakaan, masalah sumber daya seperti masalah anggaran, SDM, fasilitas, dll yang menjadi tugas pemerintah.
- 3) Sumber daya ekonomi. Faktor luar lainnya yang berpengaruh terhadap penyelenggaraan perpustakaan adalah faktor ekonomi. Keadaan ekonomi suatu negara akan berpengaruh juga terhadap penyelenggaraan perpustakaan dan kegiatan layanan perpustakaan.
- 4) Perkembangan teknologi informasi. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini sangat pesat saat ini telah masuk dan mewarnai berbagai kehidupan masyarakat termasuk dalam kegiatan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena

demikian adanya perkembangan teknologi ini sangat mempengaruhi kegiatan pelayanan perpustakaan;

- 5) Kebijakan Politik. Faktor luar lainnya yang mempengaruhi terhadap kegiatan layanan perpustakaan adalah yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah. Adanya kebijakan pemerintah maupun kebijakan dari pimpinan lembaga penanung dari Lembaga perpustakaan tersebut akan berpengaruh terhadap kegiatan layanan perpustakaan;
- 6) Kebijakan politik. Faktor eksternal yang berpengaruh terhadap kegiatan layanan yang terkait dengan kebijakan politik, baik kebijakan politik pemerintah secara umum maupun kebijakan dari Lembaga penaung perpustakaan tersebut.
- 7) Kondisi sosial masyarakat. Faktor eksternal lainnya yang berpengaruh terhadap perkembangan perpustakaan dan kegiatan layanan yaitu terkait dengan kondisi sosial masyarakat.

Dari berbagai faktor eksternal yang berpengaruh terhadap penyelenggaraan perpustakaan maupun kegiatan pelayanan secara khusus, dapat digambarkan sebagai berikut :



(Mc, Kee, 1989)

Gambar 3.2 : Faktor Eksternal Dalam Pelayanan Perpustakaan

BAB IV

JENIS PELAYANAN PERPUSTAKAAN

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang jenis-jenis pelayanan. Adapun sebagaimana yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya pelayan yang menjadi bahasan dalam buku ini adalah pelayanan publik yakni suatu pelayanan dimana terjadinya kontak antara pengguna (pemustaka) dengan petugas perpustakaan. Berkaitan dengan hal ini ada beberapa jenis pelayanan publik yang tersedia di perpustakaan.

4.1. Pelayanan Informasi

Pengertian layanan informasi secara sederhana dapat diartikan sebagai pelayanan memberikan pemahaman kepada individu-individu yang berkepentingan tentang berbagai hal yang diperlukan untuk menjalani suatu tugas atau kegiatan, atau untuk menentukan arah suatu tujuan atau rencana yang dikehendaki. Sedangkan dalam konteks perpustakaan pelayanan informasi yaitu :

- 1) Pelayanan yang memberikan informasi yang diminta pemakai/ pengunjung baik lisan maupun tulisan.
- 2) Pelayanan yang menginformasikan sesuatu yg seharusnya perlu diketahui pemakai seperti membagi informasi tentang suatu kegiatan di perpustakaan

Kemudian mengenai fungsi dari pelayanan informasi adalah untuk menemukan apa yg telah diketahui ttg suatu subyek, melengkapi sebanyak mungkin, sesuai dgn kebutuhan, menutupi kekurangan dari informasi pengetahuan sebelumnya. Untuk menyelenggarakan pelayanan informasi diperlukan beberapa syarat antara lain :

- 1) Kemampuan petugas/staff perpustakaan dalam memilih, menilai dan menyajikan informasi;
- 2) Kemampuan petugas/staff dalam menggunakan fasilitas dan teknologi informasi;
- 3) Kelengkapan fasilitas alat bantu penelusuran informasi
- 4) Kelengkapan sumber informasi serta kemudahan akses terhadap berbagai sumber informasi yang berbasis teknologi informasi.

4.2. Pelayanan Referensi

Sebagai masyarakat yang hidup di zaman modern seperti sekarang ini tentunya sudah pernah mengunjungi perpustakaan, baik itu perpustakaan umum, khusus, perguruan tinggi dan perpustakaan-perpustakaan sejenisnya. Uraian mengenai pelayanan referensi di perpustakaan cukup besar, maju dan berkembang, namun demikian pula manfaat jika diterapkan di perpustakaan-perpustakaan yang masih baru mulai diselenggarakan. Dengan mempelajari pelayanan referensi semoga para pembaca menjadi tahu dan lebih mengerti tentang arti, tujuan, dan fungsi mengenai pelayanan referensi di suatu perpustakaan.

1. Pengertian Referensi

Apabila dilihat dari asal-usul katanya pelayanan referensi berasal dari kata *to refer* yang artinya menunjuk. Pelayanan referen adalah “answering reference questions” yang mengandung dua pengertian:

- a. Menjawab pertanyaan yg meminta ditunjukkan
- b. Menjawab pertanyaan informasi dengan jalan memberi/ mencari informasi itu sendiri dari sumber-sumber yg ada di perpustakaan atau dari pusat-pusat informasi lain.

Kemudian dalam *Harrod's Librarians' Glossary* (2005, p. 587) kata referensi atau “reference” berarti petunjuk yang mengarahkan pada suatu dokumen atau data lain. Definisi lain dari kata referensi yaitu petunjuk untuk menemukan informasi spesifik yang disebutkan dalam suatu teks.

Masih tentang penrtian pelayanan referensi, Summerhill memberikan definisi sederhana bahwa layanan referensi adalah fasilitas yang menghubungkan pencari informasi dengan informasi yang dibutuhkan. Sedangkan Katz (1969) mengartikan pelayanan referensi adalah pelayanan yang mencakup segala sesuatu dipandang perlu untuk membantu pembaca dalam pencarian informasi yg dibutuhkan pembaca. Pendapat lain tentang layanan referensi juga dikemukakan Winchell (1967) yang menyatakan bahwa pelayanan referensi adalah fase pelayanan langsung dalam memberikan informasi yg lebih dalam/ spesifik serta bersifat personal kepada pemakai yang membutuhkan

informasi. Dari Batasan ini menunjukkan bahwa pelayanan referensi bersifat pelayanan yang sifatnya personal pada subjek-subjek yang sifatnya spesifik.

Apabila di atas merupakan pendapat dari pakar asing, maka ada beberapa batasan pelayanan referensi yang dikemukakan pakar perpustakaan Indonesia seperti yang dikemukakan Sumardji dalam bukunya yang berjudul *Pelayanan Referensi di Perpustakaan* menyatakan yang menyatakan bahwa pelayanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di Perpustakaan, yang khusus melayani atau menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai atau /pengunjung perpustakaan. Sedangkan Soejono Trimono (1997) dalam bukunya *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan* menyatakan bahwa pelayanan referensi adalah pemberi bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal oleh perpustakaan kepada masyarakat yang dilayaninya yang sedang mencari atau membutuhkan keterangan- keterangan tertentu.

Daryanto (1986) juga memberikan Batasan tentang pelayanan referensi yang mengatakan pelayanan referensi ialah suatu jenis pelayanan yang sifatnya berhubungan langsung dengan pembaca. Tujuan utamanya ialah memberikan informasi/petunjuk dan bantuan serta bimbingan kepada pembaca dalam kaitannya dengan penggunaan perpustakaan, baik untuk keperluan memperdalam pengetahuan maupun belajar.

Penjelasan yang lebih rinci tentang tentang pelayanan referensi dikemukakan juga oleh Sumardji (1992) dalam bukunya *Pelayanan Referensi di Perpustakaan* yang menjelaskan bahwa pelayanan referensi adalah suatu kegiatan pelayanan untuk membantu para pemakai atau /pengunjung perpustakaan menemukan atau mencari informasi dengan cara :

Menerima pertanyaan-pertanyaan dari para pemakai atau pengunjung perpustakaan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi.

Memberikan bimbingan untuk menemukan koleksi referensi yang diperlukan untuk menemukan atau mencari informasi yang dibutuhkan oleh pemakai atau pengunjung.

Memberikan kepada para pemakai atau pengunjung perpustakaan tentang bagaimana menggunakan setiap bahan pustaka koleksi referensi.”

Dari beberapa definisi pelayanan referensi sebagaimana yang telah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan referensi adalah pelayanan yang membantu pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.

2. Tujuan Pelayanan Referensi

Ada beberapa tujuan dari pelayanan referensi yakni sebagai berikut:

Mengarahkan pemakai atau pengunjung perpustakaan menemukan informasi yang dibutuhkan dengan cepat, tepat, dan akurat. Cara mengarahkannya dengan mengadakan pelatihan-pelatihan dalam bidang pelayanan referensi.

Memampukan pemakai atau pengunjung perpustakaan menelusur informasi dengan menggunakan berbagai pilihan sumber informasi yang lebih luas.

Memampukan pemakai atau pengunjung perpustakaan menggunakan setiap bahan pustaka koleksi referensi dengan lebih tepat guna.

Dengan demikian tujuan utama dari pelayanan referensi adalah memberikan informasi atau petunjuk serta bantuan dan bimbingan kepada pemakai atau pengunjung perpustakaan baik untuk mencari informasi ataupun untuk memperdalam ilmu pengetahuan yang sedang di laksanakan.

3. Fungsi Pelayanan Perpustakaan

Merujuk pada pendapat William A. Katz dalam Trimo (1992) pelayanan referensi dalam arti luas adalah sebagai seorang guide atau seorang mediator antara dunia buku atau bahan-bahan pustaka dengan

para pemakai jasa layanan perpustakaan yang sedang mencari informasi yang mereka butuhkan. Ia merupakan seorang ahli media yang secara selektif mampu membina koleksi referensi secara komunikatif mampu melayani para pencari informasi secara tepat, cepat dan efisien.

Masih tentang fungsi pelayanan referensi Sumardji dalam bukunya yang berjudul Pelayanan Referensi di Perpustakaan menyebutkan beberapa fungsi yakni :

- 1) Informasi, yaitu memberikan jawaban atau informasi atas pertanyaan-pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan oleh para pemakai atau para pengunjung perpustakaan.
- 2) Bimbingan, yaitu memberikan bimbingan kepada para pemakai atau para pengunjung perpustakaan untuk mencari atau menemukan informasi dan bahan pustaka dalam kelompok koleksi referensi yang tepat sesuai dengan bidang masing-masing, dan bagaimana pula cara menggunakannya untuk mencari atau menemukan informasi yang di kehendaki atau yang di butuhkan;
- 3) Pemilihan atau penilaian, fungsi ini maksudnya memberikan petunjuk atau pengertian tentang bagaimana cara memilih atau menilai bahan pustaka dalam kelompok koleksi referensi yang bermutu dan berbobot ilmiah agar diperoleh sumber informasi yang berdaya guna maksimal.

Pendapat lain tentang fungsi pelayanan referensi juga dikemukakan oleh Louis Shera dalam (Sinaga, 2002) yang menyebutkan beberapa fungsi layanan referensi sebagai berikut :

- 1) Pengawasan
Adalah suatu fungsi bagaimana perpustakaan referensi mengorganisasikan fasilitas perpustakaan, bagaimanapun mengarahkan personil staf perpustakaan dan bagaimanapun perpustakaan melaksanakan studi terhadap para pengguna atau pemakai.
- 2) Pengajaran dan Bibliografi
Adalah suatu fungsi pemberi bantuan dalam penggunaan perpustakaan secara tepat dengan sumber bibliografis.

4. Kegiatan Pelayanan Referensi

Kegiatan pelayanan referensi dibagi menjadi dua (2) jenis antara lain sebagai berikut :

1) Kegiatan Pokok Pelayanan Referensi

Memberikan informasi yang bersifat umum, baik mengenai perpustakaan yang bersangkutan pada umumnya maupun khususnya mengenai Unit Pelayanan Referensi-nya.

Memberikan informasi yang bersifat spesifik atau khusus, yang untuk diperlukan bahan pustaka koleksi referensi yang ada di perpustakaan yang bersangkutan dan bahkan yang ada di perpustakaan yang lain, atau berkonsultasi (minta informasi) kepada para pustakawan di perpustakaan- perpustakaan tersebut.

Memberikan bantuan menelusur informasi sampai ditemukan informasi yang dibutuhkan para pemakai atau pengunjung baik melalui bahan pustaka koleksi referensi perpustakaan yang bersangkutan maupun perpustakaan yang lain.

Memberikan bantuan untuk menelusur bahan pustaka koleksi referensi yang diperlukan oleh para pemakai atau para pengunjung perpustakaan dengan menggunakan katalog, bibliografi, komputer, dan alat-alat penelusur lainnya.

Memberikan bantuan pengarahan kepada para pemakai atau pengguna perpustakaan untuk menemukan pokok-pokok bahasan pengetahuan tertentu yang terdapat didalam bahan pustaka koleksi referensi.

Memberikan bimbingan kepada para pemakai atau pengguna perpustakaan untuk mengenal berbagai jenis bahan pustaka koleksi referensi, mengetahui bagaimana cara menggunakan masing-masing, dan mengetahui cara memilih yang tepat untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.

2) Kegiatan Penunjuang Pelayanan Referensi

Menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan perpustakaan lain dan/lembaga pemberi layanan jasa informasi lain, dalam bidang kegiatan pemberian layanan jasa penggunaan informasi.

Menyelenggarakan pendidikan secara formal dan klasikan untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada para pemakai atau pengunjung perpustakaan tentang bagaimana cara memilih bahan pustaka koleksi referensi yang tepat dan berbobot ilmiah sesuai dengan kebutuhan, dan tentang bagaimanapun pula cara menggunakan untuk mencari atau menemukan informasi yang di kehendaki.

Memperkenalkan koleksi perpustakaan kepada masyarakat umum dengan cara :

- Menyelenggarakan pameran perpustakaan (kalau perlu bekerja sama dengan para penerbit dan para agen penyalur barang-barang atau alat-alat yang bersangkutan dengan teknologi informasi).
- Memerbitkan bibliografi perpustakaan yang berisi bahan koleksi apa saja yang dimiliki perpustakaan yang bersangkutan. Khusus bagi para pemakai atau para pengunjung perpustakaan disamping dengan cara-cara tersebut diatas, juga dengan cara selalu men-display (memanjang) setiap bahan pustaka yang baru diterima pada almari display.

Mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan statistik pelaksanaan kegiatan pelayanan referensi dalam bentuk tabel-tabel dan grafik-grafik, untuk digunakan sebagai bahan informasi ataupun sebagai bahan untuk pembuatan laporan.

(Trimo, 1997 : 58)

5. Koleksi Referensi

Pelayanan referensi karena bertujuan untuk memberitahu atau menunjukkan mengenai informasi-informasi tertentu, maka koleksinya berbeda dengan koleksi yang terdapat dalam jenis pelayanan lainnya. Berkaitan dengan koleksi referensi dapat golongan ke dalam dua (2) kelompok antara lain :

a. Sumber langsung

Jenis koleksi ini dapat langsung memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna.

Contoh: Kamus, Ensiklopedia, Handbook, dan sebagainya.

b. Sumber tidak langsung

Jenis koleksi ini ini tidak dapat memberikan informasi secara langsung, tetapi hanya memberikan petunjuk atau arahan kepada sumber informasi yang sebenarnya.

Contoh: Abstrak, Indeks, dan Bibliografi.

Apabila di atas jenis koleksi dikelompokkan dari cara perolehan informasinya, maka secara lebih rinci jenis-jenis koleksi referensi terdiri dari :

- 1) *Ensiklopedia* merupakan sejumlah tulisan yang berisi penjelasan yang menyimpan informasi secara komprehensif dan cepat dipahami serta dimengerti mengenai keseluruhan cabang ilmu pengetahuan atau khusus dalam satu cabang ilmu pengetahuan tertentu yang tersusun dalam bagian artikel –artikel dengan satu topik bahasan pada tiap-tiap artikel yang disusun berdasarkan abjad, kategori volume terbitan dan pada umumnya tercetak dalam bentuk rangkaian buku yang tergantung pada jumlah bahan yang disertakan.
- 2) *Paten* merupakan adalah suatu perlindungan hukum yang diberikan oleh negara kepada seseorang atau kelompok orang ataupun badan yang ide dan gagasaannya telah dituangkan ke dalam bentuk suatu karya cipta (berwujud).
- 3) *Kamus* merupakan kata atau istilah yang digunakan dalam suatu subjek , profesi, yang disusun menurut abjad yang disertai dengan makna, ejaan, ucapan, pemakaian, dan sejenisnya.

- 4) *Buku tahunan* merupakan buku yang memuat informasi ringkas berbagai peristiwa atau kegiatan suatu organisasi atau lembaga, baik yang sedang dilakukan maupun telah selesai dalam waktu satu tahun.
- 5) *Buku petunjuk/direktori* merupakan koleksi referensi yang memuat nama-nama atau organisasi yang disusun secara sistematis, biasanya menurut abjad atau golongan, dilengkapi dengan alamat, kegiatan dan data lain.
- 6) *Buku pegangan dan buku pedoman*. a). Buku pedoman merupakan kumpulan berbagai jenis informasi yang disusun secara padat dan siap pakai khusus dalam sebuah bidang. b). Buku pedoman digunakan sebagai sarana pemeriksaan atau menguji data untuk membantu pemakai dalam tugasnya. Buku pegangan berisi informasi mengenai petunjuk dan identifikasi suatu masalah secara mendasar berisi kumpulan aneka ragam informasi dalam satu atau beberapa subjek yang saling berhubungan dan instruksi-instruksi bimbingan, dan informasi-informasi.
- 7) *Bibliografi* merupakan sebuah daftar yang berisi judul buku-buku, artikel-artikel, dan bahan penerbitan lainnya yang mempunyai pertalian dengan sebuah karangan atau sebagian dan karangan yang tengah digarap.
- 8) *Indeks dan Abstrak*. a) Indeks merupakan istilah yang terdapat dalam bidang perpustakaan dan dianggap sebagai salah satu sistem temu kembali informasi. b). Abstrak merupakan penyajian yang ringkas dan tepat dari sebuah dokumen, dalam gaya yang sama dengan gaya dokumen asli.
- 9) *Tajuk Subjek* merupakan suatu kata atau beberapa kata yang dipergunakan untuk melukiskan isi dari pada suatu buku ataupun topik". Topik subjek dapat disebut dengan subject Heading, merupakan deskriptor yang dibentuk dari kata tunggal maupun majemuk dipilih dari teks dokumen yang berguna untuk memberikan penjelasan tentang deskripsi isi dari dokumen.
- 10) *Booklet* merupakan sebuah buku kecil yang terutama digunakan untuk mewakili perusahaan dan rincian produk. Booklet juga

ibaratnya sebuah utusan yang membawa pesan penting. Penampilan dan desain booklet adalah mewakili gambaran sebuah instansi.

- 11) *Sumber-sumber biografi, autobiografi, memoir.* a) Biografi merupakan suatu kisah atau keterangan tentang kehidupan seseorang yang bersumber pada subjek rekkaan (nonfiction/kisah nyata). Sebuah biografi lebih kompleks daripada sekedar daftar tanggal lahir atau mati dan data – data pekerjaan seseorang, tetapi juga menceritakan tentang perasaan yang terlibat dalam mengalami kejadian-kejadian tersebut yang menonjolkan perbedaan perwatakan termasuk pengalaman pribadi. a). Autobiografi ditulis langsung oleh pelaku, sedangkan pada biografi, kisah hidup pelaku dituliskan oleh orang lain, biasanya mencakup banyak hal atau sebagian besar kisah hidup penulis. c). Memoar biasanya hanya berisi tentang subjek tertentu atau satu titik dalam kehidupan seseorang. misalnya menceritakan kisah perceraian atau penyakit yang dideritanya atau momen lain yang mengubah hidup;
- 12) *Sumber-sumber ilmu bumi (atlas, peta, kamus ilmu bumi / gazetter, dsb.* a).) Atlas merupakan kumpulan bermacam-macam peta yang disusun dengan simbol, tulisan, dan bahasa yang sama. b). Peta merupakan gambar permukaan bumi yang digambar pada permukaan datar dan diperkecil dengan skala tertentu dan juga dilengkapi simbol sebagai penjelas. C). Gazettir merupakan kamus geografi atau direktori nama tempat yang penggunaannya berhubungan dengan peta dan atlas sehingga akan menjadi alat yang cukup efektif;
- 13) *Penerbitan pemerintah, terbitan-terbitan berkala dan bahan khusus.* a). Penerbitan pemerintah merupakan suatu terbitan pemerintah biasanya dicetak atas biaya dari pemerintah, diterbitkan oleh badan-badan pemerintah dan pada umumnya berisi hal-hal yang berkaitan dengan masalah pemerintah dan kepentingan umum, b). Terbitan berkala merupakan terbitan yang dipublikasikan dalam bagian-bagian yang berturut-turut dengan

tenggang waktu tertentu dan dimaksudkan untuk terbit terus-menerus dalam waktu tidak terbatas.

- 14) *Skema Klasifikasi* merupakan proses pengelompokan, artinya mengumpulkan benda/entitas yang sama serta memisahkan benda/entitas yang tidak sama. Secara umum dapat dikatakan bahwa batasan klasifikasi adalah usaha menata alam pengetahuan ke dalam tata urutan sistematis
- 15) Tesaaurus merupakan sekelompok istilah yang dipilih dari bahasa sehari-hari, dan merupakan kosa kata dari bahasa indeks yang terkendali. Disusun sedemikian rupa sehingga hubungan formal antara istilah yang lebih luas (*broader terms*) dengan istilah yang khusus (*narrower terms*) dibuat dengan jelas.
- 16) *Guide Book* merupakan buku pegangan/*handbook* untuk perjalanan yang memberikan informasi tentang kota, daerah maupun negara, museum dan lain-lain. Buku ini dipersiapkan untuk kepentingan wisata.

6. Alur Kerja Referensi

Dalam melayani pengguna yang datang ke koleksi referensi, kita harus bisa memahami keinginan dari pengguna tersebut. Biasanya pengguna bertanya kepada pustakawan, ada mekanisme kerja yang harus diperhatikan oleh para pustakawan atau petugas referensi demi kelancaran serta kesempurnaan unit referensi. Mekanisme kerja menyangkut kegiatan dan perlengkapan yang umumnya terdapat pada unit pelayanan referensi di setiap perpustakaan yang telah berjalan dengan baik.

Menurut Daryanto, metode menjawab pertanyaan referensi dapat ditempuh melalui beberapa tahapan, yaitu:

- 1) Menggolong-golongkan pertanyaan :
 - Menggolong-golongkan pertanyaan yang masuk kedalam subjek-subjek yang cukup luas cakupannya;
 - Menilai pertanyaan tersebut, misalnya informasi macam apa yang diperlukan penanya;
 - Menghubungkan jenis informasi yang dinyatakan dengan sumber referensi yang ada;

Menyusun daftar pertanyaan yang digolong-golongkan menurut subjeknya.

2) Proses menjawab pertanyaan referensi:

Setelah tahu persoalannya dan tahu apa yang harus kita cari, lalu kita perlu mempertimbangkan berbagai aspek dari pertanyaan tersebut.

Selanjutnya kita membuat hipotesa mengenai bahan-bahan referensi mana yang mungkin dapat kita pergunakan untuk menjawab pertanyaan.

Untuk pertanyaan yang sulit dicari jawabannya dengan sumber yang ada, janganlah berputus asa, kita dapat mencarinya ke sumber lain yang dapat dipergunakan.

(Daryanto, 1986 : 172)

4.3. Pelayanan Bimbingan Pembaca/Bimbingan Pemakai/ User Education.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dirasakan sangat cepat, begitu juga dalam dunia pendidikan kemampuan dalam menemukan informasi secara cepat dan tepat merupakan suatu hal yang sangat penting. Sementara disisi lain lingkungan perpustakaan sendiri kemampuan pengguna dalam mencari informasi Nampak masih kurang. Hal ini terlihat dengan cara mencari sumber informasi satu persatu dari rak ke rak dan ini membutuhkan waktu yang lama. Melihat keadaan yang ada sekarang masih banyak masyarakat yang masih awam dalam cara pemanfaatan perpustakaan. Mereka tidak tahu letak koleksi, bagai mana cara menggunakannya, dan layanan-layanan apa yang tersedia diperpustakannya. Dengan kondisi seperti ini maka perlu adanya suatu layanan yang membantu para pengguna dalam menggunakan sumber informasi, cara menggunakan alat-alat itu untuk mengakses informasi, serta memanfaatkan layanan yang disediakan oleh perpustakaan, dll. Adapun layanan ini disebut dengan pelayanan pendidikan pemakai.

Mengenai pelayanan pendidikan pemakai secara sederhana dapat diartikan sebagai pelayanan :

Untuk membantu pengguna dalam menggunakan koleksi dan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan yg sifatnya lebih banyak kpd pemberian bimbingan (guidance);

Jenis pelayanan yang menekankan pada usaha menemukan minat pembaca relevan dgn bahan bacaan;

Kemudian dilihat dari tujuannya, ada beberapa tujuan dari pelayanan Pendidikan pemakai ini antara lain :

- 1) Agar informasi di perpustakaan diketahui pengguna;
- 2) Untuk memandu pengguna dalam tahap awal penelusuran literatur;
- 3) Untuk mempermudah dalam mencari informasi;
- 4) Menggunakan sumber informasi istilah subjek tertentu;
- 5) Untuk mendidik pengguna menggunakan perpustakaan secara benar.

Untuk melakukan pendidikan pendidikan atau pelayanan bimbingan pembaca ini menurut Rice (1981) dapat dilakukan melalui tiga cara yakni orientasi atau pengenalan perpustakaan, pengajaran perpustakaan serta pengajaran bibliografi. Sedangkan Nancy dan Maley (1983) pendidikan pemakai dapat dilakukan berupa orientasi dan instruksi. Adapun mengenai kegiatan yang bersifat orienntasi biasanya dilakukan pada siswa atau mahasiswa baru yang berupa pengenalan gedung perpustakaan, pengenalan alat bantu penelusuran serta pengenalan koleksi yang ada di perpustakaan. Sedangkan pelayanan yang bersifat instruksi biasanya diberikan dalam kegiatan yang sifatnya pengajaran atau pelatihan.

4.4. Pelayanan Sirkulasi/Peminjaman

1. Pengertian Pelayanan Sirkulasi

Apabila dilihat dari asal usul katanya, kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris *circulation* yang berarti perputaran atau peredaran. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering disebut sebagai bagian peminjaman, yaitu suatu pekerjaan, tugas, kegiatan yang berhubungan

dengan pemanfaatan koleksi perpustakaan oleh pemakai perpustakaan. Dengan pengertian tersebut dapat dipahami bahwa bagian sirkulasi adalah kegiatan layanan yang menangani urusan peminjaman, pengembalian, pendaftaran keanggotaan perpustakaan, penentuan denda, pemesanan peminjaman bahan pustaka, penggerakan bahan pustaka yang selesai digunakan, pencatatan pemanfaatan koleksi/pembuatan statistik keterpakaian bahan pustaka.

Masih tentang pelayanan sirkulasi Bafadal-Ibrahim (2000:24), mengatakan pelayanan sirkulasi adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Sedangkan menurut Buku Pedoman Umum Pengolahan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi (1999), pelayanan sirkulasi adalah adalah suatu kegiatan peredaran koleksi perpustakaan diluar perpustakaan. Pendapat senada juga dikemukakan Sjahrial-Pamuntjak (2000) yang menyatakan bahwa pelayanan sirkulasi adalah kegiatan peredaran koleksi perpustakaan, baik untuk dibaca didalam perpustakaan maupun dibawah keluar perpustakaan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi adalah layanan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian koleksi. Namun demikian tetapi layanan sirkulasi perpustakaan bukan hanya sekedar pekerjaan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi saja, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa sirkulasi. Hal ini karena bagian layanan sirkulasi masih memiliki tugas untuk penagihan dan peminjaman koleksi yang belum dikembalikan, penagihan denda, memberikan surat bebas administrasi perpustakaan, mencatat jumlah pengunjung dan peminjam.

Dalam hal ini bagian layanan sirkulasi harus bekerjasama dengan bagian pengembangan koleksi sehingga koleksi selalu baru dan tersedia dalam jumlah yang memadai, karena bagian sirkulasi lebih mengetahui koleksi yang dibutuhkan pengguna. Selain itu bagian sirkulasi juga harus bekerjasama dengan bagian pemeliharaan

dan perbaikan koleksi perpustakaan, agar koleksi lebih efektif digunakan oleh pengguna

2. **Kegiatan Layanan Sirkulasi**

Dalam penyelenggaraan pelayanan sirkulasi atau peminjaman ada beberapa tahapan kegiatan yakni sebagai berikut :

1) *Pendaftaran anggota sirkulasi*

Salah satu tugas di bagian sirkulasi adalah menerima pendaftaran anggota perpustakaan dan melayani perpanjangan keanggotaan. Beberapa perpustakaan tugas menerima anggota perpustakaan ada yang menjadi tanggung jawab bagian administrasi perpustakaan.

2) *Peminjaman*

Peminjaman koleksi merupakan salah satu kegiatan utama dalam sirkulasi. Kegiatan peminjaman adalah suatu proses pencatatan transaksi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan dengan pengguna pada saat pengguna meminjam koleksi.

3) *Pengembalian dan atau perpanjangan*

Kegiatan pengembalian adalah kegiatan pencatatan bukti bahwa pengguna telah mengembalikan koleksi yang dipinjamnya. Kegiatan perpanjangan adalah kegiatan pencatatan kembali koleksi yang pernah dipinjam sesuai kurun waktu yang ditentukan. Perpanjangan koleksi biasanya ditentukan satu kali periode peminjaman.

4) *Penagihan*

Kegiatan penagihan adalah kegiatan pemberitahuan kepada peminjam untuk meminta kembali koleksi yang dipinjam karena telah melampaui batas waktu peminjaman.

5) *Pemberian sanksi*

Sanksi adalah suatu tindakan pemberian hukuman atas pengguna yang melakukan pelanggaran, Sanksi ini penting diberikan bagi pengguna yang melakukan pelanggaran, sebagai sarana untuk mendidik pengguna agar mentaati peraturan yang berlaku.

6) *Beres administrasi perpustakaan*

Beres administrasi perpustakaan adalah kegiatan pemeriksaan bahwa pengguna tidak lagi mempunyai pinjaman dan denda, serta pemberian tanda bukti bahwa pengguna telah bebas dan tidak lagi mempunyai tanggungan apapun pada perpustakaan.

7) *Statistik*

Statistik adalah kegiatan pengumpulan data kegiatan sirkulasi sebagai bahan untuk melihat keadaan dan perkembangan perpustakaan. Statistik yang dikerjakan meliputi data pengunjung, keanggotaan, jumlah peminjam, koleksi yang dipinjam, dan koleksi yang dikembalikan.

3. Sistem Layanan Sirkulasi

Sistem yang dapat diterapkan dalam layanan sirkulasi adalah sistem manual dan sistem terotomasi.

1) *Sistem Manual.*

Didalam sistem manual ini kegiatan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi dilakukan dengan menggunakan cara-cara manual. Sistem yang digunakan khususnya koleksi buku yaitu :

a. Sistem buku / kartu besar

Pada sistem ini digunakan buku besar atau kartu lebar dengan kolom-kolom tertentu. Setiap peminjam mendapatkan satu atau dua halaman dalam buku besar yang disusun abjad nama. Didalam setiap halaman dibuat kolom yang berisi informasi : nama peminjam, alamat, judul buku, pengarang, nomor panggil, tanggal pinjam, tanda tangan peminjam, tanggal kembali dan tanda tangan petugas.

b. Sistem sulih (*dummy system*)

Pada sistem ini diperlukan karton berukuran 10 x 20 cm sebagai sulih buku yang dipinjam. Kemudian pada karton ini ditempel kartu atau secarik kertas yang berisi informasi : judul buku, nama pengarang, nomor

inventaris, nomor panggil, nomor anggota, nama peminjam, tanggal pinjam dan kembali.

c. Sistem bon pinjam

Pada sistem ini disediakan berkas untuk pencatatan/ bon pinjam yang berisi : nama peminjam, nomor anggota, judul buku, pengarang, tanggal pinjam, tanggal kembali dan tanda tangan peminjam.

d. Sistem kartu

Pada sistem ini setiap anggota dibuatkan kartu berukuran 13 x 8 cm. Berisi informasi nama peminjam, nomor anggota, nomor panggil, tanggal pinjam, dan tanggal kembali.

2) *Sistem Terotomasi*

Didalam sistem terotomasi, keseluruhan aktivitas layanan sirkulasi (peminjaman, pengembalian, perpanjangan dan pemesanan koleksi) dikerjakan dengan memanfaatkan fasilitas komputer. Dengan sistem terotomasi proses peminjaman, pengembalian, perpanjangan dan pemesanan koleksi menjadi cepat dan mudah. Proses peminjaman buku satu eksemplar buku oleh seorang peminjam dengan sistem manual memerlukan waktu yang relatif lebih lama dengan serangkaian tahap-tahap yang harus dilalui sedangkan sistem terotomasi dapat mempersingkat waktu dan mengurangi tahap yang harus dilalui.

4. Sistem Penyimpanan/Penempatan Koleksi Di Rak (*Shelving*)

Dalam pelayanan perpustakaan dikaitkan dengan sistem penyimpanan koleksi dikenal ada dua sistem penyimpanan yakni :

- 1) *Close Access System*: penempatan bahan pustaka dimana pembaca tdk langsung mengambil ke rak, tetapi melalui staf pelayanan dengan mengisi formulir pesanan. Ada beberapa keuntungan dan kerugian dengan penerapan sistem tertutup (close access system) ini yakni :

- a. Keuntungan close acces

Koleksi rapi, terhindar dari kerusakan & kehilangan.

Peminjaman tercatat krn peminjam mengisi formulir.

Pengawasan tidak terlalu ketat. b.

Kelemahan close access

Pemakai tidak memiliki kesempatan memilih/alternatif.

Staf pengambilan koleksi sibuk.

Jumlah staf peminjaman banyak

2) *Open Access System* : penempatan bahan pustaka dimana pembaca dapat langsung mengambil ke rak. Seperti pada sistem tertutup, sistem terbuka juga memiliki keuntungan dan kerugiannya yakni.

a. Kelebihan open access

Pemakai dapat memilih beberapa alternatif pilihan

Staf hanya melayani di meja sirkulasi b.

Kelemahan open access

Susunan buku di rak bisa tidak rapi.

Pengawasan harus ketat.

Resiko buku rusak dan hilang lebih besar

Memerlukan meja Peminjaman

BAB V

ASPEK KOLEKSI DALAM KEGIATAN PELAYANAN

5.1. Pengertian Koleksi Perpustakaan

Pengertian koleksi jika merujuk pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2008) adalah kumpulan gambar, benda bersejarah, lukisan dan sebagainya yang sering dikaitkan dengan minat atau hobi. Sedangkan pengertian koleksi menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007, tentang perpustakaan menyatakan bahwa koleksi perpustakaan adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak dan atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan yang dihimpun, diolah dan dilayankan.

Pengertian lain tentang koleksi juga dikemukakan oleh Badan Standar Nasional (2005) yakni tentang Standar Nasional Indonesia tentang perpustakaan yang menyatakan bahwa koleksi perpustakaan adalah semua materi perpustakaan baik dalam bentuk karya tulis, karya cetak dan karya rekam yang dikumpulkan dan diproses berdasarkan aturan tertentu untuk dilayankan dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

Berdasarkan berbagai pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa ***koleksi perpustakaan*** secara sederhana dapat diartikan semua informasi baik dalam bentuk tercetak (*printed materials*), dalam bentuk non cetak (*non book material*) maupun dalam bentuk elektronik (*electronic*) atau digital yang dikumpulkan dan diolah dan disimpan untuk memenuhi kebutuhan pengguna terhadap informasi. Berkaitan dengan koleksi tersebut untuk setiap lembaga perpustakaan maupun pusat informasi akan berbeda dalam hal ketersediaan bentuk koleksinya (tercetak, terekam maupun elektronik). Hal ini tergantung pada jenis perpustakaan, visi misi lembaga penanggungnya, prioritas dalam hal pengadaan koleksi, ketersediaan anggaran, dll.

5.2. Jenis-Jenis Koleksi Perpustakaan

Kemudian mengenai penjelasan lebih jauh tentang koleksi perpustakaan Soejono Trimono (1985) maupun dan Yuyu Yulia (1993) membagi jenis koleksi perpustakaan meliputi :

1. Karya Tercetak (*Printed Material*)

Mengenai pengertian koleksi tercetak (*printed*) adalah suatu sumber informasi yang disajikan dalam bentuk tercetak (printed). Ada jenis koleksi yang termasuk kategori tercetak :

- 1) **Buku.** Pengertian buku jika merujuk pada batasan UNESCO adalah merupakan bahan pustaka yang merupakan suatu kesatuan utuh yang memiliki halaman paling sedikit 49 halaman tidak termasuk kulit maupun jaket buku. Adapun mengenai jenis buku yaitu :

Buku-buku Teks (*Textbooks*)

Buku-buku referensi (*Reference Books*)

Buku-buku bacaan (*Supplementary readings*)

- 2) **Terbitan Berseri.** Untuk terbitan berseri ada yang membedakan lagi menjadi terbitan berseri (*serial publication*) dan terbitan berkala (*periodical publication*).

Pengertian terbitan berseri adalah suatu terbitan yang dilakukan secara berseri atau serial. Mengenai waktu terbitnya bisa berkala (periodik) tapi juga bisa tidak. Misalnya : buku-buku seri komunikasi yang ditulis oleh Prof. Dr. Astrid Susanto, itu termasuk dalam kelompok terbitan berseri karena diterbitkan secara serial namun waktu penerbitannya tidak tentu.

Pengertian terbitan berkala adalah suatu terbitan yang dilakukan dengan waktu yang tetap biasa harian, mingguan, bulanan, triwulanan, semester, tahunan, dll. Jenis terbitan berkala misalnya surat kabar, majalah, tabloid, dll.

Catatan : Setiap terbitan berkala (*periodical*) pasti merupakan terbitan berseri (*serial publication*) namun tidak setiap terbitan berseri bisa menjadi terbitan berkala.

2. **Koleksi karya noncetak.** Pengertian koleksi karya non cetak adalah yang dituangkan dalam bentuk rekaman suara, rekaman video, rekaman gambar dan sebagainya. Istilah lain yang dipakai untuk bahan pustaka ini adalah bahan non buku, ataupun bahan pandang dengar. Yang termasuk dalam jenis bahan pustaka ini adalah:
 - 1) Rekaman suara, yaitu bahan pustaka dalam bentuk pita kaset dan piringan hitam.
 - 2) Gambar hidup dan rekaman video. Adapun yang termasuk dalam bentuk ini adalah film dan kaset video.
 - 3) Bahan Grafika. Mengenai bahan grafika ini terdiri dari dua type yakni bahan pustaka yang dapat dilihat langsung (misalnya lukisan, bagan, foto, gambar, teknik dan sebagainya) dan yang suatu bahan grafika yang harus dilihat dengan menggunakan bantuan alat (misalnya selid, transparansi, dan filmstrip).
 - 4) Bahan Kartografi. Jenis koleksi yang termasuk dalam kartografi yaitu peta, atlas, bola dunia, foto udara, dan sebagainya.
3. **Koleksi bentuk mikro.** Pengertian koleksi mikro adalah suatu bahan pustaka yang disajikan dalam bentuk film dan penggunaannya harus memakai suatu alat yang disebut *micro reader*. Bahan pustaka ini biasanya merupakan hasil alih bentuk dari koleksi tercetak seperti buku, surat kabar, majalah, dll dimana informasi yang dikandung dalam bahan pustaka tersebut biasanya memiliki nilai informasi yang tinggi dan langka. Ada tiga macam bentuk mikro yang sering menjadi koleksi perpustakaan yaitu :
 - 1) *Mikrofilm*, bentuk mikro dalam gulungan film. Ada beberapa ukuran film yaitu 16 mm, dan 35 mm.

- 2) *Mikrofis*, bentuk mikro dalam lembaran film dengan ukuran 105 mm x 148 mm (standar) dan 75 mm x 125 mm.
 - 3) *Microopaque*, bentuk mikro dimana informasinya dicetak kedalam kertas yang mengkilat tidak tembus cahaya. Ukuran sebesar mikrofis.
4. **Koleksi Dalam Bentuk Elektronik.** Hadirnya teknologi informasi telah banyak mewarnai berbagai sektor kehidupan manusia termasuk dalam kegiatan penyelenggaraan perpustakaan. Koleksi perpustakaan tidak hanya terbatas pada koleksi tercetak, terekam maupun dalam bentuk mikro. Namun saat ini koleksi perpustakaan dapat disajikan dalam bentuk elektronik. Secara sederhana koleksi elektronik adalah sumber informasi atau bahan bacaan yang disajikan dalam bentuk elektronik dan penggunaan harus menggunakan media seperti komputer, tablet, dll. Koleksi elektronik bisa dalam bentuk offline misalnya dalam bentuk CD-ROM maupun on-line yakni terhubung pada jaringan internet. Berkaitan dengan koleksi dalam bentuk elektronik ini saat ini dikenal dengan buku elektronik (e-book) dan jurnal elektronik (e-journal).

BAB VI

ASPEK STAF DALAM PELAYANAN PERPUSTAKAAN

Peran perpustakaan dapat dirasakan apabila segala fasilitasnya yang dimiliki dari informasi yang tersedia dapat dimanfaatkan sepenuhnya sekaligus memberi arti yang berguna bagi pemenuhan kebutuhan pengguna. Perpustakaan sebagai pusat informasi agar dapat melayani kebutuhan penggunaannya semaksimal mungkin, tentu saja perlu ada upaya dari pihak pengelola perpustakaan itu sendiri, mengapa demikian. Sukses tidaknya service yang diberikan pihak perpustakaan 75% tergantung pada man power.

Pustakawan beserta stafnya merupakan kunci keberhasilan suatu perpustakaan, namun demikian banyaknya staf bukan merupakan jaminan atau ukuran bagi pencapaian tujuan, kualitas staf/pustakawan dalam hal ini akan lebih banyak berperan. Pustakawan beserta stafnya sebagai ujung tombak, yakni harus mempunyai kemampuan untuk mengendalikan jalannya kegiatan. Sejauhmana kualifikasi para staf yang ada diperpustakaan khususnya yang akan bertanggung jawab untuk melaksanakan pelayanan perpustakaan, kekuatan staf mampu menjembatani antar sumber-sumber yang ada di perpustakaan dengan pengguna. Hal ini dapat dipahami karena bagaimanapun lengkapnya fasilitas koleksi perpustakaan hanyalah benda mati, nilainya baru bisa dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan, hal ini akan sangat bergantung kepada kemampuan pustakawan/staf perpustakaan yang dimiliki, sehingga dapat dimanfaatkan secara mudah oleh pengguna.

Apabila di atas dikemukakan mengenai pentingnya faktor staff atau pengelola dalam kegiatan pelayanan perpustakaan hal ini karena didasari beberapa alasan yakni :

- 1) Petugas atau staff perpustakaan adalah individu yang mewarnai yg banyak mewarnai dan menentukan keberhasilan suatu perpustakaan/pusat informasi;
- 2) Petugas atau staff perpustakaan merupakan kunci dalam memberikan jasa, dimana koleksi dan segala fasilitas yang tersedia dapat dimanfaatkan sepenuhnya oleh pengguna.

- 3) Staff atau petugas perpustakaan adalah orang yang bertugas melakukan kegiatan pengolahan dan penyebarluasan nilai-nilai yang dimiliki perpustakaan.

6.1. Kompetensi Pustakawan

Untuk melakukan pekerjaan dalam suatu bidang atau profesi tertentu dituntut suatu kompetensi atau kemampuan. Begitu juga pekerjaan di lembaga perpustakaan dan informasi menuntut kompetensi tertentu. Berkaitan dengan pengertian kompetensi dapat diartikan sebagai kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan, dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Mengenai kompetensi secara teoritis kompetensi dapat dibedakan menjadi dua jenis yakni kompetensi yang bersifat “*soft competency*”, yaitu suatu kompetensi yang berkaitan dengan kemampuan mengatur proses pekerjaan dan kemampuan melakukan interaksi dengan orang lain. Ada beberapa kemampuan yang termasuk dalam kategori *soft competency* ini yakni kemampuan manajerial, kemampuan memimpin (kepemimpinan), kemampuan komunikasi, dan kemampuan membangun hubungan dengan orang lain (*interpersonal relation*).

Kemudian jenis kompetensi kedua yaitu “*hard competency*” yaitu kompetensi yang berkaitan dengan kemampuan fungsional atau teknis suatu pekerjaan. Dengan kata lain, kompetensi ini berkaitan dengan seluk beluk teknis yang berkaitan dengan pekerjaan yang ditekuni. Adapun yang termasuk dalam *hard competency* di bidang perpustakaan antara lain kemampuan untuk mengklasir, mengkatalog, mengindek, membuat abstrak, input data, melayani pemustaka, melakukan penelusuran informasi dsb.

Masih tentang kompetensi The Special Library Association membedakan kompetensi menjadi kompetensi profesional dan kompetensi personal/individu (Kismiyati, 2008). Kompetensi profesional adalah kompetensi yang berkaitan dengan pengetahuan pustakawan di

bidang sumber-sumber informasi, teknologi, manajemen, dan penelitian, dan kemampuan menggunakan pengetahuan tersebut sebagai dasar untuk menyediakan layanan perpustakaan dan informasi. Sedangkan kompetensi personal adalah kompetensi yang menggambarkan satu kesatuan keterampilan, perilaku dan nilai yang dimiliki pustakawan agar dapat bekerja secara efektif, menjadi komunikator yang baik, selalu meningkatkan pengetahuan, dapat memperhatikan nilai lainnya, serta dapat bertahan terhadap perubahan dan perkembangan dalam dunia kerjanya.

1. Kompetensi Profesional

Mengenai kompetensi professional ada beberapa yang harus dimiliki oleh pustakawan atau staff yang bertugas di lembaga perpustakaan termasuk di bagian pelayanan yakni :

- 1) Memiliki pengetahuan keahlian tentang isi sumber-sumber informasi, termasuk kemampuan untuk mengevaluasi dan menyaring sumber-sumber tersebut secara kritis.
- 2) Memiliki pengetahuan tentang subjek khusus yang sesuai dengan kegiatan organisasi pelanggannya.
- 3) Mengembangkan dan mengelola layanan informasi dengan baik, accessible (dapat diakses dengan mudah) dan cost- effective (efektif dalam pembiayaan) yang sejalan dengan aturan strategis organisasi.
- 4) Menyediakan bimbingan dan bantuan terhadap pengguna layanan informasi dan perpustakaan.
- 5) Memperkirakan jenis dan kebutuhan informasi, nilai jual layanan informasi dan produk-produk yang sesuai kebutuhan yang diketahui.
- 6) Mengetahui dan mampu menggunakan teknologi informasi untuk pengadaan, pengorganisasian, dan penyebaran informasi.
- 7) Mengetahui dan mampu menggunakan pendekatan bisnis dan manajemen untuk mengkomunikasikan perlunya layanan informasi kepada manajemen senior.

- 8) Mengembangkan produk-produk informasi khusus untuk digunakan di dalam atau di luar lembaga atau oleh pelanggan secara individu.
- 9) Mengevaluasi hasil penggunaan informasi dan menyelenggarakan penelitian yang berhubungan dengan pemecahan masalah-masalah manajemen informasi.
- 10) Secara berkelanjutan memperbaiki layanan informasi untuk merespon perubahan kebutuhan.
- 11) Menjadi anggota tim manajemen senior secara efektif dan menjadi konsultan organisasi di bidang informasi.

Mengenai butir-butir kompetensi professional sebagaimana yang dipaparkan di atas, adalah merupakan kompetensi umum. Sedangkan berkaitan dengan kemampuan atau kompetensi seorang pustakawan atau staff perpustakaan dapat disesuaikan dengan tingkat atau levelnya, sehingga tidak semua kompetensi di atas harus terpenuhi.

2. Kompetensi Personal

Kompetensi berikutnya adalah kompetensi personal. Adapun mengenai pengertian personal sebagaimana yang telah dikemukakan di atas adalah merupakan kesatuan keterampilan, perilaku dan nilai yang dimiliki seorang pustakawan untuk bias bekerja efektif, efisien dan mampu bertahan dan mengikuti perubahan dan perkembangan di dunia kerjanya. Ada beberapa kompetensi personal yang harus dimiliki pustakawan yakni :

- 1) Memiliki komitmen untuk memberikan layanan terbaik.
- 2) Mampu mencari peluang dan melihat kesempatan baru baik di dalam maupun di luar perpustakaan.
- 3) Memiliki pandangan atau cara berppikir yang luas;
- 4) Mampu bekerjasama dan mencari partner kerja;
- 5) Mampu menciptakan lingkungan kerja yang dihargai dan dipercaya;
- 6) Memiliki ketrampilan bagaimana berkomunikasi yang efektif;
- 7) Dapat bekerjasama secara baik dalam suatu tim kerja;
- 8) Memiliki sifat kepemimpinan;

- 9) Mampu merencanakan, memprioritaskan serta memusatkan pada suatu yang urgent dan kritis;
- 10) Memiliki komitmen untuk selalu belajar dan merencanakan pengembangan kariernya.
- 11) Mampu mengenali nilai dari kerjasama secara profesional dan solidaritas.
- 12) Memiliki sifat positif dan fleksibel dalam menghadapi perubahan.

6.1.Kualifikasi Staff /Petugas Bagian Pelayanan

Maju mundurnya perpustakaan bergantung kepada layanan yang diberikan pustakawan kepada penggunanya, kepercayaan masyarakat pengguna harus ditumbuhkan melalui keterampilan staf perpustakaan/pustakawan yang mengesankan dan menimbulkan *First Impression* yang menyenangkan dan welcome, ramah, tutur bahasa, dedikasi dan kemampuan intelektual yang memadai. Hal ini semakin menguatkan bahwa faktor pengelola atau staff perpustakaan merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan penyelenggaraan layanan perpustakaan.

Seperti yang dikemukakan Luccile J. Strauss dalam Soejono, Trimono (1980 : 3). bahwa siapapun yang mengelola sistem informasi (perpustakaan) hendaknya dilengkapi dengan temperamen, perangai, watak, tabiat, serta pendidikan yang sesuai dengan profesinya. Artinya bahwa kriteria yang dimiliki staf perpustakaan akan dapat berpengaruh terhadap pemakai untuk menggunakan perpustakaan Berkaitan dengan hal tersebut untuk menciptakan *First Impression* yang mengesankan, tentunya dimulai dengan perform yang ditampilkan dari diri individu yang bersangkutan, dalam hal ini pustakawan/staf perpustakaan dalam berinteraksi dan bersosialisasi dengan masyarakat pengguna.

Apabila pada uraian di atas merupakan kompetensi professional dan personal pustakawan umum berdasarkan standard yang dikeluarkan asosiasi perpustakaan khusus, maka untuk kegiatan pelayanan khususnya, perlu dijelaskan tentang kualifikasi apa yang harus dimiliki oleh petugas atau staff yang berkerja di bagian pelayanan. Berkaitan

dengan kualifikasi ini ada dua kualifikasi yang harus dimiliki staff/petugas di bagian pelayanan yakni kualifikasi umum, yakni persyaratan-persyaratan yang bersifat umum yang harus dipenuhi seorang yang bertugas di bagian pelayanan. Sedangkan kualifikasi khusus adalah persyaratan khusus yang harus dimiliki staff atau petugas bagian pelayanan sesuai dengan bidang kerjanya.

1. Kualifikasi Umum

Berbicara tentang kualifikasi staff atau petugas yang bertugas di bagian pelayanan perpustakaan, minimal ada dua kualifikasi yang harus dimiliki yakni kualifikasi umum dan kualifikasi khusus. Adapun mengenai kualifikasi umum yang harus dimiliki petugas atau staff perpustakaan adalah sebagai berikut :

- 1) Seorang petugas/staff di bagian pelayanan harus memiliki pemahaman terhadap berbagai ilmu pengetahuan secara umum (*general analysis*). Hal ini sangat penting dimiliki karena seorang petugas pelayanan akan selalu berhubungan dengan masyarakat yang beragam baik dari aspek Pendidikan, pengalaman, pekerjaan, dll. Dengan menguasai semua pengetahuan secara umum, petugas/staf perpustakaan dapat mengimbangi pertanyaan yang diajukan hal-hal yang sifatnya umum;
- 2) Memiliki pengetahuan dan penguasaan terhadap teknologi informasi. Saat ini kehadiran teknologi informasi dalam kehidupan kita tidak dapat dihindari dan teknologi telah mewarnai hampir setiap aktivitas kita termasuk di Lembaga perpustakaan. Penerapan teknologi dalam kegiatan di perpustakaan nampak terlihat dalam berbagai kegiatan mulai kegiatan pengembangan koleksi, pengolahan sampai pada kegiatan pelayanan perpustakaan. Berkaitan dengan hal ini, maka staff atau pengelola yang bertugas di bagian pelayanan dituntut memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang teknologi informasi.

- 3) Pemahaman terhadap Lembaga penanungnya. Salah satu hal yang harus dimiliki oleh staff atau petugas di bagian layanan perpustakaan memiliki pengetahuan dan pemahaman yang berkaitan dengan lembaga penanung, karena keberadaan perpustakaan dalam suatu lembaga hakekatnya adalah untuk mendukung Lembaga yang bersangkutan.
- 4) Pemahaman tentang masalah psikologi. Dengan beragamnya masyarakat yang dilayani yang menyangkut karakter, minat serta keinginan yang berbeda terhadap bahan bacaan menuntut kemampuan staff atau pengelola perpustakaan dalam memahawi watak setiap pengguna perpustakaan.
- 5) Pemahaman masalah sosial budaya masyarakat. Pemahaman tentang sosial budaya masyarakat yang dilayani merupakan hal yang perlu dimiliki oleh staff atau pengelola yang bertugas di bagian pelayanan perpustakaan;
- 6) Kemampuan dalam berkomunikasi/bahasa. Kegiatan di bagian pelayanan adalah suatu kegiatan yang menjembatani antara sumber informasi dengan pengguna perpustakaan. Oleh karena itu kemampuan staff atau petugas dalam melakukan komunikasi merupakan hal yang harus dimiliki;
- 7) Pemahaman manajemen. Kemampuan lain yang harus dimiliki oleh staff yang bertugas di bagian pelayanan adalah memiliki pengetahuan dan pemahaman di bidang manajemen;
- 8) Kemampuan lainnya yang tidak kalah pentingnya harus dimiliki oleh seorang yang bertugas di bagian pelayanan adalah memiliki pemahaman terhadap berbagai hal yang terkait dengan masalah perpustakaan seperti :
 - Memiliki “sense of media”, artinya seorang petugas di bagian pelayanan sangat mengenal dengan baik terhadap koleksi yang menjadi tanggungjawabnya seperti judul, pengarang, edisi, warna buku, dll;
 - Memiliki pengetahuan tentang dunia penerbitan;

Memiliki pengetahuan dan kemampuan dalam hal-hal yang bersifat technical processing seperti pengkatalogan, labelling, klasifikasi, pembuatan abstrak, dll;

Memiliki kemampuan dalam pengembangan koleksi, serta

Memiliki wawasan dan aktif dalam kegiatan profesi.

Apabila dalam uraian di atas menjelaskan tentang kualifikasi umum yang harus dimiliki oleh staff atau petugas yang di bagian pelayanan, maka selain kualifikasi umum staff dibagian pelayanan juga harus memiliki kualifikasi khusus. Berkaitan dengan hal ini ada beberapa hal yang menyangkut kualifikasi khusus diantaranya :

- 1) Memiliki kemampuan khusus sesuai dengan bidang kerja yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya;
- 2) Bisa bekerja secara professional;
- 3) Bisa bekerjasama dengan mitra kerja.

Demikianlah mengenai kompetensi dan standard kompetensi yang harus dimiliki pustakawan secara umum serta kualifikasi yang harus dimiliki staff atau petugas yang bekerja di bagian pelayanan perpustakaan. Persyaratan ini menjadi hal yang sangat penting mengingat faktor staff atau petugas mempunyai pengaruh yang sangat menentukan terhadap keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan secara keseluruhan.

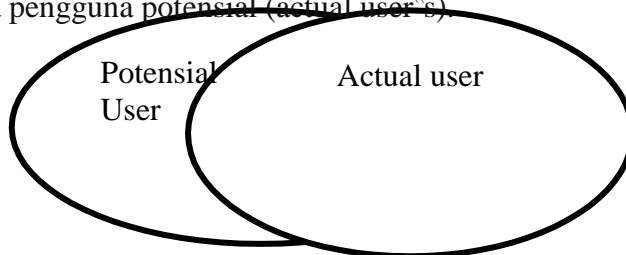
BAB VII

ASPEK PENGGUNA DALAM KEGIATAN PELAYANAN

Dalam penyelenggaraan perpustakaan khususnya kegiatan pelayanan, faktor pengguna merupakan komponen yang sangat penting dan menjadi ukuran atau barometer untuk mengukur keberhasilan penyelenggaraan suatu pelayanan. Salah satu ukuran keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan bias dilihat dari seberapa banyak pengguna memanfaatkan perpustakaan dan mengakses sumber-sumber informasi yang ada di lembaga perpustakaan tersebut.

Berbicara tentang pengguna atau pemustaka jika merujuk pada Undang-Undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, menyebutkan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan” selain itu definisi lain menyebutkan pengguna adalah orang atau badan yang akan menggunakan perpustakaan. Adapun secara sederhana mengenai pengguna atau pemakai ini dapat di katagorikan menjadi 2 yakni pengguna potensial (potential user"s) serta pengguna actual (actual user"s).

Mengenai pengertian pengguna potensial (potential user"s) adalah merupakan suluruh masyarakat yang ada di wilayah layanan perpustakaan yang menjadi target pelayanan. Sedangkan pengguna potensial (actual user"s) adalah masyarakat yang menjadi target layanan yang telah aktif memanfaatkan perpustakaan. Suatu pelayanan yang berhasil salah satunya ditunjukkan dengan semakin luasnya cakupan atau area pengguna potensial (actual user"s).



Gambar 6.1 : Pengguna Perpustakaan

Dalam menyelenggarakan suatu kegiatan termasuk dalam hal ini penyelenggaraan perpustakaan di suatu wilayah atau tempat. Sebelum melakukan kegiatan pelayanan ada beberapa hal yang harus pelajari khususnya berkaitan dengan pengguna. Kajian ini perlu dilakukan menyangkut berbagai aspek. Berbagai literatur menawarkan berbagai pendekatan dalam memahami pengguna salah satunya adalah dengan cara melakukan segmentasi pengguna. Cara ini dilakukan untuk memperoleh gambaran atau “memotret” karakteristik pengguna secara komprehensif. Dalam melakukan segmentasi pengguna ini ada beberapa variabel yang bisa dipakai yakni :

1. Varibel Demografi

Dalam memahami kebutuhan pengguna perpustakaan salah satu faktor yang bias dilakukan adalah dengan melihat aspek demografi atau kependudukan. Cara ini dilakukan untuk memperoleh gambaran umum mengenai karakteristik pengguna di suatu wilayah. Selain itu juga melalui cara ini perpustakaan dapat membuat segmentasi secara spesifik dengan melihat pengguna dari sisi umur, pendidikan, jenis kelamin, etnis, status perkawinan, pendapatan keluarga, jumlah anak, dan sebagainya. Sebagai contoh: informasi tentang usia pada masyarakat, akan membantu perpustakaan dalam mengidentifikasi kebutuhan informasi yang sesuai untuk program pra-sekolah atau bahan cetak besar untuk manula.

2. Variabel Gaya Hidup

Dalam menentukan segmen penggunatermasuk pengguna perpustakaan, aspek gaya hidup juga (life style) kerap kali dipakai. Berbagai kajian telah mengidentifikasi konsumen sesuai dengan gaya hidup mereka begitu juga dengan perpustakaan dalam meningkatkan mutu layanan perlu menidentifikasi pengguna melalui gaya hidup. Dewasa ini bahwa gaya hidup sangat dipengaruhi oleh kemajuan teknologi, oleh karena itu sebagai lembaga yang menjadi pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi dan pelestarian khasanah ilmu pengetahuan. Peran perpustakaan telah berkembang menjadi pusat komunitas, artinya masyarakat dapat

berkumpul di perpustakaan dalam rangka pengembangan pengetahuan dan budaya melalui berbagai aktifitas keilmuan dan sosial. Prinsipnya perpustakaan memiliki tiga kegiatan pokok yaitu, mengumpulkan semua informasi yang berkaitan dengan kebutuhan pengguna (to collect), melestarikan, memelihara dan merawat seluruh koleksi perpustakaan (to preserve), dan menyediakan bahan perpustakaan agar dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pengguna (to make available).

Melalui kajian gaya hidup ini diharapkan bias memotret kebutuhan informasi masyarakat yang sesungguhnya. Hal ini juga dikarenakan pengguna perpustakaan mengharapkan lembaga perpustakaan atau informasi menjadi *right information, right user dan right now*. Ini artinya perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan informasi yang tepat, tepat pengguna dan waktu yang cepat. Hal ini dapat terlaksana dengan baik apabila perpustakaan dapat menghadirkan dan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam pengelolaan perpustakaan.

3. Variabel Wilayah/Geografis

Selain melalui pendekatan demografi dan gaya hidup, salah satu cara yang dapat dilakukan dalam memahami kebutuhan pengguna perpustakaan yaitu dari aspek geografi atau kewilayahan. Sebagaimana kita ketahui kondisi perpustakaan di Indonesia dilihat dari perspektif ke wilayahan atau geografi baik perpustakaan umum, khusus, sekolah maupun perpustakaan perguruan tinggi memiliki atau berada pada kondisi geografis atau wilayah yang sangat beragam.

Adanya keragaman geografi atau wilayah tempat dimana lembaga perpustakaan didirikan menuntut pengelola perpustakaan untuk lebih memahami kondisi geografis atau wilayah tersebut. Misalnya perpustakaan yang berada di wilayah pantai menuntut kebutuhan sumber informasi yang berkaitan dengan masalah perikanan, laut, pariwisata, lingkungan dan sumber informasi tentang budidaya alam laut, dll. Penguasaan dan pemahaman tentang geografi atau wilayah ini sangat penting dimiliki para pengelola perpustakaan, agar koleksi yang disediakan benar-benar sesuai dengan kebutuhan

masyarakat penggunanya. Hal lain yang harus diperhatikan juga adalah bagi perpustakaan umum yang menyelenggarakan layanan perpustakaan keliling atau mobile library kerap kali dalam memberikan pelayanan kurang memperhatikan aspek geografis, sehingga pelayanan untuk wilayah pegunungan, wilayah pertanian dan wilayah pantai bukunya tidak berubah padahal secara geografis berbeda dan kebutuhan masyarakat akan bahan juga pasti berbeda.

4. Variabel Volume Pemanfaatan Perpustakaan

Dalam memahami pengguna juga volume pemanfaatan perpustakaan. Dalam konteks ini sering muncul istilah actual user istilah untuk menggantikan kata pengguna serta istilah potensial user untuk menyebutkan kelompok masyarakat yang belum menjadi pengguna. Untuk pembagian pengguna dari sisi volume penggunaan dapat dibedakan dengan pengguna yang memiliki kartu peminjaman (kartu anggota) dengan kategori sebagai berikut :

- 1) *Pengguna sering* adalah mereka yang menggunakan perpustakaan pada setiap bulan atau lebih sering.
- 2) *Pengguna moderat* akan menggunakan perpustakaan setidaknya triwulan.
- 3) *Pengguna jarang* adalah mereka yang menggunakan perpustakaan setidaknya sekali setahun.

Kemudian untuk pengelompokkan pengguna ini selain pengguna yang memiliki kartu dan melakukan peminjaman meskipun dengan frekuensi yang berbeda, ada juga kelompok pengguna yang disebut pengguna yang hilang, yakni pengguna yang telah terdaftar dan menerima kartu anggota akan tetapi tiba-tiba hilang dalam waktu lama yakni lebih dari satu tahun.

Kelompok bukan pengguna adalah orang-orang dalam kelompok masyarakat yang mungkin atau mungkin tidak menyadari lokasi perpustakaan dan berbagai layanan yang mereka tawarkan. Mengenai kelompok bukan pengguna ini dapat dibedakan menjadi dua yaitu, *pertama* mereka yang kemungkinan suatu waktu dapat tertarik

ke perpustakaan dan *kedua* mereka yang tidak akan pernah, dalam keadaan apapun, menggunakan perpustakaan.

BAB VIII

ASPEK FASILITAS DALAM PELAYANAN PERPUSTAKAAN

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan perpustakaan selain ditentukan faktor, koleksi, staff/pengelola juga faktor lainnya adalah fasilitas yang disediakan perpustakaan. Berkaitan dengan fasilitas secara umum, Moenir (2001) menyebutkan bahwa fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan yang berfungsi sebagai alat utama pembantu dalam melaksanakan pekerjaan, dan juga sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh orang pengguna. Sedangkan menurut Sriyadi dalam Nugroho (2011:15) menyatakan bahwa fasilitas adalah kelengkapan bangunan yang berkaitan dengan pengendalian yang lebih baik dan efisien yang diperoleh dari keamanan dan kenyamanan pengguna.

Berbicara tentang fasilitas perpustakaan ada beberapa hal yang harus diperhatikan pengelola dalam melakukan penataan perpustakaan dan fasilitas sebelum kegiatan pelayanan dilakukan yakni :

Dalam pengaturan tata letak harus dapat menunjukkan bahwa perpustakaan dapat difungsikan dengan baik.

Dalam melakukan desain ruangan harus memperhatikan aspek estetika dan ergonomis.

Dalam melakukan penataan ruangan akses ke bahan pustaka ruang, dan informasi harus mudah bagi semua pengguna.

Dalam penataan ruangan harus diperhatikan masalah arus „lalu-lintas“ pengguna, keselamatan dan keamanan.

Ruangan sedapat mungkin mengakomodir kebutuhan pengguna, juga tentunya untuk keperluan penyimpanan dan pengolahan.

Kemudian mengenai fasilitas yang harus disediakan dalam menunjang kegiatan pelayanan perpustakaan, akan berbeda tergantung dari kondisi perpustakaan, Lembaga penanungnya maupun masyarakat penggunaannya. Namun demikian ada beberapa aspek yang harus diperhatikan berkaitan dengan fasilitas pelayanan ini yakni sebagai berikut :

1. Waktu/Jam Pelayanan

Mengenai waktu atau jam pelayanan yang berlaku di Indonesia adalah sesuai dengan jam kerja yakni Senin sampai Jumat mulai jam 08.00 s/d 16.00 . Untuk beberapa lembaga pendidikan jam bukanya Senin sampai Sabtu mulai Jam 08.00 s/d 16.00. Sedangkan untuk perguruan tinggi kegiatan perkuliahan ada juga yang dilakukan pada hari sabtu bahkan hari minggu dan pelaksanaan kuliah ada yang pada malam hari. Berkaitan dengan hal tersebut, untuk mengantisipasi kebutuhan para pengguna, ada baiknya dipikirkan untuk memberikan tambahan jam layanan pada malam hari misalnya sampai Jam 21.00.

Hal ini mengingat banyak pengguna khususnya para mahasiswa yang mengikuti perkuliahannya pada malam hari atau pada hari Sabtu dan Minggu. Namun demikian untuk membuka tambahan jam layanan tidak mudah banyak hal yang harus dipertimbangkan, seperti ketersediaan tenaga, faktor keamanan, anggaran, dll.

2. Ketersediaan Ruang Baca Yang Nyaman

Untuk menarik para pengguna datang dan berlama-lama di perpustakaan sebaiknya disediakan ruang baca yang nyaman, ber-AC, dengan desain ruangan yang menarik.

3. Tersedia Ruang Baca Anak

Masyarakat yang datang ke perpustakaan kadang-kadang membawa anggota keluarganya seperti anak-anak. Adanya ruang baca anak akan menarik mereka untuk sering datang ke perpustakaan.

5. Tersedianya Tempat Penyimpanan Barang

Untuk menjaga kenyamanan dan keamanan para pengguna perpustakaan, perlu tersedia tempat penyimpanan barang yang dijaga oleh petugas perpustakaan.

6. Tersedia Charger HP.

Saat ini hampir semua pengguna memiliki HP dan kemana-mana selalu membawa HP. Untuk mengantisipasi kebutuhan para pengguna terhadap tempat charger sebaiknya pihak perpustakaan menyediakan tempat-tempat untuk charger HP.

7. Tersedianya Toliet dan Mushola

Mengenai ketersediaan toilet dan mushola barangkali sudah dipenuhi oleh semua Gedung dan perkantoran, karena ini merupakan standar pokok dalam penyediaan ruang publik.

8. Tersedianya CCTV

Untuk menjaga keamanan dan kenyamanan pengunjung sebaiknya disetiap ruangan khususnya bagian pelayanan dan tempat-tempat berkumpulnya pengguna di ruangan tersedia CCTV, sehingga akan menambah kenyamanan bagi para pengunjung yang datang ke perpustakaan.

BAB IX

STRATEGI PELAYANAN PERPUSTAKAAN

9.1.Membangun Strategi Layanan Perpustakaan

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani "strategia" yang dapat diartikan sebagai "the art of the general" atau seni seorang panglima yang biasanya digunakan dalam peperangan. Pengertian strategi biasanya merupakan suatu tindakan yang bersifat meningkat dan terus- menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang akan terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi.

Terjadinya perubahan yang sangat cepat dalam masyarakat sebagai bentuk perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sangat menuntut inovasi bagi para pengelola perpustakaan. Perubahan, perbaikan-perbaikan serta berbagai penyempurnaan dalam pelayanan perpustakaan harus selalu dilakukan. Hal ini agar lembaga perpustakaan dan informasi tetap eksis dan tidak ditingalkan masyarakat penggunaanya. Oleh karena demikian diperlukan suatu strategi pelayanan.

Dalam melakukan strategi pelayanan perpustakaan harus dimulai dengan menyusun visi dan misi lembaga perpustakaan, menetapkan tujuan strategis serta merancang tujuan dalam mencapai kepuasan pengguna yang diharapkan. Berkaitan strategi Hariadi (2005) dalam merumuskan strategi ada beberapa yakni sebagai berikut :

- 1) Mengidentifikasi lingkungan tempat dimana lembaga perpustakaan berada. Kegiatan ini dengan mengkaji misi lembaga perpustakaan untuk mencapai visi perpustakaan dan lembaga penanggungjawabnya.
- 2) Melakukan analisis lingkungan baik internal maupun eksternal dengan tujuan untuk mengukur kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang akan dihadapi oleh Lembaga perpustakaan.

- 3) Merumuskan ukuran-ukuran keberhasilan (key success factors) dari strategi yang dirancang berdasarkan analisis sebelumnya.
- 4) Menentukan tujuan dan target terukur, mengevaluasi berbagai alternatif strategi dengan mempertimbangkan sumberdaya yang dimiliki serta kondisi eksternal yang dihadapi.
- 5) Memilih strategi yang paling sesuai untuk mencapai tujuan jangka pendek dan jangka panjang.

9.2. Pelayanan Prima di Perpustakaan

Pelayanan prima adalah suatu pola layanan terbaik dalam manajemen modern yang mengutamakan kepedulian terhadap pelanggan. Layanan prima di dalam dunia bisnis disebut juga sebagai *excellent service*. *Excellent service*, *customer service*, dan *customer care* pada dasarnya adalah sama, hanya berbeda pada konsep pendekatannya saja. Namun yang paling penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, minimal harus ada tiga hal pokok, yakni: peduli pada pelanggan, melayani dengan tindakan terbaik, dan memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu. Jadi, keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab dalam pelaksanaannya.

Pelayanan prima mempunyai peranan penting dalam bisnis baik dari sisi pelanggan internal maupun pelanggan eksternal, karena sangat berpengaruh pada loyalitas pelanggan kepada organisasi / perusahaan. Demikian juga jika pelayanan prima ini dilakukan oleh pihak non-komersil atau pemerintah.

Sederhananya, pelayanan prima (*excellent service*) adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Sehingga dalam pelayanan prima terdapat dua elemen penting yang saling berkaitan yaitu **pelayanan** dan **kualitas**. Kualitas pelayanan sendiri memiliki beberapa definisi yang dikemukakan oleh beberapa ahli.

1. Dimensi Pelayanan Prima

Menurut Vincent Gespersz, profesor bidang teknik sistem dan manajemen industri, kualitas pelayanan memiliki dimensi-dimensi seperti:

- Kecepatan waktu pelayanan
- Akurasi / ketepatan pelayanan
- Kesopanan dan keramahan pelaku usaha
- Tanggung jawab dalam menangani komplain pelanggan
- Jumlah petugas yang melayani dan fasilitas pendukung lainnya
- Kualitas pelayanan yang berkaitan dengan lokasi pelayanan, ketersediaan informasi, dan petunjuk / panduan lainnya
- Kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kenyamanan, fasilitas, dan teknologi, dan lain-lain

Sebagai perbandingan, berikut adalah definisi layanan prima (*excellent service*) yang diungkapkan oleh para pelaku usaha:

- Membuat pelanggan merasa penting
- Melayani dengan ramah, tepat, dan cepat
- Pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan
- Menempatkan pelanggan sebagai mitra
- Pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan

2. Karakteristik Pelayanan Prima

Agar pelanggan merasa puas atas produk / jasa yang kita tawarkan, pribadi yang prima ditunjukkan dengan indikator-indikator seperti berikut:

- Pelayanan yang ramah
- Bersikap sopan dan penuh hormat
- Tampil yakin
- Memberikan kesan ceria
- Berpenampilan rapi
- Senang bergaul
- Mudah memaafkan
- Senang belajar dari orang lain

Senang pada hal-hal yang etis dan wajar
 Pandai menyenangkan orang lain

3. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

Tujuan dari pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan dan berfokus hanya pada pemberian layanan kepada pelanggan. Pada sektor publik, pelayanan prima didasarkan pada pelayanan adalah pemberdayaan". Pelayanan prima yang diberikan oleh sektor bisnis berorientasi pada profit, sedangkan pelayanan prima yang diberikan oleh sektor publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara yang terbaik.

Secara lebih luas, keberhasilan pelayanan prima diharapkan berujung pada hasil berikut:

- 1) Pelanggan memutuskan untuk langsung membeli produk / jasa yang kita tawarkan pada saat itu juga
- 2) Menciptakan kepercayaan pelanggan atas produk / jasa yang kita tawarkan
- 3) Pelanggan tetap setia menggunakan produk / jasa kita
- 4) Pelanggan membeli kembali produk / jasa kita
- 5) Menghindari terjadinya tuntutan-tuntutan atau komplain yang tidak perlu dari pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

- A Zeithaml, V Parasuraman A and L Berry (1985) "Problem and strategies in service marketing", Journal of marketing, No. 49 (spring).
- Alma, Buchori. 2007. Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran jasa, Edisi Revisi, Alhabeth : Bandung.
- Bafadal, Ibrahim. 2001. Pengelolaan perpustakaan Sekolah, Bumi Aksara : Bandung.
- Bangun, Antonius (et.al). 1992. Kepustakawanan Indonesia : potensi dan tantangan, Jakarta : Kesaint Blanc.
- Barata, Ateb Adya. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Beenham, Rosemary and Collin Horrison. 1990. The Basic of Librarianship, London : Clive Bingley.
- Damayanti, Nina. 2017. Manajemen Pelayanan Prima, Jakarta : Graha Ilmu.
- Depdikbud. 1979. Pedoman/standar Perpustakaan di Indonesia. Jakarta : Depdikbud
- Evan, G Edward. 2000. Developing Library and Information Center collection. New York: Library Unlimited.
- Gates, Jean Key. 1969. Guide to The Use of Books and Libraries. 2nd. New York : McGraw-Hill.
- Harjoprakoso, Mastini. 1990. Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling, Jakarta : Perpustakaan nasional.

- Hs, Lasa. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Harrold, LM. 1987. Libraries Glossary and Reference Book. England : Gower.
- Harrison, Colin T. 1985. *The Basic of Librarianship*. London : Clive Bingley.
- Koswara, Engkos. 1998. *Dinamika Informasi Dalam Era Global*, Bandung : Remaja rosda Karya.
- Fjallbrant, Nancy & Ian Malley. 1983. *User Education In Libraries*. \ Clive Bingley: London. Prytherch. R. J. 1988
- McGarry, KJ. 1975. *Communication Knowledge and Libraries*. London : Clive Bingley.
- Muchyidin, Ase Suherlan. 1979. *Pelayanan Perpustakaan*. Bandung : IKIP.
- Muchyidin, Suherlan. 1993. *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan*. Bandung: PT. Puri Pustaka.
- Nurhadi,MA.1983.Sejarah Perpustakaan dan Perkembangan di Indonesia.Yogyakarta : Andi Offset.
- Penna. CV. 1972. *The Planning of Library and Documentation Service*. New York : John Willey & Sons.
- Prayitno, Erma Amti. 2002. *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*, Jakarta, Rineka Cipta.
- Ratmanto. 2017. *Pelayanan prima*, UGM Press : Yogjakarta.
- Rice, James, (1981).*Teaching Library Use: A Guide for library Instruction*. London: Greenwood Press

- Rusina Sjahrial-Pamuntjak. 2000. Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan, Jakarta : Jambatan.
- Sallis, Edward. 2006. Total Quality Management In Education, Yogyakarta : IRCISOD.
- Stoakley, Roger. 1982. Presenting The Library Services. London : Clive Bingley.
- Soeatimah. 1992. Perpustakaan, kepustakawanan dan pustakawan. Yogyakarta: Kanisius
- Sulistyo-Basuki. 1991. Pengantar ilmu perpustakaan Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sulistyo-Basuki. 1992. Teknik Dan jasa Dokumentasi. Jakarta : Gramedia Pustaka Uama.
- Sumardji, P. 1991. Perpustakaan, Organisasi dan Tata \ Kerja. Yogyakarta : kanusius.
- Sutarno NS. 2004. Manajemen perpustakaan: Suatu pendekatan praktis. Jakarta: Samitra Media Utama.
- Sutarno, NS. 2005. Tanggung Jawab Perpustakaan, Jakarta : Panta Rei.
- Sutarno, NS. 2006. Perpustakaan Dan Masyarakat, Jakarta : Sagung Seto.
- Tjiptoni, Fandy. 2007. Pemasaran Jasa, Index : Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi pemasaran, Andi Offset : Yogyakarta.

- Trimo, Soejono. 1987. Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan. Bandung : Remamadja Karya.
- Trimo, Soejono. 1992. Pedoman Praktis Pelaksanaan perpustakaan. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Trimo, Soejono. 1986. Pengadaan dan pemilihan bahan pustaka. Bandung: Angkasa
- Yusup, Pawit M. 1995. Pedoman paraktis mencari informasi. Bandung: Remaja Rosdakarya.

TENTANG PENULIS



Sukaesih, Dra., M.Si. Lahir di Majalengka pada tanggal 18 Agustus 1959, merupakan lulusan Pascasarjana Magister Ilmu Komunikasi dari Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran Bandung dengan Bidang kajian Ilmu Komunikasi. Sedangkan Strata 1 diselesaikan di Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan, Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan Bandung. Menjalankan kesehariannya sebagai dosen tetap di Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran sejak tahun 1985. Dengan membina beberapa mata kuliah antara lain Pengantar Ilmu Perpustakaan, Layanan Perpustakaan & Informasi, Manajemen Kearsipan, Dokumentasi & Informasi, Literasi Informasi, Kapita Selekta Perpustakaan.

Saat ini juga tercatat aktif sebagai Peneliti di Bidang Ilmu Perpustakaan dan Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran Bandung dan terlibat dalam berbagai kajian mengenai *Public Relations*, Pelayanan Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Literasi Informasi, dan penelitian-penelitian lainnya di Provinsi Jawa Barat, Kabupaten Bandung Barat, Pangandaran, Garut, Cianjur, dll.

Aktivitas ilmiah lainnya adalah menjadi Narasumber untuk berbagai kegiatan seminar yang diadakan oleh Universitas Airlangga, Telkom University, Universitas Gajah Mada, Universitas Negeri Malang, serta sebagai narasumber pada Penyuluhan di Posyandu Hegarmanah Sumedang. Sedangkan untuk kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat, menjadi Narasumber rutin untuk Pelatihan Perpustakaan Sekolah, Literasi Informasi Kebencanaan, Literasi Kesehatan, Literasi Media.

Berbagai karya ilmiah di tingkat Nasional maupun Internasional telah banyak dihasilkan, dan sudah dipresentasikan pada Kegiatan Seminar Nasional di Bandung, Jakarta, Surabaya, Malang dan Lampung, sedangkan untuk Seminar Internasional tercatat pada bulan November 2017 lalu menjadi presenter untuk kegiatan International Conference On Transformation In Communication (ICOTIC), International Conference On Applied Linguistics And The Second English Language Teaching and Technology Conference (CONAPLIN and ELT-TECH). Pacific



H. Yunus Winoto, Drs, M.Pd, Lahir di Tasikmalaya 53 tahun yang lalu, Pendidikan SD, SMP dan SMA diselesaikan di Tasikmalaya. Meraih gelar sarjana Perpustakaan dan Ilmu Informasi dari Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjadjaran. Meraih Magister pendidikan dalam Bidang Pengembangan Kurikulum dari Sekolah Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) Bandung. Pernah tercatat sebagai mahasiswa pada Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran tapi tidak sempat selesai. Sejak tahun 1991 menjadi pengajar Pada Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi FIKOM UNPAD. Mengajar beberapa mata kuliah diantaranya mata kuliah pengembangan koleksi dan Mata kuliah Representasi Isi Sumber Informasi. Pernah menjabat sebagai sekretaris jurusan ilmu perpustakaan dan informasi. Penerima penghargaan satya Bhakti kelas I dan Kelas II tahun 2009 dan tahun 2016. Penulis aktif dalam berbagai kegiatan penelitian dan kegiatan ilmiah lainnya. Beberapa kegiatan ilmiah diikuti selama ini antara sebagai nara sumber dalam kegiatan Penyusunan Pedoman Guru Berprestasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemdikbud), sebagaipembicara dalam seminar nasional di UIN Jakarta. Untuk kegiatan penelitian penulis telah melakukan beberapa kegiatan penelitian seperti penelitian yang berjudul model kerjasama antar perpustakaan perguruan tinggi Islam di Jawa Barat Sumber dana PUPT 2015-2017, penelitian dengan judul model literasi kesehatan pada masyarakat nelayan di Kabupaten Pangandaran Tahun 2016-2017 sumber dana Hibah Internal UNPAD. Sedangkan karya yang berupa buku yang dihasilkan diantaranya buku pengembangan koleksi perpustakaan (2018), Model dan teori Ilmu Informasi dan Perpustakaan (2017) dan Metode Penelitian Kuantitatif : Ilmu Perpustakaan dan Informasi (2016).

Buku ini mencoba membahas tentang pelayanan perpustakaan sebagai salah satu kegiatan publik yang ada di perpustakaan. Dalam membahas topik tentang perpustakaan penulis menggunakan berbagai literatur dari berbagai penulis yang kredibel seperti Roger Stoackley, dalam bukunya **Presenting The Library** service; James Rice dalam bukunya **Teaching Library Use: A Guide for Library Instruction**, KJ McGarry, G Edward Evan serta beberapa penulis lainnya.

Dalam buku ini ada beberapa materi yang dibahas seperti konsep perpustakaan secara umum; hakekat dan hakekat layanan; pelayanan perpustakaan; jenis pelayanan perpustakaan serta juga dibahas aspek koleksi, staf, pengguna serta fasilitas dalam pelayanan perpustakaan. Untuk akhir tulisan ini dibahas tentang strategi pelayanan perpustakaan.