**TUGAS MAKALAH  
PELAYANAN PUSTAKAWAN**

****

Disusun oleh:

* Aulia Eka Wulandari 071911633006
* Nafi’atul Nur Latifah 071911633011
* Venina Bayu Ruthantien 071911633013
* Lailatul Maghfirah 071911633026
* Shafira Anggun Kinanti 071911633031
* Wisnu Aji Waluyo 071911633059
* Nur Isnaini Fransiska M. 071911633068
* Rafi Arkhab 071911633070

**Universitas Airlangga  
Surabaya  
2019 – 2020**

**KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga kami dapat menyelesaikan makalah yang berjudul “Pelayanan Pustakawan” dengan tepat waktu.

Makalah ini dibuat untuk memenuhi salah satu tugas mata kuliah Pengantar Ilmu Informasi dan Perpustakaan. Dalam makalah ini mengulas tentang pelayanan yang diberikan oleh pustakawan dimasing-masing unit dikunjungi.

Ucapan terima kasih juga kami berikan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian makalah ini. Penulis berharap apa yang kami sampaikan dapat diterima dan mudah untuk dipahami. Semoga makalah ini bermanfaat bagi segenap pembaca. Apabila terdapat beberapa kekurangan atau kesalahan dalam penulisan, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami butuhkan untuk perbaikan makalah ini di lain kesempatan.

Surabaya, 8 September 2019

Kelompok Paul Otlet

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL 1

KATA PENGANTAR 2

DAFTAR ISI 3

BAB I PENDAHULUAN 4

1.1 Latar Belakang 4

1.2 Rumusan Masalah 5

1.3 Tujuan 5

BAB II PEMBAHASAN 6

2.1 Pelaksanaan tugas pustakawan 6

2.2 Pelayanan pustakawan secara umum 6

2.3 Peran pustakawan pada setiap unit 7

2.3.1 Pelayanan pustakawan dalam unit deposit 7

2.3.2 Pelayanan pustakawan dalam unit akuisisi 7

2.3.3 Pelayanan pustakawan dalam unit pelestarian dan pengolahan 8

2.3.4 Pelayanan pustakawan dalam unit otomas 10

2.3.5 Pelayanan pustakawan dalam unit layanan 10

BAB III PENUTUP 12

3.1 Kesimpulan 12

**BAB 1**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Perpustakaan merupakan lembaga informasi yang semua kegiatannya ditujukan kepada pemakai perpustakaan. Kegiatan yang dilakukan pun tidak hanya mengoleksi buku, tetapi juga melakukan layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan merupakan layanan yang mempertemukan langsung antara pustakawan dengan pemustakanya, sehingga baik buruknya pelayanan yang dilakukan oleh pustakawan akan terlihat jelas oleh pemakainya. Untuk itu penting bagi pustakawan memiliki perilaku yang baik dalam memberikan layanan kepada pemakai yaitu sesuai dengan etika yang ada dilingkungan kerjanya. Dengan menampilkan perilaku pustakawan yang baik didalam memberikan layanan perpustakaan, maka penilaian pemustaka tentunya juga baik terhadap pelayanan yang diberikan. Sikap pustakawan merupakan perilaku yang ditunjukkan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka di sebuah perpustakaan. Sikap baik yang ditunjukkan dalam memberikan pelayanan tentu akan berdampak baik pupa bagi pemustaka yang akan datang di perpustakaan. Pemustaka akan merasa nyaman saat berada di perpustakaan apabila mereka dilayani dengan baik.

Pelayanan pustakawan yang seharusnya mencerminkan kode etik pustakawan yaitu ;

1. Pustakawan harus bersikap sopan, ramah, melayani dengan wajah ceria dan komunikatif kepada pemustaka;

2. Pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka harus mampu bersikap luwes dan berusaha mengetahui kemauan dari pemustaka;

3. Pustakawan mampu memberikan pelayanan sampai tuntas, kemudian menjamin kerahasiaan informasi yang dicari oleh pemustaka.

* 1. **Rumusan Masalah**

Makalah pelayanan pustakawan ini dalam rangka memecahkan permasalahan :

1. Bagaimana pustakawan melaksanakan tugasnya dengan baik?
2. Bagaimana pelayanan pustakawan yang ada di perpustakaan (secara umum)?
3. Bagaimana peran pustakawan pada unit-unit yang ada di perpustakaan?
   1. **Tujuan**

Adapun tujuan dari rumusan masalah yang ada :

1. Untuk mengetahui bagaimana pustakawan melaksanakan tugasnya dengan baik.
2. Untuk mengetahui pelayanan pustakawan yang ada di perpustakaan.
3. Untuk mengetahui peran pustakawan pada unit-unit yang ada di perpustakaan.

**BAB 2**

**PEMBAHASAN**

**2.1 Pelaksanaan tugas pustakawan**

Solusi permasalahan tersebut dengan adanya kemajuan teknologi para murid dan juga kalangan masyarakat memiliki minat baca yang cukup rendah. Berbagai kalangan dari anak sekolah dasar hingga mahasiswa kadang juga sampai orang tua juga memiliki minat baca dengan menemukan buku-buku yang menarik dan tepat untuk dibaca. Dengan mencari tahu tentang hobi ataupun mainan yang mereka suka, cara ini mungkin bisa menjadikan minat baca berangsur-angsur walaupun membutuhkan waktu yang tidak sedikit namun sangat efektif bagi kalangan anak sekolah dasar. Menciptakan suasana nyaman membuat orang lebih terbiasa untuk membaca. Pemerintah juga bisa ikut turun tangan dengan menggalakkan program perpustakaan keliling. Perpustakaan ini biasanya menarik untuk diminati oleh masyarakat sekitar. Dengan menetapkan daerah-daerah untuk berkontribusi terhadap pengelolaan perpustakaan keliling. Masyarakat akan semakin menambah minat baca.

**2.2 Pelayanan pustakawan secara umum**

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pelayanan di perpustakaan Provinsi Jawa Timur dinilai sudah memadai dan baik.Di bagian pelayanan kepada pengunjung pustakawan yang ramah dan santun serta tersusun secara sitematis dalam pelayanannya.Pustakawan-pustakawan di perpustakaan provinsi memiliki sifat ramah,santun,sopan terhadap pengunjung sehingga pengunjung perpustakaan merasa nyaman.Selain sikap pustakawan yang ramah terhadap pengunjung,pustakawan juga dituntut bisa berkomunikasi dengan berbagai pihak dan berbagai macam pengunjung,mulai dari orang dewasa,pelajar,mahasiswa sampai berkomunikasi dengan anak-anak.Hal ini dapat terlihat dari program otomasi dalam perpustakaan provinsi yaitu program Darling (Dongeng Anak dan Remaja Keliling) yang sasarannya merupakan anak kecil dan remaja.

Sementara itu fasilitas yang sangat memadai juga sangat mendukung pelayanan di perpustakaan provinsi ini.Sebagai contoh fasilitas perpustakaan ini adalah pembuatan KTA gratis,sistem inlist,lalu ada mesin pembersih halaman buku,untuk menambah kenyamanan pembaca agar ketika membaca tidak menghirup debu dari buku serta membuat buku menjadi lebih bersih,dan masih banyak fasilitas lainnya.

**2.3 Peran pustakawan pada setiap unit**

**2.3.1 Pelayanan pustakawan dalam unit deposit**

Istilah dari deposit adalah simpan atau menyimpan koleksi dan rekam. Dasar utamanya dari unit deposit ini adalah UU No 4 tahun 1990, kemudian di revisi menjadi UU No 13 tahun 2018 tentang serah simpan karya cetak dan karya rekam. Isi dari unit deposit ini semua oleh penerbit dari Jawa Timur yang wajib mengirimkan satu eksemplar yang judulnya ke provinsi, kemudian dua eksemplar ke Nasional. Kewajiban penerbit untuk menyerahkan hasil karyanya yang nantinya diletakkan di bagian penyimpanan di unit doposit ini. Jika perorangan pun, ketika membuat buku satu atau lebih diwajibkan unutk menyerahkan dan disimpan di unit deposit ini. Hal ini dilakukan karena peran dari perpustakaan provinsi Jawa Timur sendiri untuk melestarikan karya-karya anak bangsa. Selain dari melestarikan, disini pelayanan unit deposit juga menginformasikan dan mempromosikan karya-karya anak bangsa. Agar karya-karya ini dapat dibaca dan dipelajari oleh setiap masyarakat yang membaca.

Unit deposit ini merupakan sebagian seksi pada bidang DAPP. Deposit ini selain mengumpulkan dan menyimpan koleksi rekam dan koleksi cetak, unit deposit ini juga malayani pengoleksian lokal konten berisi tentang Jawa Timur yang nanti penyimpanannya di bagi berdasarkan tiap-tiap kabupaten. Selain itu juga mengoleksi informasi lokal konten yang biasanya dalam bentuk ahli media yang di kontenkan dan nanti bisa dibaca atau diakses melalui web Jawa Timuran konten. Isinya mengenai informasi-informasi di Jawa Timur serta terdapat pengembangan informasi yang bermuatan budaya lokal.

**2.3.2 Pelayanan pustakawan dalam unit akuisisi**

Unit akuisisi ini memiliki tugas memilih buku yang akan dimanfaatkan oleh masyarakat yang berdasarkan daftar permintaan yang telah diajukan, serta dapat mengusulkan buku apa yang saat itu dibutuhkan, juga sampai buku itu diusulkan menjadi buku pengadaan. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan kinerja yang seharusnya. Pengadaan bahan pustaka dapat dilakukan dengan cara-cara berikut :

1. Pembelian

Pembelian dapat dilakukan pada penerbit atau pada toko buku yang relatif murah. Penerbit Indonesia umumnya melayani permintaan pembelian bahan koleksi perpustakaan, namun tidak dengan penerbit asing. Pemesanan juga bisa dilakukan pada penjaja atau vendor selaku perantara. Biasanya, untuk buku-buku dari penerbit asing hanya melayani took-toko buku dan vendor. Di Indonesia yang menjadi vendor yaitu ada toko buku atau importer buku.

2. Pertukaran

Buku dari suatu pustaka tertentu tidak dapat dibeli di toko buku, hanya dapat diperoleh melalui pertukaran ataupun hadiah. Tukar menukar bahan pustaka dapat dilakukan apabila perpustakaan memiliki sejumlah bahan pustaka yang tidak diperlukan lagi atau jumlah pustaka yang terlalu banyak, atau hadiah yang tidak diingnkan, dan tentunya ada keinginan untuk ditukarkan dengan bahan yang lain. Pada proses tukar menukar dibutuhkan kesepakatan yang lazimnya memiliki perbandingan satu banding satu, tidak memandang berat, tebal atau tipis publikasi, harga, dan bahasa.

3. Hadiah

Pengadaan koleksi melalui hadiah yaitu, ada hadiah yang memang diminta dan ada juga hadiah tidak berdasarkan permintaan atau sumbangan wajib. Hadiah atas permintaan dapat diajukan kepada lembaga ilmiah di dalam dan luar negeri ataupun dari perorangan. Sedangkan hadiah tidak atas permintaan, biasanya dari pribadi dan lembaga yang ingin menyumbangkan koleksinya kepada perpustakaan. Sedangkan sumbangan wajib biasanya terjadi pada perpustakaan sekolah atau perguruan tinggi dengan mewajibkan sumbangan buku bagi peserta didik yang telah menyelesaikan studinya.

4. Keanggotaan Organisasi

Dengan menjadi anggota sebuah himpunan atau organisasi, perpustakaan dapat memperoleh terbitan dari perhimpunan atau organisasi lebih mudah dan lebih murah bahkan secara cuma-cuma.

**2.3.3 Pelayanan pustakawan dalam unit pelestarian dan pengolahan**

Unit pengolahan merupakan salah satu seksi DAPP (deposit, akuisasi, pelestarian, dan pengolahan). Unit pengolahan bertugas untuk mengolah data agar bisa digunakan dan mendata semua jenis manuskrip/ naskah kuno. Pada unit ini, buku diolah dan diklasifikasikan berdasarkan subjeknya. Klasifikasi sendiri adalah memilah buku berdasarkan tahun terbit. Buku-buku yang ada diberi barcode lalu dapat dipinjam (tinggal menggesekkan buku jika ingin meminjam).

Naskah-naskah kuno yang ada di unit pengolahan awalnya didapat dari pariwisata(para petugas mencari sendiri/hunting sendiri) jika milik pribadi maka, petugas harus membawa alat scan kle sana. Namun saat ini, petugas sudah bekerja sama dengan pihak sastra indonesia Universitas Negeri Surabaya. Di masa mendatang pihak perpusda akan mendatangkan translator untuk mengartikan naskah-naskah kuno.

Untuk pelayanan di unit pengolahan sudah baik. Naskah-naskah kuno disimpan di dalam lemari kaca. Selain itu, sudah ada alat scan yang digunakan untuk scan naskah kuno yang kemudian bisa dilihat secara digita (melalui komputer/layar). Ruangan pengolahan juga rapi dan bersih, tidak ada barang-barang yang berserakan.

**2.3.4 Pelayanan pustakawan dalam unit otomasi**

Sistem otomasi perpustakaan atau Library Automation System adalah software yang beroperasi berdasarkan pangkalan data untuk mengotomasikan kegiatan perpustakaan. Pada umumnya software yang digunakan untuk otomasi perpustakaan menggunakan model “relational database”. Pada perpustakaan provinsi daerah Jawa Timur ini, sistem otomasi diterapkan pada peminjaman dan pengembalian buku, sirkulasi, katalogisasi, dan OPAC (Online Public Access Catalog). Selain itu juga, sistem ini juga digunakan untuk mengisi buku tamu perpustakaan dengan cara men-scan barcode dari kartu anggota yang telah dimiliki oleh anggota perpustakaan.

Penggunaan sistem otomasi ini bertujuan untuk mengurangi dan mempermudah pekerjaan petugas perpustakaan. Selain itu, pemilihan untuk software yang akan digunakan sangatlah perlu diperhatikan. Karena dapat mempengaruhi kerja sistem saat digunakan.

**2.3.5 Pelayanan pustakawan dalam unit layanan**

1. PPI (Pelayanan Perpustakaan dan Informasi)

Dalam layanan ini, Pustakawan memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada pengunjung dalam segi perpustakaan dan informasi. Seperti bidang promosi. Yang mana bertugas untuk mengajak pengunjung untuk menyukai perpustakaan. Menyadarkan para pengunjung bahwa perpustakaan tidak hanya tempat buku yang berada di rak dan berserakan. Namun,didalamnya terdapat pengetahuan baru yang belum kita ketahui. Misal pengolahan arsip, cara menscan buku menggunakan alat scan,terus adanya adanya kitab arab dalam bentuk digital,adanya koran zaman dulu, dan lainnya.

1. LTPD (Layanan Terpadu Perpustakaan Desa)
2. Perpustakaan desa, Lapas, dan Sekolah

Dalam perpustakaan desa,para staf Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur memiliki tugas untuk mengadakan perpustakaan di desa. Dimana mengajak masyarakat desa untuk gemar membaca buku. Walaupun background mereka bukanlah seorang pelajar,tapi diharapkan mereka bisa memiliki wawasan yang luas. Kegiatan ini dilakukan 4 kali dalam setahun. Namun, tergantung dari permintaan masyarakat. Jika ada masyarakat yang mau merekomendasikan desanya bisa saja kegiatan itu dilakukan lebih dari 4 kali dalam setahun. Kemudian perpustakaan lapas,dimana diperuntukkan bagi mereka yang berada dilapas. Jadi walaupun mereka ada dilapas,tidak menjadi alasan mereka untuk tidak membaca buku. Mereka harus tetap membaca buku untuk meningkatkan wawasan mereka. Lalu ada perpustakaan sekolah diperuntukkan bagi anak sekolah. Yang mana berisi materi tambahan atau buku yang berhubungan dengan anak sekolah. Yang tidak ada di perpustakaan sekolah mereka.

1. MPK (Mobil Perpustakaan Keliling)

Adapun layanan yang satu ini yakni Mobil Perpustakaan Keliling. Yang mana dalam MPK ini memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan berkeliling tempat untuk memberikan informasi dan menyediakan berbagai macam buku untuk masyarakat sekitar. Adapula MPK dongeng anak dan remaja,dimana terdapat volunter yang memberikan jasa berupa cerita kepada anak-anak melalui buku cerita dengan menggunakan alat peraga. MPK ini beroperasi setiap hari. Termasuk hari sabtu dan minggu.

1. Aplikasi DJatim

Disebabkan sekarang segalanya menggunakan teknologi digital. Maka menjadikan Disperpusda menghadirkan sebuah aplikasi digital. Yang mana pengunjung dapat membaca buku di Disperpusda tanpa perlu datang langsung ke tempatnya.

**BAB 3**

**PENUTUP**

**3.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, pelayanan di perpustakaan Provinsi Jawa Timur dinilai sudah memadai dan baik. Pada bagian pelayanan kepada pengunjung, pustakawan yang ramah dan santun serta tersusun secara sitematis dalam pelayanannya. Pustakawan-pustakawan di perpustakaan provinsi ramah, santun, sopan terhadap pengunjung sehingga pengunjung perpustakaan merasa nyaman. Pustakawan juga dapat berkomunikasi dengan pengunjung baik itu pengunjung dewasa maupun pengunung anak-anak. Selain itu, fasilitas yang ada sangat memadai juga sangat mendukung pelayanan di perpustakaan.