

# PELAYANAN PERPUSTAKAAN YANG EFEKTIF

## PELAYANAN PERPUSTAKAAN YANG EFEKTIF

Pendahuluan Oleh : Lasa Hs

Pustakawan UGM  
Pelayanan per pustakawan UGM publik selama ini masih belum memuaskan pemakai, cenderung pelayanan birokrasi, dan seolah-olah sebagai pelayanan bisnis. Pelayanan perpustakaan belum menunjukkan pelayanan yang profesional dan proporsional.

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan semua pihak memang sulit. Namun untuk memberikan pelayanan yang menyenangkan banyak orang, tentunya dapat dipelajari. Salah satu indikator pelayanan yang baik antara lain semakin banyaknya pengunjung yang memanfaatkan pelayanan jasa informasi perpustakaan.

Pelayanan yang diberikan perpustakaan pada dasarnya terdiri dari pelayanan yang *intangible* dan tidak *intangible*. Pelayanan yang *tangible* adalah bentuk pelayanan yang dapat dirasakan, diukur, dilihat, atau didengar seperti kecepatan pelayanan, biaya murah, kemudahan akses, dan lainnya. Adapun pelayanan yang tidak *intangible* adalah bentuk pelayanan yang sulit diukur, namun dapat dirasakan seperti kenyamanan, kemudahan akses, dan lainnya.

**MATERI PELATIHAN TENAGA PERPUSTAKAAN ALTERNATIF**

**TANGGAL 7 NOPEMBER 2007 DI BANTUL YOGYAKARTA**

# PELAYANAN PERPUSTAKAAN YANG EFEKTIF

## Pendahuluan

Pelayanan perpustakaan sebagai pelayanan publik selama ini masih belum memuaskan pemakai, cenderung pelayanan birokrasi, dan seolah-olah sebagai pelayanan bisnis. Pelayanan perpustakaan belum menunjukkan pelayanan yang profesional dan proporsional.

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan semua pihak memang sulit. Namun untuk memberikan pelayanan yang menyenangkan banyak orang, kiranya dapat dipelajari. Salah satu indikator pelayanan yang baik antara lain semakin banyaknya pengunjung yang memanfaatkan pelayanan jasa informasi perpustakaan.

Pelayanan yang diberikan perpustakaan pada dasarnya terdiri dari pelayanan yang maujud/*tangible* dan tidak maujud/*intangible*. Pelayanan yang *tangible* adalah bentuk pelayanan yang dapat dirasakan, diukur, dilihat, atau didengar seperti kecepatan pelayanan, biaya murah, kemudahan akses, dan lainnya. Adapun pelayanan yang tidak maujud/*intangible* adalah bentuk pelayanan yang sulit diukur akan tetapi dapat dirasakan seperti kenyamanan, keramahan, krasan, dan lainnya.

## Latar Belakang

Perlunya pelayanan perpustakaan yang efektif antara lain:

1. Pelayanan perpustakaan selama ini belum mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat
2. Terdapat sejumlah bahan informasi atau fasilitas perpustakaan yang belum dimanfaatkan secara optimal
3. Petugas perpustakaan belum begitu banyak yang memahami filosofi pelayanan.

#### **Tujuan**

Perlunya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan dimaksudkan untuk:

1. Mengoptimalkan pemanfaatan sumber informasi dan fasilitas yang disediakan oleh suatu perpustakaan;
2. Mencapai kualitas pelayanan
3. Meningkatkan produktivitas

#### **Pelayanan Perpustakaan Sebagai Pelayanan Publik**

Sumber informasi dan fasilitas perpustakaan pada dasarnya ditujukan untuk publik. Disamping itu, bila ditinjau dari berbagai segi, maka pelayanan perpustakaan memiliki peran yang strategis dalam upaya peningkatan kecerdasan kehidupan bangsa. Apabila dilihat dari dasar/*basic* pelayanan, maka pelayanan perpustakaan termasuk pelayanan yang berbasis pada benda maujud/*tangible*. Bila ditinjau dari tujuan/*goal*, maka pelayanan perpustakaan tidak berorientasi pada memaksimalkan keuntungan/*maximizing profits*. Kemudian apabila dilihat dari sifatnya sebagai usaha pelayanan, maka pelayanan perpustakaan memiliki karakteristik tidak maujud/*intangibility*, *inseparability*, *variability*, dan

*prishability.Intangibility* berarti bahwa pelayanan itu tidak dapat dirasakan atau dilihat sebelum pelayanan itu dinikmati. *Inseparability* berarti bahwa pelayanan itu diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang sama. *Variability* berarti bahwa kualitas dan sikap pelayanan yang diberikan kepada seseorang itu berbeda dengan pelayanan yang diberikan kepada orang lain. *Prishability* berarti bahwa pelayanan itu tidak dapat disimpan untuk dipergunakan apabila diperlukan.

Perpustakaan sebagai suatu sistem pelayanan dan sistem informasi, maka dalam kegiatannya melaksanakan pengumpulan, pengolahan, dan penyajian bahan informasi. Agar sistem ini dapat berjalan dengan baik, maka diperlukan tenaga perpustakaan yang memiliki kompetensi pelayanan. Kompetensi pelayanan ini akan dicapai apabila pelayanan perpustakaan memiliki karakteristik:

1. Pemakai merasa puas setelah mendapatkan pelayanan
2. Tenaga perpustakaan hendaknya mampu memecahkan masalah yang dihadapi pemakai
3. Pemakai merasa senang apabila petugas perpustakaan bersikap kemitraan/friendly, sopan, ramah, dan membantu
4. Pada umumnya pemakai tidak ingin terlalu lama dalam menunggu proses pelayanan
5. Pemakai diharapkan kembali setelah mendapatkan pelayanan yang pertama

### Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan suatu perpustakaan dapat diukur dengan berbagai parameter antara lain dengan :

1. Keandalan/*reliability*, yakni kemampuan untuk memberikan jasa informasi yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
2. Keresponsipan/*responsibility*, yakni kemamuan untuk membantu pemakai dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan
3. Keyakinan/*confident*, yakni pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan yang dimiliki tenaga perpustakaan atau mampu menumbuhkan keyakinan pada pemakai
4. Empati/*empathy*, yakni kepedulian untuk memberikan perhatian pada pribadi pemakai

### **Macam Pelayanan Perpustakaan**

Sebagai lembaga informasi, semua jenis perpustakaan harus memberikan jasa pelayanan kepada pemakai sesuai kemampuan. Adapun jenis-jenis layanan yang perlu diberikan antara lain; sirkulasi, pelayanan rujukan, penelusuran literatur, baca di tempat, foto kopi, bimbingan pemakai, internet, pelayanan khusus, *story telling*, dan lainnya.

### **Pelayanan Sirkulasi**

Pelayanan ini dapat dianggap sebagai ujung tombak pelayanan perpustakaan. Penyediaan jasa ini bertujuan :

1. Agar bahan informasi yang dikelola perpustakaan dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pemakai
2. Terjaminnya pengembalian pinjaman tepat waktu
3. Segera diketahui peminjam koleksi tertentu

4. Diperoleh data kegiatan peminjaman, pengembalian, jenis-jenis koleksi yang paling banyak diminati

### **Syarat sirkulasi**

Pelaksanaan sirkulasi akan dapat berjalan dengan baik apabila:

1. Mekanisme kerja dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan benar
2. Dapat menjaga keamanan dan keselamatan koleksi
3. Proses peminjaman/pengembalian dapat memuaskan pemakai
4. Sistem pencatatan dapat dilaksanakan dengan mudah, luwes, dan praktis

### **Kegiatan sirkulasi**

Kegiatan sirkulasi ini tidak hanya peminjaman, tetapi meliputi berbagai kegiatan yang erat kaitannya dengan pemanfaatan koleksi pada umumnya.

Kegiatan ini meliputi:

1. Peminjaman
2. Pengembalian
3. Sanksi
4. Statistik peminjaman
5. Keanggotaan

### **Administrasi sirkulasi**

Seluruh kegiatan dalam sirkulasi harus dicatat untuk keamanan, keutuhan, dan kelancaran proses sirkulasi itu sendiri. Adapun sistem pencatatan peminjaman dapat dilakukan secara manual atau elektronik yakni:

1. Sistem bon pinjam
2. Sistem buku besar

3. Sistem kartu
4. Sistem kartu sulih
5. Sistem barcode
6. Sistem RFID

### **Pelayanan Rujukan**

Pelayanan rujukan/referensi adalah bentuk pemberian penjelasan, jawaban, atau informasi tentang bahasa, subjek, orang, pustaka, geografis, peristiwa, dan lainnya dengan cara menunjukkan ke sumber-sumber rujukan dan cara penemuannya. Untuk mempercepat temu kembali informasi diperlukan kecekatan dan kemahiran petugas dalam memahami cara memahami jawaban yang diberikan masing-masing sumber rujukan. Sebab dalam memberikan jawaban ada yang dengan alfabetis, angka, sistematis, kronologis, atau geografis.

Pelayanan ini diberikan kepada pemakai dengan tujuan:

1. Memilih sumber rujukan yang lebih tepat untuk menjawab pertanyaan dalam bidang tertentu
2. Memberikan pengarahannya kepada pemakai untuk memperluas wawasan mereka mengenai subjek tertentu
3. Mendayagunakan sumber rujukan secara optimal
4. Tercapainya efisiensi dan efektifitas

Dalam memberikan pelayanan rujukan ini diperlukan ketrampilan dan keahlian tertentu. Oleh karena itu petugas bagian ini harus memiliki:

1. Pengetahuan tentang subjek ilmiah
2. Pengoperasian teknologi informasi

3. Penggunaan literatur sekunder
4. Kemampuan komunikasi lisan & tulis yang baik
5. Kemampuan mempromosikan informasi ilmiah
6. Kemampuan mengidentifikasi kebutuhan pemakai
7. Kemampuan manajerial untuk menangani beberapa sistem informasi
8. Memahami jenis-jenis koleksi referens dan memahami cara pemanfaatannya

Adapun jenis-jenis koleksi referens antara lain:

1. Kamus
2. Ensiklopedi
3. Handbook
4. Direktori
5. Almanak
6. Abstraks
7. Indeks
8. Sumber biografi
9. Sumber geografi
10. Sumber bibliografi

Koleksi referens itu tidak harus dipelajari secara keseluruhan, tetapi cukup dicari suatu subjek yang terkait. Sebab fungsi koleksi referens adalah menjawab berbagai persoalan. Sedangkan informasi yang disajikan koelksi itu antara lain:

1. Bahasa maupun terminologi yang meliputi: arti kata, asal kata, pengertian tentang makna kata, lawan kata, penggunaan kata, ungkapan, kata asing, simbol, dialek dan lainnya



2. Data, peristiwa keilmuan, statistik, tradisi, dan kegiatan profesi. Hal-hal ini dapat ditemukan pada buku tahunan, almanak, maupun indeks
3. Gambar dan ilustrasi yang meliputi bentuk, foto, model, desain, diagram, warna bendera, lambang, dan lainnya. Hal-hal semacam ini dapat dicari pada ensiklopedi, kamus, sumber geografi, dan lainnya
4. Pedoman, latar belakang, atau cara mengerjakan sesuatu. Informasi semacam ini dapat dicari pada handbook, manual, direktori, atau brosur-brosur khusus
5. Pemilihan bahan pustaka seperti buku, jurnal, makalah dll. Informasi semacam ini dapat dicari pada bibliografi baik tercetak maupun elektronik/digital
6. Undang-undang, keputusan presiden, peraturan pemerintah, peraturan daerah, dan lainnya. Informasi seperti ini dapat dicari pada terbitan pemerintah.

### **Penelusuran Informasi**

Memang pelayanan ini belum dilakukan oleh semua jenis perpustakaan karena berbagai keterbatasan. Penelusuran informasi ini sebenarnya merupakan usaha menemukan informasi yang diperlukan pemakai ke berbagai media dengan mendapat hasil berupa buku, artikel, statistik, subjek, rekaman atau bentuk reproduksinya sesuai minat dan keinginan pemakai.

Keberhasilan pelayanan ini dipengaruhi oleh sikap petugas perpustakaan, pemahaman terhadap karakteristik pemakai, pengoperasian peralatan, dan pemanfaatan teknologi informasi yang sesuai.

### **Baca Di Tempat**

Pelayanan ini diberikan kepada pemakai dengan berbagai pertimbangan antara lain:

1. Keterbatasan jumlah koleksi
2. Keterbatasan jumlah tenaga
3. Keterbatasan status pemakai
4. Bentuk dan sifat koleksi
5. Bersifat tertentu (koleksi rujukan, karya akademik, terbitan berkala dll.)
6. Mendorong pemakai untuk memanfaatkan ruang baca

Agar pelayanan baca di tempat ini menyenangkan kiranya perlu adanya usaha-usaha:

7. Meningkatkan variasi koleksi
8. Menata ruang yang kondusif dan nyaman
9. Menyediakan meubeler yang ergonomis
10. Memperhatikan faktor keamanan
11. Memiliki daya tampung yang sesuai.

### **Bimbingan Pemakai**

Memberi bimbingan berarti membantu dan melatih pihak lain agar mampu berdiri sendiri. Dalam hal ini pembimbing memberikan petunjuk, ajaran, nilai,

maupun pelatihan agar terbimbing melaksanakannya dengan baik. Perlunya bimbingan pemakai perpustakaan dengan beberapa pertimbangan antara lain:

1. Rendahnya minat baca pada masyarakat kita pada umumnya
2. Terdapat pemakai yang belum/tidak mampu menggunakan fasilitas perpustakaan
3. Adanya beberapa pelanggaran yang cenderung vandalisme oleh pemakai perpustakaan
4. Perpustakaan sebagai lembaga informasi yang selalu berkembang koleksi, sumber daya manusia, pemakai, gedung, sistem, anggaran, dan manajemennya.

Bimbingan pemakai dapat dilakukan secara kelompok atau perorangan dengan tujuan untuk :

1. Mengoptimalkan pemanfaatan fasilitas perpustakaan
2. Mendorong terwujudnya masyarakat informasi
3. Ikut berperan dalam proses pendidikan

### ***Story telling***

*Story telling* merupakan bentuk komunikasi antara pencerita dengan sejumlah peserta melalui suara dan gerakan. Bentuk komunikasi ini diharapkan mampu menumbuhkan imajinasi pada orang lain. Sebab imajinasi itu lebih kuat dari pengalaman. Dari kenyataan sejarah dapat dipahami bahwa munculnya berbagai bidang pengetahuan, teori, atau penemuan karena adanya imajinasi yang kuat bahkan dalam impian (memimpikan). Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa impian itu lebih kuat daripada realita/kenyataan.

*Story telling* memang cocok untuk perpustakaan alternatif, perpustakaan anak-anak, perpustakaan umum, maupun perpustakaan sekolah. Melalui pelayanan ini peserta akan memperoleh:

1. Pelajaran tentang peristiwa yang menumbuhkan rasa ingin tahu
2. Kemampuan untuk menyelesaikan masalah
3. Menumbuhkan rasa percaya diri
4. Memperoleh perbendaharaan kata dan menambah wawasan
5. Merasa penting karena mereka memiliki bahan untuk diceritakan kepada orang lain.

Pelaksanaan *story telling* dapat bermacam-macam cara, antara lain:

1. Pencerita menyampaikan isi pokok buku-buku imajinatif (roman, novel, cerpen) dengan suara keras dan gerakan tertentu
2. Pencerita membuat cerita sendiri
3. Pencerita hanya menceritakan sebagian kecil isi buku, kemudian peserta *story telling* diminta mencari cerita kelanjutannya pada buku9bulu yang ditunjuk
4. Pelaksanaan *story telling* dapat dilaksanakan di perpustakaan, halaman, ruang kelas dan lainnya.
5. Pencerita bisa terdiri dari guru, guru pustakawan, atau pustakawan

Budaya tutur ini merupakan jembatan alih budaya lisan ke budaya tulis. Sebab kegiatan menulis harus dimulai dari minat baca. Minat baca perlu ditumbuhkan sejak dini. Pendidikan sejak kecil ibarat mengukir di atas batu.

Artinya memang sulit untuk menanamkan budaya baca di kala kecil. Namun apabila telah menjadi kebiasaan maka lama kelamaan akan menjadi

kebutuhan. Dalam hal ini Mary Leonhardt (1990) menyatakan bahwa anak yang gemar membaca itu tidak datang dengan sendirinya. Kebiasaan membaca dipengaruhi oleh orang tua, lingkungan, atau guru di sekolah yang mampu membimbing anak untuk gemar membaca. Membaca seharusnya bukan sekedar tugas/*task* tetapi sebaiknya merupakan kebiasaan yang menyenangkan/*fun*. Hal ini terbukti bahwa anak yang gemar membaca itu memiliki kecerdasan intelektual, kecerdasan sosial, dan kecerdasan emosi yang tinggi. Anak yang gemar membaca memiliki penalaran dan tingkat kecerdasan yang jauh di atas rata-rata kelas. Sedangkan tingkat emosinya sangat seimbang. Bahkan dalam hal penyelesaian masalah kadang lebih rasional dan memiliki tutur kata yang runtut dan santun.

Dalam hal gemar membaca ini, Depdikbud (1994) pernah mengadakan penelitian minat baca siswa sekolah. Penelitian ini melibatkan sekitar 3.200 siswa kelas IV dari 174 Sekolah Dasar/SD di tujuh provinsi di Jawa dan luar Jawa. Dalam hal ini juga melibatkan 174 guru dan 173 kepala sekolah. Dari hasil penelitian ini diperoleh gambaran bahwa:

12. Murid yang diajar guru wanita mampu membaca lebih baik bila dibandingkan dengan murid yang diajar oleh guru pria
13. Murid yang memiliki buku lebih banyak di rumahnya, cenderung lebih tinggi tingkat pemahamannya daripada murid yang kurang/tidak memiliki buku di rumahnya

kebutuhan. Dalam hal ini Mary Leonhardt (1990) menyatakan bahwa anak yang gemar membaca itu tidak datang dengan sendirinya. Kebiasaan membaca dipengaruhi oleh orang tua, lingkungan, atau guru di sekolah yang mampu membimbing anak untuk gemar membaca. Membaca seharusnya bukan sekedar tugas/*task* tetapi sebaiknya merupakan kebiasaan yang menyenangkan/*fun*. Hal ini terbukti bahwa anak yang gemar membaca itu memiliki kecerdasan intelektual, kecerdasan sosial, dan kecerdasan emosi yang tinggi. Anak yang gemar membaca memiliki penalaran dan tingkat kecerdasan yang jauh di atas rata-rata kelas Sedangkan tingkat emosinya sangat seimbang. Bahkan dalam hal penyelesaian masalah kadang lebih rasional dan memiliki tutur kata yang runtut dan santun.

Dalam hal gemar membaca ini, Depdikbud (1994) pernah mengadakan penelitian minat baca siswa sekolah. Penelitian ini melibatkan sekitar 3.200 siswa kelas IV dari 174 Sekolah Dasar/SD di tujuh provinsi di Jawa dan luar Jawa. Dalam hal ini juga melibatkan 174 guru dan 173 kepala sekolah. Dari hasil penelitian ini diperoleh gambaran bahwa:

12. Murid yang diajar guru wanita mampu membaca lebih baik bila dibandingkan dengan murid yang diajar oleh guru pria
13. Murid yang memiliki buku lebih banyak di rumahnya, cenderung lebih tinggi tingkat pemahamannya daripada murid yang kurang/tidak memiliki buku di rumahnya

14. Murid yang rajin mengerjakan pekerjaan rumah, memiliki tingkat pemahaman yang lebih tinggi daripada murid yang tidak mengerjakan pekerjaan rumah

15. Murid di desa-desa rata-rata memperoleh nilai 33 %. Murid di kecamatan memperoleh nilai rata-rata 43 % , murid di kabupaten memperoleh nilai rata-rata 43,7 % dan murid di kota memperoleh nilai rata-rata 45 % dan murid di kota-kota besar memperoleh nilai rata-rata 49,5 % (Natadjumeno, 2005: 4-5)

### **Foto kopi**

Penyediaan fasilitas mesin foto kopi atau jasa foto kopi akan membantu para pemakai. Sebab pemakai tidak perlu repot membawa buku ke luar perpustakaan apabila menghendaki untuk foto kopi,

### **Pelayanan Internet**

Internet merupakan media komunikasi yang menawarkan berbagai fasilitas bahasa informasi dan mampu memperpendek jarak komunikasi. Kehadiran internet akan membantu kegiatan transfer keilmuan. Dengan pemanfaatan internet akan membawa konsekuensi logis yakni:

1. Hilangnya batas pemisah antar komputer
2. Memperpendek jarak
3. Dapat dilakukan pertukaran data atau informasi dalam waktu yang relatif singkat

Dalam pengadaan dan pengoperasionalannya memang memerlukan pemikiran dan biaya yang tidak sedikit.