

PERAN PUSTAKAWAN TERHADAP PELAYANAN PENDIDIKAN PEMAKAI PERPUSTAKAAN

Rohmaniyah¹, Azilla Safarani Lizanett²

¹²Prodi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora,
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

Correspondence

Email: rohmaniyah_uin@radenfatah.ac.id¹, No. Telp:
ilasafarani@gmail.com²

Submitted: 12 April 2024

Accepted: 21 April 2024

Published: 22 April 2024

ABSTRACT

This research aims to determine the role of librarians in serving library users. The type of research used is qualitative research. Data collection is carried out by analyzing the information that has been obtained. The research results show that the role of librarians is very important in improving service quality, namely that librarians try to carry out their work optimally in accordance with their respective work frameworks, as well as by providing friendly service and good behavior so that users are satisfied with the services provided. Librarians also supervise collections that have been damaged and repaired. Librarians as information managers must be active and ready to face globalization because developments in information technology have an impact on libraries, librarians and users with related information needs. The librarian's role is to measure whether the information conveyed is useful or not, according to the needs of library users or visitors. Library services should be user-oriented, so that user satisfaction is always prioritized in order to improve relationships between customers and managers. The community considers that quality library services are a right of every community that must be fulfilled by every library.

Keywords: *User service; Librarian; Library*

ABSTAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan pustakawan dalam pelayanan pemakai perpustakaan. Jenis penelitian ini digunakan adalah penelitian Kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menganalisis dari informasi yang telah di dapatkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pustakawan ternyata sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan yaitu pustakawan berupaya melaksanakan pekerjaannya dengan maksimal sesuai dengan kerangka kerjanya masing - masing, serta dengan memberikan pelayanan yang ramah dan berperilaku baik agar pengguna puas dengan layanan yang diberikan. Pustakawan juga melakukan pengawasan terhadap koleksi - koleksi yang telah rusak dan di perbaiki. Pustakawan sebagai pengelola informasi harus aktif dan siap untuk menghadapi globalisasi karena perkembangan informasi teknologi berdampak pada perpustakaan, pustakawan, dan pengguna kebutuhan informasi terkait. Peran pustakawan menjadi ukuran apakah informasi yang disampaikan bermanfaat atau tidak, sesuai dengan kebutuhan pengguna atau pengunjung perpustakaan. Pelayanan perpustakaan sudah selayaknya berorientasi pada pengguna, sehingga kepuasan pengguna selalu diutamakan dalam rangka meningkatkan hubungan antara pelanggan dan pengelola. Masyarakat menganggap bahwa pelayanan perpustakaan yang berkualitas adalah hak setiap masyarakat yang harus dipenuhi oleh setiap perpustakaan.

Kata Kunci: *Pelayanan pemakai; Pustakawan; Perpustakaan*

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, peran pustakawan pada sebuah perpustakaan sebagai media penyampaian informasi dapat dengan menggunakan berbagai program kemasan informasi dengan aneka penyajian. Hal ini dikarenakan tidak semua

informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan mudah. Oleh karena itu, kalangan pendidik atau siapapun yang ingin berperan sebagai penyampai ilmu pengetahuan (informasi) wajib mengetahui peran seorang pustakawan.

Perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan. Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pengguna adalah pelayanan. Pada pelayanan inilah berlangsungnya hubungan antara pengguna dan penyedia jasa. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan bagi setiap pengguna perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Dengan kualitas jasa layanan yang diberikan dapat mendorong pengguna untuk selalu memanfaatkan jasa perpustakaan.

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan di perpustakaan adalah mengumpulkan, melestarikan dan menyajikan informasi untuk siap dipergunakan dan diberdayakan oleh pemakainya (Sutarno, 2006:1). Berdasarkan kegiatan pokok tersebut bila dijabarkan peranan perpustakaan dalam kehidupan dimasyarakat sangat luas. Pada artikel kali ini akan membahas mengenai peran pustakawan dalam pelayanan pada masyarakat pemakai perpustakaan.

Demi memenuhi pelayanan yang optimal pemerintah juga telah menetapkan UU yang menuntut agar pustakawan dapat memberikan layanan yang optimal hingga mampu memberikan tingkat kepuasan kepada pengguna perpustakaan yang dilayani. Seperti yang telah ditetapkan pada UU RI No 43 Tahun 2007 pasal 14 tentang layanan perpustakaan.

- 1) Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
- 2) Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
- 3) Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
- 4) Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumberdaya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
- 5) Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
- 6) Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerjasama antar perpustakaan
- 7) Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Begitu pula dengan perpustakaan sekarang ini yang merupakan pusat kerja sama perpustakaan di daerah yang bersangkutan dan sebagai pembina semua jenis perpustakaan di provinsi, sebagai pusat deposit daerah, pusat penelitian daerah, dan memberikan layanan informasi, pendidikan, dan ilmu pengetahuan kepada masyarakat. Serta memberikan layanan yang optimal sehingga dapat menunjang fungsi dari perpustakaan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan akan berkembang dan efektif jika didukung oleh karya, bakat, kreatifitas, dan dorongan sumberdaya manusia yang mau bekerja dengan baik. Bahkan, dengan sikapnya (sumber daya manusia ini) orang dapat merasakan kepuasan tersendiri dari pelayanan yang diterima.

A. Pengertian Peranan

Peranan (*role*) merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Ketika seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka orang tersebut telah menjalankan suatu peranan. Peranan dan kedudukan saling tergantung satu sama lain. Tidak ada peranan tanpa kedudukan, demikian pula tidak ada kedudukan tanpa peranan. Setiap

orang mempunyai macam-macam peranan sesuai dengan pola pergaulan hidupnya. Hal ini berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat dan serta kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya. Peranan menjadi sangat penting karena mengatur perilaku seseorang. Peranan dapat membuat seseorang menyesuaikan perilaku sendiri dengan perilaku orang-orang dikelompoknya.

Menurut Komarudin peranan adalah :

- 1) Bagian dari tugas utama yang harus dilakukan oleh manajemen .
- 2) Pola perilaku yang diharapkan dapat menyertai suatu status.
- 3) Bagian suatu fungsi seseorang dalam kelompok.
- 4) Fungsi yang diharapkan oleh seseorang atau menjadi karakteristik yang ada padanya.
- 5) Fungsi setiap variabel dalam hubungan sebab akibat

Menurut Sarjono Soekanto (2006 : 26) peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka ia menjalankan suatu peran. Dari defenisi diatas dapat ditarik kesimpulan peranan merupakan penilaian sejauh mana fungsi seseorang atau bagian dalam menunjang usaha pencapaian tujuan yang ditetapkan.

B. Pengertian Pustakawan

Pada sebuah perpustakaan terdapat banyak kegiatan yang harus dilakukan agar tugas dan tujuan penyelenggaraan suatu perpustakaan agar dapat berjalan dengan optimal. Menurut UU No. 43 tahun 2007, tenaga perpustakaan terbagi menjadi dua, yaitu tenaga teknis dan pustakawan. Tenaga teknis perpustakaan adalah tenaga non-pustakawan yang secara teknis mendukung pelaksanaan fungsi perpustakaan, misalnya tenaga teknis komputer, tenaga teknis audio-visual dan tenaga teknis ketatausahaan.

Pustakawan adalah seorang yang menyelenggarakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu yang dimiliki melalui pendidikan (Kode Etik Pustakawan, 1998:1). Pustakawan merupakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mengolah perpustakaan, begitu pula pustakawan yang bertugas pada perpustakaan perguruan tinggi. Pustakawan merupakan suatu profesi. Di karenakan pustakawan merupakan pekerjaan yang memerlukan pendidikan atau pelatihan.

Dalam mengolah perpustakaan maka dibutuhkan berbagai macam tenaga yang terampil di bidangnya. Profesionalisme adalah rasa kepemilikan akan sesuatu, yang mana dari rasa ini ia benar-benar merasa bahwa sesuatu itu harus dijaga. Adapun profesionalisme pustakawan hanya dapat dimiliki oleh seorang pustakawan tingkat ahli / profesional.

C. Kompetensi Yang Harus Dimiliki Pustakawan

Dalam menjalankan berbagai kegiatan kerja yang berkaitan dengan perpustakaan, seorang pustakawan dituntut untuk memiliki beberapa kompetensi, antara lain :

- 1) Pustakawan harus mampu untuk mengelola informasi sehingga mudah ditemukan kembali ketika dibutuhkan. Dalam hal ini diperlukan kemampuan mengumpulkan informasi sesuai kebutuhan pemustaka, sehingga memilah dan memilih informasi yang benar-benar diperlukan.
- 2) Pustakawan harus mampu menyampaikan materi yang terkait dengan literasi informasi kepada pengguna. Oleh karena itu sebelumnya pustakawan harus telah memahami apa itu literasi informasi. Dengan kompetensi informasi pustakawan berkemampuan dan selalu bersemangat untuk terus belajar.

- 3) Kemampuan interpersonal berkaitan dengan kemampuan seseorang berinteraksi dengan orang lain dan membangun hubungan baik dengan individu lain. Ketika berinteraksi dengan individu lain, pustakawan tuntun untuk menciptakan komunikasi yang menyenangkan, sehingga pemakai tidak merasa segan menghubungi pustakawan.
- 4) Kemampuan interpersonal adalah kemampuan yang seseorang untuk memahami diri sendiri. Karakteristik seseorang yang memiliki kemampuan interpersonal adalah (Istina,2007),
 - a) seseorang yang memiliki kemampuan bertanggung jawab
 - b) mampu mengenali perasaannya dan mengarahkan emosi pribadinya
 - c) mempunyai rasa percaya diri
 - d) berani dalam mengambil keputusan
 - e) mampu memotivasi dalam diri sendiri
 - f) mampu mengintropeksi diri dan memperbaiki emosi

Selain itu, pustakawan juga harus mampu bertanggung jawab menjalankan tugasnya dalam bidang manajemen perpustakaan, yakni:

- 1) Memanajemen informasi (sebagai isi)
 - a) Menganalisis kebutuhan masyarakat (*user's need analyses*) pemakai
 - b) Membuat kebijakan dalam penyediaan informasi.
 - c) Menggunakan teknologi informasi untuk penyediaan informasi.
 - d) Melakukan penelusuran/ pencarian informasi ilmiah dari berbagai
 - e) sumber dalam berbagai bentuk.
 - f) Membuat rancangan basis data untuk menyimpan, mengolah dan
 - g) memperoleh kembali penelusuran informasi secara akurat.
 - h) Memilih, mengemas dan menyajikan informasi yang sesuai dengan
 - i) kebutuhan klien.
 - j) Melakukan kerjasama antar pusat informasi dan lembaga
 - k) perpustakaan dalam penyediaan informasi.
- 2) Memanajemen Pusat Informasi dan Lembaga Perpustakaan
 - a) Menganalisis kebutuhan masyarakat akan keberadaan layanan sumber pengetahuan.
 - b) Menentukan jenis lembaga yang akan dibentuk untuk melayani kebutuhan masyarakat.
 - c) Merancang konsep pembangunan / pendirian lembaga pusat informasi atau perpustakaan.
 - d) Membuat kebijakan pengelolaan sumber dan media informasi mulai dari pemilihan sumber, pengolahan sumber, layanan sumber informasi.
 - e) Menyusun organisasi dan penempatan tenaga pengelola lembaga pusat informasi dan perpustakaan.
 - f) Membuat program pengembangan sumber daya manusia sebagai tenaga pengelola lembaga pusat informasi dan perpustakaan.
 - g) Membuat program pembinaan hubungan lembaga pusat informasi dan perpustakaan dengan *stake holders* internal dan eksternal.

Pustakawan yang bagaimana yang diharapkan oleh pemakai perpustakaan, sehingga pemakai perpustakaan mendapat informasi yang berguna sesuai yang diinginkan. Beberapa ketrampilan yang harus dimiliki seseorang yang berprofesi sebagai pustakawan sebagai berikut :

- 1) Pustakawan hendaknya cepat berubah menyesuaikan keadaan yang menantang.

- 2) Pustakawan adalah mitra intelektual yang memberikan jasanya kepada pemakai. Jadi seorang pustakawan harus ahli dalam berkomunikasi baik lisan maupun tulisan dengan pemakai.
- 3) Seorang pustakawan harus selalu berpikir positif.
- 4) Pustakawan tidak hanya ahli dalam mengkatalog, mengindeks, mengklasifikasi koleksi, akan tetapi harus mempunyai nilai tambah, karena informasi terus berkembang.
- 5) Pustakawan sudah waktunya untuk berpikir kewirausahaan. Bagaimana mengemas informasi agar laku dijual tapi layak pakai.
- 6) Ledakan informasi yang pesat membuat pustakawan tidak lagi bekerja hanya antar sesama pustakawan, akan tetapi dituntut untuk bekerja sama dengan bidang profesi lain dengan tim kerja yang solid dalam mengelola informasi (Profesionalisme Pustakawan di Era Global, 2001).

Dengan demikian peran pustakawan tidaklah ringan seperti pendapat pada umumnya yang mengatakan bahwa seorang pustakawan merupakan pegawai tak bermutu yang kerjanya menunggui tumpukan buku-buku. Pustakawan dituntut untuk aktif dan giat bekerja dalam menyampaikan informasi dalam aneka produk kemasan-kemasan yang menarik dan sampai kepada pemakai.

D. Metode Penelitian

Pada pendekatan penelitian ini adalah kualitatif. Pendekatan ini digunakan untuk mengungkap apa saja pelayanan yang ada di perpustakaan. Pendekatan kualitatif yang digunakan secara lebih khusus adalah kualitatif positivistik. Berbagai pertimbangan memilih penekatan ini antara lain: (1) kompleksitas fokus kajian, (2) apa saja tugas pustakawan dalam perpustakaan, dan (3) bagaimana pelayanan dalam perpustakaan.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Penelitian kualitatif dikenal sejak tahun 1960-an dan sering disebut metode alternatif (*alternative method*).

Metode ini tidak menggunakan pertanyaan yang rinci, tapi dimulai dengan yang umum tetapi kemudian meruncing dan mendetail. Metode kualitatif memperlakukan partisipan sebagai subjek bukan objek sehingga partisipan menganggap dirinya berharga karena informasi dari mereka sangat bermanfaat. Penelitian kali ini membahas mengenai peran pustakawan dalam pelayanan pemakai.

E. Hasil dan Pembahasan

Menurut Daryono (2010:23) peranan pustakawan selain melakukan layanan sirkulasi, pengadaan dan pengolahan bahan pustaka, pustakawan juga harus mampu mengelola laporan administrasi, mengelola web-OPAC, melakukan pelestarian dokumen, (diantaranya mengelola dokumen menjadi bentuk digital), mengelola layanan pinjam antar perpustakaan (PAP), melakukan kontrol keamanan bahan pustaka, mengelola layanan multi media (CD/DVD/Audio kaset/sinar x, dan lain-lain), mengelola dan mencetak barkod, mengelola keanggotaan pemustaka, melakukan penyusunan anggaran, melakukan katalogisasi (pra dan pasca katalog), membuat laporan, mengelola terbitan berseri, dan melakukan tugas lain yang berkaitan dengan teknologi informasi.

1) Peran Pustakawan Dalam Pelayanan Pemakai

Pelayanan pemakai yang diberikan oleh suatu perpustakaan pada umumnya meliputi pelayanan administrasi, pengadaan koleksi, dan pendayagunaan koleksi.

- a) Pelayanan administrasi meliputi: struktur organisasi, pendaftaran anggota perpustakaan, peraturan tata tertib penyelenggaraan perpustakaan, agenda surat menyurat. Keberadaan pengguna harus didata untuk pengaturan pemanfaatan koleksi. Pengelolaan data pengguna diolah dalam sistem yang telah ditentukan sehinggapengguna perpustakaan siap untuk mendayagunakan koleksi yang ada.
- b) Pelayanan pengadaan koleksi perpustakaan melaksanakan tugas-tugas pengadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan suatu perpustakaan, sehingga tujuan pengelolaan perpustakaan dapat berjalan dan berkelanjutan. Pelayanan pengadaan melaksanakan tugas-tugas mengadakan koleksi perpustakaan dan juga peralatan sistem yang digunakan dalam menunjang kelancaran jalannya perpustakaan. Baik berupa perangkat lunak maupun perangkat keras.
- c) Pelayanan pendayagunaan koleksi perpustakaan merupakan jenis pelayanan perpustakaan yang mengolah informasi sedemikian rupa sehingga menjadi informasi yang siap pakai. Koleksi harus diberi ciri atau kode agar dikenali sebagai hak milik suatu perpustakaan atau pusat informasi tertentu. Kode bisa berupa cap atau tanda gambar tertentu yang menunjukkan hak kepemilikan. Selain itu, koleksi perlu diatur penempatannya pada rak-rak atau tempat yang disediakan agar tertata dan tersusun sesuai dengan pembagian kelompok bidang ilmu pengetahuan yang sedang berkembang. Pendayagunaan koleksi diharapkan informasi dari koleksi yang dimiliki suatu perpustakaan dapat digunakan sesuai kebutuhan pemakai perpustakaan. Hal ini sehubungan dengan pelayanan yang diberikan kepada pemakai perpustakaan agar informasi yang dibutuhkan siap pakai. Dalam hal pelayanan pendayagunaan koleksi, peran pemakai perpustakaan merupakan aset penting dalam penyelenggaraan perpustakaan. Berkembang tidaknya suatu perpustakaan tergantung dari jenis layanan yang diminta pengguna. Tanpa pengguna, informasi yang disajikan suatu perpustakaan menjadi informasi yang basi dan tak berguna.

Menurut definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan (jasa) adalah setiap tindakan atau aktivitas yang pada dasarnya tidak berwujud fisik yang ditawarkan dari suatu pihak kepada pihak yang lain sehingga mendatangkan kepuasan atau kemanfaatan. Pengertian pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan kepada masyarakat umum atau pelayanan pemakai perpustakaan. Pelayanan mempunyai sifat universal, artinya berlaku terhadap siapa saja yang menginginkannya. Oleh karenanya, pelayanan yang memuaskan pemakai memegang peranan penting agar perpustakaan dapat eksis.

Lebih lanjut Moenir (1995:410) mengungkapkan perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

- a) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang dibuat-buat
- b) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu atau sindiran yang mengarah kepada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas maupun kesejahteraan.
- c) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- d) Pelayanan yang jujur dan terus terang.

2) Peran Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi

Perpustakaan sebaiknya dikelola sesuai tujuan penyelenggaraan sebuah pusat informasi. Komunikasi informasi kepada pemakai saat ini melalui aneka media yang ada. Pada peran inilah (media informasi) pustakawan dibutuhkan agar informasi sampai kepada pemakai. Aneka kemasan informasi diolah oleh pustakawan sehingga siap untuk dimanfaatkan. Tidak dapat dipungkiri sehingga peran seorang pustakawan menjadi tolok ukur apakah informasi yang disampaikan bermanfaat atau tidak, sesuai dengan kebutuhan para pengguna atau pengunjung perpustakaan.

Perpustakaan tanpa adanya pengguna, hanya menjadi gudang koleksi yang akhirnya menjadi sarang debu, seperti rumah tak bertuan. Karenanya, penting kiranya mengenal peran seorang pustakawan dalam mengelola sebuah perpustakaan, apa yang harus dilakukan terhadap koleksi perpustakaan agar informasi yang terdapat dalam sebuah koleksi bermanfaat bagi pengguna/pengunjung perpustakaan.

Adapun peran pustakawan sebagai penyedia informasi yaitu :

- a) Menentukan objek kerja perpustakaan (berkaitan dengan hubungan masyarakat, minat pemakai, hubungan dengan pemerintah serta berbagai pertemuan lainnya dengan anggota masyarakat).
- b) Merumuskan kebijakan perpustakaan (dari objek perpustakaan menjadi perencanaan perpustakaan) dan perencanaan keseluruhan.
- c) Mempersiapkan perkiraan dan dugaan objek perpustakaan.
- d) Merencanakan gedung serta pengaturan tempat.
- e) Mengorganisasikan kegiatan perpustakaan lainnya.
- f) Mengkoordinasikan atau menyelaraskan kegiatan perpustakaan.
- g) Dalam hal pemilihan buku, klasifikasi, tugas referensi, bimbingan pemakai dan temu kembali informasi.

Pustakawan melakukan fungsinya dalam struktur kehidupan masyarakat sebagai penyedia informasi, pendukung kehidupan, yaitu bertanggung jawab khusus untuk menjaga keteraturan informasi dan pemenuhan kebutuhan informasi yang terkait, dalam bentuk penerapan peraturan untuk mengelolanya maupun dalam bentuk upaya pencegahan ketidakpuasan terhadap pemenuhan kebutuhan informasi agar masyarakat dapat hidup dan bekerja dalam kebutuhan informasi yang terpenuhi.

3) Layanan Perpustakaan

Penerapan suatu sistem layanan di perpustakaan adalah dimaksudkan agar proses pemberian jasa layanan dapat berlangsung tertib, teratur dan cepat tanpa ada hambatan. Sistem pelayanan perpustakaan merupakan mata rantai dan rangkaian yang terdiri atas beberapa sub bagian yang saling berhubungan satu sama lain. Masing-masing jenis perpustakaan akan memilih system yang paling cocok dengan pemakainya, kesiapan petugas dan kesediaan dan pra sarannya. Layanan yang dikembangkan perpustakaan diharapkan agar layanan terbaik sejauh dapat dilaksanakan, yang pada intinya berlangsung secara murah, sederhana, cepat, tepat dan bermanfaat serta murah.

Menurut Darmono (2001 : 134), bahwa definisi layanan perpustakaan adalah suatu layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkan. Adapun Menurut Zulfikar Zen (2006 : 90) “layanan perpustakaan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai”.

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan adalah suatu kegiatan utama disetiap perpustakaan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan agar dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai.

Adapun pengertian dari kualitas layanan menurut Wykocft (dalam Masruri, 2004:5) kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan kata lain, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna, maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal. Tetapi sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Tujuan dari layanan perpustakaan adalah yaitu memberikan layanan bahan pustaka kepada masyarakat pengguna jasa perpustakaan, agar bahan pustaka kepada masyarakat yang telah dimiliki perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya. Dalam kaitan menciptakan kegiatan layanan perpustakaan yang baik diperlukan juga unsur-unsur penunjang yang sangat mendukung kegiatan layanan perpustakaan, antara lain fasilitas sarana dan prasarana, koleksi, pelayanan, dan pengguna jasa perpustakaan tersebut.

Adapun unsur-unsur yang harus dilengkapi yakni:

- a) Kegiatan layanan perpustakaan harus dilengkapi dengan fasilitas yang baik sarana dan prasarana yang memadai. Salah satu sarana yang paling utama yaitu ruangan yang sesuai dengan jumlah koleksi dan jumlah pemakainya, selain itu diperlukan juga perabotan atau perlengkapan seperti rak buku, kursi baca, meja, tempat sirkulasi dan sebagainya.
- b) Koleksi bahan pustaka merupakan unsur utama dalam penyelenggaraan kegiatan layanan di perpustakaan, keberadaan koleksi-koleksi di layanan ini harus dibina, dirawat, diatur secara benar sehingga memudahkan pemakai dalam mencari koleksinya. Begitu juga dengan isi koleksi yang harus disesuaikan dengan tujuan layanan serta siapa pemakainya, Jenis serta jumlah koleksi harus selalu dikembangkan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. dengan demikian informasi dalam koleksi tidak akan ketinggalan zaman dan dapat dimanfaatkan oleh pemakai semaksimal mungkin pengetahuan.
- c) Petugas layanan merupakan penggerak dan penyelenggara kegiatan layanan. Tanpa adanya pustakawan yang mengatur dan memberikan layanan kepada pengguna, niscaya tidak akan ada layanan di perpustakaan. Pustakawan di bagian layanan ini dituntut cekatan, terampil, ramah, berwawasan luas, rajin, cepat tanggap dan siap membantu pengguna dalam menemukan informasi yang sedang dibutuhkan.
- d) Pengguna merupakan unsur pendukung dan penentu dalam kegiatan layanan perpustakaan. Pengguna sebagai anggota masyarakat memerlukan layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Pengguna berasal dari berbagai latar belakang yang berbeda-beda, oleh karena itu pustakawan harus mampu mengenali kebutuhan informasi bagi pengguna perpustakaan untuk mencarikan bahan pustaka yang dikehendaknya, walaupun harus melakukan silang layanan dengan perpustakaan lain.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan teknis yang pada pelaksanaannya perlu adanya perencanaan dalam penyelenggaraan. Layanan perpustakaan akan berjalan dengan baik apabila akses layanan digunakan tepat dan sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

4) Sistem Layanan Perpustakaan

Ada tiga jenis akses dalam layanan perpustakaan, yaitu akses layanan terbuka (open access), layanan tertutup (close access), dan akses layanan campuran. Ketiga akses layanan ini ada hubungannya dengan cara bagaimana perpustakaan memberikan kesempatan kepada pembacanya untuk menemukan bahan pustaka dalam mencari informasi. Masing-masing akses tersebut mempunyai kelebihan dan kelemahannya, dan berbeda dalam pelaksanaannya.

- a) Akses layanan terbuka (open acces) memberikan kebebasan kepada pengguna untuk menemukan dan mencari bahan pustaka yang diperlukannya. Pengguna diizinkan langsung keruang koleksi perpustakaan untuk memilih, mengambil bahan pustaka yang diinginkan. Tujuan layanan terbuka ini adalah memberikan kesempatan kepada pengguna untuk mendapatkan koleksi seluas-luasnya, tidak hanya membaca baca di rak, tetapi juga mengetahui berbagai alternatif dari pilihan koleksi yang ada di rak, yang kira kira dapat mendukung penelitiannya. Akses layanan terbuka ini sering sekali diterapkan untuk layanan di perpustakaan umum, perpustakaan sekolah dan perpustakaan perguruan tinggi.
- b) Akses layanan tertutup (Close Access), berarti pengguna tidak boleh langsung mencari dan mengambil bahan pustaka di rak tetapi petugas perpustakaan yang akan mencarikan dan mengambilnya di rak Dengan menggunakan akses ini petugas akan lebih sibuk karena harus mencarikan bahan pustaka di rak. terutama pada jam-jam sibuk pada saat banyak pengguna yang memerlukan bahan pustaka. Tujuan akses layanan ini agar memberikan layanan secara terbatas kepada pengguna, sehingga pengguna tidak dapat mencari bahan pustaka yang dibutuhkannya di rak, tetapi akan dilayani oleh petugas. Oleh karena itu, pengguna harus mencari nomor panggil bahan pustaka melalui katalog yang telah disediakan
- c) Pada akses layanan campuran (Mixed Access) perpustakaan dapat menerapkan dua sistem pelayanan sekaligus, yaitu layanan terbuka dan layanan tertutup. Perpustakaan yang menggunakan sistem layanan campuran biasanya memberikan layanan secara tertutup untuk koleksi skripsi, koleksi referensi atau tesis, sedangkan untuk koleksi lainnya menggunakan akses layanan terbuka.

5) Jenis Layanan Perpustakaan

Sedangkan jenis-jenis layanannya setiap perpustakaan menyelenggarakan bermacam-macam layanan dengan tujuan agar jasa yang disediakan dapat digunakan pemakai semaksimal mungkin oleh pengguna. Adapun jenis layanan yang biasa dilakukan oleh perpustakaan adalah sebagai berikut:

- a) Layanan Sirkulasi bahan pustaka; kegiatan pada layanan sirkulasi merupakan ujung tombak jasa perpustakaan, karena pada bagian sirkulasi pertama kali pemakai harus berhubungan dengan masalah administrasi peminjaman bahan pustaka. Kegiatan ini sering dikenal dengan istilah sirkulasi. Bagian sirkulasi ini sering berkaitan dengan masalah peredaran koleksi yang dimiliki perpustakaan. Sedangkan tujuan sirkulasi yaitu memperlancar dan mempermudah proses peminjaman bahan pustaka untuk dibawa oleh pemakai.
- b) Layanan rujukan atau referensi merupakan jenis layanan yang diberikan di semua jenis perpustakaan. Layanan ini dapat berupa hal-hal yang mudah seperti memberikan informasi tempat penyimpanan buku, bagaimana menjadi anggota perpustakaan, penyiapan bahan-bahan penelitian, bahan rujukan seperti kamus, ensiklopedi, direktori dan almanak. Layanan rujukan adalah menjawab pertanyaan pemakai, baik secara langsung maupun melalui sarana komunikasi, dan membimbing pemakai agar dapat mencari informasi secara mandiri dan mengetahui jenis-jenis informasi, serta dimana

informasi tersebut diperoleh. Layanan rujukan atau referensi dapat digunakan sebagai tolak ukur bagus atau tidaknya perpustakaan. Petugas bagian ini perlu wawasan yang luas dan memahami seluk beluk koleksi dan dapat memberikan informasi secara cepat, tepat dan akurat.

c) Layanan kesiagaan informasi (Current Awareness Services)

d) Layanan Penyebaran informasi terseleksi (Selected Dissemination of Information)

Misalnya yaitu: Layanan foto copy, Layanan penelusuran informasi, layanan internet, Layanan CD-ROM, Layanan silang layanan.

KESIMPULAN

Profesi sebagai seorang pustakawan harus aktif kreatif melakukan pengembangan diri dalam rangka penyelenggaraan perpustakaan yang berorientasi pada kepuasan pemakai informasi. Peran dan tanggungjawab seorang pustakawan menjadi tolak ukur kepuasan pemakai. Peran pustakawan dituntut untuk mendengarkan dan menerima ‘suara-suara’ pelanggan dengan lapang dada demi kemajuan dan peningkatan pelayanan. Pesatnya peredaran informasi membuat profesi pustakawan harus mau bekerjasama dalam tim kerja dengan profesi bidang lain.

Perpustakaan adalah suatu institusi unit kerja yang menyimpan koleksi bahan pustaka secara sistematis dan mengelolanya dengan cara khusus sebagai sumber informasi dan dapat digunakan oleh pemakainya serta memudahkan bagi para pencari informasi untuk mencari informasi. Untuk menjalankan perannya tersebut, sebuah perpustakaan harus memiliki tenaga perpustakaan yang menurut Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan terbagi menjadi dua, yaitu tenaga teknis perpustakaan dan pustakawan. Selanjutnya dijelaskan bahwa pustakawan dapat merangkap sebagai tenaga teknis perpustakaan sesuai dengan keadaan sebuah perpustakaan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pustakawan mempunyai peranan penting dalam semua kegiatan-kegiatan yang dilakukan di dalam sebuah perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Wahyuni, Mutiara. (2015). “Peran Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi”. Jurnal Iqra’ Volume 09. No.02 Oktober.
- Senen, Marsahno. (2015). “Peranan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna Di Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara”. e-journal “Acta Diurna” Volume IV. No.5.
- Christina, Rina. (2009). “Peranan Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Perpustakaan”. Jurnal Wacana Kinerja Volume 12 No.1 Juli.
- Hardiningtyas, Tri. (2016). “Peran Pustakawan Dalam Pengelolaan Perpustakaan”. Diunduh dari <https://library.uns.ac.id/peran-pustakawan-dalam-pengelolaan-perpustakaan/>
- Ardina, Kristivani Minda. (2019). “Peranan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna”. Diunduh dari <http://wayangsufi.com/peranan-pustakawan-dalam-meningkatkan-kualitas-layanan-pengguna/>