

BAB II

KAJIAN TEORITIS

2.6 Perpustakaan Perguruan Tinggi

2.6.1 Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu jenis perpustakaan yang digunakan sebagai pusat sumber informasi dan sarana yang penting bagi civitas akademika dalam memanfaatkan sumber-sumber informasi yang disediakan perpustakaan guna menambah wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan untuk mencapai tujuan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Pada lingkungan perguruan tinggi, perpustakaan sering disebut sebagai jantungnya perguruan tinggi karena pada dasarnya proses pendidikan di perguruan tinggi tidak terlepas dari kegiatan penelitian dan pengembangan inovasi dan ilmu pengetahuan. Untuk memahami lebih lanjut tentang perpustakaan perguruan tinggi, sebaiknya diketahui terlebih dahulu pengertian tentang perpustakaan perguruan tinggi tersebut.

Menurut Sutarno (2003: 35), “Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada dalam suatu perguruan tinggi dan yang sederajat yang berfungsi mencapai Tri Dharma Perguruan Tinggi, sedangkan pemustakanya adalah seluruh civitas akademik”.

Sedangkan menurut Sulistyio-Basuki (1993: 3) mengemukakan bahwa:

Pengertian 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 yaitu yang dikenal dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat).

Kemudian dalam buku Pedoman Umum Perpustakaan Perguruan Tinggi (1994: 3) mengemukakan bahwa:

Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan Unit Pelayanan Teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat serta melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademik pada umumnya.

Sehubungan dengan pengertian di atas Hasugian (2009: 79) mengemukakan bahwa “Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang dikelola oleh perguruan tinggi dengan tujuan membantu tercapainya tujuan perguruan tinggi”

Dengan memperhatikan beberapa pendapat diatas dapat dipahami bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu perpustakaan yang berada pada lingkungan perguruan tinggi atau sekolah tinggi, akademik atau sekolah tinggi lainnya yang dikelola untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab perpustakaan mulai dari menghimpun, memilih, mengolah, mengoleksi, merawat, dan melayani koleksi yang dimilikinya kepada para warga lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya guna mendukung pencapaian tujuan perguruan tinggi dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

2.6.2 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pada umumnya perpustakaan bertujuan untuk memberikan layanan kepada pemustakanya untuk membantu dalam memperluas wawasan dan ilmu pengetahuan guna mencerdaskan kehidupan bangsa. Khusus pada perpustakaan perguruan tinggi, tujuan perpustakaan akan disesuaikan dengan kedudukannya sebagai unit kerja dalam perpustakaan perguruan tinggi tempatnya bernaung. Sesuai dengan pengertian perpustakaan perguruan tinggi, maka dapat dipahami bahwa tujuan penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk membantu lembaga induknya dalam mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi penaungnya.

Menurut Buku Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004: 47) merumuskan bahwa tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai berikut:

1. Mengadakan buku, jurnal, dan bahan pustaka lainnya untuk dipakai oleh dosen, mahasiswa, dan staf lainnya bagi kelancaran program pengajaran di perguruan tinggi.
2. Mengadakan buku, jurnal dan pustaka lainnya yang diperlukan untuk penelitian sejauh dana tersedia.
3. Mengusahakan, menyimpan dan merawat pustaka yang bernilai sejarah yang dihasilkan oleh sivitas akademik
4. Menyediakan sarana bibliografi untuk menunjang pemakaian bahan perpustakaan.
5. Menyediakan tenaga yang cukup serta penuh dedikasi untuk melayani kebutuhan pemustaka perpustakaan dan bila perlu mampu memberikan pelatihan cara penggunaan bahan perpustakaan.
6. Bekerja sama dengan perpustakaan lain untuk mengembangkan program perpustakaan.

Sedangkan menurut Hasugian (2009: 80) mengemukakan bahwa:

Tujuan perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia adalah untuk memberikan layanan informasi untuk kegiatan belajar, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dalam rangka melaksanakan kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Oleh karena itu, koleksi perpustakaan perguruan tinggi benar-benar diarahkan untuk mendukung pencapaian tujuan dan pelaksanaan Tri Dharma itu.

Kemudian menurut Sulisty-Basuki (1993: 52) mengemukakan bahwa secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah:

1. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi
2. Menyediakan bahan pustaka rujukan (referens) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program paska sarjana dan pengajar.
3. Menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan.
4. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
5. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

Dengan melihat tujuan perpustakaan perguruan tinggi diatas dapat diketahui bahwa perpustakaan perguruan tinggi diselenggarakan dengan tujuan untuk mendukung dan mencapai pelaksanaan program perguruan tinggi sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian kepada masyarakat. Sebagai pendukung dalam mencapai pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat, maka perpustakaan perguruan tinggi melakukan tugas untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi untuk mahasiswa dan dosen sesuai dengan kurikulum yang berlaku. Dengan demikian, perpustakaan perguruan tinggi memiliki tugas dan tanggung jawab yang besar untuk memenuhi segala kebutuhan pemustaka perpustakaan.

2.6.3 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Untuk mencapai tujuan perpustakaan perguruan tinggi yang baik, maka perpustakaan harus dapat menjalankan fungsi perpustakaan dengan baik juga. Sesuai dengan Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004: 3) mengemukakan bahwa fungsi perpustakaan adalah sebagai berikut:

1. Fungsi Edukasi
Perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas akademika. Oleh karena itu, koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.
2. Fungsi Informasi
Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.
3. Fungsi Riset
Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu

pengetahuan, teknologi dan seni. Koleksi pendukung penelitian di perpustakaan perguruan tinggi mutlak dimiliki, karena tugas perguruan tinggi adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.

4. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.

5. Fungsi Publikasi

Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya yakni sivitas akademik dan staf non-akademik.

6. Fungsi Deposit

Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tinggi.

7. Fungsi Interpretasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan pengkajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmaanya.

Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, komunikasi dan budaya serta peningkatan kebutuhan pemustaka, menurut Yuventia (2012), mengemukakan bahwa fungsi perpustakaan perguruan tinggi dikembangkan lebih rinci sebagai berikut:

1. *Studying Center*, artinya bahwa perpustakaan merupakan pusat belajar maksudnya dapat dipakai untuk menunjang belajar (mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhan dalam jenjang pendidikan)
2. *Learning Center*, artinya berfungsi sebagai pusat pembelajaran (tidak hanya belajar) maksudnya bahwa keberadaan perpustakaan di fungsikan sebagai tempat untuk mendukung proses belajar dan mengajar.
3. *Research Center*, hal ini dimaksudkan bahwa perpustakaan dapat dipergunakan sebagai pusat informasi untuk mendapatkan bahan atau data atau informasi untuk menunjang dalam melakukan penelitian.
4. *Information Resources Center*, maksudnya bahwa melalui perpustakaan segala macam dan jenis informasi dapat diperoleh karena fungsinya sebagai pusat sumber informasi.
5. *Preservation of Knowledge center*, bahwa fungsi perpustakaan juga sebagai pusat pelestari ilmu pengetahuan sebagai hasil karya dan tulisan bangsa yang disimpan baik sebagai koleksi deposit, *local content* atau *grey literature*
6. *Dissemination of Information Center*, bahwa fungsi perpustakaan tidak hanya mengumpulkan, pengolah, melayani atau melestarikan namun juga berfungsi dalam menyebarluaskan atau mempromosikan informasi.
7. *Dissemination of Knowledge Center*, bahwa disamping menyebarluaskan informasi perpustakaan juga berfungsi untuk menyebarluaskan pengetahuan (terutama untuk pengetahuan baru)

Dari uraian tentang fungsi perpustakaan di atas dapat dipahami bahwa fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai suatu lembaga pengelola sumber-sumber

informasi, sebagai lembaga pelayanan dan pendayagunaan informasi, sebagai wahana rekreasi berbasis ilmu pengetahuan, sebagai lembaga pendukung pendidikan, pusat penelitian dan pusat informasi bagi pelaksana Tri Dharma Perguruan Tinggi dan sebagai lembaga pelestari khasanah budaya bangsa. Dengan memahami bahwa fungsi perpustakaan perguruan tinggi sebagai penyedia fasilitas pengajaran dan penelitian dalam memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pemustakanya, maka perpustakaan perguruan tinggi diharapkan dapat memiliki kualitas layanan yang baik sehingga pemustaka dapat puas dalam memenuhi akan kebutuhan informasi yang dibutuhkannya.

2.6.4 Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pada dasarnya setiap tugas yang dilakukan oleh perpustakaan perguruan tinggi sesuai dengan tujuan perguruan tinggi tempatnya bernaung. Untuk mencapai suatu tujuan perpustakaan perguruan tinggi yang telah ditetapkan, maka perpustakaan perguruan tinggi harus dapat memahami dan melaksanakan tugas-tugas apa saja yang harus dilakukan. Dalam Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004: 3), mengemukakan bahwa, “Tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah mengembangkan koleksi, mengolah dan merawat bahan pustaka, memberi layanan, serta melaksanakan administrasi perpustakaan”.

Sementara menurut Sutarno (2006: 53) menyatakan bahwa:

Tugas pokok perpustakaan adalah menghimpun, menyediakan, mengolah dan memelihara dan mendayagunakan semua koleksi bahan pustaka, menyediakan sarana pemanfaatannya dan melayani masyarakat pengguna, yang membutuhkan informasi dan bahan bacaan.

Sejalan dengan pendapat diatas, dalam Buku Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi (2002: 6) menyatakan bahwa tugas perpustakaan perguruan tinggi di rinci sebagai berikut :

1. Mengikuti perkembangan kurikulum serta perkuliahan dan menyediakan bahan bahan yang dibutuhkan untuk pengajaran atau proses pembelajaran
2. Menyediakan pustaka yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam rangka studi
3. Mengikuti perkembangan mengenai program-program penelitian yang diselenggarakan di lingkungan perguruan tinggi induknya dan berusaha menyediakan literatur ilmiah dan bahan lain yang diperlukan bagi peneliti.
4. Memutakhirkan koleksi dengan mengikuti terbitan-terbitan yang baru baik berupa tercetak maupun tidak tercetak
5. Menyediakan fasilitas, yang memungkinkan pengguna mengakses perpustakaan lain maupun pangkalan-pangkalan data melalui jaringan lokal (intranet) maupun global (internet) dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi yang diperlukan.

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah menyusun suatu kebijakan dan melakukan tugas rutin untuk mengadakan, mengolah, mengembangkan koleksi dan mendayagunakan dan memutakhirkan koleksi bahan pustaka serta melayani masyarakat pemustaka yang membutuhkan informasi dan bahan bacaan guna mendukung civitas akademik.

2.7 Pelayanan Perpustakaan

Pada umumnya setiap instansi atau unit kerja pasti memiliki fungsi dan tugas dalam hal pelayanan, misalnya: Rumah Sakit, Bank, Perpustakaan, Restoran, Hotel, Jasa Transportasi, Jasa Telekomunikasi, Jasa Perusahaan Listrik Nasional (PLN), Jasa Penerbangan dan organisasi lainnya yang bergerak dalam bidang jasa. Pelayanan perpustakaan merupakan salah satu tugas pokok yang sangat penting bagi perpustakaan. Untuk memahami lebih lanjut lagi tentang makna pelayanan perpustakaan sebaiknya diketahui terlebih dahulu definisi dari pelayanan itu sendiri. Pada umumnya istilah pelayanan ada tiga yaitu *service*, layanan dan jasa. Secara sederhana istilah *service* atau layanan dapat diartikan sebagai tindakan melakukan sesuatu kepada orang lain. Khusus untuk perpustakaan, menurut Yusuf (2005: 69) mengemukakan bahwa “pengertian pelayanan perpustakaan adalah proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas”. Dalam memberikan layanan di perpustakaan, setiap perpustakaan harus mengetahui beberapa hal yang menjadi pertanyaan dalam pelayanan sehingga layanan perpustakaan tersebut tepat pada tujuan yang telah ditetapkan.

Adapun beberapa pertanyaan yang harus diperhatikan yaitu:

- a. Siapa yang melayani
Pekerjaan melayani pengunjung dan pemakai dilakukan oleh staf layanan perpustakaan. Agar staf bagian layanan tersebut dapat melakukan pekerjaannya dengan baik, maka mereka harus dipersiapkan dengan sebaik-baiknya. Adapun persiapan itu meliputi: penampilan fisik dan mental seperti kemampuan, wawasan dan keterampilan teknis dan administrative dan operasional, menguasai teknis berkomunikasi, serta berkepribadian seperti ramah, luwes, dan menarik. Layanan perpustakaan sangat bervariasi dan tergantung pada jenis perpustakaan. Pada perpustakaan umum yang melayani kepentingan masyarakat secara umum adalah staf atau pustakawan yang ada pada perpustakaan tersebut, kemudian yang melayani para mahasiswa, dosen dan anggota sivitas akademik.
- b. Apa yang dilayankan
Sebagai salah satu pusat jasa informasi, maka yang dilaksanakan di perpustakaan adalah melayani kebutuhan pemakai yakni kebutuhan informasi, yang dilengkapi dengan fasilitas membaca, belajar, meneliti, berkreasi, dan pengembangan ilmu pengetahuan. Informasi tersebut dikemas dalam berbagai jenis dan bentuk bahan pustaka seperti buku, monograf, majalah, koran, film, kaset, *compact disk* dan lain

sebagainya. Sumber informasi tersebut diusahakan “lengkap” baik mengenai jenis, subjek, variasi, relative baru, tersusun teratur dan mudah dicari. Semua koleksi bahan pustaka yang akan dilayankan harus sudah diolah dan diproses, dikemas dan disiapkan sedemikian rupa, sehingga dapat dengan mudah dan cepat dipergunakan oleh pemakainya.

c. Siapa yang dilayani

Pemakai yang menjadi objek layanan adalah masyarakat pemakai perpustakaan. Adapun kelompok pemakai tersebut adalah yang sesuai dengan tugas dan fungsi perpustakaan yang bersangkutan, kecuali perpustakaan umum yang harus melayani pemakai dari semua lapisan masyarakat. Bagi masyarakat yang sudah terbiasa ke perpustakaan, akan dengan sendirinya mengerti bahwa mereka harus pergi ke perpustakaan yang mana yaitu yang koleksi bahan pustakanya sesuai dengan kebutuhan mereka. Bagi anggota masyarakat yang belum biasa ke perpustakaan, sebaiknya dipandu dalam memilih perpustakaan yang tepat dengan keinginannya. Pemakai perpustakaan mempunyai kebutuhan informasi, karakteristik, keinginan, dan latar belakang sosial budaya yang berbeda-beda. Namun semuanya mengkehendaki dilayani dengan sebaik-baiknya.

d. Kapan layanan itu dilaksanakan

Oleh karena layanan perpustakaan untuk memenuhi keinginan masyarakat, maka kapan waktu yang cocok adalah yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan, dan disesuaikan dengan kondisi masyarakatnya. Waktu layanan tersebut biasanya disesuaikan dengan waktu kerja pegawai pada instansi perpustakaan yang bersangkutan, misalnya untuk senin sampai dengan jumat, dari 08:00 – 17:00. Untuk perpustakaan-perpustakaan tertentu dapat membuka layanan pada hari sabtu atau minggu. Pada prinsipnya semakin banyak waktu bagi pemakai perpustakaan akan semakin baik.

e. Mengapa perlu dilaksanakan layanan

Untuk menjawab pertanyaan tersebut, dengan tepat harus dianalisis dan dikaji sejak awal, tentang perlunya didirikan atau dibangun sebuah perpustakaan. Layanan perpustakaan sangat perlu dalam rangka menyebarluaskan ilmu pengetahuan, informasi, meningkatkan kegemaran dan kebiasaan membaca masyarakat serta ikut menunjang program membangun masyarakat informasi atau mencerdaskan kehidupan masyarakat.

f. Bagaimana pelaksanaan layanan

Dalam pelaksanaannya diatur dan dilakukan menurut suatu sistem yang telah ditetapkan oleh kepala perpustakaan dan menurut kebijakan, sistem atau ketentuan yang diberlakukan oleh perpustakaan yang bersangkutan. Kebijakan dan sistem layanan itu misalnya: terbuka atau tertutup, dengan sistem kartu anggota atau tidak, untuk umum atau terbatas pada orang-orang tertentu saja, boleh meminjam ke luar perpustakaan atau hanya dibaca ditempat, harus membayar atau cuma-cuma, sarana dan perlengkapan yang diperlukan dan lain sebagainya. Semua kebijakan layanan harus ditetapkan oleh pimpinan perpustakaan, diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat pemanfaatan sumber informasi yang tersedia. (Sutarno, 2006: 191-195).

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa dalam melakukan pelayanan di perpustakaan perlu diketahui beberapa hal yaitu yang melayani kebutuhan pemustaka di perpustakaan adalah pustakawan sebagai staf layanan di perpustakaan, kemudian yang dilayani oleh perpustakaan adalah pemustaka perpustakaan, dan sesuatu yang dilayankan adalah koleksi

dan fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perpustakaan. Khusus pada perpustakaan perguruan tinggi yang melayani pemustaka di perpustakaan adalah pustakawan di perpustakaan tersebut, sementara yang dilayani adalah para mahasiswa, dosen, staf anggota akademik, kemudian yang akan dilayanan oleh perpustakaan adalah berbagai sumber informasi melalui koleksi-koleksi bahan pustaka dan fasilitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perpustakaan.

Untuk lebih lanjut, yang mengatur tentang layanan perpustakaan diatur dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan Pasal 14 yang menyebutkan:

- (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 sumber daya 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 kerja sama antar perpustakaan
- (7) Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Disamping itu, untuk memberikan layanan yang baik perpustakaan diharapkan dapat memberikan rasa senang dan rasa puas kepada pemakai sehingga pemustaka senang untuk berkunjung datang ke perpustakaan. Menurut Sutarno (2006: 90-91) mengemukakan bahwa bentuk riil layanan perpustakaan tersebut yaitu:

1. Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan / yang dikehendaki masyarakat pemakai.
2. Berorientasi kepada pemakai
3. Berlangsung cepat dan tepat sasaran
4. Berjalan mudah dan sederhana
5. Murah dan ekonomis
6. Menarik dan menyenangkan, dan menimbulkan rasa simpati
7. Bervariatif
8. Mengundang rasa ingin kembali
9. Ramah tamah
10. Bersifat informative, membimbing, dan mengarahkan, tetapi tidak bersifat menggurui
11. Mengembangkan hal-hal yang baru / inovatif
12. Mampu berkompetisi dengan layanan di bidang lain.
13. Mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemakainya dan bersifat mandiri.

Dari uraian tersebut diatas dapat dipahami bahwa secara umum pelayanan pada berbagai jenis perpustakaan merupakan suatu upaya dan tindakan perpustakaan dalam memberikan bantuan kepada pemustaka perpustakaan dalam mencari dan menemukan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka perpustakaan. Khusus untuk perpustakaan perguruan tinggi, layanan perpustakaan diberikan kepada mahasiswa, dosen / staf pengajar dan staf pegawai lainnya. Layanan perpustakaan harus disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka dan harus berorientasi dengan kebutuhan pemustakanya. Disamping itu layanan harus memberikan layanan yang dapat memuaskan setiap pemustakanya, hal ini dapat dilakukan dengan memberikan layanan dengan sikap yang ramah, menarik, cepat dan tepat. Dengan demikian, pustakawan diharapkan dapat memberikan layanan yang prima atau layanan yang berkualitas dan bermutu sehingga pemustaka merasa senang dan setia untuk dapat memanfaatkan layanan perpustakaan dan kualitas layanan juga dapat berjalan secara optimal dan memuaskan pemustaka.

2.7.1 Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Jenis layanan yang diberikan kepada pemustaka perpustakaan cukup banyak variasinya, dan penyelenggaraannya harus disesuaikan dengan kondisi perpustakaan dan kebutuhan dari pemustakanya. Setiap jenis layanan di perpustakaan merupakan kegiatan setiap perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Jenis-jenis layanan perpustakaan tersebut juga harus selalu dikembangkan oleh setiap perpustakaan sehingga kebutuhan pemustaka dapat dipenuhi. Menurut Sutarno (2006: 92-94) mengemukakan bahwa jenis layanan perpustakaan yang perlu dikembangkan adalah:

1. Layanan Sirkulasi
Layanan sirkulasi adalah kegiatan melayani pemakai jasa perpustakaan dalam pemesanan, peminjaman, dan pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian administrasinya. Petugas layanan harus meneliti dan mengecek kondisi bahan pustaka yang akan dipinjam dan dikembalikan, antara lain dalam hal keutuhan dan kelengkapan jumlah halaman, dan ada tidaknya coretan dan lain sebagainya.
2. Layanan Informasi
Yang dimaksud dengan layanan informasi adalah menyediakan dan memberikan informasi-informasi yang diperlukan oleh masyarakat pemakai. Informasi perpustakaan disiapkan dari berbagai sumber yang jelas, diakui kebenarannya, valid, realibel, dan faktual, sehingga dapat dipercaya dan dapat dipergunakan dengan baik.
3. Layanan Penelitian
Para peneliti yang membutuhkan sumber informasi di perpustakaan dapat dengan mudah dan cepat memperolehnya atas bantuan staf perpustakaan. Karena sumber-sumber tersebut tersedia di perpustakaan dan dilayani dengan baik.

4. Layanan rekreasi
Layanan rekreasi adalah bersifat kejiwaan (batin), karena dengan membaca bahan bacaan tersebut di perpustakaan, akan diperoleh rasa senang, puas, dan terhibur. Hal ini akan dapat terwujud apabila apa yang dibutuhkan oleh pengguna dapat dilayani dengan baik
5. Layanan Referens
Layanan referensi adalah layanan yang hanya dapat diberikan terbatas di perpustakaan. Hal itu dilakukan karena beberapa pertimbangan, misalnya karena keterbatasan koleksi.
6. Layanan Penelusuran Literatur
Layanan penelusuran literature adalah kegiatan mencari atau menentukan kembali semua kepustakaan yang pernah terbit atau pernah ada mengenai suatu bidang tertentu. Kegiatannya adalah (a) penelusuran literature untuk keperluan penelitian atau penulisan karya ilmiah, (b) penelusuran literature untuk bahan bacaan, (c) Penelusuran literature untuk membantu pemakai perpustakaan.
7. Layanan Bimbingan Pemakai
Suatu kegiatan yang dimaksud adalah memberikan panduan, penjelasan tentang penggunaan perpustakaan kepada sekelompok pengguna baru perpustakaan. Hal ini dilakukan agar:
 - a. Pemakai perpustakaan dapat mengenal dan memahami serta menggunakan sistem yang diberlakukan di perpustakaan tersebut.
 - b. Menggunakan sarana temu informasi yang tersedia seperti kode / nomor klasifikasi, kartu catalog, dan penunjuk yang lain.
 - c. Dengan cepat dan tepat menemukan apa yang diperlukan, tanpa banyak membuang waktu, tidak menemui kesulitan atau hambatan
 - d. Memperluas jangkauan pemakaian koleksi oleh pengunjung dan anggota perpustakaan
 - e. Mengembangkan citra perpustakaan sebagai bagian dari lembaga pendidikan

Sementara menurut Rahayuningsih (2007: 87-89) mengemukakan bahwa jenis-jenis layanan perpustakaan yaitu:

1. Layanan Locker
Layanan locker adalah penyediaan fasilitas untuk menitipkan tas atau barang-barang yang tidak boleh dibawa masuk ke perpustakaan
2. Layanan Sirkulasi
Layanan sirkulasi adalah layanan kepada pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan
3. Layanan Referensi
Layanan referensi adalah suatu kegiatan layanan yang berupa pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan agar dapat menemukan informasi yang dibutuhkan
4. Layanan Penelusuran Informasi
Layanan penelusuran informasi adalah suatu kegiatan layanan untuk mencari kembali dokumen / informasi yang pernah ditulis atau diterbitkan mengenai suatu objek tertentu
5. Layanan Informasi Koleksi Terbaru
Layanan informasi koleksi terbaru adalah suatu bentuk jasa kesiagaan informasi terbaru yang diupayakan untuk disampaikan segera mungkin kepada pengguna perpustakaan sehingga mengetahui perkembangan keadaan koleksi / informasi terbaru.

6. Layanan Koleksi
Layanan koleksi adalah suatu kegiatan untuk melayani berbarbagai jenis koleksi yang dimiliki perpustakaan.
7. Layanan Ruang Baca
Layanan ruang baca berupa penyediaan fasilitas untuk membaca / belajar di ruang-ruang perpustakaan. Fasilitas yang disediakan adalah berbagai jenis koleksi perpustakaan, meja, kursi, penerangan, ruang diskusi, komputer penelusuran, *hotspot*, AC, dan *toilet*.
8. Layanan Fotokopi
Layanan fotokopi adalah penyediaan fasilitas penggandaan informasi tertulis dan tercetak untuk keperluan studi dan penelitian.
9. Layanan Workstation dan multimedia
Layanan workstation adalah penyediaan fasilitas komputer yang dapat digunakan untuk pengetikan, penelitian maupun internet. Dapat juga dalam ruangan layanan workstation ini disediakan peralatan multimedia untuk mengakses koleksi digital.
10. Layanan lain-lain
 - a. Pengawasan keluar masuknya koleksi.
Pengawasan keluarnya setiap koleksi dari ruangan perpustakaan menjadi tanggung jawab bagian layanan pengguna.
 - b. Penataan koleksi
Penataan koleksi di jajaran rak disebut pergerakan (*Shelving*) menurut tata susunan tertentu. Tata susunan dapat didasarkan pada nomor klas , subjek maupun abjad.
 - c. Layanan informasi perpustakaan
Kegiatan ini dimaksudkan sebagai proses penyampaian informasi kepada pengguna. Kandungan informasi yang disajikan, antara lain koleksi dan fasilitas perpustakaan, jasa / layanan / kegiatan yang dilakukan perpustakaan.
 - d. Pendidikan agama
Pendidikan pengguna perpustakaan sangat diperlukan karena kemampuan menggunakan perpustakaan merupakan dasar yang amat penting dalam mencapai keberhasilan pendidikan.
 - e. Sosialisasi peraturan
Peraturan perpustakaan adalah peraturan tertulis yang dibuat sebagai pedoman bagi pengguna dalam menggunakan perpustakaan dan petugas yang melayani. Fungsinya adalah sebagai sarana untuk menjamin ketertiban dan kelancaran kegiatan pelayanan. Adapun isi peraturan antara lain:
 1. Hak dan kewajiban anggota
 2. Keanggotaan meliputi: siapa yang boleh menjadi anggota, syarat yang harus dipenuhi, dan prosedur menjadi anggota.
 3. Waktu pelayanan: jam dan hari
 4. Jenis layanan dan ketentuannya, missal jumlah koleksi yang boleh dipinjam, batas waktu peminjaman.
 5. Sanksi pelanggaran.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa jenis-jenis layanan perpustakaan meliputi layanan loker, layanan sirkulasi, layanan penelitian, layanan ruang baca, layanan terbitan berkala, layanan referensi dan penelusuran informasi, layanan workstation, layanan fotokopi, layanan pendidikan pengguna, dan layanan bimbingan pemakai. Jenis-jenis layanan yang

diberikan kepada pemustaka tidak sama pada setiap perpustakaan. Hal ini disesuaikan dengan keadaan dan kondisi perpustakaan, jumlah dan kecakapan petugas, besar kecilnya koleksi dan jumlah pemustaka serta tingkat keperluan pemustaka. Namun secara umum setiap jenis perpustakaan harus memiliki jenis layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan audiovisual, dan layanan terbitan berseri. Untuk memahami lebih baik lagi terhadap berbagai kegiatan jenis-jenis layanan di perpustakaan tersebut dapat dijelaskan lebih rinci lagi satu persatu berikut.

2.7.1.1 Pelayanan Sirkulasi

Pelayanan sirkulasi di perpustakaan merupakan suatu kegiatan perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka dalam bentuk layanan peminjaman, layanan perpanjangan, pemesanan dan pengembalian koleksi perpustakaan. Seluruh kegiatan layanan sirkulasi tersebut sangat bermanfaat bagi pemustaka perpustakaan untuk dapat menikmati koleksi yang ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka perpustakaan. Adapun definisi pelayanan sirkulasi menurut Rahayuningsih (2007: 95) mengemukakan bahwa:

Pelayanan sirkulasi adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Namun layanan sirkulasi perpustakaan bukan hanya sekadar pekerjaan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi saja, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa sirkulasi.

Menurut Sulisty-Basuki (1993: 257) mengemukakan bahwa terdapat beberapa tugas yang dilakukan oleh perpustakaan dalam mengawasi proses kegiatan pelayanan sirkulasi yaitu:

1. Mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan
2. Pendaftaran anggota, perpanjangan anggota, dan pengunduran diri anggota perpustakaan
3. Meminjamkan serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman
4. Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan
5. Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang terlambat dikembalikan
6. Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang dan rusak
7. Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman
8. Membuat statistik peminjaman
9. Peminjaman antar perpustakaan
10. Mengawasi urusan penitipan tas, jas, mantel, dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan
11. Tugas lainnya terutama yang berhubungan dengan peminjaman

Disamping itu, pelayanan sirkulasi memiliki beberapa tujuan yang perlu diketahui oleh perpustakaan. Menurut Lasa (1994: 1) pelayanan sirkulasi memiliki beberapa tujuan yaitu:

1. Supaya mereka dapat memanfaatkan koleksi tersebut semaksimal mungkin
2. Mudah diketahui siapa saja meminjam koleksi tertentu, dimana alamatnya serta kapan koleksi itu dikembalikan. Dengan demikian apabila koleksi itu diperlukan peminat lain akan segera dapat diketahui alamat peminjam atau dinantikan pada waktu pengembalian
3. Terjadinya pengembalian peminjaman dalam waktu yang jelas dengan demikian keamanan bahan pustaka dapat terjaga
4. Diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi
5. Apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui.

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa pelayanan sirkulasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka perpustakaan berupa layanan peminjaman, perpanjangan, pengembalian, layanan anggota bagi pemustaka perpustakaan, pengawasan, pemberian sanksi kepada pemustaka yang melanggar prosedur perpustakaan dan berbagai layanan administrasi lainnya yang berkaitan dengan kegiatan layanan sirkulasi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

2.7.1.2 Pelayanan Referensi

Pelayanan referensi merupakan suatu kegiatan perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka perpustakaan dalam menelusur, merujuk informasi dalam berbagai subjek. Layanan referensi tersebut biasanya terbatas diberikan di perpustakaan. Hal itu dilakukan karena beberapa pertimbangan, misalnya karena keterbatasan koleksi dan adanya koleksi khusus yang tidak dapat dipinjam untuk dibawa pulang oleh pemustaka perpustakaan. Menurut Rahayuningsih (2007: 103) mengemukakan bahwa:

Layanan referensi adalah suatu kegiatan untuk membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi yaitu dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.

Usaha perpustakaan dalam memberikan layanan sirkulasi adalah dengan menyediakan beberapa koleksi-koleksi yang menjadi koleksi khusus untuk layanan referensi. Adapun koleksi-koleksi khusus yang dapat membantu pemustaka perpustakaan dalam mencari informasi menurut Sumardji (1992: 28) jenis koleksi referensi, yaitu:

1. Almanak
2. Buku pegangan
3. Buku tahunan

4. Direktori
5. Ensiklopedi
6. Kamus
7. Sumber biografi
8. Sumber geografi
9. Bibliografi
10. Indeks dan abstrak
11. Lain-lainnya seperti : terbitan pemerintah pusat, penerbitan pemerintah daerah, karya-karya ilmiah/penelitian, kliping atau guntingan artikel tentang berbagai bidang berita/informasi/pengetahuan tertentu dari surat-surat kabar, brosur-brosur, pamflet, press release, dan lain-lain.

Sejalan dengan pendapat diatas Sumardji (1992: 111) menyatakan bahwa layanan referensi melakukan beberapa kegiatan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai perpustakaan.
2. Suatu kegiatan layanan untuk membantu para pemakai / pengunjung perpustakaan menemukan informasi dengan cara:
 - a. Menerima pertanyaan-pertanyaan dari para pemakai perpustakaan dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi
 - b. Memberikan bimbingan untuk menemukan koleksi referensi yang diperlukan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai
 - c. Memberikan bimbingan kepada pemakai perpustakaan bagaimana menggunakan setiap bahan pustaka koleksi referensi.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa layanan referensi merupakan suatu upaya perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka perpustakaan dengan cara membimbing, dan membantu pemustaka dalam menggunakan bahan pustaka koleksi referens serta menyediakan koleksi-koleksi referens yang dapat membantu pemustaka dalam mencari dan menemukan informasi sesuai dengan kebutuhannya. Adapun salah satu alasan adanya layanan referensi tersebut adalah karena keterbatasan koleksi di perpustakaan sehingga setiap koleksi yang termasuk koleksi referens tersebut tidak dapat dipinjam dan hanya dapat dibaca di perpustakaan saja supaya setiap pemustaka yang membutuhkan koleksi tersebut dapat menikmati tanpa harus menunggu waktu yang lama dari pemustaka lain. Dengan adanya pelayanan referensi tersebut, perpustakaan telah berusaha membantu pemustaka untuk mempermudah mendapatkan informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhannya.

2.7.1.3 Pelayanan Audiovisual

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi, koleksi perpustakaan tidak hanya berupa koleksi buku saja, akan tetapi telah banyak mengalami perkembangan yaitu dimulai dengan hadirnya koleksi audiovisual seperti kaset audio,

piringan hitam, cakram optik, kaset/cakram video melalui mesin video, dan film suara, dan lain sebagainya, maka perpustakaan menyediakan jenis pelayanan berupa layanan audio visual. Pelayanan Audiovisual merupakan suatu kegiatan perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka dengan cara memberikan layanan koleksi dan menyediakan sarana dan prasarana untuk dapat menggunakan layanan terkait audiovisual.

Dalam Buku Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004: 90) mengemukakan bahwa: pada layanan audiovisual memiliki bahan dan perlengkapan sebagai sarana pendukung dalam sistem operasinya dan memiliki kriteria yang dapat dibedakan atas tiga kelompok:

1. Bahan perpustakaan yang melalui perlengkapannya hanya menampilkan citra, misalnya slaid, beningan (*transparency*), dan bahan perpustakaan renik.
2. Bahan perpustakaan yang melalui perlengkapannya hanya mengeluarkan bunyi, misalnya kaset audio, piringan hitam, cakram optik.
3. Bahan perpustakaan yang melalui perlengkapannya menampilkan citra disertai bunyi, misalnya, kaset/cakram video melalui mesin video, film suara melalui proyektor film.

Setiap perpustakaan dalam memberikan jenis layanan kepada pemustaka memiliki tujuan yang baik bagi pemustaka perpustakaan. Adapun tujuan penyelenggaraan layanan audiovisual dalam buku Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004: 90) adalah :

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

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa adanya layanan audiovisual tersebut dipengaruhi dengan adanya perkembangan koleksi perpustakaan yang tidak hanya terbatas pada koleksi buku saja. Upaya perpustakaan dalam membantu pemustaka dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka selalu diusahakan, sehingga ketika pemustaka memerlukan koleksi berupa koleksi audiovisual mudah dan cepat ditemukan diperpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan audiovisual adalah salah satu pelayanan yang diberikan perpustakaan untuk membantu pemustaka dalam menemukan ragam informasi dan pengetahuan dengan cara menyediakan sarana dan prasarana pendukung untuk memotivasi pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan dan meningkatkan kualitas penyampaian informasi pendidikan, pengajaran, penelitian dan rekreasi.

2.7.1.4 Pelayanan Terbitan Berseri

Koleksi perpustakaan sangat beraneka ragam jenisnya sehingga diperlukan pengelompokan berbagai macam koleksi sehingga mudah dan cepat digunakan oleh pemustaka perpustakaan. Salah satu koleksi yang juga banyak digunakan oleh pemustaka perpustakaan dalam mencari informasi dan pengetahuan adalah melalui koleksi terbitan berseri. Adapun jenis koleksi terbitan berseri tersebut yaitu majalah komersial, majalah ilmiah, dan majalah lainnya, surat kabar, buku tahunan, Seri monograf, Proseding dan lain sebagai.

Menurut Rahayuningsih (2007: 122) menyatakan bahwa dalam pelayanan terbitan berkala, baik surat kabar, tabloid, jurnal ataupun majalah mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Tata ruang
Perpustakaan perlu menentukan ruang untuk koleksi terbitan berkala. Ruang tersebut dapat bergabung dengan ruang koleksi buku atau dipisahkan antara ruangan untuk koleksi buku dan terbitan berkala.
2. Akses pengguna terhadap koleksi
Koleksi hendaknya diusahakan agar ditempatkan pada tempat yang strategis dan mudah dijangkau oleh pengguna, misalnya dengan menempatkan koleksi terbitan berseri didekat pintu masuk perpustakaan.
3. Informasi susunan koleksi
Perpustakaan hendaknya membuat informasi tentang susunan koleksi atau berupa petunjuk nomor klasifikasi atau abjad
4. Promosi terbitan berseri
Informasi yang ada pada terbitan berseri hendaknya dipromosikan agar informasi terkini dapat tersampaikan kepada pengguna dengan cepat. Promosi dapat dilakukan dengan *display* / pemajangan terbitan berseri, fotokopi daftar isi jurnal atau majalah, atau fotokopi artikel menarik.

Sehubungan dengan pendapat di atas dapat dipahami bahwa layanan terbitan berseri adalah suatu upaya perpustakaan dalam memberikan layanan koleksi-koleksi terbitan berseri seperti jurnal, surat kabar, majalah, dan terbitan lain yang mempunyai kala terbit tertentu misalnya terbit sekali setahun, sekali sebulan dan dua kali dalam seminggu. Adapun tujuan diadakannya layanan tersebut di perpustakaan adalah untuk membantu pemustaka perpustakaan dalam mempermudah pencarian informasi berupa karya terbitan berseri lazimnya memuat informasi yang cepat dan peristiwa yang aktual dan mutakhir. Selain hal tersebut frekuensi terbitan berseri umumnya lebih cepat dari pada buku, sehingga pemustaka dapat mengetahui jenis dari terbitan berseri yang cocok dan sesuai kebutuhannya.

Dari uraian tentang jenis-jenis layanan perpustakaan tersebut di atas dapat dipahami bahwa setiap jenis layanan tersebut dapat berjalan dengan baik dan optimal, apabila perpustakaan memiliki suatu kebijakan yang baik dan memiliki manajemen layanan

perpustakaan yang baik pula. Pada dasarnya, setiap perpustakaan khususnya perpustakaan perguruan tinggi yang sudah tersistematis dengan baik pasti memiliki jenis variasi layanan perpustakaan yaitu layanan sirkulasi, layanan referens, layanan informasi, layanan penelitian, penelusuran literature, dan layanan bimbingan pemakai. Dalam melakukan tugas terhadap jenis layanan perpustakaan tersebut, diharapkan bagi pustakawan untuk lebih teliti, dan lebih kompetitif, serta lebih ramah dan sabar dalam memberikan layanan sehingga pemustaka perpustakaan tidak merasa kecewa, melainkan merasa senang dan bahagia karena setiap informasi yang dibutuhkan akan lebih cepat dan mudah didapatkan. Disamping itu, pustakawan diharapkan untuk lebih inovatif, kreatif dan terampil dalam memberikan layanan kepada pemustaka perpustakaan sehingga tidak terjadi kesalahan persepsi antara petugas perpustakaan dan pemustaka perpustakaan.

2.7.2 Sistem Layanan Perpustakaan

Dalam memberikan layanan kepada pemustaka perpustakaan diperlukan sistem layanan agar layanan di perpustakaan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Dengan adanya sistem tersebut akan mempermudah pemustaka perpustakaan dalam memanfaatkan berbagai layanan dan fasilitas sarana dan prasarana di perpustakaan. Dalam buku Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi (1999: 33) mengemukakan bahwa, “sistem layanan perpustakaan terbagi menjadi dua yaitu: sistem layanan terbuka (*opened access*) dan sistem layanan tertutup (*closed access*)”.

2.7.2.1 Sistem Layanan Terbuka (Opened Access)

Pelayanan perpustakaan dengan sistem pelayanan terbuka banyak diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi dan beberapa perpustakaan umum. Sedangkan perpustakaan khusus dan sekolah banyak yang masih menerapkan sistem pelayanan tertutup. Menurut Rahayuningsih (2007: 93) mengemukakan bahwa, “Sistem layanan terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan pemustaka masuk ke ruang koleksi untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan dari jajaran koleksi perpustakaan”.

Sementara dalam Buku Pedoman Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi (1999: 33) mengemukakan bahwa, “Sistem layanan terbuka (*Open Access*) adalah sistem yang memberikan kebebasan kepada pemustaka perpustakaan memilih dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari ruang koleksi”. Sejalan dengan pendapat diatas, Lasa (1994: 5) mengemukakan bahwa, “Sistem layanan terbuka adalah suatu layanan yang

memungkinkan pengguna untuk masuk ke ruang koleksi untuk memilih, mengambil sendiri koleksi yang sesuai”

Dari Uraian diatas dapat diketahui bahwa dalam sistem pelayanan terbuka perpustakaan (*Open Access*) merupakan layanan yang memberi kebebasan kepada para pemustakanya (pemakainya) untuk dapat masuk dan memilih sendiri koleksi yang diinginkannya dari rak. Petugas hanya mencatat apabila koleksi tersebut akan dipinjam serta dikembalikan. Disamping itu, sistem layanan terbuka (*Open Acces*) memiliki keuntungan dan kerugian. Menurut Rahayuningsih (2007: 93) mengemukakan bahwa keuntungan dan kerugian sistem layanan terbuka yaitu sebagai berikut:

a. Keuntungan

1. Menghemat tenaga karena petugas tidak perlu mengambil koleksi yang akan dipinjam karena pengguna bisa langsung mengambil sendiri di rak.
2. Memberikan kepuasan kepada pengguna karena bisa memilih koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya secara langsung ke jajaran koleksi.
3. Memungkinkan memilih judul lain yang sesuai, apabila tidak menemukan koleksi yang dicari.

b. Kerugian

1. Memerlukan tenaga ekstra untuk mengembalikan dan membetulkan koleksi yang salah letak.
2. Koleksi akan lebih cepat rusak karena sering dipegang.
3. Memerlukan ruangan yang relatif lebih luas, untuk pengaturan rak agar pengguna leluasa memilih koleksi
4. Susunan koleksi di rak menjadi mudah rusak

Sementara menurut Darmono (2001: 139) kelebihan dan kekurangan sistem layanan terbuka (*Open Access*) antara lain.

Kelebihan Sistem Layanan Terbuka (*Open Access*) yaitu

1. Pemakai dapat melakukan pengambilan sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi
2. Pemakai dilatih untuk dapat dipercaya dan diberi tanggung jawab terhadap terpeliharanya koleksi yang dimiliki perpustakaan
3. Pemakai akan merasa lebih puas karena ada kemudahan dalam menemukan bahan pustaka dan alternative lain jika yang dicari diberi tanggung jawab di bagian lain.

Kelemahan Sistem Layanan Terbuka (*Open Access*) yaitu

1. Ada mungkin pengaturan buku di rak penempatan (jajaran) menjadi kacau karena ketika mereka melakukan browsing, buku yang sudah dicabut dari jajaran rak dikembalikan lagi oleh pemakai secara tidak tepat.
2. Ada kemungkinan buku yang hilang relative lebih besar bila dibandingkan dengan sistem yang bersifat tertutup
3. Memerlukan ruangan yang lebih luas untuk jajaran koleksi agar lalu lintas / mobilitas pemakai lebih leluasa.

4. Membutuhkan keamanan yang lebih baik agar kebebasan untuk mengambil sendiri bahan pustaka dari jajaran koleksi tidak menimbulkan berbagai akses seperti peningkatan kehilangan atau perobekan bahan pustaka.

Dalam sistem pelayanan terbuka, rancangan ruangan harus dipertimbangkan dengan matang, misalnya rancangan untuk pintu masuk dan pintu keluar harus dipisahkan. Di pintu masuk sebaiknya ditempatkan meja atau konter keamanan yang dijaga oleh petugas. Untuk memperkecil kemungkinan hilangnya koleksi yang dicuri oleh pemakai, pemakai yang masuk ke ruang baca atau rak perpustakaan sebaiknya tidak diperkenankan membawa tas dan jaket. Karena itu perpustakaan yang menerapkan sistem pelayanan terbuka harus menyediakan tempat penitipan tas atau *locker* baik yang dijaga oleh petugas ataupun yang tidak dijaga oleh petugas. Kelebihan sistem terbuka tersebut akan membuat pemustaka berperan aktif dalam mencari sumber informasi yang dibutuhkan artinya pemustaka dapat melakukan *browsing* atau pemilihan koleksi secara bebas di rak di perpustakaan. Sementara kelemahan atau kekuarangan dari sistem layanan terbuka tersebut adalah susunan buku dalam rak menjadi sulit teratur karena akibat dari kebebasan pemustaka mengambil buku ke rak. Untuk mengurangi ketidak-teraturan susunan buku ini, maka perpustakaan dapat memberikan peringatan bahwa pemustaka tidak diperbolehkan menyimpan sendiri koleksi yang sudah digunakannya ke dalam rak. Untuk itu, dalam hal ini sangat dibutuhkan peran pustakawan dalam memberikan pendidikan pemakai secara terus menerus agar pemakai mengetahui cara-cara mencari buku secara sistematis dan benar. Dengan demikian pemakai tidak akan mencari buku dengan cara mengacak-acak rak secara sembarangan.

2.7.2.2 Sistem Layanan Tertutup (Closed Access)

Disamping memiliki sistem terbuka, perpustakaan juga memiliki sistem layanan tertutup. Pengertian sistem layanan tertutup menurut Buku Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi (1999: 33) adalah "pengguna perpustakaan harus menggunakan katalog yang tersedia untuk memilih pustaka yang diperlukannya". Pemustaka tidak dapat mengambil sendiri bahan pustaka dari ruang koleksi, akan tetapi akan dibantu oleh petugas bagian sirkulasi.

Sementara menurut Rahayuningsih (2007: 94) mengemukakan bahwa:

Sistem Layanan tertutup adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak memungkinkan pengguna mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan. Pengguna bisa memilih koleksi melalui katalog, dan selanjutnya petugas perpustakaan yang akan mengambilkan.

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa sistem pelayanan tertutup adalah suatu layanan dimana pengunjung tidak boleh masuk ke ruangan koleksi, tetapi yang koleksi yang dibutuhkannya harus diambilkan oleh petugas. Penelusuran / pencarian koleksi harus melalui katalog. Petugas selain mencatat peminjaman dan pengembalian, juga mengambilkan dan mengembalikan koleksi ke rak.

Seperti pada sistem pelayanan terbuka, sistem pelayanan tertutup ini juga memiliki keuntungan dan kerugian. Menurut Rahayuningsih (2007: 94) mengemukakan bahwa keuntungan dan kerugian sistem layanan tertutup yaitu:

1. Keuntungan
 1. Memungkinkan susunan rak dipersempit antara satu dengan lainnya, sehingga menghemat ruang untuk menyimpan koleksi.
 2. Susunan koleksi di rak lebih teratur dan tidak mudah rusak, karena yang mengambil dan mengembalikan adalah petugas.
 3. Faktor kehilangan dan kerusakan koleksi bisa diperkecil.
2. Kerugian
 - a. Petugas banyak mengeluarkan energi untuk melayani peminjaman.
 - b. Prosedur peminjaman tidak bisa cepat (harus menunggu giliran dilayani bila antrian panjang).
 - c. Sejumlah koleksi tidak pernah disentuh atau dipinjam.
 - d. Peminjam sering tidak puas apabila koleksi yang dipinjam tidak sesuai dengan yang dikehendaki.

Dari uraian di atas, dapat dipahami bahwa pada sistem layanan tertutup, pengunjung tidak dapat memasuki wilayah koleksi perpustakaan dan yang berperan aktif dalam mencari koleksi di rak adalah petugas perpustakaan. Kelebihan dari sistem layanan tertutup tersebut yaitu bahwa susunan dan tata letak buku lebih teratur dan terpelihara karena pada sistem layanan tersebut yang menyimpan dan yang mengambil koleksi di rak adalah petugas atau pustakawan. Disamping itu, kelebihan sistem layanan tertutup tidak perlu ada petugas khusus untuk mengawasi pemustaka karena pemustaka dibatasi dengan tegas dengan lokasi koleksi perpustakaan. Dengan demikian keamanan koleksi dapat terjaga dengan sendirinya. Sementara kelemahan sistem layanan tertutup adalah bahwa kebebasan pemustaka dalam melihat koleksi buku di perpustakaan tidak ada, dan harus dicari melalui katalog, artinya pemustaka perpustakaan tidak dapat melakukan *browsing* atau pemilihan sendiri koleksi yang dibutuhkannya di rak. Adapun kelemahan yang lain adalah bahwa sering terjadi salah pengertian antara petugas dengan pemustaka perpustakaan karena terkadang koleksi dikatakan oleh petugas tidak ada, sementara di katalog komputer ada sehingga terkadang pemustaka perpustakaan merasa kecewa dan kesal karena harus memilih buku lagi sampai berulang ulang.

2.8 Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Salah satu yang sangat perlu diperhatikan dalam pelayanan perpustakaan adalah bagaimana cara meningkatkan kualitas layanan kepada pemustakanya. Kemampuan perpustakaan untuk menyediakan layanan yang berkualitas merupakan suatu senjata untuk meningkatkan tingkat kunjungan di perpustakaan karena dengan memberikan pelayanan yang berkualitas, maka kepuasan pemustaka perpustakaan akan tercapai dan perpustakaan akan mendapatkan pengakuan dan penghargaan dari masyarakat pemustakanya. Untuk itu, perpustakaan harus dapat menempatkan definisi tentang kualitas dengan tepat dan diperlukan pemahaman yang akurat tentang kualitas layanan yang tepat.

Menurut the American Society of Quality Control, menyatakan bahwa:

Kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau yang bersifat laten. Sedangkan menurut filsafat Jepang kualitas adalah “*Zero defect*” artinya mengerjakan pertama kali dengan benar (Purnama, 2006: 9)

Banyak pakar bidang kualitas yang mencoba mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing. Beberapa definisi kualitas yang populer di antaranya yang dikembangkan oleh tiga guru kualitas yaitu:

1. Josep M. Juran
Josep M. Juran mendefinisikan kualitas adalah kesesuaian dengan penggunaan (memuaskan kebutuhan konsumen)
2. W. Edwards Deming
Kualitas adalah derajat keseragaman produk yang bisa diprediksi dan tergantung pada biaya rendah dan pasar
3. Taguchi
Definisi kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan (Purnama, 2006: 10)

Kemudian menurut Damayanti (2006: 27) mengemukakan bahwa “kualitas merupakan deskripsi dari seberapa baik produk atau jasa (layanan), terutama seberapa baik dalam hal menyesuaikan dan memenuhi kebutuhan penggunanya serta terbebas dari hal yang menyebabkan ketidakpuasan pengguna”.

Dari beberapa pengertian tentang kualitas di atas dapat dipahami bahwa kualitas adalah suatu usaha memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keperluan dari konsumen / pemustaka perpustakaan. Pada perpustakaan perguruan tinggi sangat diperlukan suatu cara atau upaya untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan sehingga setiap mahasiswa atau pemustaka dapat merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan dan pemustaka akan semakin senang untuk memanfaatkan perpustakaan.

Menurut Martonoadmojo (1993: 22) mengemukakan bahwa upaya yang dapat dilakukan oleh perpustakaan dalam meningkatkan mutu layanan di perpustakaan yaitu:

1. Sikap ramah dan penampilan yang baik para pustakawan dalam memberikan layanan kepada pembaca.
2. Menyediakan brosur tentang kegiatan yang ada di perpustakaan.
3. Mengadakan berbagai perlombaan di perpustakaan; lomba membaca, lomba menggambar, lomba membaca puisi, lomba pidato, dan sebagainya.
4. Mengadakan *study tour* bersama di perpustakaan
5. Mengundang tokoh masyarakat atau seorang pakar untuk mengadakan ceramah, menceritakan pengalaman mereka, dan sebagainya.
6. Membuat jadwal kegiatan yang teratur, memetik manfaat dari bahan yang dimiliki perpustakaan.
7. Berbagai kegiatan lainnya yang tidak termasuk diatas.

Sementara menurut Purnama (2006: 14) membagi definisi kualitas menjadi dua bagian yaitu:

1. Definisi kualitas yang berorientasi konsumen yang terdiri dari:
 - a. Kecocokan dengan harapan konsumen
 - b. Menyenangkan konsumen
 - c. Komunikasi dengan konsumen dengan tepat
 - d. Menyediakan layanan yang kompetitif kepada konsumen dengan tepat waktu
 - e. Komitmen untuk memahami persyaratan yang ditentukan konsumen secara akurat
 - f. Mengerti dan memahami konsumen
 - g. Layanan konsumen secara total dan kepuasan
2. Definisi kualitas yang berorientasi non konsumen yang terdiri dari:
 - a. Efisiensi
 - b. Kualitas dalam pembuatan (kecakapan)
 - c. Menyediakan produk yang bisa digunakan dengan baik
 - d. Keandalan
 - e. Mengurangi pemborosan
 - f. Mengerjakan dengan benar pertama kali
 - g. Berusaha sempurna
 - h. Kesempurnaan
 - i. Kecepatan pengiriman
 - j. Pengerjaan tugas yang baik
 - k. Memenuhi kebijakan dan prosedur
 - l. Kinerja pada harga yang bisa diterima
 - m. Konsistensi
 - n. Akurasi informasi
 - o. Perbaikan proses terus menerus
 - p. Estetika
 - q. Kerjasama tim
 - r. Mengurangi kesalahan
 - s. Dukungan produk yang bisa diandalkan

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa upaya perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan merupakan suatu cara perpustakaan untuk memberikan pelayanan yang dapat memberikan rasa nyaman kepada pemustakanya dengan memberikan pelayanan yang ramah, berpenampilan yang baik, dan menyediakan koleksi-koleksi yang berorientasi kepada pemustaka. Disamping itu, suatu layanan perpustakaan akan dikatakan berkualitas atau bermutu adalah apabila pemustaka merasa puas dan senang atas layanan yang diberikan perpustakaan, upaya perpustakaan tersebut yaitu dapat berupa dengan memberikan layanan yang berorientasi kepada kebutuhan pemustaka perpustakaan yaitu dengan memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pemustaka perpustakaan. Adapun semua upaya tersebut adalah untuk meningkatkan kualitas layanan dan yang pada akhirnya akan berakhir kepada perspektif atau tanggapan dari pemustaka perpustakaan itu sendiri. Suatu kualitas layanan dikatakan baik adalah apabila kualitas layanan yang diberikan menghasilkan kepuasan kepada pemustaka.

2.9 Karakteristik Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Karakteristik kualitas layanan perpustakaan merupakan ciri khas atau spesifikasi dari kualitas suatu layanan di perpustakaan. Karakteristik ini tentunya akan membedakan antara layanan yang ada di perpustakaan dengan jasa layanan lainnya. Layanan yang berkualitas merupakan upaya perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka pada dunia layanan perpustakaan. Layanan pemustaka memiliki konsep bahwa dengan mengerti dan memenuhi kebutuhan pemustaka, maka perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanannya. Perpustakaan yang memberikan layanan yang berkualitas kepada pemustaka berarti memberikan bantuan kepada pemustaka guna meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan. Jika pemustaka ditanya tentang kualitas layanan perpustakaan, tentunya akan muncul beberapa jawaban yang berbeda. Setiap pemustaka akan berlainan, memahami, menilai dan merasakan kualitas layanan. Tetapi terdapat beberapa hal yang sama berkaitan dengan kualitas layanan perpustakaan yang diharapkan. Menurut Surtiawan (2010) terdapat beberapa hal yang sama berkaitan dengan kualitas layanan perpustakaan yang diharapkan pemustaka, diantaranya yaitu:

1. Pemakai pasti mengharapkan kenyamanan dalam menggunakan seluruh layanan perpustakaan
2. Pemakai mengharapkan koleksi yang tersedia memenuhi kebutuhannya
3. Pemakai mengharapkan sikap yang ramah, bersahabat dan responsif dari petugas
4. Pemakai mengharapkan perpustakaan memiliki akses internet yang cepat.

Setiap pemustaka pasti mempunyai harapan tersendiri ketika mendatangi perpustakaan. Namun tingkat pengharapan dan prioritas layanan yang diharapkan antar pemustaka berlainan. Adanya kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diperoleh merupakan definisi sederhana dari kualitas. Agar pemustaka merasa puas, maka layanan pemustaka di perpustakaan harus berkualitas. Menurut Rahayuningsih (2007: 86) mengemukakan bahwa karakteristik layanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari segi :

a Koleksi

Koleksi merupakan semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah dan disimpan untuk disajikan kepada pemustaka guna memenuhi kebutuhan informasi. Adapun karakteristik koleksi adalah :

1. Kuantitas, berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.
2. Kualitas, berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi.

b Fasilitas

Fasilitas merupakan segala hal yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran tugas, seperti gedung, perlengkapan (meja, kursi, rak dan sebagainya). Karakteristik fasilitas yang baik adalah :

1. Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.
2. Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.

c Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan petugas yang ada di bagian layanan. Karakteristik sumber daya manusia yang baik adalah :

1. Kesopanan dan keramahan petugas memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna.
2. Tanggung jawab dalam melayani pengguna perpustakaan
3. Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna.
4. Profesional. Profesionalisme petugas perpustakaan di bagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa smart, yaitu siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik, antusias / bangga dengan profesi, ramah dan menghargai pengguna jasa, tabah di tengah kesulitan.

d Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan proses penyebarluasan segala macam informasi kepada pengguna. Karakteristik layanan yang baik adalah :

1. Ketepatan waktu layanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi layanan, berkaitan dengan layanan yang meminimalkan kesalahan.
3. Kemudahan mendapatkan layanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani, fasilitas pendukung seperti komputer.

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa karakteristik layanan perpustakaan yang terdiri dari koleksi, fasilitas, Sumber Daya Manusia dan layanan perpustakaan tersebut dapat menjadi suatu kekuatan bagi perpustakaan untuk dapat meningkatkan kualitas layanannya.

Sementara menurut Suwarno (2009: 108) mengemukakan bahwa sumber-sumber kekuatan atau sumber daya perpustakaan adalah:

- a Sumber Daya Manusia
Sumber daya manusia di perpustakaan adalah semua tenaga kerja atau perangkat perpustakaan. Sebagai salah satu sumber kekuatan perpustakaan, maka sumber daya manusia tersebut harus dibekali diri dengan kemampuan, keterampilan dan sikap bekerja serta bertanggung jawab kepada pimpinan perpustakaan.
- b Koleksi Bahan Pustaka
Koleksi bahan pustaka yang memadai, baik mengenai jumlah, jenis dan mutunya, yang tersusun rapi dengan sistem pengolahan serta kemudahan akses atau sistem temu kembali informasi merupakan salah satu kunci keberhasilan perpustakaan. Oleh sebab itu, perpustakaan perlu memiliki koleksi bahan pustaka yang relative lengkap sesuai dengan visi, misi, perencanaan strategis, kebijakan dan tujuannya. Koleksi bahan pustaka yang baik adalah dapat memenuhi selera keinginan dan kebutuhan pembaca. Kekuatan koleksi bahan pustaka itu merupakan daya tarik bagi pemakai sehingga makin banyak dan lengkap koleksi bahan pustaka yang dibaca dan dipinjam, akan semakin ramai perpustakaan dikunjungi masyarakat dan makin tinggi intensitas sirkulasi buku, akhirnya makin besar pula proses transfer informasi di perpustakaan.
- c Sarana dan Prasarana
Proses penyelenggaraan perpustakaan membutuhkan tersedianya sarana dan prasarana serta perlengkapan / perabot atau fasilitas lainnya. Sebagian benda atau barang-barang tersebut sudah harus ada sejak pembentukan perpustakaan. Yang dimaksud dengan sarana dan prasarana perpustakaan adalah semua peralatan dan perlengkapan pokok dan penunjang agar kegiatan perpustakaan dapat berjalan baik. Oleh karena itu, ketersediaan benda-benda dan barang-barang yang sesuai dengan kebutuhan, kondisi, konstruksi, kualitas, ukuran dan persyaratan-persyaratan tertentu sangat penting
- d Pengunjung, Anggota dan Masyarakat Pemakai
Pengunjung, anggota dan pemakai perpustakaan adalah sasaran utama penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu, kehadiran anggota masyarakat dan pemakai menjadi salah satu kunci keberhasilan perpustakaan. Untuk menjadikan mereka sebagai “segmen pasar” layanan perpustakaan merupakan tanggung jawab bagian layanan dan promosi. Tugas tersebut tidak mudah. Sebab pemakai baru akan mau keperpustakaan jika mereka:
 1. Tahu arti dan manfaatnya
 2. Mereka membutuhkan sesuatu di perpustakaan
 3. Tertarik dengan perpustakaan
 4. Merasa senang dengan perpustakaan
 5. Dilayani dengan baik.
- e Lingkungan Perpustakaan
Lingkungan yang baik ikut memberikan andil dalam penyelenggaraan perpustakaan. Lingkungan tersebut antara lain lokasi yang strategis, mudah dikenal dan dijangkau masyarakat, bebas banjir, bersih, tenang, sehat, dan terdapat akses kendaraan
- f Mitra Kerja

Mitra kerja atau “*partner*” perpustakaan adalah semua pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung di dalam penyelenggaraan perpustakaan. Perpustakaan perlu menjalin kerja sama, menggalang mitra kerja, dan menempatkan unit kerja yang lain sejajar dan saling membantu atau membutuhkan. Organisasi atau lembaga yang dapat diajak bekerja sama antara lain penerbit dan toko buku serta penyedia sumber-sumber informasi dan koleksi bahan pustaka pemerintah dan swasta, khususnya yang bidang kegiatannya hampir sama yaitu bidang informasi, pendidikan, dan pengembangan budayanya.

g Anggaran

Anggaran bagi sebuah perpustakaan merupakan salah satu faktor yang sangat penting. Oleh karenanya ketersediaan anggaran harus disusun sejak awal pembentukan perpustakaan. Hal-hal yang berkaitan dengan hal tersebut adalah:

1. Jumlahnya pasti, misalnya dari APBN /APBD
2. Jumlahnya memadai
3. Penggunaannya menurut perencanaan kebutuhan
4. Laporan pertanggungjawabannya benar (akuntable)
5. Tidak terjadi salah urus / salah kelola
6. Diusahakan jumlahnya selalu bertambah (setiap tahun), sesuai dengan kebutuhan.

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai penyedia layanan yang diperlukan oleh mahasiswa dan dosen / staf pengajar harus dapat memahami bagaimana kriteria koleksi bahan pustaka yang berkualitas, bagaimana suasana gedung perpustakaan, dan bagaimana sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan. Menurut Suwarno (2009) mengemukakan bahwa karakteristik koleksi, gedung atau ruangan, dan sikap pustakawan yang berkualitas dalam memberikan layanan di perpustakaan yaitu:

1. Kriteria koleksi buku yang berkualitas yaitu:
 - a. Memenuhi standar penulisan ilmiah artinya berbagai tulisan baik artikel, makalah, laporan hasil penelitian, dan lain-lain memiliki standar tertentu dalam penulisannya, seperti: masalah (problem), tujuan (objective), analisa (analysis) dan kesimpulan.
 - b. Isi tulisan dapat dipertanggungjawabkan dan memenuhi kebutuhan informasi pembaca
 - c. Refensi yang luas dan jelas, *up to date*, dan deskripsi yang detail, dan analisis tajam
 - d. Kelengkapan indeks, bibliografi dan terkait dengan disiplin ilmu
 - e. Tema buku terkait dengan yang akan dipilih, otoritas keilmuan penulis (kepakaran) dan kualitas fisik buku.
 - f. Sampul bagus, bahasa terstruktur, dan setiap bab terdapat *roadmap* bahasan, artinya sampul membuat daya tarik, bahasa yang terstruktur membuat pembaca memahami dengan mudah informasi yang disampaikan, dan *roadmap* membantu pembaca merespon isi yang disampaikan.
2. Kriteria gedung atau ruangan yang berkualitas yaitu:

Suasana ruangan yang sejuk, nyaman, hawa dingin, dan suasana ruangan yang kondusif. Agar menghasilkan penataan ruangan perpustakaan yang optimal serta dapat menunjang kelancaran tugas perpustakaan sebagai lembaga pemberi jasa,

sebaiknya pustakawan perlu memperhatikan aspek-aspek penataan ruangan sebagai berikut:

- a. Aspek fungsional, artinya penataan ruangan harus mampu mendukung kinerja perpustakaan secara keseluruhan baik bagi petugas maupun bagi pemustaka.
 - b. Aspek psikologis pemustaka, artinya penataan ruangan bisa mempengaruhi aspek psikologis pemustaka. Dilihat dari aspek ini tujuan penataan ruangan adalah agar pemustaka bisa nyaman, leluasa, bergerak di perpustakaan, dan merasa tenang.
 - c. Aspek estetik, artinya keindahan ruangan salah satunya bisa melalui penataan ruang dan perabot yang digunakan. Penataan ruangan yang serasi, bersih dan tenang bisa mempengaruhi kenyamanan pemustaka untuk lama-lama berada diperpustakaan.
 - d. Aspek keamanan bahan pustaka, artinya keamanan bahan pustaka bisa dikelompokkan dalam dua bagian. Pertama faktor keamanan bahan pustaka akibat kerusakan secara alamiah, dan kedua faktor kerusakan akibat manusia. Penataan ruangan harus diperhatikan, misalnya masuknya sinar matahari dengan panas yang cukup tinggi secara langsung keruangan dan koleksi harus dihindari.
3. Kriteria sikap pustakawan yang berkualitas yaitu
- a. Penuh perhatian (*attentive*)
Pustakawan memberikan perhatian kepada pemustaka, hal-hal mana yang dianggap sulit bagi pemustaka, pustakawan dapat memberikan solusi bijak kepada pemustaka.
 - b. Penuh pertolongan (*Helpful*)
Sebagaimana dipahami bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang tidak terlepas dari aspek keterbatasan kemampuan yang perlu dibantu oleh orang lain.
 - c. Tenggang rasa (*Considerate*)
Pustakawan dapat menunjukkan sikap empati kepada pemustaka. Misalnya pustakawan selalu memperhatikan empatinya dengan mendahulukan kepentingan pemustaka dan mendengarkan dengan baik masukan, kritikan, dan saran pemustaka. Ini artinya dibutuhkan sikap toleransi, tenggang rasa, bersama-sama saling membangun sikap saling menghormati, menghargai, dan menghindarkan diri dari aksi saling menjatuhkan.
 - d. Sopan (*Polite*)
Pustakawan saat melayani pengguna dituntut untuk selalu bertingkah laku secara baik dan menyenangkan dengan menggunakan kata-kata yang rama, santun dan komunikatif.
 - e. Peduli (*Respectful*)
Suatu kalimat bijak mengatakan bahwa kunci sukses hidup masyarakat, adalah sikap saling menghormati.

Sementara menurut Surtiawan (2010) faktor-faktor yang mempengaruhi layanan di perpustakaan adalah

1. Empati

Yaitu suatu sikap, respon dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemakai. Pemakai datang ke perpustakaan tentunya

bermaksud mencari buku yang dibutuhkan, maka semaksimalnya apa yang dibutuhkan pemakai dapat terpenuhi. Ada kalanya pemakai datang untuk sekedar mencari kenyamanan dan ketenangan, maka pustakawan mencoba mengkondisikan apa yang dirasakan oleh pemakai.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Salah satu ciri seorang profesional adalah memiliki daya tanggap yang cepat atau responsif. Pemakai akan sangat terkenang dengan respon cepat dari pustakawan atas kebutuhan yang dihadapinya.
3. Jaminan (*Assurance*)
Yang termasuk jaminan antara lain kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya oleh pustakawan, sehingga pemakai akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.
4. Keandalan (*Reliability*)
Kemampuan pustakawan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan dengan akurat, cepat dan memuaskan. Misalnya untuk satu kali transaksi peminjaman bila standar waktunya 30 detik/transaksi, maka maksimal waktu 30 detik itu yang harus diberikan kepada pemakai. Perpustakaan memiliki standar operasional dalam setiap jenis layanan, misalnya pengolahan buku dari sejak buku datang sampai siap dipinjam oleh pemakai memerlukan waktu berapa hari. Standar tersebut dikomunikasikan kepada pemakai.

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa yang menjadi karakteristik kualitas layanan di perpustakaan adalah terletak dari beberapa sumber kekuatan yang dimiliki oleh perpustakaan yaitu terletak pada Sumber Daya manusia yaitu petugas yang ada pada perpustakaan (sikap pustakawan dalam melayani pemustaka perpustakaan yang meliputi: sikap sopan, peduli, penuh perhatian, penuh pertolongan, dan tenggang rasa), koleksi bahan pustaka (*up to date*, isi tulisan dapat dipertanggungjawabkan, dan buku bersampul bagus) sarana dan prasarana (mencakup gedung dan nyaman ruangan perpustakaan), pemustaka perpustakaan, anggaran perpustakaan, lingkungan dan mitra kerja perpustakaan. Oleh karena itu, potensi tersebut harus digali, diorganisasikan, dikembangkan untuk mencapai kualitas layanan yang prima kepada pemustaka perpustakaan sehingga perkembangan dan kemajuan perpustakaan dapat tercapai.

2.10 Pengukuran Kualitas Pelayanan

Setiap unit kerja atau instansi yang memberikan jasa berupa pelayanan melakukan pengukuran kualitas layanan berbasis konsumen. Perpustakaan merupakan suatu instansi atau unit kerja yang memberikan jasa berupa layanan kepada pemustakanya. Hal ini mengandung arti bahwa layanan yang diberikan harus memenuhi spesifikasi yang telah ditentukan konsumen dan dinilai berkualitas. Untuk mengetahui bahwa layanan yang diberikan oleh

perpustakaan telah memberikan kualitas yang baik dan memuaskan kepada pemustakanya maka diperlukan adanya suatu metode yang tepat untuk mengukur kualitas layanan tersebut. Ada berbagai macam metode yang digunakan dalam mengukur kualitas layanan di perpustakaan, diantaranya adalah metode Servqual dan metode LibQual.

2.10.1 Metode Servqual

Metode pengukuran terhadap kualitas layanan yang banyak digunakan oleh beberapa organisasi atau perusahaan sebagai acuan dalam pengukuran dan manajemen kualitas jasa atau pelayanan adalah metode Servqual. Model Servqual pertama sekali dikembangkan oleh Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Berry yaitu mulai tahun 1985, 1988, 1990, 1991, 1993, 1994. Istilah Servqual merupakan singkatan dari *service quality*, artinya kualitas layanan. Model Servqual banyak diterapkan pada berbagai perusahaan karena dalam metode Servqual memiliki beberapa keunggulan. Menurut Tjiptono (2012: 197), keunggulan metode Servqual yaitu:

1. Instrumen Servqual telah berkembang menjadi semacam standar untuk penilaian atas berbagai dimensi kualitas layanan.
2. Berbagai riset telah menunjukkan bahwa instrument Servqual sah (*valid*) untuk berbagai konteks layanan
3. Riset juga mengindikasikan bahwa kuesioner Servqual handal (*Reliable*), artinya pertanyaan-pertanyaannya diinterpretasikan secara sama oleh responden berbeda
4. Instrument Servqual memenuhi kriteria parsimony karena hanya terdiri atas 22 item sehingga dapat diisi dengan cepat oleh responden
5. Instrumen Servqual memiliki prosedur analisis baku yang memudahkan interpretasi hasil.

Dari uraian di atas tentang beberapa keunggulan metode servqual tersebut, dapat dipahami bahwa telah banyak perusahaan atau organisasi yang berhasil dalam menerapkan metode Servqual sebagai metode pengukuran kualitas layanan yang berfungsi untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan. Untuk mengukur kualitas layanan biasanya dipakai suatu indikator-indikator tertentu sehingga tolok ukur dalam mengukur kualitas layanan dapat diketahui lebih tepat. Pada metode Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman. yang dikutip oleh Tjiptono (2012: 198-201) mengemukakan bahwa terdapat 10 (sepuluh) dimensi yang digunakan sebagai indikator untuk mengukur kualitas layanan, diantaranya yaitu:

1. *Reliabilitas*, mencakup dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat terpercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan layanannya secara benar sejak awal, memenuhi janjinya secara akurat dan andal, menyimpan data secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat

2. *Responsivitas* atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu dan melayani pelanggan dengan segera
3. Kompetensi, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan
4. Akses, meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini, berarti lokasi fasilitas layanan mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama, dan saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya telepon, surat, fax, website dan seterusnya), dan jam operasi nyaman
5. Kesopanan (*Courtesy*), meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis, operator telepon, *bell person*, *teller bank*, dan lain-lain)
6. Komunikasi, artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. Kredibilitas, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan
8. Keamanan (*Sekurity*) yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Termasuk didalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*)
9. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan reguler
10. Bukti fisik (*Tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain)

Diantara 10 (sepuluh) dimensi kualitas layanan di atas, menurut Parasuraman, et al. yang dikutip Purnama (2006: 22) ada yang saling tumpang tindih, sehingga mereka menyodorkan lima dimensi kualitas layanan yang lebih sederhana, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditujukan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan pekerja
2. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan penyedia layanan memberikan layanan yang dijanjikan sengan segera, akurat, dan memuaskan
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu para pekerja memiliki kemampuan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan baik
4. *Assurance* (jaminan), yaitu pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik
5. *Empathy* (empati), yaitu para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.

Sementara menurut Samosir (2005: 30) lima dimensi Servqual yang diterapkan dalam perpustakaan yaitu:

1. Keandalan / *reliability* adalah kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan dapat diandalkan.

2. Daya tanggap / *responsiveness* adalah kesediaan dan kesiapan pustakawan untuk membantu pengguna dan memberikan layanan dengan tanggap atas keluhan pengguna.
3. Jaminan / *assurance* yaitu dapat dipercaya, bebas dari keragu-raguan, menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pengguna terhadap perpustakaan serta keamanan menggunakan perpustakaan.
4. Empati / *empathy* yaitu meliputi hubungan, komunikasi, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pengguna dengan memberikan perhatian kepada pengguna dan merespon kebutuhan pengguna
5. Bukti langsung / *tangible* adalah meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan, dan penampilan.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa harapan pemustaka terhadap layanan yang diberikan perpustakaan yang dijabarkan kedalam 5 (lima) dimensi untuk mengukur kualitas layanan harus dapat dipahami oleh perpustakaan dan dapat diupayakan untuk dapat diwujudkan. Dengan adanya penerapan metode Servqual di perpustakaan berarti ada usaha perpustakaan dalam melakukan pembenahan kinerja dan peningkatan kualitas layanan secara bertahap di lingkungan perpustakaan.

2.10.2 Metode LibQual

Metode LibQual merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan. Metode LibQual dikembangkan pada tahun 1999 atas prakarsa para pakar bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam *ARL (Association Research Library)* di Amerika Serikat bekerjasama dengan Texas A&M University. Pada dasarnya metode LibQual digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan dimensi yang diadaptasi dari item-item Servqual yang telah dimodifikasi dan disesuaikan dengan lingkungan perpustakaan. Setelah melalui kajian yang lama metode LibQual dianggap paling mutakhir dan hingga kini digunakan hampir seluruh perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, United Kingdom, dan Australia (Xi dan Levy, 2005: 266).

Metode LibQual adalah salah satu pengukuran tingkat layanan perpustakaan yang digunakan untuk mengumpulkan, memahami, dan bertindak atas pendapat pemustaka perpustakaan mengenai kualitas layanan. LibQual memungkinkan penilaian sistematis dalam mengukur kualitas layanan perpustakaan. Untuk mengukur kualitas layanan, metode LibQual memiliki beberapa dimensi. Menurut Saputro (2009: 30-31) mengemukakan bahwa terdapat tiga dimensi LibQual yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu:

1. *Affect of service*, yaitu kemampuan, sikap dan mentalitas petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka, 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*, yaitu rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pemustaka.
 - c. *Responsiveness*, yaitu selalu siap / tanggap membantu pemustaka 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 (*Refuge*).

Sementara menurut Saputro (2009: 30) mengemukakan bahwa tujuan LibQual yaitu:

1. Mendorong sebuah budaya unggul dalam memberikan layanan perpustakaan
2. Membantu pemustaka perpustakaan agar lebih memahami persepsi dari kualitas layanan perpustakaan.
3. Mengumpulkan dan menafsirkan masukan pemustaka perpustakaan secara sistematis dari waktu ke waktu.
4. Memberikan penilaian perpustakaan dengan informasi dari rekan lembaga lain sebagai pembanding.
5. Mengidentifikasi praktek-praktek terbaik dalam pelayanan perpustakaan.
6. Meningkatkan analitis staf perpustakaan dan kemampuan untuk bertindak terhadap data.

Dari uraian di atas dapat dipahami bahwa metode LibQual ini merupakan pengembangan dari metode Servqual yaitu metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Seiring dengan perkembangannya, khusus untuk mengetahui kualitas layanan di perpustakaan digunakan metode LibQual. Setelah melalui kajian yang lama ternyata metode LibQual tersebut merupakan suatu metode yang sangat tepat untuk mengetahui kualitas pelayanan di perpustakaan. Pada metode LibQual tersebut terdapat tiga dimensi yang dijadikan variabel pengukuran, yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Melalui dimensi yang terdapat pada metode LibQual tersebut, maka perpustakaan dapat mengetahui cara untuk melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka perpustakaan, dan hal tersebut akan mempengaruhi perkembangan dan untuk kemajuan perpustakaan.