

PELAYANAN PERPUSTAKAAN (Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Perpustakaan)

Oleh : Asmawardah,S.I.Pust.

A. Pendahuluan

Era reformasi telah membawa kepada arah perubahan-perubahan yang diharapkan membawa kepada kebaikan dalam bidang pendidikan, hukum, politik dan kemasyarakatan termasuk di dalamnya juga bidang otonomi daerah. Dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2000, menurut Ma'ruf Abdullah telah membawa kepada: *pertama*, semakin meluasnya kewenangan Pemerintah Daerah (Kabupaten/Kota) dalam mengatur dan menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan. *Kedua*, dengan otonomi tersebut pemerintah kabupaten/kota harus menyiapkan sumber daya manusia yang unggul.¹

Perpustakaan sebagai salah satu sarana pendidikan yang menyiapkan sumber daya manusia yang unggul sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI Nomor 19 Tahun 2005, bahwa setiap satuan pendidikan wajib memiliki prasarana, misalnya ruang perpustakaan.²

Perpustakaan merupakan suatu unit kerja yang memiliki sumber daya manusia, ruang khusus dan kumpulan koleksi sesuai dengan jenis perpustakaan.³ Setiap perpustakaan diselenggarakan dengan maksud dan tujuan tertentu, tergantung jenis perpustakaan, dilihat dari fungsinya perpustakaan terbagi pada perpustakaan khusus, perpustakaan madrasah, perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan jenis lain.

Pelayanan perpustakaan merupakan bentuk kegiatan yang berkaitan dengan pemanfaatan jasa atau penggunaan koleksi perpustakaan (informasi) untuk kepentingan pemakai. Kegiatan pelayanan merupakan bagian hakiki pada perpustakaan, tidak dapat dikatakan sebagai perpustakaan jika tidak ada unsur pelayanan.⁴ Seluruh kegiatan pelayanan diarahkan untuk menciptakan suasana yang kondusif, lancar dan baik.⁵

Makalah ini menguraikan secara sederhana tentang bagaimana cara mengelola perpustakaan secara profesional ,bagaimana meningkatkan pelayanan perpustakaan

¹ Ma'ruf Abdullah, Kebijakan Pemerintah Daerah di Bidang Pendidikan Khususnya dalam Pengembangan Perpustakaan Sekolah Era Otonomi Daerah, *Makalah, Seminar Sehari*"Pemberdayaan Perpustakaan Era Otonomi Daerah" Banjarmasin: IAIN Antasari, 2001.

² Direktorat Pendidikan Islam, *Undang-undang dan Peraturan Pemerintah RI tentang Pendidikan*, (Jakarta: Sekretariat Ditjen PI Depag, 2006), h. 178.

³ FkBA, *Pedoman Pengelolaan Perpustakaan Madrasah*, (Yogyakarta: FkBA, 200), h. 1.

⁴ LpPI, *Op Cit.* , h.115.

⁵ Departemen Agama RI, Direktorat Jenderal Pembinaan kelembagaan Agama Islam, *Buku Pedoman Perpustakaan Dinas*, (Jakarta, Dirjen pembinaan Kelembagaan Agama Islam: 2001), h. 122.

supaya dapat berjalan dengan kondusif, lancar efisien dan efektif, Pelayanan Sirkulasi, pelayanan Referensi, jenis-jenis Koleksi Referens.

B. Pengertian Pelayanan Perpustakaan

1. Pengertian perpustakaan

Perpustakaan menurut bahasa dari kata pustaka yang berarti buku, kemudian diberi imbuhan awalan per- dan akhiran -an.⁶ Dalam bahasa Inggris dengan kata library, asal kata librarius yang berarti buku.⁷ Bahasa asing lainnya istilah bibliothek (Belanda), bibliothek (Jerman), bibliotheque (Perancis), bibliotheca (Spanyol dan Portugis).⁸ Agama Kristen menyebutnya dengan sebutan Bible artinya al-Kitab. Dengan demikian istilah perpustakaan dikaitkan dengan buku atau kitab.⁹

Peristilah perpustakaan dapat ditinjau dari dua sisi, yaitu:

a. Dari segi gedung

Dalam Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English menyatakan, "Library: room or building for a collection of books kept their reading; the books in such a room or bulding. (Perpustakaan: ruangan atau gedung terdiri dari koleksi buku untuk disimpan, dipinjamkan kepada pembaca).¹⁰

M. Kailani menyatakan bahwa perpustakaan adalah suatu gedung atau ruangan yang di dalamnya tersusun buku-buku untuk dipergunakan menurut tujuan-tujuan tertentu.¹¹

b. Dari segi koleksi

M. Kailani menyebutkan bahwa "perpustakaan adalah koleksi buku yang disusun menurut sistem tertentu untuk tujuan-tujuan pemberian informasi, pendidikan, penelitian, rekreasi dan pelestarian.¹² Dari segi koleksi menurut M. Kailani perpustakaan sebagai unit kerja yang menyelenggarakan pengumpulan, pemeliharaan koleksi buku yang dikelola secara sistematis untuk digunakan sebagai sumber informasi.¹³ Akan tetapi dengan berkembangnya paradigma baru perpustakaan termasuk teknologi komunikasi dan informasi (informasi and communication, technology/TI) perpustakaan telah melakukan redefinisi sebagai berikut: Perpustakaan salah satu jenis sistem informasi yang spesifik,

⁶Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Kedua, (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), h.802.

⁷John. M. Echols, dan Hasan Shadaly, *Kamus Inggris - Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 1996), h.356.

⁸Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia, 1993), h.3.

⁹Sulistyo-Basuki, *Periodisasi Perpustakaan Indonesia*, (Bandung: Remaja Rosada Karya, 1994), h.1.

¹⁰As. Hornby, *Oxford Advanced Learner's of Curren English*, (Oxford: Oxford University Press, 1974), Third Edition, p.488.

¹¹M. Kailani & A. Aziz Batjo, *Pedoman Perpustakaan Mesjid*, (Jakarta: Universitas Indonesia bekerjasama dengan Pusat Perpustakaan Islam Indonesia, 1985), h.2.

¹²M .Kailani dan A. Aziz Batjo, *op. cit.*, h.2.

¹³*Ibid.*, h.3.

merupakan kumpulan dokumen, yang terorganisir, terpelihara untuk kepentingan rujukan dan bahan ajar.¹⁴

2. Pengertian Pelayanan

Menurut J.P.G. Sianipar pelayanan adalah suatu cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok orang. Artinya obyek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu-individu, golongan dan organisasi/sekelompok anggota organisasi.¹⁵

3. Pelayanan Secara Profesional

Good's Dictionary of Education Mendefinisikan Profesi sebagai “ suatu pekerjaan yang meminta persiapan spesialisasi yang relatif lama di Perguruan Tinggi dan dikuasai oleh suatu kode etik yang Khusus”, Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia, Profesi diartikan sebagai “ Bidang pekerjaan yang dilandasi Pendidikan keahlian (seperti keterampilan, kejujuran dan sebagainya Dalam pengertian ini, dapat dipertegas bahwa profesi merupakan pekerjaan yang harus dikerjakan dengan modal keahlian, keterampilan dan spesialis tertentu.¹⁶

Pustakawan pada dasarnya adalah profesi yang ada dalam masyarakat. Profesi pustakawan, sama halnya dengan profesi – profesi lain membutuhkan profesionalisme dari individu-individu tersebut. Pustakawan merupakan salah satu unsur penggerak mekanisme organisasi atau lembaga kerja yang disebut perpustakaan. Untuk itu diperlukan sejumlah tenaga yang berkualifikasi pustakawan sesuai kebutuhan

Profesionalisme pustakawan itu mengandung arti pelaksanaan kegiatan perpustakaan yang didasarkan pada keahlian, rasa tanggung jawab dan pengabdian, mutu hasil kerja yang tidak dapat dihasilkan oleh tenaga yang bukan pustakawan, serta selalu mengembangkan kemampuan dan keahliannya untuk memberikan hasil kerja yang lebih bermutu dan sumbangan yang lebih besar kepada masyarakat Pemakai atau pemustaka.¹⁷

Dengan kata lain Pengelolaan perpustakaan secara profesional itu adalah serangkaian Keahlian yang dipersyaratkan untuk melakukan suatu pekerjaan yang dilakukan secara efisien dan efektif. Dengan tingkat keahlian yang tinggi dalam rangka untuk mencapai tujuan pekerjaan yang maksimal.

C. Karakteristik Pelayanan

Ada 10 (sepuluh) dimensi karakteristik yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan, yaitu¹⁸:

1. Kepastian waktu pelayanan

¹⁴ Universitas Muhammadiyah Malang, *Profil Perpustakaan & Informasi Universitas Muhammadiyah Malang*, (Malang: UMM, 2004), h.33.

¹⁵ J.P.G. Sianipat, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, (Jakarta: LAN RI, 2000), h. 6.

¹⁶ Purwono, *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013) h. 50-51.

¹⁷ J.P.G. Sianipat, *Loc. Cit.*

¹⁸ Vincent Gasperz, *Manajemen Kualitas*, (Jakarta: PT Gramedi Pustaka, 1997), h. 58.

Ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pemberian jaminan atau garansi dan menanggapi keluhan.

2. Akurasi pelayanan

Akurasi pelayanan berkaitan dengan *realibilitas* pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan

Memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan, tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan bahasa tutur yang sopan.

4. Tanggung jawab

Bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.

5. Kelengkapan

Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup pelayanan, ketersediaan sarana pendukung, dan pelayanan komplementer

6. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya outlet, petugas yang melayani, dan fasilitas pendukung.

7. Variasi model pelayanan

Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan, *futuristic* pelayanan

8. Pelayanan pribadi

Pelayanan pribadi berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan, menanggapi kebutuhan khusus

9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Kenyamanan pelayanan berkaitan dengan ruang tunggu/tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data/informasi dan petunjuk-petunjuk.

10. Atribut pendukung pelayanan

Atribut pendukung pelayanan dapat berupa ruang tunggu yang cukup AC, bahan bacaan, TV musik dan kebersihan.

D. Jenis Pelayanan

Banyaknya jenis layanan yang dapat diberikan oleh perpustakaan kepada pemakai bergantung jenis perpustakaan. Akan tetapi, pada prinsipnya layanan perpustakaan itu sama, yaitu memberikan bantuan kepada pembaca untuk memperoleh bahan pustaka (informasi) yang sesuai dengan kebutuhannya. Oleh karena itu, kegiatan pelayanan merupakan cara mempertemukan pemakai (pembaca) dan informasi (koleksi) yang dicari.

Secara umum, terdapat *dua macam layanan di perpustakaan*, yaitu:¹⁹

1. Layanan Teknis

Layanan jenis ini merupakan kegiatan di perpustakaan dalam mempersiapkan koleksi agar nantinya dipergunakan untuk menyelenggarakan layanan pembaca.

2. Layanan Pembaca

Layanan pembaca dimaksudkan untuk memberikan jasa layanan kepada pemakai, khususnya kepada anggota perpustakaan, yang pada umumnya meliputi:

- a. Layanan ruang baca
- b. Layanan sirkulasi bahan pustaka
- c. Layanan rujukan atau Referens
- d. Layanan abstrak dan indeks
- e. Layanan informasi mutakhir
- f. Layanan fotokopi
- g. Layanan literature
- h. Layanan Internet
- i. Layanan Audio Visual
- j. Lyanan Carrel
- k. Layanan Perpustakaan Keliling dll.

Layanan minimal yang perlu dilakukan oleh perpustakaan adalah layanan ruang baca, layanan sirkulasi, dan layanan rujukan.

E. Kebijakan Pelayanan Perpustakaan

Untuk Memperlancar pekerjaan bagian sirkulasi perlu dibuat kebijakan yang perlu dibuat pada buku petunjuk mengenai²⁰:

1. Peraturan pengguna koleksi perpustakaan,
2. Macam-macam koleksi yang boleh dan tidak boleh dipinjam,
3. Keterlambatan pengembalian koleksi, besarnya iuran denda dan penggantian koleksi yang hilang atau rusak,
4. Ketentuan tentang hari dan jam buka perpustakaan,
5. Keterangan tentang tanda-tanda pada koleksi perpustakaan,
6. Dan keterangan lain yang dianggap perlu untuk diketahui petugas bagian sirkulasi.

F. Layanan (Sirkulasi) dan Sistem Pelayanan

Pelayanan Sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan aktivitas bagian sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan sirkulasi diberikan kepada pemakai.

¹⁹ *Ibid.*, h 116

²⁰ Martoatmojo, Karmidi, *Pelayanan Bahan Pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 1999), h. 37.

Kegiatan sirkulasi antara lain meliputi hal peminjaman, pengembalian, pemungutan denda, pendaftaran anggota, baca ditempat, penagihan, pembuatan statistik, dan hubungan masyarakat. Kegiatan sirkulasi sering dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan karena kegiatan ini yang paling sering digunakan pemakai atau berhubungan dengan pemakai.

Fungsi sirkulasi adalah pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan. Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan, Peminjaman, pengembalian dan perpanjangan waktu peminjaman koleksi, mengurus keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam seperti denda atau koleksi hilang serta penggantian koleksi yang hilang atau rusak, pembuatan statistik, pengawasan penitipan barang pustaka.

Sistem pelayanan sirkulasi atau sistem peminjaman sangat erat kaitannya dengan sistem pelayanan. Secara umum ada dua sistem pelayanan yang sering digunakan yaitu: ²¹

1. Pelayanan dengan sistem tertutup (Closed Access)
2. Pelayanan dengan sistem terbuka (Open Access).

Kedua sistem ini pada dasarnya bertujuan untuk :

1. Mengamankan koleksi serta menghindari terjadinya kehilangan,
2. Mengetahui siapa yang meminjam, koleksi apa yang dipinjam,
3. Mengetahui batas waktu peminjaman.²²

Setiap sistem layanan memiliki keuntungan dan kerugian, oleh karena itu sebelum memilih sistem apa yang digunakan perlu mempertimbangkan beberapa faktor yang mempengaruhi antara lain :

1. Tingkat keselamatan koleksi,
2. Jenis koleksi dan sifat rentan dari koleksi, seperti layanan AV biasanya tertutup,
3. Luas gedung perpustakaan,
4. Banyaknya koleksi,
5. Rasio antara jam layanan dengan jumlah pegawai yang ada.

Sistem pelayanan yang sering digunakan yaitu:

- a. Layanan Sistem Terbuka / Open access

Sistem terbuka membebaskan pengguna masuk ke ruangan koleksi, di mana koleksi dijajarkan. Mereka dapat melakukan browsing atau membuka-buka, melihat-lihat buku dengan mengambil sendiri, ketika koleksi tersebut tidak cocok mereka dapat memilih koleksi lain yang hampir sama atau koleksi yang lain lagi.

- b. Layanan Tertutup (Closed Access)

Sistem layanan tertutup adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak memungkinkan pengguna masuk dan mengambil sendiri koleksi yang ada di rak.

²¹ Departemen Agama RI, *Op. Cit.*, h. 125

²² Martoatmojo, Karmidi, *Op. Cit.*, h. 39.

Pengambilan harus melalui petugas. Dalam sistem ini perpustakaan harus menyediakan katalog yang dengan sarana pengguna dapat mengetahui koleksi apa yang ada di perpustakaan, setelah mencari lewat katalog baru dia bisa memesan kepada petugas.

G. Sistem dan Prosedur Peminjaman

Peminjaman merupakan salah satu dari berbagai kegiatan pelayanan di perpustakaan. Peminjaman perlu dilakukan pencatatan, guna koleksi yang dipinjam mudah teridentifikasi, selalu terkontrol di mana koleksinya dipergunakan, oleh siapa dan kapan harus kembali.

Prosedur peminjaman dengan sistem pelayanan tertutup adalah sebagai berikut, petugas akan mengambil buku di rak dan pengguna mengisi sebuah slip atau formulir untuk menulis judul buku, pengarang dan nomor panggil buku yang di pinjam.

Sedang prosuder peminjaman sistem terbuka yang sering digunakan dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, seperti yang di jelaskan sebagai berikut :

1. Prosedur Peminjaman Sistem Kuno Atau manual

Sistem peminjaman kuno merupakan suatu sistem peminjaman yang dipergunakan sebelum sistem baru yang lebih baik, seperti Pencatatan peminjaman buku pada buku peminjaman, Prosedur peminjaman yang lama yaitu Cara yang dilakukan yaitu setiap anggota memperoleh tiket pengguna, jumlahnya sama dengan buku yang boleh dipinjam. Tiket ini berisi nomor anggota, nama dan alamat. Tiket pengguna berbentuk kantong. Untuk mendampingi tiket buku diperlukan kartu buku, berisi nomor panggil, nomor induk, pengarang, judul, edisi, dan tahun terbit. Kartu buku ini dimasukkan ke dalam kantong buku, diletakkan pada bagian akhir buku sebelah sudut kiri bawah. Label diletakkan di bagian akhir buku dan diberi nomor induk serta nomor panggil.

2. Sistem Modern / Sistem Barcode

Sistem modern, menggunakan perangkat komputer, scanner dan barcode. Scanner adalah sebuah alat untuk bisa membaca barcode, sedangkan barcode adalah nomor yang ditempelkan pada kartu anggota dan punggung buku.

Proses peminjaman cukup sederhana, pengguna menyerahkan kartu anggota dan buku ke petugas kemudian barcode buku dan kartu tersebut di-scan oleh petugas, slip tanggal kembali dicap. Buku dan kartu anggota diserahkan ke pengguna.

Proses pengembalian dilakukan dengan menscan barcode buku yang dikembalikan oleh pengguna, kalau ada denda akan dihitung secara otomatis oleh komputer, perpanjangan dilakukan dengan mencap tanggal pada slip buku.

Sistem ini banyak sekali keuntungannya, seperti :

- a. Proses layanan sirkulasi akan mudah dan cepat,

- b. Denda, laporan statistik dibuat secara otomatis,
- c. Memudahkan inventarisasi,
- d. Meningkatkan efektifitas layanan, baik waktu maupun tenaga.

G. Pelayanan Referensi

Kata referens merupakan asal kata dari bagahasa Inggris yang berarti *to refer* (dalam bentuk kata kerja) yang berarti menunjuk atau merujuk kepada sesuatu, yaitu informasi. Informasi yang dimaksud pada umumnya berupa orang ,benda,alat, dan alamat.

Soedjono Trima (1997) Pelayanan referensi sebagai pemberian bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal oleh perpustakaan kepada masyarakat yang dilayaninya yang sedang mencari atau membutuhkan informasi- informasi secara tertentu.

Agar dapat lebih dipahami selanjutnya dijelaskan mengenai kegiatan yang tercakup dalam definisi Tromo diatas yaitu pemberian bantuan secara langsung kepada pemakai (khususnya para pencari informasi .Bentuk bantuan yang diberikan pada umumnya membantu pemakai dalam mencari informasi dengan cara menunjukkan dan menerangkan koleksi referensi sesuai dengan kebutuhan pemakai,mengajarkan cara mendayagunakan jasa layanan perpustakaan,serta membarikan petunjuk cara melakukan penelusuran informasi.dab juga dilakukan secara langsung atau bertatap muka dengan pemakai yang membutuhkan informasi.dari definisi Trimo diatas yaitu fokus pada memberikan jawaban atas permintaan- permintaan informasi dan memberikan bimbingan pembaca dalam memilih serta menelusur informasi.

Layanan referensi adalah layanan yang berkaitan dengan bantuan pustakawan kepada pemustaka atau pemakai baik secara langsung maupun tidak langsung dalam mencari informasi dan memanfaatkan perpustakaan secara efektif.

G. Fungsi dan Tujuan layanan Referens

Fungsi layanan referens pada suatu perpustakaan sangat beragam, Namun secara umum fungsi layanan referensi itu membantu pustakawan dalam mengorganisasikan dan memanfaatkan koleksi referens secara efektif, Meningkatkan peran pustakawan referen sebagai subjek spesialis pada bidang disiplin ilmu tertentu. Meningkatkan kualitas layanan yang akhirnya dapat berpengaruh pada image perpustakaan dan kualitas pustakawan referens, Memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada pemakai informasi dalam melakukan penelusuran informasi.

Layanan referensi lebih dititik beratkan pada pelayanan individu agar para pemakai mampu mendayagunakan sumber –sumber informasi referen secara mandiri. Tujuan kemandirian ini adalah memperlancar tugas –tugas pustakawan sehingga akan menghemat

4. Bibliografi

Kata Bibliografi berasal dari bahasa Yunani *Biblion* yang berarti buku dan *graphein* yang berarti menulis. Kemudian arti kata berkembang menjadi pengertian menulis tentang buku (deskripsi terbitan). Jadi Bibliografi merupakan daftar deskripsi berbagai terbitan yang disusun menurut pola tertentu.

5. Indek

Indek dapat diartikan sebagaipetunjuk berupa angka atau huruf maupun tanda lain untuk memberikan pengarahannya pada pencari informasi bahwa informasi yang lebih lengkap dapat ditemukan pada sumber yang ditunjuk tan da itu.

6. Abstrak

Abstrak adalah sebagai sari karangan atau ringkasan dari suatu karya tulis. Seruktur data dalam daftar abstrak pada umumnya berisi judul asli atau terjemahan; nama pengarang atau penulis, Editor; alamat instansi atau lembaga; data bibliografis; uraian (abstrak); dan nama penyusun abstrak.

7. Handbook/ Manual dan Guide Books.

a. **Handbook** atau buku pegangan disini berbeda dengan buku pegangan untuk mengajar bagi guru –guru SD – SMTA.Jenis koleksi ini pada umumnya berisi uraian yang dapat dipergunakan untuk mengerjakan sesuatu serta merupakan petunjuk ringkas tetapi menyeluruh mengenai suatu bidang.Dalam buku ini ,petunjuk-petunjuknya diberikan secara mendalam dan dilengkapi dengan gambar-gambar agar mudah digunakan. Koleksi ini sangat berguna terutama bagi mereka yang sedang mendalami bidang tertentu.Para peneliti juga akan banyak mendapat pertolongan melalui buku ini.

b. **Manual atau buku pedoman** pada prisiipnya hampir sama dengan handbook. Hanya saja dalam manual diberikan petunjuk atau instruksi, perintah tentang cara mengerjakan sesuatu,mengidentifikasi atau menulis materi tertentu.

c. **Buku panduan** (*Guidebook*)buku ini dipersiapkan untuk para wisatawan atau mereka yang akan mengunjungi suatu negara lain. Disini dicakup tentang tempat-tempat rekreasi, Pusat pendidikan, Status, Terminal, jalur kereta api, bank, rumah sakit, kantor polisi dan lain lain.

8. Direktori

Direktori yaitu berupa daftar nama-nama orang, lembaga, organisasi atau perkumpulan yang disusun secara alfabetis maupun sistematis. Dalam direktori dicantumkan pula data pendukung lainnya, seperti alamat, Profesi, dan pendidikan. Koleksi ini berguna terutama untuk menghubungi orang –orang tertentu atau apabila akan mengunjungi lembaga tertentu.

9. Almanak

Pada umumnya almanak menyajikan informasi mengenai fakta, statistik serta informasi dasar-dasar tentang berbagai hal, misalnya mengenai kependudukan, bisnis, olah raga, pemerintahan atau pertanian, serta sering dicantumkan pula pengetahuan tertentu yang kira-kira diminati umum. Pada umumnya almanak terbit setahun sekali.

10. Buku Tahunan/ Yearbook/Annual

Menurut ALA . Glossary of Library Terms, kata annual berarti terbitan tahunan yang menyajikan kejadian-kejadian penting atau perkembangan – perkembangan baru dalam satu tahun, sedangkan yearbook diartikan sebagai publikasi tahunan yang berisi informasi mutakhir yang disajikan dalam bentuk deskripsi atau bentuk statistik. Sumber informasi ini mencakup bidang sosial, organisasi profesi, perdagangan, pendidikan dan ilmu pengetahuan. Sering pula menampilkan kejadian-kejadian yang terjadi setahun yang lalu dalam bentuk ringkasan artikel, tabel maupun bentuk penyajian singkat lainnya.

11. Sumber Informasi Geometrik

Sumber informasi ini memberikan keterangan tentang kota, pulau, gunung, danau, sungai, dan sumber-sumber alam yang berkaitan dengan kealaman. Koleksi ini sangat berguna untuk penelitian sumber daya alam, penjelajahan, peperangan, pariwisata, transportasi maupun kepentingan keilmuan yang lain. Koleksi ini adalah: Gazeter dan atlas.

12. Terbitan pemerintah

Selain jenis koleksi referensi yang telah diuraikan di atas terbitan pemerintah juga dapat dikategorikan sebagai koleksi referensi untuk menjawab pertanyaan seputar peraturan perundang-undangan atau fakta resmi kenegaraan. Bentuknya dapat berupa Lembaran Negara, Berita Negara, terbitan pemerintah lainnya atau terbitan Badan Internasional.

G. Penutup

Berdasarkan uraian di atas dapat di tarik beberapa kesimpulan yang antara lain: seorang pustakawan profesional itu adalah pustakawan atau pengelola perpustakaan yang mempunyai keahlian khusus untuk menjalankan sebuah perpustakaan. Dengan kata lain harus mempunyai ijazah dibidang perpustakaan, Minimal Diploma 3 Ilmu perpustakaan, disamping itu juga dapat melayani pemustaka secara sfesien dan efektif.

Pelayanan diarahkan untuk menciptakan suasana yang kondusif, lancar dan baik. TI merupakan keharusan dalam upaya memberikan pelayanan prima terhadap pemakai perpustakaan. Karakteristik yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan: kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, dan atribut pendukung pelayanan.

Mutu atau kualitas jasa, meliputi: realability, assuranc, tangible, empath, dan responsiveness. Layanan pembaca meliputi: layanan ruang baca, layanan sirkulasi bahan pustaka, layanan rujukan, layanan abstrak dan indeks, layanan informasi mutakhir, layanan fotokopi, dan layanan literatur.

Secara umum ada dua sistem pelayanan yang sering digunakan yaitu: pelayanan dengan sistem tertutup (*Closed Access*) dan pelayanan dengan sistem terbuka (*Open Access*).

Prosuder peminjaman sistem terbuka, antara lain: sistem kuno, sistem modern / sistem bercode.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Ma'ruf, Kebijakan Pemerintah Daerah di Bidang Pendidikan Khususnya dalam Pengembangan Perpustakaan Sekolah Era Otonomi Daerah, *Makalah, Seminar Sehari* "Pemberdayaan Perpustakaan Era Otonomi Daerah" Banjarmasin, IAIN Antasari, 2001.
- Departemen Agama RI, Direktorat Jenderal Pembinaan kelembagaan Agama Islam, *Buku Pedoman Perpustakaan Dinas*, Jakarta, Dirjen pembinaan Kelembagaan Agama Islam, 2001.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Kedua, Jakarta, Balai Pustaka, 1999.
- Direktorat Pendidikan Islam, *Undang-undang dan Peraturan Pemerintah RI tentang Pendidikan*, Jakarta, Sekretariat Ditjen PI Depag, 2006.
- Echols, John. M. dan Hasan Shadaly, *Kamus Inggris - Indonesia*, Jakarta, Gramedia, 1996.
- FkBA, *Pedoman Pengelolaan Perpustakaan Madrasah*, Yogyakarta, FkBA, 2000
- Gasperz, Vincent, *Manajemen Kualitas*, Jakarta, PT Gramedi Pustaka, 1997.
- Hornby, As., *Oxford Advanced Learner's of Curren English*, Oxford, Oxford University Press, 1974, Third Edition
- Kailani, M. & A. Aziz Batjo, *Pedoman Perpustakaan Mesjid*, Jakarta, Universitas Indonesia bekerjasama dengan Pusat Perpustakaan Islam Indonesia, 1985.
- Lembaga Pemberdayaan Perpustakaan dan Informasi (LpPI), *Pedoman Pengelolaan Perpustakaan Madrasah*, Yogyakarta, BEP Depag, 2001.
- Martoatmojo, Karmidi, *Pelayanan Bahan Pustaka*, Jakarta, Universitas Terbuka, 1999.
- Masuri, Anis (edit), *Coursepack on School/Teacher Librarianship (Kumpulan Artikel tentang Perpustakaan Sekolah / Guru Pustakawan)*, Yogyakarta, Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga , 2006.
- Perpustakaan Nasional RI, *Pedoman Penelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jakarta, Perpustakaan Nasional RI, 1998.
- Purwono, *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2013
- Qalyubi, Siyhabuddin dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Yogyakarta, Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab, 2007
- Rahayu, Lisda dkk, *Pelayanan Bahan Pustaka*, Jakarta, Universitas Terbuka, 2012
- Rianie, Nurjannah, Eksistensi Perpustakaan dalam Rangka Meningkatkan Kualitas
- Sianipat, J.P.G., *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Jakarta, LAN RI, 2000.
- Soeatminah, *Perpustakaan dan Kepustakaan*, Yogyakarta, Kanisius, 1992.
- Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta, Gramedia, 1993.
- _____, *Periodisasi Perpustakaan Indonesia*, Bandung, Remaja Rosada Karya, 1994.
- Universitas Muhammadiyah Malang, *Profil Perpustakaan & Informasi Universitas Muhammadiyah Malang*, Malang, UMM, 2004.
- <http://www.pengertianilmu.com/2016/05/pengertian-ensiklopedi.html> diakses tgl 26 Oktober 2017

PELAYANAN PERPUSTAKAAN

(Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Perpustakaan)

Oleh : Asmawardah,S.I.Pust.

Disampaikan pada:

Sosialisasi ” **“Pngelola Perpustakaan Secara Profesional”**

Perpustakaan Dan Arsip Kota Banjarmasin

Rabu,08 November 2017

PROVINSI KALIMANTAN SELATAN