

BAB III

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Perpustakaan Sekolah

Secara umum, perpustakaan mempunyai arti sebagai suatu tempat yang di dalamnya terdapat kegiatan penghimpunan, pengolahan, dan penyebarluasan (pelayanan) berbagai macam informasi, baik yang tercetak maupun yang terekam dalam berbagai bentuk media seperti buku, majalah, koran, film, kaset, tape recorder, video, komputer, dan lain-lain. Semua koleksi sumber informasi tersebut disusun berdasarkan sistem tertentu dan digunakan untuk kepentingan belajar melalui kegiatan membaca dan mencari informasi bagi masyarakat yang membutuhkannya (Pawit M. Yusuf, 2005: 1).

Salah satu jenis perpustakaan yang sering dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan informasi yaitu perpustakaan sekolah. Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang berada di lingkungan sekolah untuk melayani peserta didik dalam memenuhi kebutuhan informasinya (Suherman, 2009: 20). Dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya, perpustakaan sekolah menyediakan berbagai jenis sumber informasi seperti buku, majalah, surat kabar, dan lain-lain. Selain itu, perpustakaan sekolah juga menyediakan sarana fasilitas demi menunjang minat siswa-siswinya untuk berkunjung ke perpustakaan.

Perpustakaan bukan merupakan hal yang baru di kalangan masyarakat, di mana-mana telah diselenggarakan perpustakaan, seperti di wilayah sekolah-sekolah, baik itu sekolah umum maupun sekolah kejuruan, baik sekolah tingkat

dasar maupun sekolah tingkat menengah pertama dan sekolah tingkat menengah atas. Carter V. Good juga pernah memberikan definisi mengenai perpustakaan sekolah, yang sebagaimana dikutip dalam buku Bafadal, ia mengungkapkan bahwa perpustakaan sekolah merupakan koleksi yang diorganisasikan di dalam suatu tempat agar dapat digunakan oleh murid-murid, guru-guru, dan karyawan-karyawan sekolah. (Ibrahim Bafadal, 2009: 1-4).

Dalam penyelenggaraan perpustakaan sekolah itu sendiri telah diatur pada Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional. Dimana pada Pasal 35 undang-undang tersebut dikemukakan bahwa setiap satuan pendidikan khususnya jalur pendidikan sekolah, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat, harus menyediakan sumber-sumber belajar. Dalam penjelasan Pasal 35 tersebut dikemukakan bahwa salah satu sumber belajar yang sangat penting tetapi bukan satu-satunya yaitu perpustakaan, yang harus memungkinkan para tenaga kependidikan dan para peserta didik memperoleh kesempatan untuk memperluas dan memperdalam ilmu pengetahuan mereka melalui membaca buku dan koleksi bahan pustaka lainnya di perpustakaan yang diperlukan (Pawit M. Yusuf, 2005:2). Salah satu pendukung majunya perpustakaan sekolah dipengaruhi oleh pengelolanya itu sendiri. Karena pustakawan mengelola segala yang ada di dalam perpustakaan sekolah dengan baik. Maka dari itu, pentingnya pengelola perpustakaan sekolah atau pustakawan yang berlatar belakang pendidikan dari lulusan perpustakaan.

B. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Sekolah

Adapun tujuan dan fungsi perpustakaan sekolah diantaranya sebagai berikut :

1. Tujuan Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan sekolah sebagai komponen utama dan penunjang pendidikan untuk peserta didik di sekolah yang diharapkan mampu menunjang terhadap pencapaian tujuan di sekolah. Berdasarkan hal tersebut, maka tujuan dari perpustakaan sekolah yang sebagaimana dikutip dalam buku Andi Prastowo (2012: 50-51) yaitu sebagai berikut :

- a. Mendorong dan mempercepat proses penguasaan teknik membaca siswa dan siswi.
- b. Membantu menulis kreatif bagi siswa dan siswi dengan bimbingan guru dan pustakawan.
- c. Menumbuhkembangkan minat dan kebiasaan membaca siswa dan siswi.
- d. Menyediakan berbagai macam sumber informasi untuk kepentingan pelaksanaan kurikulum.
- e. Mendorong keinginan, memelihara, serta memberi semangat membaca dan belajar kepada siswa dan siswi.
- f. Memperluas, memperdalam, dan memperkaya pengalaman belajar siswa dan siswi dengan membaca buku dan koleksi lainnya yang mengandung ilmu pengetahuan bermanfaat dan teknologi yang disediakan oleh perpustakaan.

- g. Memberikan hiburan sehat untuk mengisi waktu senggang melalui kegiatan membaca, khususnya buku-buku dan sumber bacaan lain yang bersifat kreatif dan ringan, misalnya fiksi, cerpen, dan lain-lain.

2. Fungsi Perpustakaan Sekolah

Selain mempunyai tujuan, didirikannya perpustakaan sekolah juga mempunyai fungsi sebagaimana yang dikutip dalam buku Ibrahim Bafadal (2009: 6) yang menyebutkan bahwa perpustakaan sekolah memiliki 5 fungsi, yaitu fungsi edukatif, fungsi informatif, fungsi tanggung jawab administratif, fungsi riset atau penelitian, dan fungsi rekreatif.

Ke lima fungsi tersebut mempunyai penjelasannya masing-masing, yaitu sebagai berikut :

- a. Fungsi edukatif yaitu fungsi yang dapat meningkatkan minat membaca siswa dan siswi, sehingga teknik membaca semakin lama semakin dikuasai oleh siswa dan siswi. Selain itu, di dalam perpustakaan sekolah juga tersedia buku-buku yang sebagian besar pengadaannya disesuaikan dengan kurikulum sekolah. Hal inilah yang dapat menjadi penunjang penyelenggaraan pendidikan di sekolah.
- b. Fungsi informatif yaitu di mana koleksi bahan pustaka seperti buku-buku, majalah, bulletin, surat kabar, pamflet, guntingan artikel, peta, dan sebagainya yang dapat memberikan informasi

atau keterangan yang diperlukan baik oleh siswa dan siswi maupun guru.

- c. Fungsi tanggung jawab administratif yaitu fungsi yang terdapat pada kegiatan sehari-hari di perpustakaan sekolah, di mana setiap ada peminjaman dan pengembalian buku selalu dicatat oleh petugas perpustakaan atau pustakawan. Setiap siswa dan siswi yang akan masuk ke perpustakaan sekolah harus menunjukkan kartu anggota atau kartu pelajar, tidak diperbolehkan membawa tas, tidak boleh mengganggu teman-temannya yang sedang belajar. Apabila ada siswa ataupun siswi yang terlambat mengembalikan buku yang dipinjamnya, maka akan dikenakan denda. Dan apabila ada siswa ataupun siswi yang telah menghilangkan buku yang dipinjamnya, maka ia harus menggantinya. Fungsi tanggung jawab administratif ini berguna untuk mendidik siswa dan siswi ke arah tanggung jawab serta membiasakan mereka bersikap secara disiplin (Ibrahim Bafadal, 2009: 7). Oleh karena itulah fungsi ini dapat bermanfaat bagi siswa dan siswi karena dapat diterapkannya dalam kehidupannya sehari-hari.
- d. Fungsi riset ialah dengan banyaknya bahan pustaka yang lengkap di perpustakaan, siswa-siswi dan guru-guru dapat melakukan riset atau penelitian dengan cara mengumpulkan data atau keterangan-keterangan yang diperlukan (Ibrahim Bafadal, 2009: 8). Fungsi riset atau penelitian juga memiliki definisi lain sebagaimana

yang dikutip dalam buku Sumantri (2002: 3), yaitu di mana sarana fasilitas lengkap yang ada di perpustakaan dan teknologi penunjang pembelajaran dapat dijadikan sebagai tempat mengadakan penelitian sederhana bagi siswa-siswi dan guru.

- e. Fungsi rekreatif perpustakaan adalah bahwa perpustakaan bisa menjadi sesuatu yang menyenangkan hati atau menghibur. Dengan berkunjung ke perpustakaan, pemustaka bisa meminjam atau membaca buku-buku yang disukainya, bertemu dengan pemustaka lain yang juga sama-sama mengunjungi perpustakaan, bertukar pikiran, bercerita, melakukan kegiatan bersama yang mengandung positif (Suharyoto, 2014: 27). Fungsi rekreatif ini berguna sebagai tempat untuk rekreasi dengan mengisi waktu luang atau waktu istirahat dengan membaca surat kabar atau koran, novel, majalah, maupun buku cerita lainnya yang koleksi oleh perpustakaan.

C. Layanan Pemustaka di Perpustakaan

Pemberian layanan merupakan salah satu tugas utama suatu perpustakaan. selain menyiapkan sumber-sumber informasi dan mengorganisasikan informasi yang dimiliki untuk para pemustakanya, perpustakaan memiliki tugas utama dan pemberian layanan perpustakaan agar sumber-sumber-sumber informasi yang dimilikinya dapat dimanfaatkan oleh pemustaka secara maksimal (Agus Rifai, 2013: 127).

Dengan tugas utamanya yang mulia, konsep pelayanan perpustakaan ini merupakan dimensi baru di dalam konteks layanan jasa perpustakaan dan informasi. Pada mulanya, yang dimaksud dengan pelayanan perpustakaan adalah menawarkan segala bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan kepada para pemustaka yang datang ke perpustakaan dan memintanya. Namun, sekarang tidak lagi seperti itu, segala bahan bacaan dan sumber-sumber informasi lainnya harus sudah tersedia di tempat di mana informasi tersebut dibutuhkan. Artinya, setiap pemustaka yang memerlukan informasi dan sumber-sumber informasi bisa mendapatkannya dengan cepat dan tepat (Pawit M. Yusuf, 2016: 207).

Pelayanan pemustaka di perpustakaan harus dilakukan secara optimal demi tercapainya suatu tujuan perpustakaan. Selain itu, pelayanan pemustaka yang dilaksanakan dengan maksimal dapat berpengaruh kepada kepuasan para pemustaka dalam memanfaatkan bahan koleksi yang ada di perpustakaan sebagai sumber informasi yang diperlukannya. Dalam buku Safrudin Aziz (2014: 33), kepuasan tiap pemustaka adalah sesuatu yang tampak dan vital. Namun, di beberapa perpustakaan masih tampak bermunculan anggapan bahwa petugas layanan perpustakaan tidak ramah dalam melayani, masih menganggap pemustakalah yang butuh dengan petugas, melayani sebaik apapun tetapi tidak berdampak pada peningkatan karier petugas. Bahkan, kelebihan beban kerja menjadikan petugas layanan bekerja semaunya sendiri, yang penting proses pelayanan kepada pemustaka lancar.

1. Tujuan Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan diselenggarakan dengan memiliki tujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara tepat dan akurat, yaitu melalui penyediaan bahan koleksi pustaka dan penyediaan sarana penelusuran di perpustakaan tersebut (Lisda Rahayu, 2015: 1.4).

Berdasarkan dalam ini, mengenai bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan yang diolah, dirawat dan dijaga kemudian dilayanan sangat berguna dan dimanfaatkan baik oleh pemustaka dalam mencari sumber informasi yang akurat, tepat, dan terpercaya sehingga tidak diragukan lagi kebenarannya. Selain itu, tujuan layanan perpustakaan kepada pemustaka juga agar menarik perhatian minat pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan yang bukan hanya untuk mencari sumber informasi melainkan hanya sekedar membaca buku.

2. Jenis-jenis layanan pemustaka

Berdasarkan jenisnya, layanan-layanan yang disediakan sebagaimana yang dikutip dalam buku Opong Sumiati (2014: 6.10) yaitu layanan ruang baca, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan akses internet, layanan koleksi audio visual, layanan fotokopi, layanan penelusuran literatur, layanan pendidikan pemakai, layanan informasi kilat, layanan penyebaran informasi terseleksi, layanan pembuatan paket informasi, dan layanan peminjaman antarperpustakaan.

Berikut penjelasan mengenai layanan-layanan yang disediakan oleh perpustakaan kepada pemustakanya berdasarkan jenisnya, yaitu sebagai berikut :

a. Layanan ruang baca

Perpustakaan menyediakan ruang baca bagi pemustaka untuk membaca berbagai macam koleksi yang ada di perpustakaan. Layanan ini disediakan untuk mengantisipasi pembaca yang tidak dapat atau tidak ingin meminjam koleksi tetapi hanya butuh untuk membaca-baca di perpustakaan saja (Opong Sumiati, 2014: 6.11).

Selain itu, layanan ruang baca ini juga memberikan manfaat bagi pemustaka yang belum menjadi anggota perpustakaan, karena mereka juga dapat membaca di tempat ruang baca tersebut tanpa harus meminjam buku atau bahan koleksi perpustakaan dan meminjamnya untuk dibawa pulang (Suherman, 2009: 137).

b. Layanan sirkulasi

Dalam buku Wiji Suwarno (2016: 101), layanan sirkulasi atau layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka adalah suatu kegiatan di perpustakaan yang melayani peminjaman dan pengembalian buku. Kegiatan sirkulasi dapat dilaksanakan sesudah buku-buku selesai diproses dengan lengkap dengan label-labelnya seperti kartu buku, kartu tanggal kembali (date slip), kantong buku, dan call number pada punggung buku.

Sedangkan Sulistyobasuki menyatakan bahwa bagian layanan sirkulasi mempunyai tugas melayani pengunjung perpustakaan khususnya hal berikut ini:

- 1) Mengawasi keluarnya setiap bahan pustaka dari ruang perpustakaan.
- 2) Menerima pendaftaran anggota perpustakaan merupakan salah satu dari tugas bagian sirkulasi.
- 3) Peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.
- 4) Memberikan sanksi bagi anggota perpustakaan yang terlambat mengembalikan pinjaman.
- 5) Memberikan peringatan bagi anggota perpustakaan yang belum mengembalikan bahan pustaka yang dipinjam.
- 6) Menentukan penggantian buku yang dihilangkan oleh anggota perpustakaan.
- 7) Membuat statistik sirkulasi.
- 8) Penataan koleksi di jajaran atau rak.

c. Layanan referensi

Istilah referensi berasal dari bahasa Inggris *to refer* yang berarti *to turn to for aid or information*, “berpaling atau merujuk pada sesuatu untuk bantuan atau informasi.” Dengan demikian segala hal yang dijadikan tempat merujuk atau dirujuk disebut dengan referensi (Elva Rahmah, 2018: 74).

Layanan referensi adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, buku tahunan, yang berisi informasi teknis dan singkat. Koleksi yang ada di pelayanan referensi tidak boleh dibawa pulang oleh pemustaka dan hanya untuk dibaca di tempat (Darmono, 2001: 141).

Pada pelayanan referensi juga melayani pemberian informasi kepada pemustaka. Dalam buku yang dikutip oleh Yaya Suhendar (2014: 206), yang dimaksud dengan pemberian informasi dalam pelayanan referensi yaitu pelayanan yang diberikan guna menjawab pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan informasi-informasi yang ada pada buku-buku referensi, misalnya pertanyaan mengenai pengertian kata yang dapat dicari melalui kamus atau pengertian definisi suatu istilah yang dapat dicari pada ensiklopedia. Adapun pelayanan bimbingan belajar terutama bimbingan dalam menggunakan buku-buku referensi.

d. Layanan akses internet

Akses internet di Indonesia dinilai oleh banyak pihak masih tergolong lambat. Padahal dengan semakin luasnya layanan akses internet yang dimanfaatkan oleh pengguna dan semakin pentingnya akses internet berkecepatan tinggi, kualitas layanan jasa akses internet di Indonesia menjadi hal yang tidak bisa diabaikan. Kualitas layanan dapat dilihat dari sudut pandang pengguna berdasarkan kualitas layanan yang

dirasakan maupun dari sudut pandang penyelenggara berdasarkan kualitas layanan yang disediakan (Emyana Ruth, 2013: 137).

Beberapa Perpustakaan sekolah di Indonesia, selain menemukan sumber informasi melalui bahan buku, pemustaka juga bisa menemukan sumber informasi yang diperlukannya melalui media internet. Salah satunya yaitu penyediaan layanan akses internet oleh perpustakaan yang dipasang melalui koneksi wifi. Internet ini bisa dijangkau ke seluruh dunia sehingga memudahkan para pemustaka untuk mendapatkan informasi yang diperlukannya maupun sebagai hiburan.

e. Layanan koleksi audio visual

Selain memiliki koleksi bahan buku, perpustakaan juga memiliki koleksi bahan non buku seperti CD, mikrofilm, mikrofis, dan lainnya. Bahan koleksi non buku ini memerlukan alat baca khusus sebagai sumber informasi, maka dari itu perpustakaan menyediakan ruang khusus untuk koleksi audio visual ini.

f. Layanan fotokopi

Layanan fotokopi yang disediakan oleh perpustakaan sangat bermanfaat untuk pemustaka yang tidak ingin atau tidak dapat meminjam buku. Hal ini bisa diatasi dengan memfotokopi buku yang diperlukan tersebut kemudian membawa hasil fotokopian tersebut ke rumah. Selain menguntungkan bagi pemustaka, keuntungan ini juga diperoleh bagi

perpustakaan. Karena dana hasil fotokopian tersebut dapat digunakan untuk menunjang keperluan perpustakaan misalnya di bidang pelestarian bahan pustaka.

g. Layanan penelusuran literatur

Bagi pemustaka yang sedang kesulitan mencari sumber informasi yang diperlukannya, kemudian ia dapat meminta bantuan kepada pustakawan untuk mencarinya ke berbagai sumber informasi baik sumber informasi yang ada di perpustakaan maupun yang ada di luar perpustakaan. Dalam hal ini, pustakawan dituntut harus memiliki kemampuan, pengetahuan yang luas, serta sikap cakap dan tanggap terhadap pemustaka.

h. Layanan pendidikan pemakai

Pada layanan ini, disediakan untuk membimbing pemustaka baru dalam menggunakan seluruh fasilitas, sumber informasi, mengetahui pengaturan dan tata tertib yang ada di perpustakaan. Melalui layanan ini, maka perpustakaan juga tidak akan terlalu repot untuk selalu membimbing setiap pemustaka yang baru menggunakan jasa layanan perpustakaan (Opong Sumiati, 2014: 6.12).

Dalam layanan ini, pihak perpustakaan memberikan bimbingan berupa arahan-arahan yang mengacu pada penggunaan layanan

perpustakaan. Hal ini bertujuan agar para pemustaka dapat menggunakan fasilitas dengan baik yang diberikan oleh perpustakaan.

i. Layanan informasi kilat

Layanan ini diberikan dengan tujuan agar pemustaka dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan sesuai dengan bidangnya melalui pengiriman daftar isi jurnal terbaru (*current contents*). Biasanya banyak diterapkan di perpustakaan khusus (Lisda Rahayu, 2015: 1.16).

j. Layanan penyebaran informasi terseleksi

Sama dengan seperti layanan informasi kilat, maka pada layanan penyebaran informasi terseleksi ini juga diselenggarakan dengan tujuan agar pemustaka dapat mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan yang sesuai dengan bidangnya. Tetapi dengan cara menyebarkan informasi terseleksi dari berbagai sumber informasi yang terkait dengan bidang minat pemustaka. Biasanya perpustakaan mengumpulkan terlebih dahulu profil minat pemustaka. Pada layanan ini juga banyak diterapkan di perpustakaan khusus (Opong Sumiati, 2014: 6.13).

k. Layanan pembuatan paket informasi

Pada layanan pembuatan paket informasi ini, pustakawan mengolah sumber informasi yang berasal dari potongan artikel-artikel surat kabar, majalah-majalah, maupun buku-buku. Kemudian

dikumpulkan menjadi satu dan dijilid kemudian dilayankan sehingga bisa dijadikan sebagai sumber informasi kepada pemustaka.

1. Layanan peminjaman antar perpustakaan

Pada layanan peminjaman antar perpustakaan ini diadakan berdasarkan kesempatan kerjasama antar perpustakaan untuk dapat meminjamkan koleksi kepada pemustaka yang sudah terdaftar sebagai salah satu anggota perpustakaan dari perpustakaan tersebut. Di Indonesia, hal ini masih jarang dilakukan. Hal ini dikarenakan perlu kesiapan yang benar-benar matang bagi setiap perpustakaan, disamping harus memiliki koleksi yang kuat, sumber daya manusia yang memadai, juga aturan dan tata tertib yang mendukung kelacaran kegiatan silang layan ini.

Maka dari itu, dalam buku Opong Sumiati (2014: 6.14), dalam penyelenggaraan dan pengembangan layanan perpustakaan, dibutuhkan perencanaan yang baik dengan mempertimbangkan berbagai aspek, antara lain anggaran yang dimiliki perpustakaan, sumber daya manusia yang dimiliki, sarana pendukung kegiatan layanan dan tentunya kebutuhan penggunaannya.

3. Sistem Pelayanan Perpustakaan

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, bahwa secara umum fungsi layanan perpustakaan adalah menjembatani bahan koleksi pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan dengan pemustaka yang membutuhkannya.

Akan tetapi, dalam menyelenggarakan kegiatan layanan perpustakaan tersebut perlu diterapkan suatu sistem layanan yang dapat mengatur bagaimana pemustaka dapat mengakses bahan pustaka yang dibutuhkan.

Pada umumnya, terdapat 2 macam sistem pelayanan yang biasa digunakan di perpustakaan, yaitu sistem pelayanan terbuka dan sistem pelayanan tertutup. Pengelompokan ini didasarkan pada kebebasan yang diberikan perpustakaan kepada pemakai dalam menemukan bahan pustaka yang ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemakai (Lisda Rahayu, 2015: 1.23).

Penerapan sistem pelayanan di perpustakaan ini tergantung masing-masing dari pihak perpustakaan itu sendiri. Setiap perpustakaan yang menerapkan sistem pelayanan terbuka maupun sistem pelayanan tertutup pada perpustakaannya, memiliki tujuan yang sama yaitu sama-sama memberikan pelayanan dengan terbaik kepada pemustaka, hanya saja pelayanan tersebut diterapkan ke dalam sebuah aturan.

Menurut Sutarno (2014) yang dikutip dalam buku Opong Sumiati (2014: 6.7), unsur-unsur yang terdapat dan terkait dengan sistem pelayanan perpustakaan meliputi :

- a. Kesiapan petugas layanan baik fisik, mental, kemampuan, keterampilan, pengalaman, dan kemauan.
- b. Kesiapan peralatan dan perlengkapan sebagai penunjang.
- c. Keharmonisan komunikasi, kerja sama, persamaan persepsi antara petugas dengan pemustaka atau pengunjung perpustakaan.

- d. Peraturan dan tata tertib perpustakaan yang singkat, jelas, dapat dimengerti, dan dapat dilaksanakan serta dipatuhi oleh pemustaka.
- e. Pedoman yang standar di bidang layanan perpustakaan yang berlaku umum sehingga dapat dipelajari dan dipraktikkan.

Berikut ini penjelasan mengenai sistem pelayanan terbuka dan sistem pelayanan tertutup, yaitu sebagai berikut :

1) Sistem pelayanan terbuka (*Open Access*)

Pada sistem pelayanan terbuka, setiap pengunjung atau pengguna perpustakaan diizinkan melakukan penelusuran (*browsing*) langsung ke ruang koleksi dan berhak mengambil sendiri buku atau bahan-bahan koleksi pustaka yang diperlukannya. Apabila pemustaka ingin meminjam buku tersebut, maka mereka membawanya ke petugas bagian sirkulasi. Tujuan dari sistem pelayanan terbuka adalah memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk mendapatkan koleksi seluas-luasnya, tidak hanya sekedar membaca-baca saja, tetapi mengetahui berbagai alternatif dari pilihan koleksi bahan pustaka atau buku yang ada di rak (Elva Rahmah, 2018: 13).

Jadi, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem pelayanan terbuka pada sebuah perpustakaan yaitu memberikan kebebasan kepada pemustakanya untuk memasuki ruangan koleksi dan memilih langsung bahan koleksi atau buku yang diperlukannya, namun petugas

perpustakaan atau pustakawan hanya dapat mengawasi dari jauh dan melayani peminjaman.

Adapun kelebihan yang dimiliki oleh sistem pelayanan terbuka sebagaimana yang terdapat dalam buku Lisda Rahayu (2015: 1.25), yaitu sebagai berikut :

- a) Pemustaka bebas memilih koleksi bahan pustaka yang dibutuhkan langsung pada jajaran koleksi. Apabila pemustaka sudah terbiasa menggunakan perpustakaan dan membutuhkan koleksi dengan subjek yang sama maka pemustaka yang sudah hafal letak jajaran koleksi dapat langsung memilih dan mengambil koleksi bahan pustaka yang diperlukan tersebut.
- b) Oleh karena pemustaka bebas memilih koleksi bahan pustaka langsung di jajaran, maka terdapat kemungkinan bahwa pemustaka juga dapat menemukan koleksi lain yang sesuai atau menarik dengan minatnya. Hal ini tentu dapat meningkatkan minat baca pemustaka.
- c) Apabila koleksi bahan pustaka yang diinginkan tidak ada, maka pemustaka dapat langsung mencari koleksi atau alternatif lain dengan subjek yang sama pada jajaran koleksi bahan pustaka secara tepat.

- d) Tidak memerlukan petugas yang banyak untuk melayani pengambilan koleksi bahan pustaka.

Seperti yang disebutkan dalam buku Elva Rahmah (2018: 14), selain memiliki kelebihan, sistem pelayanan terbuka juga memiliki kekurangan diantaranya yaitu :

- a) Susunan buku di rak lebih tidak rapi dan tidak teratur, dan banyak kemungkinan terjadi salah penempatan oleh pemustaka, baik disengaja ataupun tidak.
- b) Memerlukan ruangan yang lebih luas karena letak rak satu dengan lainnya memerlukan jarak yang longgar.
- c) Kebebasan memilih dapat disalahgunakan oleh pengunjung, sehingga banyak koleksi bahan pustaka yang hilang atau rusak.
- d) Petugas perpustakaan sering kali lalai dalam mengawasi, sehingga pengunjung lebih berani untuk menyeludupkan bahan pustaka untuk dibawanya tanpa harus melalui peminjaman terlebih dahulu.
- e) Pengunjung pemula biasanya merasa bingung dalam mencari koleksi bahan pustaka atau buku yang diinginkannya.

2) Sistem Pelayanan Tertutup (*Close Access*)

Sistem pelayanan tertutup adalah sistem layanan yang membatasi pemakai untuk melakukan *browsing* atau penelusuran ke jajaran koleksi atau rak penyimpanan bahan pustaka. Oleh karena dalam sistem ini pemakai tidak diperbolehkan mengambil langsung koleksi bahan pustaka yang dibutuhkan, maka petugaslah yang akan membantu pemustaka dalam mengambil bahan pustaka yang diperlukannya.

Jadi, untuk mencari dan mengakses koleksi bahan pustaka yang diperlukan, maka pemustaka dianjurkan :

- a) Hanya perlu menelusur melalui katalog,
- b) Kemudian mencatat nomor panggil atau judul buku,
- c) Setelah itu, pemustaka menyerahkan catatan tersebut kepada petugas perpustakaan untuk diambilkan buku yang dimaksud,
- d) Selanjutnya, petugas perpustakaan akan memberikan buku tersebut kepada pemustaka,
- e) Bila buku telah selesai dibaca atau difotokopi, maka pemustaka harus mengembalikan kepada petugas layanan (Opong Sumiati, 2014: 6.8).

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa maksud sistem pelayanan tertutup pada sebuah perpustakaan adalah dimana layanan yang tidak memberikan kebebasan kepada

pemustakanya untuk memasuki ruangan koleksi dan tidak bisa memilih secara langsung bahan koleksi atau buku yang diperlukannya, namun hanya melalui petugas perpustakaan atau pustakawan yang dapat melayani peminjaman.

Dalam buku Lisda Rahayu (2015: 1.24), beberapa kelebihan yang dimiliki oleh sistem pelayanan tertutup diantaranya sebagai berikut :

- a) Jajaran koleksi bahan pustaka akan lebih terjaga kerapiannya, karena hanya petugas perpustakaan yang boleh masuk ke jajaran koleksi.
- b) Kemungkinan terjadinya kehilangan atau kerusakan bahan pustaka sangat kecil, hal ini disebabkan pemustaka tidak dapat mengakses langsung ke jajaran koleksi.
- c) Ruang yang dibutuhkan untuk jajaran koleksi pun tidak terlalu luas, karena mobilitas pemustaka atau petugas perpustakaan di antara jajaran lebih rendah.
- d) Untuk koleksi yang rentan terhadap kerusakan atau bersifat khusus, maka penerapan sistem ini dinilai sangat sesuai.

Sedangkan kekurangan yang dimiliki oleh sistem pelayanan tertutup juga disebutkan dalam buku Elva Rahmah (2018: 15), adalah sebagai berikut :

- 1) Pemustaka tidak akrab dengan koleksi bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan.
- 2) Pemustaka merasa tidak puas dalam memilih koleksi karena hanya melalui katalog.
- 3) Katalog akan cepat rusak karena sering digunakan oleh pemustaka.
- 4) Banyak buku yang kurang dikenal oleh pemustaka karena tidak pernah dipinjam.
- 5) Memerlukan petugas perpustakaan yang jumlahnya lebih banyak terutama jika jumlah pemustaka sedang banyak.
- 6) Terkadang terjadi kesalahpahaman antara petugas perpustakaan dan pemustaka.
- 7) Sering kali terjadi antrian panjang di bagian sirkulasi.
- 8) Hal ini juga dapat mengakibatkan pemborosan waktu.

4. Pelayanan Prima di Perpustakaan

Kata “prima” menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia memiliki arti pertama, sangat baik, utama (Departemen Pendidikan Nasional, 2007: 895). Sementara itu, dalam buku Achmad (2012: 80), beragam definisi yang berkaitan dengan layanan prima (*service excellence*) telah dijelaskan dalam beberapa sumber rujukan ialah dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002), istilah layanan diartikan sebagai cara melayani yaitu membantu menyiapkan

(mengurus) apa yang diperlukan oleh seseorang. Sedangkan “prima” berarti sangat baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan prima adalah layanan yang membantu menyiapkan (mengurus) dengan baik apa yang akan diperlukan seseorang. Sehingga keperluan yang diharapkan pemustaka dapat terpenuhi dalam hal ini.

Konsep pelayanan prima melalui pendayagunaan sumber informasi di perpustakaan terfokus dalam kegiatan kerja yang paling utama yaitu layanan perpustakaan dan informasi. Ini berarti bahwa kegiatan layanan perpustakaan menjadi penentu keberhasilan atau kemunduran kerja dan layanan perpustakaan sebagai layanan prima (Elva Rahmah, 2018: 173).

5. Kriteria Pelayanan yang Baik

Dalam buku yang dikutip oleh Sujatna (2018: 160-161), terdapat enam kriteria untuk kualitas pelayanan yang baik (Gronros, 1990), di antaranya sebagai berikut :

a. Profesionalisme dan keterampilan

Para pustakawan perlu menyadari bahwa memberikan pelayanan dan memiliki pengetahuan serta keterampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah secara profesional.

b. Sikap dan perilaku

Para pemustaka sering kali merasakan bahwa para petugas pelayanan memperhatikan dan tertarik untuk memecahkan masalah mereka (pemustaka) secara spontan dan ramah.

c. Akseibilitas dan fleksibilitas

Para pemustaka merasakan bahwa pemberi pelayanan, lokasinya, waktu kegiatan, para petugas, dan sistem operasionalnya dirancang dan beroperasi dengan baik sehingga mudah memiliki akses kepada pelayanan serta ke semuanya dipersiapkan agar sesuai dengan permintaan dan keinginan pemustaka.

d. Reliabilitas dan terpercaya

Para pemustaka mengetahui bahwa mereka memberikan kepercayaan kepada pemberi layanan, para petugas pelayanan akan menepati janjinya dalam melakukan pekerjaannya dengan sepenuh hati.

e. Perbaikan

Para pemustaka juga menyadari bahwa apabila ada kesalahan dan terjadi hal-hal yang tidak diperhitungkan sebelumnya, maka pihak pemberi pelayanan akan segera mengambil tindakan untuk mengawasi permasalahan.

f. Reputasi dan kredibilitas

Para pemustaka mempercayai bahwa kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemberi pelayanan dapat dipercaya dan berusaha memiliki kinerja yang baik.

Berkaitan dengan hal kriteria pelayanan yang baik di sebuah perpustakaan, Lutfi dalam Nababan (2010) yang tertulis dalam buku Lisda

Rahayu (2015: 7.23), menyatakan bahwa terdapat enam unsur yang juga menjadi konsep dasar pelayanan prima.

1) *Ability* (Kemampuan)

Petugas layanan harus memiliki pengetahuan atau kompetensi profesional.

2) *Attitude* (Sikap)

Petugas layanan dituntut untuk bersikap ramah, santun, sabar, dan tidak egois dalam menghadapi pemustaka.

3) *Appearance* (Penampilan)

Personal dan fisik sebagaimana layanan ini terdepan memerlukan persyaratan, seperti: penampilan, busana, dan tutur bahasa yang menarik, serta luwes berperilaku.

4) *Attention* (Perhatian)

Petugas layanan memiliki kepedulian pada kebutuhan pemustaka serta dapat memahami kritik dan saran pemustaka.

5) *Action* (Tindakan)

Terdapat tindakan yang nyata yang harus dilakukan dalam pelayanan pada pemustaka.

6) *Accountability* (Tanggung jawab)

Petugas layanan memiliki sikap keberanian pada pemustaka dan berupaya meminimalkan kerugian dan ketidakpuasan pemustaka.