

BAB IV
LAYANAN PEMUSTAKA
PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 7 BANJARMASIN

Berdasarkan dari hasil pengamatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin dari tanggal 18 Februari 2019 sampai dengan tanggal 18 April 2019, memperoleh data sebagai berikut :

A. Layanan Pemustaka

1. Jenis Layanan Pemustaka

a. Layanan ruang baca

Perpustakaan sekolah disediakan sebagai tempat pelengkap menambah pengetahuan untuk siswa dan siswinya yaitu dengan membaca. Di dalam perpustakaan sekolah disediakan berbagai koleksi bahan pustaka yang bisa dipinjam dan dibawa pulang maupun dibaca di tempat saja. Bagi pemustaka yang ingin membaca di tempat, juga disediakan ruangan khusus untuk membaca.

Dalam buku yang ditulis oleh Elva Rahmah (2018: 8), bahwa pengertian layanan ruang baca adalah:

Layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan. Layanan ini diberikan untuk mengantisipasi pemustaka jika tidak ingin meminjam buku untuk dibawa pulang, maka dari itu mereka cukup membaca di ruang baca tersebut.

Di perpustakaan SMA Negeri 7 memberikan berbagai layanan untuk pemustakanya, salah satunya menyediakan layanan ruang baca untuk siswa atau siswi yang ingin membaca buku. Hal ini juga dibuktikan berdasarkan teori, mereka difasilitasi ruang baca tersebut dengan tujuan agar lebih berkonsentrasi dalam membaca maupun belajar. Maka dari itu, layanan ruang baca ini sangat benar-benar dimanfaatkan oleh pemustaka di sana.



Gambar 4.1 Layanan Ruang Baca di Perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin

b. Layanan Sirkulasi

Menurut Elva Rahmah (2018: 50), definisi pelayanan sirkulasi adalah:

Pelayanan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan. Pada layanan sirkulasi ini dilakukan proses peminjaman bahan pustaka yang boleh dipinjam, penentuan jangka waktu peminjaman, pengembalian bahan pustaka yang

dipinjam dan pembuatan statistik peminjaman untuk membuat laporan perpustakaan.

Di dalam ruangan sirkulasi perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin, menyediakan berbagai koleksi bahan pustaka untuk keperluan sumber informasi bagi pemustakanya. Koleksi bahan pustaka yang dimiliki terdiri dari bahan bacaan buku seperti buku paket untuk siswa kelas X, XII, hingga kelas XII. Selain itu juga dilengkapi dengan buku paket detik-detik Ujian Nasional yang dipinjamkan khusus untuk siswa-siswi kelas XII. Hal ini guna mendukung dan sebagai penunjang guru dalam sarana pembelajaran kepada siswa-siswinya di sekolah. Sehingga koleksi bahan pustaka yang tersusun rapi pada rak sirkulasi perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin boleh dipinjam di tempat maupun dipinjam untuk dibawa pulang ke rumah.

Pada layanan sirkulasi di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin dapat melayani pendaftaran keanggotaan, perpanjangan keanggotaan, peminjaman bahan pustaka yang akan dipinjam, perpanjangan jangka waktu pada buku yang telah dipinjam, serta pengembalian buku yang telah dipinjam oleh siswa.



Gambar 4.2 Layanan Sirkulasi

Untuk pendaftaran menjadi anggota perpustakaan, siswa-siswi hanya cukup mengisi formulir pendaftaran anggota perpustakaan. Dan untuk memperpanjang keanggotaan perpustakaan, hanya otomatis dengan kenaikan kelas siswa-siswi tersebut.

Sementara itu, untuk proses peminjaman buku yang akan dipinjam oleh siswa akan melalui beberapa tahap, diantaranya yaitu :

- a. Siswa harus menyerahkan kartu peminjaman buku kepada petugas perpustakaan.
- b. Pada kartu peminjaman, petugas akan mencatat judul buku, penerbit, serta nomor buku yang akan dipinjam.
- c. Kemudian petugas akan mencatat pada halaman belakang buku yang akan dipinjam. Hal-hal yang dicatat antara lain penulisan tanggal peminjaman dan batas tanggal peminjaman buku yang ditetapkan selama satu minggu.
- d. Setelah itu, buku diberikan kepada siswa tersebut.

DAFTAR PINJAMAN BUKU
PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 7 BANJARMASIN

NAMA : Sijifa Kahlia
KELAS / NIS : XII MIPA 3 / 9266
NO. HP :

NO	JUDUL BUKU	PENERBIT	NO. BUKU
1	KIMIA	Inhan Perpusria	9621
2	PPKN	Kemendikbud	8385
3	EKONOMI	Yudisitra	4762
4	Bahasa Indonesia	Kemendikbud	5788
5	Fokus UN	Erlangga	7788
6	Biologi	Erlangga	5526
7	PPKN (revisi)	Kemendikbud	8339
8	Sejarah Indonesia	Kemendikbud	6768
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Banjarmasin,

Siswa _____ Petugas _____

13 _____
14 _____

Banjarmasin,

Siswa _____ Petugas _____



Gambar 4.3 Kartu Peminjaman Buku

Apabila siswa masih memerlukan buku yang ia pinjam, maka ia dapat melakukan perpanjangan jangka waktu buku. Perpanjangan sama halnya dengan pengembalian, siswa-siswi menyebutkan NIS (Nomor Induk Siswa) mereka dan menyerahkan buku yang ingin mereka perpanjang kepada petugas, setelah itu petugas akan memproses buku tersebut dan apabila buku sudah diproses berarti buku sudah diperpanjang. Pemustaka hanya dapat memperpanjang buku satu kali.

Untuk buku yang sudah selesai digunakan dan ingin dikembalikan oleh pemustaka, selanjutnya akan melalui tahapan proses sebagai berikut :

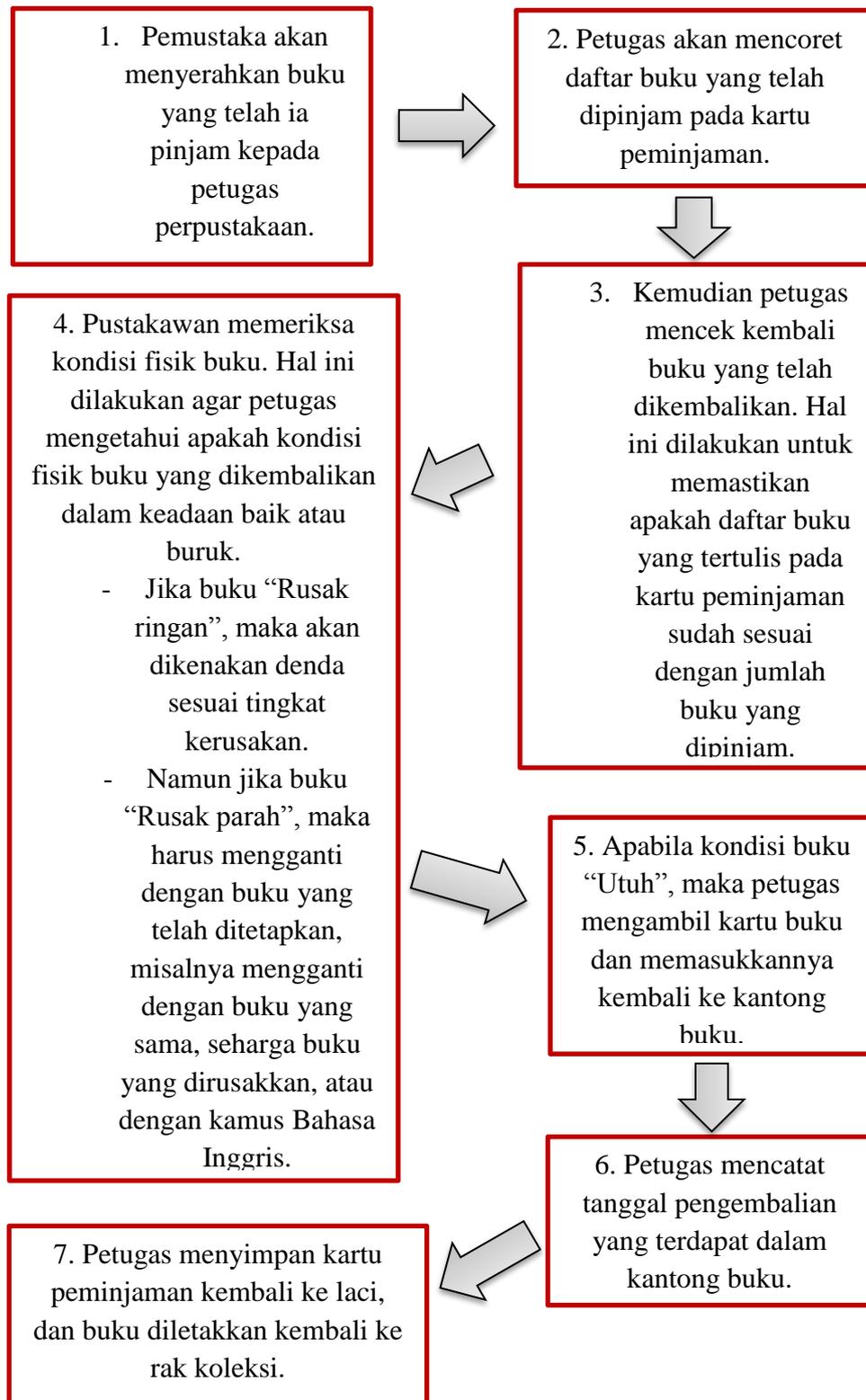


Diagram 4.1 Tahap-tahap Pengembalian Buku

Di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin jika ada siswa-siswi yang ingin mengembalikan buku, siswa-siswi tersebut harus menyebutkan NIS (Nomor Induk Siswa) dan menyebutkan nama mereka serta menyerahkan buku yang ingin dikembalikan, setelah itu menunggu petugas perpustakaan memproses tahapan pengembalian buku tersebut. Apabila sudah selesai, berarti buku sudah dikembalikan.

Sementara itu menurut Anita Nusantari (2012: 76), koleksi yang dipinjam dan tidak dikembalikan tepat pada waktunya, tentu akan menyusahkan pemustaka yang memerlukan koleksi tersebut. Untuk mendisiplinkan pemustaka, pihak perpustakaan menerapkan denda. Denda timbul karena adanya keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam. Denda diterapkan bukan untuk mencari dana tetapi lebih pada untuk mendisiplinkan para anggota perpustakaan. Denda dapat diterapkan berdasarkan jenis koleksi yang didenda, banyak koleksi, dan harga koleksi.

Penerapan denda untuk keterlambatan pengembalian terhadap koleksi yang dipinjam juga diterapkan di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin. Denda yang diterapkan tidak berdasarkan jenis koleksi, banyak koleksi, dan harga koleksi, namun denda hanya diberlakukan karena keterlambatan pengembalian buku saja yaitu sebesar Rp 500,00 per buku. Hasil perolehan uang denda kemudian dikumpulkan untuk memenuhi kebutuhan layanan di perpustakaan.

c. Layanan Referensi

Menurut Kamus Kepustakawanan Indonesia dalam buku Lasa Hs (2009: 187), layanan rujukan atau layanan referensi adalah pemberian informasi kepada pemustaka dalam bentuk pemberian layanan rujukan cepat, bimbingan penggunaan koleksi referens, maupun sumber rujukan elektronik.

Berdasarkan pengertian di atas, jadi dapat disimpulkan bahwa layanan referensi adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensikolopedi, 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).

Untuk layanan referensi di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin, yang di dalamnya menyediakan berbagai koleksi bahan pustaka referensi seperti kamus, ensiklopedi, Undang-Undang, serta Karya Tulis Ilmiah yang dibuat oleh siswa kelas XII sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Nasional. Koleksi bahan pustaka referensi disusun rapi sedemikian rupa sehingga memudahkan pemustaka mencari koleksi referensi yang diinginkannya. Selain itu, koleksi referensi hanya bisa dibaca di tempat dan tidak perbolehkan untuk dibawa pulang.

Pada layanan referensi ini, selain menyediakan koleksi bahan pustaka, juga pustakawan melayani dalam hal menjawab pertanyaan-pertanyaan dan membantu pemustaka untuk mengidentifikasi koleksi

yang diperlukan. Hal ini berguna dalam mengajarkan pemustaka tentang cara menggunakan sumber-sumber informasi untuk keperluan studi, penelitian atau kepentingan lain agar mendapatkan informasi dan data secara cepat, tepat, dan bermanfaat.



Gambar 4.4 Salah Satu Koleksi Referensi berupa Karya Tulis Ilmiah

d. Layanan Akses Internet

Seperti halnya di perpustakaan sekolah yang tergolong maju di suatu wilayah. Kemajuan perpustakaan ini tidak lepas dari dorongan oleh adanya layanan internet yang disediakan untuk keperluan pemustakanya, karena di sana mereka bisa mengakses internet sebebaskan mungkin dengan jangkauan seluruh dunia.

Berbeda halnya dengan teori di atas, di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin yang sudah tidak menyediakan layanan akses internet lagi. Padahal sebelumnya, pihak perpustakaan pernah

menyediakan layanan akses internet ini. Pemberhentian layanan ini dikarenakan dengan alasan keterbatasannya dana untuk perpustakaan. Padahal internet sangat diperlukan bagi pemustaka untuk penelusuran informasi berbasis *online* sebagai penunjang sarana pembelajaran mereka. Selain itu, dengan adanya layanan akses internet juga akan memberikan dampak positif pada siswa dan siswi yaitu akan mendorong minat mereka untuk selalu berkunjung ke perpustakaan, baik sebagai sarana pembelajaran maupun sebagai sarana rekreasi atau hiburan.

e. Layanan Koleksi Audio Visual

Menurut Pawit M. Yusuf (2016: 246), mengenai media audio visual yaitu:

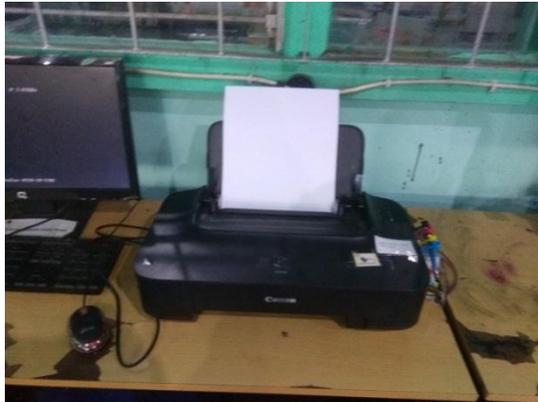
Informasi yang dikandung dalam media audiovisual ini bermacam-macam. Misalnya video, televisi, dan film. Untuk media video terdapat radio, untuk media visual terdapat *overheard projector*. Dalam kajian akademik, kehadiran media audiovisual di perpustakaan atau untuk keperluan pendidikan dan pembelajaran sangat diperlukan. Di dunia pendidikan dan pembelajaran tersebut, kehadiran media ini sangat berarti dalam membantu meraih capaian-capaian pendidikan (Pawit M. Yusuf, 2016: 246).

Berdasarkan teori di atas, di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin tidak menyediakan layanan koleksi audio visual. Hal ini dikarenakan oleh pihak perpustakaan belum mengadakan fasilitas untuk koleksi audio visual. Padahal seandainya pihak perpustakaan menyediakan layanan koleksi audio visual ini seperti misalnya kaset video, CD atau DVD ROM, maka akan lebih dimanfaatkan oleh guru dan

siswa dalam hal sarana media pembelajaran seperti *listening* atau pembelajaran Bahasa Inggris.

f. Layanan Fotokopi

Di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin, tidak menyediakan layanan fotokopi, melainkan menyediakan layanan print untuk para pemustakanya. Alat printer yang dimiliki oleh perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin berjumlah 2 buah yaitu 1 buah alat printer yang disediakan untuk pemustaka, sedangkan 1 buah yang disediakan khusus untuk pustakawan. Layanan print ini diberikan bertujuan untuk mempermudah pemustaka mencetak tugas-tugas yang diberikan kepada mereka agar tidak susah mencari layanan print di sekitar sekolah. Setiap harinya layanan print selalu dimanfaatkan baik oleh pemustaka, mulai dari kalangan siswa, guru, maupun staf sekolah. Untuk biaya print yaitu Rp 500.00,- per lembar untuk hasil hitam putih dan Rp 1000.00,- per lembar untuk hasil yang berwarna. Hasil dari biaya print ini digunakan untuk memenuhi keperluan layanan print seperti membeli kertas HVS dan tinta print. Selain memberikan manfaat untuk para pemustaka, pada layanan print juga mempunyai kendala yaitu ketika mesin printer bermasalah, seperti tidak terdeteksinya tulisan ketika kertas yang sudah keluar dari mesin print, hal ini petugas perpustakaan akan turun tangan membantu dalam perbaikannya.



Gambar 4.5 Alat Printer yang dilayanan untuk Pemustaka



Gambar 4.6 Alat Printer untuk Pustakawan

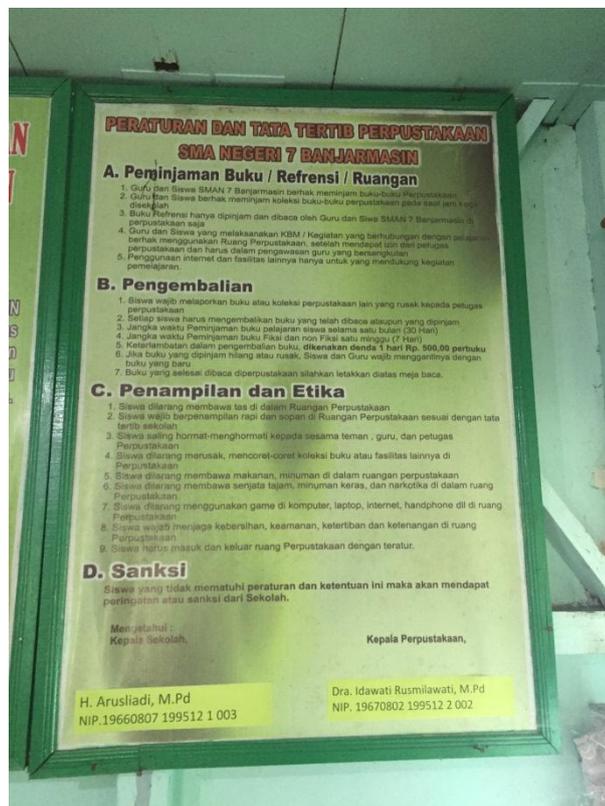
g. Layanan Penelusuran Literatur

Seperti halnya layanan penelusuran literatur yang tersedia di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin. Di sana, ketika pemustaka yang ingin mencari tahu mengenai informasi atau suatu subjek yang dibutuhkannya untuk keperluan pembelajaran, mereka dapat menanyakan kepada pustakawan. Kemudian pustakawan melayaninya dengan

menelusur informasi tersebut melalui sumber informasi yang ada di perpustakaan seperti pada koleksi buku, surat kabar, maupun majalah.

h. Layanan Pendidikan Pemakai

Melalui layanan pendidikan pemakai, para pemustaka dibimbing untuk bagaimana menggunakan seluruh fasilitas dengan baik yang disediakan oleh perpustakaan dan penelusuran sumber informasi yang diperlukan. Hal ini dibuktikan ketika penulis melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin, pustakawan tidak lepas dari pengawasannya seperti selalu memberikan arahan dalam penggunaan fasilitas yang disediakan. Selain itu, pustakawan selalu memperingatkan mengenai peraturan dan tata tertib yang ada di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin. Salah satu tata tertib tersebut adalah dilarang membuang sampah sembarangan di area ruangan perpustakaan dan dilarang membuat keributan di area ruangan perpustakaan yang dapat mengganggu ketenangan pemustaka lain yang belajar.



Gambar 4.7 Peraturan dan Tata Tertib di Perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin

i. Layanan Informasi Kilat

Layanan informasi kilat tidak dilayankan di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin, karena berdasarkan pada teori sebelumnya tidak dilayankan di perpustakaan sekolah, melainkan dilayankan di perpustakaan khusus. Padahal layanan informasi kilat ini dapat digunakan oleh siswa-siswi maupun guru di sana dalam penelusuran informasi yang sesuai dengan bidangnya dan perkembangan ilmu pengetahuan.

j. Layanan penyebaran Informasi Terseleksi

Seperti halnya layanan informasi kilat, layanan penyebaran informasi terseleksi juga khusus dilayanan pada perpustakaan khusus, hal ini berarti bahwa di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin juga tidak menyediakan layanan ini. Hal ini layanan penyebaran informasi terseleksi yang biasanya perpustakaan mengumpulkan terlebih dahulu profil minat pemakai, sehingga pihak perpustakaan berpendapat bahwa akan menyulitkan pekerjaan mereka. Padahal layanan ini juga termasuk hal penting agar terpenuhinya kebutuhan informasi pemustaka khususnya dalam bidang mereka masing-masing dan yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan mereka.

k. Layanan Pembuatan Paket Informasi

Untuk layanan pembuatan paket informasi sudah tersedia di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin. Paket informasi ini dibuat dari kumpulan beberapa artikel seperti majalah atau surat kabar kemudian ditempel, dijilid, dan dijadikan dalam bentuk buku berukuran besar. Buku paket informasi ini diletakkan dan disimpan rapi di ruangan referensi perpustakaan, sehingga memudahkan pemustaka menemukannya ketika ingin mencari suatu informasi.



Gambar 4.8 Layanan Paket Informasi

1. Layanan Peminjaman Antar Perpustakaan

Di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin tidak melakukan kegiatan peminjaman koleksi bahan pustaka antar perpustakaan sehingga layanan ini tidak disediakan di sana. Padahal, dengan melalui kegiatan ini, koleksi bahan pustaka yang tidak dimiliki oleh perpustakaan dapat dibantu dengan menukar bahan koleksi yang kelebihan dengan bahan koleksi yang butuhkan yang dimiliki oleh perpustakaan yang telah disepakati untuk bekerja sama.

Berdasarkan teori sebelumnya yang telah disebutkan mengenai kriteria untuk kegiatan silang layan, sumber daya manusia di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin yang tidak memadai. Sehingga dalam hal ini kegiatan silang layan antar perpustakaan tidak bisa dilakukan.

2. Sistem Pelayanan Perpustakaan di Perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin

a. Sistem Pelayanan Terbuka (*Open Access*)

Dalam sistem pelayanan terbuka, perpustakaan memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk langsung melakukan *browsing* ke jajaran koleksi. Petugas hanya akan mencatat apabila bahan pustaka akan dipinjam atau dikembalikan. Jadi dalam sistem ini, pemustaka tidak harus menelusur koleksi terlebih dahulu melalui katalog yang disediakan, tetapi bisa langsung ke jajaran koleksi untuk memilih dan mengambil koleksi sesuai dengan keperluannya (Opong Sumiati, 2014: 6.9).

Berdasarkan teori di atas mengenai pengertian sistem layanan terbuka, maka di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin menggunakan sistem pelayanan terbuka yang mana pemustaka di sana diberikan kebebasan dalam memilih koleksi bahan pustaka yang diperlukannya. Selain itu, petugas perpustakaan juga tidak kewalahan dalam melayani pemustaka. Di perpustakaan SMA Negeri 7 juga menyediakan katalog kartu guna membantu mencari buku yang diinginkan pemustakanya.

b. Sistem Pelayanan Tertutup (*Close Access*)

Sistem pelayanan tertutup adalah sistem di mana pemustaka atau pengguna perpustakaan tidak boleh langsung masuk ke tempat koleksi

bahan pustaka. Petugas perpustakaan atau pustakawan yang ditugaskan akan melayani dengan mengambil koleksi yang diminta tersebut (Yusnimar, 2000: 88).

Di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin, tidak menggunakan sistem pelayanan tertutup. Seperti yang sudah dijelaskan di atas, karena pemustaka di sana diperbolehkan untuk mengambil sendiri koleksi bahan pustaka yang diinginkannya sehingga hal ini tidak perlu menyusahkan petugas perpustakaan dalam melayani pengambilan buku yang diinginkan oleh pemustakanya.

3. Pelayanan Prima di Perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia, kata “prima” yang artinya terutama, yang pertama, yang nomor satu (Departemen Pendidikan Nasional, 2005: 911). Hal ini berarti bahwa prima sangat berkaitan erat dalam bidang layanan khususnya dalam bidang pelayanan di perpustakaan.

Pada hakikatnya layanan prima adalah suatu upaya organisasi yang bergerak di bidang jasa untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian organisasi kepada pelanggan. Dalam kaitannya dengan perpustakaan, maka layanan prima perpustakaan dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk layanan perpustakaan terbaik yang diberikan staf perpustakaan terhadap pemustaka dengan tujuan memberikan kepuasan yang optimal (Lisda Rahayu, 2015: 7.21).

Petugas perpustakaan atau pustakawan yang ada di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemustakanya. Pustakawan di sana dituntut untuk memiliki pengetahuan atau kompetensi profesional, selain itu juga hafal mengenai koleksi bahan pustaka mana yang sudah habis dipinjamkan dan mana koleksi bahan pustaka yang masih banyak tersedia. Hal ini dibuktikan ketika pemustaka yang mengalami kesulitan dalam mencari buku, maka petugas perpustakaan dengan aktif akan membantu dalam mencarikan buku yang diperlukannya tersebut. Selain itu, dalam kegiatan peminjaman, perpanjangan, maupun pengembalian buku juga petugas perpustakaan sangat bersikap cekatan dalam melayani pemustakanya.

Dalam hal ini dilakukan agar para pemustaka tidak merasa kecewa atas pelayanan yang telah diberikan secara optimal dan semaksimal mungkin. Selain itu, melalui pemberian pelayanan prima di perpustakaan kepada pemustaka ini juga membantu terwujudnya visi dan misi yang dimiliki oleh perpustakaan.

4. Kriteria Pelayanan yang Baik di Perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin

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.

a. *Ability* (Kemampuan)

Petugas layanan harus memiliki pengetahuan atau kompetensi profesional.

b. *Attitude* (Sikap)

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

c. *Appearance* (Penampilan)

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

d. *Attention* (Perhatian)

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

e. *Action* (Tindakan)

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

f. *Accountability* (Tanggung jawab)

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

Di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin yang hanya memiliki satu petugas perpustakaan di mana semua pekerjaan di perpustakaan dikelola dan dikerjakan semua oleh beliau. Beliau yang sebelumnya juga pernah mengikuti

pelatihan khusus di bidang perpustakaan yang sudah tentu memiliki bekal dalam pengetahuan di bidang pelayanan perpustakaan.

Dalam bidang pelayanan, beliau memiliki pengetahuan yang luas tentang sumber informasi yang ingin dicari oleh pemustaka. Selain itu, beliau juga hafal mengenai letak buku maupun koleksi bahan pustaka yang masih banyak tersedia maupun koleksi bahan pustaka yang sudah tidak tersedia lagi atau sudah habis dipinjamkan.

Keseharian beliau yang bekerja sebagai pustakawan dituntut untuk berpenampilan rapi dan berbusana sesuai dengan ketentuan agar lebih nyaman dilihat. Namun, dalam sikap yang masih proaktif terhadap pemustaka, yang padahal seharusnya pustakawan menjaga hubungan yang harmonis terhadap pemustaka agar pemustaka tidak merasa canggung ketika berkunjung ke perpustakaan.

Dalam hal *Accountability* atau tanggung jawab sangat diterapkan di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin. Sebagai contoh, ketika ada pemustaka yang menghilangkan buku yang ia pinjam, maka ia harus menggantinya dengan buku yang sama atau buku yang seharga dengan buku dihilangkannya tersebut dan atau dengan kamus dua bahasa yaitu kamus Bahasa Inggris dan kamus Bahasa Indonesia. Hal ini sebagai bentuk tindakan untuk mendisiplinkan siswa dan siswi yang ada di SMA Negeri 7 Banjarmasin khususnya dalam hal tanggung jawab.

Berdasarkan teori yang telah dijelaskan di atas mengenai kriteria pelayanan yang baik terhadap pemustaka di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin, masih kurang maksimal dan masih belum sepenuhnya sesuai dengan

teori yang telah dipaparkan, meskipun usaha yang dilakukan mengenai sikap pustakawan terhadap pemustaka sudah dilakukan sebaik mungkin.

B. Kendala dalam Layanan Pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin

Adapun kendala yang dihadapi dalam layanan pemustaka di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas wifi yang sudah tidak disediakan lagi, sehingga tidak ada lagi layanan internet yang semestinya bisa diakses oleh pemustaka.
2. Tidak tersedianya layanan fotokopi di dalam perpustakaan
3. Dalam beberapa poin penting dalam layanan pemustaka, masih banyak yang tidak disediakan kepada pemustaka di sana, seperti layanan informasi kilat, layanan penyebaran informasi terseleksi, dan layanan peminjaman antar perpustakaan.
4. Sumber daya manusia yang kurang memadai yaitu hanya memiliki satu orang petugas perpustakaan yang semestinya minimal mempunyai tiga orang petugas perpustakaan agar dapat melayani pemustaka dengan tugasnya masing-masing.
5. Kurangnya sarana dan prasarana seperti meja dan kursi. Padahal setiap harinya perpustakaan ini selalu dikunjungi oleh siswa-siswi dan guru-guru. Sehingga mereka kekurangan meja dan kursi ketika ingin belajar atau membaca.
6. Ruangan perpustakaan yang masih kurang luas dan besar.
7. Dana untuk perpustakaan yang masih minim.

Dari beberapa kendala yang dimiliki dalam layanan pemustaka di perpustakaan SMA Negeri 7 Banjarmasin, adapun upaya untuk mengatasi kendala tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Fasilitas wifi untuk layanan internet disediakan kembali agar pemustaka bisa mengakses internet.
2. Pengadaan mesin fotokopi untuk layanan fotokopi kepada pemustaka.
3. Penambahan sumber daya manusia untuk petugas perpustakaan. Selain dapat memiliki tugas masing-masingnya dalam bidang pelayanan pemustaka, hal ini perpustakaan juga dapat melakukan layanan peminjaman antar perpustakaan.
4. Memberikan layanan informasi kilat dan layanan penyebaran informasi terseleksi kepada pemustaka, karena kedua layanan ini tidak hanya penting untuk perpustakaan khusus saja tetapi juga sangat penting untuk kebutuhan pemustaka di perpustakaan sekolah.
5. Penambahan sarana dan prasarana, seperti meja dan kursi untuk belajar.
6. Penambahan luas ruangan perpustakaan.
7. Pihak sekolah lebih memperhatikan dana untuk meningkatkan layanan perpustakaan.