

BAB III

LANDASAN TEORI

A. Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan Sekolah merupakan salah satu sarana dan fasilitas pendidikan penunjang kegiatan belajar siswa memegang peranan yang sangat penting dalam memacu tercapainya tujuan pendidikan di sekolah. Dalam Undang-undang Sistem Pendidikan Nasional (UU No.2 Tahun 1989), sarana penunjang proses kegiatan belajar mengajar dinamakan “Sumber daya pendidikan”. Menurut pasal yang menyangkut eksistensi perpustakaan yaitu pasal 35, disebutkan bahwa “Setiap satuan pendidikan jalur pendidikan sekolah yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat harus menyediakan sumber belajar”. Jika dilihat dari penjelasan tersebut, hakikat perpustakaan sekolah adalah pusat sumber belajar dan sumber informasi bagi pemakainya. Perpustakaan sekolah dapat pula di artikan sebagai tempat kumpulan buku-buku atau tempat buku dihimpun dan diorganisasikan sebagai media belajar siswa (Darmono, 2001:1-2).

Menurut Mbulu (1992:89) menyatakan bahwa perpustakaan sekolah sangat di perlukan keberadaannya dengan pertimbangan bahwa :

- a. Perpustakaan sekolah merupakan sumber belajar di lingkungan sekolah
- b. Perpustakaan sekolah merupakan salah satu komponen sistem pembelajaran

- c. Perpustakaan sekolah merupakan sumber untuk menunjang kualitas pendidikan dan pengajaran
- d. Perpustakaan sekolah sebagai laboratorium belajar yang memungkinkan peserta didik dapat mempertajam dan memperluas kemampuan untuk membaca, menulis, berpikir dan berkomunikasi.

Perpustakaan sekolah juga merupakan turunan dari pengertian perpustakaan umum. Menurut Carter V. Good sebagaimana yang dikutip oleh Ibrahim Bafadal, perpustakaan sekolah merupakan sebagai koleksi yang diorganisasikan di dalam suatu ruang agar dapat digunakan oleh murid-murid dan guru-guru yang dalam penyelenggaraannya diperlukan seorang pustakawan yang bisa diambil dari salah seorang guru. Ibrahim Bafadal berpendapat bahwa perpustakaan sekolah adalah kumpulan bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan buku (*non book material*) yang diorganisasikan secara sistematis dalam suatu ruang sehingga dapat membantu murid-murid dan guru-guru dalam proses belajar mengajar di sekolah. Menurut C. Larasati M Ilburga, dkk, perpustakaan sekolah ialah suatu unit kerja dari sebuah lembaga persekolahan yang berupa tempat menyimpan koleksi bahan pustaka penunjang proses pendidikan yang diatur secara sistematis, untuk dipergunakan secara berkesinambungan sebagai sumber informasi untuk memperkembangkan dan memperdalam pengetahuan, baik oleh pendidik maupun yang dididik di sekolah tersebut. Meskipun terlihat sedikit perbedaan, pendapat para ahli mengenai perpustakaan sekolah mengarah pada satu pengertian, bahwa koleksi yang

ada di perpustakaan bukan hanya buku, akan tetapi juga koleksi non buku (*non book material*). Hal inilah yang membedakan pendapat Ibrahim Bafadal dengan pendapat-pendapat yang lain hanya menyebutkan bahan pustaka saja sebagai koleksi yang ada di perpustakaan tersebut (Wiji Suwarno, 2014: 34-35).

Sedangkan Menurut penulis Perpustakaan Sekolah yaitu sebagai pusat mencari informasi yang dibutuhkan oleh siswa dan siswi dalam menyelesaikan tugas sekolah yang diberikan oleh guru dan juga sebagai tempat mereka mendapatkan berbagai macam informasi yang belum mereka ketahui selama belajar dalam kelas contohnya seperti membaca KTI yang ada di perpustakaan tersebut.

Dalam perpustakaan sekolah mempunyai beberapa sistem yaitu sistem terbuka dan sistem tertutup sehingga untuk menggunakan sistem tersebut.

a. Sistem terbuka

Pada perpustakaan sekolah yang menggunakan sistem terbuka murid-murid diperbolehkan mencari dan mengambil sendiri buku-buku yang dibutuhkan. Jadi pada sistem ini murid-murid boleh masuk ke gudang/ruangan buku. Apabila akan pinjam maka buku yang telah ditemukan dibawa dibagian sirkulasi untuk dicatat seperlunya.

b. Sistem tertutup

Pada perpustakaan sekolah yang menggunakan sistem tertutup murid-murid tidak diperbolehkan mencari dan mengambil sendiri buku-buku yang dibutuhkan apabila ingin mencari buku-buku harus melalui petugas. Jadi pada sistem ini murid-murid tidak diperbolehkan masuk ke gudang/ruangan buku. (Ibrahim Bafadal. Pengelolaan perpustakaan sekolah. Jakarta. 2009 125

B. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Sekolah

1. Tujuan perpustakaan sekolah antara lain :
 - a. Mengembangkan minat, kemampuan dan kebiasaan membaca
 - b. Mendayagunakan budaya tulisan
 - c. Mengembangkan kemampuan mencari, mengolah, dan memanfaatkan informasi
 - d. Mendidik siswa agar dapat memelihara dan memanfaatkan bahan pustaka
 - e. Meletakkan dasar-dasar kearah belajar mandiri
 - f. Memupuk minat dan bakat
 - g. Menumbuhkan penghargaan terhadap pengalaman imajinatif
 - h. Mengembangkan kemampuan memecahkan masalah yang dihadapi dalam kehidupan atas tanggung jawab dan usaha sendiri.

Smith dkk dalam buku ensiklopedianya yang berjudul "THE EDUCATOR'S ENCYCLOPEDIA" menyatakan " School library is a canter for learning", yang artinya perpustakaan sekolah itu merupakan

sumber belajar. Memang apabila ditinjau secara umum perpustakaan sekolah itu sebagai pusat belajar, sebab kegiatan yang paling tampak pada setiap kunjungan murid-murid adalah belajar, baik belajar masalah-masalah yang berhubungan langsung dengan mata pelajaran yang diberikan dikelas, maupun buku-buku lain yang tidak ada hubungannya dengan mata pelajaran. Berikut ini akan dijelaskan beberapa fungsi perpustakaan sekolah.

1. Fungsi edukatif

Didalam perpustakaan sekolah disediakan buku-buku baik, buku-buku fiksi maupun non fiksi. Adanya buku-buku tersebut dapat membiasakan murid-murid belajar mandiri tanpa bimbingan guru, baik secara individual maupun berkelompok. Adanya perpustakaan sekolah dapat meningkatkan interest membaca murid-murid, sehingga teknik membaca semakin lama semakin dikuasai oleh murid-murid. Selain itu didalam perpustakaan sekolah tersedia buku-buku yang sebagian besar pengadaannya disesuaikan dengan kurikulum sekolah.

2. Fungsi informatif

Perpustakaan yang sudah maju tidak hanya menyediakan bahan-bahan pustaka yang berupa buku-buku, tetapi juga menyediakan bahan-bahan yang bukan berupa buku (non book material) seperti majalah, bulletin, surat kabar, pamflet, guntingan artikel, peta bahkan dilengkapi dengan alat-alat pandang-dengar seperti overhead projector , filmstrip projector, televisi, video tape recorder dan sebagainya.

Semua ini sksn memberikan informasi atau keterangan yang diperlukan oleh murid-murid.

3. Fungsi tanggung jawab administratif

Fungsi ini tampak pada kegiatan sehari-hari diperpustakaan sekolah, dimana setiap ada pinjaman dan pengembalian buku selalu dicatat oleh guru pustakawan. Setiap murid 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 murid yang terlambat mengembalikan buku akan dikenakan sebuah denda, dan apabila murid yang telah menghilangkan sebuah buku maka akan menggantinya baik cara membeli buku maupun di fotocopy.

4. Fungsi reset

Sebagaimana telah dijelaskan terdahulu, bahwa didalam perpustakaan tersedia banyak bahan pustaka. Adanya bahan pustaka yang lengkap, murid-murid dan guru-guru dapat melakukan reset, yaitu mengumpulkan data atau keterangan-keterangan yang diperlukan.

5. Fungsi rekreatif

Adnya perpustakaan sekolah dapat berfungsi rekreatif. Ini tidak berarti bahwa secara fisik pergi mengunjungi tempat-tempat tertentu, tetapi secara psikologinya. Sebagai contoh, ada seorang murid yang membaca buku yang berjudul "BANDUNG KOTA INDAH". Didalm

buku tersebut selain dikemukakan mengenai kota Bandung, juga disajikan gambar-gambar, seperti gambar gedung-gedung, tempat-tempat hiburan, tempat-tempat pariwisata dan sebagainya. Dengan demikian murid yang membaca buku tersebut secara psikologi telah rekreasi ke kota Bandung yang indah itu. (Ibrahim Bafadal 2011:6-8)

Fungsi Perpustakaan Sekolah menurut Ibrahim Bafadal (2014:55) antara lain sebagai berikut :

- a. Khasanah penyimpan karya manusia
- b. Sumber informasi
- c. Fungsi rekreasi
- d. Fungsi budaya
- e. Fungsi penelitian
- f. Fungsi pengambilan keputusan

Sedangkan Menurut Darmono (2001:3-5) fungsi perpustakaan sekolah yaitu antara lain :

1. Fungsi Informasi

Perpustakaan menyediakan berbagai informasi yang meliputi bahan cetak, terekam maupun koleksi lainnya agar pengguna perpustakaan dapat:

- a. Mengambil berbagai ide dari buku yang ditulis oleh para ahli dari berbagai bidang ilmu
- b. Menumbuhkan rasa percaya diri dalam menyerap informasi dalam memilih informasi yang layak sesuai dengan kebutuhan

- c. Memperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi yang tersedia di perpustakaan dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan
- d. Memperoleh informasi yang tersedia di perpustakaan untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat.

2. Fungsi Pendidikan

Perpustakaan menyediakan berbagai informasi yang meliputi bahan tercetak, terekam maupun koleksi lainnya sebagai sarana untuk menerapkan tujuan pendidikan. Melalui fungsi ini manfaat yang diperoleh adalah:

- a. Agar pengguna perpustakaan mendapatkan kesempatan untuk mendidik diri sendiri secara berkesinambungan
- b. Untuk membangkitkan dan mengembangkan minat yang telah dimiliki pengguna yaitu dengan mempertinggi kreativitas dan kegiatan intelektual
- c. Mempertinggi sikap sosial dan menciptakan masyarakat yang demokratis
- d. Mempercepat penguasaan dalam bidang pengetahuan dan teknologi baru

3. Fungsi Kebudayaan

Perpustakaan menyediakan berbagai informasi yang meliputi bahan tercetak, terekam maupun koleksi lainnya yang dapat dimanfaatkan oleh pengguna untuk:

- a. Meningkatkan mutu kehidupan dengan memanfaatkan berbagai informasi sebagai rekaman budaya bangsa untuk meningkatkan taraf hidup dan mutu kehidupan manusia baik secara individu maupun secara kelompok
 - b. Membangkitkan minat terhadap kesenian dan keindahan, yang merupakan salah satu kebutuhan manusia terhadap cita rasa seni
 - c. Mendorong tumbuhnya kreativitas dalam berkesenian
 - d. Mengembangkan sikap dan sifat hubungan manusia yang positif serta menunjang kehidupan antar budaya secara harmonis
 - e. Menumbuhkan budaya baca di kalangan pengguna sebagai bekal penguasaan ahli teknologi
4. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan menyediakan berbagai informasi yang meliputi bahan tercetak, terekam maupun koleksi lainnya untuk:

- a. Menciptakan kehidupan yang seimbang antara jasmani dan rohani
 - b. Mengembangkan minat rekreasi pengguna melalui berbagai bacaan dan pemanfaatan waktu senggang
 - c. Menunjang berbagai kegiatan kreatif serta hiburan yang positif
5. Fungsi Penelitian

Sebagai fungsi penelitian perpustakaan menyediakan informasi untuk menunjang kegiatan penelitian. Informasi yang disajikan meliputi berbagai jenis dan bentuk informasi.

6. Fungsi Deposit

Fungsi deposit perpustakaan berkewajiban menyimpan dan melestarikan semua karya cetak dan non cetak yang diterbitkan di wilayah Indonesia. Perpustakaan yang menjalankan fungsi deposit secara nasional adalah Perpustakaan Nasional. Sebagai fungsi deposit Perpustakaan Nasional merupakan perpustakaan yang ditunjuk oleh UU No 4 Tahun 1990 yaitu Undang-Undang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam untuk menghimpun, menyimpan, melestarikan, dan mendayagunakan semua karya cetak dan karya rekam yang dihasilkan di wilayah Republik Indonesia, atau karya cetak dan karya rekam tentang Indonesia yang diterbitkan di luar negeri, dan oleh lembaga atau importer di edarkan di wilayah Republik Indonesia.

C. Pengertian Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan berarti penyediaan bahan pustaka secara tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pemakai jasa perpustakaan. Ada berbagai pendapat yang mengatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan citra dari suatu perpustakaan. Dengan kata lain perpustakaan identic dengan layanan, karena tidak ada perpustakaan jika tidak ada kegiatan layanan (Yoyo,2004:3).

Layanan perpustakaan adalah pemberian layanan bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang keperpustakaan. Pustakawan akan memberikan layanan jika pemakai yang datang

keperpustakaan. Hal ini mencerminkan layanan perpustakaan yang pasif (Lisda, 2011: 1.3). layanan pengguna merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pengguna, jika mampu memberikan layanan yang terbaik, dan dinilai buruk secara keseluruhan, jika layanan yang diberikan buruk. (Rahayuningsih, 2007: 85).

Layanan perpustakaan merupakan berarti penyediaan bahan pustaka secara tepat dan akurat, sesuai dengan kebutuhan pemakai jasa perpustakaan. Ada berbagai pendapat yang mengatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan citra dari suatu perpustakaan. Dengan kata lain perpustakaan identik dengan layanan, karena tidak ada perpustakaan jika tidak ada kegiatan layanan (Yoyo, 2004: 3).

Layanan perpustakaan juga mencakup semua kegiatan pelayanan kepada pengguna yang berkaitan dengan pemanfaatan, pengguna koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna perpustakaan. Kegiatan pelayanan kepada pengguna perpustakaan merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan untuk menyebarkan informasi dan pemanfaatan koleksi. Pengguna perpustakaan tidak hanya menginginkan pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan saja, tetapi juga menginginkan pelayanan tersebut dalam jumlah dan kualitas yang memadai. (Lasa Hs, 1994: 122).

Sejalan dengan pendapat di atas, pelayanan merupakan kegiatan memberikan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan dengan menggunakan prinsip-prinsip dasar sebagai berikut :

1. Pelayanan bersifat universal, layanan tidak hanya diberikan kepada individu tertentu, tetapi diberikan kepada pengguna secara umum
2. Pelayanan berorientasi pada pengguna, dalam arti untuk kepentingan para pengguna, bukan kepentingan pengelola
3. Menggunakan disiplin, untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dalam memanfaatkan perpustakaan.
4. Sistem yang dikembangkan mudah, cepat, dan tepat.
(Rahayuningsih, 2007: 85).

Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pengguna adalah pelayanan, karena pelayanan dianggap sebagai ujung tombak perpustakaan. Menurut Soeatminah (1992: 17), pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan :

1. Cepat, artinya untuk memperoleh layanan, pengguna tidak perlu menunggu terlalu lama
2. Tepat waktu, artinya pengguna dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya
3. Benar, artinya pustakawan membantu perolehan sesuatu dengan yang diinginkan. Maka dari itu pelayanan di perpustakaan idealnya dapat lebih bersahabat, mamikat, cepat, dan akurat, ini berarti

orientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan adalah seluruh kegiatan pelayanan yang berupa pemberian informasi dan fasilitas perpustakaan kepada pengguna dengan cepat, tepat waktu dan benar. Oleh karena itu pemberian pelayanan kepada pengguna merupakan tujuan dari setiap alur kerja yang terdapat pada perpustakaan, sehingga pengguna mendapatkan informasi yang tepat sesuai kebutuhan dan dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan di perpustakaan.

Dalam dunia perpustakaan dikenal dua macam jenis layanan, yaitu layanan teknis dan layanan pengguna antar lain :

1. Pelayanan teknis, yang mencakup kegiatan pengadaan, pengatalogan dan perawatan koleksi. Prosedur dan mekanisme kerja dari kegiatan tersebut harus dirumuskan dengan baik agar pekerjaan pembinaan koleksi dapat berjalan dengan lancar. Standar-standar pengolahan harus ditetapkan, dan peralatan-peralatan serta bahan-bahan yang diperlukan untuk itu harus disediakan.
2. Pelayanan kepada pengguna, yang mencakup kegiatan antara lain peminjaman dan keanggotaan, bantuan atau bimbingan penggunaan bahan pustaka, layanan penelusuran dan silang layang. Untuk

kelancaran pengembangan, data pelayanan harus dikumpulkan setiap saat. (Ridwan Siregar, 2004: 152).

Ada beberapa macam jenis-jenis pelayanan dapat diberikan kepada pengguna jasa perpustakaan yaitu antara lain :

1. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi. Namun layanan sirkulasi perpustakaan bukan hanya sekedar peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi saja, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa sirkulasi (Rahayuningsih, 2007: 95).

Pelayanan sirkulasi adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan (Lasa, 1994: 1).

Layanan ini juga berupa pemberian kesempatan bagi pengguna perpustakaan untuk meminjam bahan pustaka yang dapat dibawa pulang sesuai dengan peraturan yang berlaku. Peminjaman hanya diberikan kepada pengunjung yang sudah terdaftar sebagai anggota perpustakaan. Apabila seorang anggota ingin meminjam buku, ia diminta untuk memperlihatkan kartu anggota yang masih berlaku. Kemudian kartu buku dicabut dari kantong buku, di catat nama peminjam, dan dicap tanggal pengembalian buku, lalu disimpan pada file kartu-kartu yang disusun menurut abjad nama buku yang

sedang dipinjam. Pada date slip yang ditempelkan di halaman dalam kulit belakang buku di cap tanggal pengembaliannya. Buku sudah boleh dibawa pulang oleh peminjam setelah diperlihatkan dan di cap lagi oleh bagian pengawasan. Selanjutnya, kita mencatat nama buku yang dipinjam pada kartu anggota. Apabila peminjam mengembalikan buku, pertama-tama lihat date slipnya lalu ambil kartu bukunya, dan kembalikan ke dalam kantong buku. Kartu peminjam anggota diambil kembali dan dicap tanda kembali, maka selesailah pengembalian buku. Perlengkapan untuk transaksi peminjaman dan pengembalian yaitu antara lain :

- a. File kartu peminjaman anggota atau staf yang mencantumkan nama, pekerjaan, alamat, serta nomor peminjam.
- b. Pencantuman tanggal pengembalian buku dan kolom nama buku atau majalah yang dipinjam.
- c. Formulir isian (*bon*) peminjaman yang diisi oleh para peminjam.
- d. File kartu yang dipinjamkan.
- e. Date slip, tempat mencatat tanggal harus kembali.
- f. Cap tanggal dan bantalan cap
- g. File bon atau majalah yang dipinjam (Suherman, 2009:135-137).

Salah satu kegiatan utama perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainnya. Kegiatan peminjaman ini sering dikenal nama sirkulasi artinya peminjaman. Bagian ini, terutama meja sirkulasi, seringkali dianggap sebagai ujung tombok jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertama

kali berhubungan dengan pemakai serta paling sering digunakan pemakai (Sulistyo-Basuki, 1991:257). Berikut tujuan layanan sirkulasi yaitu :

- a. Supaya pengguna mampu memanfaatkan koleksi tersebut semaksimal mungkin
- b. Mudah diketahui siapa yang meminjam koleksi tertentu, dimana alamatnya serta kapan koleksi itu harus kembali. Dengan demikian apabila koleksi itu diperlukan pengguna lain, akan segera dapat diketahui alamat peminjam atau dinantikan pada waktu pengembalian.
- c. Terjaminnya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas. Dengan demikian keamanan bahan pustaka akan terjaga.
- d. Diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi.
- e. Apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui (Lasa, 1994:1-2

2. Layanan referensi

Layanan referensi adalah pelayanan dalam menggunakan buku-buku referensi. Di perpustakaan biasanya buku-buku referensi dikumpulkan tersendiri dan disebut koleksi referensi sedangkan ruangan tempat penyimpanannya disebut ruang referensi (Darmono, 2004: 157).

Menurut Sumardji dalam bukunya yang berjudul *pelayanan referensi di perpustakaan* pelayanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan, yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada para pengguna perpustakaan (Sumardji, 1992:11).

Layanan referensi juga merupakan semua kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan referensi untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka (secara langsung maupun tidak langsung seperti lewat telepon atau elektronik), tidak terbatas untuk menjawab pertanyaan substantif, memberikan pengajaran kepada pemustaka dalam menyeleksi, menggunakan alat-alat dan strategi penelusuran yang sesuai untuk menemukan informasi, melakukan penelusuran dalam rangka memenuhi kebutuhan pemustaka, mengarahkan pemustaka ke sumber daya perpustakaan, membantu dalam evaluasi informasi, merujuk pemustaka kepada sumber daya di luar perpustakaan, membuat statistic referensi dan berpartisipasi dalam pengembangan koleksi referensi. Bidang layanan koleksi umum melakukan pelayanan referensi (Lasa, 1994:55).

Pemberian informasi dalam layanan referensi yaitu layanan yang diberikan guna menjawab pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan informasi-informasi yang ada pada buku-buku referensi, misalnya pertanyaan mengenai pengertian kata (kamus) atau pengertian, definisi, dan istilah (*ensiklopedia*) dan lain-lain. Adapun layanan bimbingan belajar terutama bimbingan dalam menggunakan bahan-bahan referensi (Yaya, 2014: 206).

Esensi dasar dari keterampilan layanan referensi ialah sebagai berikut :

- a. Meyakini/memahami pertanyaan sebagai mana yang dapat dipahami pustakawan bersamaan dengan informasi yang aktual yang dibutuhkan oleh pembaca.

- b. Menganalisa, mengkatagorikan atau mengelompokkan pertanyaan dalam sejumlah dimensi dalam rangka merumuskan strategi penelitian.
- c. Menerjemahkan istilah pertanyaan ke dalam bahasa yang relevan dengan bagian-bagian sistem referensi.
- d. Membuat berbagai macam keputusan yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian itu sendiri.
- e. Mengevaluasi informasi dalam istilah yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan.

Kelengkapan koleksi referensi akan banyak mewarnai keberhasilan dalam melakukan tugas layanan referensi. Hal ini sejalan dengan kualitas layanan referensi di mana kita harus mampu menunjukkan sampai ke sumbernya selama bahan-bahan yang dibutuhkan tersedia di perpustakaan.

Berikut tujuan layanan referensi ialah sebagai berikut :

- a. Memungkinkan pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cepat dan tepat.
- b. Memungkinkan pemakai menelusuri dengan pilihan yang pilihan yang lebih luas.
- c. Memungkinkan pemakai perpustakaan menggunakan koleksi referensi dengan tepat guna (Amin, 2003:226).
- d. Mengarahkan pemakai atau pengunjung perpustakaan menemukan informasi yang dibutuhkan dengan tepat dan cepat.

- e. Memampukan pemakai atau pengunjung perpustakaan menggunakan setiap bahan pustaka koleksi referensi dengan lebih tepat guna (Sumardji, 1992:11-12).

3. Layanan Membaca di Perpustakaan

Kegunaan membaca di perpustakaan adalah untuk memberikan kesempatan kepada para pengunjung yang belum menjadi anggota perpustakaan. Mereka hanya dapat membaca saja sehingga disediakan meja baca di perpustakaan agar mereka bisa bersantai sambil berbincang-bincang serta bisa santai sambil membaca buku (Suherman, 2009:137).

4. Layanan Bimbingan Pemustaka

Bimbingan pemustaka merupakan bimbingan bagi perorangan maupun kelompok pemustaka untuk mencari dan menelusur informasi yang mereka butuhkan dengan menggunakan sumber-sumber informasi yang tersedia di perpustakaan. Oleh karena itu, bimbingan pemustaka umumnya berisi program bimbingan yang dirancang untuk mengajarkan pemustaka agar memperoleh informasi yang mereka perlukan dengan cepat, tepat dan akurat. Bimbingan ini mencakup sistem perpustakaan dalam menyusun koleksi, struktur literature bidang ilmu tertentu, metodologi riset yang tepat untuk disiplin ilmu tersebut, dan sumber-sumber khusus serta sarana temu kembali informasi, seperti katalog, indeks, abstrak, pengkalan data bibliografis, dan

lain sebagainya. Bimbingan pemustaka disiapkan untuk pemustaka agar mereka mampu menggunakan informasi secara cepat, efektif, efisien dan etis seumur hidupnya. Caranya yaitu dengan mengajarkan pemustaka konsep dan logika akses informasi serta evaluasi dan mendukung pengembangan informasi dengan berpikir kritis dan mandiri. Bimbingan pemustaka memiliki beberapa istilah yang umum digunakan, seperti: instruksi perpustakaan (*Library Instruction*), pelayanan bibliografi (*Bibliographic Instruction*), pendidikan pemustaka (*User Education*) dan orientasi perpustakaan (*Library Orientation*) (Karmidi Martoatmojo, 2009: 77).

5. Layanan *Storytelling*

Pelayanan *storytelling* menggunakan kemampuan penyaji untuk menyampaikan sebuah cerita dengan gaya, intonasi dan alat bantu yang menarik minat pendengar. Teknik *storytelling* ini sering digunakan dalam proses belajar mengajar utamanya pada level pemula atau anak-anak. Teknik ini bermanfaat melatih kemampuan mendengar secara menyenangkan (Lisda, 2011:44).

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan perpustakaan terdapat beberapa jenis layanan yang mencakup beberapa kegiatan untuk mendukung kelancaran dan kemudahan pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan, dimana setiap kegiatan yang ada dilakukan sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan. Agar

pengguna jasa perpustakaan mampu memanfaatkan koleksi perpustakaan yang baik, perlu ditentukan sistem layanan yang jelas.

Jadi, pengertian layanan perpustakaan secara menyeluruh merupakan penyediaan segala bentuk bahan pustaka secara tepat dan akurat sesuai kebutuhan pengguna jasa perpustakaan dan penyediaan berbagai sarana penelusuran informasi. Selain menyediakan bahan pustaka yang dibutuhkan pemakai, perpustakaan juga harus menyediakan sarana temu balik yang dapat memudahkan pemakai untuk dapat mencari bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan informasinya (Lisda, 2011:1.3-1.4).

D. Standar Layanan di Perpustakaan

Standar pelayanan di perpustakaan memiliki kriteria paling sedikit mengenai sistem dan jenis pelayanan yang berlaku untuk semua jenis perpustakaan. Sistem pelayanan perpustakaan terdiri atas sistem terbuka dan tertutup yang ditentukan oleh setiap perpustakaan. Untuk jenis pelayanan perpustakaan terdiri dari pelayanan teknis dan pelayanan pemustaka. Pelayanan teknis perpustakaan mencakup pengadaan dan pengolahan bahan perpustakaan, sedangkan untuk pelayanan pemustaka meliputi pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi. Administrasi pelayanan perpustakaan dilaksanakan untuk semua jenis kegiatan pelayanan perpustakaan yang diselenggarakan dengan tujuan memudahkan dan menjamin keefektifan pelaksanaan kerja dalam pengelolaan pelayanan perpustakaan. Administrasi pelayanan perpustakaan merupakan bukti pertanggungjawaban dalam

pelaksanaan tugas pelayanan dengan mengikuti pola dan cara yang baku atau yang berlaku dalam organisasi badan induknya. Waktu dan jumlah jam pelayanan perpustakaan disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka dengan mempertimbangkan kemudahan pemustaka dalam menggunakan perpustakaan. Perpustakaan dapat melakukan kerja sama pelayanan dengan perpustakaan lain atau dengan sesama unit kerja dalam lingkup organisasi.

Agar layanan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan kondisi perpustakaan, maka perlu suatu sistem layanan yang jelas. Ada dua sistem layanan pengguna yaitu sistem layanan terbuka dan layanan tertutup (Rahayuningsih, 2007:93).

1. Sistem Terbuka

Layanan terbuka adalah layanan yang pengunjungnya bebas untuk meminjam koleksi apa pun. Tentu saja setelah melalui proses administrasi yang telah dibuat oleh perpustakaan. Sistem simpan-pinjam bahan pustaka dibuat supaya transaksi terkontrol untuk menghindari kemungkinan hilangnya bahan pustaka (Suherman, 2009: 135).

Menurut Daryanto dalam bukunya yang berjudul *Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan* sistem ini memberikan kebebasan kepada pemakai untuk memasuki ruang koleksi buku atau bahan pustaka lain dan memilih sendiri buku-buku atau bahan pustaka lain itu di rak sesuai dengan selera dan kebutuhannya (Daryanto, 1987: 157).

Sedangkan menurut Rahayuningsih sistem terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan pengguna masuk ke ruang koleksi untuk

memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan dari jajaran koleksi perpustakaan. Koleksi pada sistem ini harus disusun dengan suatu cara yang dapat memudahkan pengguna mencari dan menemukan koleksi yang diinginkan (Rahayuningsih, 2007:93).

Jadi, pemakai langsung di persilahkan melihat, memilih dan mengambil buku sendiri dari rak koleksi tersebut. Pustakawan hanya mengawasi dari kejauhan, dan mencatat peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan buku.

Sistem terbuka ini mempunyai kelebihan sebagai berikut :

- a. Pemakai memperoleh kebebasan dalam memilih sendiri bahan pustaka yang ada di rak, tidak perlu lewat katalog.
- b. Dengan melihat dan memeriksa buku-buku secara bebas dapat menimbulkan daya langsung untuk membaca
- c. Menghemat tenaga, karena petugas tidak perlu mengambil koleksi yang akan dipinjam karena pengguna bisa langsung mengambil sendiri ke rak.
- d. Memberikan kepuasan kepada pengguna karena bisa memilih koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya secara langsung ke jajaran koleksi
- e. Kalau buku yang dikehendaki tidak ada ditempat, dapat langsung memilih yang lain sebagai gantinya.
- f. Lebih menyenangkan melihat buku-buku secara langsung dari pada memeriksa dan membolak balik katalog

- g. Memungkinkan memilih judul lain yang sesuai, apabila tidak menemukan koleksi yang dicari.
- h. Mengurangi kemungkinan terjadinya salah paham antara pengguna dan petugas (Rahayuningsih, 2007: 93-94).

Sistem ini juga mempunyai kekurangan sebagai berikut :

- a. Pemakai sering salah mengembalikan buku ke dalam rak buku, karena tidak tahu cara menyusunnya sehingga susunan sering banyak yang rusak.
- b. Kebebasan sering disalah gunakan sehingga banyak buku yang hilang.
- c. Memerlukan tenaga ekstra untuk membetulkan koleksi yang salah letak.
- d. Koleksi akan lebih cepat rusak karena sering dipegang.
- e. Susunan koleksi di rak menjadi mudah rusak
- f. Pengawas atau petugas perpustakaan harus sering-sering mengawasi atau mengontrol para pemakai
- g. Memerlukan ruangan yang relative luas, untuk pengaturan rak agar pengguna leluasa memilih koleksi (Rahayuningsih, 2007: 97)

2. Sistem Tertutup

Layanan ini dilakukan dengan pertimbangan keselamatan koleksi. Koleksi yang dilayani secara tertutup biasanya adalah koleksi jurnal dan buku referensi (buku-buku mahal). Konsekuensi dari layanan ini adalah harus

tersedianya katalog buku. Pengunjung dapat mencari buku yang diinginkannya melalui katalog ini, dan disini juga petugas harus mengajarkan kepada pengunjung tentang kegunaan katalog. Sistem 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 buku tersebut (Suherman, 2009: 135).

Pemakai dapat memilih buku lewat kartu katalog yang disediakan dan menulis *call number*/nomor punggung buku, judul, serta pengarang buku pada secarik kertas kartu pesan (*bon*). Pada sistem ini tempat susunan buku merupakan gudang buku yang terpisah dari ruang baca sehingga diperlukan petugas yang mengambil dan mengembalikan buku selain petugas pencatat peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan buku tersebut (Daryanto, 1986:156). Sistem tertutup ini mempunyai kelebihan sebagai berikut :

- a. Memungkinkan susunan rak dipersempit atara satu dengan lainnya, sehingga menghemat waktu untuk menyimpan koleksi.
- b. Susunan koleksi di rak lebih teratur dan tidak mudah rusak, karena yang mengambil dan mengembalikan adalah pustakawan sendiri.
- c. Faktor kehilangan dan kerusakan koleksi bisa diperkecil (Rahayuningsih, 2007: 94).

Sistem ini mempunyai kekurangan sebagai berikut :

- a. Petugas banyak mengeluarkan energy untuk melayani peminjaman.

- b. Prosedur peminjaman tidak bisa cepat melainkan harus menunggu giliran dilayani bila banyak pengunjung perpustakaan tersebut.
 - c. Sejumlah koleksi tidak pernah disentuh atau dipinjam melainkan bisa membaca di tempat itu sendiri
 - d. Pengguna sering tidak puas apabila koleksi yang dipinjam tidak sesuai dengan yang dikehendaki pengunjung (Rahayuningsih, 2007: 94).
3. Sistem pelayanan campuran

Pada sistem pelayanan campuran (*mixed access*) dapat menerapkan dua sistem pelayanan sekaligus, yaitu pelayanan terbuka dan pelayanan tertutup. Perpustakaan yang menggunakan sistem pelayanan campuran biasanya memberikan pelayanan secara tertutup untuk pelayanan referensi, seperti koleksi referensi, skripsi dan tesis, laporan penelitian, sedangkan untuk koleksi lainnya menggunakan sistem pelayanan terbuka. Sistem pelayanan campuran ini biasanya diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan sekolah (Darmono, 2001:145).