

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Layanan Pengguna di Perpustakaan SMKN 3 Banjarbaru

Layanan pengguna merupakan bagian kegiatan yang sangat penting dalam perpustakaan karena layananlah yang pertama kali dilihat pengguna saat berkunjung ke perpustakaan. Pada umumnya layanan pengguna di perpustakaan terdiri dari layanan sirkulasi dan layanan referensi. Layanan sirkulasi adalah kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris "*Circulation*" yang berarti perputaran, peredaran, seperti pada "sirkulasi udara" sirkulasi uang dan sebagainya. Dalam ilmu perpustakaan sirkulasi dikenal dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan serta penggunaan koleksi perpustakaan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan jasa perpustakaan (Lasa Hs, 1993:1). Sedangkan layanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan, yang khusus melayani koleksi referensi kepada pengguna perpustakaan. Selain itu, di dalam layanan pengguna di perpustakaan memiliki sistem layanan referensi seperti layanan terbuka dan tertutup.

Semua perpustakaan sekolah harus memegang prinsip demokratis informasi. Artinya, dalam melakukan berbagai kegiatan harus dapat melayani semua peserta didik tanpa membedakan status sosial, budaya, ekonomi, pendidikan, kepercayaan maupun status-status lainnya. Semua peserta didik bebas memanfaatkan layanan layanan jasa perpustakaan sekolah. Pada

umumnya, perpustakaan memiliki dua jenis layanan, yaitu layanan tertutup dan layanan terbuka.

1. Layanan Tertutup

Layanan ini dilakukan dengan pertimbangan keselamatan koleksi. Koleksi yang dilayani secara tertutup biasanya adalah biasa nya koleksi jurnal dan buku referensi (buku langka atau buku mahal). Dalam layanan tertup ini pengunjung tidak boleh mengambil sendiri bahan pustaka yang diinginkan, akan tetapi di ambilkan oleh petugas setelah mengisi formulir tertentu yang telah di sediakan.

2. Layanan Terbuka

Dengan layanan ini pengunjung bebas untuk meminjam koleksi apa pun. Tentu saja setelah melalui proses administrasi yang telah dibuat oleh perpustakaan. Sistem simpan pinjam bahan pustaka dibuat supaya semua transaksi terkontrol untuk menghindari kemungkinan hilangnya bahan pustaka. (Suherman M.sn 2009 134-135)

Dalam Bab ini penulis akan menjelaskan bagaimana sistem layanan pengguna yaitu sistem layanan sirkulasi dan referensi, apa saja unsur-unsur pendukung dari sistem layanan sirkulasi dan referensi, dan apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam sistem layanan pengguna yang diterapkan di layanan sirkulasi dan referensi di perpustakaan SMKN 3 Banjarbaru.



Gambar di atas menunjukkan meja layanan sirkulasi yang digunakan untuk meminjam, mengembalikan, dan memperpanjang buku yang di pinjam pengguna serta meja ini juga bisa digunakan sebagai meja layanan referensi, karena meja ini memiliki dua fungsi yaitu sebagai layanan sirkulasi dan layanan referensi. Berikut penjelasan layanan sirkulasi dan referensi yaitu :

1. Sistem Layanan Sirkulasi

Sistem layanan sirkulasi yang diterapkan di perpustakaan SMKN 3 Banjarbaru adalah sistem layanan terbuka, di mana pengguna bebas untuk mencari atau menelusur informasi yang mereka inginkan. Jika pengguna ingin meminjam buku atau koleksi yang mereka butuhkan. Kemudian, pengguna bisa langsung memberikan buku atau koleksi kepada pustakawan

yang bertugas menjaga layanan sirkulasi, pengguna tinggal menyebutkan untuk administrasi peminjaman. Kegiatan layanan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku berada dibagian ruang sirkulasi karena memang perpustakaan SMKN 3 Banjarbaru yang mana memiliki dua jenis layanan yaitu layanan sirkulasi dan referensi.

Kegiatan yang ada di bagian layanan sirkulasi di antaranya sebagai berikut:

a. Layanan Peminjaman

Pengguna yang ingin meminjam buku dapat dilakukan pada saat tidak ada jam pelajaran maupun pada saat jam pelajaran berlangsung karena peminjaman bisa dilakukan kapan saja selama perpustakaan masih buka.

Peminjaman buku harus lewat pustakawan atau petugas yang ada disitu dengan cara pengguna menyerahkan buku yang ingin di pinjam, cukup menyebutkan nama kelas dan jurusan nya kepada petugas.kemudian registrasi peminjaman bisa dilakukan.

b. Layanan Pengembalian/Perpanjangan Buku

Pengguna yang ingin mengembalikan buku dapat dilakukan pada batas waktu pengembalian atau sebelum batas waktu pengembalian jika buku masih di perlukan buku dapat di perpanjang pada batas waktu peminjamannya harus sesuai dengan prosedur antara lain:

1. Pengguna yang ingin mengembalikan buku harus mengembalikan lewat pustakawan atau petugas perpustakaan diruang sirkulasi dengan cara menyerahkan buku yang ingin

dikembalikan kepada pustakawan untuk diproses, setelah selesai proses tersebut petugas meletakkan buku di bawah meja sirkulasi sebelum kemudian di letakkan kembali ke rak sesuai call number/nomor punggung buku.

2. Jika pemustaka masih memerlukan buku yang dipinjamnya maka pengguna bisa memperpanjang batas waktu peminjaman dengan cara memberitahu nama dan kelas dan menyerahkan buku yang ingin di perpanjang kepada pustakawan, pustakawan akan memproses buku tersebut, menulis tanggal kembali buku tersebut.
3. Pengguna hanya dapat memperpanjang buku pada batas waktu peminjaman yang telah di beritahu sebelumnya.

c. Prosedur Peminjaman Buku

Prosedur peminjaman buku di perpustakaan SMKN 3 Banjarbaru yaitu pengguna yang di perbolehkan meminjam buku adalah pengguna/pengunjung yang masih bersekolah di SMKN 3 Banjarbaru. Untuk melakukan peminjaman buku pengguna hanya perlu memberitahu nama kelas dan jurusan kepada pustakawan atau petugas yang ada disitu.

Anggota di perpustakaan SMKN 3 Banjarbaru bukan hanya siswa-siswi yang bersekolah di SMKN 3 Banjarbaru, akan tetapi dari kalangan guru-guru, staf dan juga tata usaha juga boleh meminjam buku di perpustakaan tersebut. Ketentuan dalam peminjaman buku antara lain :

1. Siswa-siswi SMKN 3 Banjarbaru batas waktu peminjaman selama satu minggu dengan jumlah buku yang dapat dipinjam sebanyak tiga eksamplar.
2. Bagi siswa-siswi yang sedang mengikuti olimpiade atau kegiatan lainnya bisa meminjam buku sampai olimpiade itu berakhir dan bisa meminjam buku berapapun eksamplar yang dibutuhkan.
3. Guru-Guru batas waktu peminjamannya sampai satu semester dan bisa meminjam berapapun eksamplar yang diinginkan
4. Siswa-siswi kelas 12 boleh meminjam buku-buku paket yang diperlukan sampai ujian berakhir dan bisa meminjam berapa eksamplar pun yang mereka butuhkan.

d. Pemungutan Denda

Pemungutan denda yang diterapkan di perpustakaan SMKN 3 Banjarbaru agar pengguna disiplin dalam meminjam buku dan mengembalikan buku sesuai dengan batas waktu yang ditentukan.

Apabila ada pengguna yang terlambat mengembalikan buku maka pengguna akan dikenakan denda/sanksi pengambilan buku merupakan syarat untuk pengambilan ijazah. Hal ini dilakukan agar pengguna dapat mengembalikan buku sesuai dengan batas waktu yang ditentukan.

Layanan sirkulasi yang diterapkan di perpustakaan SMKN 3 Banjarbaru menggunakan sistem otomatisasi tetapi dalam masa proses sehingga untuk sementara menggunakan sistem manual.

2. Sistem Layanan Referensi

Sistem layanan referensi yang diterapkan di perpustakaan SMKN 3 Banjarbaru adalah sistem terbuka, pengguna bebas mencari buku atau koleksi yang mereka inginkan. Akan tetapi walaupun sistem layanan referensi adalah sistem terbuka tetapi pengguna tidak diperbolehkan meminjam buku atau koleksi untuk dibawa pulang kerumah dan hanya bisa di baca di tempat saja.

Adapun kegiatan dari layanan referensi adalah sebagai berikut :

- a. Layanan Informasi, yaitu memberikan jawaban tentang informasi atas pertanyaan-pertanyaan yang diinginkan pengguna perpustakaan
- b. Layanan bimbingan, yaitu memberikan kepada pengguna untuk menelusur/menemukan bahan koleksi referensi yang sesuai dengan pengguna inginkan, dan memberikan bimbingan bagaimana cara menemukan informasi yang mereka inginkan.
- c. Penilaian, yaitu petunjuk tentang bagaimana cara menilai koleksi referensi yang berbobot dan bermutu serta berkualitas tinggi untuk memperoleh informasi yang berdaya guna maksimal.

Dalam sistem layanan referensi di perpustakaan SMKN 3 Banjarbaru menggunakan sistem otomasi/modern karena koleksi yang ada di referensi tidak dapat dipinjamkan kepada pengguna perpustakaan akan tetapi di perbolehkan untuk membaca ditempat saja.

Di perpustakaan SMKN 3 Banjarbaru itu tidak menggunakan sistem layanan tertutup dan sistem layanan campuran di perpustakaan tersebut hanya menggunakan sistem layanan terbuka saja yang mana pengguna perpustakaan

bebas dan bisa mengambil koleksi yang mereka butuhkan sendiri tanpa harus melalui pustakawan.

Koleksi referensi ditujukan untuk keperluan konsultasi, koleksi referensi hanya sebagai koleksi rujukan yang digunakan pengguna untuk mencari sumber informasi yang mereka inginkan, dan koleksi referensi dapat dibaca saja tidak boleh dipinjam dan dibawa pulang kerumah.

B. Kendala-Kendala Sistem Layanan

Kendala merupakan keadaan yang dapat menyebabkan pelaksanaan terganggu dan tidak terlaksana dengan baik. Setiap layanan selalu mempunyai hambatan dalam perpustakaan, baik dari dalam perpustakaan maupun diluar perpustakaan. Dalam sistem layanan yaitu sistem layanan sirkulasi dan referensi di Perpustakaan SMKN 3 Banjarbaru mempunyai kendala-kendala teknis maupun yang lainnya, yang terjadi di perpustakaan tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Kurangnya meja layanan sirkulasi sehingga membuat peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan dilakukan dimeja yang sama.
2. Kurang memperketat peraturan yang ada sehingga membuat pengguna perpustakaan bisa melanggar peraturan tata tertib yang berlaku.
3. Kurang terjaganya koleksi yang ada di perpustakaan seperti adanya buku yang rusak di biarkan begitu saja.
4. Kurangnya prasarana gedung perpustakaan yang membuat koleksi-koleksi harus di tumpuk-tumpuk karena gedung perpustakaan yang tidak

luas dan tidak cukup untuk menampung jumlah koleksi yang terus bertambah.

C. Upaya untuk Mengatasi Kendala dalam Meningkatkan Pelayanan Pemustaka

Dalam upaya mengatasi kendala dan untuk meningkatkan pelayanan pemustaka yaitu:

1. Ditambahkan nya meja layanan sirkulasi, sehingga memiliki tempat yang tersedia
2. Harus meningkatkan lagi peraturan-peraturan yang ada di perpustakaan, sehingga pemustaka lebih tertib dalam peraturan.
3. Apabila ada koleksi buku yang rusak haruslah di perbaiki secepatnya, sehingga akan terjaga bahan koleksi.
4. Harus ditambah lagi prasarana gedung perpustakaan, sehingga memiliki ruangan tersendiri agar bahan pustaka tidak menumpuk.