

## **PENGELOLAAN LAYANAN PERPUSTAKAAN**

**Erma Awalien Rochmah**

*IAIN Tulungagung, Jl. Mayor Sujadi No. 46, Tulungagung  
ermaawalien@yahoo.co.id*

**Abstract:** Library essentially, is an information manager which has been packaged in the various forms of media. The library service management must be on the need oriented and the user satisfaction. It is based on the kinds of library, the objective of library establishment and the principles of library services by utilizing the development and advancement of information technology. There are three systems of services that can be implemented in a library that is open services system, the system covered services and system services mix. The implementation of the service depends on the circumstances of each library.

**Keywords :** Perpustakaan, Pengelolaan perpustakaan, Layanan perpustakaan

### **Pendahuluan**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang pesat memberi pengaruh yang sangat besar dalam setiap sendi kehidupan manusia. Kondisi ini telah menyebabkan semakin beragam pula kebutuhan masyarakat akan berbagai data dan informasi baik yang dimiliki oleh institusi pengelola dan penyedia jasa informasi maupun pusat dokumentasi. Adanya ledakan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi juga ditandai dengan perubahan perilaku pengguna informasi dalam pencarian informasi yang secara tidak langsung berpengaruh sangat besar terhadap institusi pengelola informasi termasuk di dalamnya perpustakaan.

Perpustakaan sebagai salah satu institusi layanan publik dalam bidang informasi merupakan “jembatan penghubung” antara informasi yang telah dikemas dalam berbagai bentuk media dengan penggunaannya.

Sebagai salah satu institusi layanan publik, perpustakaan harus dikelola dengan baik, sistematis dan terstruktur terutama yang berkaitan dengan perencanaan, kebijaksanaan dan strategi serta operasional pembangunan dibidang perpustakaan dan informasi. Untuk itu segala daya dan upaya ke arah menghimpun dan menyusun informasi perlu mendapatkan perhatian, terutama dalam merespon dinamika perubahan lingkungan strategis baik yang berskala regional, nasional maupun global dengan tujuan agar informasi dapat dimanfaatkan oleh pengguna dengan tepat, cepat dan akurat.

Pengelolaan perpustakaan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan layanan perpustakaan. Unsur-unsur yang terlibat di dalam pengelolaan perpustakaan antara lain sumber daya manusia yaitu staf perpustakaan atau pustakawan, pengguna perpustakaan sebagai pihak yang memanfaatkan informasi yang disediakan oleh perpustakaan, sarana dan prasarana serta berbagai fasilitas pendukung serta koleksi perpustakaan yang disusun dengan sistem tertentu.

Dewasa ini pengelolaan perpustakaan mengalami perkembangan yang pesat sebagai akibat dari perkembangan teknologi informasi dimana pengelolaan perpustakaan secara konvensional atau manual berkembang menjadi pengelolaan yang berbasis teknologi informasi yang dikenal dengan istilah otomasi perpustakaan. Pemanfaatan teknologi informasi di perpustakaan tidak hanya terbatas pada pekerjaan rutin perpustakaan seperti pengolahan, penelusuran dan sirkulasi koleksi tetapi juga pada penyediaan sumber belajar secara *on-line* dalam berbagai macam bentuk media, penelusuran dan pengunduhan informasi *digital* lintas perpustakaan secara cepat dan akurat, serta pemanfaatan jaringan internet untuk pengolahan informasi dalam rangka penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Masuknya komputer ke perpustakaan telah mengubah wajah perpustakaan, dari perpustakaan yang memberikan layanan secara manual menjadi perpustakaan yang terotomasi, dari perpustakaan yang dibatasi oleh dinding dan ruangan menjadi perpustakaan tanpa batas yang dilengkapi dengan sarana-sarana elektronik untuk mengakses informasi dalam berbagai

format dan dari berbagai sumber informasi diseluruh dunia.

### **Pengertian Perpustakaan**

Ketika kita mendengar kata ‘perpustakaan’ secara spontan gambaran yang muncul dalam pikiran kita adalah sebuah gedung yang dipenuhi dengan rak-rak berisi buku. Gambaran ini tidak sepenuhnya salah, karena dalam bahasa Indonesia kata ‘pustaka’ memang berarti ‘buku’. Jadi secara sederhana perpustakaan dapat diartikan sebagai tempat untuk menyimpan buku. Tetapi apabila dikaji lebih mendalam maka gambaran tersebut masih jauh dari pemahaman yang tepat mengenai perpustakaan. Perpustakaan tidak hanya berkaitan dengan gedung dan buku saja, tetapi juga berkaitan dengan sebuah sistem penyimpanan, pemeliharaan, layanan dan pengguna. Sesungguhnya, perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual<sup>1</sup>.

Definisi di atas menunjukkan perbedaan utama antara perpustakaan dengan toko buku. Bila toko buku menyusun buku dengan tujuan utama untuk dijual dan mencari untung, maka perpustakaan menyediakan buku dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan akan informasi dan tidak untuk dijual. Pada perpustakaan modern, dengan paradigma baru, koleksi perpustakaan tidak hanya terbatas pada bentuk buku, majalah, koran atau barang tercetak (*printed matter*) lainnya, tetapi perpustakaan telah berkembang dalam bentuk terekam, dan digital (*recorded matter*).

Pada hakikatnya perpustakaan bersifat universal, artinya :<sup>2</sup>

(1). Ada di mana-mana, baik di negara-negara maju, dan di negara sedang berkembang, di masyarakat (umum), sekolah, perguruan tinggi, maupun di kantor pemerintah dan swasta, di kota dan di desa.

---

<sup>1</sup> Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Penerbit Gramedia Pustaka: 1991), hlm. 9.

<sup>2</sup> P. Sumardji, *Perpustakaan: Organisasi dan Tatakerjanya*, (Yogyakarta : Kanisius, 1998), hlm. 13.

(2). Tugas, fungsi, dan kegiatan pokoknya sama, yaitu menghimpun dan mengumpulkan (*to collect*), mengolah, memelihara, merawat, melestarikan (*to preserve*), dan mengemas, menyajikan dan memberdayakan, serta memanfaatkan dan melayankan kepada pengguna (*to make available*).

(3). Sifatnya informatif, edukatif, rekreatif (terutama perpustakaan umum), dan penelitian, serta pengembangan ilmu pengetahuan.

### **Tujuan Berdirinya Perpustakaan**

Pada umumnya perpustakaan didirikan dengan tujuan untuk :

1. Mengumpulkan bahan pustaka, yaitu secara terus menerus menghimpun sumber informasi yang relevan untuk dikoleksi.
2. Mengolah atau memproses bahan pustaka berdasarkan pada suatu sistem tertentu.
3. Menyimpan dan memelihara, yaitu mengatur, menyusun dan memelihara koleksi agar rapi, bersih, awet, utuh, lengkap dan mudah diakses.
4. Menjadi pusat informasi, sumber belajar, penelitian, preservasi, rekreasi dan kegiatan ilmiah lainnya.
5. Menjadi agen perubahan dan agen kebudayaan dari masa lalu, masa sekarang dan masa yang akan datang.
6. Pada akhirnya, perpustakaan didirikan untuk memfasilitasi terciptanya masyarakat yang terdidik, terpelajar, terbiasa membaca dan berbudaya tinggi<sup>3</sup>.

### **Jenis-Jenis Perpustakaan**

Pendirian perpustakaan didasarkan pada tujuan tertentu dan dilandasi oleh visi-misi tertentu pula. Oleh karena itu, setiap perpustakaan mempunyai anggota yang berbeda, dikelola dengan sistem organisasi yang berbeda, dan melakukan kegiatan-kegiatan yang berbeda pula. Perbedaan ini menyebabkan timbulnya berbagai jenis perpustakaan dengan fungsinya yang berbeda-beda.

---

<sup>3</sup> F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm. 30.

Beberapa faktor yang mempengaruhi timbulnya berbagai jenis perpustakaan adalah sebagai berikut :<sup>4</sup>

1. Munculnya berbagai jenis media informasi, seperti media tercetak (buku, majalah, laporan, surat kabar) dan media grafis/ elektronik, seperti film, foto, mikrofilm, dan video.
2. Tanggapan terhadap keperluan informasi dari berbagai kelompok pembaca dalam masyarakat, misalnya anak-anak, pelajar, mahasiswa, ibu rumah tangga, remaja putus sekolah dan yang lainnya.
3. Tanggapan yang berlainan terhadap spesialisasi subyek, termasuk ruang lingkup subyek serta rincian subyek yang bersangkutan.
4. Adanya ledakan informasi, yakni pertumbuhan literatur yang cepat dan sangat banyak sehingga tidak memungkinkan sebuah perpustakaan memiliki semuanya.

Berdasarkan faktor-faktor di atas maka muncul berbagai jenis perpustakaan, antara lain: (a) Perpustakaan Nasional; (b) Perpustakaan Umum; (c) Perpustakaan Khusus; (d) Perpustakaan Sekolah; (e) Perpustakaan Perguruan Tinggi; (f) Perpustakaan Kelembagaan; dan (g) Perpustakaan Pribadi.

### **Layanan Perpustakaan**

Layanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti perihal atau cara melayani. Layanan pengguna merupakan tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan.<sup>5</sup>

Hal ini berarti bahwa penilaian terhadap baik buruknya kinerja perpustakaan ditentukan oleh baik buruknya layanan yang diberikan kepada pengguna. Layanan pengguna merupakan kegiatan yang langsung mempertemukan pengguna dengan staf perpustakaan sehingga penilaian

---

<sup>4</sup> Tri Septiyantono, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab, 2007), hlm. 13.

<sup>5</sup> *Ibid*, 86

akan langsung diberikan oleh pengguna terhadap kinerja perpustakaan dan disadari maupun tidak hal tersebut secara langsung akan berpengaruh terhadap penilaian seluruh kinerja perpustakaan.

Layanan perpustakaan merupakan kelanjutan dari kegiatan pengadaan dan pengolahan bahan perpustakaan yaitu setelah bahan pustaka selesai diolah (diproses). Pembahasan tentang layanan perpustakaan dimulai dengan menjawab beberapa pertanyaan yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut antara lain :

(a). Mengapa perlu dilaksanakan layanan?

Pertanyaan ini berkaitan dengan tujuan didirikannya sebuah perpustakaan. Sebagai institusi pengelola informasi, perpustakaan didirikan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat penggunanya akan informasi secara tepat, cepat dan akurat.

(b). Siapa yang dilayani?

Sasaran dari layanan perpustakaan adalah masyarakat pengguna perpustakaan yang mempunyai karakteristik, latar belakang sosial budaya dan kebutuhan informasi yang berbeda-beda yang semuanya menghendaki dilayani dengan sebaik-baiknya. Staf layanan perpustakaan harus pandai menyesuaikan diri terhadap keanekaragaman pengunjung perpustakaan tersebut.

(c). Apa yang dilayankan?

Hal ini berkaitan dengan informasi yang dikemas dalam berbagai jenis dan bentuk baik koleksi tercetak maupun non cetak. Perpustakaan harus memperhatikan kelengkapan, keanekaragaman dan kemutakhiran dari koleksi yang dimiliki agar pengguna memperoleh informasi yang lebih bervariasi, meskipun tidak dapat dipungkiri bahwa tidak ada perpustakaan yang benar-benar dapat memenuhi kebutuhan penggunanya akan informasi.

Koleksi perpustakaan yang akan dilayankan harus sudah diolah atau diproses, dikemas, dan disusun secara sistematis agar memudahkan pengguna untuk menggunakan dan menemukan kembali.

(d). Siapa yang melayani?

Kegiatan layanan perpustakaan dilakukan oleh staf perpustakaan atau pustakawan. Kualitas dan kuantitas staf perpustakaan atau pustakawan harus menjadi perhatian agar layanan yang diberikan bisa optimal. Pustakawan harus memiliki kompetensi dibidang kepustakawanan selain kemampuan lainnya yang meliputi wawasan dan ketrampilan teknis administratif dan operasional perpustakaan, menguasai tehnik berkomunikasi, serta kepribadian seperti ramah, luwes dan menarik.

(e). Kapan layanan itu dilaksanakan?

Sebagai pusat informasi, perpustakaan diharapkan dapat memberikan layanan ketika dibutuhkan oleh penggunanya. Penentuan waktu layanan disesuaikan dengan situasi dan kondisi dari setiap perpustakaan. Waktu layanan biasanya disesuaikan dengan hari dan jam kerja pegawai pada perpustakaan yang bersangkutan.

(f). Bagaimana cara melaksanakan layanan perpustakaan?

Pelaksanaan layanan perpustakaan diatur dan dilakukan berdasarkan sistem dan kebijakan yang disesuaikan dengan situasi serta kondisi dari masing-masing perpustakaan. Sistem dan kebijakan tentang layanan yang diberlakukan di perpustakaan harus dapat memudahkan pengguna dalam memanfaatkan sumber informasi yang tersedia di perpustakaan.

### **Prinsip-Prinsip Layanan Perpustakaan**

Layanan perpustakaan pada dasarnya memiliki prinsip-prinsip yang sama dengan jenis layanan lainnya. Prinsip-prinsip layanan itu antara lain :

1. Sesuai dengan atau untuk kebutuhan masyarakat yang dilayani
2. Berlangsung cepat, tepat, mudah, dan sederhana
3. Menarik dan menyenangkan atau memuaskan pemakai/penerima layanan

### **Jenis-jenis Layanan Perpustakaan**

Secara umum layanan perpustakaan dapat dibagi dalam 3 (tiga) kategori yaitu:

### ***Layanan Teknis***

Pada perpustakaan istilah layanan teknis sering disebut dengan pengolahan bahan perpustakaan. Layanan teknis merupakan kegiatan awal yang ada di perpustakaan sebelum bahan perpustakaan siap dilayankan. Bagian ini sering disebut sebagai “dapurnya” perpustakaan. Kegiatan yang ada pada bagian ini antara lain pengadaan bahan perpustakaan dan pengolahan bahan perpustakaan. Kegiatan pengolahan bahan perpustakaan meliputi registrasi bahan perpustakaan, memasukkan data bahan perpustakaan ke *database* perpustakaan, pemberian nomor klasifikasi, pemberian no panggil (*call number*), pemberian kelengkapan bahan perpustakaan (label buku dan sampul). Dalam kegiatan pengolahan bahan perpustakaan digunakan sistem tertentu yang dijadikan pedoman oleh semua perpustakaan, misalnya untuk membuat katalog menggunakan pedoman AACR (*Anglo American Catalogue Rules*), untuk menentukan no klasifikasi menggunakan DDC (*Dewey Decimal Classification*) dan UDC (*Universal Decimal Classification*) sebagai pedomannya.

### ***Layanan Pengguna***

Merupakan layanan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan yaitu layanan sirkulasi, referensi, OPAC (*Online Public Access Catalogue*) dan layanan pendidikan pengguna.

#### 1. Layanan sirkulasi

Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris “*circulation*” yang berarti perputaran, peredaran, seperti pada sirkulasi udara, sirkulasi uang dan lain sebagainya. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering dikenal dengan istilah peminjaman, meskipun pengertian layanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan.<sup>6</sup>

Layanan sirkulasi perpustakaan tidak hanya sekedar pekerjaan peminjaman, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan

<sup>6</sup> *Ibid.*



kebutuhan pengguna melalui jasa sirkulasi, diantaranya pengembalian dan perpanjangan waktu pinjam koleksi serta pembuatan statistik perpustakaan.

Kegiatan peminjaman adalah suatu proses pencatatan transaksi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan dengan pengguna pada saat pengguna meminjam koleksi.<sup>7</sup>

Jenis koleksi yang umum dipinjamkan adalah koleksi yang berupa buku. Penentuan jangka waktu peminjaman koleksi perpustakaan berdasarkan jenis koleksi dan jenis keanggotaan perpustakaan. Jangka waktu peminjaman meliputi peminjaman jangka pendek (harian), peminjaman biasa (mingguan), dan peminjaman jangka panjang (bulanan).

Kegiatan pengembalian adalah kegiatan pencatatan bukti bahwa pengguna telah mengembalikan koleksi yang dipinjamnya. Sedangkan kegiatan perpanjangan waktu pinjam adalah kegiatan pencatatan kembali koleksi yang pernah dipinjam sesuai kurun waktu yang ditentukan<sup>8</sup>. Perpanjangan waktu pinjam koleksi biasanya dilakukan satu kali periode peminjaman. Petugas dibagian ini harus tegas dan teliti karena sering terjadi pelanggaran, misalnya keterlambatan dalam pengembalian, penyobekan halaman, terdapat coretan, atau pemalsuan pada tanggal kembali.

Pada perpustakaan yang sudah maju, pemanfaatan teknologi informasi digunakan pada layanan sirkulasi dengan menerapkan sistem peminjaman mandiri dimana pengguna memproses sendiri bahan perpustakaan yang akan dipinjam. Bahkan pada beberapa perpustakaan tidak hanya peminjaman yang dilakukan secara mandiri oleh pengguna tetapi pengembalian bahan perpustakaan juga dapat dilakukan secara mandiri.

Selain kegiatan di atas, pada layanan sirkulasi terdapat satu kegiatan yang juga penting untuk mengetahui perkembangan perpustakaan yaitu pembuatan statistik perpustakaan. Statistik perpustakaan merupakan kegiatan pengumpulan data dari layanan sirkulasi sebagai bahan untuk melihat keadaan dan perkembangan perpustakaan. Statistik yang dikerjakan meliputi

---

<sup>7</sup> *Ibid.*

<sup>8</sup> *Ibid*, hlm. 96.

data pengunjung, keanggotaan, jumlah peminjaman, jumlah koleksi yang dipinjam, dan koleksi yang dikembalikan pada kurun waktu tertentu (hari, bulan, tahun). Fungsi statistik perpustakaan adalah :

- Sebagai bahan pertimbangan untuk menyusun laporan tahunan perpustakaan dan menyusun rencana kegiatan perpustakaan
- Menyajikan tingkat keberhasilan perpustakaan kepada lembaga dan pengguna.
- Memperkuat alasan dalam penambahan anggaran dan tenaga

### ***Layanan Referensi***

Kata referensi berasal dari bahasa Inggris “*reference*” yang berarti menunjuk kepada, menyebut. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, referensi adalah sumber, acuan, rujukan atau petunjuk. Layanan referensi atau layanan rujukan merupakan salah satu kegiatan layanan dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.<sup>9</sup>

Layanan referensi bertujuan untuk membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi dengan memanfaatkan koleksi referensi. Layanan ini mempunyai peranan yang sangat penting dalam perpustakaan, karena melalui dialog dan komunikasi yang intensif antara petugas perpustakaan dan pengguna maka informasi yang dicari akan lebih mudah ditemukan. Melalui pengarahannya dan rujukan dari petugas perpustakaan khususnya petugas referensi, pengguna akan memperoleh informasi melalui bahan-bahan referensi yang ada di perpustakaan atau di tempat lain. Petugas layanan referensi tidak hanya menyediakan bahan-bahan referensi di perpustakaan saja, tetapi juga dapat memberikan jasa rujukan maupun pengarahannya agar pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan di tempat lain melalui kegiatan silang layan.

---

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm. 103.

### **OPAC (*Online Public Access Catalogue*)**

Katalog adalah salah satu sarana untuk menelusur informasi tentang bahan perpustakaan. Selain itu katalog merupakan wakil dari bahan perpustakaan, karena dari katalog pengguna dapat memperoleh informasi awal tentang bahan perpustakaan sebelum menemukan bahan perpustakaan yang diperlukan. Informasi yang dimuat dalam katalog antara lain : judul; keterangan kepengarangan; *impressum* (penerbit, kota terbit dan tahun terbit); keterangan fisik buku/kolasi (jumlah halaman, tinggi buku, bibliografi, indeks); *call number* (nomor panggil); serta ISBN/ISSN. Jenis katalog yang ada di perpustakaan yaitu katalog subyek, katalog judul dan katalog pengarang.

Pada perpustakaan yang masih konvensional katalog yang disajikan masih berbentuk katalog kartu yang disimpan dalam almari katalog yang penyusunannya berdasarkan sistem tertentu misalnya berdasarkan subyek, judul atau pengarang. Sedangkan pada perpustakaan yang sudah maju dan berkembang, teknologi informasi dimanfaatkan dalam pembuatan katalog berbentuk *online* yang dikenal dengan istilah OPAC (*Online Public Access Catalogue*). Keuntungan yang diperoleh dengan adanya OPAC antara lain penelusuran dan temu kembali informasi akan lebih mudah, cepat dan tepat; tidak memerlukan tempat yang luas; penambahan dan pengurangan katalog sebagai akibat dari penambahan dan pengurangan koleksi perpustakaan mudah dilakukan.

### **Layanan Pendidikan Pengguna**

Terdapat bermacam-macam istilah yang dipakai untuk pendidikan pengguna antara lain *user education* (pendidikan pengguna, bimbingan pengguna), *library orientation* (orientasi perpustakaan, penyuluhan perpustakaan), *library instruction* (pengajaran perpustakaan), *bibliographic instruction*, *library use instruction*, dan *user guidance*.

Pendidikan pengguna mempunyai tujuan untuk memperkenalkan perpustakaan kepada masyarakat penggunanya dan mendidik penggunanya

## **Erma Awalien Rochmah: Pengelolaan Layanan....**

agar menjadi pengguna perpustakaan yang tertib dan bertanggungjawab. Hal-hal yang disampaikan dalam kegiatan pendidikan pengguna antara lain sumber-sumber informasi yang ada di perpustakaan, fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan; jenis layanan yang ada di perpustakaan; tata cara memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan secara cepat, tepat dan akurat; serta tata tertib perpustakaan. Kegiatan pendidikan pengguna dilaksanakan setiap saat ketika pengguna memerlukan atau pada saat ada anggota perpustakaan baru.

Metode yang digunakan dalam program pendidikan pengguna perpustakaan tergantung pada situasi dan kondisi perpustakaan misalnya kuliah/pengajaran, seminar, tutorial, demonstrasi, dan tour terpadu atau penggabungan dari beberapa metode. Media yang digunakan dalam program pendidikan pengguna menggunakan antara lain berupa film, video, *tape/slide*, *audio tape*, dan panduan tercetak.

### **Layanan Administrasi**

Kategori layanan administrasi perpustakaan terdiri dari layanan administrasi staf perpustakaan dan layanan administrasi untuk pengguna perpustakaan. Layanan administrasi staf perpustakaan meliputi kegiatan surat menyurat dan pengarsipan dokumen, sedangkan layanan administrasi untuk pengguna perpustakaan meliputi kegiatan pembuatan kartu anggota perpustakaan dan pemberian surat keterangan bebas administrasi perpustakaan (bebas pinjaman maupun tanggungan lainnya).

### **Sistem Layanan Perpustakaan**

Perpustakaan harus menerapkan sistem layanan yang jelas agar layanan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan kondisi perpustakaan. Terdapat 3 (tiga) macam sistem layanan perpustakaan, yaitu :

#### **Sistem layanan terbuka (*open access*)**

Pada perpustakaan yang menerapkan sistem layanan terbuka, pengguna diberi kebebasan untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi

yang diinginkannya. Penataan ruang koleksi harus diperhatikan, misalnya koleksi harus disusun dengan sistematis dan dilengkapi dengan rambu-rambu yang menunjukkan letak koleksi.

Kelebihan dari sistem terbuka adalah :

1. Menghemat tenaga, karena petugas tidak perlu mengambalikan koleksi yang akan dipinjam karena pengguna bisa langsung mengambil sendiri di rak.
2. Memberikan kepuasan kepada pengguna karena bisa memilih koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya secara langsung di jajaran koleksi.
3. Memungkinkan memilih judul lain yang sesuai, apabila tidak menemukan koleksi yang dicari.
4. Mengurangi kemungkinan terjadinya salah faham antara pengguna dan petugas.

Kelemahan dari sistem terbuka adalah :

1. Memerlukan tenaga ekstra untuk mengembalikan dan membetulkan koleksi yang salah letak.
2. Koleksi akan lebih cepat rusak karena sering dipegang.
3. Memerlukan ruangan yang relatif lebih luas untuk pengaturan rak agar pengguna leluasa memilih koleksi.
4. Kemungkinan kehilangan koleksi sangat besar.

### **Sistem layanan tertutup (*close access*)**

Pada perpustakaan yang menerapkan sistem tidak memungkinkan pengguna mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan. Pengguna bisa memilih koleksi melalui katalog dan selanjutnya petugas perpustakaan yang mengambalikan.

Kelebihan dari sistem tertutup adalah:

1. Memungkinkan susunan rak dipersempit antara satu dengan yang lainnya, sehingga menghemat ruang untuk menyimpan koleksi.
2. Susunan koleksi di rak lebih teratur dan tidak mudah rusak, karena

yang mengambil dan mengembalikan adalah petugas.

3. Faktor kehilangan dan kerusakan koleksi bisa diperkecil.

Kelemahan dari sistem tertutup adalah ;

1. Petugas banyak mengeluarkan energi untuk melayani peminjaman.
2. Prosedur peminjaman tidak bisa cepat karena harus menunggu giliran dilayani bila antrian panjang.
3. Sejumlah koleksi tidak pernah disentuh atau dipinjam.
4. Peminjam sering tidak puas apabila koleksi yang dipinjam tidak sesuai dengan yang dikehendaki.

### ***Sistem Layanan Campuran (Mixed Access)***

Penggabungan dari sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup dikenal dengan istilah layanan campuran (*mixed access*). Sistem layanan ini biasanya diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi. Pemisahan penerapan sistem layanan berdasarkan jenis koleksi misalnya layanan tertutup diterapkan untuk koleksi referensi, koleksi khusus (skripsi, tesis, disertasi), sedangkan layanan terbuka diterapkan untuk koleksi umum.

Kelebihan dari sistem campuran adalah :

1. Pengguna dapat menggunakan koleksi referensi dan koleksi umum secara bersamaan
2. Tidak memerlukan ruang baca khusus untuk koleksi referensi

Kelemahan dari sistem campuran adalah :

1. Petugas perpustakaan kesulitan mengontrol pengguna yang memanfaatkan koleksi referensi dan koleksi umum secara bersamaan.
2. Perlu pengawasan yang lebih ketat

Pemilihan dan penentuan sistem layanan yang akan diterapkan di perpustakaan harus disesuaikan dengan situasi dan kondisi dari masing-masing perpustakaan dengan memperhatikan beberapa faktor antara lain :

1. Keuntungan dan kerugian dari masing-masing sistem
2. Tingkat keselamatan koleksi, jenis dan sifat rentan koleksi

3. Perbandingan jumlah petugas dan jumlah pengguna koleksi
4. Luas gedung perpustakaan
5. Rasio jam buka dan jumlah petugas

### **Penutup**

Dua hal penting yang merupakan fokus dari perpustakaan modern dewasa ini yaitu kepuasan pengguna dan pemanfaatan teknologi informasi untuk pengelolaan dan meningkatkan kinerja perpustakaan. Pemanfaatan teknologi informasi diharapkan dapat memperbaiki kinerja perpustakaan dan meningkatkan kepuasan penggunanya. Pengelolaan perpustakaan harus dilakukan dengan baik dan sistematis agar layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Terdapat 3 (tiga) sistem layanan yang bisa diterapkan di perpustakaan yaitu sistem layanan terbuka, sistem layanan tertutup dan sistem layanan campuran. Penerapan sistem layanan disesuaikan dengan situasi dan kondisi dari masing-masing perpustakaan dengan memperhatikan prinsip-prinsip layanan perpustakaan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Barata, Atep Adya, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003.
- Rahayuningsih, F., *Pengelolaan Perpustakaan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007
- Septiyantono, Tri, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab, 2007
- Soeatminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*, Yogyakarta : Penerbit Kanisius, 1992
- Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta : Gramedia Pustaka, 1991
- Sumardji, P., *Perpustakaan: Organisasi dan Tatakerjanya*, Yogyakarta : Kanisius, 1988
- Sutarno, NS, *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Sagung Seto, 2006.