

## **PELAYAN PEMAKAI PERPUSTAKAAN**

**Oleh: Listariono**

### **A. Pendahuluan**

Untuk menunjang kegiatan belajar mengajar di sekolah, pengelola perpustakaan berupaya untuk menyediakan koleksi bahan pustaka yang dibutuhkan oleh pemustaka, yaitu murid-murid, guru-guru serta masyarakat yang ada di sekolah. Siswa dapat memanfaatkan perpustakaan diwaktu luangnya untuk mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh gurunya atau mengunjungi perpustakaan untuk membaca buku-buku cerita. Sedangkan guru-gurunya dapat memanfaatkan perpustakaan untuk menambah wawasan pengetahuannya.

Agar buku-buku yang dimiliki perpustakaan dapat diketahui dan dimanfaatkan oleh pemakainya, buku-buku yang ada harus dikelola dengan menggunakan sistematika yang berlaku, adapun kegiatan yang harus dilakukan oleh petugas perpustakaan dapat dirinci sebagai berikut: buku yang baru datang, baik buku pembelian maupun buku-buku hadiah dimasukkan ke dalam buku induk, langkah berikutnya dibuatkan kode klasifikasi setelah itu dibuatkan sarana penelusuran. Sarana yang dibutuhkan untuk pemakai perpustakaan salah satunya adalah katalog bahan pustaka. Katalog bahan pustaka ini akan menuntun pemakai perpustakaan sekolah untuk mengetahui koleksi-koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan dan langkah yang terakhir adalah tugas dari perpustakaan adalah pelayanan pemakai.

1. Pengertian yang dimaksud dengan pelayanan pemakai disini adalah bentuk layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemakai untuk memperoleh sumber-sumber informasi yang dibutuhkannya

## 2. Tujuan layanan perpustakaan

Tujuan layanan perpustakaan adalah memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan informasi yang sesuai dengan keinginannya (Yusuf, 1994:84)

## 3. Fungsi layanan perpustakaan

Fungsi layanan perpustakaan adalah mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang mereka minati (Martoaatmojo, 1994: 6)

Dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan, hendaknya bertitik tolak pada landasan pemikiran yang jelas, untuk apa layanan dilaksanakan, siapa yang harus dilayani, kondisi-kondisi apa yang mempengaruhi situasi layanan dan pemakai, strategi umum apakah yang perlu dilaksanakan dalam layanan an pemakai, strategi umum apakah yang perlu dilaksanakan dalam layanan perpustakaan. Tanpa adanya pola yang jelas serta adanya wawasan yang luas tentang hal tersebut, dikuatirkan layanan perpustakaan akan merupakan pekerjaan rutin dan pasif semata-mata (Muchyidin, 1980:20)

Untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi dalam layanan perpustakaan, perlu , mengacu pada prinsip-prinsip utama dalam layanan perpustakaan, yaitu:

- a. Berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemakai
- b. Diberikan kepada pemakai atas dasar keseragaman, keadilan dan kesamarataan (bersifat universal)
- c. Dilaksanakan secara optimal dan dilandasi oleh peraturan yang jelas
- d. Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat

Dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan, perpustakaan banyak menghadapi berbagai kendala. Sulitnya memprediksi kebutuhan informasi pemakai terutama pada masa yang akan datang, perpustakaan juga dihadapkan pada kendala-kendala umum menyangkut aspek:

- Sumberdya manusia (Human resources)

- Anggaran (budgeting)
- Birokrasi
- Koleksi
- Kebiasaan / minat baca
- Fasilitas

Meskipun kendala-kendala yang dihadapi perpustakaan cukup kompleks, namun tujuan layanan perpustakaan dalam upaya memenuhi kebutuhan informasi dari pemakainya hendaknya tetap menjadi prioritas dengan cara mengoptimalkan sumberdaya yang ada di perpustakaan serta membina kerjasama dengan pusat-pusat informasi yang lain. Dan tidak bisa dipungkiri bahwa keberhasilan layanan perpustakaan sangat dipengaruhi oleh pengetahuan, kreativitas dan kemampuan pustakawan dalam memahami kebutuhan-kebutuhan pemakainya. Untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan layanan perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemakai, perlu diadakan evaluasi terhadap layanan yang sudah dilaksanakan.

Kualitatif daya guna dan hasil guna layanan dengan tujuan:

- Menyajikan data kegiatan layanan untuk diketahui umum
- Memberikan laporan kegiatan layanan yang berupa angka dan analisa kepada pimpinan perpustakaan dan lembaga induk
- Memberikan gambaran tentang perkembangan layanan dalam jangka waktu tertentu
- Menilai kegiatan layanan sebagai dasar untuk menyusun rencana an program selanjutnya

Beberapa teknik mengevaluasi layanan perpustakaan, diantara adalah:

pengumpulan data statistic, pengumpulan masukan dan saran dari pemakai, serta penelitian. Teknik evaluasi bergantung kepada jenis pekerjaan yang diselenggarakan. Kegiatan evaluasi idealnya dilaksanakan secara priodik, terencana dan terprogram

sehingga masalah-masalah yang timbul dalam layanan perpustakaan segera bisa diatasi, dengan demikian mempermudah upaya peningkatan kualitas maupun kuantitas layanan.

## **B. Sistem Layanan**

Secara umum layanan ada di perpustakaan dibedakan menjadi dua sistem, yakni sistem terbuka dan sistem tertutup, pada prinsipnya tujuan dari kedua sistem memiliki tujuan yang sama, yaitu:

1. mengamankan koleksi dan menghindari hilangnya bahan pustaka
2. memungkinkan pemakai menggunakan bahan pustaka secara tepat guna
3. memungkinkan pemakai mengetahui bahan pustaka yang dipinjamkan
4. mengetahui siapa yang meminjam bahan pustaka tersebut
5. menjamin kembalinya bahan pustaka yang dipinjam
6. mendapatkan data-data kuantitatif kegiatan layanan

Sistem tertutup, adalah layanan yang tidak memungkinkan pemakai memilih dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki. Petugaslah yang mengambilkan bahan pustakanya, sedangkan sistem terbuka jenis layanan yang diberikan oleh perpustakaan pemakai secara langsung dapat masuk ke tempat penyimpanan buku dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki.

Sebagai bahan pertimbangan bagi petugas perpustakaan sebelum menentukan kebijakan layanan yang akan digunakan harus tahu cirri-ciri kedua sistem tersebut, berikut ini contoh ciri-ciri kedua perbedaan sistem tersebut:

<b>SISTEM TERTUTUP</b>	<b>SISTEM TERBUKA</b>
1. Pemakai hanya melihat katalog dan sekaligus catatan subyek buku yang bersangkutan pada kartu katalog.	1. Pemakai langsung melihat buku-buku yang beraneka ragam. Dapat membaca daftar isinya, dan dapat

Pemakai tidak bisa memeriksa isi buku yang dikehendaki 2. Jika pelayanannya kurang menarik pengguna tidak akan atau enggan datang lagi ke perpustakaan 3. Yang diperbolehkan pinjam/membaca hanya mereka yang mempunyai kartu anggota 4. Sistem tertutup bisa dilaksanakan pada lembaga yang fasilitas dan keadaannya masih sederhana	memilih buku yang dikehendaki 2. Layanan informasi cukup melalui katalog, pemakai akan leluasa dalam menelusur informasi dimaksud 3. Yang diperbolehkan pinjam / membaca semua pengunjung perpustakaan 4. Sistem terbuka biasa dilaksanakan pada perpustakaan / lembaga yang besar
--	---

(Suharto, V.T. Peningkatan Peran Perpustakaan dalam menumbuhkan kegemaran membaca. Cakrawala, No. 05 Th. 11 Agustus 1993 p. 73)

## B. Jenis Layanan

Salah satu indikasi keberhasilan perpustakaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dapat dilihat dari seberapa banyak koleksi bahan pustaka dan fasilitas yang ada di perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh masyarakat pemakainya.

Betapapun kuatnya koleksi perpustakaan dan lengkapnya fasilitas yang ada itu tidak akan berarti bila tidak dimanfaatkan oleh pemakainya. Berbagai upaya dilakukan oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pemakainya, antara lain dengan membuka berbagai ragam layanan sesuai dengan kondisi perpustakaan setempat. Jenis-jenis layanan perpustakaan meliputi:

- a) Layanan sirkulasi;
- b) Layanan jasa rujukan (refrensi);
- c) Bimbingan pemakai;
- d) Silang layan

### a. Layanan Sirkulasi

layanan sirkulasi adalah pelayanan yang berupa kegiatan peminjaman bahan pustaka, pengembalian bahan pustaka, perpanjangan masa pinjam bahan pustaka, penagihan pinjaman, pemberian sangsi, bebas pinjam dan statistic sirkulasi

## **Peminjaman Bahan Pustaka**

Peminjaman bahan pustaka dapat dilaksanakan dengan:

### **1. Sistem daftar (ledger sistem)**

Layanan peminjaman dengan sistem daftar, yaitu buku yang dipinjam dicatat dalam buku peminjaman yang memuat kolom-kolom: nomor, tanggal pinjam, nama peminjam, nomor anggota, judul buku, kode buku, nomor register buku, tanggal kembali dan tanda tangan peminjam. Cara ini masih banyak dipakai oleh perpustakaan kecil karena murah dan sederhana.

### **2. Sistem bon**

Sistem peminjaman ini menggunakan blanko peminjaman yang ditulis oleh peminjam sendiri. Biasanya bon dibuat rangkap dua dimana lembar ke 1 disimpan oleh petugas dan disusun menurut keperluan, sedang lembar ke 2 dibawa peminjaman. Bila bahan pustaka dikembalikan bon lembar ke 1 dan ke 2 distempel kembali dan disimpan sebagai arsip dalam waktu tertentu. Kalau peminjamnya banyak maka sistem ini akan terlalu lama sehingga kurang praktis

### **3. Sistem kartu**

Sistem peminjaman dengan menggunakan kart-kartu (kartu bukti pinjam) yang disusun berdasarkan nomor anggota. Sistem ini sangat cocok untuk perpustakaan yang banyak peminjamnya karena praktis, efisien dan cepat.

Dalam layanan peminjaman sistem kartu ini sarana yang dibutuhkan adalah:

- √ Kartu anggota
- √ Kartu bukti pinjam atau peminjaman
- √ Stempel tanggal
- √ Stempel kembali
- √ Stempel diperpanjang
- √ Kotak untuk menyusun kartu buku
- √ Blanko statistic

**Berikut ini diberi contoh peminjaman sistem daftar dan peminjaman sistem kartu**

**1. Peminjaman dengan sistem daftar**

No	Tgl. Pinjam	Nama	No. Anggota	Judul	No. kelas	No. reg	Tgl. Kembali	paraf
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	14-07-14	Nanang	001/3	Atlas	910 ATL	001/HD/08	21-07-14	

Peminjama dengan sistem daftar, dengan prosedurnya sebagai berikut:

- Peminjam sudah terdaftar menjadi anggota perpustakaan mencari buku sendiri di rak buku
- Petugas mengisi data-data peminjaman kolom 1 s.d. 8 di buku peminjaman
- Peminjaman membubuhkan tanda tangan
- Proses peminjaman selesai, buku diserahkan ke peminjam dan petugas mengisi data statistic peminjaman

**2. Sistem Kartu**


- Peminjaman sudah menjadi anggota mencari sendiri buku yang diinginkan di rak buku (pada sistem terbuka)
- Peminjam mengisi data peminjaman pada kartu buku (nama, no., anggota)
- Peminjam mengisi data peminjaman pada kartu bukti pinjam (kode buku, no, register bku buku dan tanda tangan peminjam)
- Peminjam menuliskan no. anggota pada lidah buku
- Petugas member stempel tanggal kembali pada kartu bukti pinjam, dan lidah buku serta member paraf pada lidah buku
- Proses peminjaman selesai, petugas mengisi data statistic
- Petugas menyusun kartu pinjam berdasarkan nomor urut anggota an dimasukkan kembali ke kotak kartu bukti pinjam.

## Contoh Kartu Bukti Pinjam dan Lidah Buku

### Kartu Bukti Pinjam

PERPUSTAKAAN SDN JATIMULYO 3			
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;">Pas foto 3 X 3</div>		No. Anggota :	
		N a m a :	
		Alamat :	
<b>KARTU BUKTI PINJAM</b>			
Kode buku	No. regester	Tgl. Kembali	Tanda Tangan

### Lidah Buku

Kembalikan buku ini tepat pada waktunya No. reg.: 001/Hd/2007		
Tgl. Kembali	No. anggota	Paraf
21-07-14	002/3	

### Pengembalian Bahan Pustaka



Pengembalian bahan pustaka ialah layanan sirkulasi yang berupa kegiatan pencatatan pengembalian bahan pustaka yang telah dipinjam, adapun prosedur pengembalian bahan pustaka tersebut:

- Peminjam menyerahkan bahan pustaka yang telah selesai dipinjam kepada petugas
- Petugas mengecek tanggal kembali, melihat keadaan bahan pustaka / buku
- Pada sistem kartu, petugas mengambil kartu bukti pinjam kemudian memberikan stempel kembali
- Pada sistem daftar (ledger sistem), petugas member stempel kembali di buku peminjaman pada kolom tanggal kembali. Proses pengembalian selesai dan buku siap dikembalikan ke jajaran rak buku

#### **Perpanjangan masa pinjam bahan pustaka**

- Pada sistem kartu, petugas mengambil kartu bukti pinjam kemudian member stempel diperpanjang pada kolom tanggal kembali yang ada di kartu pinjam dan lidah buku, kemudian memberikan stempel tanggal kembali yang baru pada kartu bukti pinjam dan di lidah buku
- Petugas member paraf di lidah buku untuk pengesahan tanggal kembali
- Peminjam membubuhkan tanda tangan di kartu bukti pinjam dan proses perpanjangan bahan pustaka selesai
- Pada sistem daftar, petugas memberi stempel diperpanjang pada kolom tanggal kembali di buku peminjaman
- Petugas member tanggal kembali yang baru pada kolom tanggal kembali di buku peminjaman
- Peminjan membubuhkan tanda tangannya pada kolom tanda tangan di buku peminjaman, dan proses perpanjangan selesai

### **Penagihan bahan pustaka**

Penagihan bahan pustaka adalah layanan sirkulasi yang berupa kegiatan meminta kembali bahan pustaka yang batas waktu peminjamannya dilampaui/berakhir.

Pada sistem kartu, petugas memeriksa keterlamabatan pengembalian atas dsa tanggal kembali yang ada di kartu bukti pinjam. Pada system daftar, petugas memeriksa keterlamabatan pengembalian atas dasar tanggal kembali yang tertera pada buku peminjaman. Petugas membuat surat tagihan rangkap dua, lembar pertama dikirimkan kepada peminjam sedangkan lembar kedua sebagai arsip. Bila buku yang telah ditagih dikembalikan, petugas menyelesaikan proses pengembaliannya serta menetapkan sistem atas keterlambatan pengembalian tersebut.

### **Pemberian sanksi**

Pemberian sanksi adalah layanan sirkulasi yang berupa kegiatan pemeriksaan atas pelanggaran yang dilakukan oleh pemakai beserta pemberian sanksinya. Ada beberapa jenis pelanggaran yang bisa dikenai sanksi, diantaranya adalah: keterlambatan mengembalikan bahan pustaka, mengembalikan bahan pustaka yang rusak, membawa bahan pustaka yang tidak melalui prosedur peminjaman dan menghilangkan bahan pustaka. Sanksi denda bisa dilakukan sesuai dengan peraturan yang telah dibuat oleh perpustakaan, misalnya sanksi keterlambatan dikenai denda dengan membayar dengan uang dan sanksi administratif tidak boleh pinjam bahan pustaka dalam kurun waktu tertentu.

### **Bebas Pinjam**

Yang dimaksud dengan bebas pinjam disini adalah pemeriksaan terhadap pemakai telah tidak mempunyai tanggungan pinjaman bahan pustaka atau tanggungan yang lain, seperti sanksi denda dan sebagainya. Prosedur bebas pinjam ini meliputi:

- Pemeriksaan terhadap pemakai dengan melihat kartu bukti pinjam
- Mengeluarkan kartu bukti pinjam (pemakai telah lulus/keluar dari sekolah)
- Dibuatkan surat keterangan bebas pinjam

### Statistik Sirkulasi

Statistik sirkulasi dibuat dengan tujuan:

- Untuk menyajikan dan menerangkan kegiatan sirkulasi dalam bentuk data
- Sebagai bahan laporan kegiatan layanan sirkulasi kepada pihak-pihak terkait
- Sebagai bahan perbandingan antara kegiatan sirkulasi dalam periode tertentu
- Untuk mengetahui perkembangan kegiatan layanan sirkulasi dalam setiap periode
- Sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki atau mengembangkan program perpustakaan dalam aspek layanan
- Sebagai bahan acuan dalam perencanaan pengembangan perpustakaan

Jenis-jenis kegiatan yang dibuatkan statistik, meliputi data pengunjung, data peminjam dan data bahan pustaka yang dipinjam

### Berikut ini diberikan contoh format statistic

#### Statistik Pengunjung

BULAN	ANGGOTA			JUMLAH
	Angt. Tetap	Ang. Khusus	Tamu	
Januari				
s.d.				
Desember				
Jumlah				

#### Statistik Peminjaman Bahan Pustaka

Golongan	Bulan												Jumlah
	Jan	Peb	Mart	Apr	Mei	Juni	Juli	Agts	Sep	Okt	Nop	Des	
<b>000</b>													
<b>200</b>													

300														
400														
500														
600														
700														
800														
900														
Jumlah														

### **b. Layanan Jasa Rujukan (Referensi)**

Layanan jasa rujukan adalah pelayanan yang berupa kegiatan membantu pemakai dalam mencari informasi dengan cepat dan tepat. Sebagai petugas bagian rujukan seorang petugas harus:

- Mempunyai kemampuan komunikasi yang baik dengan pemakai
- Pertanyaan ditanggapi secara cepat dan dipahami sungguh-sungguh
- Mengenal koleksi secara menyeluruh dan mengetahui fasilitas yang ada
- Mampu memanfaatkan sumber informasi, baik yang ada di perpustakaan maupun yang ada di luar perpustakaan
- Memiliki pengetahuan mengenai kapasitas dan keterbatasan setiap sumber informasi

Koleksi perpustakaan yang dapat dijadikan sebagai sumber rujukan dibagi menjadi dua jenis, yakni pustaka primer dan pustaka sekunder. Yang data dikategorikan pustaka primer adalah: laporan penelitian, artikel, tesis dan disertasi, makalah pada seminar atau konferensi, monograf penelitian dan berbagai perundang-undangan. Sedangkan yang dapat dikategorikan pustaka sekunder yaitu sumber informasi yang menunjukkan keberadaan atau pustaka yang berisi informasi yang sering diperlukan dan disajikan secara ringkas, misalnya kamus, ensiklopedia, sumber biografi, sumber geografi, buku tahunan dan almanac, buku pegangan dan manual, risalah, bibliografi, indeks dan sebagainya.

### **c. Bimbingan Pemakai**

Yang dimaksud dengan bimbingan pemakai adalah kegiatan membimbing pemakai / calon pemakai agar mampu memanfaatkan perpustakaan semaksimal mungkin. Bimbingan pemakai ini menjelaskan tentang hak dan kewajibannya sebagai anggota perpustakaan. Selain itu dalam bimbingan pemakai ini anggota perpustakaan diberi pengetahuan bagaimana menemukan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan dengan menggunakan alat penelusuran, seperti katalog perpustakaan dan sebagainya.

### **d. Silang Layan**

Di dunia ini tidak ada satupun perpustakaan memiliki koleksi yang lengkap, begitu juga perpustakaan sekolah memiliki keterbatasan tentang koleksinya, sehingga tidak bisa memenuhi kebutuhan akan informasi yang dibutuhkan pemakainya.

Upaya yang dapat dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pemakainya perpustakaan sekolah dapat melakukan dengan cara kerjasama dengan perpustakaan-perpustakaan yang ada di wilayah tertentu. Perpustakaan sekolah dapat melakukan kerjasama dengan tukar menukar daftar-daftar buku yang dimilikinya. Manfaatkan dari kerjasama ini antara lain pemakai perpustakaan dapat diarahkan mencari sumber informasi di tempat lain.

### **Daftar Bacaan**

1. Basri AS, dkk. *Petunjuk Teknis Pengelolaan Buku Bacaan Anak-anak Sekolah Dasar*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
2. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1984. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah dasar*. Jakarta: Balai Pustaka
3. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 1980. *Pedoman Pelayanan dan Referensi*
4. Sjahrial-Pamuntjak, Ruslana. 1986. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*.

Jakarta: Djambatan

5. Yusuf, Taslimah. 1996. *Manajemen Perpustakaan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka