

# **Pemanfaatan layanan perpustakaan di era modern sebagai sumber informasi bagi pemustaka**

**Mutiara Shalehah Misbah<sup>1</sup>, Marlini<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi

<sup>2</sup> Dosen FBS Universitas Negeri Padang

*E-mail: mutiarasm07@gmail.com*

## **ABSTRACT**

*This article aims to try to explain the various services available in libraries in this modern era, both the services available in conventional libraries and digital/electronic library services that utilize technology, as well as see the level of user satisfaction in utilizing existing services. This research is a secondary research with a literature review model that emphasizes qualitative understanding. The results of the study show that there are various library services that can be provided by libraries in this modern era, both services provided by the library directly in the library building and services provided by utilizing information technology (digital-based) which is intended so that users can get all kinds of information. form of information according to their needs quickly, precisely, easily, and accurately which can be seen from the level of user satisfaction. Based on these results, it can be concluded that the role of the library is not only as a place to store and collect library materials in an organized setting, but must strive so that library materials can be utilized as much as possible by users through various services provided by the library.*

**Keywords:** *Library Services; Information; User*

## **ABSTRAK**

Artikel ini bertujuan berusaha untuk menjelaskan mengenai berbagai layanan yang ada di perpustakaan pada era modern ini, baik itu layanan yang ada pada perpustakaan konvensional maupun layanan perpustakaan digital/ elektronik yang memanfaatkan teknologi, serta melihat tingkat kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan layanan yang ada. Penelitian ini merupakan penelitian sekuler dengan model kajian pustaka yang menekankan pada pemahaman kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat berbagai layanan perpustakaan yang dapat disediakan oleh perpustakaan di era modern ini, baik itu layanan yang disediakan oleh perpustakaan secara langsung ada di gedung perpustakaan maupun layanan yang diberikan dengan memanfaatkan teknologi informasi (berbasis digital) yang ditujukan agar pemustaka bisa mendapatkan segala bentuk informasi sesuai dengan kebutuhannya dengan cepat, tepat, mudah, dan akurat yang mana dapat dilihat dari tingkat kepuasan pemustaka. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa peranan perpustakaan bukan hanya sekadar sebagai tempat menyimpan dan mengumpulkan bahan pustaka dalam suatu tatatan yang terorganisir, akan tetapi harus berusaha agar bahan pustaka dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pemustaka melalui berbagai layanan yang disediakan oleh perpustakaan.

**Kata Kunci :** Layanan Perpustakaan; Informasi; Pemustaka

## **A. PENDAHULUAN**

Perpustakaan merupakan tempat dimana segala kebutuhan mengenai informasi ada, sehingga keberadaan perpustakaan tentunya sangat penting sekali bagi masyarakat dan kemajuan suatu bangsa. Secara umum, perpustakaan memiliki tujuan yang dijelaskan

dalam UU No.43 tahun 2007 pasal 4, yaitu perpustakaan bertujuan untuk memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Perpustakaan mempunyai fungsi utama sebagai tempat mengadakan, mengolah, menyediakan dan menyebarkan informasi kepada pemakai. Agar fungsi tersebut dapat terwujud, maka perpustakaan perlu mengolah koleksi atau bahan pustaka yang ada didalamnya sehingga informasi yang ada didalam bahan pustaka tersebut dapat dimanfaatkan secara optimal. Dengan begitu, perpustakaan bisa dijadikan sebagai tempat untuk mendapatkan beragam bentuk sumber informasi bagi pemustaka baik yang berasal dari masyarakat umum ataupun bagi pemustaka yang sedang menempuh pendidikan (Kalsum 2016)

Berbagai jenis ragam informasi yang ada di perpustakaan tentunya memerlukan berbagai bentuk layanan yang harus disediakan. Maka, salah satu kegiatan yang ada dalam perpustakaan adalah layanan perpustakaan, yang mana layanan perpustakaan ini menjadi kegiatan utama dalam perpustakaan. Pada hakikatnya, layanan perpustakaan merupakan pemberian mengenai segala bentuk informasi kepada pemustaka serta sebagai penyedia segala sarana penelusuran yang tersedia di perpustakaan yang merujuk kepada keberadaan sebuah informasi yang ingin dicari. Dengan adanya berbagai bentuk pelayanan perpustakaan yang disediakan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka serta bisa memberikan kepuasan terhadap pengguna dalam mendapat informasi yang diinginkan.

Selain adanya layanan perpustakaan yang diberikan dalam suatu perpustakaan pada umumnya. Adanya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi di era modern ini menjadi tantangan tersendiri bagi perpustakaan sebagai sumber informasi atau dalam memberikan informasi bagi pemustaka dalam bentuk jasa layanan perpustakaan. Maka seiring dengan perkembangan zaman di era modern ini, layanan perpustakaan juga mengalami perkembangan yang mana mengandalkan kemajuan teknologi yang ada dimasa kini untuk memberikan layanan kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi. Untuk itu peran maupun fungsi perpustakaan dalam memberikan layanan sebagai sumber informasi dapat memberikan informasi dalam bentuk digital sehingga membuat pemustaka lebih mudah menjangkau suatu sumber daya informasi.

## **B. TINJAUAN LITERATUR**

### **Perpustakaan**

IFLA (*International of Library Associations*) mengatakan “Perpustakaan adalah kumpulan bahan tercetak dan bahan non cetak dan atau sumber informasi dalam komputer yang disusun secara sistematis untuk kepentingan pengguna” (Masiani 2016). Sedangkan Nugraha mengatakan “*Perpustakaan adalah lembaga yang menggunakan sistem terstandarisasi untuk mengelola makalah, karya cetak, dan / atau karya rekaman secara profesional untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, informasi, pelestarian, dan rekreasi/hiburan pemustaka*” (Nugraha 2014).

Menurut Random House Dictionary of the English Language, perpustakaan merupakan sebuah ruangan atau gedung di suatu tempat yang berisi berbagai buku bacaan yang didalamnya terdapat informasi yang dijadikan studi maupun rujukan. Pengertian perpustakaan menurut Encyclopedia Britannica adalah sebagai berikut: “*Sebuah perpustakaan (dari kata liber book) adalah kumpulan bahan tertulis atau cetakan yang diatur dan diatur untuk pembelajaran dan penelitian atau bacaan umum atau keduanya*”. Disisi lain, perpustakaan merupakan suatu sarana utama yang memegang peranan yang sangat besar dalam ruang lingkup penyebaran informasi karena menyediakan berbagai

koleksi yang dijadikan sebagai referensi dan juga digunakan dalam usaha pengembangan dan peningkatan kebutuhan (Andri and Tujni 2017).

Dalam Kamus Istilah Perpustakaan dan Dokumentasi yang diterbitkan oleh Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, perpustakaan dapat diartikan sebagai (1) koleksi buku, majalah, jurnal, dan bahan kepustakaan lainnya yang disimpan untuk dibaca, dipelajari, dipahami, dan dibicarakan; (2) suatu tempat, gedung, atau ruangan yang disediakan sebagai pemeliharaan dan penggunaan bahan pustaka.

### **Layanan Perpustakaan**

Suatu layanan atau pelayanan dapat dikatakan sebagai suatu perbuatan atau tindakan yang diberikan oleh pihak lain, pada dasarnya dapat diberikan oleh pihak lain, dan pihak lain tersebut pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak mengarah pada kepemilikan sesuatu. (Luthfiah 2016).

Dalam UU No.43 Tahun 2007 pasal mengenai layanan perpustakaan menjelaskan bahwa:

1. Kegiatan layanan perpustakaan dilaksanakan secara prima dan ditujukan/ berorientasi bagi kepentingan pengguna atau pemustaka
2. Penerapan tata cara layanan perpustakaan yang dilakukan oleh setiap perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan
3. Dalam pengembangan layanan perpustakaan dilakukan sesuai dengan kemajuan teknologi dan komunikasi
4. Layanan perpustakaan dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1).

Layanan perpustakaan juga merupakan pemberian informasi kepada pengguna mengenai beberapa hal (Aan Prabowo, Heriyanto, S.Sos. 2013), yang diantaranya :

- a) Berbagai bentuk informasi yang diperlukan oleh pengguna baik yang dimanfaatkan ditempat maupun yang dibawa keluar perpustakaan/ digunakan di luar perpustakaan
- b) Pemanfaatan berbagai bentuk sarana penelusuran informasi yang terdapat diperpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi yang dibutuhkan.

### **C. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian, terdapat dua macam bentuk berdasarkan jenis data, yaitu penelitian primer dan penelitian sekunder. Pada artikel ini, saya memakai jenis penelitian sekunder dengan model kajian pustaka. Penelitian sekunder ini merupakan bentuk penelitian dengan menggunakan data yang bukan berasal dari sumber pertama dalam memperoleh informasi mengenai masalah yang akan diteliti. Biasanya penelitian ini disebut juga studi kepustakaan yang digunakan oleh peneliti yang menekankan pada pemahaman kualitatif. Disini, metode akan digunakan adalah pendekatan deskripsi kualitatif.

### **D. PEMBAHASAN**

Layanan perpustakaan merupakan bentuk dari jasa layanan perpustakaan dalam melayani pengguna/ pemustaka dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan. Dalam kegiatan perpustakaan, pustakawan berinteraksi langsung dengan pengguna perpustakaan sehingga pengguna dapat langsung menilai kualitas penyelenggara perpustakaan berdasarkan kepuasan yang dirasakan langsung oleh pemustaka atas layanan yang diberikan di perpustakaan. berkaitan

dengan ini, maka dapat dikatakan bahwa keberhasilan suatu perpustakaan dalam menjalankan fungsinya ditentukan oleh kinerja pustakawan dalam melayani pemustakanya.

### **Layanan Perpustakaan**

Meskipun perpustakaan telah berkembang sesuai dengan perkembangan zaman, tentunya perpustakaan konvensional haruslah tetap ada, akan tetapi juga layanan yang ada di perpustakaan mengalami perkembangan dengan memanfaatkan teknologi yang ada untuk mempermudah pemustaka dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Pada era modern ini, dapat kita lihat layanan perpustakaan yang diterapkan mengikuti perkembangan perpustakaan itu sendiri. Misalnya, dalam perkembangan zaman, perpustakaan yang awalnya bersifat konvensional memiliki beberapa bentuk layanan seperti layanan sirkulasi, ruang baca, dan lainnya, kemudian semakin berkembang seperti adanya layanan akses internet bagi pemustaka. Kemudian perpustakaan konvensional beralih ke perpustakaan elektronik, lalu ke digital sehingga layanan pun semakin berkembang mengikuti perkembangan perpustakaan.

Ada beberapa prinsip dasar yang digunakan dalam memberikan layanan perpustakaan kepada pemustaka (Luthfiah 2016), diantaranya:

- a) Layanan bersifat universal, yang mana layanan bukan hanya ditujukan kepada individu tertentu, akan tetapi ditujukan kepada pengguna secara umum;
- b) Pelayanan berorientasi pada pemustaka. Disini dimaksudkan pelayanan ditujukan untuk kepentingan pemustaka dan bukan untuk pengelola;
- c) Menggunakan disiplin untuk memastikan keamanan dan kenyamanan pada saat menggunakan perpustakaan; dan
- d) Sistem yang dikembangkan sederhana, cepat dan akurat.

Sebagaimana yang dijelaskan pada sebuah artikel Luthfiah berjudul “Manajemen Perpustakaan dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan”, pada intinya pelayanan terbagi kedalam dua bentuk yaitu layanan sirkulasi dan referensi, akan tetapi adanya perkembangan di era modern layanan perpustakaan dikembangkan dan disesuaikan dengan kondisi perpustakaan dan kebutuhan penggunanya sehingga perpustakaan memberikan layanan dalam bentuk lain (Luthfiah 2016). Berikut beberapa jenis layanan perpustakaan yang ditujukan kepada pemustaka (Rahayu, Lisda, dkk., 2014), antara lain:

1. Layanan ruang baca.  
Perpustakaan menyediakan layanan ruang baca bagi pembaca/ pemakai yang ingin membaca koleksi perpustakaan secara langsung atau membaca ditempat. Layanan ini ditujukan untuk mengantisipasi pemustaka yang tidak ingin meminjam bahan pustaka, tetapi hanya ingin langsung membacanya di perpustakaan. Selain itu, layanan ruang baca bermanfaat bagi perpustakaan dengan bahan pustaka khusus, misalnya koleksi audio visual memerlukan ruang baca khusus yang hanya bisa dibaca di perpustakaan. Berdasarkan jenis bahan pustaka, setiap perpustakaan memiliki ruang baca yang berbeda.
2. Layanan sirkulasi bahan pustaka.  
Layanan sirkulasi bahan pustaka adalah layanan yang menyediakan peminjaman, pengembalian dan / atau perluasan bahan pustaka yang dibutuhkan oleh pengguna.
3. Layanan referensi.  
Layanan referensi bertujuan untuk membantu pemustaka dalam mencari informasi pada bahan pustaka. Sumber informasi referensi ini memuat informasi teknis dan penjelasan singkat, seperti ensiklopedia, kamus, buku pengangan, direktori, almanac, dan buku pengetahuan.

4. Layanan akses internet  
Seiring perkembangan zaman, perpustakaan juga mengalami pengembangan dalam layanannya. Di beberapa perpustakaan sekarang, banyak yang telah menyediakan akses penelusuran informasi melalui pangkalan data online atau biasa disebut melalui internet. Dengan adanya layanan iinternet, pemustaka dapat mencari berbagai informasi secara lebih luas baik yang sifat ilmiah maupun hiburan melalui internet.
5. Layanan koleksi audiovisual (AV)  
Sekarang, banyak perpustakaan yang memiliki layanan koleksi audiovisual, seperti kaset CD/DVD ROM, mikrofis, mikrofilm, dan bentuk lainnya akibat adanya perkembangan teknologi sehingga jenis koleksi perpustakaan pun ikut berkembang. Berkaitan dengan ruang baca, perpustakaan yang memiliki koleksi audiovisual mempunyai ruang khus AV yang digunakan untuk membaca oleksi AV yang memerlukan alat baca khusus.
6. Layanan fotokopi  
Layanan ini disediakan oleh suatu perpustakaan yang tujuanya agar pengguna yang tidak dapat meminjam bahan pustaka dapat menfotokopinya di perpustakaan. Dengan adanya layanan ini dapat meningkatkan keterpakaian dan pemanfaatan koleksi lebih optimal karena bahan pustaka yang tidak bisa dipinjam atau dibawa pulang masih bisa digunakan.
7. Layanan penelusuran literatur  
Melalui layanan pencarian literature ini, pustakawan dapat membantu pengguna menemukan informasi yang mereka butuhkan dari berbagai sumber informasi di dalam atau di luar perpustakaan.
8. Layanan pelatihan literasi informasi dan pendidikan pemustaka  
Layanan tersebut merupakan layanan yang diberikan dan ditujukan untuk memandu pengguna perpustakaan baru dalam menggunakan fasilitas, sumber informasi, dan memahami peraturan/ tata tertib yang ada di perpustakaan.
9. Layanan informasi kilat (*current awareness service*)  
Layanan informas kilat ini biasanya digunakan pada perpustakaan khusus yangtujuannya agar pengguna dapat mengikuti perkembangan ilmiah di bidangnya masing-masing melalui daftar isi jurnal terbaru. Bentuk layanan yang disediakan dalam layanan informasi kilat ini dapat berupa penerbitan bibliografi secara berkala, penerbitan bulletin seri karangan dan indeks, jasa penyusunan paket inforasi secara berkala, penyebaran daftar perolehan bahan pustaka baru.
10. Layanan penyebaran informasi terseleksi  
Serupa dengan layanan informasi kilat, layanan ini bertujuan agar pengguna dapat memahami perkembangan ilmu pengetahuan sesuai bidangnya. Akan tetapi, bentuk penyebaran informasinya terseleksi dari berbagai sumber informasi terkait.
11. Layanan pembuatan paket informasi  
Dalam layanan ini, biasanya berbagai bahan informasi dikumpulkan berupa artikel majalah atau daftar buku, kemudian diberikan kepada pengguna perpustakaan yang membutuhkan informasi lengkap suatu subjek tersebut. Contoh layanan ini yaitu perpustakaan BPPT yang menyusun paket informasi teknologi.
12. Layanan peminjaman antarperpustakaan (*interlibrary loan services*)  
Layanan ini diselenggarakan berdasarkan kesepakatan kerjasama antar perpustakaan, sehingga dapat memberikan koleksi kepada pengguna yang telah menjadi anggota perpustakaan yang melakukan kerja sama tersebut.

13. Layanan penerjemahan

Layanan terjemahan yaitu layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan yang membutuhkan layanan/jasa terjemahan dari bahasa asing ke bahasa Indonesia atau sebaliknya. Dalam pelayanan ini, pemustaka dapat meminta bantuan kepada pustakawan untuk menyediakan jasa terjemahan yang diperlukan.

14. Layanan kelompok pembaca khusus

Layanan kelompok pembaca khusus disediakan oleh perpustakaan khusus yang memiliki berbagai kalangan kelompok pembaca seperti kelompok pembaca anak, kelompok remaja, dan atau penderita cacat. Contoh dari layanan ini adalah perpustakaan menyediakan buku bacaan atau story telling yang dikhususkan kepada kelompok pembaca anak-anak. Dengan adanya layanan yang dikhususkan untuk kelompok anak, maka akan meningkatkan kegemaran membaca buku dan mengembangkan imajinasi anak. Selain itu, perpustakaan yang menyediakan koleksi khusus braille yang ditujukan untuk pemustaka penderita tuna netra.

15. Layanan perpustakaan keliling

Layanan perpustakaan keliling merupakan layanan dari perpustakaan umum yang ditujukan untuk menjangkau pemustaka yang letak tempat tinggalnya jauh dan sulit untuk langsung datang ke perpustakaan. Layanan ini dilakukan untuk mendukung upaya pemerintah dalam memberantas buta huruf masyarakat Indonesia.

### **Layanan Perpustakaan Digital**

Perpustakaan digital merupakan bentuk perpustakaan yang sebagian besar bahan pustakanya berbentuk digital dan berbagai layanan serta objek informasi yang mendukung akses informasi tersebut melalui perangkat digital. Sehingga dalam konsep koleksi, perpustakaan ini berbeda dengan bahan pustaka konvensional yang hanya memiliki koleksi tercetak lalu kemudian menyusul materi dalam bentuk mikro dan akhirnya dalam bentuk audio visual.

Adanya layanan perpustakaan digital ini mempermudah pencarian informasi yang ada pada koleksi objek informasi seperti dokumen, gambar, dan database dalam bentuk format digital dengan tepat, cepat dan akurat (Ibrahim and Afrina 2011). Selain itu, perpustakaan digital juga dapat memberikan layanan berupa layanan download koleksi buku digital (e-book), majalah digital (e-magazine), jurnal digital (e-journal), dan kumpulan artikel yang terdapat pada koleksi perpustakaan digital.

Dapat kita contoh berdasarkan artikel dari Prabowo (2013) berjudul “Analisis Pemanfaatan Buku Elektronik (*E-Book*) oleh Pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 1 Semarang”, dijelaskan bahwa pada perpustakaan SMA Negeri 1 Semarang menyediakan layanan perpustakaan berupa koleksi digital yaitu buku elektronik (*e-book*) berbasis web. Koleksi *e-book* yang disediakan yaitu berupa cerpen, karya ilmiah, naskah pidato, novel, ataupun buku paket (pelajaran) yang diberikan oleh pemerintah yang dikenal sebagai buku sekolah elektronik (BSE). Dalam memanfaatkan layanan perpustakaan tersebut para pengguna memanfaatkannya melalui jaringan internet agar bisa mengakses web yang disediakan sebagai tempat penyimpanan koleksi buku elektronik tersebut (Aan Prabowo, Heriyanto, S.Sos. 2013).

Dalam perpustakaan digital ini, terdapat layanan perpustakaan yang bersifat elektronik. Layanan Perpustakaan digital dapat dilakukan dengan memberikan Layanan berbasis teknologi informasi dalam pelaksanaan memerlukan ketrampilan dan keahlian teknis serta teknologi informasi. Selain keterampilan tersebut, diperlukan pula sarana dan prasarana pendukung (termasuk perangkat keras dan perangkat lunak komputer) dan semua fasilitas penunjang lainnya. Fasilitas seperti komputer dan fasilitas pendukung berfungsi

sebagai alat untuk mengakses data dan informasi melalui sistem intranet (server lokal) dan internet (server web) (Supriyanto 2015).

Dalam perpustakaan digital yang berbasis elektronik di era modern ini, juga memanfaatkan sarana digital seperti Web dalam memberikan layanan perpustakaan kepada pemustaka. Berikut layanan perpustakaan yang menggunakan teknologi digital berbasis web (Suwanto 2011), diantaranya:

- 1) Chat Reference/ Instance Messaging, merupakan layanan yang digunakan untuk dapat berkomunikasi atau berhubungan dengan pustakawan secara *online*, tanpa menunggu waktu untuk mendapatkan *feedback*.
- 2) Media Streaming, merupakan salah satu bentuk dari layanan *chat reference*. Di sini kita dapat melihat pangkalan data tutorial dengan bahan ajar *online* (*peer Reviewed Instructional Material Online*). Dalam bentuk prakteknya dilakukan dengan penambahan bentuk layanan *Repository digital*.
- 3) Blog dan Wikis. Dalam bidang perpustakaan, blog dapat digunakan untuk publikasi bahan pustaka. Sedangkan Wikis yang merupakan halaman web yang terbuka dapat digunakan oleh setiap orang yang telah terdaftar untuk mempublikasikannya, mengembangkannya atau merubahnya.
- 4) Jaringan Sosial, (seperti *Facebook*, *MySpace*, *Del.icio.us*, *Fliker*, dan *Frappr*) yang merupakan jaringan yang telah dinikmati banyak orang di era modern ini. Dalam perpustakaan, dapat digunakan pemakai dalam bentuk '*Library Thing*' yang dapat mengkatalog buku yang dimiliki oleh pengguna/ pemakai sendiri dan juga dapat melihat apa yang dilakukan oleh pengguna lain dalam *men-share* buku tersebut.
- 5) Tangging. Disini, Pemakai dapat *men-tag* koleksi perpustakaan di katalog dengan menambahkan kata-kata (topik) yang biasa digunakan di masyarakat tanpa membuang topik yang diusulkan oleh pustakawan, dengan begitu pengguna berpartisipasi dalam proses pembuatan katalog. *Pen-tag-an* ini dapat mempermudah penelusuran lainnya.
- 6) *RSS Feed*, dapat digunakan mempublikasikan kembali koleksi perpustakaan dari situs lain atau blog, dan kompilasi konten situs web lain ke dalam satu lokasi. Setelah pustaka membuat umpan *RSS* bagi pengguna untuk berlangganan (termasuk memperbarui artikel baru dalam koleksi, layanan baru, dan konten baru dalam database langganan), pustaka juga akan menerbitkan ulang konten dari situsnya.
- 7) *Mashup*, merupakan aplikasi yang dicangkokkan di mana dua atau lebih layanan digabungkan menjadi layanan baru.

### **Tingkat Kepuasan Pemustaka dalam Memanfaatkan Layanan Perpustakaan**

Perpustakaan perlu berorientasi pada penggunaannya dan bukan berorientasi pada pengelolaan koleksi bahan pustakanya saja. Dengan begitu, dapat dikatakan bahwa perpustakaan bukan hanya menjadi tempat penyimpanan bahan pustaka dan layanan peminjaman, akan tetapi menjadikan perpustakaan sebagai sumber layanan informasi yang dibutuhkan oleh para pemustakanya. Dengan begitu, diperlukan suatu upaya dalam mengoptimalkan layanan baik secara kualitas ataupun secara kuantitasnya.

Untuk melihat tingkat kepuasan pemustaka dalam layanan perpustakaan, kita perlu melihat dari segi kualitas seperti yang adanya pustakawan yang profesional, pelayanannya yang prima, serta fasilitas yang lengkap. Pada aspek pustakawan, seorang pustakawan harus memiliki sikap yang profesional dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi layanan kepada pemustaka. Disini, pustakawan juga dapat memberikan layanan perpustakaan yang dapat membuat pemustaka puas terhadap layanan yang diberikan.

Pada artikel yang ditulis oleh Heriyanto dan Aan Prabowo (2013), dapat kita lihat tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pemustaka yang memanfaatkan koleksi *e-book* di perpustakaan SMA Negeri 1 Semarang yang memberikan layanan web yang memuat koleksi *e-book* dapat tercapai. Hal tersebut disebabkan karena adanya tindakan yang dilakukan perpustakaan dalam meningkatkan mutu dan kualitas pelayanannya berupa penyelesaian kendala yang terjadi dalam mengakses web, meningkatkan kualitas profesionalitas pustakawan sehingga dapat mempromosikan dan menyediakan pelatihan kepada pengguna dalam memanfaatkan *e-book*, serta melakukan kerja sama dengan lembaga lain.

Demi meningkatkan tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan perpustakaan, pustakawan dapat melakukan beberapa hal seperti meyakinkan dan menjaga pemustaka agar dapat kembali berkunjung ke perpustakaan, menarik simpati pengguna, dan meningkatkan kinerja sebagai seorang pustakawan. Selain itu juga pustakawan juga perlu mempunyai kemampuan komunikasi secara efektif kepada pemustaka dalam memberikan layanan. Komunikasi tersebut dapat diciptakan dengan mamadukan antara komunikasi verbal dan komunikasi non verbal seperti dalam hal ekspresi wajah, *gesture*/ ekspresi tangan, ekspresi posisi, ekspresi suara, dan ekspresi penampilan pada saat berkomunikasi dengan pemustaka (Efri Yunita 2021).

Selain itu, pustakawan perlu memiliki pendidikan dalam bidang perpustakaan dan sering perkembangan zaman, pustakawan juga perlu mempunyai pengetahuan mengenai teknologi informasi yang akan dimanfaatkan dalam memberikan layanan perpustakaan. Dengan begitu, semakin tinggi kualitas seorang pustakawan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan pengguna.

Selain melihat tingkat kepuasan pengguna berdasarkan pustakawan, dapat juga dilihat dalam bentuk pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh perpustakaan. Dalam meningkatkan kepuasan pemustakaan, maka dibutuhkan pelayanan yang prima/berkualitas. Layanan ini dapat dilihat dari tingkat keberhasilan perpustakaan itu sendiri dalam menjalankan fungsi dan tugas kelebihannya. Layanan prima ini dapat artikan sebagai suatu sikap ataupun cara pustakawan dalam melayani pemustaka secara memuaskan. Ada empat unsur pokok yang terkandung dalam layanan prima, yaitu kecepatan, kebenaran, keramahan, dan kenyamanan.

Kemudian, dalam fasilitas yang disediakan perpustakaan dapat dilihat pada kelengkapan, luas serta nyaman ruang/ gedung perpustakaan. Disini perpustakaan dapat menyediakan informasi berbentuk digital dan mengembangkan *catalog online* untuk memudahkan pemustaka dalam temu kembali informasi. Perpustakaan harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga pengguna dapat merasakan dan menimbulkan suatu kepuasan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Perpustakaan perlu memahami persepsi pengguna ini untuk melihat apakah fasilitas dan layanan memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

## **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa: 1) Layanan perpustakaan merupakan bentuk dari jasa layanan perpustakaan dalam melayani pengguna/ pemustaka dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan; 2) ada beberapa bentuk jenis layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk dimanfaatkan oleh pemustaka dalam mendapatkan kebutuhan mengenai berbagai informasi diantaranya layanan ruang baca, layanan sirkulasi bahan pustaka, layanan referensi, layanan akses internet, layanan koleksi audiovisual (av), layanan fotokopi, layanan penelusuran literatur, layanan pendidikan pemustaka dan pelatihan literasi informasi,



layanan informasi kilat, layanan penyebaran informasi terseleksi, layanan pembuatan paket informasi, layanan peminjaman antarperpustakaan, layanan penerjemahan, layanan kelompok pembaca khusus, dan layanan perpustakaan keliling; 3) adanya layanan perpustakaan digital mempermudah pencarian informasi yang ada pada koleksi objek informasi seperti dokumen, gambar, dan database dalam bentuk format digital dengan tepat, cepat dan akurat dan dapat memberikan layanan berupa layanan download koleksi buku digital (e-book), majalah digital (e-magazine), jurnal digital (e-journal), dan kumpulan artikel yang terdapat pada koleksi perpustakaan digital; dan 4) Untuk melihat tingkat kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan, kita perlu melihat dari segi kualitas seperti yang adanya pustakawan yang professional, pelayanannya yang prima, serta fasilitas yang lengkap. Maka dari itu suatu upaya dalam mengoptimalkan layanan baik secara kualitas ataupun secara kuantitasnya sesuai dengan perkembangan zaman serta penggunaan teknologi yang berkembang di era ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aan Prabowo, Heriyanto, S.Sos., M.IM. 2013. "Analisis Pemanfaatan Buku Elektronik (E-Book) Oleh Pemustaka Di Perpustakaan SMA Negeri 1 Semarang." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 2 (2): 1–9. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jip%5CnANALISIS>.
- Andri, A., and B. Tujni. 2017. "Perancangan Data Warehouse Perpustakaan." *Jurnal Ilmiah Matrik*, no. 3: 101–10.
- Efri Yunita. 2021. "Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Komunikasi Verbal Dan Non Verbal Pustakawan Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53 (9): 39–47. [http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/35612/1/Trabajo de Titulacion.pdf%0Ahttps://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/01/GUIA-METODOLOGICA-EF.pdf](http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/35612/1/Trabajo%20de%20Titulacion.pdf%0Ahttps://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/01/GUIA-METODOLOGICA-EF.pdf).
- Ibrahim, Ali, and Mira Afrina. 2011. "Pengembangan Model Perpustakaan Berbasis Teknolog Informasi Untuk Meningkatkan Kinerja Layanan Perpustakaan Dan Mewujudkan Perpustakaan Ideal Berbasis Digital Di Fasilkom Unsri." *Prosiding Konferensi Nasional Teknologi Informasi Dan Aplikasinya (KNTIA2011)*: C87--C94. <http://eprints.unsri.ac.id/5590/>.
- Kalsum, Umi. 2016. "Referensi Sebagai Layanan, Referensi Sebagai Tempat: Sebuah Tinjauan Terhadap Layanan Referensi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi." *Jurnal Iqra'* 10 (Mei): 1. <https://www.infodesign.org.br/infodesign/article/view/355%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/731%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/269%0Ahttp://www.abergo.org.br/revista/index.php/ae/article/view/106>.
- Luthfiyah, Fitwi. 2016. "Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan." *El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1 (2): 189–202.
- Masiani, Ketut. 2016. "Perpustakaan Kafe : Konsep Unik Sebagai Usaha Peningkatan Minat Baca Dan Interaksi Sosial Café Library : Unique Concept As Effort To Increase Interest in Reading and Socio – Interaction." *Jurnal Pari* 2 (2): 97–112.
- Nugraha, Fajar. 2014. "Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Perpustakaan." *Jurnal Teknologi Informasi & Pendidikan ITP* 3 (1): 102–9.
- Rahayu, Lisda, dkk. 2014. "Layanan Perpustakaan."

<http://repository.ut.ac.id/4183/2/PUST4104-TM.pdf>

Supriyanto, Wahyu. 2015. "Pengembangan Sistem Layanan Perpustakaan Digital." *Libraria Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 4 (1): 1–12. [https://repository.ugm.ac.id/136541/1/PENGEMBANGAN SISTEM LAYANAN PERPUSTAKAAN DIGITAL.pdf](https://repository.ugm.ac.id/136541/1/PENGEMBANGAN_SISTEM_LAYANAN_PERPUSTAKAAN_DIGITAL.pdf).

Suwanto, Sri Ati. 2011. "Layanan Perpustakaan Elektronik Dengan Konsep Library 2.0." *Jurnal FKP2T* 3 (1–2, Juni-Desember): 18–27.