

EFEKTIVITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN KOTA PAYAKUMBUH

Mawaddhatul Izzaty¹, Malta Nelisa²

Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan

FBS Universitas Negeri Padang

email: mawahatul@gmail.com

Abstract

The purpose of writing this article, namely: (1) describe the effectiveness of library services in the Office of Archives and Library Payakumbuh; (2) describe the obstacles encountered in providing the services and efforts will be made so that the implementation of optimal and effective service. Data were collected by means of observation, interviews with librarians and questionnaire (questionnaire) with user library at the Office of Archives and Library Payakumbuh. The method used is descriptive and quantitative methods. Based on the results of the research, concluded as follows: (1) the effectiveness of library services in the Office of Archives and Library Payakumbuh not gone well, especially in the service retrieval, circulation services, reference services, services periodicals; (2) obstacles encountered in providing services is the lack of infrastructure, policies librarians in providing services to users is not optimal, the collection has not been prepared based classification, borrowing and repayment collections too long; and efforts is to add infrastructure and librarians noticed policies to be taken, the collection should have been prepared based on the classification, borrowing and repayment need not be too long.

Keywords: Effectiveness, services, library

A. Pendahuluan

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu dari layanan akan di kembangkan gambaran dan citra perpustakaan. Seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh masyarakat pemakai.

Suharyanti (2008: 111) mengatakan layanan merupakan “usaha atau aktivitas yang dilakukan dengan cara membantu segala keperluan yang

¹ Mahasiswa Penulis makalah Prodi D3 Ilmu Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan untuk wisuda periode September 2015

² Pembimbing, Dosen FBS Universitas Negeri Padang

dibutuhkan dari pihak lain”. Layanan perpustakaan menyediakan keperluan informasi ilmiah dan bahan bacaan lainnya bagi pemakai. Dalam memberikan layanan harus dilakukan secara optimal, dengan layanan yang optimal diharapkan pemakai akan mendapatkan kepuasan informasi yang diinginkannya.

Perpustakaan memiliki tugas utama dalam mengoptimalkan layanannya. Sutarno (2006: 91) mengatakan bahwa tugas utama perpustakaan adalah berperan aktif dalam melaksanakan tugas dan fungsi penyelenggaraan perpustakaan tersebut, dengan cara: 1) menghimpun, menyediakan, mengolah, mengemas, dan memelihara koleksi bahan pustaka siap pakai, serta sarana informasi lainnya yang sesuai dengan keperluan perpustakaan dan masyarakat pemakai; 2) mendayagunakan koleksi, berupaya penyediaan sistem layanan, penyiapan tenaga manusia, penyediaan sarana dan prasarana, serta menginformasikan atau mempromosikan koleksi dan jasa kepada masyarakat; 3) melaksanakan layanan kepada masyarakat pemakai, termasuk memberikan informasi tentang konsep perpustakaan, bimbingan kepada pemakai yang menemui kesulitan mengakses sumber informasi.

Perpustakaan memiliki tugas utama dalam mengoptimalkan layanannya. Sutarno (2006: 91) mengatakan bahwa tugas utama perpustakaan adalah berperan aktif dalam melaksanakan tugas dan fungsi penyelenggaraan perpustakaan tersebut, dengan cara: 1) menghimpun, menyediakan, mengolah, mengemas, dan memelihara koleksi bahan pustaka siap pakai, serta sarana informasi lainnya yang sesuai dengan keperluan perpustakaan dan masyarakat pemakai; 2) mendayagunakan koleksi, berupaya penyediaan sistem layanan, penyiapan tenaga manusia, penyediaan sarana dan prasarana, serta menginformasikan atau mempromosikan koleksi dan jasa kepada masyarakat; 3) melaksanakan layanan kepada masyarakat pemakai, termasuk memberikan informasi tentang konsep perpustakaan, bimbingan kepada pemakai yang menemui kesulitan mengakses sumber informasi.

Hafiah (2009: 20) mengatakan bahwa sistem layanan perpustakaan dapat dibedakan atas layanan layanan terbuka (Open Acces) dan sistem layanan tertutup. Pertama, sistem layanan terbuka adalah memperbolehkan pengunjung memilih sendiri bahan pustaka yang dibutuhkan. Kelebihan sistem layanan terbuka yaitu:

- a) Pengunjung bebas memilih bahan pustaka;
 - b) Tidak harus menggunakan katalog;
 - c) Mudah mendapatkan alternatif jika bahan pustaka tidak tersedia;
 - d) Dapat membandingkan isi bahan dengan judul materi;
 - e) Bahan pustaka lebih bermanfaat;
 - f) Menghemat tenaga petugas layanan.
- Kelemahan sistem layanan terbuka: a) Penyusunan bahan pustaka leih sering berantakan; b) Kemungkinan kehilangan bahan pustaka lebih besar; c) Tidak semua pengunjung memahami cara mencari bahan pustaka; d) Bahan pustaka lebih cepat rusak. Kedua, sistem layanan tertutup adalah pemakai tidak dapat mengambil sendiri bahan pustaka yang dibutuhkan, tetapi petugas yang akan mengambilkannya di rak. Pemakai harus mencari nomor panggil bahan pustaka melalui katalog. Kelebihan sistem layanan tertutup yaitu: a) Bahan pustaka

tersusun rapi karena petugas yang mengambil; b) Kemungkinan kehilangan sangat kecil. Kelemahan sistem layanan ini yaitu: a) pemakai tidak bebas menemukan bahan pustaka; b) bahan pustaka terkadang tidak sesuai dengan kebutuhan pemakai; c) katalog cepat rusak.

Menurut Darmono (2006: 135) mengatakan manfaat layanan perpustakaan adalah dapat memberikan bantuan kepada pemakai perpustakaan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang mereka minati. Sedangkan menurut Hafiah (2009: 2) sebagai bahan keterangan dan pengetahuan supaya dapat mengetahui layanan perpustakaan yang ada. Layanan perpustakaan merupakan layanan yang dapat memuaskan pengguna perpustakaan dalam pencarian informasi

Efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan. Menurut Ruswati (2005:18) mengatakan bahwa efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya untuk mencapai keberhasilan dari segi tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi tingkat efektivitasnya.

Layanan yang efektif menurut Sutarno (2005: 113) adalah layanan yang dapat memenuhi keinginan pemakai dalam penyediaan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemakai, layanan yang efektif memerlukan waktu yang tepat, memadai, dan tidak terlalu mengikat, layanan dilaksanakan dengan tata cara yang telah ditetapkan oleh perpustakaan, perpustakaan menyediakan layanan akses informasi, pengawasannya yang tidak terlalu ketat, tertib, kondusif, dan simpatik, suasana perpustakaan yang menyenangkan, aman, tenang, tenteram, jauh dari kegaduhan dan kebisingan, sikap dan perilaku pustakawan yang penuh perhatian, ramah, santun, bersifat membimbing, memandu, menguasai masalah, tata tertib yang sederhana, mudah dipahami dan diikuti, adanya fasilitas dan kemudahan yang lain seperti penduan, petunjuk, informasi singkat lainnya.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung perpustakaan Kota Payakumbuh dari tanggal 27 April sampai 12 Mei berjumlah 99 orang. Data pokok penelitian berupa data kuantitatif yang menggunakan sistem angket (kuesioner).

Langkah kerja dalam pengumpulan data adalah dengan memberikan atau menyebarkan kuesioner (angket) kepada pengunjung perpustakaan. Jumlah pertanyaan kuesioner (angket) 20 pertanyaan. Setelah angket disebarkan, hasil sampel angket disusun kemudian dianalisis sesuai dengan kriteria penelitian yang ditetapkan.

C. Pembahasan

1. Efektivitas Layanan Perpustakaan Kota Payakumbuh

Layanan temu kembali merupakan layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemakai dalam rangka mempermudah pemakai menemukan koleksi yang diinginkannya. Layanan ini belum efektif karena alat temu kembali koleksi menggunakan daftar buku, sebagai berikut:

Tabel 1. Alat Temu Kembali Koleksi Menggunakan Daftar Buku

No	Judul	Pengarang	No. Class	No. Induk	Eks

Layanan sirkulasi pada Perpustakaan Kota Payakumbuh secara umum kinerja dan prosedurnya berjalan dengan baik, namun terdapat beberapa yang belum efektif yaitu pada layanan yang diberikan masih sederhana (manual) dan batas waktu peminjaman koleksi yang terlalu lama.

Layanan referensi yang kegiatannya mencakup pada memberikan layanan kepada pemakai dengan menjawab semua pertanyaan pemakai dan memberikan bimbingan kepada pemakai dalam mempergunakan koleksi tersebut. Layanan referensi Perpustakaan Kota Payakumbuh belum berjalan dengan optimal dan efektif, hal ini terdapat pada peminjaman koleksi referensi, pelayanan atas permintaan pemakai dalam menjawab pertanyaan pemakai akan informasi yang diinginkannya dan tata letak koleksi referensi dipinjamkan kepada pemakai selama satu minggu. Hal ini dapat mengakibatkan layanan referensi belum berjalan efektif karena koleksi yang dimiliki jumlahnya lebih terbatas sedangkan kebutuhan pemakai akan informasi setiap bulannya bertambah. Layanan referensi pemakai kurang mendapatkan jawaban atas pertanyaan akan informasi yang dicarinya. Pustakawan belum optimal dalam memberikan jawaban yang pasti, jawaban yang diberikan hanya berdasarkan pada informasi yang ada di perpustakaan tersebut.

Layanan terbitan berkala, pada layanan ini koleksi di tata sesuai dengan judul majalah/surat kabar, sehingga belum efektif hal tersebut terlihat dari batas waktu peminjaman koleksi dan tata letak koleksi. Batas waktu peminjaman majalah selama satu minggu sedangkan untuk surat kabar tidak diperbolehkan untuk dibawa pulang melainkan di fotocopy saja. Berdasarkan hal tersebut layanan terbitan majalah belum efektif karena jumlahnya terbatas sedangkan pemakai membutuhkan majalah sebagai sarana refreasing pada waktu istirahat. Hal tersebut dapat dapat mempengaruhi berkurangnya jumlah pemakai perpustakaan karena layanan yang diberikan belum efektif dan kebutuhan pemakai belum bisa terpenuhi secara optimal. Perpustakaan harus memperhatikan akan pemenuhan kebutuhan pemakai yaitu jumlah koleksi perpustakaan harus ditambah. Tata letak koleksi majalah/surat kabar hendaknya disusun pada ruangan tersendiri dan berdasarkan jenisnya karena sangat efektif untuk temu kembali koleski.

Koleksi Perpustakaan Kota Payakumbuh cukup bervariasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2. Koleksi Perpustakaan Kota Payakumbuh

Jenis Koleksi	Jumlah	
	Judul	Eksemplar
Buku teks	7789	11622
Koleksi non cetak	78	120
Koleksi khusus	783	925
Jumlah	8560	12667

Tabel diatas menunjukkan bahwa koleksi perpustakaan bervariasi. Jumlah koleksi banyak tetapi tata cara penyusunannya belum sesuai dengan klasifikasi, sehingga membuat pemustaka merasa pencarian koleksi susah. Hal ini dapat dilihat pada hasil survei kepada pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Payakumbuh bahwa pemustaka tidak bisa melakukan pencarian koleksi dengan cepat dan mudah.

Pustakawan merupakan unsur penting dalam suatu perpustakaan, apabila pustakawan tidak tau bagaimana pengelolaan suatu perpustakaan, maka akan berdampak buruk oleh perpustakaan tersebut. Pustakawan harus mempunyai minat dengan bidang perpustakaan dan mempunyai kemampuan pribadi yang baik. Memiliki inisiatif dan kreativitas, peka terhadap perkembangan-perkembangan baru terutama yang berhubungan dengan perpustakaan. Perpustakaan Kota Payakumbuh belum memiliki seorang pustakawan yang ahli dalam bidang perpustakaan sehingga wawasan seorang pustakawan tentang bagaimana pengelolaan sebuah perpustakaan belum mahir, untuk itu layanan tidak sesuai yang diinginkan.

Pemustaka harus diutamakan oleh perpustakaan, karena kepuasan pemustaka merupakan bentuk layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Maka dari itu perpustakaan haruslah mengoptimalkan layanannya. Tujuannya adalah agar pemustaka dapat merasa senang dan puas dengan layanan yang diberikan perpustakaan. Jika pemustaka sudah merasa senang dan puas dengan layanan perpustakaan, maka pemustaka akan ikut merasakan kenyamanan saat berada perpustakaan. Jadi, perpustakaan yang telah efektif dalam mengoptimalkan layanannya adalah perpustakaan yang telah memberikan kepuasan dan kesenangan terhadap pemustaka.

Tata ruang sangat mendukung kelancaran proses pelaksanaan kegiatan pelayanan di perpustakaan, sehingga memberi kesan sejuk, nyaman, tenang dan menyenangkan bagi pemustaka. Pemustaka akan merasa betah di perpustakaan dalam menikmati fasilitas perpustakaan yang tersedia, karena ruangan yang indah, nyaman, bersih, terang, dan dengan perabotan yang sesuai dengan kegunaan serta susunan yang dinamis.

2. Kendala serta Upaya dalam Memberikan Layanan di Perpustakaan Kota Payakumbuh

Kendala yang dihadapi di Perpustakaan Kota Payakumbuh dalam melakukan layanan perpustakaan adalah: (1) koleksi hanya diklasifikasikan berdasarkan buku, tidak menggunakan *Dewey Decimal Classification* (DDC); (2) Prosedur peminjaman dan pengembalian dilaksanakan secara manual belum menggunakan sistem elektronik dan batas peminjaman koleksi yang terlalu lama; (3) Layanan referensi belum terlaksana sesuai dengan fungsinya dan belum ada alat telusur yang menggunakan katalog kartu dan katalog elektronik, alat telusur yang digunakan hanya berupa daftar buku sehingga membuat proses peminjaman dan pengembalian menjadi lama; (4) Perpustakaan Kota Payakumbuh juga tidak memiliki rak atau lemari khusus untuk koleksi referensi, sehingga koleksi yang ada di perpustakaan ini terlihat berantakan dan ditumpuk pada lantai, dibawah kursi, dibawah meja dan diatas lemari yang mengakibatkan sulitnya dalam proses temu kembali jika dibutuhkan.

Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan layanan yang baik di Perpustakaan Kota Payakumbuh, yaitu memberikan fasilitas yang lengkap serta koleksi disusun berdasarkan klasifikasi maka akan mudah temu balik. Batas waktu peminjaman dan pengembalian koleksi tidak perlu terlalu lama, karena koleksi yang ada terbatas. Memiliki rak atau lemari khusus untuk koleksi referensi, sehingga koleksi yang ada di perpustakaan tidak terlihat berantakan.

Beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh Perpustakaan Kota Payakumbuh adalah:

- a. Menyusun Koleksi Berdasarkan Klasifikasi *Dewey Decimal Classification* (DDC)
- b. Membuat Peraturan Baru Perpustakaan
- c. Membuat Alat Telusur Berupa Kartu Katalog di Koleksi Referensi
- d. Penyusunan Koleksi di Rak Sesuai Klasifikasi

D. Simpulan dan Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut. *Pertama*, Layanan yang diberikan Perpustakaan Kota Payakumbuh belum berjalan optimal karena terdapat beberapa layanan yang belum efektif yaitu pada layanan temu kembali, layanan sirkulasi, layanan referensi, dan layanan terbitan berkala.

Kedua, kendala yang dihadapi dalam memberikan layanan antara lain: (1) koleksi hanya diklasifikasikan berdasarkan buku, tidak menggunakan *Dewey Decimal Classification* (DDC); (2) Prosedur peminjaman dan pengembalian dilaksanakan secara manual belum menggunakan sistem elektronik dan batas peminjaman koleksi yang terlalu lama; (3) Layanan referensi belum terlaksana sesuai dengan fungsinya dan belum ada alat telusur yang menggunakan katalog kartu dan katalog elektronik, alat telusur yang digunakan hanya berupa daftar buku sehingga membuat proses peminjaman dan pengembalian menjadi lama; (4) Perpustakaan Kota Payakumbuh juga tidak memiliki rak atau lemari khusus untuk koleksi referensi, sehingga koleksi yang ada di perpustakaan ini terlihat

berantakan dan ditumpuk pada lantai, dibawah kursi, dibawah meja dan diatas lemari yang mengakibatkan sulitnya dalam proses temu kembali jika dibutuhkan.

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut antara lain : (1) Menyusun Koleksi Berdasarkan Klasifikasi *Dewey Decimal Classification*(DDC); (2) Membuat Peraturan Baru Perpustakaan; (3) Membuat Alat Telusur Berupa Kartu Katalog di Koleksi Referensi; (4) Penyusunan Koleksi di Rak Sesuai Klasifikasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dikaitkan dengan manfaat penelitian, dapat disarankan kepada: (1) Pegawai Perpustakaan Kota Payakumbuh, untuk lebih memperhatikan layanan yang diberikan kepada pemustaka, karena layanan yang diberikan merupakan kepuasan bagi pemustaka. (2) pemustaka, untuk dapat mendukung layanan yang diberikan oleh pustakawan dalam meningkatkan efektifitas layanan Perpustakaan Kota Payakumbuh; (3) Bagi pembaca, terutama yang tertarik meneliti bidang yang sama dapat mengembangkan penelitian pada layanan perpustakaan untuk meneliti efektivitas layanan perpustakaan.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan tugas akhir penulis dengan Pembimbing Malta Nelisa, S.Sos., M.Hum.

Daftar Rujukan

- Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo
- Hafiah. 2009. *Pengantar Layanan Perpustakaan*. Padang: PUSTAKINFO.
- Ruswati. 2005 “ Efektivitas Pelayanan Publik”
<http://www.firrewbs.com/library/skripsi/html>. diunduh tanggal 16 Mei 2015
- Suharyanti. 2008. *Pengantar Dasar Ilmu Perpustakaan*. Surakarta: LPPUNS dan UNS Pers
- Sutarno, NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto
- Sutarno, NS. 2005. *Tanggung Jawab Perpustakaan: dalam mengembangkan masyarakat informasi*. Jakarta: Panta Rei