

ANALISIS PENINGKATAN MUTU LAYANAN PERPUSTAKAAN PADA MINAT BACA PEMUSTAKA

Nafisa Asma Nurul Aulia

Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam,
Fakultas Ushuludin, Adab dan Dakwah, IAIN Tulungagung

nafisaasmanurul@gmail.com

ABSTRACT

The writing of this journal aims to explain the effect of improving the quality of library services on the reading interest of users. As for the background of this writing is because good library services will increase the interest of reading readers in the library. This can happen because a quality library service will provide satisfaction to the library users so that visitors like to visit the library. In addition, quality library services can motivate users to always read. Library service is a service that is provided by the library to the library user so that the library user increases reading interest. Therefore, improving library services can be used as a way to increase interest in reading readers. Library services are used to access library-related matters. Library services can also increase literacy rates. In addition, the library must always innovate so as not to lag behind the increasingly rapid technology. Librarians must be creative and try to increase their strengths. So that visitors have an interest in visiting the library. Therefore, librarians must try to provide the best service so that users feel comfortable. Then, visitors will feel motivated to continue to come and read books. Good librarian services will make the library more crowded.

Keywords: *improving, interest in reading, users, library services.*

1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi ini, perpustakaan mengalami perkembangan yang begitu pesat mulai dari bangunan, koleksi dan pelayanannya. Sehingga ini dapat dikatakan adalah masa dimana perpustakaan mengalami pertumbuhan yang begitu besar. Kebutuhan informasi dan pengetahuan sekarang seolah menjadi konsumsi yang paling pokok. Buku adalah sumber informasi dan pengetahuan yang sangat dibutuhkan oleh semua orang.

Akan tetapi, dikarenakan munculnya internet telah membuat buku dan perpustakaan mulai terlupakan. Oleh karena itu, perpustakaan mulai berbenah dan menghias diri. Orang-orang mulai tertarik kembali pada perpustakaan dikarenakan adanya perbaikan di segala bidang terutama pelayanannya sehingga pemustaka merasa lebih puas dan lebih meningkat minat bacanya.

Akan tetapi, fenomena yang terjadi pada saat ini ialah masyarakat pada umumnya sangat malas datang ke perpustakaan dikarenakan adanya e-book yang dapat diakses melalui internet. Dampaknya, perpustakaan mulai jarang dikunjungi. Melihat hal ini, perpustakaan mulai menyadari bahwa perlunya perpustakaan yang dapat diakses secara online sebagai salah satu bentuk layanan untuk mempermudah pemustaka dalam mencari informasi yang diperlukan. Menurut Abdul Rahman Saleh (dalam Al Purwoko Sunu, 2014), informasi merupakan sumber daya yang strategis sepanjang hidup kita. Perpustakaan merupakan suatu lembaga yang mengurus hal-hal yang berkaitan dengan informasi dari sejak menghimpun, mengolah sampai mendistribusikan informasi kepada para penggunanya. Ada beberapa alasan mengapa teknologi informasi harus diterima di perpustakaan antara lain:

- a. Tuntutan terhadap jumlah dan mutu layanan Perpustakaan.
- b. Tuntutan terhadap penggunaan koleksi bersama (Resource Sharing).
- c. Kebutuhan untuk mengefektifkan sumber daya manusia.
- d. Tuntutan terhadap efisiensi waktu.
- e. Keragaman informasi yang dikelola.
- f. Kebutuhan akan ketepatan layanan informasi.

Asumsi yang penulis dapatkan setelah melakukan pengamatan ialah, apakah layanan yang ada di perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka? Bagaimana pengaruh layanan yang berkualitas pada minat baca pemustaka? Kesimpulan sementara yang penulis dapatkan dalam penelitian ini yang berjudul "Pengaruh Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pada Minat Baca Pemustaka" ialah layanan perpustakaan yang berkualitas akan meningkatkan minat baca pemustaka.

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Kualitas Layanan

Pengertian pelayanan bahwa layanan merupakan suatu aktifitas yang tidak berwujud dan yang memberikan suatu tingkat kepuasan bagi pemakai jasa tersebut tetapi tidak dapat disimpan atau dipindahkan. Kepuasan pengguna merupakan respon setelah pengguna membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan. Sedangkan kualitas layanan yaitu kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna terhadap keunggulan suatu layanan. Kualitas pelayanan menurut Yusuf (dalam Abdul Karim Batubara, 2009) dapat dibagi menjadi lima dimensi yaitu:

- a) Tangibles (bentuk fasilitas fisik)
- b) Penampilan dan kemampuan sarana prasarana fisik harus dapat diandalkan.
- c) Reliabilitas (kehandalan).
- d) Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- e) Responsivitas (tanggapan)

- f) Keinginan pustakawan untuk membantu pengguna dan memberikan pelayanan dengan cepat serta mampu mengatasi masalah yang timbul secara professional
- Jaminan
- g) Pengetahuan dan kemampuan pustakawan serta keramahan dalam melaksanakan tugas dapat menjamin pelayanan yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pengguna.
- h) Empati. Memberikan perhatian yang bersifat individual kepada pengguna dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan pemakai.

Layanan yang berkualitas sangat penting dalam suatu perpustakaan agar pemustaka dapat merasakan kepuasan. Sehingga secara tidak langsung hal tersebut akan berpengaruh pada tingkat minat baca di masyarakat.

b. Jenis Layanan di Perpustakaan

Terdapat beberapa jenis layanan di perpustakaan (dalam Himayah, 2013) antara lain :

- a) Layanan orientasi perpustakaan: layanan ini memberikan informasi tentang koleksi perpustakaan, jasa layanan yang disediakan perpustakaan dan cara penelusuran informasi secara umum (*information literacy*). Biasanya rutin dilakukan oleh perpustakaan sekolah atau universitas setiap kali tahun ajaran baru, ataupun oleh perpustakaan umum secara berkala.
- b) Layanan sirkulasi atau layanan peminjaman dan pengembalian bahan koleksi.
- c) Layanan Referensi adalah layanan yang bahan pustakanya berupa koleksi referensi atau koleksi bahan rujukan.
- d) Layanan deposit, lebih banyak dilakukan oleh perpustakaan umum dalam hal ini merupakan koleksi terbitan pemerintah maupun terbitan lain dari hasil terbitan yang diserahkan ke perpustakaan atau perpusda sebagai pelaksanaan Undang-Undang No.4 tahun 1990 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam Indonesia.
- e) Layanan reserve book atau buku tandon, layanan ini merupakan kumpulan buku atau bahan pustaka kopi ke satu, koleksi tidak boleh dipinjam dibawa pulang dan hanya boleh dibaca ditempat.
- f) Layanan koleksi AVA (Audio Visual Aids) merupakan layanan dengan koleksi bahan-bahan audio visual.
- g) Layanan khusus, merupakan layanan dengan koleksi bahan pustaka yang khusus, seperti karya ilmiah, skripsi, dan sebagainya untuk perpustakaan perguruan tinggi.
- h) Layanan informasi adalah pemberian layanan informasi tentang apa saja tidak terlepas dengan bentuk bahan pustaka.
- i) Layanan penelusuran pustaka, dimana layanan ini terbagi dua yaitu, (1) Layanan internet; (2) Layanan CD-ROM.

- j) Layanan fotokopi.
- k) Layanan kerjasama pinjam antar perpustakaan (kerjasama silang layan).
- l) Layanan pembuatan indeks, abstrak, dan bibliografi.
- m) Layanan terjemahan.
- n) Layanan penyewaan fasilitas.
- o) Layanan perpustakaan keliling, dan sebagainya.

c. Sistem Layanan di Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan merupakan aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan. Sistem pelayanan di perpustakaan, secara garis besar terdapat tiga jenis yaitu sistem layanan terbuka (open access), sistem layanan tertutup (close access) dan sistem layanan campuran (mixed access). Ketiga sistem pelayanan tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing dan penerapannya tergantung pada kondisi dan kebutuhan (dalam Radiya Wira Buwana, 2015).

a) Sistem layanan terbuka (*open access*)

Dalam sistem layanan terbuka, perpustakaan memberikan kebebasan dan keleluasaan bagi pemustaka untuk memilih sendiri buku yang akan mereka butuhkan di tempat dan rak yang telah disediakan oleh perpustakaan kemudian buku yang akan dipinjam nanti diproseskan pinjam oleh pustakawan atau petugas perpustakaan.

Jenis layanan ini memiliki kelebihan sebagai berikut:

- (1) Pemustaka bebas memilih langsung ke dalam rak
- (2) Menimbulkan rangsangan membaca kepada pemustaka
- (3) Pemustaka dapat mengganti koleksi yang isinya mirip jika bahan pustaka yang dicarinya tidak ketemu
- (4) Pemustaka dapat membandingkan isi koleksi dengan judul yang dicarinya.
- (5) Pengguna tidak harus menggunakan catalog
- (6) Koleksi lebih didayagunakan
- (7) Menghemat tenaga petugas perpustakaan.

Jenis layanan ini juga memiliki kekurangan sebagai berikut:

- (1) Pemustaka cenderung mengembalikan koleksi seenaknya sehingga susunan buku di rak menjadi kacau.
- (2) Kemungkinan kehilangan koleksi sangat besar
- (3) Tidak semua pemustaka paham dalam mencari koleksi di rak
- (4) Koleksi lebih cepat rusak
- (5) Perlu pembenahan terus menerus

b) Sistem layanan tertutup (*close access*)

Layanan tertutup memiliki arti bahwa pemustaka tidak boleh langsung mengambil bahan pustaka yang diinginkan langsung di rak, tetapi harus melalui pustakawan atau petugas perpustakaan. Pemustaka dapat memilih bahan pustaka

yang dicarinya melalui katalog yang telah disediakan. Jenis layanan ini memiliki kelebihan sebagai berikut:

- (1) Koleksi lebih terjaga kerapian dan susunanya di rak
- (2) Kemungkinan koleksi hilang sangat kecil
- (3) Koleksi tidak cepat rusak
- (4) Pengawasan dapat dilakukan lebih longgar
- (5) Proses temu kembali informasi lebih efektif

Jenis layanan ini juga memiliki kekurangan sebagai berikut:

- (1) Pengguna kurang puas dalam mencari bahan pustaka yang diinginkanya
- (2) Koleksi yang didapat kadang-kadang tidak sesuai dengan kebutuhan pemakai
- (3) Tidak semua pemakai paham menggunakan catalog
- (4) Tidak semua koleksi dapat didayagunakan
- (5) Petugas lebih sibuk

d. Sistem layanan campuran (*mixed access*)

Layanan campuran merupakan layan gabungan antara layanan terbuka dan layanan tertutup. Layanan campuran ini biasanya digunakan oleh perpustakaan perguruan tinggi. Untuk koleksi skripsi, dan referensi menggunakan sistem layanan tertutup sedangkan untuk koleksi umum atau koleksi sirkulasi menggunakan sistem layanan terbuka.

Jenis layanan ini memiliki kelebihan sebagai berikut:

- a) Pengguna dapat langsung menggunakan koleksi referensi dan koleksi umum/ sirkulasi sekaligus.
- b) Tidak memerlukan ruang baca khusus koleksi referensi.

Jenis layanan ini juga memiliki kekurangan sebagai berikut:

- a) Petugas perpustakaan sulit mengontrol pengguna atau pemustaka yang menggunakan koleksi referensi dan koleksi umum/ sirkulasi sekaligus.
- b) Perlu pengawasan yang lebih ketat.

3. METODE

Dalam penulisan jurnal ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sugiyono (2012) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang digunakan untuk menggambarkan satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Dalam pelaporan hasil penelitian ini akan disajikan berbagai kutipan-kutipan data yang memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Sedangkan dalam pendekatan kualitatif, memakai sesuai dengan pemikiran ghony yaitu sebuah penelitian yang menghasilkan temuan-temuan yang tidak dapat diukur dengan data kuantifikasi

Objek dari penulisan ini adalah layanan yang ada di perpustakaan serta keterkaitannya dengan kepuasan pemustaka yang berakibat pada meningkatnya minat baca. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode wawancara dan tinjauan literatur atau dokumen. Wawancara merupakan suatu proses interaksi

dan komunikasi yang dilakukan penelitian kepada informan (Salam, 2006: 79). Sedangkan metode tinjau literature atau dokumen merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui penelusuran informasi dari data-data literer (afifudin,2009). Pada penelitian ini wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan mengenai kegiatan penelusuran informasi.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Minat baca

Minat baca sering dikaitkan dengan konsep literasi yang diterjemahkan menjadi melek huruf. Walaupun seseorang dikatakan sudah melek huruf yang berarti sudah tahu aksara, tidak berarti dia dapat membaca buku dengan mudah. Hal tersebut terjadi karena melek huruf dibagi atas beberapa kategori-kategori yang mana itu berbeda (dalam Jeanni Eka Pratiwi, 2014). Hal itu disebabkan setiap orang memiliki kemampuan yang berbeda dalam setiap penguasaan. Setiap orang memiliki kemampuan tersendiri yang harus dikembangkan salah satunya dengan pendidikan membaca.

Akan tetapi rendahnya minat baca saat ini sudah sepatutnya menjadi suatu keprihatinan yang juga membutuhkan perhatian khusus. Rendahnya angka literasi menunjukkan bahwa membaca sudah seperti bukan budaya lagi yang seharusnya tetap dibiasakan dalam kehidupan sehari-hari. Adanya penemuan-penemuan baru seperti gadget membuat dunia kita seolah teralihkan dan mengabaikan apa yang ada di dunia nyata.

Dalam keadaan seperti ini, perpustakaan dapat memanfaatkan perkembangan teknologi untuk membuat sebuah aplikasi baru untuk meningkatkan minat baca di masyarakat. Sebuah aplikasi yang dapat diakses secara online maupun offline. Di dalam aplikasi tersebut memuat tentang bahan pustaka seperti buku dan sumber informasi lainnya. Sehingga dapat meningkatkan minat baca sekaligus menjadi promosi bagi perpustakaan tersebut.

b. Memacu minat baca pemustaka

Pada saat ini, perpustakaan berusaha menarik perhatian pemustaka dengan semaksimal mungkin. Dalam hal ini, perpustakaan menarik perhatian pemustaka dengan meningkatkan layanannya agar semakin berkualitas sehingga pemustaka tertarik untuk membaca buku di perpustakaan. Kualitas dan kuantitas bacaan juga ditingkatkan agar pemustaka tidak ketinggalan informasi (dalam F. Rahayuningsih, 2007). Lalu dibangunnya sistem dan fasilitas-fasilitas lain agar pemustaka merasa nyaman dan senang. Selain hal tersebut, keahlian pustakawan juga harus ditingkatkan dalam melayani pemustaka. Selain itu, memacu minat baca juga dapat dilakukan dengan mengadakan bedah buku yang berhadiah souvenir atau sejenisnya sehingga perpustakaan semakin dikenal masyarakat.

Akan tetapi pada saat ini, pelayanan berkualitas tidak hanya dari segi sistem atau fasilitas saja tetapi juga dari sikap pustakawan dalam melayani pengguna perpustakaan. Dalam hal ini, masih terdapat beberapa pustakawan yang kurang bisa

memahami dan menerapkan sikap maupun kode etik seorang pustakawan. Hal ini dikarenakan pustakawan yang masih belum bisa menjiwai profesinya disebabkan pustakawan tersebut bukan lulusan jurusan perpustakaan.

c. Manfaat layanan yang berkualitas pada minat baca pemustaka

Layanan yang baik akan mempengaruhi tingkat naiknya minat baca di perpustakaan. Sehingga akan juga mempengaruhi apa yang diinginkan oleh pustakawan agar banyak pemustaka yang datang ke perpustakaan. Hal itu seharusnya dijadikan pijakan agar membentuk layanan yang lebih baik. Layanan yang baik memiliki kaitan yang erat dengan motivasi pemustaka.

Adanya sistem layanan manual maupun online yang digunakan dalam melayani pemustaka dan membantu pustakawan dalam menjalankan tugasnya. Walaupun dalam setiap sistem terdapat kelebihan dan kekurangan. Inovasi sangat diperlukan terutama dalam bidang teknologi untuk menciptakan suatu sistem layanan perpustakaan yang lebih baik lagi.

Selain itu, meningkatkan kualitas layanan dalam melayani pemustaka juga sangat penting dilakukan. Hal tersebut dilakukan agar pemustaka merasa nyaman ketika meminjam atau membaca buku di perpustakaan.

5. KESIMPULAN

Layanan yang berkualitas memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan meningkatnya minat baca. Salah satu factor penunjang layanan yang berkualitas adalah adanya sistem layanan manual maupun online di perpustakaan. Adanya hal tersebut membuat pemustaka nyaman sehingga sering datang ke perpustakaan. Sehingga secara perlahan minat baca menjadi meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Batubara, Abdul Karim. 2009. *Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan*. Sumatera: UIN Sumatera
- F. Rahayuningsih, dkk. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: GRAHA ILMU.
- Himayah. 2013. *Layanan dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era/ Teknologi Informasi*.Gowa: UIN Alauddin.
- Radiya, Wira Buana. 2015. *Sistem Pelayanan Close Acces, Pemeliharaan, dan Perawatan Koleksi Pada Layanan Koleksi Tandon Di Perpustakaan STAIN Kudus*. Kudus:STAIN Kudus.
- Pratiwi, Eka Jeanni. 2014. *Senarai Pemikiran Sulisty Basuki*. Jakarta: ISIPII.
- Sunu, Al. Purwoko. 2014. *Peran Perpustakaan Digital dan Teknologi Informasi Di Era Globalisasi*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Suwarno, Wiji. 2011. *Perpustakaan dan Buku: Wacana Penulisan dan Penebitan*. Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA.