**BAB II**

**PEMBAHASAN**

1. **Pengertian Layanan Perpustakaan**

Alwi Hasan (2001:646) menyatakan bahwa pelayanan merupakan (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan, (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa. Sedangkan Kotler (2002:83) menyatakan bahwa pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen. Dalam hal ini yang dimaksud sebagai produsen yakni pustakawan dan konsumen yaitu pengguna perpustakaan.

Apabila kedua pernyataan tersebut dikaitkan dengan pelayanan perpustakaan sekolah maka pelayanan perpustakaan di sekolah dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan (kepala sekolah, guru/karyawan, dan siswa) menemukan literatur atau informasi yang dibutuhkan.

1. **Karakteristik Layanan Perpustakaan**

Rahayuningsih (2007:86) menyatakan bahwa karakteristik layanan perpustakaan yang berkualitas dilihat dari:

1. Koleksi
2. Kuantitas berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.
3. Kualitas berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi.
4. Fasilitas, adalah segala hal yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran tugas, seperti gedung, perlengkapan (meja, kursi, rak dan sebagainya). Karakteristik fasilitas yang baik adalah:
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.
6. Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan infomasi, kebersihan dan lain-lain.
7. Sumber Daya Manusia
8. Kesopanan dan keramahan petugas memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna.
9. Tanggung jawab dalam melayani pengguna perpustakaan.
10. Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna.
11. Profesionalisme petugas perpustakaan di bagian layanan pengguna.
12. Layanan Perpustakaan
13. Ketepatan waktu layanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
14. Akurasi layanan, berkaitan dengan layanan yang meminimalkan kesalahan.
15. Kemudahan mendapatkan layanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani, pendukung seperti computer.
16. **Indikator Kualitas Keterampilan Pustakawan dalam Pelayanan Sirkulasi**

Dalam melayani pengguna perpustakaan, seorang pustakawan tentunya harus memiliki kemampuan yang baik. Berikut ini merupakan indikator yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan dalam melakukan sirkulasi, antara lain:

1. Kemampuan berkomunikasi positif dan terbuka dengan anak dan orang dewasa.
2. Kemampuan memahami kebutuhan pengguna.
3. Kemampuan bekerjasama dengan perorangan serta kelompok di dalam dan diluar komunitas sekolah.
4. Memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai keanekaragaman budaya.
5. Memiliki pengetahuan mengenai metodologi pembelajaran dan teori pendidikan.
6. Memiliki keterampilan informasi serta cara menggunakannya.
7. Memiliki pengetahuan secara materi perpustakaan yang membentuk koleksi perpustakaan serta cara mengaksesnya.
8. Memiliki pengetahuan mengenai bacaan anak, media dan kebudayaan.
9. Memiliki pengetahuan seta keterampilan di bidang manajemen dan pemasaran.
10. Memiliki pengetahuan dan keterampilan di bidang teknologi informasi.

(International Federation of Library Assosiaciations, 2006:16)

1. **Jenis-jenis Layanan Perpustakaan Sekolah**

Ditinjau dari sasaran yang dituju, maka ada tiga jenis layanan yang diberikan oleh perpustakaan sekolah, antara lain sebagai berikut:

1. Layanan kepada guru yakni, dengan cara memberikan kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan guru terkait subjek yang sesuai dengan bidangnya, membantu guru dalam mengajar di kelas, menyediakan pesanan bahan pustaka yang dibutuhkan pada mata pelajaran tertentu, menyediakan bahan informasi bagi kepentingan penelitian yang diperlukan oleh guru dalam rangka meningkatkan profesinya, menyediakan waktu bercerita, dan mengisi ketika jam pelajaran kosong.
2. Layanan kepada murid dilakukan dengan memberikan kegiatan berupa menyediakan bahan pustaka untuk memperluas pengetahuan, menyediakan bahan pustaka untuk memperdalam bidang yang diminati, menyediakan bahan pustaka untuk meningkatkan keterampilan, menyediakan kemudahan kepada murid untuk mengadakan penelitian, dan mengadakan efektifitas untuk meningkatkan minat baca.
3. Layanan kepada manajemen sekolah yaitu dengan cara perpustakaan sekolah secara aktif membantu pimpinan sekolah dan guru dalam bidang perencanaan, pelaksanaan, pemanduan, dan penilaian program-program pendidikan di sekolah.
4. **Aktifitas Layanan di Perpustakaan Sekolah**

Aktifitas layanan di perpustakaan beraneka ragam, tetapi kebanyakan perpustakaan sekolah yang ada hanya memberikan peminjaman bahan pustaka berupa buku. Berikut adalah berbagai aktifitas layanan pada perpustakaan sekolah menurut Sulistyo-Basuki (2006:69):

1. Peminjaman bahan pustaka (buku) baik buku-buku yang menunjang kegiatan belajar mengajar ataupun buku-buku fiksi seperti cerita adat dan novel.
2. Menyediakan sumber-sumber informasi bagi murid atau guru dan menjawab pertanyaan-pertanyaan murid atau guru tentang berbagai bidang ilmu pengetahuan.
3. Sekolah yang mempunyai perpustakaan sekolah yang dikelola dengan baik ditempatkan dalam ruangan yang cukup besar dengan fasilitas yang memadai dapat mengadakan “jam perpustakaan”. Ruang perpustakaan harus besar, sebab pada jam ini murid-murid satu kelas diharuskan mengadakan berbagai macam penyelidikan tentang berbagai seni subjek yang berhubungan dengankurikulum sekolah. Kemudian murid-murid ditugaskan menyusun karangan singkat tentang subjek yang telah diselidiki sehingga hasil karya mereka yang baik, dapat dipakai untuk menambah koleksi pada perpustakaan tersebut.
4. Melayani kebutuhan pelajar dalam kelas. Hal tersebut dapat dilakukan, bila guru kelas memerlukan bahan-bahan dari perpustakaan untuk membantu pelajarannya.
5. Memberikan pelatihan kepada anak (pendidikan pemakai) supaya mereka dapat menggunakan bahan perpustakaan secara mahir seperti memakai kamus, ensiklopedia, membaca peta dan globe, mengadakan penelitian sesuai dengan tugas dari guru.
6. Bimbingan minat baca. Sesuai dengan fungsi dan tujuannya, perpustakaan sekolah memegang peranan penting dalam peningkatan minat baca. Perpustakaan membantu mendorong dan mengembangkan minat, kemampuan dan kebiasaan membaca yang menuju kebiasaan belajar mandiri. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk memberikan bimbingan minat baca yaitu, memperkenalkan cara membaca yang baik karena membaca yang baik merupakan modal fisik yang sangat diperlukan
7. Layanan pemesanan buku, yaitu merupakan layanan bagi pengguna yang menginginkan suatu buku bacaan namun perpustakaan tersebut tidak memilikinya, maka pengguna bisa memesan kepada pustakawan untuk memasukkannya pada daftar buku yang akan dibeli.
8. Layanan fasilitas computer dan internet seiring berkembangnya jaman, perpustakaan juga harusnya menyediakan layanan internet dimana pengguna dapat juga mencari informasi melalui media tersebut sehingga tidak terlalu terpaku dengan sumber buku saja.
9. Layanan audiovisual, yaitu layanan yang dapat membantu pengguna untuk mendapatkan ilmu pengetahuan melalui media berupa TV kabel, VCD/DVD, dan kaset dengan cara seperti pemutaran film-film yang penuh akan unsur edukasi untuk menunjang kegiatan belajar mengajar agar lebih menarik dan tidak membosankan.
10. Peminjaman majalah, merupakan salah satu layanan yang bertujuan sebagai media rekreasi bagi pengguna yang telah seharian penuh melakukan kegiatan belajar, sehingga dapat menghibur mereka agar kembali bersemangat untuk menghadapi pelajaran berikutnya.
11. Layanan story telling, merupakan layanan yang dapat membantu para murid untuk belajar mendengarkan, menagkap, dan mengerti apa yang seseorang bicarakan.
12. **Sistem Layanan Perpustakaan**

Menurut Meilina Bustari (2000:49) sistem layanan perpustakan terbagi menjadi dua, yakni:

1. Sistem Tertutup

Sistem tertutup ialah sistem pelayanan yang hanya memperkenankan pengunjung melihat daftar buku yang ada atau dengan melihat kartu katalog, kemudian memesan buku yang dikehendakinya dengan mengisi blangko peminjaman. Blangko yang telah diisi kemudian diserahkan kepada petugas sirkulasi untuk segera dicarikan buku yang dimaksud. Bila buku sedang dalam peredaran, maka blangko dikembalikan dengan catatan buku sedang dipinjam, jika buku ada maka blangko pesanan dan bukunya dapat diberikan pada waktu dan tempat yang telah disediakan.

1. Sistem Terbuka

Sistem terbuka yaitu sistem pelayanan yang peminjamnya dapat bebas masuk dan melihat serta mencari buku di rak-rak buku perpustakaan. Bila telah menemukan buku yang dikehendaki, buku tersebut dibawa ke petugas sirkulasi untuk dicatat dengan memperlihatkan kartu anggota, mengisi buku peminjaman. Setelah petugas memeriksa dan mencatat pada buku kartu, buku dapat dibawa pergi untuk jangka waktu yang telah ditentukan dalam peraturan perpustakaan.

1. **Peningkatan Layanan Perpustakaan Sebagai Upaya Meningkatkan Gemar Membaca Siswa**

Dalam upaya meningkatkan budaya gemar membaca melalui peningkatan layanan perpustakan dapat dilakukan dengan adanya kerjasama antara kepala sekolah, guru dan pustakawan sekolah dengan mengadakan pembinaan minat baca. Pembinaan minat baca yang dilaksanakan secara rutin dan terus-menerus maka akan menumbuhkan budaya gemar membaca.

Menurut buku pedoman Minat Baca (Perpustakaan Nasional RI) (2002:26) pembinaan minat baca dalam jalur pendidikan dapat dilakukan melalui hal-hal sebagai berikut:

1. Sekolah dalam semua jenis dan jenjang seyogyanya menyelenggarakan perpustakaan secara professional. Penyelenggaraan perpustakaan secara professional membutuhkan persyaratan sebagai berikut: (1) Mempunyai gedung serta ruangan dan perabotan yang memadai, koleksi buku yang terus menerus berkembang, (2) Tenaga pengelola perpustakaan yang berpendidikan ilmu perpustakaan (D2, D3, S1), (3) Tersedianya dana secara rutin, (4) Pelayanan perpustakaan setiap hari dan sepanjang jam sekolah (tiada hari tanpa layanan perpustakaan).
2. Kepala sekolah secara aktif menjadi pendukung utama terselenggaranya perpustakaan dengan cara: (1) Mewajibkan guru membimbing siswa untuk membaca di perpustakaan, (2) Mewajibkan siswa untuk membaca di perpustakaan setiap hari kurang lebih 15 menit, (3) Mempunyai program pengembangan perpustakaan dan minat baca (membaca cepat, menceritakan, isi buku yang dibacakan siswa, meringkas buku, lomba membuat kliping, baca puisi, mengarang cerita pendek, lomba pidato, melawak), (4) Bersama BP-3 mengadakan rapat evaluasi pembinaan perpustakaan secara berkala, (5) Mengadakan pemantauan rutin terhadap kegiatan-kegiatan perpustakaan.
3. Guru semua bidang studi bekerjasama dengan Kepala Perpustakaan Sekolah untuk pelaksanaan proses belajar mengajar dan pembinaan minat baca dengan cara: (1) Memberikan masukan pada perpustakaan tentang buku–buku penunjang kurikulum yang diperlukan, (2) Menjadi contoh untuk membaca di perpustakaan, (3) Memberikan tugas siswa untuk menyelesaikan pelajaran di perpustakaan atau dirumah dengan rujukan buku perpustakaan, (4) Secara tetap pada waktu tertentu mengadakan kunjung perpustakaan setiap kelas, (5) Menugaskan untuk menjawab soal–soal yang dibuat dengan menggunakan buku–buku perpustakaan, (6) Menugaskan siswa untuk membuat kliping majalah, surat kabar secara periodik, (7) Menugaskan siswa menggalakkan penelusuran informasi di perpustakaan, (8) Menugaskan siswa untuk membuat laporan buku yang sudah dibaca, (9) Membuat klub siswa pembaca di perpustakaan.