

# BAB II

## Pelayanan

---

layan/la·yan/, melayani/me·la·yani/ v 1 membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang; meladeni: para pembantu sibuk ~ tamu; 2 menerima (menyambut) ajakan (tantangan, serangan, dan sebagainya): kita tidak perlu ~ mulut-mulut usil; 3 mengendalikan; melaksanakan penggunaannya (senjata, mesin, dan sebagainya): lulusan STM sudah dapat ~ mesin diesel; melayankan/me·la·yan·kan/ v menghidangkan (menyajikan, menyuguhkan) santapan (minuman); layanan/la·yan·an/ n cak perihal atau cara melayani; ~ ala Amerika sistem layanan dengan cara menghidangkan makanan dari dapur langsung ke piring; ~ informasi pelayanan informasi yang diberikan suatu kantor atau perusahaan melalui lisan, telepon, atau surat sebagai jawaban atas berbagai hal yang ditanyakan mengenai informasi; ~ jasa boga layanan kepada masyarakat dalam bidang makanan dan minuman; ~ wisata kegiatan yang bertujuan memberikan kemudahan, kenyamanan, atau keselamatan kepada pengunjung selama tinggal dan dalam setiap acara kunjungannya di kawasan pelestarian; pelayan/pe·la·yan/ n 1 orang yang melayani; 2 pembantu; pesuruh; pelayanan/pe·la·yan·an/ n 1 perihal atau cara melayani: selama ini tamu hotel itu tidak mendapat ~ yang semestinya; 2 usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); jasa: yayasan itu bergerak dalam pemberian ~ jual beli tanah; 3 kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa; ~ medis Dok pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pencegahan, diagnosis, dan pengobatan suatu

gangguan kesehatan tertentu; ~ terbuka Dik penyelenggaraan pelayanan peminjaman buku dengan cara memperbolehkan para peminjam masuk ke ruangan koleksi dan memilih sendiri buku yang dikehendaki; ~ tertutup Dik penyelenggaraan pelayanan peminjaman buku dengan cara tidak membolehkan para peminjam masuk ke ruang koleksi.

Mengacu ke penjelasan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) versi online di atas. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Di era digitalisasi kini bermunculan berbagai macam layanan yang berbasis online. Ada layanan online sudah mapan, ada yang masih rintisan atau biasa dikenal istilah startup. Tak kala juga bermunculan layanan perpustakaan berbasis online.

## Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, diatur pada bab V layanan perpustakaan, pasal 14, demikian bunyinya:

1. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka;
2. Setiap perpustakaan menerapkan tata layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan;
3. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi;
4. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka;
5. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka;
6. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerjasama antar perpustakaan; dan

7. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Pelayanan perpustakaan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayaaangunaan Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Republik Indonesia No. 55 Tahun 2022 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan. Pelayanan perpustakaan ditempatkan sebagai satu tugas jabatan yaitu melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Tugas jabatan ini dibagi dalam 2 (dua) unsur yaitu pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Unsur pengelolaan terdiri dari sub unsur yaitu:

1. Pengembangan Koleksi Perpustakaan;
2. Pengorganisasian Bahan Perpustakaan dan Pengetahuan; dan
3. Pengembangan Sistem Kepustakawanan.

Unsur pelayanan perpustakaan terdiri dari sub unsur, yaitu:

1. Pelayanan Informasi dan Referensi;
2. Promosi Perpustakaan; dan
3. Pengembangan Literasi Informasi.

Sub unsur pelayanan informasi dan referensi, adapun butir kegiatannya adalah

1. Memberikan layanan orientasi perpustakaan;
2. Melakukan layanan kepada pemustaka dengan karakteristik tertentu;
3. Memberikan layanan referensi;
4. Melakukan layanan manuskrip dan koleksi langka;
5. Mengelola layanan kepada pemustaka;
6. Melakukan silang layan perpustakaan (*inter library loan*)
7. Memberikan layanan konsultasi riset kepada pemustaka kategori *pre researcher* bagi pelajar sekolah lanjutan tingkat atas atau sederajat;
8. Memberikan layanan konsultasi riset kepada pemustaka kategori *junior researcher* bagi mahasiswa strata satu;
9. Memberikan layanan konsultasi riset kepada pemustaka kelompok *mid-level researcher* bagi mahasiswa strata dua;

10. Memberikan layanan konsultasi riset kepada kelompok pemustaka kategori *senior researcher* bagi mahasiswa strata tiga;
11. Mengevaluasi kepuasan terhadap layanan perpustakaan;
12. Melakukan pemetaan kebutuhan pemustaka terhadap layanan perpustakaan;
13. Melakukan riset instruksi bibliografi;
14. Memberikan layanan informasi tren riset, ilmu pengetahuan dan teknologi sesuai dengan kebutuhan pemustaka;
15. Menyusun revidi terhadap literatur bidang/subjek tertentu;
16. Menyusun paket informasi terseleksi;
17. Membuat produk pengetahuan dalam format multimedia;
18. Membuat informasi teknis topik tertentu; dan
19. Melakukan riset kolaboratif sesuai bidang tugas.

Sub unsur promosi perpustakaan, adapun kegiatannya adalah:

1. Membuat resensi bahan perpustakaan yang dipublikasikan;
2. Membuat synopsis koleksi perpustakaan;
3. Mengelola konten website dan media sosial kepastakawanan;
4. Melakukan publisitas melalui media cetak dan/atau elektronik;
5. Merancang desain pameran di bidang perpustakaan; dan
6. Menyiapkan konten pameran di bidang perpustakaan.

Sub unsur pengembangan literasi informasi, adapun butir kegiatannya adalah:

1. Melakukan program literasi informasi Tingkat I;
2. Melakukan program literasi Tingkat II;
3. Melakukan program literasi Tingkat III; dan melakukan program literasi Tingkat IV.

Dari uraian di atas maka layanan perpustakaan berbasis kemitraan, monitoring dan pengawasan masuk dan berada pada unsur pelayanan perpustakaan. Jadi tidak lahir dan tidak digagas dan ada serta diimplementasikan diluar ketentuan yang sudah diatur oleh peraturan dari Permenpan-RB No. 55 tahun 2022. Jadi tidak akan menjadi satu item dalam bentuk layanan perpustakaan yang baru, lalu ada ketentuan nilai

angka kreditnya tersendiri, tidak. Dan tidak akan dipromosikan untuk menjadi satu item layanan perpustakaan. Upaya yang perlu dilakukan adalah mensosialisasikan dalam rangka implementasinya.

Ini merupakan suatu inovasi layanan perpustakaan dari seorang pustakawan. Inovasi perlu dalam rangka pengembangan dan peningkatan layanan perpustakaan di tengah masyarakat. Inovasi layanan perpustakaan dihadirkan di tengah gempuran gadget, yang begitu luar biasa dampaknya terhadap kehidupan umat manusia. Ada dampak yang positif dan sangat bermanfaat dan ada pula dampak negatifnya yang daya rusak luar biasa. Inovasi di dunia perpustakaan dan kepustakawanan guna meningkatkan layanan perpustakaan. Layanan perpustakaan berbasis kemitraan, monitoring dan pengawasan adalah 1 (satu) langkah pendekatannya.

Harapan dari sosialisasi mendapat respon dari perpustakaan dan pustakawannya. Diharapkan pula dari sosialisasi tetap mengacu ke UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Pasal yang menjadi acuan seperti pasal 42, ayat (1) Perpustakaan melakukan kerja sama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan layanan kepada pemustaka. Ayat (2) Peningkatan layanan kepada pemustaka sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk meningkatkan jumlah pemustaka yang dapat dilayani.

Di pasal 42, ayat (2) dengan implementasi layanan perpustakaan berbasis kemitraan, monitoring dan pengawasan ada peningkatan signifikan jumlah pemustaka yang dapat dilayani, di perpustakaan yang menerapkannya.

Dari pasal 42 melangkah ke pasal 43, teksnya adalah "Masyarakat berperan serta dalam pembentukan, penyelenggaraan, pengelolaan, pengembangan, dan pengawasan perpustakaan". Peran serta masyarakat bisa disingkat P5 yaitu pembentukan, penyelenggaraan, pengelolaan, pengembangan dan pengawasan. Mengacu ke pasal 43 ini, ada lima peran serta masyarakat terhadap eksistensi perpustakaan. Namun hal ini dilakukan dengan mekanisme penyampaian aspirasi, masukan, pendapat dan usulan melalui dewan perpustakaan. Ini sebagaimana penjelasan atas

UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan yang berhubungan dengan pasal 43 ini.

Lepas dari interpretasi yang mungkin berbeda akan teks pasal 43. Peran serta masyarakat dalam pengawasan perpustakaan maka implementasi layanan perpustakaan berbasis kemitraan, monitoring dan pengawasan akan dijadikan peran serta yang bisa jadi nyata. Atau menjadi kolaborasinya. Karena monitoring/pemantauan punya makna sepadan dengan terawasi atau terkontrol. Kalau ada yang dimonitoring maka perlu ada evaluasi dari data monitoring. Hal ini sebagaimana diuraikan Wikipedia Ensiklopedia Bebas.

Monitoring adalah proses rutin pengumpulan data dan pengukuran kemajuan atas objektif program. Memantau perubahan, yang fokus pada proses dan keluaran. Monitoring menyediakan data dasar untuk menjawab permasalahan, sedangkan evaluasi adalah memposisikan data-data tersebut agar dapat digunakan dan diharapkan memberikan nilai tambah. Evaluasi adalah mempelajari kejadian, memberikan solusi untuk suatu masalah, rekomendasi yang harus dibuat, menyarankan perbaikan. Namun tanpa monitoring, evaluasi tidak dapat dilakukan karena tidak memiliki data dasar untuk dilakukan analisis, dan dikhawatirkan akan mengakibatkan spekulasi, oleh karena itu Monitoring dan Evaluasi harus berjalan seiring.

Lanjut pada pasal 43. Masyarakat berperan serta dalam pembentukan, penyelenggaraan, pengelolaan, pengembangan, dan pengawasan perpustakaan. Masyarakat berperan serta, berperan serta ini akan bisa diwujudkan dalam bentuk layanan perpustakaan berbasis kemitraan, monitoring dan pengawasan. Masyarakat akan menjadi mitra dan sekaligus memonitoringnya. Masyarakat secara lembaga melalui pendidikan, melalui pemerintahan, melalui keluarga atau pelayanan umum lainnya. Atau masyarakat melalui wadah organisasi kemasyarakatan.

Jika pada pelayanan pengelolaan secara umum ada korelasinya tetapi tidak tersentuh langsung ke pengguna jasa layanan perpustakaan. Kecuali dalam hal tertentu seperti angket survei diberikan dan diisi

oleh pemustaka. Untuk pelayanan pengelolaan korelasinya dengan layanan perpustakaan berbasis kemitraan, monitoring dan pengawasan adalah pada pengembangan koleksi. Karena dalam pengembangan koleksi dilakukan survei kebutuhan informasi pengguna. Pada survei ini sangat diperlukan data atau masukkan dari pengguna jasa layanan perpustakaan. Hal ini juga mengacu ke pasal 14 UU No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan. Pasal 14, ayat (1): Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Bahan pustaka yang dikelola dan dilayankan oleh perpustakaan harus memperhatikan hal tersebut. Lanjut ayat (4) pada pasal 14. Bahwa: Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk perpustakaan sudah memperoleh sertifikat akreditasi berarti sudah memenuhi standar nasional perpustakaan. Ini berpeluang untuk melakukan layanan perpustakaan berbasis kemitraan, monitoring dan pengawasan. Perpustakaan yang terakreditasi berarti sudah memenuhi 9 (sembilan) komponen ini, yaitu:

1. Koleksi perpustakaan;
2. Sarana dan prasarana perpustakaan;
3. Pelayanan perpustakaan;
4. Tenaga perpustakaan;
5. Penyelenggaraan perpustakaan;
6. Pengelolaan perpustakaan;
7. Inovasi dan kreativitas;
8. Tingkat kegemaran membaca; dan
9. Indeks pembangunan literasi masyarakat.

Jadi pengadaan bahan pustaka berorientasi bagi kepentingan pemustaka dan pemenuhan kebutuhan pemustaka. Bagaimana dengan perolehan angka kredit pustakawan, tidak ada masalah karena pustakawan tetap bekerja sesuai petunjuk dalam Permenpan-RB No. 55 Tahun 2022. Karena penerapan layanan perpustakaan berbasis kemitraan, monitoring dan pengawasan akan menyebabkan kenaikan pengunjung-pemustaka.

Dari peningkatan pemustaka berdampak pada rating layanan meningkat, maka tentu pula memberikan dampak naiknya perolehan angka kredit pustakawan. Semakin banyak dilayani maka semakin banyak pula angka kredit diperoleh pustakawannya.

Mengapa terjadi akan kenaikan pengunjung-pemustaka karena layanan berjalan secara kemitraan, monitoring dan pengawasan?. Kemitraan, monitoring dan pengawasan sebagai mesin penggeraknya pengunjung-pemustaka. Misalnya sebuah RW/RT di suatu desa/kelurahan. RW/RT tersebut sudah membuat perjanjian kemitraan dengan perpustakaan umum kabupaten/kota di daerah mereka. Karena belakangan RT/RW itu banyak jadi korban investasi bodong yang marak sekarang. Atau masalah-masalah lainnya dalam masyarakat lingkungan RT/RW, desa, kelurahan yang perlu pembinaan. Seperti pemberitaan, masyarakat belum ada mampu untuk menggunakan informasi. Maka bisa dengan bebas menyebarkan informasi tanpa menilai informasi tersebut apakah hoaks atau bukan. Pembinaannya dengan literasi informasi sehingga tidak terjadi korban. Pembinaan lewat literasi pengetahuannya didapat dari membaca buku tentang literasi informasi. Perjanjian kemitraan adalah peningkatan literasi keuangan masyarakat RW/RT itu. Maka ramai-ramai 1 (satu) RT/RW ke perpustakaan yang sudah membuat kemitraan layanan perpustakaan itu. Untuk mencari bahan pustaka/bacaan terkait literasi keuangan. Bagaimana pelaksanaan monitoringnya? Monitoring dilaksanakan oleh para pihak yang bermitra yaitu perpustakaan-pustakawan, pemustaka dari RT/RW itu dan ketua RT/RW-nya.

Misalnya sebuah sekolah dalam penyelenggaraan pendidikan dengan visi dan misinya adalah menjadikan peserta didik berkarakter, berbudi luhur, berwawasan nasional dan global serta peduli lingkungan. Untuk mewujudkan peserta didik seperti pada visi sekolahnya. Bahwa dalam rangka ini selain pembelajaran dari mata pelajaran sesuai kurikulum. Dan perlu juga didukung dengan literasi, membaca dan menulis, dengan ketersediaan buku-buku perpustakaan sekolah. Pelaksanaan dalam membaca buku perpustakaan, layanan perpustakaan berbasis kemitraan,



monitoring dan pengawasan difungsikan. Karena berbasis kemitraan, monitoring dan pengawasan sebagai mesin penggerakannya maka siswa akan berusaha membaca buku-buku. Buku-buku yang diutamakan adalah sesuai visi dan misi sekolah. Maka dengan layanan perpustakaan berbasis kemitraan, monitoring dan pengawasan ini akan memotivasi para siswa rajin masuk perpustakaan. Maka pengunjung perpustakaan akan meningkat, ini akan memberikan tambahan angka kreditnya pustakawan.

Metode dan teknis penerapannya akan berbeda pada setiap jenis perpustakaan tetapi pada prinsipnya berada dalam pola yang sama. Yang membedakan mungkin adalah para mitra dan cara memonitoringnya, mengawasinya, pelaporan dan evaluasinya. Adapun jenis-jenis perpustakaan menurut UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, yaitu pada bab VII, pasal 20. Jenis-jenis itu adalah

1. Perpustakaan Nasional;
2. Perpustakaan umum;
3. Perpustakaan Sekolah/Madrasah;
4. Perpustakaan Perguruan Tinggi; dan
5. Perpustakaan khusus.

Dalam bahan ajar diklat calon pustakawan tingkat ahli materi mengenai "layanan perpustakaan". Yang disusun oleh Yoyo Yahyono dan Fadli, juga membagi dua jenis layanan perpustakaan yaitu layanan teknis dan layanan pembaca.

Bahwa pelayanan teknis perpustakaan adalah layanan yang tidak tersentuh langsung dengan pemustaka. Yang tugasnya terkait dengan:

1. Pengadaan bahan Pustaka;
2. Pengorganisasian bahan pustakaan atau pengolahan bahan pustaka yang pekerjaannya meliputi: mencatat pada buku induk, memberi cap atau stempel pada bahan pustaka, mengkatalog, mengklasifikasi, dan penataan di koleksi di rak; dan
3. Administrasi lainnya.

Sedangkan layanan pembaca, merupakan layanan yang langsung berhubungan dengan pembaca atau pemakai jasa perpustakaan, yang pekerjaannya meliputi:

1. Layanan sirkulasi;
2. Layanan referensi;
3. Layanan ekstensi; dan
4. Layanan silang layan.

Dari Peraturan Menteri Pendayaaangunaan Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen-RB) Republik Indonesia No.9 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya. Dan bahan ajar materi layanan perpustakaan tidaklah berbeda. Sama-sama membagi dua jenis layanan perpustakaan namun lebih rinci yang diuraikan akan layanan perpustakaan ini dalam Permenpan-RB No. 55 Tahun 2022. Karena yang di Permenpan-RB No. 55 tahun 2022 dibuat dengan ketentuan dalam perolehan angka kredit pustakawan. Maka diuraikan lengkap beserta angka kreditnya dari masing-masing item yang dinilai.

Pelayanan perpustakaan dari sisi akreditasi perpustakaan. Pelayanan adalah satu komponen dalam penilaian akreditasi perpustakaan. Yang diuraikan dengan item penilaian, adalah:

1. Jenis pelayanan;
2. Jam buka;
3. Sarana akses/penelusuran;
4. Keanggotaan;
5. Jumlah pengunjung dan buku yang dipinjam;
6. Promosi; dan
7. Literasi informasi.

Dari komponen pelayanan item-item ini perlu dilaksanakan oleh perpustakaan secara penuh sehingga dapat penilaian akreditasi yang memenuhi standar pelayanan. Dengan mengimplementasikan layanan perpustakaan berbasis kemitraan, monitoring dan pengawasan. Akan menjadi keunggulan tersendiri perpustakaan itu, karena layanan berbasis kemitraan, monitoring dan pengawasan adalah sejalan dengan item-item

dalam komponen pelayanan. Bahkan dengan mengimplementasikan layanan perpustakaan berbasis kemitraan, monitoring dan pengawasan akan menjadi layanan pembeda dengan layanan pada umumnya. Karena kekuatan utama pada layanan ini adalah berfungsinya kemitraan maka para mitra – orang perorang tidak ada yang dapat menang sendiri, karena ada monitoring dan pengawasan.

Dalam buku pengantar ilmu perpustakaan dan kearsipan oleh Andi Ibrahim mengatakan bahwa "secara umum perpustakaan memiliki dua jenis layanan yakni layanan referensi dan layanan sirkulasi". Hal ini dalam Peraturan Menteri Pendayaaangunaan Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan-RB) Republik Indonesia No. 55 Tahun 2022 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya. Andi Ibrahim membagi lagi pelayanan pemustaka ini ke dalam pelayanan referensi dan sirkulasi dan dalam pelayanan referensi mengutamakan pada pelayanan yang bersifat personal supaya mereka memanfaatkan informasi-informasi rujukan itu. Informasi-informasi diketahui dari rujukan itu menjadi titik awal untuk mendapatkan informasi yang lebih detail dalam buku teks dan terbitan-terbitan berkala. Layanan referensi menjadi petunjuk untuk mendapat uraian yang luas dari suatu topik, subjek.