

PELAYANAN PUSTAKAWAN DALAM PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN POLITEKNIK LP3I JAKARTA KAMPUS DEPOK

Yoeliastuti¹, S.Pd., M.M., dan Eka Yuliana Amurti², A.Md.

¹ Email: yoeliastuti72@gmail.com,²ekayulianaamurti1@gmail.com

Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Jakarta

ABSTRACT

The function of the library is to provide services to the whole community. The library as a center for information services must have librarians who can manage the library well. This research was conducted at the LP3I Polytechnic Library, Depok Campus. This study aims to determine the extent of librarian services in library management. This study used descriptive qualitative method. Analysis of the data used is qualitative analysis by direct observation, interviews and literature study. Based on the analysis of the data on the results of interviews by researchers, it was concluded that the librarian had managed the library well by providing book management services, storing e-libraries, making book receipts functioning as evidence, recording borrowing books.

Keywords: Services, librarian, management, library

1. Pendahuluan

Perpustakaan perguruan tinggi adalah Perpustakaan yang dikelola oleh perguruan tinggi yang mempunyai tujuan membantu tercapainya tujuan perguruan tinggi. Keberadaan fungsi dan tugas perpustakaan perguruan tinggi dalam rangka melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu Pendidikan, Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat. Pengguna perpustakaan pada perguruan tinggi ini meliputi dosen, mahasiswa dan karyawan.

Mengingat pentingnya peran perpustakaan pada perguruan tinggi maka perlu adanya suatu pengelolaan atau manajemen yang tepat dan cepat sehingga fungsi perpustakaan perguruan tinggi benar-benar terwujud. Namun masalahnya sekarang adalah tidak sedikit perpustakaan perguruan tinggi yang pengelolaannya masih kurang profesional. Kalaupun sudah baik, bagaimana perpustakaan tersebut mampu memenuhi kebutuhan penggunanya akan berbagai pengetahuan dan informasi secara mudah dan cepat di era globalisasi ini.

Perpustakaan yang terorganisir dengan baik dan sistematis memberikan kemudahan bagi proses belajar mengajar di perguruan tinggi perpustakaan itu berada. Perpustakaan diibaratkan sebagai jantung dunia pendidikan, tidak hanya itu perpustakaan dapat mengajarkan mahasiswa untuk berperan aktif dalam proses belajar dan mampu memberikan motivasi bagi mahasiswa.

Dalam pasal 4 UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan disebutkan bahwa perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka (pengguna perpustakaan), meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Peran perpustakaan

adalah sebagai wahana untuk mencerdaskan pembacanya dengan tujuan yaitu memperluas ilmu pengetahuan dan wawasan.

Begitu pula halnya dengan Politeknik LP3I Jakarta kampus Depok memiliki perpustakaan yang menyediakan berbagai informasi yang dapat digunakan oleh pemustaka. Pelayanan pustakawan dalam pengelolaan perpustakaan menjadi sumber kemudahan bagi pemustaka.

Menurut Suwarno dalam Andi Prastowo (2013:42) Perpustakaan memiliki beberapa fungsi dan peranannya antara lain:

1. Perpustakaan sebagai suatu unit kerja
2. Perpustakaan sebagai tempat pengumpul, penyimpan, dan pemelihara berbagai koleksi bahan pustaka
3. Bahan pustaka itu dikelola dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu
4. Bahan pustaka digunakan oleh pengguna secara kontinu
5. Perpustakaan sebagai sumber informasi

Fungsi perpustakaan sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.

Fungsi dan peranan perpustakaan pada saat ini menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan dan program yang ada dalam suatu lembaga atau institusi tertentu. Terlebih diperguruan tinggi, perpustakaan tidak dapat dipisahkan dari proses belajar dan mengajar mahasiswa dan dosen. Perpustakaan merupakan tempat menyimpan semua jenis koleksi informasi dalam bentuk buku, laporan, jurnal, CD dan lain-lain. Informasi yang ada di perpustakaan sebaiknya dikelola dengan cara sistematis sehingga bisa ditemukan kembali dengan mudah (retrieval system)

sesuai dengan tujuan penyelenggaraan sebuah pusat informasi. Dalam mengelola perpustakaan diperlukan sumber daya manusia yang bertugas untuk menjaga, merapikan koleksi buku, dan melayani bagi pengunjung perpustakaan. Tidak dapat dipungkiri sehingga peran seorang pustakawan menjadi tolok ukur apakah informasi yang disampaikan bermanfaat atau tidak, sesuai dengan kebutuhan para pengguna atau pengunjung perpustakaan.

Pelayanan yang diberikan oleh pustakawan dalam sebuah perpustakaan pada umumnya meliputi pelayanan administrasi, pengadaan koleksi dan pendayagunaan koleksi. Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).

2. Tinjauan Pustaka

Pelayanan

Menurut R.A Supriyono, pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan

Menurut Komaruddin (1993:448), bahwa pelayanan adalah alat-alat pemuas kebutuhan yang tidak berwujud atau prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan dan kebutuhan konsumen.

Menurut Suparlan (dalam Moenir 2005:448) pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat

mengatasi masalahnya sendiri. Lanjut Moenir menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Kotler (2003:464) menyebutkan bahwa pelayanan (*Service*) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain.

Berdasarkan definisi di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan merupakan suatu kinerja yang ditujukan dalam memenuhi kebutuhan konsumen untuk mencapai kepuasan.

Pustakawan

Pustakawan ialah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan visi dan misi lembaga induknya (Sulistiyo Basuki, 2018 :48).

Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan menyebutkan pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Poerwadarminta dalam Aziz (2006:44) menambahkan bahwa, "Pustakawan adalah ahli perpustakaan. Dengan pengertian tersebut berarti pustakawan sebagai tenaga yang berkompeten dibidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi".

Menurut Lasa Hs (2009:295) pustakawan ialah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan,

dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan.

Nashihuddin (2011:14) menyatakan Pustakawan sebagai sumberdaya manusia dalam perpustakaan harus bekerja secara profesional, sesuai dengan profesionalisme pustakawan yang tercermin pada kemampuannya yang mencakup pengetahuan, pengalaman, keterampilannya dalam mengelola dan mengembangkan pelaksanaan pekerjaan di bidang kepustakawanan secara mandiri

Berdasarkan definisi di atas, maka dapat disimpulkan pustakawan adalah orang yang memiliki kompetensi dalam bidang perpustakaan dan mampu melakukan kegiatan secara profesional.

Pengelolaan

M. Manulang (2015:37) dalam bukunya dasar-dasar manajemen istilah pengelolaan (manajemen) mengandung tiga pengertian, yaitu: pertama, manajemen sebagai suatu proses, kedua, manajemen sebagai kolektifitas orang-orang yang melakukan aktifitas manajemen dan yang ketiga, manajemen sebagai suatu seni (suatu art) dan sebagai suatu ilmu.

Pengelolaan merupakan terjemahan dari kata "*management*", terbawa oleh derasnya arus penambahan kata pungut ke dalam bahasa Indonesia, istilah Inggris tersebut lalu di Indonesiakan menjadi manajemen. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur, pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen. Jadi manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan melalui aspek-aspeknya antara lain *planning, organizing, actuating, dan controlling.*

Berdasarkan definisi di atas, dapat ditarik kesimpulan pengelolaan adalah suatu

ilmu proses manajemen yang digunakan untuk menjalankan aktifitas.

Perpustakaan

Menurut Sulistyio Basuki (1993) dalam Atin Istiarni dan Triningsih (2018:47) menyatakan bahwa:

"Perpustakaan ialah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, atau gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku serta terbitan lain dan biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukunya dijual."

Menurut Nizwardi Jalinus dan Ambiyar (2016:144) dalam bukunya "**Media dan Sumber Pembelajaran**", menyatakan bahwa:

"Perpustakaan adalah salah satu bentuk organisasi sumber belajar yang menghimpun berbagai informasi dalam bentuk buku dan bukan buku yang dapat dimanfaatkan oleh pemakai (guru, siswa, dan masyarakat) dalam upaya mengembangkan kemampuan dan kecakapannya."

Menurut Andi Prastowo (2018:148), dalam bukunya "**Sumber Belajar dan Pusat Sumber Belajar**", menyatakan bahwa Perpustakaan adalah tempat belajar publik seumur hidup, terutama bagi mereka yang tidak lagi ada di bangku sekolah.

Menurut *International Federation of Library Assosiation and Institutions* (IFLA) dalam Hartono (2017:4), menyatakan bahwa perpustakaan adalah kumpulan materi tercetak dan mendia non cetak dan atau sumber informasi dalam komputer yang disusun secara sistematis untuk digunakan pembaca.

Menurut Riyanto dalam bukunya, "**Manajemen Perpustakaan Sekolah**

Berbasis Komputer”, menyatakan bahwa:

“Perpustakaan adalah suatu gedung, ruangan atau sejumlah ruangan yang berisi koleksi buku yang dipelihara dengan baik, dapat digunakan oleh masyarakat atau golongan masyarakat tertentu.”

Jenis-jenis Perpustakaan

Perpustakaan memiliki beberapa jenis diantaranya adalah:

- a. Perpustakaan Internasional
Perpustakaan Internasional adalah Perpustakaan yang didirikan oleh dua Negara atau lebih, atau perpustakaan yang merupakan bagian sebuah organisasi internasional.
- b. Perpustakaan Nasional
Perpustakaan Nasional adalah tempat menyimpan semua bahan pustaka, baik yang tercetak ataupun terekam, yang diterbitkan di suatu Negara.
- c. Perpustakaan Umum atau Keliling
Perpustakaan Umum atau Keliling adalah Perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan melayani umum.
- d. Perpustakaan Swasta atau Pribadi
Perpustakaan Swasta atau Pribadi adalah Perpustakaan yang dikelola oleh pihak swasta atau pribadi dengan tujuan melayani keperluan bahan pustaka bagi kelompok, keluarga, atau individu tertentu.
- e. Perpustakaan Khusus
Perpustakaan Khusus adalah Perpustakaan sebuah departemen, lembaga negara, lembaga penelitian, organisasi massa, militer, industri, maupun perusahaan swasta
- f. Perpustakaan Sekolah
Perpustakaan Sekolah adalah Perpustakaan yang tergantung pada

sebuah sekolah, dikelola sepenuhnya oleh sekolah, dan tujuan utama membantu sekolah untuk mencapai tujuan khusus dan tujuan pendidikan pada umumnya

- g. Perpustakaan Perguruan Tinggi
Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah Perpustakaan yang terdapat pada Perguruan Tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi.

3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Data dan sumber data pada penelitian ini diperoleh dari data dari hasil wawancara data-data lainnya berupa dokumentasi arsip-arsip serta foto-foto yang menunjang data utama. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi partisipan dan wawancara. Teknik analisis data kualitatif ini dilakukan secara interaktif. Aktivitas dalam analisis data pada penelitian ini adalah koleksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Adapun subjek penelitian yang dijadikan sumber dalam penelitian adalah pustakawan, mahasiswa dan dosen yang berkunjung ke perpustakaan Politeknik LP3I Jakarta Kampus Depok.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang penting dalam penelitian, karena tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2008: 62). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

4. Pembahasan

Pelayanan pustakawan pada Politeknik LP3I Jakarta berperan penting dalam pengelolaan perpustakaan. Perpustakaan merupakan suatu wadah yang disediakan

untuk pemustaka mencari informasi. Untuk memudahkan pemustaka menemukan informasi dengan cepat diperlukan pengelolaan yang baik. Oleh karena itu pelayanan pustakawan dalam mengelola perpustakaan harus dapat memfasilitasi kemudahan tersebut.

Kegiatan perpustakaan yang dapat langsung dirasakan oleh pemustaka adalah pelayanan, karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan (Soeatminah, 1992:192). Dalam pelayanan inilah berlangsungnya hubungan antara pengguna dan penyedia jasa. Pelayanan yang berkualitas merupakan harapan bagi setiap pemustaka. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Dengan kualitas pelayanan yang diberikan dapat mendorong pemustaka untuk selalu memanfaatkan jasa perpustakaan.

Pelayanan yang baik, cepat dan tepat memberi nilai tambah bagi pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, menurut Soeatminah (1992: 17), pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan: (1) cepat, artinya untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama, (2) tepat waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya (3) benar, artinya pustakawan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan.

Berdasarkan jawaban dari informan maka disimpulkan bahwa pelayanan pustakawan dalam pengelolaan perpustakaan yang berada di kampus Depok adalah sebagai berikut:

1. Pengelolaan Buku

Pengelolaan buku yang dilakukan di perpustakaan ini adalah menyimpan buku ke dalam sistem *e-library*. Sistem ini digunakan untuk menyimpan data buku yang ingin disimpan ke dalam rak

yang ada di perpustakaan. Buku yang dikelola oleh pustakawan di Perpustakaan Politeknik LP3I Jakarta Kampus Depok berasal dari pembelian dan hibah atau sumbangan

2. Pembuatan Tanda Terima Penerimaan Buku Bagi Mahasiswa

Sebagai bentuk pelayanan pustakawan dalam pengelolaan perpustakaan dilakukan pembuatan tanda terima penerimaan buku. Tanda terima penerimaan buku biasanya dibuat saat para mahasiswa mendapatkan buku ketika dimulainya semester baru. Tanda terima penerimaan buku ini berfungsi sebagai tanda bukti bahwa mahasiswa telah mengambil buku di perpustakaan.

3. Pencatatan peminjaman Buku

Pelayanan pustakawan dalam pengelolaan perpustakaan selanjutnya dilakukan pencatatan bagi peminjam buku. Dalam melakukan pencatatan bagi peminjam buku terdapat 2 (dua) cara dalam melakukan pencatatannya yaitu:

- a. Pencatatan dengan menggunakan cara manual.
- b. Pencatatan dengan menggunakan sistem *e-library*.

4. Pembuatan Laporan Denda Peminjaman Buku

Pelayanan pustakawan selanjutnya adalah pencatatan laporan denda bagi peminjam buku yang dilakukan untuk mengetahui bahwa peminjam buku telah melewati batas pengembalian buku. Denda ini dilakukan agar peminjam bertanggungjawab mengembalikan buku tepat pada waktunya. Pencatatan laporan denda bagi peminjam buku dilakukan secara manual dan *e-library*.

Maksimal waktu untuk peminjaman buku adalah selama 1 (satu) minggu, jika lebih dari 1 (satu) minggu akan dikenakan denda sebesar Rp.1.000.- per hari dan sesuai jumlah buku yang dipinjam.

Jumlah buku yang dipinjam maksimal 2 (dua) buku setiap peminjamnya.

5. Pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan
Kartu anggota perpustakaan penting untuk digunakan ketika meminjam dan mengembalikan buku ke perpustakaan. Pelayanan yang diberikan oleh pustakawan dalam pengelolaan perpustakaan adalah menyediakan kartu anggota perpustakaan untuk semua anggota perpustakaan Politeknik LP3I Jakarta Kampus Depok. Kartu anggota ini wajib dimiliki oleh mahasiswa, karyawan dari Politeknik LP3I Jakarta Kampus Depok. Selain hal tersebut, pemilik kartu anggota perpustakaan berhak mendapatkan akses *Hot Spot* gratis (*free wi-fi*), terminal listrik untuk laptop dan kamera keamanan CCTV (*Closed Circuit Television*) pada titik tertentu.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pelayanan pustakawan dalam pengelolaan perpustakaan pada Politeknik LP3I Jakarta Kampus Depok, peneliti dapat menyimpulkan beberapa layanan yang diberikan pustakawan dalam: pengelolaan buku diantaranya, penyimpanan e-library memudahkan penyimpanan ke dalam rak, pembuatan tanda terima buku berfungsi sebagai tanda bukti, pencatatan peminjaman buku menggunakan cara manual dan e-library. Pencatatan secara manual berfungsi untuk mengetahui data peminjam apabila e-library bermasalah, pembuatan laporan denda dilakukan agar peminjam bertanggung jawab atas peminjaman buku, pembuatan kartu anggota dapat dimanfaatkan untuk mendapatkan fasilitas seperti *Hot Spot* gratis (*free wi-fi*), terminal listrik untuk laptop dan kamera keamanan CCTV (*Closed Circuit Television*) pada titik tertentu

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, Sulistiyo. *Jejak Pena Pustakawan*. Yogyakarta: Azyah Mitra Media, 2018.
- Berata, Oko, I Komang. *Panduan Praktis HRD dan GA*. Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014
- Djamarah, Syaiful, Bahri. *Strategi Mengajar*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013.
- Hartono. *Manajemen Sistem Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gava Media, 2017
- Ida, Nuraida. *Manajemen Administrasi Perkantoran (Edisi Revisi)*, Daerah Istimewa Yogyakarta: PT Kanisius, 2014.
- Istriani, Atin., dan Triningsih. *Jejak Pena Pustakawan*. Yogyakarta: Azyah Mitra Media, 2018.
- Jalinus, Nizwardi., dan Ambiyar. *Media dan Sumber Pembelajaran*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Komarudin. *Manajemen Kantor Teori dan Praktek*. Bandung: Triyenda Karya. 1993
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. edisi kesebelas, Jakarta: Indeks kelompok Gramedia, 2003
- Manullang, M. *Dasar Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Pers, 2015.
- Moenir. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta: Bumi Aksara, 2005
- Prastowo, Andi. *Sumber Belajar & Pusat Sumber Belajar*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.

- Prastowo, Andi. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: Diva Press, 2013.
- Riyanto. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Berbasis Komputer*. Bandung: Fokusmedia, 2017
- Siagian, Sondang P. *Peranan Staf dalam Manajemen*. Jakarta: Gunung Agung, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2008.
- Suharso., dan Retnoningsih, Ana. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: Widia Karya, 2016.
- Uswatun, K. *Kamus Bahasa Indonesia Lengkap*. Jakarta: Wahyumedia, 2014