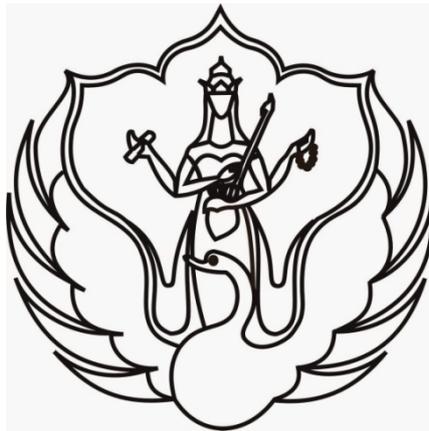


OPTIMALISASI PELAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN



OLEH:

SRI ENDARTI, A.MD

NIP.197609192005012001

UPT PERPUSTAKAAN ISI YOGYAKARTA
KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

2019

OPTIMALISASI PELAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN

Abstrak

Perpustakaan akan berjalan dengan baik jika mampu memberikan layanan yang baik kepada pemustaka. Pemustaka akan merasa puas dengan mendapatkan informasi yang dibutuhkannya. Agar bahan pustaka dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka maka bahan pustaka itu harus dilayankan kepada pemustaka. Pelayanan bahan pustaka kepada pemustaka dapat dilaksanakan dengan sistem manual dan sistem terotomasi. Pelayanan sirkulasi dilayankan untuk menyediakan pemustaka yang menginginkan untuk dipinjam tidak untuk dibaca ditempat. Bahan pustaka yang ditempatkan di pelayanan sirkulasi dapat dioptimalkan oleh para pemustaka karena boleh dipinjam. Keberadaan perpustakaan mampu memberikan kontribusi dan andil yang positif, baik langsung atau pun tidak langsung yang dirasakan oleh pemustaka.

PENDAHULUAN

Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu kegiatan utama suatu perpustakaan. Kegiatan lain yaitu pelayanan ruang baca, pelayanan referns, pelayanan koleksi internet, pelayanan audiovisual, pelayanan fotokopi, pelayanan penelusuran literatur, pelayanan pendidikan pemustaka dan pelatihan literasi informasi, pelayanan informasi kilat, pelayanan penyebaran informasi terseleksi, pelayanan pembuatan paket informasi, pelayanan peminjaman antar perpustakaan, pelayanan terjemahan, pelayanan kelompok pembaca khusus (anak, remaja, dan kaum disabilitas) dan pelayanan perpustakaan keliling.

Pelayanan sirkulasi merupakan tolok ukur keterpakaian koleksi perpustakaan oleh pemustaka. Perpustakaan akan berjalan dengan baik jika mampu memberikan layanan yang baik kepada pemustaka. Pemustaka akan merasa puas dengan mendapatkan informasi yang dibutuhkannya.

Pemustaka adalah orang atau sekelompok orang yang memanfaatkan koleksi, fasilitas dan jasa yang dimiliki oleh suatu perpustakaan. Perpustakaan dengan semua koleksi, fasilitas yang dimiliki dan jasa perpustakaan dilayankan untuk pemustaka bertujuan agar pemustaka mendapatkan informasi yang dibutuhkan akan terpenuhi.

Agar pemustaka merasa puas dengan pelayanan perpustakaan, maka pelayanan pemustaka harus berkualitas. Karakteristik pelayanan pemustaka yang berkualitas menurut F. Rahayuningsih, dkk. (2007, 86) dapat dilihat dari segi:

1. Koleksi
 - a. Kuantitas, berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.
 - b. Kualitas, berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi.

2. Fasilitas
 - a. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.
 - b. Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.
3. Sumber daya manusia
 - a. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pemustaka.
 - b. Tanggung jawab dalam melayani pemustaka.
 - c. Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pemustaka.
 - d. Profesional. Profesionalisme petugas perpustakaan di bagian layanan pemustaka tercermin dalam diri petugas yang berjiwa *SMART*, yaitu *Siap* mengutamakan pelayanan, *Menyenangkan* dan menarik, *Antusias/bangga* pada profesi, *Ramah* dan menghargai pengguna jasa, *Tabuh* ditengah kesulitan.
4. Layanan perpustakaan
 - a. Ketepatan waktu layanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
 - b. Akurasi layanan, berkaitan dengan layanan yang meminimalkan kesalahan.
 - c. Kemudahan mendapatkan layanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani, fasilitas pendukung yang memadai seperti komputer.

SISTEM PELAYANAN PERPUSTAKAAN

Sistem pelayanan perpustakaan disesuaikan dengan kondisi dan fasilitas perpustakaan. Menurut Lisda Rahayu, dkk. (2014, 23) menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam menerapkan sistem pelayanan, sebagai berikut:

1. Pertimbangan mengenai keselamatan koleksi .
2. Pertimbangan jenis koleksi dan sifat rentan koleksi. Untuk koleksi audiovisual, mikro, dan koleksi khusus biasanya diterapkan sistem layanan tertutup.
3. Perbandingan antara jumlah staf, jumlah koleksi, dan jumlah pemustaka. Jika jumlah staf terbatas dan pemustaka sangat besar maka perpustakaan cenderung menerapkan sistem layanan terbuka.
4. Luas gedung perpustakaan.
5. Perbandingan antara jam layanan dan jumlah staf perpustakaan.

F. Rahayuningsih, dkk (2007, 93) menyebutkan bahwa ada dua sistem layanan pemustaka, yaitu:

1. Sistem terbuka

Sistem terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan pemustaka masuk ke ruang koleksi untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan dari jajaran koleksi perpustakaan. Koleksi pada sistem ini harus disusun dengan suatu cara

yang dapat memudahkan pemustaka mencari dan menemukan koleksi yang diinginkan.

- a. Keuntungan sistem layanan dengan sistem terbuka
 - 1) Menghemat tenaga, karena petugas tidak perlu mengambil koleksi yang akan dipinjamkan karena pemustaka bisa langsung mengambil sendiri di rak.
 - 2) Memberikan kepuasan kepada pengguna karena bisa memilih koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya secara langsung ke jajaran koleksi.
 - 3) Memungkinkan memilih judul lain yang sesuai, apabila tidak menemukan koleksi yang dicari.
 - 4) Mengurangi kemungkinan terjadinya salah paham antara pemustaka dan petugas.
- b. Kerugian sistem layanan dengan sistem terbuka
 - 1) Memerlukan tenaga ekstra untuk mengembalikan dan membenarkan koleksi yang salah letak.
 - 2) Koleksi akan lebih cepat rusak karena sering dipegang.
 - 3) Memerlukan ruangan yang relatif lebih luas, untuk pengaturan rak agar pemustaka leluasa memilih koleksi.
 - 4) Susunan koleksi di rak menjadi rusak.

2. Sistem tertutup

Sistem tertutup adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak memungkinkan pemustaka mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan. Pemustaka bisa memilih koleksi melalui katalog dan selanjutnya petugas perpustakaan yang akan mengambilkan.

- a. Keuntungan layanan dengan sistem tertutup
 - 1) Memungkinkan susunan rak dipersempit antara satu dengan lainnya, sehingga menghemat ruang untuk menyimpan koleksi.
 - 2) Susunan koleksi di rak lebih teratur dan tidak mudah rusak, karena yang mengambil dan mengembalikan adalah petugas.
 - 3) Faktor kehilangan dan kerusakan koleksi bisa diperkecil.
- b. Kerugian layanan dengan sistem tertutup
 - 1) Petugas banyak mengeluarkan energi untuk melayani peminjaman.
 - 2) Prosedur peminjaman tidak bisa cepat (harus menunggu giliran dilayani bila antrian panjang).
 - 3) Sejumlah koleksi tidak pernah disentuh atau dipinjam.
 - 4) Peminjam sering tidak puas apabila koleksi yang dipinjam tidak sesuai dengan yang dikehendaki.

Agar bahan pustaka dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka maka bahan pustaka itu harus dilayankan kepada pemustaka. Pelayanan bahan pustaka kepada pemustaka dapat dilaksanakan dengan sistem manual dan sistem terotomasi. Dalam bukunya Lisda Rahayu, dkk. (2014, 19) menyebutkan bahwa:

1. Sistem layanan manual

a. Sistem Browne

Sistem ini mula-mula digunakan di Inggris, dikembangkan oleh Nina S. Browne pada tahun 1876. Sistem ini banyak digunakan di perpustakaan di Indonesia. Dalam sistem ini, setiap anggota perpustakaan akan diberi tiket pembaca/tiket anggota berbentuk kantong sebanyak jumlah buku yang boleh dipinjam anggota. Jumlah buku yang boleh dipinjam tergantung pada kebijakan masing-masing perpustakaan yang ditetapkan dalam peraturan peminjaman bahan pustaka. Tiket pembaca ini berisi informasi mengenai nomor anggota, nama anggota, alamat anggota.

Prosedur Peminjaman dalam Sistem Browne, yaitu sebagai berikut:

- 1) Anggota menyerahkan koleksi yang akan dipinjam kepada petugas sirkulasi sambil menyerahkan tiket pembaca sesuai dengan jumlah buku yang akan dipinjam.
- 2) Petugas mencabut kartu buku dari kantong buku.
- 3) Kartu buku dimasukkan ke tiket pembaca.
- 4) Petugas memberi stempel tanggal batas pinjam pada slip tanggal kembali.
- 5) Kartu buku yang diselipkan dalam tiket pembaca kemudian disusun menurut tanggal batas pinjam pada jajaran peminjaman.
- 6) Bila terdapat beberapa kartu buku pada tanggal batas pinjam yang sama maka kartu buku disusun menurut nomor panggil.
- 7) Proses peminjaman selesai, buku boleh dibawa pulang oleh pemustaka.

Prosedur pengembalian dalam Sistem Browne, yaitu sebagai berikut:

- 1) Anggota mengembalikan koleksi yang telah selesai dipinjam.
- 2) Petugas melihat slip tanggal kembali di bagian belakang buku.
- 3) Petugas mengambil kartu buku, yang diselipkan dalam tiket pembaca, pada jajaran peminjaman berdasarkan tanggal pada slip tanggal kembali serta rincian identifikasi buku yang lain.
- 4) Kartu buku dimasukkan kembali ke kantong buku.
- 5) Kemudian tiket pembaca dikembalikan pada anggota.
- 6) Proses pengembalian selesai.

b. Sistem Newark

Di Indonesia sistem ini banyak diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan khusus. Sistem ini dikembangkan pada tahun 1896 oleh John Cotton Dana, seorang pustakawan di Newark Public Library, New Jersey. Pada awalnya, dalam sistem ini anggota perpustakaan akan memperoleh satu kartu anggota yang berfungsi sekaligus sebagai kartu peminjaman. Dalam perkembangannya, sistem ini telah dimodifikasi sedemikian rupa disesuaikan dengan kebutuhan perpustakaan yang menggunakannya.

Prosedur Peminjaman dalam Sistem Newark yaitu sebagai berikut:

- 1) Anggota perpustakaan menyerahkan koleksi yang akan dipinjamnya beserta kartu anggota ke meja sirkulasi.

- 2) Petugas sirkulasi menuliskan nomor anggota pada kartu buku dan slip tanggal kembali.
- 3) Petugas sirkulasi memberikan cap tanggal harus kembali pada kartu peminjaman, slip tanggal, dan kartu buku.
- 4) Anggota diminta memberi paraf atau tanda tangan di kartu peminjaman.
- 5) Koleksi diserahkan ke peminjam, dan kartu peminjaman di simpan bagian sirkulasi yang diurutkan berdasarkan nomor anggota perpustakaan.
- 6) Kartu buku kemudian diujarkan menurut tanggal harus kembali.
- 7) Apabila terdapat kartu buku dengan tanggal harus kembali yang sama maka kartu buku disusun menurut nomor panggil koleksi.

Prosedur pengembalian dalam Sistem Newark yaitu sebagai berikut:

- 1) Peminjam mengembalikan koleksi di meja sirkulasi sambil menunjukkan kartu anggota.
 - 2) Petugas mengambil kartu peminjaman yang diurut berdasarkan nama peminjam atau nomor anggota pada jajaran kartu peminjaman.
 - 3) Petugas memeriksa tanggal kartu kembali yang tertera di slip tanggal dan mengambil kartu buku pada jajaran peminjaman berdasarkan urutan tanggal kembali di meja sirkulasi.
 - 4) Tanggal harus kembali yang tertera di kartu peminjaman dan slip batas tanggal kembali pada koleksi distempel dengan stempel tanggal kembali.
 - 5) Apabila pengembalian buku terlambat maka peminjam diharuskan membayar denda terlebih dahulu.
 - 6) Kartu anggota kemudian dikembalikan pada anggota.
 - 7) Kartu buku dimasukkan kembali ke dalam kantong buku.
 - 8) Kartu peminjaman dikembalikan pada jajaran.
 - 9) Buku selanjutnya disatukan pada bagian buku yang baru dikembalikan.
 - 10) Buku ditata kembali di jajaran koleksi.
2. Sistem layanan terkomputerisasi

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat mempengaruhi segala bidang, di antaranya bidang pelayanan dan pengelolaan informasi, termasuk juga perpustakaan. Hal ini dikarenakan teknologi informasi sangat menjanjikan kecepatan, dan kemitakhiran yang merupakan syarat utama yang sangat dituntut dalam pelayanan informasi. Ada beberapa hal yang mendorong perpustakaan untuk melakukan otomasi, diantaranya sebagai berikut:

- a. Tuntutan terhadap jumlah dan mutu layanan perpustakaan
Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga sangat berpengaruh terhadap masyarakat yang semakin kritis dan melek informasi. Hal ini menyebabkan perpustakaan merasa dituntut untuk meningkatkan jumlah dan layanan guna memenuhi kebutuhan masyarakat informasi.
- b. Tuntutan terhadap penggunaan koleksi secara bersama (*resource sharing*)

Oleh karena tidak ada satu perpustakaan pun yang mampu memenuhi seluruh kebutuhan informasi penggunaannya maka perpustakaan harus mengadakan kerja sama agar koleksi juga dapat digunakan atau diketahui bersama di samping untuk meningkatkan keterpakaian koleksi. Penggunaan katalog induk sangat mendukung program ini, apalagi dengan dukungan teknologi informasi dan komunikasi maka *resource sharing* semakin lebih mudah, baik untuk membuat katalog induk tercetak maupun katalog induk *online*.

- c. Tuntutan terhadap ketepatan dan kecepatan layanan informasi
Perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan informasi yang cepat, tepat, mutakhir, dan akurat.
- d. Efektivitas sumber daya manusia
Adanya komputer untuk mendukung kegiatan perpustakaan sangat membantu dalam mengatasi keterbatasan SDM. Di samping itu, perpustakaan juga dapat lebih memberdayakan SDM untuk menjalankan layanan perpustakaan yang lebih bervariasi.
- e. Keragaman jenis informasi /koleksi perpustakaan
Termasuk koleksi audiovisual yang membutuhkan bantuan komputer untuk membacanya.

KEGIATAN PELAYANAN SIRKULASI

Pelayanan sirkulasi di perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang berhubungan langsung dengan pemustaka. Menurut Lisda Rahayu, dkk. (2014, 2) bahwa kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris *circulation* yang berarti perputaran atau peredaran. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering disebut sebagai bagian peminjaman, yaitu suatu pekerjaan, tugas, kegiatan yang berhubungan dengan pemanfaatan koleksi perpustakaan oleh pemustaka. Dengan pengertian ini dapat dipahami bahwa kegiatan sirkulasi adalah kegiatan pelayanan yang menangani urusan peminjaman, pengembalian, pendaftaran keanggotaan perpustakaan, penentuan denda, pemesanan peminjaman bahan pustaka, pergerakan bahan pustaka yang selesai digunakan, pencatatan pemanfaatan koleksi/pembuatan statistik keterpakaian bahan pustaka.

Pelayanan sirkulasi dilayankan untuk menyediakan pemustaka yang menginginkan untuk dipinjam tidak untuk dibaca ditempat. Bahan pustaka yang ditempatkan di pelayanan sirkulasi dapat dioptimalkan oleh para pemustaka karena boleh dipinjam. Adapun tujuan pelayanan sirkulasi bagi para pemustaka menurut Lisda Rahayu, dkk. (2014, 3) yaitu:

1. Agar pemustaka dapat memanfaatkan koleksi seoptimal mungkin.
2. Diketuainya anggota perpustakaan yang meminjam koleksi tertentu dan waktu pengembaliannya. Hal ini memudahkan penelusuran bahan pustaka tersebut bila dibutuhkan oleh pemustaka lainnya.
3. Terjaganya keamanan bahan pustaka. Meski sedang dipinjam, tetapi dapat diketahui siapa yang meminjam dan kapan batas waktu pengembalian.

4. Diketuainya tingkat keterpakaian koleksi yang dimiliki perpustakaan.

Koleksi bahan pustaka yang ditempatkan di sirkulasi disediakan untuk pemustaka agar bisa dipinjam dan dibawa pulang agar bisa dibaca dan dimanfaatkan sebaik mungkin. Pemustaka dapat meminjam koleksi bahan pustaka disirkulasi dalam waktu tertentu, sehingga pemustaka bisa mendapatkan informasinya sesuai dengan yang dibutuhkan. Informasi yang ada di dalam bahan pustaka itu dapat digali lebih mendalam, sehingga pemustaka bisa mengembangkan ide dan imajinasinya.

Pemustaka bisa meminjam buku lagi yang dibutuhkan setelah buku yang dipinjam sebelumnya dikembalikan. Koleksi bahan pustaka di sirkulasi dapat dimanfaatkan dengan baik dan pemustaka mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan mudah. Lalu kegiatan apa saja yang ada di pelayanan sirkulasi itu? Menurut Lisda Rahayu, dkk. (2014, 4) beberapa kegiatan atau tugas-tugas yang harus dilakukan oleh bagian pelayanan sirkulasi, antara lain yaitu:

1. Mengawasi koleksi yang keluar dari perpustakaan. Setiap koleksi yang akan keluar atau digunakan di luar ruang perpustakaan merupakan tanggung jawab bagian sirkulasi. Hal ini dimaksudkan untuk mengawasi keamanan atau pemantauan koleksi yang merupakan aset utama perpustakaan.
2. Pendaftaran anggota baru, perpanjangan keanggotaan, dan mengurus pengunduran diri keanggotaan dengan membuat surat bebas pinjam.
3. Mengurus peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan peminjaman bahan pustaka.
4. Mengurus pengenaan denda keterlambatan pengembalian bahan pustakadan pembuatan kuitansi penerimaan denda.
5. Memperingatkan peminjaman yang terlambat mengembalikan bahan pustaka baik melalui telepon atau membuat surat peringatan keterlambatan pengembalian.
6. Mencatat pesanan peminjaman anggota lain yang bermaksud meminjam bahan pustaka yang masih dalam status pinjam.
7. Mengawasi keutuhan koleksi, apabila mengalami kerusakan sebaiknya koleksi dikirim ke bagian perbaikan dan apabila kerusakan tersebut disebabkan oleh peminjam maka peminjam harus diperingatkan, atau disuruh mengganti koleksi yang rusak atau hilang.
8. Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman, seperti catatan peminjaman buku hilang, dan daftar pengunjung.
9. Mengawasi urusan penitipan barang milik pengunjung perpustakaan.
10. Mengembalikan koleksi yang telah selesai digunakan, baik dipinjam atau dibaca di tempat ke jajaran koleksi (pengerakan/*shelving*).
11. Membuat statistik keterpakaian koleksi (koleksi dibaca, dipinjam, dan difotokopi) dan statistik pengunjung.

LAPORAN KEGIATAN PELAYANAN SIRKULASI

Pemustaka yang datang ke perpustakaan wajib mengisi daftar kehadirannya sebagai pengunjung perpustakaan. Hal ini dimaksudkan untuk laporan di bagian layanan sirkulasi. Laporan ini dimaksudkan untuk mengontrol dan mengevaluasi sejauh mana keberhasilan ataupun kemanfaatan koleksi bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan. Dengan adanya laporan ini maka dapat dilakukan evaluasi untuk kegiatan pelayanan sirkulasi di perpustakaan.

Selain kehadiran pemustaka yang dijadikan laporan, transaksi peminjaman, transaksi pengembalian, transaksi perpanjangan peminjaman bahan pustaka, perolehan denda yang terlambat mengembalikan bahan pustaka juga dibuatkan laporan.

Laporan kegiatan pelayanan sirkulasi disebut juga dengan statistik pelayanan kegiatan sirkulasi. Statistik atau laporan kegiatan pelayanan sirkulasi ini dibuat dimaksudkan untuk:

1. Mengetahui jumlah peminjaman dan pengembalian koleksi bahan pustaka perpustakaan.
2. Mengetahui jumlah keterpakaian koleksi bahan pustaka yang dipinjam oleh pemustaka.
3. Mengetahui koleksi-koleksi apa saja yang dipinjam oleh pemustaka.
4. Mengetahui jumlah pengunjung suatu perpustakaan.
5. Pedoman evaluasi koleksi yang jarang dipinjam oleh pemustaka.
6. Mengetahui jumlah anggota perpustakaan.
7. Mengetahui jumlah denda bagi yang terlambat mengembalikan peminjaman koleksi bahan pustaka perpustakaan.

Sulistyo Basuki (1991: 297) menyebutkan bahwa statistik merupakan informasi kuantitatif (misalnya jumlah tambahan buku per tahun, jumlah pengunjung per minggu, dan jumlah permintaan fotokopi artikel majalah). Data ini menunjukkan unjuk kerja perpustakaan kemudian dianalisa sebab-sebabnya. Statistik ini untuk keperluan:

1. Menyusun laporan tahunan.
2. Mengukur efisiensi berbagai seksi ataupun masing-masing pustakawan.
3. Menyusun rencana dan jasa perpustakaan. Berdasarkan statistika, pustakawan dapat merencanakan jasa baru misalnya membuka ruang khusus untuk anak-anak atau memperbaiki jasa yang ada, misalnya memperpanjang jam buka perpustakaan. Statistika akan menunjukkan apakah cukup permintaan pemakai akan pembukaan jasa baru.
4. Memperkuat alasan menunjang penambahan anggaran dan tenaga.
5. Menyajikan keberhasilan perpustakaan pada pemustaka dan pimpinan.

Dengan diketahuinya segala kelebihan dan kekurangan pada pelayanan sirkulai maka dapat dijadikan sebagai pedoman untuk menentukan langkah kebijakan berikutnya untuk membangun ke arah pelayanan yang lebih baik yang mengarah ke arah pelayanan prima,

sehingga para pemustaka memperoleh kepuasan dalam memperoleh segala informasi yang dibutuhkan.

PELAYANAN PRIMA

Dalam kaitannya optimalisasi pelayanan pemustaka, pelayanan perpustakaan tidak untuk mencari keuntungan finansial. Pelayanan yang diberikan perpustakaan untuk para pemustaka tidak boleh membebani para pemustaka dalam arti pemustaka tidak bisa leluasa dalam memilih maupun meminjam koleksi perpustakaan yang boleh dipinjamkan untuk pemustaka.

Koleksi perpustakaan yang variatif dan menarik bagi pemustaka dan didukung dengan pelayanan yang baik dari para pustakawan maka pemustaka akan betah berlama-lama di perpustakaan dan akan ketagihan untuk datang lagi di perpustakaan. Pelayanan yang baik bagi para pemustaka mengarah kepada pelayanan prima. Lalu apakah arti pelayanan prima itu? Menurut Lasa Hs dalam Kamus Kepustakawanan Indonesia halaman 187 menyebutkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang cepat, tepat, mudah, akurat, dan berorientasi pada pemustaka agar mereka puas.

Didalam kaitannya pelayanan sirkulasi dengan pelayanan prima yaitu setelah koleksi yang akan dipinjam didapatkan oleh pemustaka sendiri atau lewat bantuan pustakawan maka koleksi tersebut segera diproses lewat layanan peminjaman buku dengan cepat dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Begitu juga dengan pelayanan pengembalian, buku-buku yang sudah selesai dibaca oleh pemustaka ataupun sudah jatuh tempo untuk dikembalikan maka setelah buku diserahkan oleh pemustaka buku pinjaman itu segera diproses pengembalian. Dengan demikian tujuan dari pelayanan prima adalah pelayanan yang baik kepada pemustaka sehingga pemustaka mendapatkan kepuasan dalam memperoleh informasi-informasi yang dimiliki oleh perpustakaan.

Dalam melaksanakan pelayanan prima pustakawan harus mempunyai sikap pelayanan yang humanistik, menurut Wiji Suwarno (2016,33) sikap-sikap tersebut adalah:

1. Berupaya melaksanakan tugas sesuai dengan harapan masyarakat pada umumnya dan kebutuhan pemustaka pada khususnya.
2. Menjamin bahwa tindakan dan keputusannya berdasarkan pertimbangan profesional.
3. Bersifat sopan dan bijaksana dalam melayani masyarakat, baik dalam ucapan maupun perbuatan.
4. Pustakawan menjunjung tinggi hak perorangan atas informasi. Pustakawan menyediakan akses tak terbatas, adil tanpa pandang ras, agama, status sosial, ekonomi, politik, gender, kecuali ditentukan oleh peraturan perundang-undangan.
5. Pustakawan berkewajiban melindungi hak privasi pemustaka dan kerahasiaan menyangkut informasi dan lain-lain.

6. Pustakawan bekerjasama dengan pustakawan lain dalam upaya mengembangkan kompetensi profesional pustakawan, baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok.
7. Pustakawan memelihara dan memupuk hubungan kerja sama yang baik antara sesama rekan.
8. Pustakawan bekerja sama dengan anggota komunitas organisasi yang sesuai berupaya meningkatkan harkat dan martabat kemanusiaan serta komunitas yang dilayaninya.
9. Pustakawan berupaya memberikan sumbangan dalam pengembangan kebudayaan di masyarakat.

PUSTAKAWAN KREATIF

Pustakawan merupakan sebutan bagi pegawai perpustakaan yang bekerja di perpustakaan. Menurut Lasa Hs. Dalam Kamus Kepustakawanan Indonesia halaman 295-296 menyebutkan bahwa Pustakawan-librarian adalah:

1. 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.
2. Seseorang yang memiliki keahlian dan ketrampilan di bidang ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang diperoleh melalui pendidikan formal maupun non formal dan memiliki sikap pengembangan diri, mau menerima dan melaksanakan hal-hal baru dengan jalan memberikan pelayanan profesional kepada masyarakat dalam rangka melaksanakan UUD 1945 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa.
3. Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi, dan informasi instansi pemerintah atau unit tertentu lainnya.

Pustakawan telah di pandang banyak mengetahui segala informasi. Untuk itu tidak heran jika ada pengunjung yang belum mengetahui tentang informasi atau tempat disuatu perguruan tinggi biasanya pertama yang dituju untuk bertanya adalah perpustakaan. Oleh karena itu pustakawan dituntut untuk selalu aktif, kreatif dan inovatif dalam pengembangan keilmuannya guna pelayanan yang prima bagi para pemustaka. Jika pemustaka mencari koleksi bahan pustaka yang tidak ditemukan atau perpustakaan itu belum mempunyai koleksi tersebut maka pustakawan bisa mencarikan tempat koleksi tersebut ke perpustakaan lain dengan cara melihat katalog online yang dimiliki oleh suatu perpustakaan, sehingga dengan demikian pemustaka tidak akan merasa kecewa karena informasi yang dibutuhkan tetap bisa dicari walau harus berkunjung ke perpustakaan lain.

Menurut Wiji Suwarno (2016, 99) bahwa ditinjau dari sudut pandang yang lebih luas perpustakaan mempunyai peran sebagai agen perubahan, pembangunan, dan agen budaya dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan selalu terjadi dari waktu ke waktu sesuai dengan perubahan zaman seiring sifat manusia yang selalu ingin tahu, eksplorer,

dan berbudaya. Dalam hal ini termasuk perubahan nilai-nilai, pengayaan, dan pencerahan kehidupan umat manusia agar tetap seimbang antara hal-hal yang bersifat fisik jasmaniah dan kejiwaan rohaniyah dan tidak terjebak pada hal-hal yang bersifat materi belaka dan terhindar dari kehancuran karena tindakan orang-orang yang kurang bertanggung jawab. Keberadaan sebuah perpustakaan artinya adanya kedudukannya, dan posisinya yang diakui dan dipergunakan. Sesuatu yang bertahan hidup, dalam kondisi terlaksananya suatu sistem dan mekanisme kegiatan perpustakaan. Jadi ada atau berada, bukan sekadar statis dan pasif tanpa aktivitas yang nyata. Melainkan ada dan hidup, dinamis dan aktif mengembangkan berbagai kegiatan perpustakaan. Dari segi organisasi, seperti pengembangan sumber daya manusia, sumber koleksi, kelembagaan, sarana dan prasarana serta layanan informasi, peningkatan kemampuan dan keterampilan petugas pengelola, dan lain sebagainya. Keberadaan perpustakaan mampu memberikan kontribusi dan andil yang positif, baik langsung atau pun tidak langsung yang dirasakan oleh pemustaka. Sehingga orang mungkin lalu berkata, "Kita harus berterima kasih kepada perpustakaan, termasuk pustakawannya karena telah membantu para pemustaka dengan semestinya". Namun bukan ucapan itu yang penting, tetapi penghargaan dan penilaian atas informasi yang ada dan telah dimanfaatkan dan akan terus dimanfaatkan oleh banyak orang.

KESIMPULAN

Pelayanan sirkulasi merupakan tolok ukur keterpakaian koleksi perpustakaan oleh pemustaka. Perpustakaan akan berjalan dengan baik jika mampu memberikan layanan yang baik kepada pemustaka. Pemustaka akan merasa puas dengan mendapatkan informasi yang dibutuhkannya.

Koleksi bahan pustaka yang ditempatkan di sirkulasi disediakan untuk pemustaka agar bisa dipinjam dan dibawa pulang agar bisa dibaca dan dimanfaatkan sebaik mungkin. Pemustaka dapat meminjam koleksi bahan pustaka disirkulasi dalam waktu tertentu, sehingga pemustaka bisa mendapatkan informasinya sesuai dengan yang dibutuhkan. Informasi yang ada di dalam bahan pustaka itu dapat digali lebih mendalam, sehingga pemustaka bisa mengembangkan ide dan imajinasinya.

Keberadaan perpustakaan mampu memberikan kontribusi dan andil yang positif, baik langsung atau pun tidak langsung yang dirasakan oleh pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- LASA Hs. 2009. Kamus Kepustakawanan Indonesia. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- RAHAYU, Lisda, dkk. 2014. Layanan Perpustakaan. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- RAHAYUNINGSIH, F. 2007. Pengelolaan Perpustakaan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- SULISTYO-Basuki. 1991. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- SUWARNO, Wiji. 2016. Library Life Style (Trend Ide Kepustakawanan). Yogyakarta: Lembaga Ladang Kata.