



# Manajemen Layanan Perpustakaan

Nurlistiani, S.Sos., M.A.

-25/10/2021-

- Sistem Layanan di Perpustakaan
- Jenis Layanan di Perpustakaan
- Layanan Sirkulasi
- Layanan Prima
- Layanan Mandiri

# Sistem Layanan di Perpustakaan

- Sistem Layanan Terbuka (*Open Access*)
- Sistem Layanan Tertutup (*Closed Access*)

# Sistem Layanan Terbuka (*Open Access*)

- Sistem layanan terbuka membebaskan pemustaka untuk ke tempat koleksi perpustakaan disajikan
- Pemustaka dapat melakukan *browsing* atau membuka-buka, melihat-lihat koleksi, dan mengambil sendiri koleksi dari raknya
- Ketika bahan tidak cocok, pemustaka dapat memilih bahan lain yang hampir sama atau bahkan yang berbeda

# Keuntungan Sistem Layanan Terbuka?

- Pemustaka dapat melakukan *browsing* (melihat-lihat koleksi sehingga mendapatkan pengetahuan yang beragam)
- Memberi kepuasan kepada pemustaka karena mereka dapat memilih sendiri koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya
- Tenaga yang dibutuhkan tidak banyak

# Kelemahan Sistem Layanan Terbuka?

- Pemustaka banyak yang salah mengembalikan koleksi pada tempat semula sehingga koleksi bercampur aduk
- Petugas harus sering mengontrol rak-rak untuk mengetahui buku yang salah letak
- Tingkat kehilangan/kerusakan koleksi relatif lebih besar



# Sistem Layanan Tertutup (*Closed Access*)

- Dalam sistem layanan tertutup pemustaka tidak diperkenankan masuk ke rak-rak koleksi untuk membaca ataupun mengambil sendiri koleksi perpustakaan
- Pemustaka hanya dapat membaca atau meminjam melalui petugas yang melayani mereka

# Keuntungan Sistem Layanan Tertutup?

- Koleksi akan tetap terjaga kerapihannya
- Koleksi yang hilang dapat diminimalkan
- Tingkat kerusakan koleksi dapat diminimalisir

# Kelemahan Sistem Layanan Tertutup?

- Diperlukan banyak petugas
- Banyak waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan
- Kebebasan melihat koleksi perpustakaan tidak ada
- Sejumlah koleksi tidak pernah disentuh atau dipinjam

# Jenis Layanan di Perpustakaan

- Layanan Sirkulasi
- Layanan Referensi
- Layanan Pendidikan Pemakai
- Layanan Penelusuran Informasi
- Layanan Penyebarluasan Informasi Terbaru

- Layanan Penyebaran Informasi Terseleksi
- Layanan Penerjemahan
- Layanan Fotokopi
- Layanan Anak
- Layanan Remaja
- Layanan Kelompok Pembaca Khusus
- Layanan Perpustakaan Keliling
- Dan lain-lain

# Prinsip-Prinsip Layanan di Perpustakaan

- *User Oriented*
- Disiplin
- Cepat, tepat, mudah
- *Universal*

# Layanan Sirkulasi

- Layanan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh suatu perpustakaan
- Pada layanan ini dilakukan proses peminjaman bahan pustaka yang boleh dipinjam, penentuan jangka waktu peminjaman, pengembalian bahan pustaka yang dipinjam, dan pembuatan statistik peminjaman untuk membuat laporan perpustakaan

# Dasar-Dasar Layanan Sirkulasi?

- ❑ Pekerjaan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat
- ❑ Prosedur dapat dilakukan dengan mudah dan sederhana
- ❑ Keamanan bahan Pustaka dapat terjamin
- ❑ Pelanggaran dapat diketahui dengan segera
- ❑ Pencatatan kegiatan dilakukan secara teratur

# Tujuan Layanan Sirkulasi?

- Memungkinkan pemustaka memanfaatkan bahan pustaka secara tepat guna
- Memungkinkan pemustaka mengetahui bahan pustaka yang dipinjamkan
- Mengetahui siapa yang meminjam bahan pustaka tersebut
- Menjamin kembalinya bahan pustaka yang dipinjam
- Mendapatkan data-data kuantitatif kegiatan layanan sirkulasi
- Apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui

# Macam Layanan Sirkulasi

- Penetapan peraturan-peraturan di perpustakaan
- Keanggotaan (*registrasi*)
- Layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka
- Peringatan dan penagihan
- Keterangan bebas pinjam
- Statistik

# Layanan Prima

- Upaya mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan oleh pemustaka dengan layanan yang diterima (*Model Service Quality*)

# Aspek Layanan Prima

- *Functional Quality*: perpustakaan dengan fungsinya sebagai sumber informasi perlu melengkapi koleksinya secara terus-menerus dan terkini
- *Technical Quality*: perpustakaan harus mempunyai SDM yang memiliki kualifikasi teknis yang baik, mampu mengaplikasikan TI yang relevan dan bersikap secara baik serta terampil dalam melaksanakan pekerjaannya

# Sasaran Layanan Prima

- Memuaskan pemustaka
- Meningkatkan loyalitas pemustaka
- Meningkatkan jumlah pengunjung perpustakaan dan kualitas layanan
- Meningkatkan nilai perpustakaan

# Manfaat Layanan Prima

## Untuk Pemustaka

- Kebutuhan terpenuhi
- Merasa dimanusiakan, dihargai, dan mendapatkan layanan yang baik
- Tumbuhnya kepercayaan dari pemustaka
- Bangga sebagai anggota perpustakaan

## Untuk Pustakawan

- Lebih percaya diri
- Ada kepuasan pribadi bisa membantu dan bermanfaat bagi orang lain
- Ketenangan, lebih profesional, ada pengakuan dari pihak luar dalam bekerja
- Menambah semangat bekerja, meningkatkan profesionalisme dan karir

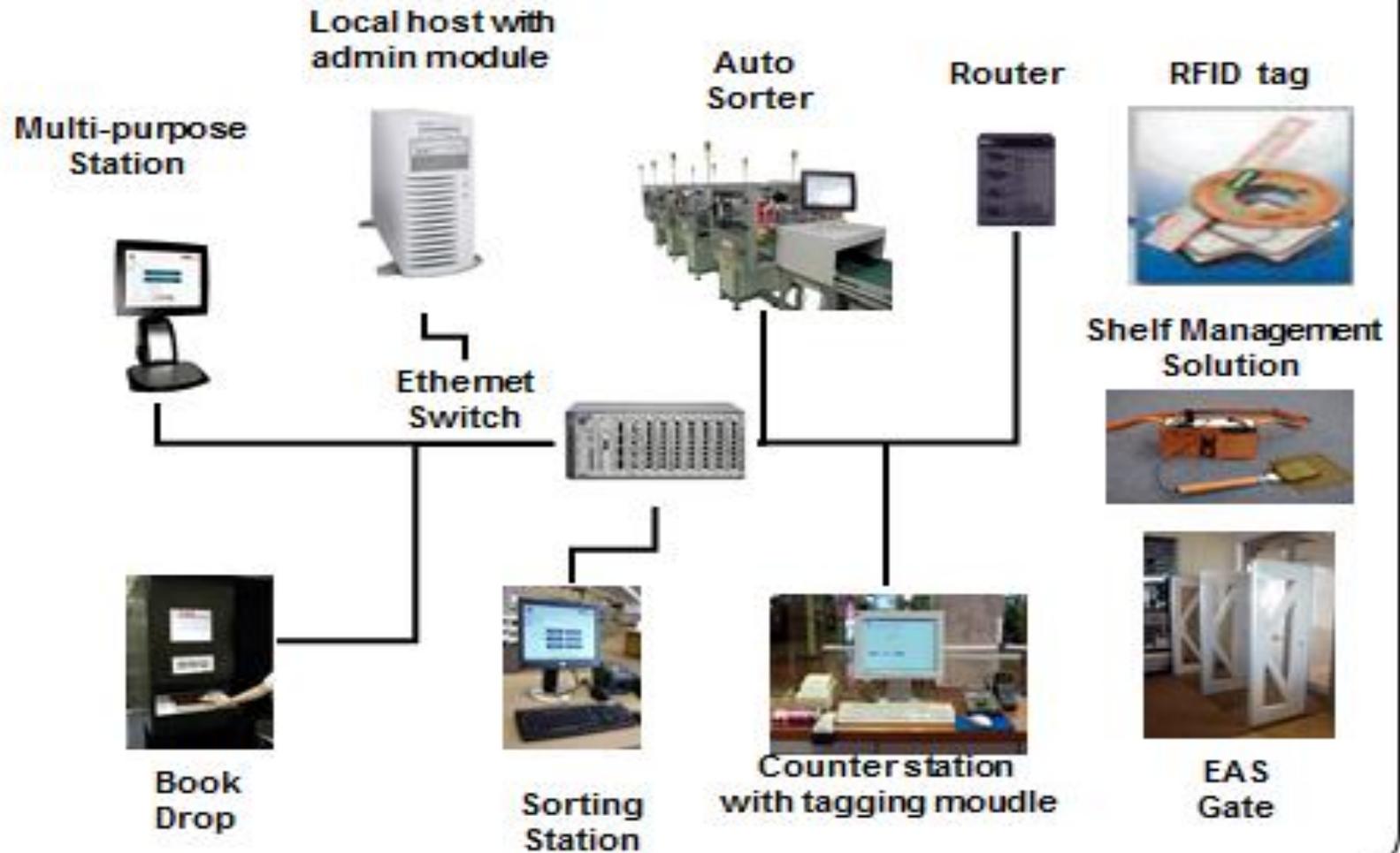
# Untuk Institusi Perpustakaan

- *Image* perpustakaan menjadi baik
- Kelangsungan hidup terjamin
- Mendorong pihak-pihak yang berkaitan dengan perpustakaan lebih percaya, meningkatkan hubungan dan donasi atau anggaran yang diberikan
- Menaikkan posisi tawar perpustakaan, lebih dihargai, dan sebagai percontohan bagi unit/ lembaga yang lain

# Layanan Mandiri

- Layanan yang memungkinkan kepada pemustaka untuk melakukan transaksi peminjaman dan atau pengembalian bahan pustaka tanpa harus melalui petugas layanan

## Sistem Konfigurasi IT yang dipakai.



# Persyaratan Layanan Mandiri

- Layanan berbasis IT
- *Software* yang dikembangkan harus standar
- Terkoneksinya konfigurasi (sistem layanan yang ada)
- Sistem pengamanan yang baik
- Tersedianya anggaran

## Dari Teknologi Barcode ke Teknologi RFID



RFID adalah piranti yang memanfaatkan gelombang radio untuk mengirimkan data dari sesuatu yang ditemeli RFID tersebut ke peranti pelacak RFID

## Multi-Purpose Station



Sistem peminjaman dan pengembalian mandiri berbasis RFID yang tidak memerlukan kehadiran petugas perpustakaan

## ANJUNGAN PENGEMBALIAN BUKU

### Book Drop



### Book Drop

- Self Service Book Return
- 24/7/365 availability
- Loans instantaneously cancelled



security gate

## EAS Gantry



## Electronic Article Surveillance Gantry (EAS)

- Security function
- Patron Count
- Option to integrate with CCTV, remote monitoring and barrier

**Terima  
Kasih**

