

## UPAYA MENINGKATKAN LAYANAN PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BENGKULU

**Isran Elnadi**

Pustakawan Ahli Madya UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu  
Email: [isranelnadi@gmail.com](mailto:isranelnadi@gmail.com)

### Abstrak

Karya ilmiah ini berjudul “upaya meningkatkan layanan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu”. Tujuan tulisan ini untuk mengetahui bagaimana upaya dalam meningkatkan layanan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu. Rumusan masalah yaitu untuk mengetahui bagaimana upaya meningkatkan layanan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu. Metode yang digunakan yaitu, metode observasi, studi pustaka. Berdasarkan hasil pembahasan yaitu, (1) pustakawan sudah melakukan layanan dengan baik, pemustaka dapat menemukan informasi yang dibutuhkan, (2) penambahan jam layanan perpustakaan dari jam 08.00-14.00-16.30 wib, (3) pustakawan dan staf berpenampilan menarik, ramah dan sopan, (4) adanya variasi layanan, (5) pemberian hadiah kepada pemustaka, (6) kelengkapan koleksi dan fasilitas yang mendukung, (7) keamanan dan kenyamanan pemustaka perpustakaan. (8) adanya kerjasama dengan pihak lain.

**Kata Kunci:** Layanan Pemustaka, Kualitas Layanan Perpustakaan, Kepustakawanan.

### Abstract

The title of this scientific writing is “The effort to increase library service in UPT Library Universitas Bengkulu”. The objective of this writing is to know how is the effort in increasing the service of librarian in UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu. The problem in the research is how is the effort in increasing the service of librarian in UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu. The method of the research is observational method. Based on result and discussion, there are (1) Librarian has done good services that the library user can find the information they need; (2) Adding hour for service in the library from 08-00 to 16.30, (3) The librarian and staf use polite clothes. (4) There are variations of service; (5) Rewards for library user; (6) Supportive facilities and collections. (7) Security and comfortability of the library (8) There is relation with other libraries.

**Keyword:** Library service, Quality of library service Librarian

## PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai salah satu sumber ilmu pengetahuan dan sumber kumpulan informasi, yang didalamnya terdapat berbagai unsur seperti ruangan/gedung, koleksi bahan pustaka, perlengkapan, peralatan, sumber daya manusia, serta memberikan layanan jasa lainnya berupa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pemustaka, agar tujuan perpustakaan tercapai melalui layanan sirkulasi dan layanan referensi. Layanan sirkulasi adalah kegiatan melayani peminjam dan pengembalian buku perpustakaan (Bafadal, 1996:125). Menurut *American Library Association* (ALA), pelayanan referensi merupakan bagian layanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan, dengan pembaca dalam

memberikan informasi, dan penggunaan perpustakaan untuk kepentingan studi atau riset. Salah satu tujuan pelayanan perpustakaan adalah mengarahkan pemakai dan pengunjung perpustakaan menemukan informasi yang dibutuhkan, dengan tepat, akurat dan cepat.

Kualitas layanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diwujudkan karena merupakan ujung tombak perpustakaan. Baik dan tidaknya perpustakaan tergantung bagaimana pelayanannya, sebab bagian pelayanan inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan secara langsung. Oleh sebab itu, kegiatan pelayanan dalam organisasi apapun termasuk perpustakaan, harus senantiasa memperhatikan kualitas pelayanannya (Soeatminah, 1992 : 129).

Layanan perpustakaan merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh perpustakaan, karena sebuah perpustakaan dapat dilihat baik buruknya melalui layanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka. Menurut Sulisty Basuki (1993:24). Layanan yang terdapat di perpustakaan terdiri dari tiga yaitu (1) layanan teknis, (2) layanan pemustaka dan (3) layanan administrasi. Dalam penelitian ini, penulis meneliti layanan pemustaka yang merupakan tempat dimana pustakawan dan pemustaka saling berinteraksi di Perpustakaan.

Sebuah perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, jasa perpustakaan harus disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka dalam upaya meningkatkan kualitas layanan. Karakteristik layanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari koleksi, fasilitas, sumber daya manusia (SDM), dan layanan yang diberikan. UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu mempunyai tiga jenis layanan pemustaka yaitu, layanan teknis, layanan pengguna dan layanan administrasi. Dengan ketiga layanan yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu diharapkan dapat memberikan layanan yang baik, kepada pemustaka yang datang.

Adapun tujuan pembuatan Karya Ilmiah ini yaitu, untuk mengetahui bagaimana upaya meningkatkan layanan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu. Adapun rumusan masalahnya yaitu untuk mengetahui bagaimana upaya meningkatkan layanan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### **Pengertian Perpustakaan**

Apabila kita membicarakan mengenai perpustakaan, maka terlintas dalam benak kita bahwa perpustakaan merupakan sebuah gedung yang didalamnya dipenuhi oleh rak oleksi buku dan diisi dengan berbagai macam bahan-bahan koleksi, yang dibutuhkan oleh pengguna sebagai penunjang proses belajar menghajar. Adapun pengertian perpustakaan adalah sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan

lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. (Sulistyo –Basuki, 1991:3)

Perpustakaan yaitu mencakup suatu ruangan, bagian dari gedung / bangunan atau gedung tersendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur demikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca. (Muchyidin, 1980:34)

Perpustakaan adalah pelayanan, pelayanan berarti kesibukan, bahan pustaka harus sewaktu-waktu tersedia bagi mereka yang memerlukannya. Nasution (1990:139).

### **Pengertian Layanan**

Pelayanan merupakan kegiatan yang paling utama, di dalam perpustakaan yang pelaksanaannya dilakukan dengan melakukan hubungan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada pengguna. Ase. S Muchyidin (1980 : 7)

Menurut Depdikbud (1996 : 43) Pelayanan perpustakaan adalah seluruh kegiatan penyampaian bantuan kepada pemakai melalui berbagai fasilitas, aturan dan tatacara tertentu pada sebuah perpustakaan, agar seluruh koleksi perpustakaan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin.

Dari uraian di atas jelas bahwa perpustakaan adalah pelayanan, tidak ada perpustakaan jika tidak ada pelayanan, oleh sebab itu perpustakaan sebenarnya identik dengan pelayanan tanpa adanya pelayanan perpustakaan tidak memiliki arti apa-apa.

### **Fungsi Layanan**

Menurut pengertian diatas pada dasarnya fungsi layanan adalah untuk memenuhi kebutuhan pengguna atau pengunjung yang berkaitan informasi dan pengetahuan tertentu. Demikian juga layanan pada sebuah perpustakaan menurut Karmadi Martoatmojo, dalam bukunya “Pelayanan Bahan Pustaka” ada dua macam yaitu Layanan Teknis dan Layanan Pembaca.

- a. Layanan teknis, yaitu kegiatan perpustakaan dalam mempersiapkan buku agar nantinya dapat dipergunakan untuk menyelenggarakan layanan pembaca, perpustakaan harus menyediakan bahan-bahan pustaka sewaktu-waktu diperlukan kegiatan menyediakan bahan pustaka inilah yang menjadi profesi seorang pustakawan. Penting atau tidaknya perpustakaan tergantung pula pada kemampuan untuk menyediakan bahan pustaka secara tepat, akurat dan cepat.

- b. Layanan pembaca perpustakaan dimaksudkan memberikan jasa layanan perpustakaan kepada pembaca baik kepada anggota perpustakaan maupun kepada pengunjung perpustakaan. Layanan pembaca yaitu layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pengguna untuk membaca koleksi bahan pustaka yang ada di perpustakaan bisa dipinjamkan dan yang hanya bisa dibaca ditempat. (Marto Atmojo, 1993 :1)

### **Layanan Pengguna**

Pelayanan perpustakaan adalah seluruh kegiatan penyampaian bantuan kepada pemakai melalui berbagai fasilitas, aturan dan tatacara tertentu pada sebuah perpustakaan, agar seluruh koleksi perpustakaan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin (Depdikbud (1996 : 43)

#### **Jenis-jenis layanan pengguna:**

- a. Layanan *Locker*,
- b. Layanan sirkulasi,
- c. Layanan referensi,
- d. Layanan penelusuran informasi (OPAC),
- e. Layanan informasi koleksi terbaru,
- f. Layanan koleksi digital,
- g. Layanan ruang baca,
- h. Layanan fotokopi,
- i. Layanan terbitan berkala,
- j. Layanan jurnal,
- k. Layanan Bengkulu Corner,
- l. Layanan BI Corner,
- m. Bebas pustaka,
- n. Layanan repository,
- o. Intenet.

#### **Layanan Pengguna:**

- a. Jam buka, Jam layanan setiap perpustakaan tidak sama, sebab harus memperhatikan kepentingan masyarakat yang dilayani dan perlu mengetahui minat serta kesibukan masyarakatnya. Pada perpustakaan sekolah dibuka pada jam-jam sibuk sekolah. Bagi pendidikan tinggi penggunaanya yang sewaktu-waktu memerlukan informasi, akan lebih mencapai sasaran apabila perpustakaan buka siang dan malam hari, bahkan pada saat-saat

tertentu pada hari minggu dimungkinkan buka untuk pelayanan peminjaman ataupun untuk baca di tempat. Bagi perpustakaan pedesaan yang masyarakatnya sebagian besar bekerja siang hari, maka perpustakaan sebaiknya dibuka pada petang atau malam hari. Melakukan optimalisasi jam layanan dengan tidak adanya jam tutup perpustakaan pada saat jam makan siang atau jam istirahat.

b. **Sarana**

Perpustakaan menyediakan sarana perpustakaan sesuai dengan koleksi dan layanan, untuk menjamin keberlangsungan fungsi perpustakaan dan kenyamanan dengan memperhatikan pemustaka yang memiliki berkebutuhan khusus (Perpusnas RI, 2004 : 5).

c. **Petugas (Pustakawan)**

Petugas perpustakaan atau seorang pustakawan sangat mempengaruhi bagian layanan perpustakaan, yang harus dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pengguna, misalnya pengetahuan petugas dalam melayani, waktu yang diberikan petugas, kebijakan petugas. pelayanan-pelayanan tersebut membutuhkan pengetahuan para petugas perpustakaan yang cukup, adanya keterampilan dan keahlian (Darmono, 1992:57).

d. **Pengguna (Pemustaka)**

Berdasarkan buku pedoman pengelolaan perpustakaan, guna memperlancar layanan perpustakaan selain pengetahuan seorang petugas atau pustakawan, juga di tuntut pengetahuan pemustaka, dalam hal ini masyarakat dalam pendayagunaan perpustakaan, jika pemustaka sendiri tidak mendukung maka akan ditemukan pula kendala yang besar. Kesadaran untuk perpustakaan di masyarakat kita masih memerlukan perhatian tersendiri. Dengan mengenali kondisi pemustaka, diharapkan dapat memberikan bimbingan dan pengarahan yang tepat.

e. **Koleksi**

Koleksi bahan pustaka perpustakaan sudah ada sejak perpustakaan itu terbentuk, dan siap digunakan. Koleksi inilah yang disebut koleksi utama atau dasar. Pada prinsipnya bidang kegiatan utama dan bidang layanan utama setiap perpustakaan, dalam kegiatan pengadaan bahan pustaka jenis koleksi dan jumlah koleksi harus sesuai dengan kebutuhan pemustaka yang kita layani.UPT

f. **Kebijakan Pimpinan**

Kebijakan dan perhatian atasan/pimpinan, dimana bernaung akan memotivasi perkembangan perpustakaan bersangkutan. Tanpa adanya kebijakan dan perhatian dari atasan, maka perpustakaan tidak akan dapat berkembang misalnya: dalam hal pengadaan koleksi dengan membeli, pendanaan (keuangan) yang cukup.

## Kualitas Layanan Pengguna

Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu; kadar; mutu. Kualitas layanan dapat ditentukan oleh beberapa faktor antara lain adalah gedung perpustakaan, koleksi bahan pustaka, fasilitas dan sarana prasarana serta pustakawan. Apabila salah satu dari faktor-faktor tersebut tidak ada, maka layanan sama sekali tidak akan dapat dijalankan. Akan tetapi yang paling penting adalah pustakawan, karena pustakawan merupakan orang yang akan melakukan jasa layanan tersebut. (Depdikbud,1995 :533).

## METODE

1. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pekerjaan secara langsung. Menurut William Chang (2014 : 27) observasi ialah teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung terhadap objek yang di teliti, yaitu UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu.
2. Studi Pustaka yaitu, teknik pengumpulan data dengan cara membaca buku-buku, laporan penelitian, jurnal, majalah yang sesuai dengan masalah yang kitabahas.

## PEMBAHASAN

### Kiat Meningkatkan Layanan Pengguna

1. Pustakawan dan Staf

Pustakawan yang mengelolah perpustakaan adalah penentu maju mundurnya sebuah perpustakaan, adapun kegiatan yang diberikan oleh pustakawan atau staf dalam meningkatkan layanan yaitu adanya pustakawan dan staf yang professional. Ini diperlukan dalam upaya memberikan layanan yang memuaskan pemustaka. Selain itu pustakawan sudah melayani pemustaka dengan baik, pustakawan merespon semua kebutuhan pengguna artinya menciptakan hubungan baik berkelanjutan. Dengan demikian pustakawan dan staf akan memperoleh dua keuntungan yaitu perpustakaan menjadi terkenal, dan citra sebagai pustakawan professional lebih terangkat. Dari jumlah pustakawan dan staf mereka bisa memberikan layanan yang baik. Untuk jelasnya lihat tabell dibawah ini.

Tabel 1: *Tenaga Pengelola Perpustakaan Universitas Bengkulu*

NO	JENIS PENGELOLA	JUMLAH ORANG
1	Kepala UPT Perpustakaan Unib	1
2	Kasubbag umum	1
3	Pustakawan	14
4	Non Pustakawan	7

5	Honorer (Non) PNS	8
	<b>JUMLAH</b>	<b>31</b>

*Sumber Data: UPT Perpustakaan Unib 2018*

## 2. Sikap Ramah

Pustakawan dan staf Perpustakaan dalam melayani pengguna bersikap cukup ramah, sopan, berbicara menyenangkan hati, terhadap pemustaka yang datang ke perpustakaan. Dengan sikap ramah, penampilan menarik dan rapi pengunjung perpustakaan menjadi tertarik untuk selaludatang ke perpustakaan, dan mereka akan betah berlama-lama belajar di perpustakaan.

## 3. Penamabahan Jam layanan

Tabel 2. Jam LayananPerpustakaan

Hari	Jam Buka	
	Pagi	Sore
Senin-Kamis	08.00 WIB – 1400 WIB	16.00 WIB
Jum'at	08.00 WIB – 11.00 WIB	16.30 WIB
Sabtu	08.00 WIB – 13.00 WIB	15.00 WIB

*Sumber Data: UPT Perpustakaan Unib2018*

Dilihat dari tabel layanan di atas, ada penambahan dua jam layanan, maksudnya agar pemustaka bisa memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Dengan adanya penambahan jam layanan ini dimungkinkan pemustaka perpustakaan banyak waktu belajar di perpustakaan. Jam buka dimulai pukul 08.00 WIB-12.00 WIB, jam 13.00 Wib untuk istirahat. Pukul 14.00 WIB, sedangkan untuk hari jum,at layanan di buka jam 08.00 – 11, istirahat jum, atan buka kembali sampai 16.00 – 16.30 WIB. Dengan adanya penambahan jam layanan ini, perpustakaan akan memberikan layanan secara prima, sehingga tidak membuat pengunjung menjadi bosan berada di perpustakaan, pemustaka akan merasa diperhatikan (puas) dengan layanan yang diberikan.

## 4. Fasilitas Layanan Ruang Baca

Ruang baca ditata dengan baik, sehingga pengunjung akan betah belajar di perpustakaan. Menyediakan koleksi-koleksi bahan pustaka sesuai kebutuhan, disediakan juga meja belajar, kursi, kipas angin, ruangan ber AC, serta ambal untuk duduk lesehan. Dengan adanya fasilitas ini pemustaka akan ada kesan yang baik terhadap perpustakaan, bahkan akan merindukan perpustakaan untuk kembali berkunjung.

5. Memberikan hadiah

Memberikan hadiah kepada pemustaka paling sering menggunakan fasilitas perpustakaan, atau yang mengikuti kegiatan lomba, atau pemustaka yang paling rajin berkunjung, yang paling rajin meminjam koleksi di perpustakaan, ini juga kita berhadiah. Inilah suatu bentuk penghargaan dari perpustakaan kepada pemustaka yang paling rajin berkunjung dan rajin meminjam koleksi merasa diperhatikan. Dibawah ini tabel kegiatan yang pernah dilakukan.

Tabel 3 : Nama Kegiatan Dalam Peningkatan Minat Baca di Perpustakaan Unib Tahun 2017 dan 2018

NO	JENIS KEGIATAN	JUMLAH KEGIATAN/TAHUN
1	Bimbingan pemustaka mahasiswa baru	1
2	Lokakarya Pemanfaatan e-Journal Kerjasama Kemenristekdikti, FPPTI Bengkulu dan Perpustakaan	1
3	Seminar Nasional Tentang Plagiasi	1
4	Lomba Pustakawan Berprestasi	1
5	Melaksanakan Pengadaan Bahan Pustaka	2
6	Pelatihan aplikasi slims untuk staf perpus	2
	<b>JUMLAH</b>	<b>8</b>

*Sumber Data: dari UPT Perpustakaan Unib 2017/18*

6. Penambahan ruang baca lesehan dilantai II sirkulasi.

Layanan ini sebenarnya perluasan dari fasilitas ruang baca, Maksudnya memberikan kenyamanan pemustaka yang menghendaki ketenangan. Dengan fasilitas ini pemustaka mempunyai ruangan santai sambil belajar dan diskusi di perpustakaan saling berbagi ilmu pengetahuan sesuai kebutuhan masing-masing.

7. Layanan Yang Diberikan Petugas Kepada Pemustaka

- Layanan sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah layanan pinjam kembali bahan pustaka, layanan ini diberikan apabila ada pemustaka yang mau membawa pulang buku. Salah satu cara adalah pemberian peminjaman buku, jumlah buku yang boleh dipinjam sebanyak 2 judul, lama peminjaman satu minggu. Apabila buku masih diperlukan bisa diperpanjang satu minggu lagi. Syarat peminjaman pemustaka harus menjadi anggota terlebih dahulu, kalau belum jadi anggota buku hanya bisa difotokopi. Apabila ada peminjam yang terlambat akan dikenakan sanksi, sesuai dengan aturan yang berlaku. Pinjam kembali



koleksi ini UPT perpustakaan menggunakan aplikasi Slims, yang terintegrasi (otomasi) sehingga layanan menjadi cepat, tepat dan akurat.

- Layanan Referensi

Layanan referensi adalah layanan rujukan, artinya koleksi buku hanya bisa baca ditempat, tidak bisa untuk dibawa pulang, apabila ada pemustaka yang memerlukannya hanya dibolehkan memfotokopi sesuai aturan yang berlaku. Contoh koleksi-koleksi referensi yaitu: Kamus, ensiklopedi, laporan penelitian, Skripsi, tesis, disertasi, jurnal, majalah, peta dan lain-lain. Adapun alasan koleksi referensi tidak boleh dibawa pulang yaitu :jumlah koleksinya sedikit, takut adanya plagiat dibidang penyelesaian skripsi dan tesis.

- Menyediakan Komputer Untuk Penelusuran

Untuk membantu pemustaka perpustakaan, kita bisa mengarahkan informasi apa yang dibutuhkannya, sehingga nanti pemustaka akan merasa terbantu dengan keberadaan kita dalam memberikan layanan. Untuk itu kita sebagai pustakawan menyiapkan komputer agar pengguna perpustakaan yang mau mencari informasi bisa melalui komputer yang sudah disiapkan. Adapun cara melakukan penelusuran yaitu: (1), Penelusuran manual dengan menggunakan publikasi tercetak, bibliografi, abstrak, indeks, serta katalog perpustakaan; (2), Penelusuran dengan cara akses langsung atau *online* ke penyedia pangkalan data komputer, baik yang ada di dalam maupun di luar negeri.

- Membantu Penelusuran Koleksi

Pustakawan atau staf perpustakaan membarikan bantuan kepada pemustaka perpustakaan, yang belum mengerti tentang penelusuran informasi. Bantuan ini diberikan agar pemustaka cepat memenuhi kebutuhannya. Pustakawan atau staf ini harus mempunyai daya imajinasi yang tinggi, keluwesan mental/mampu menyesuaikan diri pada ide-ide baru, cermat, teratur, tekun, awas, tajam, teliti dan tidak malu bertanya.

- Layanan Fotokopi

Salah satu untuk memanjakan layanan kepada pemustaka perpustakaan adalah kita harus menyiapkan mesin fotokopi, apabila ada pengguna perpustakaan yang membutuhkan koleksi perpustakaan untuk difoto kopi staf atau pustakawan membolehkan koleksi buku tersebut untuk dikopikan. Pada umumnya koleksi yang berada di referensi adalah buku rujukan, yang pada umumnya tidak boleh dibawa pulang. Jadi yang boleh difoto kopi adalah koleksi umum saja.

- Layanan Ruang Baca Bengkulu Corner

Layanan Bengkulu Corner adalah khusus koleksi kebengkuluan, semua koleksi tentang hasil karya yang berbicara mengenai daerah Bengkulu. Sehingga pemustaka yang akan mengadakan penelitian tentang Bengkulu sudah kita siapkan, adapun koleksi Bengkulu corner ini baru terdata lebih kurang 400 judul dari sembilan kabupaten dan satu kota madya Bengkulu.

- Kerjasama Bank Indonesia Corner (BI) Corner

Layanan *BI Corner* ini merupakan bantuan dari bank Indonesia Cabang Bengkulu, BI melakukan kerjasama dengan UPT Perpustakaan dalam rangka memperluas wawasan, menambah variasi koleksi dibidang perbankan. Dimana koleksinya khususnya tentang ekonomi dan perbankan, tetapi ada juga koleksi umum yang diberikan, tetapi ini sebagai variasi koleksi saja. Adapun fasilitas yang diberikan BI corner ini lengkap, selain koleksi buku, ada sofa, TV, DVD, rak buku, meja, kursi, lampu, AC, komputer satu unit beserta printernya, karpet. Sehingga ruang BI corner ini sangat nyaman, dan pemustaka pada umumnya tidak mau keluar belajar di ruang BI Corner, karena belajar sambil rekreasi. Jumlah koleksi BI Corner ada 252 judul dan 257 eksemplar.

- Kerjasama Antar Perpustakaan

UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu selalu berupaya, untuk mengembangkan layanan. Ada beberapa Perpustakaan yang sudah melakukan kerjasama dalam hal layanan, diantaranya Kerjasama dengan perpustakaan Universitas Negeri Medan, UPT Perpustakaan UNS Sura Karta Solo, UPT Perpustakaan Bali, UPT Perpustakaan Unsiyah Aceh, sekarang UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu akan mengadakan kerjasama ke Perpustakaan RI, untuk pengembangan SDM. Sedangkan untuk wilayah Provinsi Bengkulu PTN dan PTS sudah dilakukan kerjasama baik layanan dan pengembangan SDM.

### **Unsur Layanan Perpustakaan**

Dalam upaya meningkatkan layanan pemustaka, maka perpustakaan harus skill dan pustakawan atau staf yang berkualitas. Karakteristik layanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari :

a. Koleksi

Koleksi adalah semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan disimpan untuk disajikan kepada masyarakat, guna memenuhi kebutuhan informasi. Adapun karakteristik koleksi adalah: 1) Kuantitas berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki

perpustakaan, artinya koleksi harus seimbangan. Koleksi buku teks UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu berjumlah = 23.973 judul dan = 95.732 eksemplar yang berbahasa Indonesia, koleksi yang berbahasa asing = 7.490 judul 21.090 eksemplar, koleksi referensi buku teks 3.516 judul = 11.942 eksemplar bahasa Indonesia, koleksi referensi berbahasa asing = 1.706 judul = 4.482 eksemplar, Koleksi majalah bahasa Indonesia = 1.028 judul = 9.069 eksemplar, majalah berbahasa asing = 196 judul = 1.379 eksemplar, jurnal bahasa Indonesia = 1.184 judul = 6.123 eksemplar, berbahasa asing 168 judul = 799 eksemplar, koleksi buletin berbahasa Indonesia = 302 judul = 1.773 eksemplar, yang berbahasa asing 41 judul = 249 eksemplar, koleksi surat kabar bahasa Indonesia 4 judul dan satu judul bahasa asing, 2) Kualitas berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi. Semakin banyaknya koleksi bahan pustaka yang dimiliki oleh suatu perpustakaan, maka perpustakaan tersebut dapat dikatakan berkualitas, dalam segi kelengkapan koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustakanya.

#### b. Fasilitas

Fasilitas adalah segala hal yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran tugas, seperti gedung, perlengkapan (meja, kursi, rak, komputer untuk penelusuran, dan sebagainya).

Karakteristik fasilitas yang baik adalah :

1. Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya. Sarana pendukung misalnya berupa kipas angin, AC, TV, pencahayaan yang terang tidak menyilaukan mata pemustaka.
2. Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, adanya rambu-rambu petunjuk, ketersediaan informasi, tempat parkir yang luas aman dari pencurian, ruang baca dan lingkungan perpustakaan bersih.
3. Perpustakaan bisa dikatakan berkualitas terlihat juga dari banyaknya pemustaka yang berkunjung, baik langsung datang ke perpustakaan ataupun melalui web perpustakaan

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu, penulis menyimpulkan sebagai berikut:

1. Pustakawan melakukan layanan dengan baik, pemustaka dapat menemukan informasi yang dibutuhkan,

2. Penambahan jam layanan perpustakaan dari jam 08.00-16.30 Wib,
3. Pustakawan dan staf berpenampilan menarik, rama, sopan, berkomunikasi baik kepada pemustaka
4. Adanya variasi layanan, pemberian hadiah kepada pemustaka, kelengkapan dan variasi koleksi, adanya fasilitas yang mendukung, keamanan dan kenyamanan pengguna perpustakaan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bafadal, Ibrahim. 1996. *Pengelolaan Perpustakaan*. Jakarta : Bumi Aksara
- Basuki, Sulistyono. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Utama
- Darmono, 2001. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Grasindo.
- Depdikbud, 1995. *Kamus besar bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- \_\_\_\_\_, 1996. *Kamus besar bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Martoatmodjo, Karmidi. 2012. *Pelestarian Bahan Pustaka*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Muchyidin, Ase S. 1980. *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah Dasar*. Bandung: CV Geger Sunten
- Perpustakaan Nasional, 2004. *Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan tinggi*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Soeatminah, 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Yusuf, Taslimah. 1996. *Manajemen Perpustakaan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.