**BAB II**

**TINJAUAN LITERATUR**

* 1. **PERPUSTAKAAN**

Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian 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 sekolah adalah kumpulan bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan buku (non book material) yang diorganisasi secara sistematis dalam suatu ruang sehingga dapat membantu murid-murid dan guru-guru dalam proses belajar mengajar di sekolah. (Bafadal, 2008 :4)

Perpustakaan sekolah sesungguhnya adalah sarana bahan pustaka, baik berupa buku maupun bukan buku. Kumpulan bahan pustaka tersebut diorganisasi secara sistematis dalam satu ruang sehingga dapat membantu murid-murid dan para guru dalam proses pembelajaran. Sehingga, dengan demikian, perpustakaan turut serta dalam menyukseskan pencapaian tujuan lembaga pendidikan yang menaunginya. (Prastowo, 2012 : 45)

Dari pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa perpustakaan sekolah adalah suatu gedung atau ruangan bagian dari sekolah yang digunakan untuk menyimpan kumpulan bahan pustaka, baik buku maupun non buku yang tersusun secara sistematis sehingga dapat membantu murid-murid dan guru-guru dalam proses belajar mengajar di sekolah.

Sekolah dan perpustakaan memiliki keterkaitan karena keduanya saling mendukung untuk perkembangan dunia pendidikan. Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional, dalam pasal 45 ayat 1:

Setiap satuan pendidikan formal dan non formal menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan potensi fisik, kecerdasan, intelektual, sosial, emosional dan kejiwaan peserta didik.

Pernyataan mengenai sarana pendidikan tersebut juga diperkuat oleh Bafadal tentang perpustakaan sekolah sebagai salah satu sarana pendidikan

Penyelenggaraan perpustakaan sekolah bukan hanya untuk mengumpulkan dan menyimpan bahan-bahan pustaka, tetapi dengan adanya perpustakaan sekolah diharapkan murid-murid secara lambat laun memiliki kesenangan membaca yang merupakan alat yang fundamental untuk belajar, baik di sekolah maupun di luar sekolah. (Bafadal, 2008 :189)

Dari kedua pernyataan dapat kita lihat bahwa sekolah sebagai satuan pendidikan harus menyediakan sarana dan prasarana untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, salah satunya adalah perpustakaan sekolah. Perpustakaan sekolah tidak hanya menyediakan bahan pustaka, tetapi perpustakaan sekolah harus mampu membina pemustaka untuk gemar membaca agar mempermudah cara belajar siswa. Sehingga siswa dapat belajar sesuai dengan kemampuan intelektual, kecerdasan, emosional dan kejiwaan siswa.

* 1. **PEMANFAATAN**

Kata pemanfaatan berasal dari kata dasar manfaat yang berarti guna, faedah. Dalam Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer (2002 : 928) disebutkan bahwa pemanfaatan memiliki makna “Proses, cara atau perbuatan memanfaatkan.”

Dari pengertian di atas dapat diartikan bahwa pemanfaatan perpustakaan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan oleh pengguna dengan menggunakan berbagai layanan dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Perpustakaan dikatakan berhasil jika pemustaka dapat memanfaatkan perpustakaan dengan baik dan dari pemanfaatan perpustakaan itu, pemustaka dapat memenuhi kebutuhan informasinya.

Bimbingan pemanfaatan perpustakaan merupakan salah satu bentuk layanan perpustakaan yang sering dilakukan oleh berbagai jenis perpustakaan. Tujuan layanan ini adalah untuk membantu pengguna perpustakaan agar dapat memanfaatkan semua bentuk sarana layanan perpustakaan dengan mudah. (Darmono, 2007 : 199).

Bimbingan pemanfaatan perpustakaan merupakan salah satu cara untuk membantu memperkenalkan perpustakaan dan membantu pemustaka agar pemustaka dapat memanfaatkan perpustakaan dengan baik, secara tidak langsung pun pemustaka dapat mengetahui manfaat perpustakaan.

Bafadal (2008 : 5) menjelaskan mengenai manfaat dari perpustakaan sekolah adalah :

1. Perpustakaan sekolah dapat menimbulkan kecintaan murid-murid terhadap membaca
2. Perpustakaan dapat memperkaya pengalaman belajar murid-murid.
3. Perpustakaan sekolah dapat menanamkan kebiasaan belajar mandiri yang akhir-akhirnya murid-murid mampu belajar mandiri.
4. Perpustakaan sekolah dapat mempercepat proses penguasaan teknik membaca
5. Perpustakaan sekolah dapat membantu perkembangan kecakapan berbahasa
6. Perpustakaan sekolah dapat melatih murid-murid ke arah tanggung jawab
7. Perpustakaan sekolah dapat memperlancar murid-murid menyelesaikan tugas-tugas sekolah
8. Perpustakaan sekolah dapat membantu guru-guru menemukan sumber-sumber pengajaran
9. Perpustakaan sekolah dapat membantu murid-murid, guru-guru dan anggota staf sekolah dalam mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Dari pernyataan tersebut dapat dilihat bahwa banyak manfaat yang didapat dalam memanfaatkan perpustakaan sekolah. Tidak hanya untuk siswa, manfaat perpustakaan juga didapat oleh guru dan staf sekolah untuk menemukan sumber-sumber ajar dan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

* 1. **LAYANAN PERPUSTAKAAN**

Layanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti perihal atau cara melayani. Sedangkan, melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan perpustakaan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh pustakawan sekolah agar bahan-bahan pustaka dapat dimanfaatkan dan diberdayagunakan dengan optimal oleh para pemakai perpustakaan (atau para pembaca). Sehingga, perpustakan dapat menjalankan seluruh fungsi-fungsinya dengan baik. (Prastowo, 2012 : 243)

Layanan pengguna adalah kegiatan melayankan koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan kepada pengguna perpustakaan. (Rahayuningsih, 2007 : 86)

Pelayanan pembaca merupakan kegiatan pemberian pelayanan kepada pengunjung perpustakaan sekolah dalam menggunakan buku-buku dan bahan-bahan pustaka lainnya. (Bafadal, 2008 : 124)

Dari pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan untuk memberikan layanan koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan agar dapat dimanfaatkan dan diberdayakan secara optimal oleh pemustaka. Oleh karena itu, dari hal tersebut dapat diturunkan menjadi indikator-indikator pada pemanfaatan layanan perpustakaan yaitu jenis layanan yang tersedia dan kualitasnya karena pustakawan memberikan layanan kepada pemustaka agar layanan tersebut dapat dimanfaatkan pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasinya, jika kualitas layanan yang tersedia sesuai dengan keinginan pemustaka ini berarti perpustakaan telah memberikan kepuasan kepada pemustaka. Indikator selanjutnya adalah frekuensi kunjung dan frekuensi pemanfaatan karena untuk mengetahui layanan yang tersedia di perpustakaan dan kualitasnya, ini berarti pemustaka harus sudah berkunjung ke perpustakaan dan memanfaatkan layanan tersebut agar dapat menilai layanan yang telah dimanfaatkan. Layanan perpustakaan mungkin mengalami perkembangan, oleh karena itu frekuensi kunjung dan pemanfaatan sangatla menentukan agar pemustaka mengetahui pasti layanan tersebut dan kualitasnya.

Sutarno (2006: 190) menjelaskan mengenai prinsip-prinsip layanan itu misalnya (a) sesuai dengan atau untuk kebutuhan masyarakat yang dilayani, (b) diusahakan berlangsung cepat, tepat, mudah dan sederhana, (c) diciptakan kesan yang menarik dan menyenangkan atau memuaskan pemakai/ penerima layanan.

Dari pernyataan tersebut berarti memberi layanan harus berorientasi kepada pemustaka. Pustakawan harus mengetahui kebutuhan pemustaka dan berusaha untuk menyediakan kebutuhan secara cepat, tepat, mudah dan menarik sehingga pemustaka dapat merasa puas dengan terpenuhi kebutuhannya.

Setiap perpustakaan mempunyai layanan yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka yaitu :

1. Layanan sirkulasi : tempat berlangsungnya pengembalian dan peminjaman bagi pemustaka.
2. Layanan referensi : layanan untuk memberikan bantuan kepada pemustaka agar dapat menemukan informasi yang dibutuhkan.
3. Layanan penelusuran informasi : layanan yang dapat digunakan oleh pemustaka untuk menelusur informasi di perpustakaan tersebut.
4. Layanan display : layanan berupa informasi mengenai koleksi terbaru yang ada di perpustakaan.
5. Layanan koleksi : tempat tersimpannya koleksi perpustakaan yang dapat dimanfaatkan pemustaka.
6. Layanan ruang baca : layanan yang ada di setiap perpustakaan sebagai tempat bagi pemustaka untuk membaca maupun berdiskusi di dalam ruangan perpustakaan.
   1. **LAYANAN PERPUSTAKAAN SEKOLAH**

Pelayanan perpustakaan sekolah yang prima adalah pelayanan perpustakaan yang bisa memberikan kepuasan bagi para pemakai perpustakaan di sekolah tersebut, baik guru, siswa, ataupun warga sekolah yang lain, bahkan mungkin warga masyarakat di lingkungan sekitar sekolah. (Prastowo, 2012 : 244)

Pada hakikatnya layanan perpustakaan sekolah sama dengan layanan perpustakaan pada umumnya. Namun, layanan perpustakaan lebih diutamakan untuk melayani kebutuhan pemustakanya yang terdiri dari siswa, guru dan staf/ karyawan. Selain itu, perpustakaan sekolah bisa saja melayani kebutuhan masyarakat di sekitar sekolah tersebut.

Darmono dalam bukunya berjudul Perpustakaan Sekolah menjelaskan bahwa hakekat layanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pemakai perpustakaan tentang hal-hal berikut :

1. Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat ataupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruang perpustakaan.
2. Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.

Hal ini berarti bahwa perpustakaan harus menyediakan informasi dalam berbagai bentuk sesuai dengan kebutuhan pemustakanya. Selain itu, perpustakaan harus memberikan pelayanan ruang baca yang nyaman bagi pemustaka yang akan membaca maupun berdiskusi di ruang baca dan harus memberikan pelayanan sirkulasi yang baik bagi pemustaka yang ingin meminjam buku. Tak lupa untuk mencapai informasi yang dibutuhkan tersebut, diperlukan alat telusur informasi yang dapat menuntun pemustaka pada informasi yang diinginkannya. Oleh karena itu, pustakawan harus membantu pemustaka yang belum mengenal atau menggunakan alat telusur.

Ibrahim Bafadal pada bukunya yang berjudul Pengelolaan Perpustakaan Sekolah menjelaskan bahwa pelayanan pembaca ada 2 (dua) yaitu layanan sirkulasi dan layanan referensi. Sedangkan, Darmono dan Andi Prastowo menjelaskan bahwa layanan perpustakaan bukan hanya layanan sirkulasi dan layanan referensi.

Darmono menambahkan layanan ruang baca, audio visual, layanan anak, jasa dokumentasi, jasa informasi, terjemahan, jasa silang layan dan perbaikan buku pada layanan perpustakaan. Senada dengan Darmono, Andi Prastowo membagi pelayanan perpustakaan menjadi pelayanan langsung, tidak langsung dan pelayanan perpustakaan lainnya. Pelayanan langsung itu terdiri dari layanan sirkulasi, referensi dan pelayanan bimbingan kepada pemakai. Pelayanan tidak langsung itu terdiri atas beberapa kegiatan seperti pengadaan koleksi, kerjasama layanan dengan perpustakaan lain, kerjasama dengan guru dan kepala sekolah, pembinaan minat baca, promosi perpustakaan. sedangkan pelayanan perpustakaan sekolah lainnya yang dimaksud adalah pelayanan membaca di tempat, pelayanan fotokopi, internet, hari wajib belajar di perpustakaan, kelas alternatif, penyediaan bahan pelajaran.

Sistem layanan dibagi menjadi dua yaitu sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup. Dalam sistem layanan terbuka, pemustaka dapat memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan. Sedangkan pada sistem layanan tertutup pemustaka tidak dapat mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkannya, pemustaka hanya melihatnya melalui katalog dan meminta petugas untuk mengambilkannya.

* 1. **PEMUSTAKA**

User adalah pengguna (pemustaka) fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitasnya). (Suwarno, 2009 : 80).

Orang atau sekelompok orang yang memanfaatkan koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan disebut pengguna perpustakaan, pemakai, masyarakat pembaca, user. ( Rahayuningsih, 2007 : 85)

Pengguna adalah pengguna fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan, baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya. (Prastowo, 2012 : 79)

Sedangkan, menurut Sutopo dan Adi suryanto dalam Prastowo (2012 : 285) yang dimaksud pelanggan adalah siapa saja yang berkepentingan dengan produk layanan (perpustakaan sekolah). Karena itu, pelanggan dapat berupa individu (perorangan) dan masyarakat dalam arti luas.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah orang yang menggunakan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan, baik buku maupun koleksi bahan pustaka lainnya. Jika di perpustakaan sekolah, pemustaka berasal dari siswa, guru maupun staf/karyawan.

Setiap pengguna pada dasarnya mempunyai watak, kebiasaan, kemampuan, kecerdasan, dan minat yang berbada satu sama lain, baik dilihat dari segi psikologi umum, sosial, maupun dari segi lainnya. (Pawit M. Yusuf dalam Prastowo ( 2012 : 286).

Wiji Suwarno ( 2001 : 80) menyatakan bahwa dalam konteks psikologi, perpustakaan yang baik adalah mempertimbangkan koleksi yang dimiliki berdasarkan pada tingkat perkembangan pemustakanya.

Dari kedua pernyataan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa perpustakaan harus menyediakan koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan pustakawan harus mampu mengenal psikologi maupun perkembangan kecerdasan dari masing-masing pemustaka agar mampu memberikan pelayanan yang terbaik.

* 1. **EFEKTIVITAS**

Efektivitas adalah setiap kegiatan yang dilaksanakan secara optimal dan dapat dicapai melalui rencana yang telah ditetapkan. Ketepatan dalam menggunakan sumber daya secara tepat menunjukkan bahwa apa yang dikehendaki tercapai dan berhasil guna. (Ngalimah, 2007 : 17).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2002 :284) Efektif berarti ada efeknya (akibat, pengaruh, kesannya) dapat membawa hasil atau berhasil guna. Keefektifan adalah keadaan berpengaruh. Sementara itu efektivitas mempunyai pengertian keefektifan yang berarti keadaan berpengaruh, keberhasilan (tingkat, usaha, tindakan).

Dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah tingkat keberhasilan dari sebuah tindakan yang telah direncanakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dikemukakan oleh Richard M. Steers (1985 : 4) bahwa cara yang terbaik untuk meneliti efektivitas ialah memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berhubungan : (1) faham mengenai optimisasi tujuan; (2) perspektif sistematika; dan (3) tekanan pada segi perilaku mausia dalam susunan organisasi.

Dari tiga konsep yang dikemukakan di atas dapat diketahui bahwa efektivitas dapat diukur dari bagaimana usaha organisasi mencapai tujuannya, sistem layanan yang diberikan oleh organisasi untuk menjalin hubungan dengan *users* sebagai usaha untuk mencapai tujuan dan bagaimana organisasi dan *users* saling mempengaruhi. Dari pengertian tersebut juga dapat diturunkan menjadi indikator-indikator yaitu usaha sebuah organisasi mencapai tujuannya : organisasi di sini adalah perpustakaan sehingga tujuan dari perpustakaan yang dimaksud adalah menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka untuk mencapai kepuasan pemustaka, ini berarti salah satu yang menjadi indikator dalam efektivitas adalah kebutuhan dan kepuasan pemustaka; sistem layanan yang diberikan organisasi untuk menjalin hubungan dengan users : sistem layanan di sini adalah layanan perpustakaan yang diberikan kepada pemustaka sehingga layanan tersebut haruslah cepat dan tepat agar bisa memberikan kepuasan dan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka.

Efektivitas itu masih dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti faktor waktu, sumber yang digunakan, tingkat produktivitas, dan lain-lain. Nawawi : 2000 (dalam Lasa, 2005 : 298). Untuk mengetahui tingkat efektivitas dapat dilihat dari beberapa faktor yang dapat mempengaruhi organisasi baik dari luar maupun faktor dari dalam. Seperti waktu, sumber daya, layanan yang dimiliki, pengguna, produktivitas dan pelayanan yang diberikan.

* 1. **PENELITIAN TERDAHULU**

Penelitian mengenai efektivitas layanan juga pernah dilakukan oleh Arief Eryka Zendy pada tahun 2008 dalam skripsi yang berjudul “Efektifitas Layanan Referensi Di Perpustakaan SMA Negeri 6 Semarang”. Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa layanan referensi di perpustakaan tersebut sudah cukup baik. Hal itu terbukti dari koleksi sudah sesuai dengan kurikulum yang berlaku dan jam layanan yang efektif. Namun, masih kurang dalam layanan penelusuran informasi.

Penelitian serupa juga pernah dilakukan oleh Dinar Astrini dengan judul “Efektivitas Layanan Sirkulasi Di Taman Bacaan Masyarakat Pondok Maos Guyub Desa Bebengan Kabupaten Kendal”. Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa berdasarkan kategori koleksi, sistem layanan, sistem temu kembali dan sumber daya manusia menunjukan layanan sirkulasi pada taman bacaan tersebut sudah efektif.