GAGASAN: JURNAL PENDIDIKAN NUSANTARA
E-ISSN: XXXX-XXXX
P-ISSN: XXXX-XXXX
PT. Paret Riset Nusantara
https://jurnal.paretrisetnusantara.org/index.php/jpn

Layanan Perpustakaan sebagai Upaya Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka

Syaraifah Puspita Dewi[1], Riski Safitri[2], Afrida Dewi Efendi[3]
[1,2,3]Universitas Islam Indragiri
syrfhdewi.188@gmail.com[1]riskisafitry634@gmail.com[2]afridadewi22@gmail.com[3]

Naskah Masuk	Direvis	Diterbitkan
10-01-2026	20-01-2026	01-02-2026

ABSTRACT
Libraries are information management institutions that play a strategic role in supporting education, research, and the development of community literacy. The success of libraries in fulfilling their functions is largely determined by the quality of service systems provided to users. This article aims to comprehensively examine library service systems as an effort to meet users' information needs, through both conventional services and information technology–based services. The research employs a qualitative approach using a library research method. Data were collected through the review of books, scholarly journal articles, and relevant laws and regulations related to library services. The findings indicate that library service systems include open and closed access services, as well as various types of services such as circulation services, reference services, user education, literature searching services, special services, and mobile library services. In the modern era, libraries are required to transform toward user-oriented digital services in order to enhance accessibility, efficiency, and user satisfaction. Through effective, adaptive, and sustainable service systems, libraries are able to optimally fulfill users' information needs and contribute to the improvement of educational quality and community literacy.
Keyword: Library Services, Service Systems, Users, Information Needs, Modern Libraries

ABSTRAK
Perpustakaan merupakan institusi pengelola informasi yang memiliki peran strategis dalam menunjang pendidikan, penelitian, dan pengembangan literasi masyarakat. Keberhasilan perpustakaan dalam menjalankan fungsinya sangat ditentukan oleh kualitas sistem layanan yang diterapkan kepada pemustaka. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji secara komprehensif sistem layanan perpustakaan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka, baik melalui layanan konvensional maupun layanan berbasis teknologi informasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kepustakaan (library research). Data diperoleh melalui penelaahan buku, artikel jurnal, dan peraturan perundang-undangan yang relevan dengan layanan perpustakaan. Hasil kajian menunjukkan bahwa sistem layanan perpustakaan mencakup layanan terbuka dan tertutup serta beragam jenis layanan seperti layanan sirkulasi, referensi, pendidikan pemakai, penelusuran literatur, hingga layanan khusus dan perpustakaan keliling. Di era modern, perpustakaan dituntut untuk bertransformasi menuju layanan digital yang berorientasi pada pemustaka guna meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Dengan sistem layanan yang efektif, adaptif, dan berkelanjutan, perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara optimal serta berkontribusi dalam peningkatan kualitas pendidikan dan literasi masyarakat.
Kata Kunci: Layanan Perpustakaan, Sistem Layanan, Pemustaka, Kebutuhan Informasi, Perpustakaan Modern

PENDAHULUAN
Perpustakaan memiliki peran strategis sebagai pusat informasi, pendidikan, penelitian, dan pengembangan literasi masyarakat. Keberadaan perpustakaan yang dikelola secara profesional dan didukung oleh sistem layanan yang efektif menjadi faktor penting dalam menunjang kualitas pembelajaran serta peningkatan minat baca pemustaka. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 menegaskan

bahwa perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, mencerdaskan kehidupan bangsa.[1]

Dalam praktiknya, kualitas layanan perpustakaan sering dijadikan tolok ukur keberhasilan pengelolaan perpustakaan secara keseluruhan. Layanan yang responsif, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka akan membentuk persepsi positif terhadap kinerja perpustakaan. Sebaliknya, sistem layanan yang kurang teratur dan tidak adaptif dapat menghambat pemanfaatan koleksi serta menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, perpustakaan dituntut untuk memiliki sistem layanan yang terencana, terintegrasi, dan berorientasi pada pemustaka.[2]

Perkembangan teknologi informasi di era modern turut mendorong perubahan signifikan dalam sistem layanan perpustakaan. Layanan konvensional yang sebelumnya berfokus pada peminjaman dan pengembalian koleksi cetak kini berkembang menuju layanan berbasis digital, seperti katalog daring (OPAC), perpustakaan digital, layanan referensi virtual, serta akses jurnal elektronik. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan, mempercepat akses informasi, dan menjangkau pemustaka secara lebih luas tanpa batasan ruang dan waktu.[3]

Namun penerapan sistem layanan perpustakaan, baik secara konvensional maupun digital, masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain keterbatasan infrastruktur, sumber daya manusia, serta kesiapan pustakawan dalam mengelola layanan berbasis teknologi. Perbedaan kondisi antar perpustakaan juga memengaruhi penerapan sistem layanan terbuka dan tertutup yang masing-masing memiliki kelebihan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kajian mengenai sistem layanan perpustakaan menjadi penting untuk memahami konsep, jenis layanan, serta arah pengembangan layanan perpustakaan di era modern guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka.[4]

---

[1] ahmad Fauzi And Frandiya Purwaningtyas, "Analisis Bibliometrik Trend Penelitian. Iqra: (*Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*) Periode 2017- 2021 4, no. 2 (2023): 763–80.

[2] Andi Nur Amalia, Andi Mappincara, and Syamsurijal Basri, "Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa Di SMPN 13 Makassar Andi" 11, no. 1 (2023): 1–10.

[3] Makmur Sukri and Sri Wahyuni, "Perpustakaan Sebagai Jantung Pendidikan Makmur" 4, no. 1 (2024): 319–34, https://doi.org/47467/tarbiatuna.v4i1.5804.

[4] Nurnida Usholicchah et al., "Perpustakaan Sebagai Pusat Sumber Belajar" 4, no. 4 (2024): 614–23.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka (library research) untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai peran layanan perpustakaan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka. Metode ini dipilih karena penelitian bersifat konseptual dan tidak melibatkan eksperimen maupun pengumpulan data lapangan, melainkan berfokus pada pengkajian teori, hasil penelitian terdahulu, serta pemikiran para ahli yang relevan dengan layanan perpustakaan, kebutuhan informasi pemustaka, dan pengelolaan layanan informasi di berbagai jenis perpustakaan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menelaah secara sistematis hubungan antara jenis dan kualitas layanan perpustakaan dengan pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka.[5]

Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran literatur yang bersumber dari buku ilmiah, artikel jurnal nasional terakreditasi dan jurnal internasional, publikasi akademik, serta dokumen resmi yang membahas layanan perpustakaan, perilaku pencarian informasi, dan kepuasan pemustaka. Sumber pustaka dipilih berdasarkan dua kriteria utama, yaitu: (1) kesesuaian topik dengan fokus kajian layanan perpustakaan dan kebutuhan informasi pemustaka; dan (2) kredibilitas sumber yang ditinjau dari reputasi penulis, lembaga penerbit, serta bobot ilmiahnya. Untuk menjaga relevansi kajian, literatur yang dianalisis dibatasi pada publikasi dalam sepuluh tahun terakhir.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis isi (content analysis) yang meliputi kegiatan membaca kritis, mencatat gagasan utama, menafsirkan makna, serta mengelompokkan temuan berdasarkan tema penelitian. Proses kategorisasi dilakukan dalam tiga fokus kajian, yaitu: (1) konsep kebutuhan informasi pemustaka; (2) bentuk dan jenis layanan perpustakaan; dan (3) peran layanan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Hasil analisis disajikan secara deskriptif-analitis untuk memberikan pemahaman yang utuh, logis, dan sistematis sesuai dengan tujuan penelitian, serta menyoroti implikasi pengembangan layanan perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka.

[5] resty Kiantini, “Kajian Literatur: Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Sarana Layanan Perpustakaan Di Masa Pandemi” 1, no. 1 (2021): 71–79.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini adalah:

Sistem Layanan Perpustakaan

Sistem layanan perpustakaan adalah suatu keseluruhan proses, mekanisme dan tata cara yang dirancang untuk memfasilitasi pemustaka (pengguna) dalam memperoleh informasi, pengetahuan, serta memanfaatkan sumber daya yang dimiliki perpustakaan. Sistem ini tidak hanya mencakup interaksi langsung antara pustakawan dan pengguna, tetapi juga melibatkan pengelolaan koleksi, pengaturan ruang, teknologi pendukung, serta kebijakan yang mengatur jalannya layanan. Dengan kata lain, sistem layanan perpustakaan merupakan perpaduan antara manajemen koleksi, sumber daya manusia, sarana prasarana, serta teknologi informasi yang bekerja sama untuk memberikan akses yang cepat, tepat, dan nyaman kepada pemustaka.[6]

Dalam konteks modern, layanan perpustakaan tidak hanya berfokus pada layanan tatap muka (konvensional), tetapi juga mencakup layanan berbasis digital seperti katalog daring (OPAC), perpustakaan elektronik (*e-library*), referensi virtual, serta akses kejurnal online dan e-book. Sistem layanan ini bertujuan untuk menjamin bahwa perpustakaan mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat di berbagai tingkatan sekolah, perguruan tinggi, umum, hingga khusus (*special library*).

Dalam merencanakan layanan di perpustakaan kita harus mempertimbangkan kondisi yang ada di perpustakaan. Ada dua macam sistem pelayanan yang biasa dilakukan oleh perpustakaan yaitu sistem pelayanan terbuka dan system pelayanan tertutup. Masing-masing sistem pelayanan tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan.[7]

1. Sistem Pelayanan Terbuka (*Open Access*)

   Dalam sistem pelayanan terbuka perpustakaan member kebebasan kepada para pemustakanya (pemakainya) untuk dapat masuk dan memilih sendiri koleksi yang diinginkannya dari rak. Petugas hanya mencatat apabila koleksi tersebut akan dipinjam serta dikembalikan. Pelayanan perpustakaan

[6] Praja Amengku Bayu and Defrin Donna Kusuma, "TIngkat Library Anxiety Mahasiswa Terhadap Pemanfaatan Layanan Jurnal Elektronik (Studi Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya) 3, no. 6 (2024): 713–28.

[7] Fauzi Eka Putra, "Kegiatan Layanan Dalam Penelusuran Informasi Di Perpustakaan" 11, no. 01 (2017).

dengan sistem pelayanan terbuka ini banyak diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi dan beberapa perpustakaan umum. Sedangkan perpustakaan khusus dan sekolah ba Dalam sistem pelayanan terbuka perpustakaan member kebebasan kepada para pemustakanya (pemakainya) untuk dapat masuk dan memilih sendiri koleksi yang diinginkannya dari rak. Petugas hanyamencatat apabila koleksi tersebut akan dipinjam serta dikembalikan. Pelayanan perpustakaan dengan sistem pelayanan terbuka ini banyak diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi dan beberapa perpustakaan umum. Sedangkan perpustakaan khusus dan sekolah banyak yang masih menerapkan sistem pelayanan tertutup.

Dalam sistem pelayanan terbuka perpustakaan memberi kebebasan kepada para pemustakanya (pemakainya) untuk dapat masuk dan memilih sendiri koleksi yang diinginkannya dari rak. Petugas hanyamencatat apabila koleksi tersebut akan dipinjam serta dikembalikan. Pelayanan perpustakaan dengan sistem pelayanan terbuka ini banyak diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi dan beberapa perpustakaan umum. Sedangkan perpustakaan khusus dan sekolah banyak yang masih menerapkan sistem pelayanan tertutup.

2. Sistem Pelayanan Tertutup (*Closed Access*)

Kebalikan dari sistem pelayanan terbuka adalah sistem pelayanan tertutup dimana pengunjung tidak boleh masuk keruangan koleksi, tetapi yang koleksi yang di butuhkannya harus diambilkanoleh petugas, Penelusuran/pencarian koleksi harus melalui katalog. Petugas selain mencatat peminjaman dan pengembalian, juga mengambilkan dan mengembalikan koleksi ke rak. Sistem pelayanan ini masih banyak diterapkan oleh perpustakaan khusus dan beberapa perpustakaan sekolah. Salah satu alasan penerapan sistem pelayanan tertutup ini adalah kurangnya tenaga yang mengelola perpustakaan.

Pada system pelayanan tertutup ini penataan ruangan bisa lebih sederhana. Pintu masuk tidak harus satu pintu dan tidak perlu penjagaan sebab semua pengunjung yang akan keluar membawa buku sudah melalui petugas pencatatan pada meja sirkulasi. Pengunjung perpustakaan juga tidak perlu dilarang membawa tas ke ruang baca, sebab ruang baca dan ruang

koleksi dipisahkan oleh pembatas yang tegas sehingga pengunjung tidak akan dapat memasuki wilayah koleksi perpustakaan. Satu-satu nya pengawasan yang perlu dilakukan di pintu masuk adalah pencatatan buku tamu. Karena itu jika di perpustakaan tersebut tidak tersedia cukup petugas untuk mengawasi pintu masuk, maka perlu dipertimbangkan untuk memasang penghitung pengunjung secara otomastis (ada jenis pintu putar yang biasanya memiliki penghitun gotomatis). Pintu pengaman otomatis (*securitygate*) juga tidak diperlukan.

Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Perpustakaan merupakan pusat informasi, pendidikan, penelitian, dan rekreasi intelektual yang memiliki peran penting dalam mendukung proses belajar-mengajar maupun pengembangan pengetahuan masyarakat. Agar fungsi tersebut berjalan maksimal, perpustakaan menyediakan berbagai bentuk layanan yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka sesuai kebutuhan mereka. Layanan-layanan ini dibuat untuk mempermudah akses, meningkatkan minat baca, serta mendukung perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.[8]

Adapun jenis-jenis layanan perpustakaan antara lain:

1. LayananSirkulasi

Pelayanan sirkulasi adalah pelayanan yang menyangkut peredaran bahan-bahanpustaka yang dimiliki oleh perpustakaan. Pada pelayanan sirkulasi 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 (jenis layanan ini akan dibahas lebih terperinci dalam bab tersendiri). Jenis koleksi yang dipinjamkan biasanya terbatas kepada bahan tercetak saja.

Tetapi ada juga perpustakaan yang meminjamkan bahan- bahan non buku seperti kaset audio, kaset video, bahkan sekarang dengan variasi koleksi di perpustakaan ada perpustakaan yang meminjamkan koleksi bahan pustaka dalam bentuk disket, CD-ROM, Video-CD atau VCD dan DVDserta bahan-bahan lain. Bahan tercetakpun tidak semua dipinjamkan. Jenis bahan pustaka yang lazim dipinjamkan adalah buku teks. Ada juga perpustakaan yang meminjamkan

[8] Fauzi Eka Putra, "Kegiatan Layanan Dalam Penelusuran Informasi Di Perpustakaan" 11, no. 01 (2017).

majalah-majalah lama (*back issues*).

2. Layanan Referens

Layanan referens adalah kegiatan pelayanan perpustakaan untuk membantu pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dangan menggunakan koleksi rereferens serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referens. Karena itu layanan referens tersebut tidak lain adalah: (1) layanan yang bersifat langsung artinya dalam memberikan layanan itu betul-betul berhubungan langsung dengan para pemakai, (2) memberikan informasi kepada pemakai baik informasi kepada pemakai baik informasi yang sifatnya ilmiah untuk kepentingan studi dan penelitian maupun informasi yang sifatnya tidak ilmiah, (3) dalam memberikan informasi tadi pelayanan petugas referens dapat dengan leluasa menggunakan sumber-sumber baik yang ada diperpustakaan sendiri maupun yang ada diluar perpustakaan, (4) membantu parapembaca/pemakaiperpustakaan dalam menggunakan atau memanfaatkan sumber-sumber perpustakaan yang ada dengan sebaik- baiknya.

Pada umumnya pelayanan referens adalah sama untuk setiap jenis perpustakaan yaitu memberikan pelayanan yang baik dan efisien kepada pengunjung atau pemakai perpustakaan baik bersifat langsung, misalnya menjawab pertanyaan pengunjung maupun yang sifatnya tidak langsung seperti membina dan mengembangkan koleksi rujukan. Tugas layanan referens tersebut berjalan baik apabila petugas memperhatikan orang/ pemakai yang dilayaninya. Berbeda masyarakat yang dilayani berbeda pula kebutuhannya. Disamping harus memperhatikan kebutuhan pemakai, tentu saja perpustakaan tersebut harus menyediakan sumber-sumber yang dapat memberikan informasi yang tepat kepada pemakai (jenis layanan ini akan dibahas lebih terperinci dalam bab tersendiri).[12]

3. Layanan Pendidikan pemakai

Tidak semua pemakai perpustakaan dapat atau mampu menggunakan perpustakaan dengan baik dan benar. Banyak pemakai perpustakaan tidak mengetahui fungsi katalog, cara penyusunan buku di rak, penggunaan bahan-bahan referens, alat-alat baca seperti alat baca mikro dan, pada perpustakaan masa kini. Bahkan pada perpustakaan yang sudah menerapkan sistem

otomasi, pemakai tidak serta merta mengetahui dan menguasai penggunaan katalog perpustakaan (OPAC). Karena itu perpustakaan perlu dan bahkan pada perpustakaan perguruan tinggi harus menyelenggarakan pendidikan pemakai.

Pemakai juga sering tidak mengetahui layanan-layanan apa saja yang disediakan perpustakaan, serta bagaimana cara mendapatkan layanan tersebut. Jadi layanan pendidikan pemakai didefinikan sebagai layanan yang diberikan kepada pemakai yang berisi penjelasan mengenai cara-cara pemanfaatan baik koleksi maupun layanan perpustakaan. Tujuan pendidikan pemakai adalah agar pemakai dapat dengan mudah menggunakan perpustakaan dengan baik dan benar.

4. LayananPenelusuranLiteratur

Layanan ini biasanya diselenggarakan oleh perpustakaan khusus (lembaga penelitian) dan perpustakaan perguruan tinggi. Pada kedua perpustakaan ini seringkali pemakainya, karena kesibukannya yang luar biasa, tidak sempat mencari sendiri informasi atau literatur yang dibutuhkannya. Pada kasus yang demikian ini maka pustakawan harus dapat membantu merekam mencarikan informasi dan literature yang dibutuhkan dan diminta oleh pengguna. Dalam menyelenggarakan layanan seperti ini beberapa perpustakaan, khususnya di perguruan tinggi, menempatkan satu meja/ konter untuk konsultasi bagi pemakai yang membutuhkan pertolongan. Nama konter tersebut bermacam-macam. Ada yang menamakan meja informasi, meja konsultasi pemakai (reader adviser), meja kesiagaan informasi dan lain-lain.[9]

5. Layanan Penyebarluasan Informasi Terbaru

Layanan ini dalam bahasa Inggris disebut dengan *Current Awereness Services.* Layanan ini sering diselenggarakan oleh perpustakaan khusus (seperti perpustakaan lembaga penelitian) dan perpustakaan perguruan tinggi. Namun demikian, bukan berarti perpustakaan umum tidak perlu menyelenggarakan layanan ini. Tujuan penyelenggaraan layanan ini adalah untuk memberitahukan kepada pemakai apa saja informasi yang beru diterima oleh perpustakaan. Di perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan khusus layanan ini dikenal juga dengan nama informasi kilat.

[9] Muhammad Faisal Syaifullah, "Pengolahan Layanan Perpustakaan Di SD Negeri 04 Gumay Talang" 03, no. 01 (2024): 1–11.

Pustakawan menyediakan daftar informasi terbaru (termasuk daftar artikel dari jurnal ilmiah yang baru diterimanya), kemudian daftar ini dikirim ke pemakai yaitu dosen dan peneliti, dan juga ditempel di papan-papan pengumuman. Dengan menyebarkan daftar ini maka pemakai akan mengetahui artikel terbaru yang menjadikoleksi perpustakaan tanpa harus datang ke perpustakaan. Pemakai juga dapat memesan fotokopi artikel tersebut juga tanpa harusdatangke perpustakaan (misalnya saja memesan melalui telepon, fax dan saat ini ketika komunikasi dapa tdilakukan melalui internet pemakai juga bisa memesan artikel melalui email).

6. Layanan Penyebaran Informasi Terseleksi

Mirip denganlayananinformasi terbaru layanan inijuga menyebarkan informasi terbaru ke pemakai. Bedanya pada layanan ini informasi baru yang akan dikirimkan ke pemakai diseleksi terlebih dahulu supaya sesuai dengan minat pemakai yang akan menerima informasi. Mengapa dilakukan seleksi terlebih dahulu? Hal ini karena mungkin pemakai yang menerima informasi ini tidak ingin membuang-buang waktu membaca daftar isi majalah yang tidak menjadi bidang perhatiannya. Dengan bantuan pustakawan, maka hanya daftar artikel yang menjadi minatnya saja yang sampai kepadanya.

Saat ini komputer dapat digunakan untuk membantu seleksi daftar artikel sesuai dengan bidang ilmu atau minat pemakai.Ini sangat membantu pekerjaan pustakawan dalam melakukan seleksi.Dalam hal ini pustakawan hanya memasukkan data bidang ilmu atau minat dari pemaka isebagai profil pemakai.Setelah itu pustakawan tinggal memasukkan (meng-input) judul- judul artikel dari jurnal yang baru diterima.Komputer secara otomatis akan melakukan sortir atau seleksi sesuai dengan profil pemakai dan akan mencetak hasil seleksi tersebut. Selanjutnya pustakawan tinggal mengirimkan hasil cetakan komputer tersebut kepada pemakai yang menjadi pelanggan layanan ini.

7. Layanan Penerjemahan

Layanan ini sering diselenggarakan oleh perpustakaan perguruan tinggi. Pemakai layanan ini biasanya mahasiswa yang mungkin karena kemampuan bahasanya masih belum baik ataupun mahasiswa yang kesibukannya luar biasa. Pada umumnya layanan ini menerapkan tarif jasa penerjemahan. Tarif jasa ini sangat bervariasi dan biasanya selalu mengikuti tarif yang berlaku di

lembaga-lembaga swasta yang menyelenggarakan layanan yang sama. Kadang-kadang perpustakaan memberikan tarif yang lebih murah. Hal ini karena tujuan penyelenggaraan layanan ini tidak semata-mata mencari keuntungan materi (*profitoriented*). Dengan demikian maka perpustakaan ini akan mendorong minat dan kebiasaan membaca masyarakat. Untuk menyelenggarakan layanan ini perpustakaan harus benar-benar memiliki pustakawan yang menguasai bahasa asing. Bahkan bukan itu saja, pustakawan juga sebaiknya mengusai bidang ilmu yang artikelnya akan diterjemahkan, karena banyak sekali istilah-istilah khusus dalam artikel yang mempunyai istilah-istilah khusus pula dalam bahasa Indonesia. Dengan demikian diharapkan hasil terjemahannya dapat mendekati kesempurnaan.

8. Layanan Anak

Sesuai dengan tugas dan fungsi perpustakaan umum yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui pendayagunaan koleksi bahan pustaka untuk keperluan pendidikan, penelitian, ilmu pengetahuan, dan rekreasi, maka salah satu layanan yang diselenggarakan oleh perpustakaan umum adalah layanan anak atau juga dikenal dengan seksi anak-anak. Berbagai kegiatan disiapkan untuk kebutuhan anak-anak dari pemilihan bahan pustaka sampai kepada pelayannya disesuaikan untuk anak menurut usia dan selera anak-anak.

9. Layanan Remaja

Biasanya perpustakaan umum juga menyediakan layanan bagi anak remaja. Perbedaan antara layanan anak-anak dengan layanan remaja, setingkat lebih tinggi dalam menyediakan bahan pustaka yaiu yang sesuai dengan seleraanakremaja. Anakremajaberbedadengananak-anak balita. Anak remaja sudah mulai mengenal identitas dirinya sehingga perpustakaan harus menyediakan bahan bacaan yang mengarah kepada bacaan yang dapat mendorong mereka kreatif dan bacaan yang berisi tokoh-tokoh panutan, misalnya biografi atau sejarah tokoh-tokoh terkenal, tokoh pahlawan dan lain-lain.

10. Layanan Kelompok Pembaca Khusus

Perpustakaanumumseringmenyelenggarakanlayananjenisini.Selain layanan anak dan remaja perpustakaan umum juga biasanya

menyelenggarakan layanan khusus yang diberikan kepada masyarakat yang berada dilembaga pemasyarakatan, panti asuhan, panti jompo, penyandang cacat sepert itu nanetra dan tuna rungu, serta petugas yang terpencil seperti guru, penjaga mercu suar dan perbatasan. Untuk menyelenggarakan layanan khusus seperti ini diperlukan persiapan dan perencanaan yang matang sehingga apa yang disampaikan sesuai dengan masyarakat yang dilayaninya.

Sistem Layanan Perpustakaan Diera Digital

Era modern ditandai dengan perkembanan teknilogi informasi dan komunikasi (TIK), meningkatnya kebutuban akan akses cepat dan fleksibel terhadap informasi, perubahan pelaku pengguna dan tuntutan barau seperti digital literacy, society 5,0 serta dampak pendemi covid-19.[10] Berikut ini adalah Poin poin nya

1. Transformasi darai layanan konvensional ke digital
   a. Pimpinana dari layanan fisik (pinjam-kembali, buku, katalog, manual, ruang baca) kelayanan otomatis atau digital katalog online, peminjaman online dan pustaka digital) seperti sistem management pustaka yang memanfaatkna aplikasi berbasis web sistem otomatis, QR code, IoT.
   b. Manfaat efesiensi waktu, akses 24/7 pengurangan penggunaan ruang fisikyanag besar untuk koleksi yanag bisa disimpan secara digital
2. Oreantasi pata pemustaka
   a. Menyesuiakan layanan terhadap kebutuhan dan preferensi pemustakaan apa yang mereka butuh kan
   b. Pelayan literasi digital begi pemustaka untuk mampu mengakses dan memnfaatkan sumber daya digital dengan baik
   3. Pengembangan kopetensi pustakawan
      a. Pustakawan dituntuk untuk memahami teknologi baru kemampuan manajemen digital, pengelolaan konten digital
      b. Selain teknis juga sift skills seperti pelayanan, promosi, komunikasi daraing.
   4. Inovasi layana dan pemanfaatan digital
      a. *Internet of Things* (IoT), *Artificial Intelligence* (AI), *Machine Learning (ML), system rekomendasi, chat bot, augmented reality / virtual reality, system otomatis pengingat (due date reminders),* system keamanan,

[10] Maya Sri Rahayu and Asmendri, "INLISLite Dalam Manajemen Layanan Perpustakaan Sekolah" 05, no. 02 (2023): 3193–3203.

self- service.

b. Juga layanan antar (“delivery service”) informasi, publishing konten digital, pemanfaatan media sosial untuk promosi dan interaksi dengan pengguna.

5. Manajemn koleksi dan sumber daya
   a. Koleksi berbasis digital dan fisik harus dikelola agar relevan, mutakhir, dan sesuai kebutuhan pengguna.
   b. Infrastruktur TIK, penyimpanan digital, backup, piranti lunak, interoperabilitas antar sistem perpustakaan / resource sharing.
6. Evaluasi dan peningkatan berkenjutan
   a. Mengukur kepuasan pengguna, efektivitas layanandigital, responsivitas, waktu layanan, aksesibilitas, inklusivitas.
   b. Pelibatan feedback pemustaka; perubahan berkelanjutan berdasarkan data dan trend penggunaan.
7. Tantangan yangang akan ditemui
   a. Hambatan teknis: infrastruktur, konektivitas internet, dana, pemeliharaan sistem.
   b. Hambatan SDM: kurangnya staf yang menguasai teknologi, resistensi terhadap perubahan.
   c. Aspek legal dan etika: hak cipta, privasidata, keamanan konten digital.
   d. Perbedaana kesesantar wilayah (kotab/cdaerah terpencil), antar kelompok masyarakat.

Layanan Perpustakaan sebagai Strategi Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka

Kebutuhan informasi pemustaka merupakan faktor utama yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan. Pemustaka tidak hanya membutuhkan informasi yang akurat dan relevan, tetapi juga menginginkan kemudahan akses, kecepatan layanan, serta kenyamanan dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Oleh karena itu, sistem layanan perpustakaan harus dirancang secara strategis agar mampu menjawab kebutuhan informasi tersebut secara optimal. Layanan perpustakaan berfungsi sebagai jembatan antara sumber informasi dan pemustaka. Apabila layanan tidak berjalan dengan baik, maka koleksi yang tersedia tidak akan termanfaatkan secara maksimal.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan langsung dengan tingkat pemanfaatan perpustakaan oleh masyarakat. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka sangat dipengaruhi oleh sikap pustakawan, kelengkapan koleksi, serta sistem layanan yang diterapkan. Dalam konteks ini, layanan sirkulasi dan layanan referensi menjadi layanan inti yang paling sering digunakan pemustaka. Layanan sirkulasi memfasilitasi peminjaman dan pengembalian koleksi, sedangkan layanan referensi membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang spesifik dan mendalam. Kedua layanan ini berperan penting dalam memenuhi kebutuhan informasi akademik maupun non-akademik.

Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Pustakawan memiliki peran strategis dalam keberhasilan layanan perpustakaan. Pustakawan tidak hanya bertugas mengelola koleksi, tetapi juga berperan sebagai fasilitator informasi, pendidik pemustaka, serta mediator antara pengguna dan sumber informasi. Kompetensi pustakawan, baik kompetensi teknis maupun soft skills, sangat menentukan kualitas layanan yang diberikan. Di era modern, pustakawan dituntut untuk memiliki kemampuan literasi digital, penguasaan teknologi informasi, serta keterampilan komunikasi yang baik. Pustakawan yang profesional mampu memberikan layanan yang responsif, ramah, dan solutif sehingga meningkatkan kepuasan pemustaka. Penelitian menyebutkan bahwa profesionalisme pustakawan berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas layanan perpustakaan.

Selain itu, pustakawan juga berperan dalam memberikan pendidikan pemakai *(user education*) agar pemustaka mampu memanfaatkan layanan dan koleksi perpustakaan secara mandiri dan efektif. Pendidikan pemakai menjadi penting terutama dalam penggunaan layanan digital seperti OPAC, e-journal, dan database daring.

Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Layanan Perpustakaan

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah paradigma layanan perpustakaan dari sistem konvensional menuju sistem digital. Pemanfaatan teknologi seperti otomasi perpustakaan, katalog daring (OPAC), perpustakaan digital, serta layanan berbasis internet memungkinkan pemustaka mengakses informasi tanpa batasan ruang dan waktu. Transformasi layanan digital memberikan berbagai manfaat, antara lain peningkatan efisiensi layanan, pengurangan waktu pencarian informasi, serta perluasan jangkauan layanan perpustakaan. Namun demikian,

penerapan layanan berbasis teknologi juga menghadapi tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, kesiapan sumber daya manusia, serta kesenjangan akses teknologi di berbagai wilayah.

Evaluasi Layanan Perpustakaan dan Kepuasan Pemustaka

Evaluasi layanan perpustakaan merupakan langkah strategis untuk mengetahui sejauh mana layanan yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Evaluasi dilakukan sebagai bentuk pengendalian mutu (quality control) sekaligus sebagai dasar perbaikan layanan secara berkelanjutan. Melalui evaluasi, perpustakaan dapat mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan sistem layanan yang diterapkan, baik pada layanan konvensional maupun layanan berbasis teknologi informasi. Evaluasi layanan perpustakaan dapat dilakukan melalui berbagai metode, antara lain survei kepuasan pemustaka, wawancara, observasi, analisis tingkat kunjungan, serta pengukuran tingkat pemanfaatan koleksi dan fasilitas perpustakaan.

Dengan demikian, evaluasi layanan perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai alat pengawasan, tetapi juga sebagai sarana peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Evaluasi yang dilakukan secara sistematis dan berorientasi pada kepuasan pemustaka akan mendorong terciptanya layanan perpustakaan yang responsif, berkualitas, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat informasi di era modern.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian pustaka, dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan memiliki peran strategis dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Sistem layanan perpustakaan tidak hanya mencakup aktivitas peminjaman dan pengembalian koleksi, tetapi juga melibatkan pengelolaan koleksi, pemanfaatan teknologi informasi, serta peran pustakawan sebagai fasilitator informasi. Kualitas sistem layanan yang diterapkan berpengaruh langsung terhadap tingkat pemanfaatan perpustakaan dan kepuasan pemustaka. Selain itu, perkembangan teknologi informasi menuntut perpustakaan untuk bertransformasi dari layanan konvensional menuju layanan berbasis digital. Pemanfaatan layanan digital seperti otomasi perpustakaan, katalog daring (OPAC), dan perpustakaan digital mampu meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan efektivitas layanan. Oleh karena itu, pengelolaan layanan perpustakaan yang profesional, adaptif, dan berorientasi pada

pemustaka menjadi kunci utama dalam pemenuhan kebutuhan informasi serta peningkatan kualitas pendidikan dan literasi masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada lembaga GAGASAN: Jurnal Pendidikan Nusantara yang memfasilitasi penerbitan artikel ini.

.

DAFTAR PUSTAKA

Amalia, Andi Nur, Andi Mappincara, and Syamsurijal Basri. “Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Siswa Di SMPN 13 MAKASSAR Andi” 11, no. 1 (2023)

Bayu, Praja Amengku, and Defrin Donna Kusuma. “Tingkat Library Anxiety Mahasiswa Terhadap Pemanfaatan Layanan Jurnal Elektronik (Studi Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya) Olleh” 3, no. 6 (2024)

Fauzi, Ahmad, and Frandiya Purwaningtyas. “Analisis Bibliometrik Trend Penelitian Jurnal Iqra (Jurnal Perpustakaan Dan Informasi) Periode 2017- 2021 Menggunakan Vos Viewer Ahmad” 4, no. 2 (2023)

Kiantini, Resty. “Kajian Literatur: Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Sarana Layanan Perpustakaan Di Masa Pandemi 71 Resty” 1, no. 1 (2021)

Putra, Fauzi Eka. “Kegiatan Layanan Dalam Penelusuran Informasi Di Perpustakaan” 11, no. 01 (2017).

Rahayu, Maya Sri, and Asmendri. “INLISLite Dalam Manajemen Layanan Perpustakaan Sekolah” 05, no. 02 (2023)

Sukri, Makmur, and Sri Wahyuni. “Perpustakaan Sebagai Jantung Pendidikan Makmur” 4, no. 1 (2024): 319–34. https://doi.org/47467/tarbiatuna.v4i1

Syaifullah, Muhammad Faisal. “Pengolahan Layanan Perpustakaan Di Sd Negeri 04 Gumay Talang” 03, no. 01 (2024)

Usholicchah, Nurnida, Muvtia Agustina, Mitra Dwi Utami, Anisa Tusaqdia, Lusi Barokah, and Febriyanti. “Perpustakaan Sebagai Pusat Sumber Belajar” 4, no. 4 (2024)