

Perkembangan Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Cantika Fitria Putri Fardi¹, Rully Khairul Anwar², Siti Chaerani Djen Amar³,
Evi Nursanti Rukmana⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Universitas Padjadjaran

Jl. Raya Bandung-Sumedang Km.21, Jatinangor, Sumedang, 45362

Email: ¹cantika22002@mail.unpad.ac.id, ²rully.khairul@unpad.ac.id, ³siti.c.djenamar@gmail.com,

⁴evi.nursanti.rukmana@unpad.ac.id

Abstrak

Layanan perpustakaan menjadi penentu optimalnya sebuah perpustakaan. Kesulitan pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi menjadi acuan bagi perpustakaan untuk berkembang sesuai perubahan. Untuk itu perlu menelaah secara mendalam untuk mengetahui perkembangan pelayanan perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *narrative literature review* dari rujukan yang berkaitan dengan pelayanan perpustakaan perguruan tinggi. Rujukan yang dianalisis sebanyak 12 rujukan yang ditelusuri menggunakan database Google Scholar dengan rentang waktu penerbitan tahun 2013 hingga 2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan dibagi menjadi dua, yaitu layanan teknis dan layanan pengguna. Pada pelayanan teknis terjadi proses pengolahan bahan pustaka sebelum dilayankan, sedangkan layanan pengguna merupakan layanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka, seperti: layanan ruang baca, layanan sirkulasi, layanan referensi, OPAC (*Online Public Access Catalogue*), dll. Inovasi layanan perpustakaan dilakukan dengan memanfaatkan media sosial dan *website*. Inovasi yang dikembangkan yaitu pembangunan perpustakaan digital, layanan *ask librarian*, layanan *book delivery*, serta adanya layanan *library movie show*. Dampak yang dirasakan oleh pemustaka dengan layanan digital yaitu: kegiatan penelusuran informasi dilakukan dengan nyaman, mudah, cepat, dan tepat sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Kesimpulannya, pelayanan perpustakaan perguruan tinggi sudah berkembang seiring perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Kata kunci: layanan, inovasi, perpustakaan perguruan tinggi

Abstract

The Development of College Library Services. Library services determine the optimization of a library. Users' difficulty searching for information becomes a reference for the library to develop according to changes. For this reason, it is necessary to examine the development of higher education library services in Indonesia in depth. The method used in this research is a *narrative literature review of references* related to college library services. The 12 references analyzed were traced using the Google Scholar database, which had a publishing period from 2013 to 2023. The results showed that library services are divided into two, namely technical services and user services. In technical services, library materials are processed before being

served. In contrast, user services are services directly related to users, such as reading room services, circulation services, reference services, OPAC (*Online Public Access Catalogue*), etc. Library service innovation is carried out by utilizing social media and *websites*. Innovations developed are digital library development, *ask librarian* service, *book delivery* service, and *library movie show* service. The impact felt by users with digital services is information search activities are carried out comfortably, easily, quickly, and precisely according to user needs. In conclusion, university library services have developed along with information and communication technology development.

Keywords: service, innovation, college library

A. Pendahuluan

Layanan sebuah lembaga publik erat kaitannya dengan kepuasan pengguna. Pada lembaga informasi, tak jarang pengguna masih kesulitan menemukan informasi yang sesuai, sehingga jenis dan inovasi layanan perlu diperhatikan. Dampak layanan informasi dirasakan oleh pengguna jika mereka dapat menemukan informasi yang dibutuhkannya dengan mudah.

Salah satu lembaga informasi yang erat kaitannya dengan layanan adalah perpustakaan. Perpustakaan menjadi lembaga yang sangat berpengaruh dalam kegiatan belajar mengajar di perguruan tinggi. Kebutuhan informasi perpustakaan perguruan tinggi dengan perpustakaan lain jelas berbeda. Koleksi elektronik menjadi koleksi yang banyak dibutuhkan pemustaka karena mudah diakses dimanapun dan kapanpun selama terkoneksi internet (Bandono, 2022). Perpustakaan idealnya mengetahui kebutuhan informasi para pemustaka dengan memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Layanan yang diberikan oleh perpustakaan menjadi salah satu faktor penentu bagi kepuasan pemustaka. Pengertian layanan pada Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kegiatan membantu atau memberi perihal apa yang dibutuhkan oleh orang lain. Layanan menjadi aspek

pendukung kepuasan pengguna. Pemberian layanan yang berkualitas akan memudahkan pengguna. Layanan adalah aktivitas yang dapat disediakan oleh satu entitas kepada entitas lain, yang tidak memiliki bentuk fisik dan tidak berdampak pada kepemilikan sesuatu (Luthfiyah, 2016). Dalam hal ini, layanan atau pelayanan diberikan kepada pihak lain secara tidak terlihat tetapi berupa kegiatan atau aktivitas.

1. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan tolak ukur keberhasilan suatu perpustakaan. Penilaian terhadap kepuasan pelayanan perpustakaan ditentukan dari baik buruknya layanan terhadap pemustaka. Penilaian terhadap kinerja perpustakaan akan langsung terlihat oleh pemustaka karena mereka berhubungan langsung dengan pustakawan. Secara langsung maupun tidak langsung layanan perpustakaan akan mempengaruhi penilaian terhadap seluruh kinerja perpustakaan. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka dapat dilakukan dengan optimalisasi layanan dan akses koleksi perpustakaan dari berbagai media (Luthfiyah, 2016).

Kegiatan layanan di perpustakaan merupakan tahap lanjutan setelah

kegiatan pengadaan dan pengolahan bahan pustaka. Tujuan utama perpustakaan memberikan bantuan kepada pemustaka dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan. Hal ini bertujuan agar pemustaka dapat memanfaatkan sumber-sumber informasi yang tersedia di perpustakaan.

Pemustaka dengan beragam karakter, latar belakang sosial budaya, dan kebutuhan informasi, merupakan target audiens untuk layanan perpustakaan dan mereka semua ingin mendapatkan layanan yang terbaik (Rochmah, 2016). Petugas layanan harus terampil dan pandai menyesuaikan diri dengan karakter dan keragaman kebutuhan informasi pemustaka. Selain itu, pustakawan juga dituntut untuk terampil bekerja dalam kaitannya dengan pengorganisasian data ke dalam berbagai jenis dan konfigurasi koleksi, baik dalam bentuk cetak maupun elektronik.

Pada dasarnya suatu perpustakaan tidak dapat dipungkiri bahwa tidak ada perpustakaan yang dapat memenuhi semua kebutuhan informasi penggunaannya, namun perpustakaan perlu memperhatikan kelengkapan, keragaman, dan kekinian koleksinya agar dapat menyediakan informasi yang lebih luas kepada pemustaka. Koleksi perpustakaan yang akan disajikan harus diolah, dikemas, dan diatur dengan baik sehingga memudahkan pemustaka dalam menggunakan dan menemukan kembali informasi yang mereka butuhkan.

Pustakawan bertanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan layanan. Untuk memberikan layanan terbaik, perlu diperhatikan kuantitas dan kualitas pustakawan. Selain bakat-bakat lain seperti pengetahuan dan keterampilan teknis administratif dan operasional

perpustakaan, menguasai taktik komunikasi, dan memiliki kepribadian yang baik, luwes, dan menarik, pustakawan juga harus memiliki kompetensi di bidang kepustakawanan (Rochmah, 2016).

Perpustakaan diharapkan dapat memberikan layanan sebagai pusat informasi kapan pun pemustaka membutuhkan. Perhitungan waktu layanan dimodifikasi untuk memperhitungkan hal-hal khusus dari setiap perpustakaan. Biasanya, waktu layanan disesuaikan dengan jadwal kerja staf perpustakaan terkait untuk memastikan ketersediaan layanan selama hari dan jam kerja yang ditentukan.

Organisasi dan pelaksanaan layanan perpustakaan didasarkan pada sistem dan kebijakan yang dimodifikasi sesuai dengan keadaan dan kebutuhan masing-masing perpustakaan. Pengguna harus dibuat nyaman ketika menggunakan sumber daya informasi perpustakaan berkat sistem dan kebijakan layanan yang diterapkan. Menurut Rahayu (2015), untuk menyelenggarakan layanan perpustakaan dengan baik, diperlukan penyediaan berbagai jenis bahan pustaka yang relevan dengan kebutuhan informasi pengguna. Selain itu, petugas yang siap membantu dan melayani pengguna dalam mencari informasi juga menjadi salah satu syarat keberhasilan pelayanan perpustakaan. Fasilitas layanan seperti ruang koleksi, ruang baca, dan fasilitas penelusuran juga harus tersedia agar dapat digunakan oleh pemustaka.

2. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan adalah suatu institusi yang diperlukan oleh perguruan tinggi guna mendukung realisasi visi dan misi perguruan tinggi sesuai dengan prinsip

Tri Dharma Perguruan Tinggi yang meliputi pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Secara umum, perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada di bawah naungan rektorat. Tujuan utama perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk memberikan dukungan kepada sivitas akademika dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka, serta sebagai pusat belajar dan ruang pembelajaran (Suharso et al., 2020).

Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi menjadi salah satu fasilitas penting bagi mahasiswa untuk mengakses buku, repositori, jurnal, dan artikel ilmiah. Menurut Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi, perpustakaan perguruan tinggi harus menjalankan fungsi-fungsi pendidikan, penelitian, informasi, rekreasi, dan pelestarian sebagai bagian dari upaya mencapai tujuannya.

Perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi dari sivitas akademika yang berada di perguruan tinggi itu sendiri, tetapi juga untuk melayani masyarakat umum dan sivitas akademika dari perguruan tinggi lainnya. *Library is a growing organism*, artinya perpustakaan adalah lembaga yang harus selalu berkembang seiring dengan perkembangan zaman. Karena pada prinsipnya semua kegiatan di perpustakaan ditujukan kepada pemustaka (Rahayu, 2015), maka seiring dengan perkembangan zaman, perpustakaan juga harus menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pemustaka.

3. Jenis Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan pada suatu perguruan tinggi telah menjadi unit penunjang dalam penilaian akreditasi institusi. Oleh karena itu, hampir setiap perguruan tinggi yang telah diakreditasi pasti dilengkapi dengan fasilitas perpustakaan yang cukup memadai. Sulit dibayangkan jika suatu lembaga pendidikan tidak memiliki perpustakaan sendiri, karena hal ini dapat mempengaruhi kualitas pendidikan di lembaga tersebut.

Keterbatasan akses informasi yang berkaitan dengan materi perkuliahan dapat menjadi hambatan dalam proses belajar mengajar yang pada akhirnya berdampak pada kualitas lulusannya. Oleh karena itu, untuk memastikan kelancaran proses belajar mengajar, penting bagi perpustakaan di perguruan tinggi dapat menyediakan layanan berkualitas. Beberapa jenis layanan yang disediakan oleh perpustakaan perguruan tinggi meliputi layanan teknis dan layanan bagi pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa jenis layanan yang disediakan oleh perpustakaan perguruan tinggi meliputi layanan teknis dan layanan bagi pengguna. Sebelum disediakan untuk pengguna, sumber daya perpustakaan ditangani oleh layanan teknis. Pembelian dan pengolahan bahan pustaka termasuk di antara tugas-tugas yang tercakup dalam bagian ini.

Pendataan bahan pustaka, memasukkan informasi bahan pustaka ke dalam pangkalan data, pemberian nomor klasifikasi dan nomor panggil, serta pemberian kelengkapan bahan pustaka (label dan sampul buku) merupakan contoh-contoh tugas pengolahan bahan pustaka. Semua perpustakaan menggunakan sistem tertentu sebagai pedoman dalam memproses bahan pustaka; misalnya, pedoman

AACR (*Anglo American Catalogue Rules*) digunakan untuk membuat katalog, dan pedoman DDC (*Dewey Decimal Classification*) dan UDC (*Universal Decimal Classification*) digunakan untuk menentukan nomor klasifikasi.

Layanan pengguna adalah jenis layanan yang terkait secara langsung dengan para pemustaka (sivitas akademika). Jenis layanan yang diberikan perpustakaan perguruan tinggi berupa: layanan ruang baca, layanan sirkulasi, layanan referensi, OPAC (*Online Public Access Catalogue*), layanan administrasi, layanan akses internet, layanan koleksi audiovisual, dan layanan repositori.

a. *Layanan ruang baca*

Perpustakaan menawarkan area baca dimana pengunjung dapat membaca dengan teliti berbagai koleksi. Layanan ini disediakan untuk mengantisipasi pemustaka yang ingin membaca di perpustakaan tetapi tidak dapat meminjam koleksi. Pembatasan serupa berlaku jika perpustakaan memiliki koleksi khusus atau koleksi audiovisual yang hanya dapat dilihat di tempat.

Biasanya, perpustakaan menawarkan beberapa ruang baca tergantung pada jenis koleksi yang mereka miliki. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa posisi koleksi dan ruang jangkauan koleksi bervariasi tergantung pada jenis koleksinya. Misalnya, ruang baca majalah terletak di lantai yang sama dengan ruang koleksi majalah. Selanjutnya, ruang koleksi buku ditempatkan di lantai satu, dan demikian juga ruang baca yang berlokasi di lantai yang sama. Demikian pula dengan koleksi audiovisual maka ruang bacanya biasanya berada dekat koleksi tersebut.

b. *Layanan sirkulasi*

Meskipun peminjaman biasa disebut dengan sirkulasi dalam bidang ilmu perpustakaan, namun pengertian layanan ini sebenarnya mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang terkait dengan penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat waktu dan efektif untuk kebutuhan pengguna jasa perpustakaan (Rochmah, 2016). Pengguna yang telah bergabung dengan perpustakaan dapat menggunakan layanan ini untuk meminjam, mengembalikan, dan/atau memperpanjang peminjaman bahan pustaka yang masih dibutuhkan.

Proses pendokumentasian transaksi yang dilakukan oleh pustakawan terkait dengan sumber daya dari koleksi yang dipilih oleh pengguna dikenal dengan kegiatan peminjaman. Buku merupakan koleksi yang sering dipinjam. Pencatatan transaksi sebagai bukti bahwa pengguna telah mengembalikan koleksi yang dipinjam dikenal sebagai kegiatan pengembalian. Sedangkan tindakan mendokumentasikan pengembalian koleksi yang telah dipinjam sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan adalah perpanjangan waktu peminjaman. Setelah satu kali masa peminjaman, waktu peminjaman biasanya diperpanjang. Petugas di bagian ini harus ketat dan teliti karena pelanggaran seperti keterlambatan pengembalian, penyobekan halaman, coretan, atau pemalsuan tanggal pengembalian sering terjadi.

Dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, pengguna dapat menangani bahan pustaka untuk dipinjam secara mandiri melalui layanan sirkulasi. Bahkan, di beberapa perpustakaan tertentu, pemustaka tidak hanya dapat meminjam bahan pustaka, tetapi

juga dapat mengembalikannya sendiri. Dibeberapa perpustakaan, pemustaka cukup memberikan nomor anggota, tanggal jatuh tempo pengembalian bahan pustaka, dan nomor panggil bahan pustaka yang ingin dipinjam untuk memperpanjang peminjaman bahan pustaka melalui telepon atau email.

c. *Layanan referensi*

Layanan referensi ditawarkan untuk membantu pemustaka menemukan informasi melalui berbagai sumber informasi referensi, termasuk kamus, ensiklopedia, buku pegangan, direktori, almanak, dan buku tahunan, yang berisi informasi teknis dan deskripsi ringkas. Layanan ini berupaya membantu pemustaka dalam mencari informasi. Alat penelusuran informasi dari situs web penelusuran perpustakaan dapat digunakan untuk membangun layanan referensi.

SLiMS merupakan salah satu aplikasi yang sering digunakan perpustakaan. Perangkat lunak ini membantu perpustakaan mengenalkan koleksinya, dan sangat membantu dalam menyimpan basis data *e-book* kedalam kategori referensi, selain menggunakannya untuk penelusuran. Di perpustakaan perguruan tinggi, layanan referensi memainkan peran penting dalam mendukung proyek penelitian mahasiswa. Pengguna dapat mengakses informasi dari sumber daya referensi di perpustakaan atau di tempat lain dengan bantuan bimbingan dan rekomendasi pustakawan, terutama dari staf referensi.

d. *OPAC (Online Public Access Catalogue)*

Pemustaka dapat mencari informasi tentang koleksi perpustakaan dalam

katalog. Sebelum menemukan sumber informasi yang dibutuhkan, pemustaka dapat mengumpulkan informasi umum tentang koleksi perpustakaan melalui katalog. Informasi tentang judul, pengarang, penerbit, kota terbit, tahun terbit, deskripsi fisik buku/koleksi (jumlah halaman, ukuran buku, bibliografi, indeks), nomor panggil, ISBN, dan ISSN merupakan beberapa contoh informasi tersebut.

OPAC (*Online Public Access Catalogue*) sering digunakan perpustakaan untuk membantu melakukan penelusuran informasi. Manfaat OPAC, antara lain: membantu pencarian informasi lebih sederhana, cepat, dan akurat, kebutuhan ruang yang minimal, dan kemudahan menambah dan mengurangi katalog sebagai hasil dari perluasan dan pengurangan koleksi perpustakaan. Pada perpustakaan perguruan tinggi, layanan OPAC membantu mahasiswa untuk mengetahui status koleksi yang ingin dipinjam apakah tersedia atau tidak.

e. *Layanan administrasi*

Layanan administrasi diperuntukkan bagi pegawai perpustakaan maupun untuk pemustaka, yaitu sivitas akademika. Disisi lain, layanan administratif yang diberikan kepada pemustaka meliputi proses pendaftaran sebagai anggota melalui pembuatan kartu anggota atau aktivasi menggunakan Nomor Pokok Mahasiswa (NPM), serta memberikan surat keterangan bebas administrasi perpustakaan yang menunjukkan bahwa pengguna tidak memiliki tanggungan peminjaman atau kewajiban lainnya. Layanan administrasi untuk pegawai perpustakaan meliputi tugas-tugas korespondensi dan pengarsipan dokumen.

f. Layanan Akses Internet

Perpustakaan perguruan tinggi memerlukan layanan koneksi internet untuk memfasilitasi operasi pencarian informasi. Dengan layanan akses internet, pemustaka dapat melakukan pencarian di internet untuk informasi apa pun, baik ilmiah maupun hiburan, selain mencari informasi di pangkalan data *online* dan menggunakan fitur email.

g. Layanan Koleksi Audiovisual (AV)

Perpustakaan perguruan tinggi harus berkembang mengikuti perkembangan zaman dengan menawarkan layanan koleksi audiovisual (AV) sebagai tambahan dari koleksi buku. Koleksi audiovisual dapat berupa: CD/DVD ROM, kaset, mikrofilm, atau mikrofis. Untuk membaca koleksi AV, perpustakaan dapat menyediakan ruang khusus AV dan diperlukan peralatan khusus untuk membaca.

h. Layanan Repositori

Jurnal ilmiah, artikel, *e-book*, dan materi lainnya biasanya dapat ditemukan di layanan repositori yang ditawarkan oleh perpustakaan. Keku-atan utama repositori institusi adalah data konten lokalnya, yang unik dan hanya dimiliki oleh institusi yang membuat repositori tersebut (Suwanto, 2017). Data konten lokal diunggah dan dipublikasikan ke dalam repositori. Mahasiswa dan dosen dapat mempublikasikan hasil karya mereka menggunakan layanan ini. Layanan ini sangat membantu mahasiswa karena dapat digunakan sebagai sumber untuk mengerjakan tugas dan penelitian. Mahasiswa dapat mengakses layanan ini melalui jaringan kampus atau dengan

melakukan login jika mereka berada di luar kampus.

Selain layanan-layanan tersebut perpustakaan juga memiliki tiga sistem pelayanan yaitu: sistem layanan terbuka (*open access*), sistem layanan tertutup (*close access*), dan sistem layanan campuran (*mixed access*). Pemustaka dapat memilih dan mendapatkan koleksi yang mereka inginkan di perpustakaan yang menggunakan sistem layanan terbuka. Dalam layanan terbuka perlu mempertimbangkan desain ruang koleksi, seperti penyusunan koleksi secara logis dan dilengkapi dengan papan petunjuk yang menunjukkan lokasinya. Pada perpustakaan yang menggunakan layanan tertutup, pemustaka tidak dapat mengambil sendiri koleksi yang mereka butuhkan, melainkan harus memilih koleksi dengan menggunakan katalog, dan staf perpustakaan yang akan mengambilkannya.

Perpustakaan perguruan tinggi, seringkali menggunakan layanan campuran yang menggabungkan sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup. Sebagai contoh, penerapan sistem layanan tertutup dapat diterapkan pada koleksi referensi dan koleksi khusus seperti skripsi, tesis, dan disertasi dibawah sistem ini, tetapi layanan terbuka diterapkan pada koleksi umum.

Perpustakaan perguruan tinggi menjadi sarana untuk mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas agar dapat menjalankan fungsinya dengan optimal. Fungsi yang dijalankan adalah sebagai layanan referensi, konsultasi bibliografi, tempat penelusuran dan temu kembali informasi, layanan sirkulasi, dan sebagai penyedia fasilitas yang nyaman untuk belajar atau sekedar membaca. Sejalan dengan pendapat Rodin bahwa untuk memenuhi kebutuhan pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi yaitu sivitas akademika, sebuah

lembaga yang melakukan aktivitas pelayanan harus selalu meningkatkan kualitas layanannya (Rodin, 2015).

Peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi sangat mendukung penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan bidang akademik. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi maka perpustakaan tidak lagi hanya menyediakan layanan peminjaman buku, namun kesulitan pemustaka untuk menemukan informasi yang relevan dan valid dapat diatasi dengan adanya perkembangan pada layanan perpustakaan itu sendiri (Putra & Irawati, 2018).

Layanan perpustakaan merupakan salah satu aspek penting, sehingga layanan perpustakaan menjadi topik pembahasan yang menarik untuk diteliti oleh beberapa peneliti. Pertama, penelitian Putra, I. P., & Irawati, 2018, mereka meneliti tentang layanan referensi pada perpustakaan perguruan tinggi khususnya UI. Berdasarkan hasil penelitiannya, layanan referensi pada perpustakaan UI sudah ada namun jarang digunakan karena perpustakaan UI kurang memperkenalkan layanan referensi mereka kepada mahasiswa.

Kedua, penelitian Rodin (2015), ia meneliti tentang kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi. Menurutnya, kualitas layanan adalah tentang bagaimana layanan dapat menimbulkan persepsi pengguna setelah perpustakaan menyediakan layanan yang terbaik dan maksimal.

Penelitian-penelitian tersebut memiliki kesamaan dan perbedaan dengan penelitian penulis. Kedua peneliti tersebut sama-sama meneliti tentang layanan pada perpustakaan perguruan tinggi. Perbedaannya terletak pada metode penelitian. Putra dan Irawati (2018) menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, kemudian Rodin (2015) menggunakan metode

penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan metode penelitian *narrative literature review*.

Penelitian ini dilakukan dengan metode *narrative literature review* untuk mengetahui jenis-jenis pelayanan apa yang diberikan oleh perpustakaan, inovasi apa yang dilakukan pada aktivitas pelayanan perpustakaan, dan seperti apa dampak yang dirasakan oleh pemustaka dari pelayanan yang diberikan. Dengan mengetahui hal-hal tersebut diharapkan kegiatan pelayanan di perpustakaan perguruan tinggi dapat berjalan dengan optimal sesuai dengan fungsinya.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *narrative literature review*. *Narrative literature review* adalah penelitian dengan menggunakan perdebatan umum, penilaian terhadap penelitian sebelumnya, dan sebagai dasar pemikiran untuk penelitian selanjutnya dimasa depan (Ferrari, 2015). *Narrative literature review* diartikan juga sebagai sebuah metode yang terstruktur, transparan, dan dapat digunakan kembali untuk mengevaluasi dan mengidentifikasi karya penelitian dan pemikiran yang telah dipublikasikan oleh praktisi dan peneliti.

Dalam *narrative literature review*, penulis menggunakan teknik ringkasan, sintesis, dan analisis untuk merangkum penelitian yang relevan dengan topik yang diangkat. Penulis mengevaluasi penelitian untuk melihat kekuatan dan kelemahan masing-masing penelitian dengan tujuan untuk memberikan pandangan yang akurat tentang topik yang diteliti. Terdapat langkah-langkah untuk melakukan penelitian menggunakan metode *narrative literature review* yang dijelaskan oleh Ramdhani et al. (2014), yaitu: (1) menentukan topik yang akan direview, (2)

mencari dan menemukan artikel yang relevan atau cocok, (3) melakukan sintesis literatur dan analisis, (4) menyusun penulisan review. Alasan penulis menggunakan metode *narrative literature review* ini untuk mengetahui perkembangan layanan perpustakaan perguruan tinggi dengan penelitian yang sudah dihasilkan oleh peneliti sebelumnya.

Publikasi jurnal yang penulis gunakan sebagai rujukan adalah yang berkaitan dengan layanan perpustakaan. Rujukan-rujukan tersebut dicari melalui *database Google scholar*. Pencarian artikel yang relevan dilakukan dengan menuliskan kata kunci yang sesuai. Jurnal yang digunakan sebagai rujukan memiliki rentang waktu 2013-2023. Kata kunci yang digunakan sebagai strategi pencarian kata adalah layanan perpustakaan.

Tabel 1. Data penelitian layanan perpustakaan perguruan tinggi.

No.	Jurnal Yang Dianalisis
1	Suharso, P., Arifyana, I. P., & Wasdiana, M. D. (2020). "Layanan perpustakaan perguruan tinggi dalam menghadapi pandemi Covid-19."
2	Putra, I. P., & Irawati, I. (2018). "Layanan referensi sebagai representasi perpustakaan perguruan tinggi."
3	Rodin, R. (2015). "Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. <i>Al-Kuttab</i> :"
4	Luthfiyah, F. (2015). "Manajemen perpustakaan dalam meningkatkan layanan perpustakaan."
5	Rahayu, L. (2014). "Dasar-dasar Layanan Perpustakaan."

6	Ramdhani, A., Ramdhani, M. A., & Amin, A. S. (2014). "Writing a Literature Review Research Paper: A step-by-step approach."
7	Ferrari, R. (2015). "Writing narrative style literature reviews."
8	Supriyanto, W. (2015). "Pengembangan sistem layanan perpustakaan digital."
9	Rochmah, E. A. (2016). "Pengelolaan layanan perpustakaan."
10	Suwanto, S. A. (2017). "Manajemen Layanan Repository Perguruan Tinggi."

Sumber :Google Scholar

Berdasarkan kumpulan jurnal tersebut, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan penyaringan judul dan abstrak, melakukan pengecekan tahun terbit, edisi, nomor halaman, dan jenis jurnal, kemudian memasukkan data rujukan pada *Mendeley Reference Desktop*. Penulis melakukan analisis terhadap sepuluh jurnal dari berbagai terbitan jurnal. Dari sepuluh jurnal tersebut ditentukan tema yang sesuai, metode penelitian, dan hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini. Setelah menentukan rujukan yang digunakan, selanjutnya peneliti memasukkan hasil bacaan kedalam penelitian ini.

C. Hasil dan Pembahasan

Beberapa inovasi yang dilakukan untuk mengoptimalkan kegiatan layanan perpustakaan perguruan tinggi diantaranya dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, meningkatkan struktur

layanan pengguna, dan meningkatkan promosi perpustakaan. Semakin banyak perpustakaan dalam bentuk elektronik (digital) akan mengubah sistem layanan perpustakaan dalam segala hal, bahkan pemustaka cenderung lebih memilih menggunakan perpustakaan secara *online*. Kecanggihan teknologi informasi yang semakin familier digunakan dan biasanya yang lebih mendukung perkembangan ini.

Kemampuan dan cara kerja sistem layanan juga berubah saat menggunakan database *online*. Perubahan ini perlu dukungan Sumber Daya Manusia yang memiliki kompetensi baik agar dapat memberikan layanan yang optimal.

Terselenggaranya perpustakaan digital merupakan inovasi utama dalam pengelolaan perpustakaan. Perpustakaan digital memiliki staf yang ahli bertugas untuk memilih, mengatur, menyediakan akses, menerjemahkan, menyebarkan, menjaga kesatuan, dan menjaga kelangsungan koleksi dalam bentuk digital, sehingga selalu tersedia dan mudah diakses oleh komunitas tertentu (Priyanto, 2015). Untuk menunjang perpustakaan digital, diperlukan kegiatan memilih, mendapatkan, mengolah, menyediakan, dan memelihara koleksi digital.

Perpustakaan digital dibangun dengan menggunakan komputer dan membutuhkan Sumber Daya Manusia yang mumpuni untuk menyatukan semua unsur yang membuatnya berfungsi dengan baik. Jasa pustakawan digital dibutuhkan dalam pengelolaan perpustakaan digital. Idealnya, mereka memiliki kualitas personal khusus selain keterampilan yang dapat dipelajari. Tujuannya agar perpustakaan dapat beradaptasi dengan perkembangan zaman dan pustakawan dapat menciptakan infrastruktur yang dibutuhkan

untuk memfasilitasi pembelajaran, pengorganisasian, dan penelitian.

Penyediaan layanan *Ask Librarian* (Tanya Pustakawan) adalah inovasi kedua. Di Indonesia, beberapa perpustakaan perguruan tinggi memprioritaskan berbagi informasi dalam koleksi digital. Mereka cenderung meningkatkan layanan berbagi informasi ketika mengekspos perpustakaan dan isinya, seperti layanan dan informasi umum perpustakaan. *Ask Librarian* adalah layanan informasi yang ditawarkan secara *online* melalui *chatting*. Layanan referensi ditawarkan di sini dengan cara yang sama seperti di perpustakaan konvensional. Kegiatan pencarian informasi disederhanakan dengan menggunakan kemajuan teknologi. Sebagai contoh, perpustakaan digital yang dioperasikan oleh Universitas Diponegoro (UNDIP) menawarkan layanan Chat dengan Pustakawan melalui WhatsApp untuk layanan *e-journal*, koleksi, dan teknologi informasi, serta didukung melalui akun Facebook dan Instagram. Perpustakaan Universitas Airlangga (UNAIR) juga menawarkan tiga jenis layanan *Ask Librarian*, yaitu *live web chat*, *live whatsapp*, dan *live email*. Dengan menghubungi pustakawan melalui telepon, email, pertemuan langsung, whatsapp, atau pesan facebook, pengguna layanan *Ask Librarian* dapat dengan mudah meminta bantuan. Selain itu, program ini juga membantu para mahasiswa untuk belajar dan mengembangkan teknik pencarian informasi sehingga mereka dapat menemukan informasi yang dibutuhkan.

Layanan *book delivery* adalah inovasi ketiga. Dengan ide belanja *online*, apa pun kini dapat dipesan dari rumah. Layanan *book delivery* juga demikian, dalam program ini memungkinkan pengguna yang berada di rumah untuk

mengakses koleksi perpustakaan. Perpustakaan lain dapat menawarkan layanan ini jika mereka memberlakukan batasan tertentu sesuai dengan aturan masing-masing perpustakaan. Misalnya, pengguna harus meminjam maksimal tiga buku selama prosedur pengiriman, dan area pengiriman hanya di dalam kota. Prosedur sirkulasi tetap berjalan sebagaimana mestinya. Beberapa universitas di Indonesia, termasuk Universitas Muhammadiyah Ponorogo dan Universitas Bina Nusantara (BINUS), telah menerapkan ide ini.

Library Movie Show, sebuah program yang menayangkan film domestik dan internasional adalah inovasi keempat. Pemanfaatan layanan ini tidak diragukan lagi sangat menarik bagi para pengunjung. Pemustaka memiliki kesempatan untuk memilih film yang akan ditampilkan di *website* perpustakaan dalam jangka waktu tertentu dengan cara melakukan *polling* atau *voting* melalui akun instagram perpustakaan. Film-film tersebut akan diputar sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh perpustakaan. Di situs web perpustakaan dan di situs media sosial seperti instagram, pengguna dapat melihat jadwal pemutaran film yang telah ditentukan oleh perpustakaan. Perpustakaan perguruan tinggi yang sudah menerapkan inovasi layanan ini adalah BINUS, akan tetapi penayangan filmnya berada di gedung perpustakaan. Seharusnya Perpustakaan BINUS dapat mengubah sementara layanannya agar dapat menarik minat pengguna.

Cara terbaik bagi perpustakaan universitas untuk mengembangkan layanannya adalah dengan membuat layanan referensi perpustakaan yang sudah ada menjadi lebih mudah digunakan. Inovasi berbasis teknologi informasi dalam layanan perpustakaan

diciptakan untuk beradaptasi dengan zaman yang selalu berkembang.

Penambahan ruang baca yang nyaman dan konektivitas internet yang memadai, layanan perpustakaan perguruan tinggi akan memberikan efek yang membuat mahasiswa dan akademisi lebih nyaman saat menggunakan fasilitas tersebut. Pengaturan ini akan membuat mahasiswa merasa nyaman berada di perpustakaan untuk berbagai kegiatan, seperti: membaca buku, mengerjakan tugas, atau menelusur informasi menggunakan akses internet yang tersedia.

Mahasiswa akan mendapatkan keuntungan dari layanan sirkulasi yang sederhana karena mereka dapat meminjam koleksi dari perpustakaan dan menghemat uang karena tidak perlu membeli buku karena sudah tersedia di perpustakaan. Hal ini sejalan dengan pernyataan bahwa pada perpustakaan perguruan tinggi penyediaan koleksi digital mengundang minat yang besar pada pemustaka. Misi perpustakaan untuk mengumpulkan, mengorganisir, dan menyediakan akses terhadap sumberdaya informasi tetap relevan, tetapi teknologi dan cara untuk melakukannya mengalami perubahan (Wahyuntini, 2022). Layanan sirkulasi mencakup peminjaman, pengembalian, dan penambahan waktu peminjaman.

Dengan bantuan pustakawan dan teknologi yang mendukung, layanan referensi, OPAC, dan repositori memudahkan mahasiswa dalam melakukan pencarian informasi dan menemukan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Kegiatan penelusuran informasi juga menjadi lebih menarik, sederhana, cepat, dan tepat dengan penerapan inovasi dalam layanan perpustakaan perguruan tinggi, seperti melalui media sosial atau situs web.

D. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat beragam pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan perguruan tinggi. Pelayanan perpustakaan terbagi menjadi dua jenis, yaitu layanan teknis dan layanan pengguna. Pada layanan teknis terjadi proses pengolahan bahan pustaka oleh pustakawan sebelum nantinya dilayankan kepada pemustaka. Sementara itu, layanan pengguna adalah jenis layanan yang berhubungan secara langsung dengan para pemustaka. Seiring dengan perkembangan zaman maka terdapat inovasi pada layanan perpustakaan perguruan tinggi yang memanfaatkan media sosial dan *website* seperti diadakannya perpustakaan digital, yaitu: adanya layanan *Ask Librarian*, adanya layanan *book delivery*, serta adanya layanan *library movie show*. Adanya pemanfaatan teknologi dalam memberikan layanan perpustakaan telah memberikan kemudahan bagi pemustaka untuk mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhan. Penelitian mengenai perpustakaan perguruan tinggi ini akan dapat terus berkembang seiring dengan perkembangan dalam dunia perpustakaan dan teknologi informasi.

Kepustakaan

- Bandonu, B. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Aparatur Sipil Negara di UPT Perpustakaan Institut Seni Indonesia Yogyakarta. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 2(2), 80–86. <https://doi.org/10.24821/jap.v2i2.6989>
- Ferrari, R. (2015). Writing Narrative Style Literature Reviews. *Medical Writing*, 24(4), 230–235.

<https://doi.org/10.1179/2047480615Z.000000000329>

- Luthfiyah, F. (2016). Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan. *El-Dare*, 1(2), 189–200. <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/El-idare/article/view/676/608>
- Putra, I. P., & Irawati, I. (2018). Layanan Referensi Sebagai Representasi Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 6(1), 77–94.
- Rahayu, L. (2015). Dasar-dasar Layanan Perpustakaan. *Universitas Terbuka*, 1–43. <http://repository.ut.ac.id/4183/>
- Ramdhani, A., Ramdhani, M. A., & Amin, A. S. (2014). Writing a Literature Review Research Paper: A step-by-step approach. *International Journal of Basic and Applied Science*, 03(01), 47–56.
- Rochmah, E. A. (2016). Pengeloaan Layanan Perpustakaan. *Ta'Aallum*, 04(46), 277–292.
- Rodin, R. (2015). Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 3(1), 101. <https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.10274>
- Suharso, P., Arifiyana, I. P., & Wasdiana, M. D. (2020). Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 4(2), 271–286. <https://doi.org/10.14710/anuva.4.2.271-286>
- Suwanto, S. A. (2017). Manajemen Layanan Repository Perguruan Tinggi. *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 3(2), 165. <https://doi.org/10.14710/lenpust.v3i2.16740>

Wahyu Priyanto. (2015). Pengembangan Sistem Layanan Perpustakaan Digital. *Libraria Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 4(1), 1–12.

Wahyuntini, S. (2022). E-Katalog Pameran Seni: Magnet Pemustaka dalam Mengakses Layanan Perpustakaan

Perguruan Tinggi Seni. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 2(2), 64–70.

<https://doi.org/10.24821/jap.v2i2.69>
85

