

Dr.Jamridafrizal, S.Ag., S.S., M.Hum

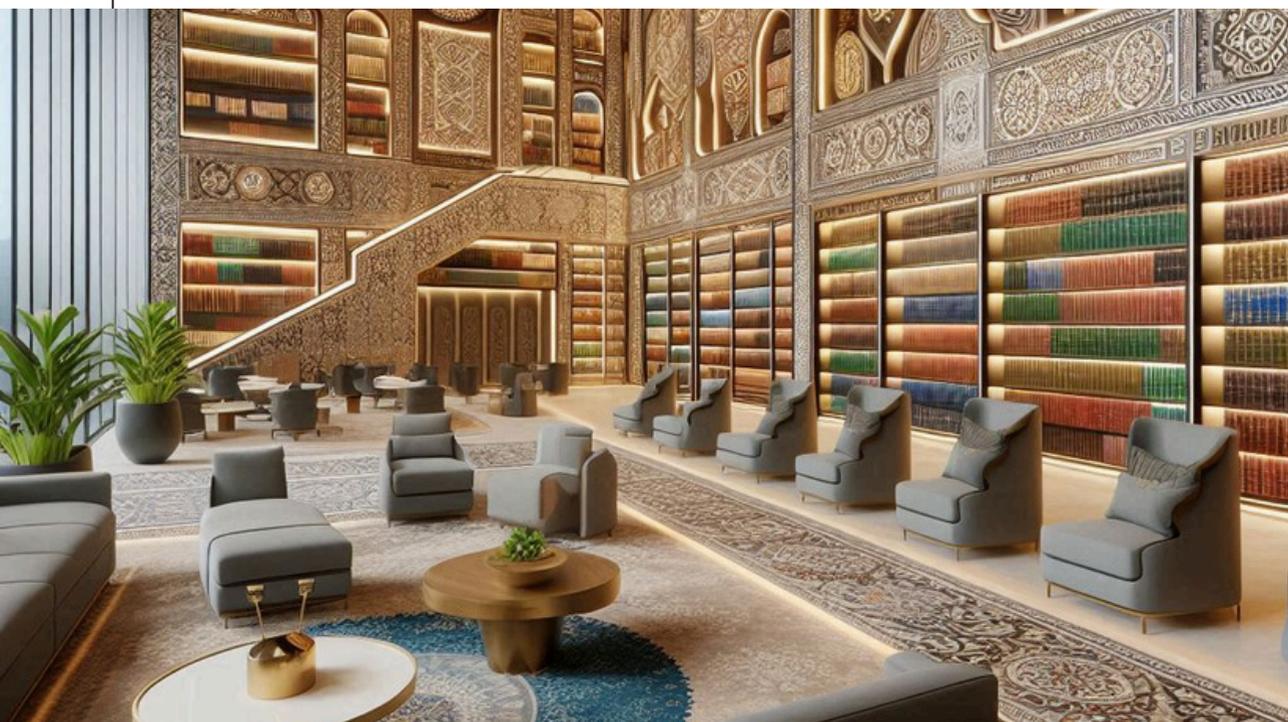
Zulfitri, S.Ag., M.A.

M. Farid Wajdi, S.Si., S.IPL., M.Hum

Editor : Andi Saputra, S.Kom., M.Kom.

PERPUSTAKAAN SEBAGAI INSTITUSI

Perspektif Organisasi dan Regulasi



PERPUSTAKAAN SEBAGAI INSTITUSI

Perspektif Organisasi dan Regulasi

Penulis :

Dr. Jamridafrizal, S.Ag., S.S., M.Hum

Zulfitri, S.Ag., M.A.

Muhammad Farid Wajdi, S.Si., S.IPI., M.Hum

Editor : Andi Saputra, S.Kom., M.Kom.



PERPUSTAKAAN SEBAGAI INSTITUSI

Perspektif Organisasi dan Regulasi

Penulis :

Dr. Jamridafrizal, S.Ag., S.S., M.Hum
Zulfitri, S.Ag., M.A.
Muhammad Farid Wajdi, S.Si., S.IPI., M.Hum

Editor : Andi Saputra, S.Kom., M.Kom.

Desain
Arielaksita

Cetakan I Juni 2024

Diterbitkan oleh
Yayasan Laksita Indonesia
Anggota IKAPI
KSB Kelapa Gading Blok AJ 23-24 Kota Serang Banten 42122
Ph : 081292652034/081284504441
<https://laksitaindonesia.site>
Email : laksitaindonesia@gmail.com

Jamridafrizal, Zulfitri, Muhammad Farid Wajdi
Perpustakaan Sebagai Institusi :
Perspektif Organisasi Dan Regulasi
Cet. 1 – Laksita Indonesia, 2024 212 hlm, 17 x 25 cm
ISBN 978-602-5749-26-1

Dilarang keras memproduksi sebagian atau seluruh isi buku ini, dalam bentuk apa pun atau dengan cara apa pun, serta menjualbelikannya tanpa seizin tertulis dari penerbit.

@HAK CIPTA DILINDUNGI OLEH UNDANG-UNDANG



Layanan Perpustakaan Sebagai Institusi

Layanan perpustakaan, sebagaimana tercantum dalam Pasal 25 ayat (1) PP No. 24 Tahun 2014, dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis utama: layanan teknis dan layanan pemustaka. Layanan teknis berfokus pada proses di balik layar yang penting untuk memastikan ketersediaan dan organisasi koleksi perpustakaan, termasuk pengadaan bahan pustaka melalui pembelian, hibah, atau pertukaran, serta pengolahan bahan pustaka yang meliputi klasifikasi, katalogisasi, dan pengawetan.

Di sisi lain, layanan pemustaka, sebagaimana dijelaskan dalam ayat (3), merupakan layanan yang secara langsung berinteraksi dengan pengguna perpustakaan. Layanan ini mencakup layanan sirkulasi, yang memungkinkan pemustaka untuk meminjam dan mengembalikan koleksi perpustakaan, serta layanan referensi, yang memberikan bantuan dalam mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan. Kedua jenis layanan ini, baik layanan teknis maupun layanan pemustaka, saling melengkapi dan berperan penting dalam menciptakan layanan perpustakaan yang berkualitas tinggi dan memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif.

Sebagaimana dibahas di awal Evans, Intner, dan Weihs (2010) mengartikulasikan sembilan fungsi esensial yang secara universal diemban perpustakaan dalam rangka mewujudkan transfer informasi yang efektif. Fungsi-fungsi ini, yang meliputi identifikasi, seleksi, akuisisi, organisasi, persiapan, penyimpanan, interpretasi, pemanfaatan, dan diseminasi, bersama-sama membentuk siklus hidup komprehensif dari informasi di perpustakaan, mulai dari penemuan awal sumber daya potensial hingga akhirnya disampaikan kepada para pengguna (hal. 7)³⁷

Perpustakaan memang dianggap sebagai jantung pengetahuan dalam masyarakat karena perannya yang sangat penting dalam menyediakan akses terhadap beragam informasi dan pengetahuan. Fungsi utamanya, seperti memperoleh, mengelola, dan menyediakan akses terhadap berbagai materi bibliografi, mulai dari buku cetak hingga sumber-sumber digital.

Tujuan utama dari perpustakaan adalah untuk memastikan bahwa setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Ini mencakup informasi untuk keperluan pendidikan, penelitian, atau pengembangan pribadi. Dengan memberikan akses terhadap pengetahuan, perpustakaan membantu memperluas wawasan, meningkatkan keterampilan, dan mendukung pembelajaran sepanjang hayat.

³⁷ *Ibid.*

Selain itu, perpustakaan juga berperan dalam memfasilitasi pertukaran ide dan pengetahuan, menciptakan lingkungan yang mendukung pembelajaran kolaboratif, serta mendorong minat membaca dan penelitian. Dengan demikian, perpustakaan memainkan peran penting dalam pengembangan sosial, ekonomi, dan budaya masyarakat.

. Menurut Lancaster (1977, hal. 11), perpustakaan mencapai tujuannya melalui dua layanan utama yang saling melengkapi, yaitu layanan teknis dan layanan publik.

1. Layanan Teknis.

Layanan ini bertanggung jawab atas pengelolaan "di balik layar" sumber daya perpustakaan. Layanan teknis berperan penting dalam memastikan koleksi perpustakaan tetap mutakhir, terorganisir, dan mudah diakses. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam layanan teknis meliputi:

- 1) Seleksi: Memilih materi yang akan ditambahkan ke koleksi perpustakaan berdasarkan relevansi, kualitas, dan kebutuhan pengguna.
- 2) Pemesanan: Memperoleh materi terpilih dari penerbit atau penjual.
- 3) Penerimaan: Menerima dan memeriksa materi yang dipesan untuk memastikan kesesuaian dengan pesanan dan kondisi fisik yang baik.
- 4) Pengatalogan (manual/mesin): Membuat catatan lengkap untuk setiap item dalam koleksi, termasuk informasi deskriptif (judul, pengarang, penerbit, tahun terbit, dll.) dan subjek.
- 5) Klasifikasi: Memberikan nomor panggil berdasarkan sistem klasifikasi tertentu (misalnya, Dewey Decimal Classification) untuk menentukan lokasi penyimpanan materi di rak.
- 6) Pengindeksan: Membuat daftar isi buku, jurnal, atau materi lain agar mudah dicari berdasarkan kata kunci atau topik tertentu.
- 7) Persiapan Fisik: Menyiapkan materi untuk sirkulasi (peminjaman), seperti memberi label, membungkus buku, atau memasang barcode.

2. Layanan Publik

Layanan Publik berorientasi pada interaksi langsung dengan pengguna perpustakaan. Tujuannya adalah memberikan pengalaman yang positif dan memuaskan bagi pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan sumber daya perpustakaan. Layanan publik mencakup berbagai kegiatan, seperti:

- 1) Pengumuman/Diseminasi: Memberi tahu pengguna tentang materi atau layanan baru melalui berbagai cara, seperti pengumuman di papan pengumuman, situs web perpustakaan, atau media sosial.
- 2) Abstraksi: Membuat ringkasan artikel atau materi lain untuk membantu pengguna mendapatkan gambaran umum tentang isi materi tersebut.
- 3) Pengiriman Dokumen: Menyediakan akses ke materi, baik secara fisik (misalnya, meminjamkan buku) maupun elektronik (misalnya, menyediakan akses ke jurnal online).

- 4) Fasilitas Membaca: Menyediakan ruang baca dan belajar yang nyaman dan kondusif bagi pengguna.
- 5) Sirkulasi: Mengelola peminjaman dan pengembalian materi, termasuk mencatat tanggal peminjaman, tanggal jatuh tempo, dan denda keterlambatan (jika ada).
- 6) Penjilidan dan Perbaikan: Memelihara kondisi fisik materi agar tetap awet dan dapat digunakan dalam jangka panjang.
- 7) Presentasi kepada Pengguna: Menyediakan materi dan layanan melalui tampilan, pameran, katalog online, dll.
- 8) Katalog: Menyediakan daftar lengkap koleksi perpustakaan yang dapat dicari oleh pengguna berdasarkan judul, pengarang, subjek, atau kata kunci lainnya.
- 9) Pengaturan Rak: Mengatur materi di rak berdasarkan sistem klasifikasi agar mudah ditemukan oleh pengguna.
- 10) Layanan Referensi: Membantu pengguna menemukan informasi yang mereka butuhkan, baik melalui pencarian di katalog, basis data, atau sumber daya lainnya.
- 11) Penyalinan: Menyediakan layanan fotokopi atau pemindaian untuk membantu pengguna menyalin bagian-bagian tertentu dari materi perpustakaan.
- 12) Peminjaman Antarperpustakaan: Memfasilitasi peminjaman materi dari perpustakaan lain jika materi yang dibutuhkan pengguna tidak tersedia di perpustakaan tersebut.

Kedua layanan ini, layanan teknis dan layanan publik, saling melengkapi dan bekerja sama untuk mencapai tujuan perpustakaan dalam menyediakan akses informasi dan sumber daya bagi pengguna.³⁸

Staf perpustakaan terlibat dalam kedua jenis layanan ini, sementara manajemen mengarahkan dan mengoordinasikan keduanya. Perpustakaan juga dapat bekerja sama dengan lembaga lain dan menggunakan prosedur otomatis untuk meningkatkan efisiensi.

Untuk menjalankan fungsi dan layanan tersebut secara efektif, perpustakaan memerlukan struktur organisasi yang jelas dan efisien. Struktur organisasi perpustakaan adalah kerangka kerja yang menggambarkan bagaimana perpustakaan diatur dan dikelola. Struktur ini mendefinisikan hubungan hierarkis antara berbagai posisi dan departemen dalam perpustakaan, serta tanggung jawab dan wewenang masing-masing.

Dalam organisasi apa pun, termasuk perpustakaan, operasi diatur dalam beberapa departemen, bagian, atau unit untuk memastikan efisiensi. Hal ini memberi kesempatan kepada manajer perpustakaan untuk menunjuk profesional sebagai

³⁸Lancaster, F. W. (1977). *The measurement and evaluation of library services*. Washington, DC..

kepala dari departemen yang berbeda, sehingga setiap aspek operasional perpustakaan dapat dikelola secara efektif. Struktur organisasi perpustakaan juga mengungkapkan siapa yang bertanggung jawab, siapa melakukan apa, dan siapa berkontribusi apa dalam pencapaian tujuan organisasi dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Struktur organisasi perpustakaan sangat penting dalam membentuk operasi dan efektivitasnya dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Penelitian telah menunjukkan bahwa struktur dan budaya organisasi secara signifikan mempengaruhi semua aspek perpustakaan, mulai dari operasi sehari-hari hingga efektivitas keseluruhan dalam melayani pengguna (Yoose & Knight, 2016)³⁹. Ini menekankan pentingnya membangun kerangka kerja Unit Organisasi yang mendukung layanan perpustakaan yang efisien dan berpusat pada pengguna.

Sebagaimana telah diuraikandi atas Lancaster (1977) mengidentifikasi dua layanan utama perpustakaan, yaitu layanan teknis dan layanan publik. Namun, seiring berjalannya waktu dan perkembangan teknologi serta kompleksitas layanan perpustakaan, Rubin & Rubin (2020) menambahkan kategori "fungsi pendukung" untuk mengakui pentingnya peran administrasi, keuangan, sumber daya manusia, komunikasi, dan teknologi informasi dalam mendukung kelancaran operasional perpustakaan.

Secara umum menurut Rubin & Rubin (2020) perpustakaan sebagai institusi terdiri dari unit organisasi dapat dikategorikan menjadi tiga kelompok utama yaitu:

1. Layanan Pengguna (User Services): Unit menyediakan pemenuhan kebutuhan informasi pengguna secara langsung melalui berbagai layanan, seperti layanan referensi, sirkulasi, dan layanan khusus lainnya. Rubin & Rubin (2020) mendefinisikan pustakawan referensi dan layanan pengguna sebagai profesional yang tidak hanya membantu dan memberi saran, tetapi juga "menginstruksikan" pengguna dalam mengakses segala bentuk pengetahuan (ALA RUSA 2017, 3)⁴⁰. Istilah "menginstruksikan" di sini merujuk pada upaya pustakawan untuk membimbing pengguna dalam mengembangkan pemahaman mereka melalui berbagai metode pembelajaran, seperti pelatihan literasi informasi, lokakarya, atau konsultasi individual (Mayer, 2008)⁴¹
2. Layanan Teknis (Technical Services): Unit ini bertanggung jawab atas pengelolaan koleksi perpustakaan, termasuk akuisisi, pengolahan, dan pengorganisasian materi. Unit akuisisi mengelola proses pemilihan, pemesanan, dan penerimaan materi perpustakaan. Unit pengatalogan membuat catatan

³⁹ Yoose, B., & Knight, C. (2016). Clusters: A study of a non-traditional academic library organizational model. *Library Leadership & Management*, 30(3) .

⁴⁰ American Library Association, Reference and User Services Association. (2017). *Professional competencies for reference and user services librarians*. American Library Association .

⁴¹ Mayer, R. E. (2005). Cognitive theory of multimedia learning. In R. E. Mayer (Ed.), *The Cambridge handbook of multimedia learning* (hal. 31-48). Cambridge University Press.

bibliografi dan subjek untuk setiap item dalam koleksi, sementara unit klasifikasi mengatur materi berdasarkan sistem klasifikasi yang digunakan. Selain itu, unit pengolahan materi bertanggung jawab untuk menyiapkan materi agar siap dipinjam, seperti penempelan label, barcode, dan perlindungan fisik.

3. Fungsi Pendukung (Support Functions): Unit ini berperan dalam menjaga kelancaran operasional perpustakaan secara keseluruhan. Fungsi-fungsi seperti administrasi, yang mengelola keuangan, sumber daya manusia, dan operasi umum perpustakaan, termasuk dalam kategori ini. Unit keuangan bertanggung jawab untuk mengelola anggaran perpustakaan, pengadaan, dan pembayaran. Unit sumber daya manusia mengelola rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan staf perpustakaan. Selain itu, unit komunikasi mengelola komunikasi internal dan eksternal perpustakaan, sementara unit teknologi informasi bertanggung jawab atas pengelolaan sistem komputer, jaringan, dan sumber daya digital perpustakaan. (hal. 71)⁴²

Struktur organisasi perpustakaan terus berkembang seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi. Awalnya, perpustakaan cenderung memiliki struktur yang lebih hierarkis, dengan pembagian tugas yang jelas antara layanan teknis dan layanan publik. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan perubahan kebutuhan pengguna, struktur organisasi perpustakaan menjadi lebih fleksibel dan adaptif. Kolaborasi antar unit menjadi semakin penting, dan perpustakaan perlu mencari cara untuk mengintegrasikan berbagai layanan dan teknologi untuk memberikan pengalaman pengguna yang mulus.

Perpustakaan modern menghadapi berbagai tantangan, termasuk perubahan demografis staf, kemajuan teknologi yang pesat, dan perubahan kebutuhan pengguna. Tantangan-tantangan ini menuntut perpustakaan untuk terus beradaptasi dan berinovasi dalam struktur organisasinya.

Salah satu tantangan utama adalah komposisi demografis staf perpustakaan yang semakin beragam. Perpustakaan perlu menyesuaikan struktur organisasinya untuk mengakomodasi kebutuhan dan preferensi tenaga kerja yang berbeda-beda (Lewis & Orr, 2018)⁴³. Misalnya, struktur organisasi yang lebih datar dapat memberikan kesempatan yang lebih besar bagi partisipasi dan pengembangan karir bagi staf dari berbagai latar belakang.

Selain itu, kemajuan teknologi informasi telah mengubah cara perpustakaan beroperasi dan memberikan layanan. Perpustakaan perlu mengintegrasikan teknologi baru ke dalam struktur organisasinya dan memastikan bahwa staf memiliki keterampilan yang diperlukan untuk menggunakan teknologi tersebut secara efektif. Tantangan ini dapat diatasi melalui pelatihan dan pengembangan staf yang berkelanjutan, serta investasi dalam infrastruktur teknologi yang memadai.

⁴²Rubin, R. E., & Rubin, R. G. (2020). Foundations of library and information science. American Library Association.

⁴³Lewis, D. W., & Orr, K. (2018). The age demographics of librarians and the organizational challenge facing academic libraries. *Library Management*, 39(4), 238-245 .

Perubahan kebutuhan pengguna juga menjadi tantangan bagi perpustakaan. Pengguna modern mengharapkan akses cepat dan mudah ke informasi yang relevan, serta layanan yang dipersonalisasi dan responsif. Untuk memenuhi harapan ini, perpustakaan perlu mengembangkan struktur organisasi yang fleksibel dan adaptif, yang memungkinkan mereka untuk merespons perubahan kebutuhan pengguna dengan cepat dan efektif.

Salah satu cara untuk mengatasi tantangan ini adalah dengan mengadopsi struktur organisasi yang lebih organik dan berbasis tim (Oguz, 2016)⁴⁴. Struktur organisasi yang lebih organik dapat mendorong kolaborasi, inovasi, dan pengambilan keputusan yang lebih cepat, sehingga perpustakaan dapat lebih responsif terhadap perubahan kebutuhan pengguna dan lingkungan eksternal.

Sebagaimana diuraikan sebelumnya oleh Rubin & Rubin (2020, hal. 71), unit-unit organisasi dalam institusi perpustakaan dapat diklasifikasikan menjadi tiga kelompok utama. Selanjutnya, kita akan membahas lebih mendalam ketiga bidang layanan tersebut

3.1 Bidang Layanan Pengguna

Layanan pengguna dalam perpustakaan adalah samudera ilmu yang luas, menawarkan berbagai layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi dan pengetahuan pengguna. Layanan Referensi berperan sebagai garda terdepan, membimbing pengguna dalam menjelajahi lautan informasi yang tersedia. Layanan Sirkulasi dan Akses Koleksi Digital membuka pintu gerbang ke harta karun informasi, baik dalam bentuk tercetak maupun digital.

Layanan Audiovisual menghidupkan cerita dan pengetahuan melalui media yang menarik, sementara Arsip menyimpan jejak masa lalu yang berharga. Buku Langka dan Koleksi Khusus menawarkan keistimewaan yang tak ternilai, sedangkan Layanan Khusus atau Penjangkauan menjangkau pengguna yang mungkin tidak dapat mengakses layanan perpustakaan secara langsung.

Secara keseluruhan layanan pengguna terdiri dari layanan referensi, layanan sirkulasi dan akses koleksi digital, layanan audiovisual, arsip, buku langka, dan koleksi khusus layanan khusus atau penjangkauan (Outreach)

1. Layanan Referensi

Layanan referensi perpustakaan, kini menjadi elemen integral dalam layanan perpustakaan secara keseluruhan, memiliki akar sejarah yang panjang yang dapat ditelusuri kembali ke akhir abad ke-19. Samuel S. Green, seorang pustakawan visioner di Worcester Free Public Library, Massachusetts, memainkan peran penting dalam perkembangan ini. Pada tahun 1876, Green memperkenalkan konsep layanan referensi yang dipersonalisasi, menekankan pentingnya interaksi tatap muka antara

⁴⁴Oguz, F. (2016). Organizational influences in technology adoption decisions: A case study of digital libraries. *College & Research Libraries*, 77(3), 314-334..

pustakawan dan pengguna perpustakaan untuk memahami kebutuhan informasi mereka secara individual [33]⁴⁵. Green berpendapat bahwa "orang-orang yang menggunakan perpustakaan umum untuk tujuan penelitian umumnya membutuhkan banyak bantuan," terutama mereka yang mungkin kurang memiliki akses atau pengetahuan tentang cara menavigasi sumber daya perpustakaan secara efektif⁴⁶

Gagasan inovatif Green dengan cepat menyebar dan diadopsi oleh perpustakaan lain di seluruh Amerika Serikat. Tokoh-tokoh terkemuka seperti Melvil Dewey dan W. W. Bishop turut memperkuat konsep ini dengan membentuk departemen referensi dan mendefinisikan peran pustakawan dalam membantu pengguna mengakses dan memanfaatkan koleksi perpustakaan secara efektif⁴⁷. Margaret Hutchins, dalam buku teksnya yang berpengaruh yang diterbitkan pada tahun 1944, memperluas pemahaman tentang pekerjaan referensi dengan membahas prinsip, metode, dan pentingnya interaksi yang ramah antara pustakawan dan pengguna [35]⁴⁸.

Namun, perkembangan teknologi informasi pada tahun 1970-an membawa perubahan signifikan dalam layanan referensi. Munculnya indeks online, CD-ROM, dan internet memberikan pengguna akses yang lebih mudah dan cepat ke sumber daya informasi, mengurangi ketergantungan mereka pada bantuan langsung dari pustakawan⁴⁹. Ferguson dan Bunge (1997) menggambarkan perubahan ini sebagai transformasi dalam "lokasi pemberian bantuan, konfigurasi staf, dan layanan serta aktivitas yang terlibat"⁵⁰. Layanan referensi bergeser dari fokus pada interaksi tatap muka menjadi layanan mandiri yang dapat diakses melalui internet. Meskipun demikian, prinsip dasar layanan referensi—membantu pengguna menemukan informasi yang mereka butuhkan—tetap menjadi landasan yang kokoh⁵¹.

Seiring dengan perkembangan teknologi, layanan referensi terus bertransformasi menjadi konsep yang lebih luas yang dikenal sebagai "Layanan Referensi dan Pengguna". Konsep ini, yang diperkenalkan oleh Asosiasi Perpustakaan Amerika, Asosiasi Layanan Referensi dan Pengguna (ALA RUSA) pada tahun 2017, memperluas peran pustakawan tidak hanya sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai pendidik dan pembimbing yang membantu pengguna

⁴⁵ Green, S. S. (1876). Personal relations between librarians and readers. *Library Journal*, 1(2), 74-81.

⁴⁶ Bishop, W. W. (1915). The theory of reference work. *Bulletin of the American Library Association*, 9(4), 134-139

⁴⁷ Bishop, W. W. (1915). *Ibid*

⁴⁸ Hutchins, M. (1949). *Introduction to Reference Work*. United States: American Library Association.

⁴⁹ Armstrong, C. J., & Large, J. A. (Eds.). (2018). *Manual of online search strategies*. Routledge.

⁵⁰ Ferguson, C. D., & Bunge, C. A. (1997). The shape of services to come: Values-based reference service for the largely digital library. *College & Research Libraries*, 58(3), 252-265.

⁵¹ Ferguson, C. D., & Bunge, C. A. (1997). *Op.cit.*

mengembangkan keterampilan literasi informasi mereka (hal. 3)⁵². Pustakawan referensi dan pengguna kini memiliki peran yang lebih kompleks, termasuk memberikan instruksi tentang penggunaan sumber daya perpustakaan, mengembangkan koleksi, mengelola sumber daya digital, dan memfasilitasi pembelajaran digital (Gregory, 2019)⁵³.

Layanan Referensi dan Pengguna menjadi semakin penting di era digital, di mana informasi yang melimpah seringkali tidak terorganisir dan sulit dievaluasi. Pustakawan referensi dan pengguna membantu pengguna menavigasi lanskap informasi yang kompleks ini, memberikan panduan dan instruksi yang diperlukan untuk menemukan informasi yang relevan dan dapat dipercaya. Mereka juga beradaptasi dengan teknologi informasi yang terus berkembang, berinteraksi dengan pengguna melalui platform digital seperti situs web, media sosial, dan layanan obrolan online.

Dengan demikian, layanan referensi perpustakaan telah berevolusi dari layanan tatap muka yang dipersonalisasi menjadi layanan yang lebih komprehensif dan adaptif terhadap perubahan zaman. Meskipun teknologi telah mengubah cara layanan ini diberikan, esensi dari layanan referensi—membantu pengguna menemukan dan memanfaatkan informasi—tetap menjadi inti dari peran perpustakaan dalam masyarakat.

Definisi layanan referensi juga mengalami perkembangan seiring waktu. William Warner Bishop (1915) mengartikannya sebagai "pelayanan yang diberikan oleh pustakawan dalam membantu suatu studi. ..Bantuan yang diberikan kepada pembaca yang terlibat dalam penelitian apa pun itulah yang kami maksud dengan layanan referensi"⁵⁴. Definisi ini kemudian disederhanakan oleh James I. Wyer (1930) menjadi "bantuan pribadi yang simpatik dan berpengetahuan dalam menginterpretasikan koleksi perpustakaan untuk belajar dan penelitian"⁵⁵

Margaret Hutchins (1944) kemudian memperluas definisi tersebut dengan memasukkan tidak hanya bantuan langsung di perpustakaan tetapi juga "berbagai kegiatan perpustakaan yang secara khusus bertujuan membuat informasi semudah mungkin tersedia"⁵⁶. Lucy Edwards (1951) menambahkan dimensi layanan individual dan personal untuk memperoleh informasi dengan mudah dan cepat⁵⁷.

Meskipun definisi-definisi ini beragam, terdapat benang merah yang

⁵²ALA RUSA (American Library Association, Reference and User Services Association). (2017). *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians*. Chicago: American Library Association.

⁵³ Gregory, V. L. (2019). *Collection development and management for 21st century library collections: an introduction*. American Library Association.

⁵⁴ Bishop, W. W. (1915). *Op.cit.*

⁵⁵ Wyer, J. I. (1927). *Reference work: a text-book for librarians and students of library work*. American library association.

⁵⁶ Hutchins, M. (1944). *Introduction to reference work. (No Title)*.

⁵⁷ Bushnell, G. H., Edwards, L. I., Exley, M., & Stewart, J. D. (1951). *The reference librarian: in university, municipal and specialised libraries. (No Title)*.

menghubungkan semuanya, yaitu bantuan pribadi dari pustakawan kepada pembaca. Menariknya, tidak ada penyebutan tentang buku atau ruang referensi, menunjukkan bahwa elemen-elemen tersebut tidak esensial dalam layanan referensi.

2. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi, yang dijelaskan oleh Vanessa Irvin dan Jeff E. Bullard, merupakan aspek krusial dalam keberhasilan operasional perpustakaan. Meja sirkulasi, yang sering menjadi titik awal dan akhir interaksi pengguna dengan perpustakaan, berperan sebagai pusat informasi utama. Di sinilah pengguna, yang disebut juga sebagai patron, dapat mengajukan keanggotaan, mendapatkan informasi mengenai kebijakan peminjaman, penggunaan fasilitas, program perpustakaan, dan berbagai hal lainnya. (hlm. 916)⁵⁸

Setelah berinteraksi dengan pustakawan, pengguna dapat kembali ke meja sirkulasi untuk berbagai keperluan, termasuk meminjam dan mengembalikan bahan pustaka, membayar denda, mencari informasi mengenai program perpustakaan, serta mengecek status permintaan yang telah diajukan.

Efisiensi dan keteraturan layanan sirkulasi di meja sirkulasi berkontribusi signifikan terhadap peningkatan pengalaman pengguna dan pemenuhan kebutuhan informasi serta pengetahuan mereka.

Istilah "sirkulasi" merujuk pada perputaran bahan pustaka yang dipinjam dan dikembalikan oleh pengguna perpustakaan. Namun, istilah ini juga dapat digunakan untuk menggambarkan berbagai aktivitas penting lainnya yang terjadi di perpustakaan, yang seringkali tidak terlihat oleh pengguna. Layanan sirkulasi mencakup seluruh proses yang terlibat dalam menyediakan akses langsung terhadap buku, jurnal, dan berbagai bahan pustaka lainnya bagi individu yang membutuhkannya (Irvin dan Bullard, 2017, hlm. 916)

"Layanan sirkulasi" juga merupakan istilah yang digunakan untuk menggambarkan banyak aktivitas penting namun seringkali tak terlihat dari perpustakaan saat ini. Layanan ini mencakup semua kegiatan yang terlibat dalam mengorganisir buku perpustakaan, jurnal, dan bahan-bahan lain agar dapat diakses langsung oleh pengguna yang membutuhkannya. Layanan sirkulasi di berbagai jenis perpustakaan, seperti perpustakaan umum, sekolah, khusus, dan akademik, dapat didefinisikan sebagai siklus lengkap dari pengguna yang meminjam bahan perpustakaan dan kemudian mengembalikannya dalam jangka waktu yang ditentukan. Siklus peminjaman ini telah ada sejak awal keberadaan perpustakaan, dan bahkan dengan munculnya teknologi dalam layanan perpustakaan pada masa kontemporer ini, siklus peminjaman terus menjadi pendorong utama untuk layanan sirkulasi perpustakaan saat ini (Irvin & Bullard, 2017).

⁵⁸ Irvin, V., & Bullard, J. E. (2017). Circulation Services. *Encyclopaedia of Library and Information Science, fourth ed.* Boca Raton: CRC Press. (Accessed July 07, 2023, Routledge Handbooks Online).

Layanan sirkulasi memegang peran sentral dalam memastikan aksesibilitas dan ketersediaan bahan pustaka bagi pengguna. Dengan adanya layanan sirkulasi yang efisien, pengguna dapat dengan mudah menemukan, meminjam, dan mengembalikan bahan pustaka yang mereka butuhkan. Selain itu, layanan sirkulasi juga berperan dalam menjaga ketertiban dan keamanan koleksi perpustakaan dengan memantau peredaran bahan pustaka dan memastikan pengembalian tepat waktu.

Seiring dengan perkembangan teknologi, layanan sirkulasi juga mengalami evolusi. Michael Breeding (2008) menyebutkan bahwa teknologi yang digunakan dalam sirkulasi terus berkembang dari sistem manual menjadi sistem otomatis.⁵⁹ Dahulu, proses peminjaman dan pengembalian dilakukan secara manual, namun kini telah banyak perpustakaan yang menggunakan sistem sirkulasi otomatis, seperti yang dijelaskan oleh Andrew Albanese (2014). Sistem ini memungkinkan pengguna untuk melakukan peminjaman dan pengembalian secara mandiri, sehingga mempercepat proses dan meningkatkan efisiensi layanan⁶⁰.

1 Layanan Audiovisual

Meskipun sekarang fasilitas layanan audiovisual yang ada di google dan youtube sudah menjadi kompetitor layanan perpustakaan, sejatinya perpustakaan juga menyediakan layanan ini untuk konten tertentu yang tidak ditemukan secara online. Dapat juga disebabkan karena perpustakaan yang susah dijangkau oleh internet, misalnya daerah berhutan, pegunungan dll, Sesuai dengan namanya, unit audiovisual (AV) menyediakan berbagai media dan peralatan, dan terkadang layanan konsultasi. Namun, secara organisasi, tidak semua materi AV harus disertakan dalam unit ini. Misalnya, meskipun DVD dapat ditemukan di AV, CD musik mungkin masih dapat ditemukan di ruangan musik atau seni rupa. Dalam kasus lain, karena aktivitas utama unit AV adalah mengeluarkan atau menerima barang, kadang-kadang ditempatkan di unit sirkulasi.

2 Arsip, Buku Langka, Dan Koleksi Khusus

Jutaan buku, arsip dan koleksi khusus telah diterbitkan sejak penemuan percetakan lebih dari lima ratus tahun yang lalu. Hanya sebagian kecil dari potongan-potongan ini, bagaimanapun, akan dianggap "langka" oleh para spesialis. Dalam istilah sederhana, buku mencapai tingkat kelangkaan hanya ketika permintaan melebihi pasokan. Sayangnya, tidak ada rumus mudah untuk menentukan kelangkaan

Arsip dan koleksi khusus berurusan dengan catatan penting lokal atau sejarah atau dengan bahan yang dianggap langka atau sangat rapuh. Isi koleksi tersebut dapat terdiri dari berbagai jenis bahan termasuk buku, naskah, peta, surat, gambar, sketsa, foto, dan pamflet. Mereka juga dapat berisi jenis objek fisik lainnya

⁵⁹ Breeding, M. Circulation technologies from past to future. *Comput. Libr.* 2008, 28 (2), 19–22.

⁶⁰ Albanese, A. (2014). What's next for e-books in libraries?. *Publishers Weekly*, 261(25), 6

seperti keranjang, pakaian, furnitur, dan mesin (Berger 2014)⁶¹. Ukuran dan ruang lingkup koleksi tersebut sangat bervariasi, dengan perpustakaan penelitian (khusus, publik, atau akademik) lebih cenderung menampung, mengelola, dan melestarikan bahan dalam koleksi khusus.

Seperti jenis layanan lainnya, tujuan arsip dan koleksi khusus adalah akses, meskipun perhatian khusus juga diberikan untuk melestarikan dan melindungi materi di dalamnya. Akses ke koleksi semacam itu terkadang terbatas pada di tempat, dan perhatian besar diberikan dalam penanganan materi dan dalam mengawasi penggunaannya. Saat ini, banyak bagian dari arsip dan koleksi khusus telah didigitalkan dan tersedia di seluruh dunia. Koleksi ini memfasilitasi penelitian dan pengajaran dan juga dapat mencakup publikasi fakultas, laporan, dan kumpulan data dari proyek penelitian. Penyimpanan semacam itu terkadang diatur ke dalam unit "manajemen penelitian" atau digabungkan dengan aktivitas serupa dalam unit yang lebih luas (misalnya, "penemuan dan penelitian").

2.3.2.1 Layanan Khusus Atau Penjangkauan (*Outreach*)

Istilah "outreach" dalam konteks perpustakaan telah digunakan selama lebih dari 50 tahun, namun maknanya dan cara pelaksanaannya terus berkembang seiring perubahan akses perpustakaan dan informasi. Courtney (2009) mencatat bahwa tidak ada kesepakatan yang jelas di antara pustakawan tentang definisi "outreach" dan maknanya dapat berbeda-beda tergantung pada perspektif individu⁶²

Secara umum, "outreach" dapat diartikan sebagai upaya proaktif perpustakaan untuk menjangkau dan melibatkan komunitas atau kelompok pengguna tertentu yang mungkin tidak dapat mengakses atau memanfaatkan layanan perpustakaan secara tradisional. Outreach melibatkan berbagai kegiatan, seperti program pendidikan, promosi layanan, kemitraan dengan organisasi komunitas, dan penyediaan layanan khusus untuk kelompok-kelompok tertentu, seperti anak-anak, lansia, atau penyandang disabilitas.

Tujuan utama outreach adalah untuk memperluas jangkauan layanan perpustakaan, meningkatkan kesadaran akan sumber daya dan layanan yang tersedia, dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam kegiatan perpustakaan. Outreach juga dapat membantu perpustakaan memahami kebutuhan dan preferensi pengguna, sehingga dapat menyesuaikan layanan mereka agar lebih relevan dan bermanfaat bagi komunitas yang mereka layani.

Namun, definisi dan praktik outreach dapat bervariasi tergantung pada konteks dan tujuan spesifik dari setiap perpustakaan. Beberapa perpustakaan mungkin fokus pada outreach ke komunitas tertentu, seperti imigran atau kelompok minoritas, sementara yang lain mungkin lebih fokus pada pengembangan program

⁶¹ Berger, S. E. (2014). *Rare Books and Special Collections*. Chicago: American Library Association.

⁶²Courtney, N. (Ed.). (2009). *Academic Library Outreach: Beyond Campus Walls*. Westport, CT: Libraries Unlimited.

pendidikan atau promosi layanan digital. Oleh karena itu, penting untuk memahami bahwa "outreach" bukan hanya sekadar istilah generik, tetapi merupakan konsep yang dinamis dan terus berkembang. Pustakawan perlu terus mengevaluasi dan menyesuaikan strategi outreach mereka agar tetap relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna yang terus berubah.

Boff, Singer, dan Stearns (2006) melacak perkembangan istilah "outreach" melalui analisis isi pengumuman posisi outreach yang diposting di College and Research Libraries News antara tahun 1970 hingga 2004. Mereka mendefinisikan outreach sebagai upaya untuk "mencapai populasi pengguna yang beragam" (hal. 137)⁶³. Fokus mereka adalah pada iklan yang terkait dengan pendidikan jarak jauh, layanan outreach multikultural, dan layanan outreach khusus lainnya

Westbrook dan Waldman menulis tentang asal-usul dan perkembangan outreach di Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam sebuah artikel yang diterbitkan pada tahun 1993. Penulis menggambarkan definisi outreach pada tahun 1960-an sebagai "layanan apa pun di luar operasi dasar referensi di dalam perpustakaan" dan ketika perpustakaan berubah, outreach mulai mencakup instruksi yang dilakukan di tempat lain selain perpustakaan. Pada saat itu, Westbrook dan Waldman (1993) mendefinisikan *outreach* sebagai upaya menjangkau pengguna di luar lingkungan perpustakaan, di mana pun mereka mengakses, mengevaluasi, atau menggunakan informasi (hal. 61)⁶⁴. Definisi ini diperluas oleh Dennis (2012) yang menggambarkan *outreach* sebagai upaya mempromosikan perpustakaan dan menjangkau pengguna baru dan pengguna yang sudah ada dengan berbagai cara (hal. 368)⁶⁵

Definisi *outreach* menurut Westbrook dan Waldman (1993) berfokus pada jangkauan fisik di luar gedung perpustakaan, sedangkan definisi Dennis (2012) lebih luas dan mencakup berbagai cara untuk menjangkau pengguna, termasuk melalui media digital dan program-program yang inovatif.

Dalam artikelnya tentang outreach kepada mahasiswa milenial di Universitas Washington State, Cummings (2007) membandingkan definisi outreach dengan konsep pemasaran yang erat hubungannya. Pemasaran menyajikan layanan perpustakaan secara terorganisir berdasarkan metode komunikasi, analisis, dan tanggapan terhadap umpan balik pengguna yang terkumpul. Tentu saja, proyek outreach yang berhasil harus didasarkan pada perencanaan pemasaran yang solid dan evaluasi, terutama karena literatur yang menggambarkan sifat mahasiswa milenial

⁶³ Boff, C., Singer, C., & Stearns, B. (2006). Reaching out to the underserved: More than thirty years of outreach job ads. *The Journal of Academic Librarianship*, 32(2), 137–147.

⁶⁴ Westbrook, L., & Waldman, R. (1993). Outreach in academic libraries: Principle into practice. *Research Strategies*, 11(2), 60–65.

⁶⁵ Dennis, M. (2012). Outreach initiatives in academic libraries, 2009–2011. *Reference Services Review*, 40(3).

menunjukkan bahwa mereka akan merespons upaya outreach yang bermakna dan ditujukan kepada mereka dengan lebih baik (hal. 286)⁶⁶

Dalam kepastakawanan akademik, Diaz (2019) mendefinisikan penjangkauan sebagai pekerjaan yang dilakukan oleh staf perpustakaan di lembaga pendidikan tinggi yang merancang dan melaksanakan berbagai metode intervensi untuk meningkatkan kesadaran, persepsi positif, dan penggunaan layanan perpustakaan, ruang, koleksi, dan isu-isu (misalnya berbagai literasi, komunikasi ilmiah, dll.) (hal. 191)⁶⁷

Dalam buku ini, kita akan mendefinisikan outreach sebagai upaya virtual, teks, atau tatap muka untuk terhubung dan menyediakan sumber daya perpustakaan dan literasi informasi kepada pemustaka yang mungkin terlewatkan. Akan diberikan penekanan khusus pada kerja sama dengan mitra di lokasi untuk terhubung dengan pemustaka.

Dalam konteks Perguruan Tinggi, outreach dapat mencakup berbagai jenis kegiatan. Ini termasuk, tetapi tidak terbatas pada:

1. Program penyuluhan: Penyuluhan dapat dilakukan melalui sesi pemaparan, pelatihan, atau lokakarya untuk memberikan informasi tentang sumber daya perpustakaan, keterampilan literasi informasi, dan strategi penelitian kepada mahasiswa. Tujuan dari program penyuluhan ini adalah untuk membantu mahasiswa memanfaatkan perpustakaan dengan efektif dan meningkatkan keterampilan mereka dalam mencari, mengevaluasi, dan menggunakan informasi.
2. Layanan panduan: Melalui layanan panduan, perpustakaan dapat menawarkan bantuan individual kepada mahasiswa dalam menemukan sumber daya informasi yang relevan dengan kebutuhan mereka. Ini bisa melibatkan bimbingan dalam menggunakan basis data perpustakaan, memberikan saran dalam menentukan strategi pencarian yang efektif, atau membantu dalam menafsirkan hasil penelitian.
3. Inisiatif kolaboratif: Outreach juga melibatkan kerja sama dengan mitra di kampus, seperti dosen, departemen akademik, atau organisasi mahasiswa. Misalnya, perpustakaan dapat bekerja sama dengan dosen untuk mengintegrasikan sesi pelatihan literasi informasi ke dalam kurikulum mata kuliah, atau berkolaborasi dengan organisasi mahasiswa untuk mengadakan acara atau kompetisi yang mempromosikan penggunaan perpustakaan dan sumber daya informasi.

⁶⁶ Cummings, L.U. (2007). Bursting out of the box: Outreach to the millennial generation through student services programs. *Reference Services Review*, 35(2), 285–295.

⁶⁷ Diaz, S. A. (2019). Outreach in academic librarianship: A concept analysis and definition. *The Journal of Academic Librarianship*, 45(3), 184-194.

4. Pemasaran dan promosi: Outreach juga mencakup upaya pemasaran dan promosi yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran tentang layanan perpustakaan dan mendorong partisipasi mahasiswa. Ini dapat melibatkan penggunaan media sosial, pembuatan materi promosi seperti poster atau brosur, atau kehadiran perpustakaan dalam acara-acara kampus atau orientasi mahasiswa baru.
5. Pengembangan koleksi yang relevan: Sebagai bagian dari outreach, perpustakaan dapat memastikan bahwa koleksi yang disediakan memenuhi kebutuhan mahasiswa. Hal ini melibatkan evaluasi terhadap permintaan dan minat mahasiswa, serta kerja sama dengan fakultas dan departemen untuk memperbarui dan mengembangkan koleksi yang relevan dengan program studi yang ada di kampus.

Dengan demikian, definisi outreach dalam konteks ini merujuk pada upaya aktif untuk terhubung dengan mahasiswa, menyediakan sumber daya dan layanan perpustakaan, dan mempromosikan literasi informasi. Outreach tidak hanya berfokus pada penggunaan perpustakaan secara fisik, tetapi juga melibatkan pendekatan virtual dan pendekatan kemitraan dengan entitas lain di kampus.

Layanan khusus atau penjangkauan mengacu pada upaya yang dilakukan untuk mencapai, melibatkan, atau memberikan dukungan kepada individu atau kelompok yang mungkin sulit dijangkau atau memiliki kebutuhan khusus. Tujuan dari layanan ini adalah untuk memastikan bahwa semua orang memiliki akses yang setara terhadap layanan dan dukungan yang diperlukan.

Contohnya, layanan khusus atau penjangkauan dapat ditujukan kepada individu dengan kebutuhan khusus, seperti anak-anak dengan disabilitas, orang tua tunggal, kelompok etnis atau budaya tertentu, atau mereka yang tinggal di daerah terpencil atau sulit dijangkau. Tujuan utamanya adalah untuk memastikan bahwa individu atau kelompok ini tidak terabaikan atau terpinggirkan, melainkan mendapatkan dukungan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Layanan khusus atau penjangkauan dapat mencakup berbagai aspek, seperti pendidikan, layanan sosial, kesehatan, atau pelayanan masyarakat lainnya. Misalnya, dalam konteks pendidikan, dapat ada program penjangkauan yang dirancang khusus untuk anak-anak dengan disabilitas atau program pelayanan bagi mereka yang berada dalam situasi sosial ekonomi rendah.

Penting untuk diingat bahwa layanan khusus atau penjangkauan bertujuan untuk menciptakan kesetaraan dalam akses dan kesempatan, serta mempromosikan inklusi sosial bagi individu atau kelompok yang mungkin menghadapi hambatan atau tantangan khusus.

Beberapa perpustakaan umum di Indonesia memiliki unit khusus disebut sebagai "layanan keliling " yang melayani pelanggan khusus, seperti orang-orang yang mengalami gangguan pendengaran atau memiliki penglihatan yang rendah atau yang secara fisik tidak dapat datang ke perpustakaan, seperti orang-orang yang dipenjarakan, adalah penghuni panti jompo, atau tinggal di rumah. Layanan

perpustakaan keliling tetap menjadi bentuk umum dari penjangkauan lingkungan. Keterlibatan pustakawan dalam masyarakat mungkin juga membantu orang pada saat bencana alam atau keadaan darurat lainnya, memberikan dukungan layanan sosial, atau memberikan dukungan untuk sensus.

Pada perpustakaan akademik, layanan penjangkauan mungkin melibatkan penugasan profesional ilmu perpustakaan dan informasi untuk bertindak sebagai penghubung dengan berbagai unit. Orang-orang ini harus berunding dengan fakultas tentang kebutuhan mereka, atau mereka mungkin "tertanam," atau secara fisik ditempatkan di unit kerja tertentu di mana mereka bekerja sama sebagai mitra dengan anggota fakultas, mendukung penelitian dan pengajaran mereka. Unit-unit ini kadang-kadang disebut sebagai "layanan keterlibatan akademik" atau gelar serupa

3.2 Bidang Layanan Teknis

Layanan teknis di perpustakaan, sebuah istilah yang mungkin terdengar asing bagi sebagian orang, ternyata memiliki peran krusial dalam memastikan kelancaran akses informasi bagi masyarakat. Ruang lingkup layanan teknis di perpustakaan didefinisikan dalam Pasal 12 ayat (1) UU No. 43 Tahun 2007, yang meliputi kegiatan pengadaan dan pengolahan bahan perpustakaan. Pengadaan berkaitan dengan proses pemilihan dan pembelian materi perpustakaan, sedangkan pengolahan melibatkan kegiatan seperti katalogisasi, klasifikasi, dan pemberian label pada bahan pustaka agar mudah ditemukan dan diakses oleh pengguna. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014, sebagai aturan turunan dari UU No 43 Tahun 2007, menegaskan komitmen negara dalam menjaga kualitas layanan perpustakaan.

Menariknya, layanan teknis memiliki sejarah panjang yang mengakar dalam perkembangan perpustakaan itu sendiri. Secara historis, staf layanan teknis dianggap sebagai pengelola informasi yang vital. Mereka bertanggung jawab atas berbagai tugas, seperti pengadaan buku dan materi lainnya, pengatalogan, pengelolaan terbitan berkala, hingga pelestarian bahan pustaka. Peran ini, seperti dijelaskan oleh Intner dan Johnson (2008), telah menjadikan layanan teknis sebagai tulang punggung operasional perpustakaan(hal. 3-4).⁶⁸

Pandangan ini juga diperkuat oleh Evans, Intner, dan Weihs (2011) yang menekankan peran tradisional layanan teknis dalam pengadaan dan pengolahan bahan pustaka. Kegiatan seperti pemilihan, pembelian, pengatalogan, dan klasifikasi bahan pustaka menjadi fokus utama, memastikan bahwa koleksi perpustakaan tertata dengan baik dan mudah diakses oleh pengguna(hal,7)⁶⁹.

Dengan demikian, layanan teknis bukan sekadar kegiatan administratif di balik layar. Lebih dari itu, layanan teknis adalah jantung dari perpustakaan yang berdetak, memastikan setiap buku, jurnal, atau sumber informasi lainnya siap untuk

⁶⁸ Intner, S. S., & Johnson, P. (2008). *Fundamentals of technical services management*. American Library Association.h.3-4

⁶⁹ Evans, G. E., Intner, S. S., & Weihs, J. (2011). *Op.cit*

dibaca, dipelajari, dan dinikmati oleh masyarakat. Tanpa layanan teknis yang efektif, perpustakaan akan kehilangan fungsinya sebagai pusat pengetahuan dan informasi yang terbuka bagi semua.

Berdasarkan sumber-sumber yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa layanan teknis di perpustakaan merupakan serangkaian kegiatan esensial yang mencakup pengadaan, pengolahan, perawatan, dan pengawetan bahan pustaka. Kegiatan ini memiliki peran krusial dalam menjamin ketersediaan, aksesibilitas, dan kelestarian koleksi perpustakaan bagi masyarakat.

Layanan teknis tidak hanya sekadar kegiatan administratif di balik layar, melainkan merupakan fondasi yang menopang fungsi perpustakaan sebagai pusat informasi dan pengetahuan. Dengan adanya layanan teknis yang efektif, perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat, mendukung penelitian, dan berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan.

Selain itu, layanan teknis juga memiliki dimensi historis yang signifikan. Sejak awal perkembangan perpustakaan, staf layanan teknis telah berperan sebagai pengelola informasi yang penting, memastikan bahwa koleksi perpustakaan tertata dengan baik dan mudah diakses oleh pengguna.

Evans, Intner, dan Weihs (2011) mengidentifikasi sembilan fungsi inti yang dilakukan oleh layanan teknis perpustakaan. Lima fungsi awal dianggap sebagai layanan "konvensional", sedangkan empat fungsi berikutnya mencerminkan perkembangan terkini dalam bidang ini (h. 7)⁷⁰

1. Fungsi Tradisional

- 1) Identifikasi: Proses ini melibatkan pencarian aktif terhadap berbagai sumber informasi, seperti buku, jurnal, atau media digital, yang dinilai berpotensi memperkaya koleksi perpustakaan. Kriteria penilaian meliputi relevansi dengan kebutuhan pengguna, kualitas konten, serta ketersediaan anggaran.
- 2) Seleksi: Setelah mengidentifikasi sejumlah besar sumber potensial, tahap selanjutnya adalah menyeleksi secara cermat item mana yang akan benar-benar diakuisisi. Keputusan ini didasarkan pada analisis mendalam mengenai kecocokan item dengan tujuan dan ruang lingkup koleksi, serta pertimbangan terhadap anggaran yang tersedia.
- 3) Akuisisi: Tahap ini melibatkan proses pengadaan item terpilih, baik melalui pembelian, donasi, pertukaran, maupun lisensi. Hal ini mencakup negosiasi harga, pengaturan pengiriman, serta memastikan kepatuhan terhadap hak cipta dan ketentuan hukum lainnya.
- 4) Pengolahan: Setelah item diperoleh, langkah selanjutnya adalah mengorganisasikannya dengan cara yang memudahkan pengguna akhir menemukan materi yang mereka butuhkan. Ini melibatkan pengklasifikasian, pengindeksan, dan pembuatan katalog dengan menggunakan sistem yang konsisten dan mudah dipahami.

⁷⁰ Evans, G. E., Intner, S. S., & Weihs, J. (2011). *Ibid.*

- 5) Persiapan: Tahap ini mencakup pemberian label, pencantuman barcode, serta pemasangan sampul pelindung pada item yang diperoleh. Tujuannya adalah memastikan item siap untuk dipinjam dan digunakan oleh pengguna akhir, serta melindunginya dari kerusakan.

2. Fungsi Modern

- 1) Penyimpanan: Fungsi ini melibatkan penyimpanan item yang telah disiapkan dalam unit-unit yang dirancang khusus untuk menjaga kelestariannya dalam jangka panjang. Selain itu, sistem penyimpanan harus memungkinkan akses mudah bagi staf perpustakaan dan pengguna akhir.
- 2) Interpretasi: Layanan ini berfokus pada pemberian bantuan kepada pengguna akhir dalam menemukan materi yang relevan dengan kebutuhan mereka. Ini bisa berupa konsultasi langsung dengan pustakawan, penyediaan panduan pencarian, atau pengembangan alat bantu navigasi online.
- 3) Pemanfaatan: Perpustakaan tidak hanya menyediakan koleksi, tetapi juga peralatan dan ruang yang mendukung penggunaan item secara efektif. Ini termasuk penyediaan komputer, perangkat lunak, ruang baca, serta layanan pencetakan dan pemindaian.
- 4) Diseminasi: Fungsi ini berkaitan dengan pengembangan sistem yang memungkinkan individu mengakses dan menggunakan koleksi perpustakaan tanpa harus datang secara fisik. Ini termasuk layanan peminjaman online, akses ke basis data digital, serta penyediaan sumber daya elektronik lainnya.

Kesembilan fungsi ini saling terkait dan berperan penting dalam memastikan bahwa perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara efektif. Dalam era digital saat ini, layanan teknis terus berkembang untuk mengadopsi teknologi baru dan memenuhi kebutuhan pengguna yang semakin beragam.

Namun, dalam lanskap perpustakaan kontemporer, peran layanan teknis telah mengalami pergeseran signifikan. Vendor dan penyedia layanan bibliografi kini memanfaatkan pemesanan berbasis web, deskripsi bibliografi terstruktur, serta teknik katalogisasi modern untuk menjalankan banyak fungsi yang sebelumnya menjadi tanggung jawab perpustakaan. Keefektifan layanan eksternal ini telah merombak paradigma layanan teknis secara fundamental.

Unit Layanan Teknis, yang dulunya menjadi pilar utama dalam operasional perpustakaan abad ke-20, kini menghadapi tantangan relevansi di abad ke-21. Konsep setiap perpustakaan memiliki tim kataloger dan pemroses internal semakin ditinggalkan, seiring dengan upaya pengelola perpustakaan untuk mengoptimalkan

alokasi sumber daya, baik dari segi tenaga kerja maupun anggaran. (Mackenzie dan Aulich 2009 h,1)⁷¹.

Dulaney (2016) menekankan pentingnya transformasi dalam model kepegawaian dan alur kerja layanan teknis agar dapat bertahan dalam era digital yang terus berkembang⁷². Laskowski dan Abbott (2016) menambahkan bahwa pengembangan keterampilan baru harus menjadi proses berkelanjutan bagi staf layanan teknis.⁷³ Gibson (2016) bahkan menganjurkan pergeseran fokus dari peningkatan efisiensi tugas tradisional menuju penciptaan solusi inovatif yang menjawab tantangan besar dan memicu ide-ide baru.⁷⁴

Banyak pustakawan layanan teknis telah merespons perubahan ini dengan merancang ulang model akuisisi, memperkuat kolaborasi dengan pihak eksternal seperti perpustakaan lain, vendor, dan pengguna, serta mengadopsi standar metadata terkini (Pastva, Gregory, dan Fox 2016).⁷⁵

Seiring dengan berkurangnya peran tradisional layanan teknis, peran-peran baru yang sama pentingnya telah bermunculan. Dengan banyak koleksi perpustakaan kini disediakan oleh pihak ketiga di luar perpustakaan itu sendiri, staf layanan teknis beralih peran menjadi pengelola infrastruktur yang mengakuisisi, menjelaskan, mengatur, dan menyediakan akses terhadap koleksi tersebut (Dulaney 2016, h. 3).

Selain itu, dengan adanya sistem temu kembali skala web yang mengintegrasikan pencarian katalog, pinjaman antarperpustakaan, serta akses ke basis data, staf layanan teknis kini berperan krusial dalam memastikan integrasi yang mulus antara berbagai fungsi ini bagi pengguna perpustakaan (Melcher 2016).⁷⁶ Mereka juga memberikan keahlian dalam evaluasi proses yang kompleks, seperti studi kegunaan, penilaian kualitas layanan, analisis data survei, desain ulang ruang belajar, dan analisis koleksi (Chang-FitzGibbon dan Wang 2017).⁷⁷

⁷¹Mackenzie, C., & Aulich, M. (2009). Technical Services-Gone (and Forgotten). *More Innovative Redesign and Reorganization of Library Technical Services*. Westport: Libraries Unlimited, 1-9.

⁷²Eden, B. L. (Ed.). (2015). *Rethinking technical services: New frameworks, new skill sets, new tools, new roles* (Vol. 6). Rowman & Littlefield.

⁷³Laskowski, M. S., & Maddox Abbott, J. A. (2016). Behind the scenes but not behind the times: Technical services support for New Service Model initiatives. *Technical Services Quarterly*, 33(1), 1-13.

⁷⁴Gibson, S. (2016). Creating solutions instead of solving problems: Emerging roles for technical services departments. *Technical Services Quarterly*, 33(2), 145-153.

⁷⁵Pastva, J., Gregory, G., & Fox, V. (2016). Keep calm and carry on. In B. L. Eden (Ed.), *Rethinking Technical Services: New Frameworks, New Skill Sets, New Tools, New Roles* (hlm.29-40). Lanham, MD: Rowman and Littlefield

⁷⁶Eden, B. L. (Ed.). (2015). *Rethinking technical services: New frameworks, new skill sets, new tools, new roles* (Vol. 6). Rowman & Littlefield.

⁷⁷Chang-FitzGibbon, K., & Wang, J. (2017). In the spotlight: Technical services professionals in library-wide assessment. *Technical Services Quarterly*, 34(2), 157-173.

Layanan teknis, yang sebelumnya dianggap sebagai operasi "belakang layar", kini telah bertransformasi menjadi layanan pengguna yang aktif dan interaktif (Evans et al. 2011). Staf layanan teknis saat ini berperan penting dalam memastikan pengguna dapat dengan mudah memahami organisasi informasi dan mengakses seluruh sumber daya yang tersedia di perpustakaan.

Banyak profesional ilmu perpustakaan dan informasi yang bekerja di layanan teknis telah mengembangkan keahlian sebagai "pustakawan metadata", dengan pemahaman mendalam tentang pendekatan berbasis web untuk mengidentifikasi, mendeskripsikan, dan menyediakan akses terhadap sumber daya digital. Seiring dengan pesatnya pertumbuhan konten digital, manajemen hak digital (DRM) dan manajemen dokumen elektronik (ERM) telah muncul sebagai bidang yang membutuhkan pelatihan dan keahlian khusus.

Tugas-tugas dalam bidang layanan teknis kini mencakup pemahaman mendalam tentang vendor dan produk mereka, pengembangan koleksi digital, negosiasi kontrak lisensi untuk e-book dan e-journal, pengumpulan dan analisis data dari sistem digital, pengujian dan pemeliharaan basis data, serta pelestarian digital (Stachokas, 2018).⁷⁸ Hal ini menunjukkan bahwa layanan teknis perpustakaan telah mengalami evolusi signifikan. Meskipun beberapa fungsi tradisional telah diambil alih oleh pihak eksternal, peran layanan teknis tetap krusial dalam era digital ini. Profesional di bidang ini terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi, memperluas keahlian mereka, dan menemukan cara-cara baru untuk mendukung akses informasi dan memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan yang terus berkembang.

Saat ini, unit layanan katalog/metadata memegang peranan penting dalam mengadopsi dan menerapkan standar konten baru seperti Resource Description and Access (RDA) serta berkontribusi aktif dalam "menerapkan, membuat, atau meningkatkan catatan untuk koleksi digital" (Eustis, 9)⁷⁹. Tanggung jawab pustakawan metadata semakin berkembang, mencakup berbagai aspek seperti migrasi sistem, evaluasi alternatif katalog, pengelolaan sistem manajemen sumber daya digital, kolaborasi dengan vendor, kerja sama dengan staf referensi, serta pelatihan dan edukasi terkait sistem yang diterapkan.

Eustis (2016) menggambarkan pustakawan metadata sebagai sosok multifungsi yang berperan sebagai kolaborator, pendidik, pelatih, penasihat, dan penyedia layanan. Peran ini mencerminkan pentingnya pustakawan metadata dalam menjaga kualitas dan aksesibilitas informasi di perpustakaan. Penempatan mereka,

⁷⁸ Stachokas, G. (2018). The Electronic Resources Librarian: From Public Service Generalist to Technical Services Specialist. *Technical Services Quarterly*, 35(1), 1-27.

⁷⁹ Eustis, J. (2016). Transforming Roles for Catalog/Metadata Librarians through New Initiatives dalam B. L. Eden (Ed.), *Rethinking Technical Services: New Frameworks, New Skill Sets, New Tools, New Roles* (hlm.9–19). Lanham, MD: Rowman and Littlefield.

apakah dalam unit terpisah atau terintegrasi dalam layanan teknis, dapat bervariasi tergantung pada ukuran dan struktur perpustakaan. (hal. 15)⁸⁰

Tujuan utama dari layanan teknis perpustakaan adalah untuk menjamin kualitas layanan yang tinggi bagi seluruh pengguna perpustakaan. Pustakawan layanan teknis dapat membuktikan nilai mereka melalui peningkatan alur kerja dan layanan, memanfaatkan teknologi baru, dan menjalin kemitraan strategis. Dengan demikian, mereka tetap relevan dan membawa praktik metadata perpustakaan ke era modern. Keberhasilan mereka bergantung pada fleksibilitas, kreativitas, dan keterbukaan mereka sebagai profesional informasi (Eden, 2015, h. 40)⁸¹

Pernyataan ini menegaskan bahwa pustakawan layanan teknis dapat meningkatkan nilai mereka dengan mengoptimalkan alur kerja dan layanan, memanfaatkan teknologi baru, serta menjalin kemitraan strategis. Peningkatan efisiensi dan kualitas pekerjaan dapat dicapai melalui penggunaan sistem manajemen perpustakaan berbasis komputer, alat pemrosesan otomatis, atau perangkat lunak pengindeksan canggih. Kolaborasi dengan pihak eksternal, seperti perusahaan teknologi atau lembaga pendidikan, juga dapat memberikan akses ke sumber daya dan pengetahuan terbaru dalam praktik metadata perpustakaan.

Fleksibilitas, kreativitas, dan keterbukaan merupakan kualitas penting bagi pustakawan layanan teknis untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi, mencari solusi inovatif, dan terus belajar serta berbagi pengetahuan. Dengan demikian, mereka dapat memastikan bahwa praktik metadata perpustakaan tetap relevan dan efektif di era digital, serta memberikan layanan berkualitas tinggi bagi pengguna perpustakaan.

3.3 Layanan Pendukung

Layanan pendukung adalah unit-unit atau bagian-bagian yang bertugas mendukung kelancaran operasional dan layanan inti perpustakaan. Meskipun tidak secara langsung berinteraksi dengan pengguna, layanan ini berperan krusial dalam memastikan layanan inti, seperti pelayanan pemustaka dan pengembangan koleksi, dapat berjalan dengan optimal. Keberadaan dan kinerja layanan pendukung yang baik akan berdampak positif pada kualitas layanan inti perpustakaan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pengguna. Contoh layanan pendukung di perpustakaan menurut Rubin dan Rubin (2020), terdapat beberapa unit pendukung yang esensial dalam menjalankan fungsi perpustakaan secara optimal:

1. Kepala Perpustakaan: Bertanggung jawab atas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan seluruh kegiatan perpustakaan. Kepala perpustakaan juga berperan sebagai pemimpin dan pengambil keputusan strategis untuk pengembangan perpustakaan.
2. Unit Keuangan: Unit ini bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan perpustakaan, termasuk penyusunan anggaran, pengelolaan dana, dan pelaporan

⁸⁰ Eustis, J. (2016). *Op.cit.*

⁸¹ Eden, B. L. (Ed.). (2015). *Op.cit.*

keuangan. Meskipun sebagian perpustakaan di Indonesia, terutama yang berstatus negeri, tidak memiliki bagian keuangan terpisah karena kebijakan birokrasi pemerintahan, fungsi keuangan tetap menjadi bagian penting dari layanan pendukung perpustakaan.

3. Sumber Daya Manusia (SDM): Unit SDM bertanggung jawab atas rekrutmen, pengembangan, dan pengelolaan sumber daya manusia di perpustakaan. Hal ini mencakup penyusunan kebutuhan tenaga kerja, seleksi, pelatihan, pengembangan kompetensi, penilaian kinerja, dan pengelolaan kesejahteraan staf perpustakaan.
4. Unit Komunikasi, Pemasaran, dan Hubungan Masyarakat/Pemustaka: Unit ini bertugas menjalin komunikasi efektif dengan pengguna perpustakaan, mempromosikan layanan dan koleksi perpustakaan, serta membangun hubungan baik dengan masyarakat. Kegiatan ini dapat mencakup penyediaan informasi, penyelenggaraan acara, publikasi, dan pengelolaan media sosial.
5. Administrasi: Unit administrasi mengelola administrasi umum perpustakaan, seperti surat-menyurat, kearsipan, pengadaan barang dan jasa, serta pengelolaan aset perpustakaan.
6. Unit Teknologi Informasi dan Sistem (TI): Unit TI bertanggung jawab atas pengembangan dan pemeliharaan infrastruktur teknologi informasi di perpustakaan, termasuk jaringan komputer, perangkat lunak perpustakaan, sistem otomatisasi perpustakaan, dan akses internet. Unit TI juga dapat berperan dalam pengembangan layanan perpustakaan berbasis teknologi, seperti perpustakaan digital dan layanan online.
7. Unit Pemeliharaan Fasilitas: Unit ini bertanggung jawab atas pemeliharaan gedung, peralatan, dan fasilitas lainnya di perpustakaan agar tetap dalam kondisi baik dan nyaman digunakan oleh pengguna.
8. Keamanan: Unit keamanan bertugas menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan perpustakaan, termasuk menjaga keamanan koleksi, mencegah tindak pencurian, dan menjaga keselamatan pengguna perpustakaan (hlm. 75-77)⁸²

Unit-unit pendukung, meskipun seringkali bekerja di balik layar, memiliki peran yang sangat penting dalam operasional perpustakaan. Mereka mencakup berbagai fungsi esensial seperti manajemen, keuangan, sumber daya manusia, komunikasi, pemasaran, hubungan masyarakat, teknologi informasi, pengembangan, pemeliharaan fasilitas, dan keamanan (Rubin, 2016). Kolaborasi sinergis antara unit-unit ini memastikan kelancaran operasional perpustakaan, meningkatkan kualitas layanan inti seperti pelayanan pemustaka dan pengembangan koleksi, serta berkontribusi pada pencapaian tujuan perpustakaan secara keseluruhan. Keberadaan dan kinerja unit pendukung yang baik tidak hanya menjamin kelancaran operasional

⁸²Rubin, R. E., & Rubin, R. G. (2020). *Foundations of library and information science*. American Library Association.

perpustakaan, tetapi juga memberikan dampak positif pada kepuasan pengguna, yang pada akhirnya akan meningkatkan citra dan keberhasilan perpustakaan.