

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

Perpustakaan menyediakan sumber informasi bagi pengguna, sumber informasi berupa koleksi yang disediakan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta merupakan jenis perpustakaan milik instansi yang mempunyai misi bidang tertentu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi dan mempunyai kekhususan dalam hal informasi, koleksi yang dimiliki, pengguna dan pengolahan serta pelayanan perpustakaan.

Selama satu setengah bulan penulis melaksanakan kuliah kerja pUSDOKINFO di Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta. Penulis melakukan berbagai kegiatan seperti kegiatan pengolahan bahan pustaka, pemeliharaan bahan pustaka dan pelayanan perpustakaan. Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus menerapkan sistem pelayanan terbuka dimana pemustaka dapat masuk dan memilih sendiri koleksi yang diinginkannya dengan akses terbatas namun tetap terkontrol.

Layanan yang ada di perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus yang terdiri dari Layanan Sirkulasi, Layanan Referensi dan Layanan Penelusuran informasi. Penulis selama magang dapat menerapkan teori yang sudah didapat ketika perkuliahan seperti melakukan kegiatan pelayanan yang meliputi peminjaman buku, pengembalian buku, perpanjangan buku dan memberikan pengarahan atau bantuan dalam mencari koleksi.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu unsur penting dalam pelaksanaan penelusuran informasi, karena perpustakaan akan berjalan maksimal jika pelayanan baik, bertanggung jawab dan sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Adanya layanan di perpustakaan sebagai tolak ukur keberhasilan perpustakaan. Hakikat layanan perpustakaan untuk membantu

commit to user

memenuhi kebutuhan informasi pengguna melalui penyediaan bahan pustaka dan penyediaan sarana penelusurannya.

Berdasarkan hasil kuliah kerja pusedokinfo, penulis dapat mengetahui pentingnya sebuah pelayanan di perpustakaan. Dengan adanya beberapa layanan yang ada di perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus, penulis mendapatkan ilmu dan pengalaman tentang bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka. Adanya pelayanan yang baik, maka pemustaka juga merasa puas dan senang jika berkunjung ke perpustakaan, akan tetapi jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan pemustaka, maka para pemustaka akan merasa kurang puas dengan pelayanan yang ada. Oleh karena itu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Dalam kegiatan layanan perpustakaan peran pustakawan juga sangatlah penting, karena dengan adanya petugas pustakawan, pemustaka dapat dengan mudah mendapatkan informasi dengan cepat, tepat dan akurat.

B. KRITERIA PEMBAHASAN

a. Perpustakaan

Perpustakaan perlu diolah dan diatur dengan baik supaya informasi yang tersimpan di dalam koleksinya dapat selalu disimpan dan ditemukan kembali secara cepat dan tepat ketika ada pemustaka yang membutuhkan informasi tersebut. Menurut UU RI NO. 43 Tahun 2007 pasal 1 Ayat 1 tentang Perpustakaan, Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi pemustaka. Bafadal (2015 : 3) menyatakan bahwa perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku (*non book materials*) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya.

Perpustakaan dapat berdiri pastinya memiliki syarat. Menurut UU RI No. 43 Tahun 2007 pada BAB VI Pasal 15 Ayat 3 Tentang syarat Perpustakaan, pembentukan perpustakaan paling sedikit memenuhi syarat :

- a. Memiliki koleksi perpustakaan
- b. Memiliki tenaga perpustakaan
- c. Memiliki sarana dan prasarana
- d. Memiliki sumber pendanaan, dan
- e. Mmberikan keberadaannya ke Perpustakaan Nasional

Maka dengan adanya berbagai faktor tersebut terciptanya berbagai jenis perpustakaan. Dalam penjelasan Undang-undang No. 43 tahun 2007 pada BAB VII Pasal 20, Jenis-jenis perpustakaan terdiri atas :

1. Perpustakaan Nasional
2. Perpustakaan Umum
3. Perpustakaan Sekolah / Madrasah
4. Perpustakaan Perguruan Tinggi, dan
5. Perpustakaan Khusus.

Dari beberapa pengertian di atas dapat ditarik suatu kesimpulan pengertian perpustakaan secara umum adalah suatu unit kerja yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku yang diatur dengan cara tertentu untuk memberi kemudahan bagi pemakai perpustakaan.

b. Perpustakaan Khusus

Pada dasarnya setiap perpustakaan memiliki definisi dan kriteria tertentu yang membedakan dengan perpustakaan lain. Perpustakaan khusus merupakan salah satu jenis dari sekian banyak jenis perpustakaan yang telah dikategorikan, menurut UU RI No. 43 Tahun 2007 pada BAB I Pasal 1 Ayat 7, Perpustakaan Khusus adalah perpustakaan yang diperuntukkan secara terbatas bagi pemustaka di lingkungan lembaga pemerintahan. Lembaga masyarakat, lembaga pendidikan keagamaan, rumah ibadah, atau organisasi lain.

Definisi lain menyatakan bahwa, Perpustakaan Khusus adalah salah satu jenis perpustakaan yang dibentuk oleh lembaga (pemerintahan/swasta) atau perusahaan yang mempunyai misi tertentu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan lingkungannya, baik dalam hal pengelolaan maupun pelayanan informasi bahan pustaka dalam rangka mendukung pengembangan dan peningkatan tugas dan fungsi lembaga yang bersangkutan maupun sumber daya manusianya (Sutjipto (2004 : 6). Ciri-ciri Perpustakaan Khusus menurut UU RI No. 43 Tahun 2007 pada BAB VII Bagian kelima, yaitu :

1. Perpustakaan Khusus menyediakan bahan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustakan di lingkungannya.
2. Perpustakaan Khusus memberikan layanan kepada pemustaka dilingkungannya dan secara terbatas memberikan layanan kepada pemustaka diluar lingkungannya.
3. Perpustakaan Khusus diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan.
4. Pemerintah dan pemerintah daerah memberikan bantuan berupa pembinaan teknis, pengelolaan, dan/atau pengembangan perpustakaan kepada Perpustakaan Khusus.

Tujuan didirikannya perpustakaan khusus tidak hanya memberikan layanan kepada pemustaka serta meningkatkan kegemaran membaca, namun juga untuk memperluas wawasan dan pengetahuan pemustaka. Tujuan perpustakaan khusus menurut Hasugian (2009 : 82) bahwa, perpustakaan khusus hanya menyediakan koleksi khusus yang berkaitan dengan misi dan tujuan dari organisasi atau lembaga yang memilikinya dan biasanya hanya memberikan pelayanan yang khusus hanya kepada staf organisasi ataupun lembaganya saja.

Koleksi Perpustakaan Khusus harus memenuhi kebutuhan pemustaka di instansi induknya. Seperti yang dikemukakan Lasa HS (2008 : 126), Koleksi Perpustakaan Khusus hendaknya disesuaikan tugas

commit to user

pokok, tujuan, dan misi lembaga induknya, disamping itu perlu mempertimbangkan minat pemakai perpustakaan tersebut.

Besar kecilnya koleksi perpustakaan tergantung pada jumlah anggota, dana yang tersedia, serta berbagai macam koleksinya tergantung jenis perpustakaan. Koleksi perpustakaan khusus difokuskan pada suatu subyek yang menjadi tujuan perpustakaan tersebut atau untuk mendukung kegiatan badan induknya. Koleksi perpustakaan khusus menekankan pada beberapa jenis bahan pustaka seperti referensi, buku teks, jurnal maupun jenis lainnyadalam bidang khusus, baik dalam bentuk cetak maupun *non* cetak.

c. Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan merupakan unsur penting dalam mencapai suatu keberhasilan perpustakaan karena berhubungan langsung dengan pengguna dalam penyebaran informasi serta pemanfaatan fasilitas yang ada di perpustakaan. Menurut UU RI No. 43 Tahun 2007 pada BAB I Pasal 4 Tentang Perpustakaan, perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Perpustakaan juga identik dengan layanan, sebanyak apapun koleksi dan fasilitas yang ada jika tidak mempunyai layanan maka perpustakaan tidak berjalan. Menurut Purwani Istiana (2014 : 1), layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan.

Pelayanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan dalam melayani penggunanya. Bagian layanan berhubungan secara langsung dengan pemakai dan sekaligus merupakan suatu keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu, layanan perpustakaan akan difokuskan bagaimana memberikan layanan yang baik bagi pemustaka. Didalam Undang-undang No. 43 tahun 2007

tentang Perpustakaan, pada bab V Pasal 14 dijelaskan tentang layanan perpustakaan, yang disebutkan bahwa :

- a. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka,
- b. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan,
- c. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi,
- d. Layanan perpustakaan dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka,
- e. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan pemustaka,
- f. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerjasama perpustakaan,
- g. Layanan perpustakaan secara terpadu dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Dalam kegiatan perpustakaan mempunyai beberapa unsur yang terkait satu dengan lainnya supaya kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Adapun unsur layanan perpustakaan menurut Purwani Istiana (2014 : 8-11), yaitu :

1. Staf Perpustakaan/Pustakawan
2. Koleksi / Sumber informasi
3. Sarana dan Prasarana
4. Pemustaka / Pengguna

Untuk menunjang kepuasan pemustaka, sangat ditentukan dalam hal layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Seperti yang dikemukakan Istiana (2014 : 13) yaitu layanan perpustakaan yang baik perlu menggunakan sistem tertentu. Adanya berbagai pilihan sistem layanan, memberikan keleluasaan bagi pengelola perpustakaan untuk menentukan pilihan yang sesuai *commit to user* kondisi perpustakaan dengan tetap

memperhatikan kepuasan pengguna. Ada beberapa sistem layanan perpustakaan, yaitu :

a. Sistem layanan terbuka

Sistem layanan terbuka adalah sistem layanan yang memberikan keleluasaan bagi pemustaka/pengguna untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan pada jajaran rak.

b. Sistem layanan tertutup

Dalam sistem layanan tertutup pemustaka tidak dapat memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan pada jajaran rak. Pemustaka terlebih dahulu melihat katalog, kemudian mencatat nomor panggil buku untuk diserahkan kepada petugas. Petugas perpustakaan/pustakawan yang akan mengambil koleksi yang dibutuhkan.

c. Sistem layanan campuran

Perpustakaan yang menggunakan sistem layanan campuran menerapkan dua sistem untuk jenis koleksi yang berbeda. Misalnya menerapkan layanan terbuka hanya untuk layanan buku-buku teks dan layanan tertutup untuk buku-buku referensi.

Tujuan layanan perpustakaan secara umum adalah agar koleksi yang disediakan oleh perpustakaan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pengguna secara efektif dan efisien (Istiana 2014 : 4). Maksud efektif adalah pengguna dapat menemukan informasi yang dibutuhkan dengan lebih cepat.

Inti kegiatan layanan perpustakaan yaitu membantu pemustaka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Layanan perpustakaan dipilih dengan berbagai pertimbangan yakni pustaka/staf, sarana dan prasarana, serta ketersediaannya koleksi yang dibutuhkan pemustaka. Kebutuhan pemustaka merupakan pertimbangan mendasar dalam pemilihan jenis layanan perpustakaan.

d. Jenis layanan Perpustakaan

Dalam dunia perpustakaan dikenal dua macam layanan perpustakaan, yaitu layanan teknis dan layanan pengguna. Menurut Ridwan Siregar (2004 : 152), layanan perpustakaan meliputi :

- a. Layanan teknis, mencakup kegiatan pengadaan, pengatalogan dan perawatan koleksi. Prosedur dan mekanisme kerja dari kegiatan tersebut harus dirumuskan dengan baik agar pekerjaan pembinaan koleksi dapat berjalan dengan lancar. Standar-standar pengolahan harus ditetapkan, dan peralatan-peralatan serta bahan-bahan yang diperlukan untuk itu harus disediakan.
- b. Layanan pengguna, mencakup kegiatan antara lain peminjaman dan keanggotaan, bantuan atau bimbingan penggunaan bahan pustaka, layanan penelusuran dan silang layang. dalam pelayanan pengguna harus ditetapkan jam buka perpustakaan, peraturan penggunaan bahan pustaka dan prosedur serta mekanisme setiap jenis pelayanan yang ditawarkan.

Layanan pengguna perpustakaan memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaan. jenis layanan pengguna perpustakaan cukup banyak. Menurut Suwarno (2016 : 100), ada beberapa jenis layanan perpustakaan secara umum yaitu:

1. Layanan sirkulasi (layanan peminjaman)
2. Layanan referensi
3. Layanan ruang baca

Jenis-jenis layanan perpustakaan yang disajikan kepada pemustaka dengan pertimbangan sarana yang dimiliki perpustakaan. Adapun jenis-jenis layanan perpustakaan menurut Istiana (2014 : 18) antara lain :

1. Layanan sirkulasi
2. Layanan referensi
3. Layanan keanggotaan
4. Layanan majalah an jurnal (Layanan terbitan berseri)
5. Layanan penelusuran informasi *commit to user*

6. Layanan perpustakaan keliling
7. Layanan silang layan
8. Layanan cetak, fotokopi, dan alih media
9. Layanan pendidikan, pelatihan, dan penyuluhan
10. Layanan koleksi digital
11. Layanan *Audio Visual*
12. Layanan *Learning Common*

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan perpustakaan terdapat beberapa jenis layanan yang mencakup beberapa kegiatan untuk memudahkan pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan, serta setiap kegiatan yang dilakukan sesuai dengan standar yang telah terpenuhi.

e. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi atau disebut juga layanan peminjaman koleksi, seperti yang dikemukakan oleh Purwani Istiana (2014 :18), Layanan Sirkulasi disebut juga layanan peminjaman koleksi yaitu pelayanan yang memungkinkan pengguna perpustakaan untuk meminjam koleksi yang tersedia di perpustakaan untuk dibaca ditempat, difotokopi, dan dibawa pulang dalam waktu beberapa lama.

Layanan sirkulasi berperan langsung sebagai saran peminjaman, pengembalian, perpanjangan serta meupakan ujung tombak dari jasa perpustakaan. Menurut pendapat Lasa HS (1995 : 1), Pelayanan Sirkulasi adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan. Pengertian tersebut dapat dipahami bahwa kegiatan pekerjaan perpustakaan yang berkaitan dengan peminjaman maupun pengembalian. Kegiatan tersebut meliputi: syarat keanggotaan, peraturan, prosedur, prosedur peminjaman dan pengembalian, jam buka, sistem peminjaman, sistem pencatatan maupun statistik pengunjung. Selain itu, Hardiningtyas (2013 : 34) menyatakan bahwa layanan Sirkulasi bahan

pustaka menyangkut peredaran bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan yang meliputi seluk beluk pelayanan tentang peminjaman, jam buka pelayanan tentang peminjaman, jangka waktu peminjaman, jam buka pelayanan perpustakaan, dan pembuatan laporan berupa statistik.

Layanan sirkulasi berdasarkan beberapa pendapat diatas menurut penulis bahwa layanan sirkulasi merupakan kegiatan peminjaman koleksi dan berkaitan dengan jangka waktu peminjaman, perpanjangan, pengembalian dan laporan statistik peminjaman koleksi.

Setiap layanan yang berkaitan perpustakaan pastinya memiliki tujuan. Tujuan adanya layanan sirkulasi menurut Lasa HS (1995 : 2) yaitu:

1. Supaya mereka mampu memanfaatkan koleksi tersebut semaksimal mungkin
2. Mudah diketahui siapa yang meminjam koleksi tertentu, di mana alamatnya serta kapan koleksi itu harus kembali
3. Terjaminnya pengembalian peminjaman dalam waktu yang jelas
4. Diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi
5. Apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui

f. Layanan Referensi

Layanan referensi adalah salah satu bagian yang cukup penting dalam sistem perpustakaan. Maju tidaknya suatu perpustakaan dapat diukur dari koleksi dan layanan rujukan pada perpustakaan. Menurut Lasa HS (1995 : 33), Layanan referensi merupakan acuan, rujukan, sebab jenis koleksi ini sengaja dipersiapkan untuk memberikan informasi, penjelasan dalam hal-hal tertentu.

Kegiatan utama atau jasa dalam perpustakaan adalah layanan referensi. Bagian yang penting dari layanan ini adlah kemampuan petugas dan kelengkapan koleksi. Menurut Purwani Istiana (2014: 23), Layanan referensi adalah layanan yang memberikan informasi langsung kepada pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Pada bagian layanan referensi sendiri pemustaka pada umumnya tidak

diperbolehkan meminjam buku untuk dibawa pulang. Guna meminimalisir buku yang hilang karena pada layanan referensi sendiri koleksi buku-buku di dalamnya terhitung koleksi dengan harga yang cukup mahal dan buku-buku langka. Buku referensi memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Untuk keperluan konsultasi.
- b. Tidak dimaksudkan untuk dibaca dari halaman awal sampai akhir, seperti kamus, tidak untuk dibaca dari awal namun sebagai rujukan istilah yang diperlukan pengguna.
- c. Terdiri atas entri-entri yang dipotong-potong dan panjang masing-masing entri tidak sama.
- d. Koleksi referensi tidak untuk dipinjam dibawa pulang. umumnya perpustakaan tidak memiliki jumlah eksemplar yang banyak untuk jenis koleksi referensi.
- e. Memudahkan penelusuran secara cepat, biasanya dilengkapi dengan indeks, sehingga memudahkan pembaca memperoleh entri yang diperlukan dengan lebih cepat.

Bahan pustaka yang terdapat pada bagian referensi merupakan bahan pustaka yang tidak dapat dipinjamkan, karena koleksi yang terdapat pada layanan referensi umumnya berharga lebih mahal dibandingkan koleksi lainnya. Jumlah yang terdapat pada layanan referensi pun tidak sebanyak koleksi lainnya. Maka dari itu, koleksi yang terdapat pada layanan referensi tidak dipinjamkan.

g. Layanan Keanggotaan

Pemanfaatan perpustakaan sebelum melakukan kegiatan peminjaman diawali dengan pendaftaran anggota, dengan hal inilah maka adanya Layanan Keanggotaan. Layanan keanggotaan merupakan layanan perpustakaan yang diperuntukkan bagi pengunjung perpustakaan yang berkeinginan untuk mendaftarkan diri sebagai anggota perpustakaan (Istianan 2014:25).

Proses pendaftaran anggota perpustakaan biasanya cukup menunjukkan kartu identitas. Hal ini menunjukkan bahwa apabila proses pendaftaran anggota yang berbelit-belit maka calon pengguna perpustakaan mengurungkan niat untuk masuk ke perpustakaan. Pada saat registrasi anggota, perpustakaan menyampaikan tata tertib layanan yang harus diperhatikan dan meminta kesanggupan calon pengguna perpustakaan untuk menaatinya.

Menurut penulis Layanan Keanggotaan bermaksud untuk merekrut lingkungan sekitar menjadi anggota sebuah perpustakaan, sehingga dapat membantu kegiatan di perpustakaan seperti meminjam buku, atau penggunaan layanan lain yang terdapat di perpustakaan.

h. Layanan Majalah dan Jurnal

Layanan majalah dan jurnal disebut juga layanan terbitan berkala. Menurut Rahayuningsih (2007 : 88) Layanan koleksi terbitan berkala adalah suatu bentuk kegiatan layanan dengan menyediakan koleksi terbitan berkala yang terdiri dari surat kabar, tabloid, majalah, dan jurnal. Layanan Majalah dan Jurnal adalah layanan yang menyediakan artikel-artikel dari majalah dan jurnal yang berlangganan atau yang dimiliki perpustakaan (Istiana 2014:27). Satu judul jurnal atau majalah berisi beberapa judul artikel. Koleksi majalah berisikan informasi serta sebagai sarana hiburan karena terdapat cerita-cerita pendek yang bersifat hiburan.

Menurut Istiana (2014:27) pada jenis layanan ini pengguna memperoleh jasa atau informasi sebagai berikut :

1. Mengetahui jurnal/majalah baru yang dimiliki perpustakaan. Layanan terbitan berseri, akan melakukan display jurnal/majalah (terbitan berer) terbaru yang dimiliki.
2. Memperoleh informasi daftar isi jurnal terbaru sesuai bidang yang diminati. Pustaka akan memberikan informasi kepada pengguna tentang judul-judul terbitan berseri terbaru yang dimiliki perpustakaan, yang sesuai dengan minat pengguna.

commit to user

3. Memperoleh informasi artikel-artikel pada terbitan berseri terbaru sesuai subjek yang diminati pengguna.

Koleksi jurnal perpustakaan saat ini berupa koleksi *online journals*. Untuk mengakses jurnal online diperlukan fasilitas akses internet. Menurut Tresnawan (2004 : 1) dalam Laoli (2009) *e-journal* adalah terbitan serial seperti bentuktercetak tetapi dalam bentuk elektronik yang biasanya terdiri dari tiga format, yaitu teks, teks dan grafik, serta full image (PDF). *E-journal* memberikan kemungkinan yang besa untuk memperoleh sumber informasi yang bersifat muthakindan dapat diakses dengan lebih cepat dan mudah jika dibandingkan dengan jurnal tercetak.

Dapat disimpulkan layanan majalah dan jurnal berisikan sekumpulan artikel-artikel dari berbagai sumber untuk dijadikan satu judul untuk memudahkan pengguna menemukan artikel yang di butuhkan sesuai indeks artikel jurnal/majalah.

i. Layanan penelusuran informasi

Layanan penelusuran informasi merupakan pengembangan layanan referensi. Menurut Purwani Istiana (2014 : 30), Layanan penelusuran informasi adalah jasa layanan yang membantu pemustaka menelusurkn informasi sesuai topik yang dibutuhkan. Layanan penelusuran informasi dimaksudkan sebagai bagian wujud kepedulian pustakawan melakukan tugas-tugas fungsionalnya dalam hal memberikan layanan kebutuhan akan informasi kepada pengguna perpustakaan.

Layanan penelusuran informasi pada perpustakaan merupakan salah satu model layanan perpustakaan khusus, seperti pendapat Lasa HS (2008 : 232) dalam bukunya Manajemen Perpustakaan, menyatakan bahwa Layanan perpustakaan khusus adalah layanan perpustakaan yang diperuntukan bagi para pemustaka yang disebabkan faktor tertentu mereka tidak bisa datang ke perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka.

Pelayanan perpustakaan penelusuran informasi/literatur ini dengan maksud untuk memenuhi *consult to user* informasi pemakai perpustakaan yang tidak

sempat untuk berkunjung ke perpustakaan karena terlalu padat kegiatan sehari-harinya serta memanfaatkan koleksi dengan maksimal, maksudnya koleksi yang ada diperpustakaan agar selalu bermanfaat bagi pengguna disaat pengguna tidak sempat berkunjung ke perpustakaan. Pelayanan perpustakaan pada saat ini memang sudah seharusnya berorientasi pada pemustaka. Layanan yang berorientasi pada pemustaka maksudnya yaitu dalam menentukan model layanan perpustakaan hendaknya mengajak diskusi pemustaka. Diskusi dengan maksud untuk memenuhi hak pemustaka dalam menentukan inovasi pelayanan perpustakaan agar sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan pemustaka.

j. Layanan Perpustakaan Keliling

Perpustakaan keliling merupakan perpustakaan yang bergerak membawa bahan pustaka baik berupa buku maupun *non* buku, yang bertujuan untuk memberikan layanan kepada masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari jangkauan layanan perpustakaan dan keliling dari satu tempat ketempat lainnya. Perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang bergerak (*mobile library*) dengan membawa bahan pustaka seperti majalah, koran, dan bahan pustaka lainnya untuk melayani masyarakat dari suatu tempat ketempat lain yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan umum (Supriyanto dkk, 2016 : 108). Sarana yang digunakan dapat berupa kendaraan unit layanan berbentuk mobil, motor dll. Seperti yang di kemukakan Sulisty-Basuki (1994 : 49) perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang mengunjungi pembacanya dengan menggunakan sarana angkutan, seperti mobil, dan perahu.

Layanan perpustakaan keliling diselenggarakan juga bertujuan untuk mengetahui respon masyarakat terhadap perpustakaan dan minat baca serta untuk mempelajari dan mengetahui apakah suatu tempat tersebut sudah saatnya membutuhkan pembangunan perpustakaan. Wilayah yang menghendaki mendapat layanan perpustakaan keliling dapat mengajukan permohonan kepada perpustakaan umum daerah/kabupaten/kota setempat. Masyarakat dapat meminjam buku,

majalah, surat kabar melalui perpustakaan keliling sebagai sarana pendidikan informal.

Dari definisi diatas perpustakaan keliling merupakan bagian dari perpustakaan umum yang memberikan layanan perpustakaan keliling yang memberikan pelayanan untuk masyarakat umum yang jauh dari jangkauan layanan perpustakaan.

k. Layanan silang layan

Menurut Istiana (2014:35) layanan silang layan sebagai pemberian jasa layanan antaradua perpustakaan atau lebih. Bentuk kerjasama yang dilakukan saling meminjamkan pustaka berupa bahan asli tau hanya dengan penyediaan yang diperlukan. Tujuan layanan silang untuk saling berbagi informasi dan sumber informasi di perpustakaan. Layanan silang layan dalam Kamus Kepustakawanan Indonesia (2017 : 587) bahwa layanan silang layan salah satu bentuk kerjasama antar perpustakaan maupun antar pusat infromasi untuk memberikan pelayanan infromasi kepada masyarakat pemustaka. Silang layan dilaksanakan dengan cara saling meminjam koleksi antar perpustakaan kepada masing-masing anggota. Dalam hal ini salah satu perpustakaan dapat dipinjam koleksi perpustakaan lain dalam jangka waktu tertentu lalu koleksi itu dipinjamkan kepada anggota-anggotanya. Layanan silang layan saat ini tidak terbatas hanya pinjam meminjam koleksi berbentuk *hardcopy*. Selain itu, dapat bertukar informasi dengan *sharing database/ file* yang dimiliki antar perpustakaan.

Menurut penulis dapat disimpulkan bahwa layanan silang layan yaitu adanya kerjasama antar perpustakaan yang memberikan jasa kepada pemustaka, serta layanan tersebut dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka karena bahan pustaka yang tidak dimilikinya dapat tukar-menukar informasi.

l. Layanan cetak, fotokopi dan Alih media

Pemustaka pastinya ingin mendapatkan layanan yang dibutuhkan pada saat berada di perpustakaan. Pemustaka juga membutuhkan untuk

mencetak dokumen yang telah dibuat, maka pemustaka menginginkan mendapatkan layanan tersebut di perpustakaan. Selain itu, jika pemustaka menginginkan memfotokopi sebagian dari koleksi perpustakaan tanpa perlu keluar dari lingkungan perpustakaan. Menurut Rahayuningsih (2007 : 89) Layanan fotokopi adalah penyediaan fasilitas penggandaan informasi tertulis dan tercetak untuk keperluan studi dan penelitian. Oleh karena itu, diadakannya layanan cetak, fotokopi serta alih media seperti scanning dokumen.

m. Layanan pendidikan, pelatihan, dan penyuluhan

Perpustakaan agar benar-benar berperan penting sebagai saran pendidikan maka diadakannya layanan pelatihan dan layanan penyuluhan. Layanan pelatihan dan penyuluhan di perpustakaan merupakan layanan yang memberikan jasa pelatihan bagi seseorang pemustaka tau sekelompok pemustaka agar lebih terampil dan berkemampuan untuk memanfaatkan berbagai sumber informasi yang disediakan perpustakaan (Istiana 2014 : 36). Layanan pelatihan bertujuan untuk memberikan bekal bagi pemustaka agar mampu belajar secara mandiri dengan memanfaatkan sumber informasi yang ada. Sedangkan, Pendidikan pemakai (user education) dalam Kamus Kepustakawanan Indonesia (2009 : 463) merupakan program yang diselenggarakan oleh perpustakaan untuk memberikan bimbingan, petunjuk, maupun pendidikan kepada calon pemustaka perpustakaan dalam kegiatan memanfaatkan jasa informasi serta saran perpustakaan.

Berdasarkan definisi di atas bahwa layanan pendidikan, pelatihan dan penyuluhan memberikan petunjuk dan arahan kepada pemustaka, agar dapat memanfaatkan sumber informasi dan berbagai layanan yang disediakan perpustakaan dengan lebih efektif dan efisien.

n. Layanan Koleksi Digital

Perkembangan teknologi dan informasi kini kian berkembang, sehingga memungkinkan perpustakaan memanfaatkan teknologi, untuk menyediakan layanan koleksi digital. Dalam Kamus Kepustakawanan

Indonesia (2017 : 334), koleksi digital merupakan semua jenis koleksi perpustakaan yang merupakan alih media dari bentuk cetak ke bentuk digital.

Perpustakaan yang menyediakan layanan koleksi digital biasanya menyediakan sejumlah unit komputer sebagai saran untuk mengakses koleksi digital yang disediakan. Layanan koleksi digital perpustakaan juga disediakan secara full text kepada pengguna yang tidak terbatas, maksudnya siapa pun dapat mengakses situs web perpustakaan terhadap koleksi digital yang dimiliki perpustakaan.

Menurut Istiana (2014 : 48) cara layanan yang dapat digunakan dalam menyajikan layanan koleksi digital, antara lain :

1. Akses intranet. Maksudnya perpustakaan menyajikan koleksi hanya diakses oleh beberapa unit komputer yang ditentukan perpustakaan, sehingga untuk dapat mengakses koleksi tersebut, pengguna harus datang ke perpustakaan.
2. Akses internet. Koleksi digital dapat di akses melalui internet, sehingga pengguna dari manapun dapat mengakses koleksi perpustakaan apabila terhubung dengan internet.
3. Akses internet terbatas. Pengguna yang akan mengakses secara penuh harus melakukan login terlebih dahulu. Hal ini untuk membatasi akses pengguna.

o. Layanan Audio Visual

Layanan audio visual merupakan layanan khusus untuk bahan audio visual. Menurut Istiana (2014:49) Layanan audiovisual adalah layanan yang disediakan perpustakaan yang terkait dengan informasi yang dikemas dalam kaset CD, CD ROM, Disket dan sebagainya. Layanan audio visual juga menyediakan peralatan audio visual sehingga pengguna dapat mengakses informasi yang ada dalam media tersebut, sebagai contoh koleksi CD TOEFL, pengguna dapat memanfaatkan koleksi tersebut di bagian layanan audio visual. Koleksi audio visual umumnya dapat dipinjam keluar perpustakaan. Layanan audio visual bertujuan untuk pemanfaatan

koleksi yang dimiliki secara maksimal oleh pengguna perpustakaan, serta menyediakan media khusus yang berfungsi untuk pengajaran, pendidikan dan juga sebagai rekreasi.

Menurut penulis layanan audio visual adalah suatu layanan yang terdapat pada perpustakaan yang bertujuan sebagai sarana untuk dapat memanfaatkan fasilitas perpustakaan dan meningkatkan kualitas penyampaian informasi pendidikan, pengajaran serta rekreasi.

p. Layanan *Learning Common*

Perpustakaan diharapkan mampu memberikan ruang, fasilitas, dan sumber pembelajaran yang nyaman bagi penggunanya. Hal tersebut disebut *Learning Common*. Di dalam Kamus Kepustakawanan Indonesia (2017 : 363), *Learning Common* yaitu layanan perpustakaan yang dirancang secara unik dengan menyatukan beberapa fasilitas pendukung pembelajaran. Sedangkan, menurut Istiana (2014 : 51) layanan *Learning common* merupakan fasilitas belajar yang disediakan perpustakaan, dirancang secara unik yang menyatukan beberapa fasilitas dukungan pembelajaran. Layanan *Learning common* diselenggarakan agar memperoleh pilihan-pilihan fasilitas yang dibutuhkan. Fasilitas pendukung pembelajaran antara lain internet, ruang baca AC, meja belajar dan lainnya.

Oleh karena itu, Layanan *Learning common* sebagai pilihan bagi pengguna perpustakaan untuk kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan aktivitas di perpustakaan, dengan tidak lagi dilihat sebagai tempat hanya tersedia buku-buku dan layanan pinjam koleksi, namun sebagai tempat yang nyaman bagi siapa saja untuk melakukan berbagai diskusi dan tukar informasi.

C. PEMBAHASAN

1. Jenis layanan yang digunakan di Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus.

a) Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan layanan perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pemustaka, maka dari itu layanan sirkulasi sering dianggap sebagai ujung tombak perpustakaan, karena layanan ini yang sering dimanfaatkan oleh pemustaka. Penerapan sistem pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta menggunakan sistem manual dan otomatis. Penerapan sistem manual dilakukan apabila sistem otomatis mengalami gangguan seperti adanya *trouble* pada komputer ataupun jaringannya, serta dikarenakan adanya sebagian koleksi atau buku-buku lama yang datanya belum dimasukkan ke dalam komputer. Anggota perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus adalah warga pengadilan Negeri Surakarta serta pengguna umum yang dikhususkan seperti jaksa dan pengacara.

Berikut kegiatan layanan sirkulasi di Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus yaitu :

1. Peminjaman

Peminjaman koleksi merupakan salah satu kegiatan utama dalam sirkulasi. Kegiatan peminjaman adalah suatu proses pencatatan transaksi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan dengan pengguna pada saat pengguna perpustakaan meminjam koleksi. Jenis koleksi yang umum dipinjamkan adalah koleksi yang berupa buku.

Berdasarkan pernyataan Ibu Lina Rosdaryanti, SH.,MH. selaku petugas perpustakaan di perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus menjelaskan bahwa :

“Peminjamannya menggunakan sistem terbuka itu bertujuan untuk meningkatkan pemanfaatan koleksi bahan pustaka dengan memberi

2. Setiap anggota berhak meminjam koleksi maksimal 2 buku.
 3. 1 (satu) kali peminjaman selama 1 bulan.
 4. Melebihi batas waktu peminjaman dikenakan sanksi.
 5. Kerusakan/kehilangan buku menjadi resiko peminjam.
 6. Kartu hanya berlaku untuk pemegang hak selama 1 tahun.
2. Pengembalian koleksi

Berdasarkan pernyataan Ibu Lina Rosdaryanti, SH.,MH. selaku petugas perpustakaan di Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus menjelaskan bahwa :

“Jangka waktu peminjaman selama satu bulan itupun dapat diperpanjang dan apabila terlambat mengembalikan akan dikenakan denda, denda tersebut beda-beda tergantung macam buku yang dipinjam. Dan apabila koleksi hilang mengganti 4 judul yang berbeda” (Wawancara pada tanggal 27 February 2018).

Dapat dijelaskan bahwa di Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus memberikan jangka waktu peminjaman buku kepada pemustaka selama satu bulan dan buku dapat diperpanjang serta disarankan untuk segera mengembalikan sebelum batas waktu peminjaman karena apabila buku tersebut tidak dikembalikan pada waktunya akan dikenakan denda dan apabila koleksi buku yang dipinjam hilang mengganti empat judul buku yang berbeda.

Dalam kegiatan pengembalian dan perpanjangan membutuhkan kartu anggota perpustakaan. Pemustaka memperlihatkan kartu anggota dan pemustaka menyerahkan koleksi atau buku yang dipinjam kepada petugas agar diproses untuk dikembalikan. Di Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus bagian pengembalian dijadikan satu dengan bagian peminjaman.

Gambar 7.
Contoh kartu anggota perpustakaan Pengadilan Negeri
Surakarta Kelas IA Khusus



*Sumber : Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta
Kelas IA Khusus*

Adapun langkah pengembalian koleksi di Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus sebagai berikut :

1. Anggota masuk ke ruangan perpustakaan membawa buku yang akan dikembalikan.
2. Petugas mengambil kartu peminjam dan meneliti buku yang akan dikembalikan, serta petugas memeriksa :
 - Jumlah halaman
 - Kondisi buku (rusak/tidak rusak)
3. Apabila buku perpustakaan hilang harus diganti dengan empat judul yang berbeda atau mengganti buku dengan kompensasi pembayaran sesuai ketentuan.
4. Apabila proses pengembalian telah selesai, petugas akan mengembalikan kartu anggota pemustaka.

3. Perpanjangan Waktu Pinjam Koleksi

Perpanjangan waktu pinjam koleksi dapat dilakukan dengan kegiatan pencatatan kembali koleksi yang pernah dipinjam sesuai kurun waktu yang ditentukan.

Menurut pernyataan Ibu Lina Rosdaryanti SH.,MH. sebagai petugas perpustakaan di Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus bahwa :

“Perpanjangan dapat dilakukan hanya tiga kali. Koleksi yang dipinjam sudah pernah diperpanjang maka tidak diperbolehkan untuk memperpanjang lagi. Jadi koleksi harus dikembalikan, namun apabila masih membutuhkan dapat dipinjam kembali dengan transaksi peminjaman baru dan keesokan harinya.” (Wawancara pada tanggal 27 Februari 2018)

Dengan demikian, apabila pengguna perpustakaan masih membutuhkan koleksi tersebut, maka pengguna masih bisa memperpanjang jangka waktu peminjaman koleksi itu dengan syarat perpanjangan koleksi dilakukan sebelum tanggal kembali koleksi tersebut. Perpanjangan dapat dilakukan tiga kali periode peminjaman.

Langkah perpanjangan koleksi di Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus sebagai berikut :

1. Serahkan buku yang ingin diperpanjang bersama kartu anggota, petugas akan melihat data transaksi peminjaman buku tersebut.
2. Masa pinjam buku dapat diperpanjang maksimal 3 kali berturut-turut sesuai jangka peminjaman.
3. Apabila proses pencatatan transaksi telah selesai, petugas akan menyerahkan buku bersama kartu anggota.

4. Statistik

Pembuatan statistik dilakukan dengan menghitung banyaknya kegiatan sirkulasi sebagai bahan untuk melihat keadaan dan perkembangan perpustakaan. Statistik yang dikerjakan dilihat dari koleksi yang dipinjam serta koleksi yang dikembalikan. Adanya data statistik dapat digunakan untuk mengetahui pemanfaatan koleksi perpustakaan serta digunakan untuk bahan pertimbangan dalam perkembangan perpustakaan di Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus.

Berdasarkan pernyataan Ibu Lina Rosdaryanti SH.,MH. sebagai petugas perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus menjelaskan bahwa :

“Setiap satu tahun sekali membuat statistik pengunjung digunakan sebagai laporan tahunan kepada atasan, jadi hanya mengira-ngira melihat dari data peminjaman buku.”

(Wawancara pada tanggal 27 Februari 2018)

Dengan pembuatan statistik dilakukan dengan menghitung pengunjung perpustakaan dalam satu tahun sekali, hal tersebut dilakukan untuk mengetahui tingkat perkembangan perpustakaan dengan melihat dari data peminjaman buku.

b) Layanan Referensi

Layanan referensi di perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus terdapat jenis-jenis koleksi referensi antara lain kamus, bibliografi, pedoman, peta, lembaran negara, serta kitab-kitab mengenai undang-undang dan peraturan-peraturan Republik Indonesia.

Gambar 8.**Koleksi referensi di Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus**

*Sumber : Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta
Kelas IA Khusus*

Bagian layanan referensi Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta selain memiliki koleksi tercetak serta memiliki fasilitas akses internet bagi pengguna. Koleksi referensi tidak boleh dipinjam atau dibawa pulang. Dengan kata lain koleksi referensi hanya dapat dibaca di tempat atau fotokopi.

Berikut peraturan mengenai koleksi referensi yang ada di Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus sebagai berikut:

1. Koleksi kitab perundangan tidak boleh difotokopi.
2. Setiap bab tidak boleh di fotocopi secara utuh, melainkan sesuai kebutuhan saja.
3. Anggota perpustakaan yang akan memfotokopi koleksi referensi mengisi formulir terlebih dahulu.

c) Layanan Penelusuran Informasi

Layanan ini yang sering digunakan oleh warga Pengadilan Negeri Surakarta, karena sibuk dengan pekerjaan sehingga waktu untuk berkunjung perpustakaan terbatas sehingga apabila membutuhkan koleksi perpustakaan seperti buku, ataupun koleksi perpustakaan lainnya hanya dengan menghubungi petugas perpustakaan melalui telepon agar dapat mencarikan koleksi perpustakaan yang diinginkan. Seperti pernyataan Ibu Lina Rosdaryanti SH.,MH. sebagai petugas perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus bahwa :

“Layanan penelusuran informasi di perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus ini bisa melalui telepon, hanya dengan menyebutkan judul buku atau pengarang atau juga menyebutkan dari seri buku yang hampir sama. Tetapi layanan ini hanya berlaku bagi warga Pengadilan Negeri Surakarta saja, tidak termasuk pengguna perpustakaan yang bukan pegawai di Pengadilan Negeri Surakarta.” (Wawancara pada 1 Maret 2018)

Prosedur penelusuran informasi antara lain :

- a. Mengisi catatan pada formulir mengenai tanggal pemesanan, koleksi yang akan dipinjam, dan siapa petugas yang melayani. (formulir juga diisikan petugas perpustakaan)
- b. Melakukan seleksi data hasil penelusuran sesuai permintaan.
- c. Mengirimkan/memberitahu hasil penelusuran berupa data bibliografi kepada pemakai.
- d. Apabila koleksi yang dicari tidak ditemukan, petugas segera menghubungi pengguna perpustakaan yang telah memesan koleksi perpustakaan melalui telepon.

Menurut ibu Lina Rosdaryanti SH.,MH, selaku petugas perpustakaan di Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus menyatakan bahwa :

“Layanan penelusuran informasi ini sering digunakan tetapi buku yang diminta itu *commit to user* sering tidak tersedia, karena kurangnya

pembaharuan koleksi perpustakaan yang ada di sini.” (Wawancara pada 1 Maret 2018)

Gambar 9.

Daftar permintaan buku dalam layanan penelusuran informasi

NO	JUDUL BUKU	NAMA PENYARANG	TEL. PESAN
1	Kamus Bahasa Indonesia	W. A. R. S.	
2	Kamus Bahasa Inggris	W. A. R. S.	
3	Kamus Bahasa Arab	W. A. R. S.	
4	Kamus Bahasa Belanda	W. A. R. S.	
5	Kamus Bahasa Jerman	W. A. R. S.	
6	Kamus Bahasa Prancis	W. A. R. S.	
7	Kamus Bahasa Spanyol	W. A. R. S.	
8	Kamus Bahasa Portugis	W. A. R. S.	
9	Kamus Bahasa Italia	W. A. R. S.	
10	Kamus Bahasa Spanyol	W. A. R. S.	

Sumber : Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus

2. Kendala yang dihadapi yang dilakukan dalam kegiatan pelayanan di Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus

Dalam proses pelaksanaan kegiatan layanan di Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus tidak bisa dipungkiri masih dijumpai beberapa kekurangan yang perlu mendapat perhatian. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas perpustakaan di perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus yaitu Ibu Lina Rosdaryanti SH.,MH. mengungkapkan adanya kendala yang ditemui di Perpustakaan Pengadilan Surakarta antara lain :

“Menurut saya ada beberapa kendala yang terjadi saat melakukan kegiatan pelayanan seperti 1) kurangnya sumber daya manusia (SDM). 2) Belum menggunakan menu pembuatan dan pencetakan *barcode*. 3) masih melakukan pencatatan manual dan harus mengetikkode atau nomor klasifikasi buku secara manual pada komputer, karena belum adanya mesin *scanner barcode*. 4) banyak koleksi lama yang belum terdaftar di OPAC karena belum dimasukkan datanya ke dalam sistem otomatisasi maka susah untuk melakukan pencarian koleksi buku. 5) Fasilitas kurang

memenuhi seperti sempitnya ruangan, tidak ada tempat ruang untuk membaca dan koleksi perpustakaan kurang lengkap.” (Wawancara pada 3 Mei 2018).

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diuraikan kendala-kendala dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan di Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus antara lain :

1. Kurangnya sumber daya manusia

Kurangnya tenaga kerja manusia pada perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus, berpengaruh pada kinerja perpustakaan itu sendiri. Pengaruh kurangnya tenaga kerja menjadikan terhambatnya pelayanan di Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta, tidak terkecuali pada semua layanan yang ada. Karena kekurangan tenaga kerja, berpengaruh juga pada kecepatan dan keakuratan informasi yang disampaikan oleh petugas perpustakaan kepada penggunanya.

2. Belum digunakannya menu pembuatan dan percetakan *barcode* yang ada pada *software* otomasi Senayan.

3. Koleksi perpustakaan dapat dipinjam secara otomatis namun proses pelayanan belum bisa efektif dan kurang cepat jadi masih harus melakukan pencatatan manual dan petugas harus mengetik kode atau nomor klasifikasi buku secara manual pada komputer, karena belum tersedianya mesin scanner *barcode* atau dengan menulis di buku peminjaman.

4. Cukup banyak koleksi lama yang belum terdaftar di OPAC (*Online Public Access Catalog*) karena belum dimasukkan datanya ke sistem otomasi maka susah untuk dicari, dengan demikian harus melihat judul buku satu per satu pada rak buku.

5. Fasilitas kurang memadai

- a. Kurang Luasnya Ruangan

Kegiatan pelayanan di perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta kurang luas seperti melakukan layanan sirkulasi

peminjaman dan pengembalian dilakukan pada satu tempat yang sama, selain itu pada koleksi referensi tidak adanya ruang atau tempat untuk membaca. Oleh karena itu, hal tersebut juga sangat berpengaruh pada antusias pengguna perpustakaan untuk datang ke perpustakaan.

b. Koleksi kurang lengkap

Koleksi yang kurang lengkap adalah salah satu faktor mengenai pelayanan perpustakaan yang mempengaruhi sedikitnya pengunjung perpustakaan di Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus, karena menyebabkan pengunjung tidak bisa memenuhi informasi yang mereka butuhkan.

3. Upaya mengatasi kendala dalam kegiatan pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus.

Adapun solusi pemecahan masalah terhadap hambatan-hambatan di atas menurut pernyataan Ibu Lina Rosdaryanti SH.,MH. Sebagai petugas perpustakaan di Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta melalui wawancara :

“Dari kendala-kendala yang sudah saya sebutkan tadi dapat diberikan solusi untuk mengatasinya, yaitu: 1) Perlu adanya penambahan sumber daya manusia dibidang perpustakaan. 2) Perlu mengoptimalkan menu pembuatan dan pencetakan *barcode* pada *software* otomasi Senayan tersebut. 3) Pihak perpustakaan perlu melakukan pengadaan alat *scan barcode* untuk mempermudah dalam pelayanan. 4) Petugas perpustakaan perlu memasukkan data ulang. 5) Perlunya perbaikan fasilitas seperti penataan ulang ruangan, dan penambahan koleksi atau lebih memperbaharui koleksi terbaru.”
(Wawancara pada tanggal 3 Mei 2018)

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa adanya kendala-kendala pada kegiatan pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus juga terdapat beberapaupaya atau langkah-langkah yang bisa dilakukan untuk mengatasinya sebagai berikut :

1. Penambahan sumber daya manusia

Perlunya adanya penambahan sumber daya manusia di Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta Kelas IA Khusus, apabila membutuhkan sesuatu mengenai koleksi perpustakaan, pengguna perpustakaan dapat memperoleh informasi dengan cepat dan tepat.

2. Untuk melengkapi prosedur pelayanan perpustakaan secara otomatis, seharusnya dilakukan prosedur pembuatan dan pencetakan *barcode* untuk buku, sehingga perlu mengoptimalkan menu pembuatan dan pencetakan *barcode* pada *software* otomatis Senayan tersebut.
3. Pihak perpustakaan perlu melakukan pengadaan alat *scanner barcode* untuk mempermudah dalam pelayanan. Pengadaan alat *scanner* dapat dibicarakan melalui bagian umum agar dirapatkan oleh atasan.
4. Koleksi di Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta yang belum masuk ke dalam komputer agar segera di masukkan ke dalam komputer sehingga bisa dilakukan pencariannya dengan mudah melalui OPAC (*Online Public Access Catalog*) dan dengan adanya koleksi buku lama yang belum terdaftar di OPAC dan pada saat buku tersebut akan dipinjam tidak muncul pada layar komputer, maka petugas perpustakaan perlu melakukan pendataan ulang.
5. Perluasan, perbaikan dan penambahan fasilitas
 - a. Perluasan ruang

Perlu adanya perluasan atau penata ulang ruang perpustakaan agar pengunjung juga dapat menikmati layanan referensi di ruangan perpustakaan.

b. Penambahan koleksi

Untuk memenuhi kebutuhan informasi terhadap pengunjung maka diperlukannya koleksi-koleksi yang lengkap. Perpustakaan pengadilan Negeri perlu menambah atau memperbaharui koleksi-koleksi yang ada maupun belum ada.

4. Perbandingan Antara Teori dan Praktik

Tabel 3.

Analisis Teori dan Praktik di Lapangan

No	Teori	Praktik	Keterangan
1.	Terdapat dua sistem layanan di perpustakaan, yaitu <i>open access</i> dan <i>close access</i>	Sesuai	Di perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta menggunakan sistem <i>Open Access</i> dimana pemustaka dapat memilih sendiri bahan pustaka yang diinginkan dengan akses terbatas namun tetap terkontrol.
2.	Jenis layanan di perpustakaan, yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan keanggotaan, layanan majalah dan jurnal, layanan penelusuran informasi, layanan perpustakaan keliling, layanan silang layan, layanan cetak, fotokopi dan alih media, layanan pendidikan, pelatih dan penyuluhan, layanan koleksi digital, layanan <i>audio visual</i> , layanan <i>learning common</i>	Kurang sesuai	Di perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta menggunakan layanan sirkulasi, layanan referensi dan layanan penelusuran informasi guna untuk mempermudah pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi yang diinginkan.
3.	Layanan sirkulasi	Sesuai	Kegiatan layanan sirkulasi di Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta yaitu peminjaman, perpanjangan maupun pengembalian dan juga pembuatan statistik

			pengunjung perpustakaan yang bertujuan untuk memaksimalkan pemanfaatan koleksi perpustakaan.
4.	Layanan referensi	Sesuai	Pada layanan referensi di Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta tidak diperbolehkan meminjam buku untuk dibawa pulang karena koleksi buku pada layanan referensi termasuk buku langka seperti koleksi kitab perundang-undangan.
5.	Layanan keanggotaan	Kurang sesuai	Di perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta tidak menerapkan layanan keanggotaan karena pelayanan keanggotaan sudah termasuk di dalam layanan sirkulasi.
6.	Layanan majalah dan jurnal	Kurang sesuai	Di dalam Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta tidak menerapkan layanan majalah dan jurnal, karena koleksi majalah dan jurnal dicampur dengan koleksi buku lainnya.
7.	Layanan penelusuran informasi	Sesuai	Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta menggunakan layanan penelusuran informasi guna untuk memudahkan pengguna perpustakaan yaitu warga Pengadilan Negeri Surakarta karena kesibukan pekerjaan sehingga tidak dapat datang langsung ke perpustakaan dengan melibatkan petugas perpustakaan yang ada.

8.	Layanan perpustakaan keliling	Kurang sesuai	Di Perpustakaan Pengadilan Negeri tidak melayani perpustakaan keliling karena tidak menyediakan koleksi umumnya menyediakan koleksi khusus mengenai hukum.
9.	Layanan silang layan	Kurang sesuai	Di Perpustakaan Pengadilan Negeri tidak mempunyai kerjasama antar perpustakaan.
10.	Layanan cetak, fotokopi dan alih media	Kurang sesuai	Di Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta tidak menyediakan layanan cetak, fotokopi dan alih media. Apabila ingin memfotokopi, cetak ataupun scan harus keluar dari kantor untuk mencari toko fotokopi.
11.	Layanan pendidikan, pelatihan, penyuluhan	Kurang sesuai	Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta belum menerapkan mengenai layanan pendidikan, pelatihan dan penyuluhan
12.	Layanan koleksi digital	Kurang sesuai	Di dalam Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta belum menggunakan layanan koleksi digital, pada bagian perpustakaan sendiri hanya mempunyai satu komputer sehingga pengguna perpustakaan tidak bisa menggunakan komputer tersebut.
13.	Layanan <i>audio visual</i>	Kurang sesuai	Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta belum menerapkan layanan <i>audio visual</i> .
14.	Layanan learning common <i>commit to user</i>	Kurang sesuai	Perpustakaan Pengadilan Negeri Surakarta belum menerapkan layanan <i>learning common</i> .