

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Perpustakaan

2.1.1 Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan dalam Bahasa Inggris “*library*” adalah berasal dari kata Latin “*libri*” yang artinya buku. Kemudian terbentuklah istilah “*librarius*” yang artinya tentang buku. *Webster’s Third Edition International Dictionary* edisi 1961 menyatakan bahwa perpustakaan merupakan kumpulan buku, manuskrip dan bahan pustaka lainnya yang digunakan untuk keperluan studi atau bacaan, kenyamanan, atau kesenangan (Sulistyono Basuki, 1991:3). Berdasarkan pasal 1 Undang-Undang No.43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, dijelaskan bahwa 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 para pemustaka. Definisi perpustakaan seperti yang dapat kita pahami selalu mencakup unsur koleksi terhadap perpustakaan sebagai pemustaka.

Menurut Ibrahim Bafadal (2016:3) Perpustakaan adalah suatu lembaga atau badan tertentu yang mengelola buku-buku atau berupa bahan pustaka lainnya maupun selain buku seperti surat kabar, majalah dan lain sebagainya yang disusun, disimpan dan diatur secara teratur menurut sistem sehingga memudahkan pembaca untuk mencari sebuah buku yang diinginkan dan dapat digunakan oleh setiap pemakainya sebagai sumber informasi.

Dengan melihat pada pengertian perpustakaan menurut para ahli maka penulis mengambil kesimpulan bahwa perpustakaan adalah dimana suatu tempat yang ada bahan atau mengelola buku-buku, informasi, penyimpanan dan lain sebagainya.

2.1.2 Tujuan Perpustakaan

Tujuan yang akan dicapai atas peran, tugas, dan fungsi perpustakaan secara singkat adalah terjadinya transformasi dan transfer ilmu pengetahuan dari sumbernya di perpustakaan kepada pemakai. Hasilnya adalah terjadinya perubahan, baik dalam hal kemampuan, sikap maupun keterampilan. Pendek kata, manusia-manusia yang dengan tekun belajar dan membaca di perpustakaan pada suatu ketika diharapkan dapat menjadi manusia-manusia yang menguasai informasi, pengetahuan, wawasan, berperilaku arif dan bijaksana, berpandangan jauh kedepan, sehingga dalam mengambil keputusan lebih tepat. Karena segala sesuatunya telah dipikirkan dengan matang didasarkan pada pertimbangan analisis ilmiah.

Sedangkan tujuan perpustakaan tidak dapat lepas dari tujuan diselenggarakannya pendidikan sekolah secara keseluruhan yaitu untuk memberikan bekal kemampuan dasar kepada peserta didik, serta mempersiapkan mereka untuk pendidikan selanjutnya. Sejalan dengan hal tersebut diatas, maka tujuan perpustakaan sekolah adalah sebagai berikut:

1. Mendorong dan mempercepat proses penguasaan teknik membaca para siswa.
2. Membantu menulis kreatif bagi para siswa dengan bimbingan guru dan pustakawan.
3. Menumbuhkembangkan minat dan kebiasaan membaca para siswa.
4. Menyediakan berbagai macam sumber informasi untuk kepentingan pelaksanaan kurikulum.
5. Mendorong, menggairahkan, memelihara, dan memberi semangat membaca dan semangat belajar bagi para siswa.
6. Memperluas, memperdalam, dan memperkaya pengalaman belajar para siswa dengan membacaa buku dan koleksi lain yang mengandung ilmu pengetahuan dan teknologi yang disediakan oleh perpustakaan.
7. Memberikan hiburan sehat untuk mengisi waktu senggang melalui kegiatan membaca, khususnya buku-buku dan sumber bacaan lain yang bersifat kreatif dan ringan, seperti

fiksi, cerpen dan lainnya. Dalam tujuan tersebut tergambar dengan jelas arah dan capaian yang dimaksudkan dalam penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah. Dan semua itu mengacu kepada pelaksanaan pembangunan jangka panjang negara kita yang lebih menitikberatkan kepada peningkatan kualitas sumber daya manusia.

2.1.3 Jenis Jenis Perpustakaan

Sebagaimana kita kenal selama ini, ternyata perpustakaan memiliki jenis yang beragam. Hal itu salah satunya bisa kita kenali dengan mengenal ciri-ciri perpustakaan. Secara umum, ciri-ciri perpustakaan menurut Ibrahim Bafadal ada empat macam, yaitu

1. Perpustakaan adalah suatu unit kerja. Adanya perpustakaan adalah tidak berdiri sendiri, tetapi merupakan unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu.
2. Perpustakaan mengelola sejumlah bahan pustaka, baik berupa buku maupun bukan buku.
3. Perpustakaan harus digunakan oleh pemakai. Lebih jauh tujuannya agar dengan pengaturan tersebut dapat membangkitkan minat setiap pemakai untuk selalu mengunjungi perpustakaan.
4. Perpustakaan sebagai sumber informasi bagi setiap yang membutuhkannya.

Sedangkan jenis-jenis perpustakaan menurut Undang-Undang dikelompokkan menjadi beberapa jenis diantaranya:

1. Perpustakaan Nasional adalah Lembaga Pemerintah Non Departemen (LPND) yang melaksanakan tugas pemerintahan dalam bidang perpustakaan yang berfungsi sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian, perpustakaan pelestarian, dan pusat jejaring perpustakaan, serta berkedudukan di ibukota negara yang fungsi utamanya sebagai lembaga yang menyimpan dan melestarikan seluruh terbitan dari negara tersebut, baik berupa karya cetak maupun karya rekam.

2. Perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang diperuntukkan secara terbatas bagi pemustaka di lingkungan lembaga pemerintah, lembaga masyarakat, lembaga pendidikan keagamaan, rumah ibadah, atau organisasi lain. Sedangkan tujuan perpustakaan khusus menurut Sulistyo Basuki yaitu membantu tugas badan induk tempat perpustakaan bernaung. Perpustakaan Umum menurut IFLA/UNESCO mendefinisikan perpustakaan umum adalah perpustakaan yang didirikan, didukung dan didanai oleh masyarakat, baik pemerintah daerah, wilayah atau Pemerintahan Nasional melalui bentuk lain dari organisasi masyarakat. Itu memberikan akses pengetahuan, informasi dan kerja tanpa membedakan khas, kebangsaan, usia, jenis kelamin, agama, bahasa, fisik, ekonomi, dan status pekerjaan serta pencapaian pendidikan. Perpustakaan Umum fungsinya untuk melayani kebutuhan masyarakat akan informasi dan bahan bacaan guna meningkatkan pengetahuan, sumber belajar, dan sebagai sarana rekreasi sehat. Sedangkan untuk daerah-daerah terpencil yang tidak memungkinkan mendapat layanan perpustakaan disediakan perpustakaan keliling.
3. Perpustakaan Sekolah/ Madrasah, merupakan perpustakaan yang ada di sekolah yang berfungsi untuk mendukung proses pendidikan, pengembangan bakat, penelitian, dan rekreasi warga sekolah.
4. Perpustakaan lembaga pendidikan tinggi, merupakan perpustakaan yang terdapat di lingkungan Perguruan Tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan Perguruan Tinggi, dengan tujuan utama membantu Perguruan Tinggi mencapai tujuannya.

2.1.4 Tata Tertib Perpustakaan Sekolah

Agar pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi berjalan dengan lancar dan teratur perlu dibuatkan berupa tata tertib sehingga dapat dijadikan pegangan baik oleh pengunjung maupun oleh petugas perpustakaan sekolah. Tata tertib ini sebaiknya dibuat oleh panitia khusus yang melibatkan kepala sekolah, guru-guru, panitia perpustakaan, dan segenap perpustakaan sekolah. Tata tertib ini harusnya dibuat secara singkat, jelas, dan sederhana sehingga mudah dimengerti oleh semua pengunjung. Masalah-masalah yang harus dicantumkan dalam tata tertib meliputi:

1. Sifat dan status perpustakaan.
2. Keanggotaan perpustakaan sekolah.
3. Bahan-bahan pustaka yang tersedia.
4. Sanksi hukum bagi pelajar.
5. Iuran bagi setiap anggota.
6. Sistem penyelenggaraan.
7. Waktu pelayanan atau jam buka

Rumusan tata tertib yang telah dibuat harus diumumkan kepada anggota perpustakaan sekolah agar diikuti dan ditaati. Cara mengumumkan dapat dilakukan dengan cara rumusan tata tertib yang telah dibuat dituliskan pada selembar kertas manila. Usahakan tulisan dengan baik, indah, bersih dan dapat dibaca dengan jelas.

2.2 Layanan Perpustakaan

2.2.1 Pengertian Layanan Perpustakaan

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2007:11) *service* atau pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Pelayanan perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pemakai Menurut (Wijayanti, dkk, 2004:71). Melalui pelayanan perpustakaan pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dari berbagai media dan manfaat berbagai alat bantu penelusuran yang tersedia. Tujuan utama pelayanan yang diberikan perpustakaan yaitu membantu pemustaka menemukan literatur atau informasi yang diperlukan sehingga pemustaka dapat memanfaatkan sumber-sumber informasi yang dimiliki perpustakaan. Layanan perpustakaan diberikan kepada pemustaka dengan menggunakan prinsip-prinsip dasar sebagai berikut (Sulisty Basuki, 1991:231):

- a. Pelayanan bersifat universal, layanan tidak hanya diberikan kepada individu-individu tertentu, tetapi diberikan kepada pengguna secara umum.
- b. Pelayanan berorientasi pada pengguna, dalam arti untuk kepentingan para pengguna, bukan kepentingan pengelola, menggunakan disiplin, untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dalam memanfaatkan perpustakaan, dan
- c. Sistem yang dikembangkan mudah, cepat, dan tepat.

Manajemen perpustakaan sebagai upaya meningkatkan perpustakaan termasuk di dalamnya adalah pelayanan perpustakaan kepada pemustaka. Pelayanan perpustakaan menjadi barometer keberhasilan, karena pelayanan ini berhubungan langsung kepada pemustaka. Pemustaka akan terbantu dalam menemukan literatur atau informasi yang dibutuhkan, sehingga pemustakapun dapat memanfaatkan sumber-sumber informasi yang disediakan oleh perpustakaan. Dengan melihat pada pengertian layanan perpustakaan menurut para ahli maka penulis mengambil kesimpulan bahwa layanan perpustakaan adalah layanan yang diberikan oleh pustakawan terhadap pemustaka atau pengunjung.

2.2.2 Tujuan dan Fungsi Layanan Perpustakaan

Menurut Karmidi Martoadmojo tujuan perpustakaan memberikan pelayanan kepada para pembaca ialah agar bahan pustaka yang telah di kumpulkan dan diolah sebaik-baiknya dapat disampaikan ke tangan pembaca. Bahan-bahan pustaka yang dikumpulkan terutama dimaksudkan agar dapat dipakai oleh pembaca.

Hal diatas selaras dengan pendapat Sinaga yang diungkapkan bahwa tujuan perpustakaan sekolah adalah memberikan layanan terhadap semua pemakai perpustakaan sekolah. Artinya, secara prinsip, pemakai perpustakaan tidak dibatasi hanya untuk guru-guru dan murid, melainkan semua berhak mendayagunakannya. Minimal, perpustakaan sekolah bisa didayagunakan oleh lingkungan masyarakat sekitar sekolah, walaupun tentunya hanya pada batasan-batasan tertentu. Sebagai contoh, masyarakat yang berada dil ingkungan sekolah hanya diperbolehkan membaca bahan-bahan pustaka di ruang perpustakaan, dan tidak diperkenankan untuk meminjam buku untuk dibawa pulang.

Menurut Sinaga tujuan perpustakaan sekolah adalah memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dan fokus pada pelanggan. Sebagai bagian dari nonprofit, pelayanan perpustakaan sekolah perlu didasarkan pada aksioma bahwa pelayanan adalah pemberdayaan. Pelayan perpustakaan sekolah tidak mencapai untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemakai secara sangat baik atau terbaik. Dalam kaitan dengan memberdayakan pemakai perpustakaan sekolah pelayanan yang diberikan tidaklah bertujuan mencari untung, pelayanan pula jangan menjadikan pemakai perpustakaan justru menjadi terbebani atau terperdaya dengan pelayanan perpustakaan sekolah yang diterimanya.

2.2.3 Sistem Layanan Perpustakaan

Menurut Herlina (2007:114) Sistem Layanan Perpustakaan secara umum terdapat dua macam sistem layanan perpustakaan yaitu sistem layanan terbuka (*open access*) dan sistem layanan tertutup (*closed access*).

2.2.3.1 Sistem Layanan Terbuka (Open Access)

Sistem layanan terbuka (*open access*) adalah sistem layanan yang memungkinkan para pemustaka secara langsung dapat memilih, menemukan, dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan. Pada sistem ini pemustaka dapat melakukan *browsing* bahan pustaka dari jajaran koleksi. Dengan kata lain pada sistem ini pemustaka dapat memilih dan mengambil koleksi yang telah disediakan secara bebas tanpa melalui petugas.

Menurut Herlina (2007:114) menjelaskan terdapat kelebihan dan kelemahan dari sistem terbuka, kelebihan adalah:

1. Pemustaka dapat mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi dan merasa lebih puas karena dalam menemukan bahan pustaka dan alternatif lain jika yang dicari tidak ditemukan;
2. Pemustaka dilatih untuk dapat dipercaya dan diberi tanggungjawab terhadap terpeliharanya koleksi yang dimiliki perpustakaan;
3. Tidak memerlukan banyak tenaga perpustakaan yang bertugas terutama dibagian sirkulasi sehingga bisa diberi tanggungjawab dibagian lain.

Adapun kelemahan pada sistem terbuka adalah:

1. Ada kemungkinan kehilangan buku relatif lebih besar.
2. Ada kemungkinan penempatan kembali buku di rak menjadi kacau saat pemustaka melakukan browsing.

3. Memerlukan ruang yang lebih luas untuk jajaran koleksi dan mobilitas pemustaka lebih leluasa.
4. Membutuhkan keamanan yang lebih baik sehingga tidak menimbulkan berbagai akses seperti peningkatan kehilangan atau kerusakan bahan pustaka.

Layanan terbuka memberikan kebebasan kepada pemustaka dalam mencari referensi yang diinginkan. Kebebasan ini menjadi keunggulan sistem terbuka karena secara tidak langsung pemustaka dilatih untuk dapat bertanggungjawab atas kebebasan yang diberikan. Pemustaka juga belajar bagaimana seharusnya mencari referensi. Dengan demikian petugas pun terbantuan dan dapat mengerjakan pekerjaan lainnya. Akan tetapi adanya pemustaka yang “bandel” menjadi kendala dalam sistem terbuka ini. Sering terjadinya penyusunan referensi yang kacau dan bahkan adanya kehilangan koleksi referensi mengharuskan perpustakaan memperketat keamanan yang lebih baik.

2.2.3.2 Sistem Layanan Tertutup (closed acces)

Dengan demikian sistem layanan tertutup adalah sistem yang mengharuskan pemustaka di dalam sistem closed acces lebih dominan. Namun demikian, pada sistem layanan tertutup Lebih lanjut. menurut Sutarno (2005:114) menjelaskan: “Layanan tertutup maksudnya adalah

1. Pemakai (pemustaka) hanya dapat menelusur sumber informasi pada kartu-kartu katalog yang tersedia sebagai wakil sumber informasi di perpustakaan;
2. Dia mencatat judul buku, pengarang dan keterangan lain yang dianggap perlu, kemudian;
3. Menyerahkan kepada petugas untuk diambil tempat penyimpanannya;
4. Menunggu;
5. Jika sudah, dapat mempergunakan untuk dibaca, diteliti, atau bahkan jika mungkin bisa dibawa pulang, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Sistem layanan yang ditetapkan oleh perpustakaan hendaknya dapat digunakan oleh pengguna secara optimal dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

Dengan demikian sistem layanan tertutup adalah sistem yang mengharuskan pemustaka di dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan harus melalui petugas. Seperti pada sistem pelayanan terbuka menurut Herlina (2007: 116) menjelaskan sistem pelayanan tertutup juga memiliki kelebihan dan kelemahan. Kelebihan-kelebihan tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Jajaran koleksi tetap terjaga kerapihannya;
2. Kemungkinan kecil terjadinya kehilangan atau perobekan bahan pustaka;
3. Tidak memerlukan ruangan yang terlalu luas; dan
4. Untuk koleksi yang rentan terhadap kerusakan maka sistem ini dapat dilakukan.

Sedangkan kelemahan pada sistem layanan tertutup adalah:

1. Pengguna (pemustaka) tidak dapat melakukan browsing bahan pustaka di jajaran rak sehingga tidak dapat menemukan alternatif lain dari bahan pustaka yang diperlukan;
2. Memerlukan banyak waktu dan petugas untuk memenuhi permintaan pada bagian peminjaman dan menyiapkan bahan pustaka yang dibutuhkan sehingga pengguna harus menunggu lebih lama; dan
3. Judul buku yang dipilih pengguna tidak selalu sesuai dengan pembahasan yang diinginkan.

Layanan tertutup membatasi pemustaka dalam mencari koleksi referensi yang disediakan oleh perpustakaan. Pemustaka hanya diperbolehkan mencari referensi dengan melihat katalog yang disediakan, sehingga pemustaka tidak dapat menemukan alternatif lain dari bahan pustaka yang diperlukan. Petugas perpustakaan dalam sistem *closed access* lebih dominan. Namun demikian, pada sistem layanan tertutup ini dapat meminimalisir kemungkinan kehilangan koleksi referensi dan pengaturan referensi di rakpun tidak mudah berantakan.

2.2.4 Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Menurut Himayah (2013) terdapat beberapa jenis layanan di perpustakaan antara lain:

1. Layanan orientasi perpustakaan. Layanan ini memberikan informasi tentang koleksi perpustakaan, jasa layanan yang disediakan perpustakaan dan cara penelusuran informasi secara umum (*information literacy*), biasanya rutin dilakukan oleh perpustakaan sekolah atau universitas setiap kali tahun ajaran baru, ataupun oleh perpustakaan umum secara berkala.
2. Layanan sirkulasi atau layanan peminjaman dan pengembalian bahan koleksi.
3. Layanan referensi adalah layanan yang bahan pustakanya berupa koleksi referensi atau koleksi bahan rujukan.
4. Layanan deposit, lebih banyak dilakukan oleh perpustakaan umum dalam hal ini merupakan koleksi terbitan pemerintah maupun terbitan lain dari hasil terbitan yang diserahkan ke perpustakaan atau perpusda sebagai pelaksanaan Undang-undang Nomor 04 tahun 1990 tentang Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam Indonesia.
5. Layanan *reserve book* atau buku tandon, layanan ini merupakan kumpulan buku atau bahan pustaka kopi kesatu, koleksi tidak boleh dipinjam dibawa pulang, dan hanya boleh dibaca di tempat.
6. Layanan koleksi AVA (*Audio Visual Aids*) merupakan layanan dengan koleksi bahan-bahan audio visual.
7. Layanan khusus, merupakan layanan dengan koleksi bahan pustaka yang khusus, seperti karya ilmiah, skripsi, dan sebagainya untuk perpustakaan perguruan tinggi.
8. Layanan informasi adalah pemberian layanan informasi tentang apa saja tidak terlepas dengan bentuk bahan pustaka.
9. Layanan penelusuran pustaka, dimana layanan ini terbagi dua yaitu
 - a. Layanan internet.

b. Layanan CD-ROM.

10. Layanan fotokopi.
11. Layanan kerjasama pinjam antar perpustakaan (kerjasama silang layanan).
12. Layanan pembuatan indeks, abstrak, dan bibliografi.
13. Layanan terjemahan.
14. Layanan penyewaan fasilitas
15. Layanan perpustakaan keliling dan sebagainya.

2.2.4.1 Layanan Sirkulasi

Menurut Lasa (1994:122) kata sirkulasi berasal dari Bahasa Inggris "*circulation*" yang berarti perputaran peredaran seperti pada sirkulasi uang dan sebagainya. Dalam ilmu perpustakaan sirkulasi sering dikenal dengan peminjaman. Yusuf dan Suhendar (2010:70) menjelaskan layanan sirkulasi artinya perputaran koleksi, yaitu dipinjam ke luar, dikembalikan; dipinjam ke luar lagi, dan dikembalikan lagi. Dengan demikian pengertian layanan sirkulasi sebenarnya mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu kepentingan pengguna jasa perpustakaan.

Menurut Bafadal (2011:125) memaparkan tugas pokok bagian sirkulasi antara lain melayani peminjaman buku, melayani pengembalian, dan membuat statistik pengunjung perpustakaan. Sementara itu layanan sirkulasi menurut Herlina (2007:11) yaitu layanan yang berkaitan dengan peredaran bahan pustaka termasuk diantaranya keanggotaan, peminjaman, perpanjangan, pengembalian, penagihan, dan penerbitan surat keterangan bebas perpustakaan (SKBP).

Fungsi utama dari pengawasan sirkulasi terdiri dari pendaftaran keanggotaan, peminjaman, perpanjangan, pengembalian, dan penagihan.

1. Pendaftaran keanggotaan

Untuk dapat meminjam bahan pustaka, seorang pemustaka harus memiliki kartu tanda anggota (KTA). Pendaftaran dapat dilakukan dengan mengisi formulir (baik secara langsung ataupun secara *online*), menunjukkan kartu identitas (KTP, Paspor, dsb).

Di bawah ini adalah gambar contoh kartu anggota.

Logo	KARTU ANGGOTA	
	<u>SMP NEGERI 11 JAYAPURA</u>	
Foto	No Anggota :	Tanda tangan
	Nama :	
	Nomor induk :	kepala pustakawa

Gambar 2.1 Contoh kartu Anggota

2. Peminjaman

Dalam meminjam, seorang petugas sirkulasi akan melakukan verifikasi terhadap bahan pustaka dan kartu tanda anggota (KTA) peminjam.

Di bawah ini adalah gambar contoh peminjaman koleksi buku.

PERPUSTAKAAN SEKOLAH SMP NEGERI 11 JAYAPURA <u>KARTU BUKU</u>		
Judul buku :		
Pengarang :		
No panggil :		
NAMA PEMINJAMAN	TANGAL PEMINJAMAN	TAGAL KEMBALI

Gambar 2.2 Contoh Peminjaman Koleksi Buku

3. Perpanjangan

Layanan perpanjangan disediakan bagi pemustaka yang ingin memperpanjang jangka waktu pinjamannya. Perpanjangan waktu pinjaman akan diberikan kecuali jika ada anggota yang lain memesan bahan pustaka tersebut melalui layanan reservasi.

4. Pengembalian

Pengembalian bagi pemustaka cukup menyerahkan bahan pustaka yang telah dipinjam kepada petugas sirkulasi. Petugas sirkulasi akan memproses pengembalian bahan pustaka. Jika suatu bahan terlambat dikembalikan, maka petugas sirkulasi menagih denda untuk keterlambatan sesuai dengan ketentuan pada perpustakaan masing-masing.

5. Penagihan

Bahan pustaka yang terlambat dikembalikan lebih dari jangka waktu yang telah ditentukan akan diumumkan di papan pengumuman atau dengan mengirim surat ke alamat peminjam.

2.2.4.2 Layanan Referensi

Menurut Sutarno (2006: 94) berpendapat layanan referensi adalah layanan yang hanya dapat diberikan terbatas di perpustakaan. Hal itu dilakukan karena beberapa pertimbangan, misalnya keterbatasan koleksi. Layanan referensi adalah kegiatan pelayanan perpustakaan untuk membantu pemustaka menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi Referensi.

Katz (Yusuf dan Suhendar, 2010:79) menggolongkan pertanyaan-pertanyaan referensi dalam empat bentuk berikut:

1. Pengarahan (*directional*); “di mana letak koleksi guntingan surat kabar?” atau “di mana kartu katalog indeks?”. Jenis pertanyaan seperti ini tidak memerlukan keahlian khusus dalam menjawabnya. Karena jawabannya bisa diarahkan langsung oleh pustakawan jaga.

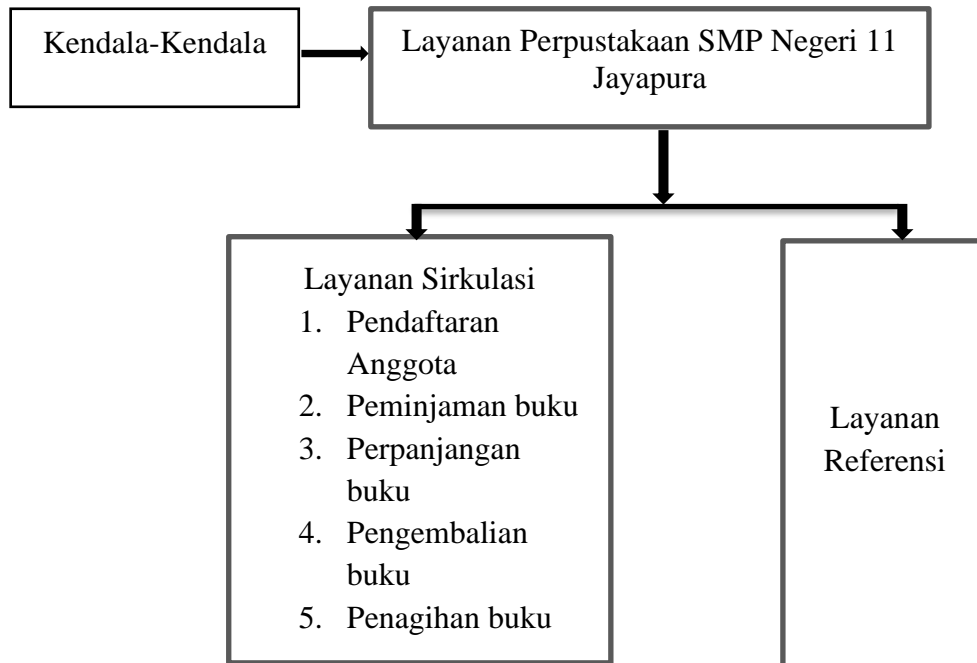
2. Referensi Siaga; adalah jenis pertanyaan yang hanya memerlukan jawaban tunggal dan bisa dicari melalui sumber referensi siaga. “Di mana letak sungai Nil?” atau “Siapa peraih Nobel fisika pada tahun 1969?” Jawabannya hanya memerlukan referensi standar seperti ensiklopedia, almanak, dan indeks.
3. Pendekatan Spesifik (*specific search*); pada jenis pertanyaan ini memerlukan pendekatan spesifik yang kualitasnya lebih spesifik dan cukup memerlukan analisis referensi, meskipun sudah tampak jelas apa yang ditanyakan. “saya memerlukan data tentang ikan lumba-lumba untuk menyusun skripsi saya, apakah Anda mempunyainya?”.
4. Pertanyaan penelitian; jenis pertanyaan ini lebih merupakan pengarah lebih lanjut dari pertanyaan yang menggunakan pendekatan spesifik. Jenis pertanyaan ini pada umumnya sering muncul pada para ahli yang sedang meneliti suatu objek tertentu secara lebih mendalam dan biasanya sering terjadi pada perpustakaan besar.

2.3 Kerangka Pikir

Menurut Sugiyano (2013), kerangka pemikiran merupakan alur berpikir atau alur penelitian yang dijadikan pola atau landasan berpikir peneliti dalam mengadakan penelitian terhadap objek yang dituju. Jadi kerangka berpikir menerapkan alur yang dijadikan pola pikir

penulis dalam mengadakan penelitian terhadap suatu objek yang dapat menyelesaikan arah rumusan masalah dan tujuan penelitian.

Berdasarkan pandangan diatas, maka kerangka pikir dari layann perpustakaan sekolah di SMP Negeri 11 Jayapura dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 2.3 Kerangka Pikir Layanan Perpustakaan Sekolah di SMP Negeri 11 Jayapura