



MODUL PENGORGANISASIAN INFORMASI, MANAJEMEN LAYANAN DAN PROMOSI PERPUSTAKAAN

**PUSDIKLAT
TENAGA ADMINISTRASI
2024**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa. Berkat rahmat dan hidayah-Nya, Pusdiklat Tenaga Administrasi Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama telah berhasil menyelesaikan penyusunan Modul Pelatihan Teknis Administrasi.

Modul ini dapat diselesaikan berkat kontribusi berbagai pihak, untuk itu kami mengucapkan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada para pengelola dan pelaksana kegiatan serta khususnya kepada penyusun modul. Semoga karya ini menjadi sumbangan berharga dalam mewujudkan kualitas pelatihan pada Kementerian Agama.

Substansi materi yang diuraikan dalam modul ini adalah pengejawantahan dari Kurikulum dan Silabus (Kursil) pelatihan yang telah disusun sebelumnya. Modul ini telah berhasil menuangkan standar kompetensi, indikator hasil belajar dan uraian materi sehingga memenuhi kebutuhan peserta pelatihan dalam memahami materi yang diajarkan oleh fasilitator.

Modul ini dapat membantu peserta pelatihan dalam proses pembelajaran dan memudahkan fasilitator dalam menyampaikan materi pelatihan. Semoga modul ini dapat membantu peserta dan fasilitator dalam mencapai tujuan pembelajaran.

Jakarta, 15 Agustus 2024

Kepala Pusdiklat Tenaga Administrasi

Dr. Syafi'i, M.Ag

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
PETUNJUK PENGGUNAAN MODUL	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Deskripsi Singkat	2
C. Tujuan Pembelajaran	3
1. Hasil Belajar	3
2. Indikator Hasil Belajar	3
D. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok	3
E. Metode	4
F. Media.....	4
G. Alokasi Waktu	4
BAB II PENGORGANISASIAN INFORMASI	6
A. Indikator Keberhasilan	6
B. Pengorganisasian Informasi	6
1. Teknologi Informasi pada Perpustakaan	7
2. Konsep Dasar Organisasi Informasi Perpustakaan	13
C. Latihan.....	18
D. Rangkuman.....	19
E. Evaluasi Materi pokok 1	19
F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut.....	20
BAB III MANAJEMEN LAYANAN PERPUSTAKAAN	21
A. Indikator Keberhasilan	21
B. Manajemen Layanan Perpustakaan.....	21
1. Konsep Dasar Layanan Prima Perpustakaan	21
2. Bentuk Layanan Perpustakaan.....	29
3. Perilaku yang Mencerminkan Layanan Prima	32
4. Kegiatan Layanan Perpustakaan.....	36
C. Latihan.....	44
D. Rangkuman.....	44

E. Evaluasi Materi pokok 2.....	46
F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut.....	46

BAB IV MANAJEMEN PROMOSI PERPUSTAKAAN DAN PEMBUDAYAAN

KEGEMARAN MEMBACA	47
A. Indikator Keberhasilan	47
B. Manajemen Promosi Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca.....	47
1. Konsep Dasar Promosi Perpustakaan.....	47
2. Kegiatan Promosi Perpustakaan dan Budaya Gemar Membaca	54
C. Latihan.....	58
D. Rangkuman.....	58
E. Evaluasi Materi pokok 3.....	59
F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut.....	59

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	60
B. Evaluasi Kegiatan Belajar	61
C. Evaluasi Materi pokok 2.....	70
D. Evaluasi Materi pokok 3.....	73
E. Umpan Balik.....	74

PETUNJUK PENGGUNAAN MODUL

Widyaiswara/Fasilitator diharapkan mengikuti petunjuk penggunaan modul Pengorganisasian Informasi, Manajemen Layanan Perpustakaan dan Promosi Perpustakaan, sebagai berikut:

1. Mempelajari dan memahami Rencana Pembelajaran Mata Pelatihan (RBPMP), Rencana Pembelajaran (RP), dan Modul Pelatihan Teknis Manajemen Perpustakaan ini.
2. Harus konsisten menjelaskan Mata Pelatihan ini sesuai urutan penyajian dalam RP dan substansi yang tercantum dalam Modul.
3. Menguasai atau memahami buku/bahan referensi termasuk peraturan perundang-undangan yang terkait.
4. Diperbolehkan memberikan pengayaan dari bahan tayangan standar yang ada dalam modul, sepanjang untuk menambah wawasan peserta dan mengikuti perkembangan peraturan, referensi, data/informasi yang relevan.
5. Sedapat mungkin untuk mengupload peraturan, buku-buku landasan teori yang dapat memudahkan peserta mempelajari materi yang akan disampaikan secara mandiri bila pembelajaran dilakukan dengan *e-Learning*.
6. Jika ada kebijakan-kebijakan baru dapat ditambahkan dalam penyampaian materi/bahan ajar pelatihan ini.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era informasi dan keterbukaan saat ini semakin menunjukkan bahwa betapa pentingnya informasi. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sudah demikian pesatnya berkembang. Kemajuan TIK melalui inovasinya sekarang telah merasuk dan mengakar dalam segala bentuk kegiatan yang tercermin dari perilaku masyarakat dalam mengakses informasi.

Teknologi 4.0 telah menggiring manusia untuk berlomba-lomba dalam berinteraksi dengan komputer. Saat ini laptop dan *notebook* bukan lagi merupakan barang yang mewah dan langka. Pengetahuan (*knowledge*) menjadi salah satu keunggulan kompetitif yang perlu dimiliki oleh suatu bangsa untuk bersaing secara global. Karenanya, untuk mencapai berbagai pengetahuan teknologi informasi diperlukan berbagai upaya dan kreativitas yang kompleks.

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang begitu cepat, jelas berdampak secara signifikan terhadap eksistensi perpustakaan. Sebuah perpustakaan harus tanggap mengenai trend TIK tersebut. Tuntutan kemudahan akses informasi yang serba instan, tepat, dan adanya ketersediaan fasilitas (*tools*) yang diaplikasikan akan merepresentasikan sistem layanan informasi yang dilayankan perpustakaan.

Seperti kalimat yang dikemukakan S.R. Raganathan yaitu *The library is growing organism* atau perpustakaan itu adalah suatu organisme yang selalu berkembang. Untuk menuju ke arah perubahan menjadi perpustakaan yang eksis di era generasi Z merupakan suatu tantangan yang tidak mudah, namun memerlukan suatu proses yang mencakupan sangat luas. Mau tidak mau perpustakaan harus menanggapi dan mengikuti perubahan dalam layanannya.

Layanan perpustakaan yang masih manual harus ditingkatkan dan harus mampu mengakomodasi perubahan perilaku masyarakat dalam mengakses informasi. Perpustakaan harus *adaptable with change, friendly*

dan memenuhi kebutuhan pemustaka, mengetahui apa yang menjadi keinginan (*wants*) dan kebutuhan (*needs*) pemustaka.

Untuk melayani pemustaka di era generasi 4.0 bahkan 5.0 atau generai Z ini dibutuhkan suatu kompetensi dan profesionalisme dalam menguasai teknologi informasi. Agar tidak terjadi kesenjangan antara pustakawan dan pemustaka, maka pustakawan harus banyak belajar. Pustakawan melakukan kegiatan manajerial/pengelolaan perpustakaan yang mengarah kepada transformasi digital dan penggunaan SPBE (Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik).

Pustakawan harus mampu menerapkan kompetensinya, yang meliputi pengetahuan (*knowledge*), ketrampilan (*skill*), dan sikap (*attitude*) dalam melayani pemustakanya, baik yang meliputi kompetensi profesional maupun personal. Sehubungan dengan itu maka upaya untuk membekali kepala perpustakaan/pengelola perpustakaan/pustakawan melalui pelatihan manajemen perpustakaan seyogyanya mendapatkan perhatian yang semestinya.

Salah satunya adalah penyediaan kurikulum dan silabus (kursil) bagi pelatihan tersebut. Kursil ini akan memaparkan manajemen perpustakaan yang sesuai dengan tuntutan kebutuhan pemustaka generasi Z. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif sesuai dengan konteksnya, maka dalam kursil ini di antaranya akan terdiri dari struktur kurikulum, uraian mata diklat/silabus yang perlu digali dari suatu pelatihan manajemen perpustakaan.

B. Deskripsi Singkat

Mata pelatihan ini membekali peserta agar mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap sesuai dengan tugas dan fungsinya disertai kemampuan mengelola perpustakaan yang baik dan benar. Adapun kompetensi yang diharapkan dalam pelatihan ini adalah peserta mampu mengelola perpustakaan sesuai dengan kaidah yang berlaku dan mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang ada. Metode yang digunakan dalam mata pelatihan ini meliputi ceramah interaktif dan diskusi kelompok. Peserta pelatihan adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) atau non

ASN/pihak eksternal atau masyarakat luas yang turut mendukung program kerja Kementerian Agama.

C. Tujuan Pembelajaran

1. Hasil Belajar

Peserta mampu melakukan pengorganisasian informasi, layanan dan promosi perpustakaan.

2. Indikator Hasil Belajar

Setelah mengikuti pembelajaran, peserta diharapkan dapat:

- a. Mengelola informasi perpustakaan dengan memanfaatkan teknologi;
- b. Melakukan layanan perpustakaan secara prima
- c. Melakukan promosi perpustakaan dan membudayakan gemar membaca

D. Materi Pokok dan Sub Materi Pokok

1. Pengorganisasian Informasi

1.1 Teknologi Informasi pada Perpustakaan

- a. Penerapan Teknologi Informasi pada Perpustakaan
- b. Paradigma baru perpustakaan

1.2 Konsep dasar organisasi informasi perpustakaan

- a. Pengertian
- b. Fungsi dan Kegiatan Organisasi Informasi
- c. Organisasi Informasi pada Perpustakaan Digital

2. Manajemen Layanan Perpustakaan

2.1 Konsep Dasar Layanan Prima Perpustakaan

- a. Pengertian, Tujuan, Manfaat Layanan
- b. Prinsip Layanan Prima
- c. Indikator Keberhasilan Layanan Prima

2.2 Bentuk Layanan Perpustakaan

- a. Terbuka
- b. Tertutup
- c. Semi Terbuka

2.3 Perilaku yang Mencerminkan Layanan Prima

- a. Performa Petugas Layanan
- b. Sikap Perilaku dan Teknik Komunikasi

2.4 Kegiatan Layanan Perpustakaan

- a. Layanan Sirkulasi
- b. Layanan Referensi
- c. Layanan Bimbingan Pemakai
- d. Layanan Baca di Tempat
- e. Layanan Audio Visual

3. Manajemen Promosi Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca

3.1 Konsep Dasar Promosi Perpustakaan

- a. Pengertian, Tujuan, Manfaat Promosi
- b. Prinsip Promosi Perpustakaan
- c. Media Promosi Perpustakaan

3.2 Kegiatan Promosi Perpustakaan dan Budaya Gemar Membaca

- a. Literasi Perpustakaan
- b. Pameran
- c. Bedah Buku
- d. Klub Penggunaan Perpustakaan

E. Metode

Metode yang digunakan adalah Ceramah Interaktif, Penugasan, Diskusi. Brain Storming, Presentasi, Kerja Kelompok, Simulasi

F. Media

Media dalam pembelajaran berupa Laptop, Infokus, Kertas plano, *White board*, *Flipchart*, Video, Gambar.

G. Alokasi Waktu

1. Pengorganisasian Informasi, 6 (enam Jam Pelajaran (JP), @ 45 (empat puluh lima) menit = 270 (dua ratus tujuh puluh menit)
2. Manajemen Layanan Perpustakaan, 9 (sembilan) Jam Pelajaran (JP),

@ 45 (empat puluh lima) menit = 405 (empat ratus lima) menit

3. Manajemen Promosi Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca, 6 (enam) Jam Pelajaran (JP), @ 45 (empat puluh lima) menit = 270 (dua ratus tujuh puluh) menit

BAB II

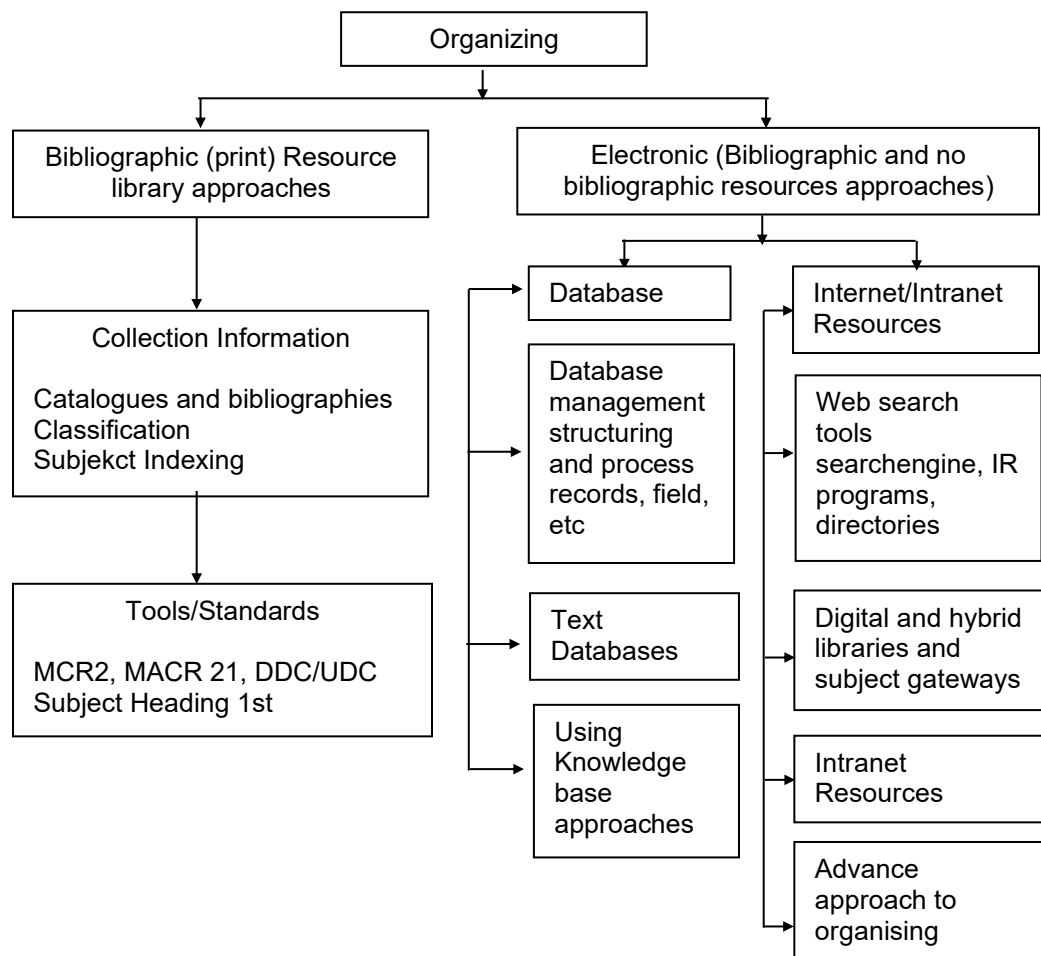
PENGORGANISASIAN INFORMASI

A. Indikator Keberhasilan

Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta diharapkan mampu mengelola informasi perpustakaan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang sedang berkembang.

B. Pengorganisasian Informasi

Pengorganisasian informasi di perpustakaan melibatkan berbagai aspek yang bertujuan untuk memudahkan pengguna dalam menemukan dan mengakses sumber informasi. Aktivitas ini mencakup kegiatan pengelolaan, penyimpanan, dan pengaksesan informasi secara efektif dalam berbagai jenis perpustakaan dan pusat informasi.



Gambar 1. Bagan Organisasi Informasi dari Chowdury (2003)

1. Teknologi Informasi pada Perpustakaan

1.1 Penerapan Teknologi Informasi pada Perpustakaan

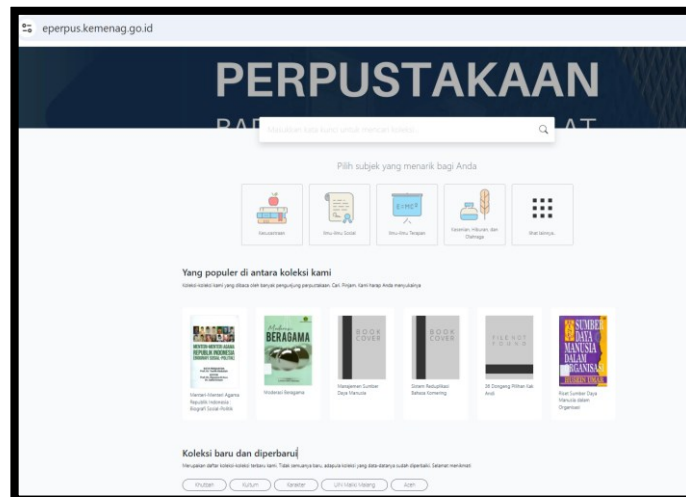
Teknologi Informasi (TI) memainkan peran penting dalam modernisasi dan efisiensi perpustakaan. Penerapan TI pada perpustakaan adalah sebuah keniscayaan dan telah membawa banyak perubahan positif, meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas aksesibilitas informasi.



Gambar 2. AI digunakan Perpustakaan (<https://web.perpuskita.id/>)

Penerapan teknologi informasi yang bisa digunakan perpustakaan banyak sekali, diantaranya:

- a. Sistem Otomasi Perpustakaan atau disebut juga sistem perpustakaan terintegrasi (*integrated library system*) adalah perangkat lunak yang mengelola berbagai fungsi perpustakaan, seperti katalogisasi, sirkulasi, pengelolaan keanggotaan, dan inventarisasi koleksi, contohnya Koha, Sierra, dan Evergreen. Kemudian katalog online atau biasa disebut opac (*online public access catalog*) yang memungkinkan pengguna untuk mencari dan mengakses informasi tentang koleksi perpustakaan secara daring, baik melalui komputer di perpustakaan maupun melalui internet.

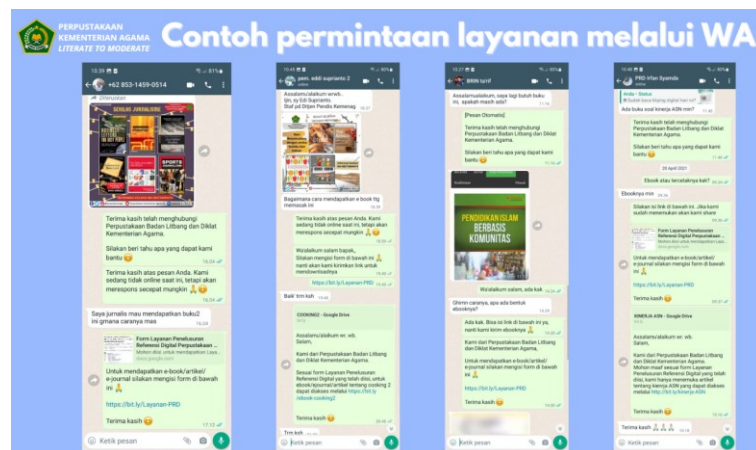


Gambar 3. OPAC Perpustakaan menggunakan aplikasi Slims

- b. Digitalisasi Koleksi, yakni proses mengubah koleksi fisik (buku, majalah, manuskrip dan lainnya) menjadi format digital sehingga dapat diakses secara online oleh pengguna. Digitalisasi membantu melestarikan dokumen termasuk juga dokumen langka dan membuatnya tersedia untuk lebih banyak orang. Selain itu juga ada repositori institusi, yakni penyimpanan digital untuk karya akademik, seperti tesis, disertasi, artikel jurnal, dan laporan penelitian, yang dapat diakses oleh komunitas akademik dan publik.
- c. Layanan E-Resources (Sumber Daya Elektronik) biasanya meliputi e-books dan e-journals. Perpustakaan menawarkan akses ke koleksi buku dan jurnal dalam format digital, yang dapat diakses kapan saja dan dari mana saja melalui portal perpustakaan. Juga ada *database online* yaitu layanan perpustakaan yang memberikan akses ke berbagai database penelitian, seperti ProQuest, JSTOR, ScienceDirect, dan lainnya yang mencakup artikel, makalah, dan data penelitian.
- d. Pengelolaan dan Akses Informasi, meliputi sistem manajemen konten yang digunakan untuk mengelola informasi yang tersedia di situs web perpustakaan, termasuk panduan pengguna, blog, dan berita. Termasuk juga portal pengetahuan yang

menyediakan akses terintegrasi ke berbagai sumber daya informasi, termasuk katalog perpustakaan, database online, e-books, dan sumber daya digital lainnya.

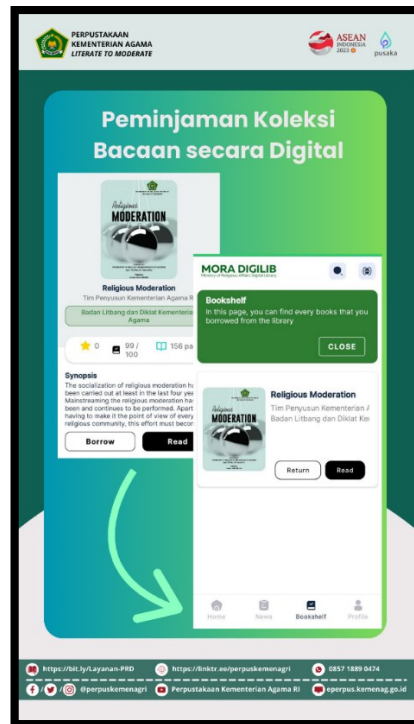
- e. Layanan Referensi Daring berupa *chat reference* yaitu layanan referensi melalui *chat* yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan pustakawan secara *real-time* untuk mendapatkan bantuan. Selanjutnya, *email reference* digunakan pengguna untuk mengajukan pertanyaan melalui email dan menerima balasan dari pustakawan, serta *virtual reference desk* berupa layanan referensi yang menyediakan bantuan langsung melalui *video call* atau *teleconference*.



Gambar 4. Contoh Komunikasi Permintaan Layanan

- f. Teknologi RFID (*Radio Frequency Identification*), digunakan untuk mengotomatisasi proses peminjaman dan pengembalian buku, mengurangi waktu layanan, dan meningkatkan akurasi. RFID juga membantu dalam mencegah pencurian koleksi dengan mengintegrasikan sistem alarm di pintu keluar perpustakaan.
- g. Aplikasi Mobile Perpustakaan, aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mencari katalog, memesan buku, memperbarui keanggotaan, dan mengakses sumber daya digital melalui perangkat mobile. Aplikasi ini juga dapat melakukan pemberitahuan otomatis tentang jatuh tempo buku yang dipinjam, acara perpustakaan, dan berita penting lainnya kepada

pengguna.



Gambar 5. Ebook di aplikasi perpustakaan digital Mora Digilib

- h. Sistem Pemesanan Ruang dan Fasilitas, sistem ini memungkinkan dapat memesan ruang belajar atau ruang pertemuan secara online melalui sistem pemesanan yang terintegrasi dengan situs web atau aplikasi perpustakaan. Selain ruang juga terdapat pemesanan peralatan dimana perpustakaan menyediakan laptop, proyektor, atau perangkat audio-visual, yang dikelola melalui sistem digital.
- i. Layanan Multimedia dan Audio-Visual, di sini perpustakaan menyediakan video, audio, dan gambar yang dapat diakses secara digital. Juga terdapat layanan *streaming video/audio* yang memungkinkan pengguna untuk mengakses konten video atau audio tanpa perlu mengunduhnya.
- j. Layanan Pembelajaran Jarak Jauh, di sini tersedia *platform e-learning* di mana perpustakaan menyediakan akses ke platform pembelajaran online, kursus daring, dan modul pelatihan yang mendukung pembelajaran jarak jauh, serta menyediakan webinar

dan tutorial online untuk mendukung literasi informasi, literasi digital, dan pelatihan pengguna.

- k. Media Sosial dan Komunikasi, media ini digunakan perpustakaan sebagai promosi dan interaksi untuk berkomunikasi dengan pengguna, mempromosikan acara, dan berbagi informasi penting. Di dalamnya juga terdapat *engagement* dengan pengguna mendapatkan umpan balik, melakukan polling, dan meningkatkan keterlibatan komunitas dengan perpustakaan.



Gambar 6. Penggunaan media sosial untuk mempromosikan kegiatan perpustakaan

- l. Penggunaan Teknologi AI dan Chatbot, digunakan sebagai layanan bantuan otomatis kepada pengguna, seperti menjawab pertanyaan umum atau membantu dalam pencarian katalog, dan algoritma dapat memberikan rekomendasi buku atau sumber daya lain berdasarkan riwayat penggunaan dan preferensi pengguna.
- m. Analisis Data dan Pengelolaan Informasi meliputi penggunaan big data yang mengumpulkan dan menganalisis data penggunaan perpustakaan untuk memahami tren, kebutuhan pengguna, dan mengoptimalkan layanan, serta *business intelligence tools* yakni alat yang digunakan untuk menganalisis kinerja perpustakaan, seperti statistik peminjaman, tingkat kehadiran, dan efektivitas program.

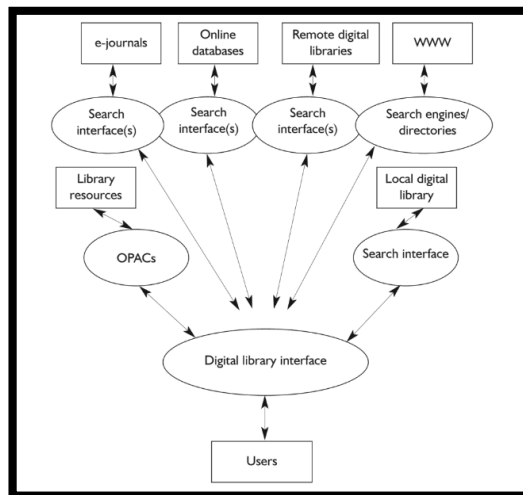
1.2 Paradigma Baru Perpustakaan

Berdasarkan penjelasan di atas, paradigma perpustakaan telah berubah dari tradisional menjadi modern. Kini perpustakaan tidak lagi sebagai tempat penyimpanan buku tetapi menjadi institusi yang lebih interaktif, berteknologi maju, pusat informasi, inovasi, dan komunitas serta berorientasi pada pengguna. Perpustakaan akan terus beradaptasi dengan perubahan zaman dan kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan layanan dan kebermanfaatannya.



Gambar 7. Perpustakaan nyaman untuk penggunanya

Perpustakaan saat ini sudah harus menjadi institusi pusat pembelajaran dan komunitas. Perpustakaan juga menjadi perpustakaan digital dengan akses terbuka, menggunakan teknologi canggih seperti otomasi dan kecerdasan buatan (AI), *augmented reality* (AR) dan *virtual reality* (VR). Selain itu, perpustakaan juga menjadi tempat *maker space* munculnya inovasi dan kreativitas, kolaborasi multidisiplin, memiliki peran dalam literasi informasi dan digital, serta melakukan interaksi dan *engagement* dengan pengguna. Bahkan perpustakaan harus ramah lingkungan termasuk penggunaan energi terbarukan, pengurangan jejak karbon, dan pengelolaan sumber daya secara berkelanjutan.



Gambar 8. Konsep Perpustakaan Digital Chowdury (2003)

Kemudian, perpustakaan juga sudah menjadi mitra dalam riset dan inovasi berkolaborasi dengan akademisi dan peneliti dalam penyediaan data penelitian. Perpustakaan juga berfungsi sebagai repositori untuk data penelitian, mendukung open data, dan membantu dalam manajemen data penelitian. Perpustakaan harus memastikan bahwa data pengguna dilindungi dan digunakan dengan cara yang aman dan etis, menyediakan pendidikan kepada pengguna tentang pentingnya privasi digital dan cara melindungi data pribadi mereka.

Pustakawan sebagai pengelola institusi perpustakaan bahkan sudah menjadi fasilitator dan penasehat. Dalam hal ini pustakawan melakukan pekerjaan mengajar. Pustakawan membantu pengguna tidak hanya dalam pencarian informasi tetapi juga dalam pengembangan keterampilan yang relevan, serta penggunaan informasi untuk kepentingan akademik, profesional, dan pribadi.

2. Konsep Dasar Organisasi Informasi Perpustakaan

2.1 Pengertian

Konsep dalam KBBI diartikan sebagai rancangan. Dalam konteks perpustakaan, konsep ini mengacu pada prinsip, metode, dan praktik yang digunakan untuk mengatur, mengelola, dan menyajikan informasi sehingga dapat diakses dan digunakan dengan

mudah oleh pengguna perpustakaan.

2.2 Fungsi dan Kegiatan Organisasi Informasi

Organisasi Informasi adalah salah satu fungsi inti perpustakaan, yang memandu pengguna untuk menemukan, menilai, dan memanfaatkan sumber daya informasi dengan efisien. Informasi yang dikelola perpustakaan diorganisir sedemikian rupa agar teratur, dan mudah diakses secara efektif dan efisien bagi pengguna.

Suwarno dalam Novianto et.al. (2024) menyebutkan bahwa organisasi informasi diartikan sebagai kegiatan mengelola, menyusun, mengolah, dan atau menata suatu data, ilmu pengetahuan, dan informasi lainnya sedemikian rupa sehingga mudah untuk ditemukan kembali, dapat dimengerti dan bermanfaat bagi penerima sebagai upaya pengembangan ilmu pengetahuan.

Lebih lanjut Anawati et al. (2022) menekankan bahwa katalogisasi dan klasifikasi tetap menjadi tugas utama perpustakaan. *Core business* perpustakaan yaitu mengumpulkan, mengelola, dan menyediakan bahan perpustakaan yang dibutuhkan oleh pemustakanya. Selama perpustakaan masih menyediakan bahan perpustakaan, baik dalam bentuk cetak maupun digital (online database), maka kegiatan katalogisasi dan klasifikasi tetap diperlukan.

Seperti yang sudah disampaikan sebelumnya, bahwa begitu besarnya sumber daya informasi perpustakaan yang harus dikelola, maka perlu dilakukan pengorganisasian informasi. Kegiatan pengorganisasian informasi ini meliputi beragam aktivitas, seperti:

- a. Klasifikasi, yakni proses mengelompokkan buku dan bahan perpustakaan lainnya berdasarkan subjek atau topik tertentu dengan menggunakan sistem klasifikasi yang umum digunakan seperti Dewey Decimal Classification (DDC) dalam bentuk tercetak maupun elektronik dan Library of Congress Classification (LCC). Kemudian setiap bahan perpustakaan tersebut diberi kode klasifikasi yang menggambarkan subjeknya. Kode ini membantu

dalam penempatan fisik bahan di rak dan mempermudah pencarian oleh pengguna.

- b. Katalogisasi, aktivitas ini melakukan deskripsi bibliografis seperti judul, penulis, penerbit, tahun terbit, dan deskripsi fisik dari bahan perpustakaan. Informasi ini disusun dalam format standar yang memungkinkan konsistensi dan kemudahan pencarian. Informasi hasil katalogisasi dimasukkan ke dalam katalog perpustakaan yang biasanya tersedia dalam format online (*OPAC - Online Public Access Catalog*). Ini memungkinkan pengguna untuk mencari bahan perpustakaan berdasarkan berbagai kriteria, seperti penulis, judul, subjek, atau kata kunci.
- c. Indeksasi, yakni melakukan menambahkan kata kunci atau istilah deskriptif yang mewakili isi dari bahan perpustakaan. Ini membantu dalam pencarian topik tertentu di dalam perpustakaan. Banyak perpustakaan menggunakan *thesaurus* atau daftar istilah yang terkontrol untuk indeksasi, sehingga penggunaan istilah menjadi konsisten di seluruh koleksi perpustakaan.
- d. Pengelolaan Metadata, metadata itu sendiri adalah data yang memberikan informasi tentang data lain. Di perpustakaan, metadata mencakup informasi deskriptif tentang buku, artikel, atau dokumen digital. Metadata dikelola dengan menggunakan standar seperti MARC (*Machine-Readable Cataloging*) atau *Dublin Core* memungkinkan interoperabilitas antarperpustakaan dan memudahkan pertukaran data bibliografis.
- e. Sistematika Koleksi, yakni koleksi perpustakaan diatur secara sistematis di rak, berdasarkan kode klasifikasi. Penataan ini bertujuan untuk mempermudah pencarian fisik oleh pengguna. Pada koperpustakaan digital, sistematika koleksi melibatkan pengorganisasian dokumen elektronik dan sumber daya digital dalam repositori yang terstruktur, sehingga pengguna dapat mengaksesnya dengan mudah melalui antarmuka digital.
- f. Pengindeksan Subjek, yaitu proses memberikan kepala subjek (*subject heading*) kepada sumber daya informasi. Ini dilakukan

untuk memudahkan pencarian berdasarkan topik atau subjek tertentu. Sistem pengendalian istilah, seperti Library of Congress Subject Headings (LCSH), digunakan untuk memastikan konsistensi dalam penamaan subjek.

- g. Sirkulasi dan Aksesibilitas Informasi, yaitu aktivitas pengaturan sirkulasi bahan perpustakaan seperti peminjaman, pengembalian, perpanjangan, dan reservasi yang memastikan bahwa sumber daya tersedia secara efisien bagi pengguna. Kemudian bahan perpustakaan tersebut pastikan dapat diakses oleh pengguna, baik secara fisik di perpustakaan atau secara digital melalui perpustakaan elektronik. Ini termasuk penentuan hak akses dan kebijakan peminjaman.
- h. Pemeliharaan dan Pelestarian Informasi, aktivitas ini memastikan bahwa bahan perpustakaan, baik fisik maupun digital serta koleksi langka, dipelihara dalam kondisi yang baik dan memerlukan Teknik pelestarian khusus sehingga dapat digunakan untuk jangka waktu yang lama.
- i. Interoperabilitas dan Standarisasi, memungkinkan pertukaran data antar perpustakaan, seperti melalui protokol Z39.50 atau OAI-PMH (*Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting*) dan mendukung kolaborasi dengan institusi lain dan berbagi sumber daya.
- j. Evaluasi dan Pengembangan Koleksi, dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan relevansi dan kelengkapannya sesuai dengan kebutuhan pengguna
- k. Weeding (Penyiangan), yakni proses penghapusan bahan-bahan yang sudah usang atau tidak lagi relevan untuk menjaga kualitas koleksi perpustakaan.

2.3 Organisasi Informasi pada Perpustakaan Digital

Organisasi informasi yang sudah dijelaskan di atas, pada dasarnya tidak jauh berbeda penerapannya pada perpustakaan digital. Aktivitasnya melibatkan pengelolaan, pengaturan, dan penyajian informasi dalam format digital sehingga dapat diakses dan

digunakan secara efisien oleh pengguna. Karena perpustakaan digital beroperasi di lingkungan elektronik, pendekatan dan teknik yang digunakan sedikit berbeda dari perpustakaan tradisional.



Gambar 9. Perpustakaan Digital pada Perpustakaan Kemenag RI
Penekan utama dari organisasi informasi di perpustakaan digital yakni:

- a. Standar Metadata seperti Dublin Core, MARC (*Machine-Readable Cataloging*), dan METS (*Metadata Encoding and Transmission Standard*) digunakan untuk memastikan konsistensi dan interoperabilitas dalam deskripsi sumber daya digital.
- b. Skema Klasifikasi Digital, selain klasifikasi tradisional seperti Dewey Decimal Classification (DDC), perpustakaan digital sering menggunakan skema taksonomi atau ontologi untuk mengelompokkan informasi.
- c. Sistem Manajemen Konten (CMS), platform CMS digunakan untuk mengelola dan menyajikan koleksi digital. CMS memungkinkan perpustakaan digital untuk mengatur dan menyimpan sumber daya, serta menyediakan antarmuka bagi pengguna untuk mengakses informasi.
- d. Repositori Institusi dan Pengelolaan Arsip Digital yang mencakup pelestarian, pengaturan, dan penyajian dokumen-dokumen digital yang penting bagi penelitian dan pendidikan.
- e. Protokol Interoperabilitas, seperti OAI-PMH (Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting) memungkinkan perpustakaan digital untuk berbagi metadata dengan repositori

atau perpustakaan lain, meningkatkan aksesibilitas informasi.

- f. Manajemen Hak Digital (DRM): Teknologi DRM digunakan untuk melindungi hak cipta dan mengelola akses ke sumber daya digital, memastikan bahwa informasi digunakan sesuai dengan kebijakan dan lisensi.
- g. Pelestarian Digital, untuk preservasi jangka panjang dan memastikan bahwa sumber daya digital tetap dapat diakses dan digunakan di masa depan, terlepas dari perubahan teknologi. Penggunaan format file yang tahan lama dan interoperabilitas tinggi, seperti PDF/A atau TIFF, untuk memastikan kelangsungan jangka panjang dari sumber daya digital.
- h. Cross-Referencing, Integrasi dengan sumber daya eksternal seperti jurnal online, basis data akademik, dan platform penelitian lainnya untuk memberikan akses yang lebih luas kepada pengguna. Termasuk juga Linking dan Federasi, yang menggunakan OpenURL untuk menghubungkan pengguna dari satu sumber daya ke sumber daya lainnya, meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pencarian informasi.

Dari serangkaian penjelasan di atas, maka dunia kepustakawanan harus terbuka terhadap kemajuan teknologi informasi dan komunikasi “*we deal with information*”, yang berkembang sangat pesat dari waktu ke waktu. Rodin (2014) menyebutkan bahwa perpustakaan dan teknologi informasi masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan, namun bisa saling melengkapi. Perpustakaan tak bisa menghindari kehadiran teknologi informasi, bahkan teknologi informasi sebagai sarana akses informasi di perpustakaan.

C. Latihan

Bersama teman Saudara dalam kelompok kecil, diskusikan hal-hal penting apa saja yang dilakukan dalam pengorganisasian informasi di perpustakaan!

D. Rangkuman

Pengorganisasian informasi di perpustakaan dilakukan untuk memudahkan pengguna dalam menemukan dan mengakses sumber informasi. Pengorganisasian informasi ini meliputi aktivitas seperti Klasifikasi, Katalogisasi, Indeksasi, Pengelolaan Metadata, Membuat Sistematisasi Koleksi, digital, Pengindeksan Subjek, Sirkulasi dan Aksesibilitas Informasi, Pemeliharaan dan Pelestarian Informasi, Interoperabilitas dan Standarisasi, Evaluasi dan Pengembangan Koleksi, dan Weeding (Penyiangan).

Pengorganisasian informasi harus dikelola dengan cara yang efektif dan efisien diantaranya dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan teknologi informasi yang bisa digunakan perpustakaan banyak sekali, diantaranya untuk Sistem Otomasi Perpustakaan, Digitalisasi Koleksi, Layanan E-Resources (Sumber Daya Elektronik), Pengelolaan dan Akses Informasi, Layanan Referensi Daring, Teknologi RFID (*Radio Frequency Identification*), Aplikasi Mobile Perpustakaan, Sistem Pemesanan Ruang dan Fasilitas, Layanan Multimedia dan Audio-Visual, Layanan Pembelajaran Jarak Jauh, Media Sosial dan Komunikasi, Penggunaan Teknologi AI dan Chatbot, dan Analisis Data dan Pengelolaan Informasi.

Sementara itu pada perpustakaan digital, pengorganisasian informasi beroperasi di lingkungan elektronik. Penekan utama dari organisasi informasi di perpustakaan digital meliputi Standar Metadata, Skema Klasifikasi Digital, Sistem Manajemen Konten (CMS), Repositori Institusi dan Pengelolaan Arsip Digital, Protokol Interoperabilitas, Manajemen Hak Digital (DRM), Pelestarian Digital, dan Cross-Referencing.

Paradigma perpustakaan telah berubah dari tradisional menjadi modern. Kini perpustakaan tidak lagi sebagai tempat penyimpanan buku tetapi menjadi institusi yang lebih interaktif, berteknologi maju, pusat informasi, inovasi, dan komunitas serta berorientasi pada pengguna.

E. Evaluasi Materi pokok 1

Menurut Saudara apakah pengorganisasian informasi di tempat Saudara sudah sesuai dengan kaidah yang berlaku termasuk dalam hal penggunaan teknologi informasi dan komunikasi! Berikan analisa Saudara!

F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Apabila Saudara telah mampu menjawab pertanyaan di atas dengan benar sesuai dengan indikator yang ada di kunci jawaban, maka Saudara telah memenuhi kriteria belajar tuntas. Apabila belum, Saudara dapat melakukan pendalaman kembali terhadap materi yang telah diuraikan pada Bab ini.

BAB III

MANAJEMEN LAYANAN PERPUSTAKAAN

A. Indikator Keberhasilan

Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat mengkonsep dasar layanan perpustakaan, mendiagnosis bentuk layanan perpustakaan, menilai perilaku yang mencerminkan layanan prima, dan mengembangkan kegiatan layanan perpustakaan

B. Manajemen Layanan Perpustakaan

1. Konsep Dasar Layanan Prima Perpustakaan

Layanan prima perpustakaan adalah layanan perpustakaan yang mengutamakan kualitas, kepuasan pengguna, dan efisiensi. Layanan Ini mencakup segala aspek interaksi antara perpustakaan dan penggunanya, dengan fokus memberikan layanan dan pengalaman yang luar biasa bagi pemustaka. Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 Bab V tentang layanan perpustakaan pasal 14 ayat (1) menyebutkan bahwa: “Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka”.

1.1 Pengertian, Tujuan, Manfaat Layanan

Layanan prima perpustakaan merupakan layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pemustaka. Untuk dapat mencapai hal tersebut maka perpustakaan perlu membuat sebuah langkah inovatif dan aplikatif demi terwujudnya kepuasan pemustaka (Artana, 2024).

Layanan prima yang diterapkan oleh perpustakaan untuk memastikan bahwa pengguna mendapatkan layanan yang cepat, ramah, dan efektif. Ini melibatkan semua aspek pelayanan, mulai dari cara petugas perpustakaan berinteraksi dengan pengguna hingga ketersediaan dan aksesibilitas koleksi dan sumber daya perpustakaan.

Layanan Prima Perpustakaan memiliki beberapa tujuan. Pertama, meningkatkan kepuasan pengguna. Di sini perpustakaan memberikan layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pengguna untuk meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Kedua, meningkatkan aksesibilitas. Perpustakaan harus memastikan bahwa semua pengguna

dapat dengan mudah mengakses koleksi dan layanan perpustakaan. Ketiga, layanan prima perpustakaan memberikan efisiensi operasional dengan memberikan layanan yang cepat dan akurat. Keempat, meningkatkan citra perpustakaan, layanan prima membangun dan mempertahankan citra positif perpustakaan sebagai pusat informasi dan pendidikan yang andal dan ramah. Kelima, layanan prima mendorong penggunaan berulang, Dimana pengguna merasa diterima dan dihargai sehingga mereka akan kembali menggunakan layanan perpustakaan secara berulang. Keenam, memenuhi kebutuhan informasi, yakni dengan menyediakan sumber daya dan layanan yang tepat guna memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara efektif.

Dengan adanya layanan prima perpustakaan, banyak manfaat yang bisa diperoleh perpustakaan, diantaranya peningkatan kepuasan pengguna, keterlibatan pengguna yang lebih baik dalam kegiatan dan program perpustakaan, meningkatkan efektivitas pembelajaran karena pemustaka dapat mengakses informasi dengan lebih mudah dan cepat, serta meningkatkan reputasi perpustakaan sebagai institusi yang profesional dan dapat diandalkan.

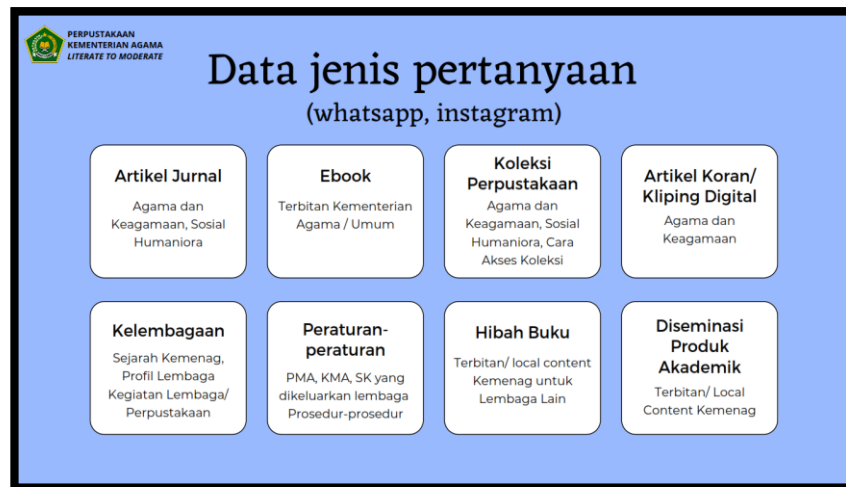
Selain itu, layanan prima perpustakaan mampu meningkatkan loyalitas pengguna karena pemustaka mendapatkan pengalaman yang positif, pengelolaan sumber daya yang lebih baik dalam hal koleksi maupun staf perpustakaan, serta mendukung inovasi dan perbaikan berkelanjutan dimana perpustakaan dapat terus mengembangkan dan meningkatkan layanannya.

1.2 Prinsip Layanan Prima

Dalam melaksanakan layanan prima, ada prinsip yang perlu dipegang perpustakaan. Prinsip ini berupa panduan atau nilai-nilai dasar yang mendasari pemberian layanan berkualitas tinggi, membantu memastikan bahwa semua interaksi dengan pengguna dilakukan dengan cara yang profesional, ramah, dan efisien.

Prinsip layanan prima yang perlu dipedomani yaitu berorientasi pengguna, berkualitas dan profesional, efisien dan responsif, aksesibilitas, keterbukaan dan transparansi, kenyamanan dan ramah

lingkungan, inovasi dan perbaikan berkelanjutan, empati dan sikap ramah, serta kolaborasi dan kemitraan.



Gambar 10. Contoh kebutuhan informasi yang diminta pemustaka

Layanan prima yang berorientasi pengguna, memahami dan mengutamakan kebutuhan dan harapan pengguna dalam setiap aspek layanan perpustakaan. Selain itu juga menyediakan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan individual pengguna. Layanan ini memerlukan kualitas SDM yang professional dan mampu memastikan bahwa semua layanan memenuhi standar kualitas yang tinggi.



Gambar 11. Contoh Layanan Antar Jemput Buku Perpustakaan

Layanan prima yang efisien dan responsive menyediakan layanan dengan cepat dan efisien, meminimalkan waktu tunggu

pengguna dan responsif terhadap umpan balik dan keluhan pengguna, serta segera melakukan tindakan perbaikan. Pegawai hendaknya menyambut pengguna dengan sikap ramah, menciptakan suasana yang menyenangkan di perpustakaan serta menunjukkan pengertian dan kepedulian terhadap kebutuhan dan situasi pengguna.



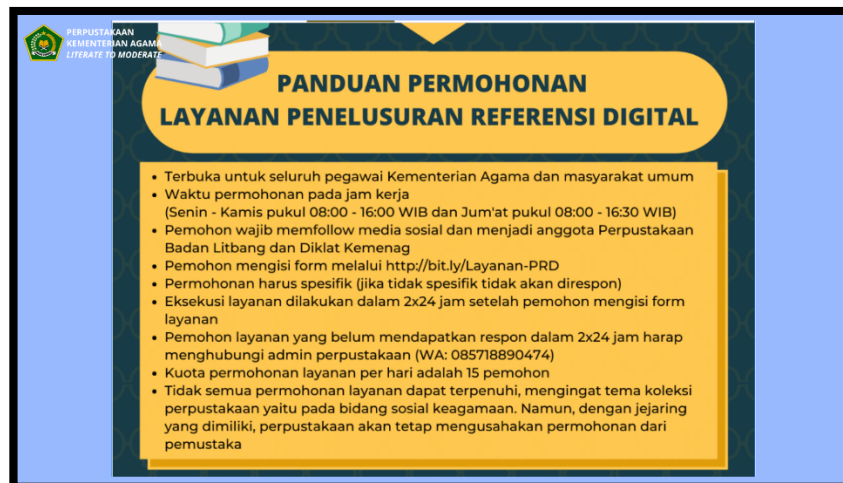
Gambar 12. Salah satu koleksi ebook yang disediakan perpustakaan

Prinsip aksesibilitas atau kemudahan akses, sangat diperlukan untuk memastikan bahwa semua layanan dan sumber daya perpustakaan mudah diakses oleh semua pengguna, termasuk mereka dengan kebutuhan khusus. Termasuk juga penggunaan teknologi untuk memfasilitasi akses yang lebih baik dan lebih cepat kepada sumber informasi dan layanan.



Gambar 13. Katalog online perpustakaan atau OPAC (Online Public Access Catalog) untuk memudahkan pemustaka mencari sumber informasi yang diperlukan

Keterbukaan dan transparansi dalam layanan prima diantaranya dengan memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang layanan perpustakaan, prosedur (SOP), dan kebijakan. Kemudian juga menjelaskan secara transparan proses layanan sehingga pengguna memahami apa yang diharapkan dan bagaimana layanan diberikan.



Gambar 14. Contoh salah satu layanan penelusuran referensi digital perpustakaan yang memudahkan pemustaka memenuhi kebutuhan informasi

Menyediakan lingkungan perpustakaan yang nyaman, bersih, dan ramah bagi semua pengguna adalah penting dalam layanan prima. Bahkan juga harus memastikan fasilitas perpustakaan mendukung kenyamanan dan produktivitas pengguna, seperti tempat duduk yang memadai, ruang belajar yang tenang, dan akses wi-fi.

Inovasi dan perbaikan berkelanjutan harus terus menerus dilakukan, dievaluasi, dan ditingkatkan berdasarkan umpan balik pengguna dan perkembangan terbaru di bidang perpustakaan, sekaligus juga mengadopsi pendekatan kreatif dan inovatif dalam menyediakan layanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang terus berkembang.



Gambar 15. Kemas ulang informasi untuk menyediakan informasi cepat saji kepada pemustaka

Tak kalah penting dari prinsip layanan prima adalah kerjasama untuk mendorong partisipasi aktif pengguna dalam pengembangan dan memberikan evaluasi layanan perpustakaan, serta bekerjasama dengan institusi pendidikan, organisasi komunitas, dan entitas lain untuk meningkatkan layanan dan program perpustakaan.



Gambar 16. Contoh akses layanan perpustakaan untuk memudahkan pemustaka mendapatkan layanan yang efektif dan efisien

1.3 Indikator Keberhasilan Layanan Prima

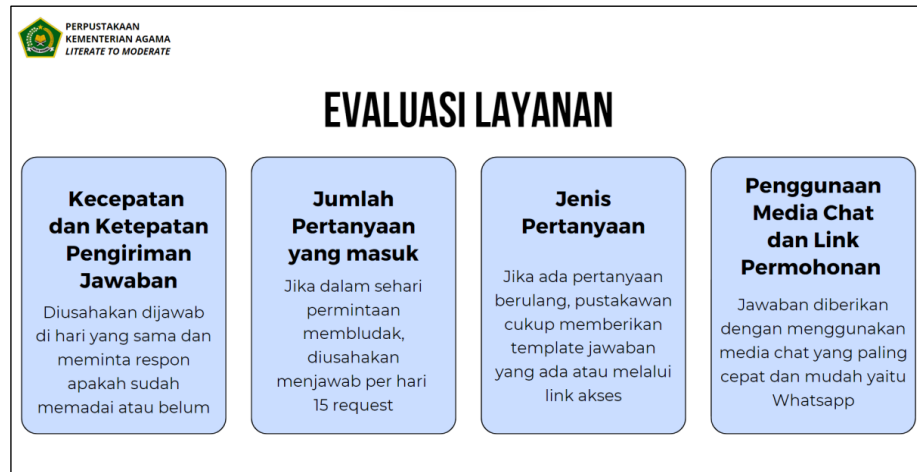
Berdasarkan KBBI indikator adalah sesuatu yang dapat memberikan petunjuk atau keterangan. Hal ini memberikan kemudahan bagi seseorang untuk melakukan sesuatu pekerjaan sehingga tujuan dari pekerjaan tersebut tercapai. Begitupun dalam layanan prima perpustakaan, terdapat indikator yang dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana perpustakaan berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Beberapa indikator yang dapat digunakan untuk menilai layanan prima di perpustakaan yaitu:

- a. Kepuasan Pengguna, dapat dilihat dengan menggunakan survei reguler untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek layanan perpustakaan, dan mengumpulkan umpan balik langsung dari pengguna melalui kotak saran atau diskusi tatap muka.
- b. Jumlah dan Frekuensi Penggunaan, dengan memantau jumlah pengunjung perpustakaan sebagai indikator popularitas dan relevansi, serta mengukur jumlah peminjaman buku dan sumber daya lainnya untuk menilai tingkat penggunaan koleksi.
- c. Ketersediaan dan Kecepatan Akses, yakni menilai seberapa cepat pengguna dapat mengakses koleksi yang mereka butuhkan, juga mengukur kecepatan dan keefektifan staf perpustakaan dalam

merespons permintaan informasi.

- d. Kualitas Staf dan Pelayanan yakni menilai keterampilan dan pengetahuan staf perpustakaan dalam memberikan layanan, serta mengukur efektivitas komunikasi antara staf dan pengguna.
- e. Inovasi dan Pengembangan Layanan, yakni dengan mengukur keberhasilan dalam mengembangkan dan memperkenalkan layanan atau fitur baru yang memenuhi kebutuhan pengguna, serta menilai sejauh mana perpustakaan mengadopsi teknologi baru untuk meningkatkan layanan.
- f. Ketersediaan Fasilitas, yakni memastikan fasilitas seperti area baca, ruang diskusi, komputer, dan peralatan lainnya tersedia dan berfungsi dengan baik serta menilai seberapa nyaman dan aman lingkungan perpustakaan bagi pengguna.
- g. Pendidikan dan Program Literasi, yakni dapat mengukur jumlah peserta dalam program dan kegiatan perpustakaan serta menilai dampak program dan kegiatan terhadap peningkatan literasi dan keterampilan pengguna.
- h. Manajemen dan Efisiensi Operasional yakni dengan mengukur efisiensi proses pelayanan, seperti waktu yang dibutuhkan untuk memproses peminjaman atau pengembalian buku dan menilai efektivitas pengelolaan koleksi, termasuk penambahan dan penghapusan koleksi yang tidak lagi relevan.
- i. Kolaborasi dan Keterlibatan Komunitas yakni untuk menilai sejauh mana perpustakaan bekerja sama dengan sekolah, universitas, dan organisasi lain dalam menyediakan layanan, serta mengukur tingkat partisipasi pengguna dalam pengambilan keputusan dan pengembangan layanan perpustakaan.
- j. Peningkatan Berkelanjutan, dimaksudkan untuk melakukan evaluasi rutin terhadap semua aspek layanan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, serta menyusun dan melaksanakan rencana tindakan berdasarkan hasil evaluasi.



Gambar 17. Salah satu contoh Cakupan Evaluasi Layanan Perpustakaan

2. Bentuk Layanan Perpustakaan

2.1 Terbuka

Layanan perpustakaan terbuka adalah layanan perpustakaan yang menyediakan akses yang luas dan tidak terbatas kepada koleksi, sumber daya, dan layanannya kepada publik. Pengguna juga dapat langsung menuju jajaran koleksi yang ada. Layanan terbuka mendukung literasi, pendidikan, dan pembelajaran seumur hidup bagi masyarakat luas. Layanan terbuka menawarkan akses yang mudah dan inklusif, berkontribusi pada pengembangan pengetahuan dan keterampilan individu serta memperkuat ikatan sosial dalam komunitas.

Layanan terbuka pada perpustakaan, dapat dilihat pada beberapa aspek berikut, yaitu

- Akses Terbuka**, yakni koleksi dan sumber daya perpustakaan dapat diakses oleh semua orang tanpa membedakan status keanggotaan atau afiliasi dengan institusi tertentu. Selain itu perpustakaan juga memberikan akses online ke sumber daya digital, seperti e-book, jurnal elektronik, dan database, yang dapat diakses dari mana saja dan kapan saja.
- Jam Operasional yang Panjang**, yakni perpustakaan buka hingga malam hari dan akhir pekan, untuk memastikan lebih banyak orang dapat mengakses layanan sesuai dengan jadwal mereka.
- Fasilitas dan Ruang yang Dapat Diakses**, di mana perpustakaan menyediakan ruang yang terbuka bagi umum, seperti ruang baca,

area diskusi, dan fasilitas komputer, yang dapat digunakan tanpa batasan yang ketat.

- d. Kebijakan Pinjaman yang Fleksibel, yakni perpustakaan memudahkan pengguna dalam meminjam dan mengembalikan koleksi, bahkan perpustakaan menawarkan layanan peminjaman antar perpustakaan.
- e. Keterlibatan Komunitas, di sini perpustakaan melibatkan komunitas melalui program, acara, dan kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan minat beragam kelompok pengguna.
- f. Kolaborasi dan Kemitraan, yakni perpustakaan bekerja sama dengan sekolah, universitas, organisasi komunitas, dan entitas lainnya untuk memperluas jangkauan dan dampak layanan perpustakaan.
- g. Dukungan Teknologi, di sini perpustakaan memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan penggunaan layanan perpustakaan, seperti sistem katalog online, layanan pemesanan buku, dan akses jarak jauh ke sumber daya digital.
- h. Layanan Referensi dan Bimbingan, yaitu perpustakaan menyediakan layanan referensi yang mudah diakses dan bimbingan untuk membantu pengguna menemukan dan menggunakan informasi yang mereka butuhkan.

2.2 Tertutup

Sementara itu, layanan tertutup pada perpustakaan adalah layanan perpustakaan yang membatasi akses ke koleksi, sumber daya, atau fasilitas perpustakaan untuk kelompok pengguna tertentu atau berdasarkan aturan dan ketentuan yang ditetapkan. Layanan tertutup biasanya diterapkan untuk melindungi koleksi yang langka atau berharga, memastikan penggunaan yang efisien dari sumber daya terbatas, atau memenuhi kebutuhan khusus dari kelompok pengguna tertentu.

Layanan tertutup sering digunakan di perpustakaan khusus, seperti perpustakaan riset, perpustakaan akademik, atau perpustakaan perusahaan, di mana akses dan penggunaan informasi harus diatur dengan ketat. Layanan tertutup bisa dilihat dari beberapa aspek ini:

- a. Akses Terbatas, yakni hanya anggota terdaftar atau individu dengan afiliasi tertentu yang dapat mengakses koleksi dan sumber daya perpustakaan. Pemustaka tidak dapat mengakses seluruh atau sebagian koleksi tanpa izin khusus.
- b. Pengaturan Ruang Tertentu dari perpustakaan, seperti ruang baca khusus atau koleksi langka, hanya dapat diakses oleh pengguna tertentu atau melalui permintaan sebelumnya.
- c. Proses Peminjaman yang Ketat, termasuk jumlah buku yang dapat dipinjam, durasi peminjaman, dan persyaratan pengembalian. Selain itu juga ada prosedur khusus untuk meminjam materi yang sensitif atau berharga.
- d. Pembatasan Fasilitas seperti ruang diskusi atau komputer dibatasi hanya untuk anggota atau berdasarkan jadwal yang telah ditentukan. Bahkan beberapa fasilitas memerlukan reservasi atau izin khusus.
- e. Koleksi Khusus, seperti manuskrip langka, arsip, atau materi digital berlisensi, hanya dapat diakses oleh peneliti atau pengguna dengan tujuan khusus. Adanya persyaratan akses yang lebih ketat untuk koleksi yang membutuhkan perlindungan khusus.
- f. Jam Operasional yang Terbatas, dan akses ke koleksi atau layanan tertentu hanya tersedia pada waktu-waktu tertentu.
- g. Kebijakan Keamanan yang Ketat, di sini pemustaka harus melalui prosedur keamanan tertentu untuk mengakses perpustakaan atau bagian-bagian tertentu dari perpustakaan. Ada pengawasan lebih ketat terhadap penggunaan koleksi dan fasilitas.
- h. Pelayanan Referensi dan Bimbingan, di mana layanan ini disediakan secara terbatas hanya kepada pengguna yang memenuhi syarat tertentu.

2.3 Semi Terbuka

Layanan semi terbuka di perpustakaan adalah model layanan yang menggabungkan model layanan terbuka dan tertutup. Ini dirancang untuk menawarkan fleksibilitas dalam mengakses sumber daya dan fasilitas perpustakaan, sementara tetap mempertahankan beberapa

batasan untuk mengatur penggunaan secara efektif. Layanan semi terbuka memungkinkan perpustakaan untuk melayani berbagai kebutuhan pengguna sambil menjaga kontrol atas penggunaan sumber daya dan fasilitas yang terbatas atau sensitif. Model ini membantu memastikan bahwa perpustakaan dapat memberikan layanan yang inklusif dan efisien kepada komunitasnya.

3. Perilaku yang Mencerminkan Layanan Prima

Layanan prima membutuhkan perilaku pustakawan yang mencerminkan konsep pelayanan yang berfokus pada kepuasan pemustaka bahkan melampaui harapan mereka.

3.1 Performa Petugas Layanan

Performa petugas layanan perpustakaan sangat penting untuk memastikan kepuasan pengunjung dan kelancaran operasional perpustakaan. Petugas perpustakaan yang baik tidak hanya memiliki pengetahuan yang memadai tentang koleksi perpustakaan tetapi juga harus memiliki keterampilan layanan pelanggan yang luar biasa. Berikut adalah beberapa aspek yang mencerminkan performa petugas layanan perpustakaan:

- a. Pengetahuan tentang Koleksi Perpustakaan. Pustakawan harus memiliki pengetahuan yang luas tentang koleksi perpustakaan, termasuk buku, jurnal, majalah, dan sumber daya digital. Mereka harus dapat membantu pengunjung menemukan sumber yang mereka butuhkan dengan cepat dan efisien.
- b. Kemampuan Komunikasi yang Baik. Komunikasi yang jelas dan efektif adalah kunci dalam melayani pengunjung perpustakaan. Petugas harus dapat menjelaskan aturan perpustakaan, prosedur peminjaman, dan panduan lainnya dengan cara yang mudah dimengerti.
- c. Sikap Ramah dan Sopan. Menyambut pengunjung dengan senyuman dan sikap ramah. Sopan santun dalam berinteraksi dengan pengunjung penting untuk menciptakan suasana yang menyenangkan dan ramah di perpustakaan.

- d. Keterampilan Penanganan Masalah. Petugas harus mampu menangani berbagai situasi, seperti menangani keluhan pengunjung, mengatasi masalah teknis pada komputer atau alat lain, serta memberikan solusi yang tepat dan memuaskan.
- e. Proaktif dan Inisiatif. Petugas yang proaktif menunjukkan inisiatif dalam membantu pengunjung, seperti menawarkan bantuan kepada mereka yang tampak kebingungan atau memberikan informasi tambahan yang relevan tentang layanan perpustakaan.
- f. Penguasaan Teknologi Informasi. Kemampuan untuk menggunakan teknologi perpustakaan seperti katalog online (OPAC), perangkat lunak manajemen perpustakaan, dan alat digital lainnya untuk membantu pengunjung dalam mencari dan mengakses sumber daya.
- g. Manajemen Waktu yang Efektif. Petugas harus mampu mengelola waktu dengan baik, memastikan bahwa semua tugas administrasi, seperti peminjaman dan pengembalian buku, pengaturan rak buku, dan lain-lain, dilakukan tepat waktu tanpa mengorbankan layanan kepada pengunjung.
- h. Adaptabilitas. Kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan, seperti perubahan jadwal kerja, kebijakan perpustakaan, atau sistem teknologi baru, serta kemampuan untuk bekerja di berbagai bagian perpustakaan jika diperlukan.
- i. Etika Kerja yang Tinggi. Menunjukkan integritas, tanggung jawab, dan profesionalisme dalam melaksanakan tugas-tugas mereka. Ini termasuk menjaga privasi data pengunjung dan memastikan bahwa buku atau sumber daya lainnya dipelihara dengan baik.
- j. Kerja Sama Tim. Kemampuan untuk bekerja dengan baik dalam tim dan mendukung rekan kerja dalam mencapai tujuan bersama perpustakaan, seperti meningkatkan layanan atau meningkatkan pengunjung.

3.2 Sikap Perilaku dan Teknik Komunikasi

Dalam memberikan pelayanan prima di perpustakaan, sikap perilaku dan teknik komunikasi yang efektif sangat penting untuk memastikan

kepuasan pengunjung dan menciptakan lingkungan yang ramah dan produktif. Berikut adalah sikap perilaku yang dapat diterapkan oleh petugas perpustakaan:

- a. Ramah dan Sopan. Selalu menyambut pengunjung dengan senyuman dan salam yang hangat. Sikap ramah dan sopan membantu menciptakan suasana yang menyenangkan dan membuat pengunjung merasa dihargai.
- b. Empati. Memahami kebutuhan dan perasaan pengunjung, serta menunjukkan keinginan yang tulus untuk membantu. Empati membuat pengunjung merasa didengarkan dan dihargai.
- c. Proaktif. Menawarkan bantuan sebelum diminta oleh pengunjung. Misalnya, membantu pengunjung yang terlihat kebingungan atau menawarkan informasi tambahan yang relevan.
- d. Sabar. Menunjukkan kesabaran dalam menghadapi pertanyaan atau keluhan pengunjung. Petugas harus tetap tenang dan tidak terburu-buru, bahkan saat menghadapi situasi yang sulit atau pengunjung yang tidak puas.
- e. Profesionalisme. Menjaga sikap profesional dalam setiap interaksi, termasuk dalam berpakaian, berbicara, dan bersikap. Profesionalisme mencerminkan kredibilitas perpustakaan sebagai lembaga yang serius dan terpercaya.
- f. Tanggung Jawab. Menyelesaikan setiap tugas dengan baik dan tepat waktu, serta bertanggung jawab atas setiap tindakan atau keputusan yang diambil.
- g. Konsistensi. Memberikan pelayanan yang konsisten kepada semua pengunjung, tanpa memandang status atau latar belakang mereka. Hal ini membantu membangun kepercayaan dan kesetiaan pengunjung.

Sementara itu Teknik Komunikasi dalam Pelayanan Prima Perpustakaan, meliputi:

- a. Mendengarkan Aktif. Mendengarkan dengan penuh perhatian tanpa menyela saat pengunjung berbicara. Teknik ini membantu memahami kebutuhan atau masalah yang dihadapi pengunjung

dengan lebih baik.

- b. Penggunaan Bahasa yang Jelas dan Sederhana. Menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pengunjung, tanpa istilah teknis atau jargon yang mungkin membingungkan. Bahasa yang jelas membantu dalam menyampaikan informasi secara efektif.
- c. Mengajukan Pertanyaan Terbuka. Mengajukan pertanyaan yang mendorong pengunjung untuk memberikan informasi lebih banyak, seperti “Bagaimana saya bisa membantu Anda hari ini?” atau “Apa yang Anda cari khususnya?”
- d. Menggunakan Bahasa Tubuh yang Positif. Bahasa tubuh, seperti kontak mata, sikap tubuh yang terbuka, dan senyuman, dapat membantu menciptakan kesan ramah dan terbuka. Bahasa tubuh yang positif memperkuat komunikasi verbal.
- e. Memberikan Umpan Balik Positif. Mengakui dan memvalidasi apa yang dikatakan pengunjung, seperti dengan mengatakan “Saya mengerti apa yang Anda maksud,” atau “Itu adalah pertanyaan yang bagus.”
- f. Penjelasan yang Sistematis dan Terstruktur. Memberikan informasi atau instruksi dengan cara yang terstruktur dan logis, sehingga pengunjung dapat dengan mudah mengikuti dan memahami.
- g. Menggunakan Nada Suara yang Ramah dan Tenang. Nada suara yang ramah dan tenang dapat membuat pengunjung merasa nyaman dan dihargai. Menghindari nada suara yang terkesan terburu-buru atau menghakimi.
- h. Menanggapi Keluhan dengan Baik. Menunjukkan sikap yang siap membantu dan memberikan solusi yang konstruktif. Mengucapkan terima kasih atas umpan balik yang diberikan dan menunjukkan komitmen untuk memperbaiki situasi.
- i. Menutup Interaksi dengan Positif. Mengakhiri setiap interaksi dengan ucapan terima kasih atau harapan baik, seperti “Terima kasih telah mengunjungi perpustakaan kami, semoga hari Anda menyenangkan.”
- j. Fleksibilitas dalam Berkomunikasi. Menyesuaikan gaya komunikasi

dengan kebutuhan individu pengunjung, seperti berbicara lebih lambat dengan pengunjung yang lebih tua atau menggunakan visual aids untuk mereka yang memerlukan bantuan lebih dalam memahami informasi.

4. Kegiatan Layanan Perpustakaan

4.1 Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah layanan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan, seperti buku, majalah, CD, atau bahan pustaka lainnya. Layanan sirkulasi biasanya memiliki aturan tertentu, seperti jumlah maksimum bahan pustaka yang dapat dipinjam dan durasi peminjaman. Layanan ini meliputi:

- a. Peminjaman: Proses di mana pengguna dapat meminjam bahan pustaka untuk jangka waktu tertentu.
- b. Pengembalian: Proses di mana pengguna mengembalikan bahan pustaka yang telah dipinjam.
- c. Perpanjangan: Pengguna dapat memperpanjang masa peminjaman jika bahan pustaka tersebut tidak dipesan oleh pengguna lain.
- d. Pemesanan (Reservasi): Pengguna dapat memesan bahan pustaka yang sedang dipinjam oleh orang lain.



Gambar 18. Meja layanan sirkulasi, tersedia komputer dan standing TV untuk akses dan promosi koleksi perpustakaan

4.2 Layanan Referensi

Layanan referensi adalah layanan yang menyediakan bantuan untuk menemukan informasi tertentu menggunakan koleksi referensi yang tersedia, seperti ensiklopedia, kamus, direktori, dan sumber daya lain yang tidak dapat dipinjam. Petugas layanan referensi biasanya memiliki keahlian dalam pencarian informasi dan dapat memberikan bantuan dalam menjawab pertanyaan yang kompleks. Tujuan layanan ini adalah:

- Membantu pengguna mencari dan menemukan informasi yang spesifik.
- Memberikan konsultasi dalam penggunaan katalog perpustakaan, basis data online, dan sumber daya informasi lainnya.
- Membantu dalam penelitian dengan memberikan informasi atau rujukan ke sumber daya yang relevan.



Gambar 19. Layanan Penelusuran Referensi Digital yang membantu pemustaka mendapatkan informasi secara cepat

4.3 Layanan Bimbingan Pemakai

Layanan bimbingan pemakai adalah layanan yang bertujuan untuk membimbing dan melatih pengguna dalam memanfaatkan fasilitas dan koleksi perpustakaan secara efektif. Layanan ini membantu pengguna

menjadi lebih mandiri dalam menggunakan perpustakaan dan meningkatkan keterampilan literasi informasi mereka. Layanan ini meliputi:

- a. Orientasi Perpustakaan: Memberikan informasi dasar tentang perpustakaan, termasuk tata letak, koleksi, dan aturan pemakaian.
- b. Pelatihan Pencarian Informasi: Mengajarkan pengguna cara mencari informasi melalui katalog perpustakaan, basis data elektronik, dan sumber daya lainnya.
- c. Bimbingan dalam Penelitian: Membantu pengguna, terutama pelajar dan peneliti, dalam melakukan penelitian dengan menggunakan sumber daya yang tersedia.

4.4 Layanan Baca di Tempat

Layanan baca di tempat adalah layanan yang memungkinkan pengguna untuk membaca bahan pustaka di dalam perpustakaan tanpa meminjamnya keluar. Layanan baca di tempat biasanya memiliki area khusus yang nyaman, dilengkapi dengan meja dan kursi baca. Layanan ini biasanya disediakan untuk:

- a. Koleksi Khusus: Buku-buku langka, koleksi referensi, atau bahan pustaka yang tidak boleh dipinjam untuk dibawa pulang karena keterbatasan jumlah atau nilai pentingnya.
- b. Majalah dan Jurnal: Pengguna dapat membaca majalah, jurnal, dan surat kabar terbaru di ruang baca yang disediakan.



Gambar 20. Area baca di mana pemustaka dapat membaca buku dengan nyaman

4.5 Layanan Audio Visual

Layanan audio visual adalah layanan yang menyediakan akses ke berbagai jenis media selain bahan cetak. Layanan ini biasanya disediakan untuk mendukung kegiatan pembelajaran, penelitian, atau hiburan dan dapat mencakup fasilitas untuk menonton film, mendengarkan musik, atau mengakses bahan pembelajaran multimedia. Layanan ini meliputi:

- a. CD, DVD, dan Blu-ray: Koleksi film, musik, dan bahan pembelajaran audio-visual lainnya.
- b. E-book dan E-journal: Akses ke buku elektronik dan jurnal elektronik melalui perangkat komputer atau e-reader.



Gambar 21. Perpustakaan menyediakan koleksi ebook pada aplikasi yang diinstal

- c. Peralatan AV: Seperti televisi, pemutar DVD, dan komputer untuk mengakses konten audio-visual.



Gambar 22. Salah satu komputer untuk mengakses koleksi perpustakaan

4.6 Layanan untuk Disabilitas

Layanan perpustakaan untuk disabilitas adalah layanan khusus yang disediakan oleh perpustakaan untuk memastikan bahwa individu dengan berbagai jenis disabilitas dapat mengakses informasi, literatur, dan sumber daya perpustakaan secara setara. Tujuan utama layanan ini adalah menciptakan lingkungan perpustakaan yang inklusif dan ramah bagi semua kalangan, tanpa terkecuali.

Layanan disabilitas dirancang untuk memenuhi kebutuhan aksesibilitas fisik, sensorik, intelektual, dan kognitif pengguna perpustakaan yang memiliki keterbatasan. Hendaknya layanan ini memperhatikan beberapa hal, yaitu:

- a. Aksesibilitas fisik, fasilitas seperti pintu otomatis, ramp (jalan landai), lift, dan ruang baca yang mudah diakses oleh pengguna kursi roda atau yang memiliki keterbatasan mobilitas.
- b. Format bahan bacaan alternatif, penyediaan buku dalam format yang dapat diakses oleh penyandang disabilitas sensorik, seperti buku braille untuk tunanetra, buku audio, dan e-book dengan fitur pembaca layar.
- c. Teknologi bantu, penggunaan teknologi seperti pembaca layar, perangkat pembesaran, dan perangkat lunak teks ke suara untuk membantu penyandang disabilitas sensorik (misalnya, tunanetra atau

tunarungu) dalam mengakses bahan perpustakaan.

- d. Layanan pendampingan, beberapa perpustakaan menyediakan pendamping atau pustakawan khusus yang terlatih untuk membantu pengguna dengan disabilitas dalam mencari, menemukan, dan menggunakan koleksi perpustakaan.
- e. Kegiatan inklusif, perpustakaan juga dapat mengadakan acara atau kegiatan yang inklusif, seperti cerita interaktif dengan bantuan bahasa isyarat atau kegiatan yang ramah terhadap penyandang autisme.
- f. Aksesibilitas informasi digital, situs web perpustakaan dan katalog daring yang dirancang agar dapat diakses oleh semua orang, termasuk mereka yang menggunakan teknologi asistif.



Gambar 22. *Kamus Kosaisyarat Keislaman (KKK)* salah satu contoh koleksi perpustakaan untuk memenuhi hak literasi keagamaan bagi Penyandang Disabilitas Sensorik Rungu Wicara (PDSRW) atau kaum tuli.

4.7 Layanan ISBN

Perpustakaan juga hendaknya bisa melayani pengguna secara internal di instansinya khususnya yang terkait pengajuan ISBN. Sebagaimana ditetapkan oleh Perpustakaan Nasional bahwa *Single Account* adalah satu pintu pengurusan ISBN pada sebuah lembaga dengan tujuan mengefektifkan penggunaan rentang nomor ISBN dalam satu *registrant element* terpusat, sekaligus mengkoordinir terbitan dalam lingkup lembaga tersebut agar pengelolaannya lebih optimal sehingga dapat menciptakan repositori institusi dengan lebih komprehensif.

Dalam hal ini, Perpustakaan Kementerian Agama RI ditetapkan menjadi admin dalam pengurusan permohonan ISBN untuk terbitan di lingkungan Kementerian Agama dalam satu akun atau *Single Account* ISBN. Hal ini berdasarkan KMA No.8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Satu Akun Angka Standar Buku Internasional dan Layanan Serah Simpan Karya Cetak dan Karya Rekam (SSKCKR) juga KMA No.340

Tahun 2023 tentang Nama Satu Akun Angka Standar Buku Internasional.

Melalui satu pintu layanan ISBN, maka 1) menyeragamkan semua produk luaran buku yang dihasilkan unit kerja/satker di lingkungan Kementerian Agama, 2) Memudahkan persiapan pengajuan ISBN ditingkat unit pengelola, dan 3) memberikan edukasi kepada para satuan kerja dalam penyusunan dan penerbitan buku lembaga.

4.8 Layanan Bibliometrik untuk Penelitian

Layanan bibliometrik di perpustakaan adalah layanan yang membantu peneliti, akademisi, atau institusi untuk menganalisis dan mengukur aspek-aspek kuantitatif dari literatur ilmiah. Bibliometrik menggunakan metode statistik untuk mengevaluasi dan menganalisis publikasi akademik, seperti artikel jurnal, konferensi, buku, dan karya ilmiah lainnya. Tujuan layanan ini adalah untuk memberikan wawasan tentang kinerja penelitian, tren dalam literatur ilmiah, serta dampak atau pengaruh karya ilmiah.

Dengan menggunakan layanan bibliometrik, perpustakaan dapat membantu peneliti dan akademisi dalam berbagai hal, seperti 1) menilai dampak dari karya mereka, 2) menentukan jurnal yang paling relevan untuk menerbitkan artikel, 3) melihat tren penelitian yang berkembang di bidang spesifik, dan 4) mengidentifikasi peneliti atau institusi lain untuk kolaborasi.

Layanan bibliometrik meliputi:

- a. Analisis Sitasi: Mengukur seberapa sering karya atau artikel ilmiah dikutip oleh peneliti lain. Ini dapat digunakan untuk mengevaluasi pengaruh dari suatu penelitian atau penulis.
- b. H-index: Menyediakan informasi tentang produktivitas dan dampak karya ilmiah seorang peneliti berdasarkan jumlah publikasi dan sitasi yang diterimanya.
- c. Analisis Jurnal: Membantu peneliti dalam memilih jurnal yang tepat untuk publikasi berdasarkan faktor-faktor seperti *impact factor* (faktor dampak), yang menunjukkan seberapa sering artikel dari jurnal

tersebut dikutip.

- d. Pemetaan Literatur: Menyediakan pemetaan atau visualisasi hubungan antar penelitian, topik, atau tren penelitian. Ini membantu peneliti memahami arah dan perkembangan penelitian di bidang tertentu.
- e. Analisis Kolaborasi: Menilai jaringan kolaborasi antar peneliti atau institusi berdasarkan co-authorship atau hubungan lainnya dalam publikasi.
- f. Penilaian Impact Factor dan SJR (Scimago Journal Rank): Layanan ini juga mencakup evaluasi jurnal berdasarkan metrik yang digunakan secara internasional untuk menilai kualitas jurnal.
- g. Trend Analisis: Mengidentifikasi tren dalam penelitian di suatu bidang tertentu, termasuk area penelitian yang sedang berkembang atau kurang diteliti.

C. Latihan

Bersama teman dalam kelompok kecil diskusikan hal-hal berikut:

1. Apa yang Saudara pahami tentang layanan prima perpustakaan?
2. Apa saja layanan perpustakaan yang bisa dikembangkan!

D. Rangkuman

Layanan prima perpustakaan adalah serangkaian tindakan dan kebijakan yang diterapkan oleh perpustakaan untuk memastikan bahwa pengguna mendapatkan layanan yang cepat, ramah, dan efektif. Ini melibatkan semua aspek pelayanan, mulai dari cara petugas perpustakaan berinteraksi dengan pengguna hingga ketersediaan dan aksesibilitas koleksi dan sumber daya perpustakaan.

Layanan Prima Perpustakaan memiliki beberapa tujuan. Pertama, meningkatkan kepuasan pengguna. Kedua, meningkatkan aksesibilitas. Ketiga, layanan prima perpustakaan memberikan efisiensi operasional dengan memberikan layanan yang cepat dan akurat. Keempat, meningkatkan citra perpustakaan. Keempat, layanan prima mendorong penggunaan berulang. Kelima, memenuhi kebutuhan informasi.

Dengan adanya layanan prima perpustakaan, banyak manfaat yang bisa

diperoleh perpustakaan, diantaranya peningkatan kepuasan pengguna, keterlibatan pengguna yang lebih baik dalam kegiatan dan program perpustakaan, meningkatkan efektivitas pembelajaran karena pemustaka dapat mengakses informasi dengan lebih mudah dan cepat, serta meningkatkan reputasi perpustakaan sebagai institusi yang profesional dan dapat diandalkan. Selain itu, layanan prima perpustakaan mampu meningkatkan loyalitas pengguna karena pemustaka mendapatkan pengalaman yang positif, pengelolaan sumber daya yang lebih baik dalam hal koleksi maupun staf perpustakaan, serta mendukung inovasi dan perbaikan berkelanjutan dimana perpustakaan dapat terus mengembangkan dan meningkatkan layanannya.

Prinsip layanan prima yang perlu dipedomani yaitu berorientasi pengguna, berkualitas dan profesional, efisien dan reponsif, aksesibilitas, keterbukaan dan transparansi, kenyamanan dan ramah lingkungan, inovasi dan perbaikan berkelanjutan, empati dan sikap ramah, serta kolaborasi dan kemitraan.

Beberapa indikator yang dapat digunakan untuk menilai layanan prima di perpustakaan yaitu: kepuasan pengguna, jumlah dan frekuensi penggunaan, ketersediaan dan kecepatan akses, kualitas staf dan pelayanan, inovasi dan pengembangan layanan, ketersediaan fasilitas, pendidikan dan program literasi, manajemen dan efisiensi operasional, kolaborasi dan keterlibatan komunitas dan peningkatan berkelanjutan.

Dilihat dari bentuk layanan perpustakaan, terbagi menjadi layanan terbuka, layanan tertutup, dan layanan semi terbuka. sedangkan layanannya meliputi layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan baca di tempat, dan layanan audio visual.

Pustakawan harus mencerminkan layanan prima kepada pemustaka. Performanya dapat dilihat dari pengetahuan tentang koleksi perpustakaan, kemampuan komunikasi yang baik, sikap ramah dan sopan, keterampilan penanganan masalah, proaktif dan inisiatif, penguasaan teknologi informasi, manajemen waktu yang efektif, adaptabilitas, etika kerja yang tinggi, dan kerja sama tim.

Sikap perilaku pustakawan dalam melakukan layanan prima adalah ramah dan sopan, empati, proaktif, sabar, profesionalisme, tanggung jawab, konsistensi. sikap tersebut membutuhkan teknik komunikasi yang baik, yaitu mendengarkan

aktif, penggunaan bahasa yang jelas dan sederhana, mengajukan pertanyaan terbuka, menggunakan bahasa tubuh yang positif, memberikan umpan balik positif, penjelasan yang sistematis dan terstruktur, menggunakan nada suara yang ramah dan tenang, menanggapi keluhan dengan baik, menutup interaksi dengan positif, dan fleksibilitas dalam berkomunikasi.

E. Evaluasi Materi pokok 2

Jelaskan bagaimana seharusnya pustakawan melakukan layanan prima dan hal-hal apa saja yang bisa dilihat untuk menilai performa pustakawan!

F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Apabila Saudara telah mampu menjawab pertanyaan di atas dengan benar sesuai dengan indikator yang ada di kunci jawaban, maka Saudara telah memenuhi kriteria belajar tuntas. Apabila belum, Saudara dapat melakukan pendalaman kembali terhadap materi yang telah diuraikan pada Bab ini.

BAB IV

MANAJEMEN PROMOSI PERPUSTAKAAN DAN PEMBUDAYAAN KEGEMARAN MEMBACA

A. Indikator Keberhasilan

Setelah mengikuti pembelajaran ini, peserta dapat membuat konsep dasar promosi perpustakaan, membandingkan media promosi perpustakaan, serta melakukan kegiatan promosi perpustakaan dan budaya gemar membaca.

B. Manajemen Promosi Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca

1. Konsep Dasar Promosi Perpustakaan

1.1 Pengertian, Tujuan, Manfaat Promosi

Promosi perpustakaan adalah upaya untuk meningkatkan kesadaran, pemanfaatan, dan dukungan terhadap layanan dan sumber daya yang dimiliki perpustakaan. Upaya tersebut dilakukan dengan berbagai cara yang memungkinkan pemustaka ataupun masyarakat luas *aware* atau peduli terhadap perpustakaan. Kottler dalam Harahap (2021) menyebutkan bahwa promosi adalah suatu bentuk kegiatan komunikasi yang sifatnya memotivasi melalui kegiatan, iklan, persentasi, pameran, insentif, tatap muka, dan menciptakan iklim.

Pada dasarnya promosi perpustakaan dilakukan dengan tujuan untuk memperkenalkan perpustakaan itu sendiri kepada masyarakat penggunaannya. Setidaknya ada 4 tujuan yang ingin dicapai dari kegiatan promosi perpustakaan menurut Hariyah (2020), yaitu: 1) Mengajak, 2) Pengenalan Teratur, 3) Daya Tarik, 4) Fungsi Informatif, dan 5) Merubah Sikap.

Tujuan Mengajak dimaksudkan untuk mengajak pemustaka meningkatkan pengetahuan akan kegiatan perpustakaan dengan berbagai cara. Pengenalan Teratur, agar pengguna secara terus-menerus mengetahui peranan perpustakaan dan memanfaatkannya secara optimal. Daya Tarik, adalah perpustakaan menciptakan hal-hal menarik untuk

pemustaka sehingga perpustakaan akan terus digunakan. Fungsi Informatif, dimana perpustakaan selalu memberikan informasi dan berharap adanya reaksi pemustaka untuk sadar dan tahu akan keberadaan perpustakaan. Dan Merubah Sikap, adalah bagaimana pemustaka yang awalnya tidak tahu, acuh tak acuh menjadi memahami dan menyenangi perpustakaan serta ingin memafaatkannya.

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2009 tentang Perpustakaan, pasal 12, menyatakan bahwa “koleksi perpustakaan dipilih, diolah, dikemas, ditawarkan, dan dikembangkan sesuai dengan kepentingan pengguna dengan mempelajari perkembangan teknologi data dan komunikasi”. Hariyah dan Triyanto (2018) menyebutkan bahwa promosi bertujuan untuk memfasilitasi komunikasi antara perpustakaan dan calon pengguna. Salah satu keberhasilan sebuah perpustakaan di lihat dari tingkat kunjungan pengguna dan pemanfaatan informasi (koleksi) oleh pengguna.

Dari pernyataan di atas, terlihat bahwa promosi perpustakaan dilakukan untuk kepentingan pengguna. Promosi menjadi media komunikasi antara perpustakaan dan pemustaka dalam pemanfaatan semua sumber daya perpustakaan. Bahkan dalam mengemas promosi perpustakaan harus mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi

Melalui promosi, pemustaka dapat memanfaatkan koleksi, layanan, program-program perpustakaan seperti pelatihan, workshop, kegiatan komunitas, konsultasi dan bimbingan, hingga penyuluhan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sementara bagi perpustakaan dapat lebih optimal dalam melayani masyarakat. Masyarakat menjadi lebih sadar akan layanan dan sumber daya yang tersedia di perpustakaan. Hal ini akan meningkatkan kunjungan perpustakaan, penggunaan fasilitas yang tersedia, peminjaman buku dan bahan pustaka lainnya. Kemudian adanya kemudahan terhadap akses informasi yang dibutuhkan untuk pendidikan, penelitian, dan pengembangan pribadi, serta peningkatan keterampilan literasi informasi masyarakat seperti kemampuan mencari, mengevaluasi, dan menggunakan informasi dengan efektif.



Gambar 23. Contoh aktivitas perpustakaan yang dipromosikan

Selain itu, kegiatan promosi perpustakaan membuka peluang untuk adanya keterlibatan komunitas, memperkuat hubungan antara perpustakaan dan komunitas lokal, serta membangun jaringan kemitraan yang saling menguntungkan. *Branding* dan citra perpustakaan juga akan meningkat seiring dengan meningkatnya kualitas layanan perpustakaan khususnya dalam transformasi layanan digital seperti katalog *online*, *e-books*, aplikasi *mobile*, *Virtual Reality* (VR), *Augmented Reality* (AR) dan teknologi lainnya.

1.2 Prinsip Promosi Perpustakaan

Promosi perpustakaan yang efektif memerlukan pendekatan strategis yang didasarkan pada beberapa prinsip utama. Hal ini perlu diperhatikan agar promosi perpustakaan membuahkan hasil yang diinginkan. Ada prinsip-prinsip yang dapat diikuti dalam promosi perpustakaan. Pertama, Mengetahui dan Memahami Audiens. Disini perlu dilakukan segmentasi pasar, yakni mengidentifikasi kelompok sasaran berdasarkan demografi, minat, dan kebutuhan informasi mereka. Kemudian Riset Audiens, yaitu melakukan survei, wawancara, dan analisis data untuk memahami preferensi dan kebiasaan pengguna.

Kedua, Pesan yang Jelas dan Relevan. Pesan harus disampaikan dengan jelas, mudah dipahami, dan langsung ke inti. Sementara itu Relevan, memastikan pesan promosi sesuai dengan kebutuhan dan minat pengguna.

Ketiga Konsistensi. Hal ini dilakukan untuk melakukan branding yakni menggunakan elemen visual dan pesan yang konsisten dalam semua materi promosi. Dan memperhatikan Frekuensi, dimana promosi harus dilakukan secara rutin untuk menjaga kesadaran dan minat pengguna.

Keempat Kreativitas dan Inovasi. Pendekatan Kreatif dilakukan dengan menggunakan desain dan konten yang kreatif untuk menarik perhatian pengguna. Sementara Inovasi diperlukan dengan memanfaatkan teknologi dan media baru untuk mencapai pengguna dengan cara yang menarik dan efektif.

Kelima Penggunaan Media yang Tepat. Ini dilakukan dengan menggunakan berbagai saluran media seperti cetak, online, dan media sosial untuk menjangkau pengguna yang lebih luas. Pilih *platform* yang paling sesuai dengan demografi dan kebiasaan media pengguna.

Keenam adalah Kolaborasi dan Kemitraan. Perpustakaan melakukan Kerjasama dengan sekolah, universitas, organisasi lokal, dan media untuk memperluas jangkauan promosi. Juga melibatkan komunitas dalam kegiatan promosi untuk menciptakan rasa memiliki dan dukungan yang lebih besar.

Ketujuh Interaksi dan Keterlibatan. Yang perlu diperhatikan adalah *engagement*, yaitu mendorong interaksi dengan pengguna melalui konten yang interaktif dan partisipatif, seperti kuis, kompetisi, dan diskusi online. Perlu juga mengadakan *feedback*, mengajak pengguna memberikan umpan balik dan saran untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kedelapan Evaluasi dan Penyesuaian. Hal ini penting untuk mengevaluasi kinerja dengan mengukur efektivitas promosi melalui metrik seperti jumlah pengunjung, tingkat partisipasi, dan umpan balik pengguna. Dari sini bisa dilakukan penyesuaian strategi promosi berdasarkan hasil evaluasi dan tren terbaru tersebut.

Kesembilan Komitmen pada Kualitas Layanan. Hal ini untuk memastikan bahwa layanan yang dipromosikan memiliki kualitas tinggi dan memenuhi harapan pengguna. Juga dibarengi dengan kontinuitas layanan agar kualitas meningkat dan berkelanjutan.

Kesepuluh Penghargaan dan Pengakuan. Hal ini penting dilakukan sebagai apresiasi pada pengguna dengan memberikan penghargaan kepada pengguna yang aktif berpartisipasi atau memberikan kontribusi positif.

Kemudian juga mempublikasikan prestasi memuat pencapaian perpustakaan dan keberhasilan program promosi untuk membangun reputasi positif.

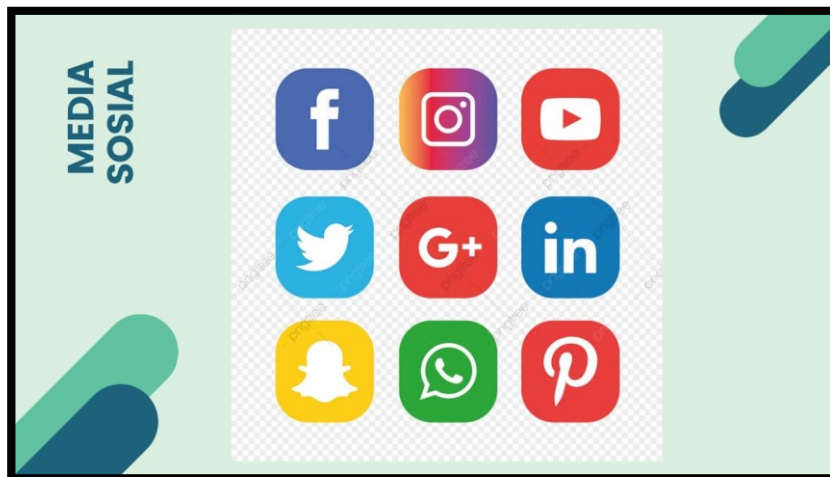
1.3 Media Promosi Perpustakaan

Promosi perpustakaan membutuhkan media sebagai alat penyalur informasi. Media promosi ini mencakup berbagai saluran dan alat yang digunakan untuk menginformasikan layanan, acara, dan sumber daya perpustakaan kepada pengguna.

Beberapa media promosi yang dapat digunakan perpustakaan, diantaranya media cetak, media digital, media sosial, media elektronik, acara dan kegiatan, media luar ruangan (*outdoor media*), kolaborasi dan kemitraan, promosi lisan (*word of mouth*), dan menggunakan alat atau perlengkapan promosi.

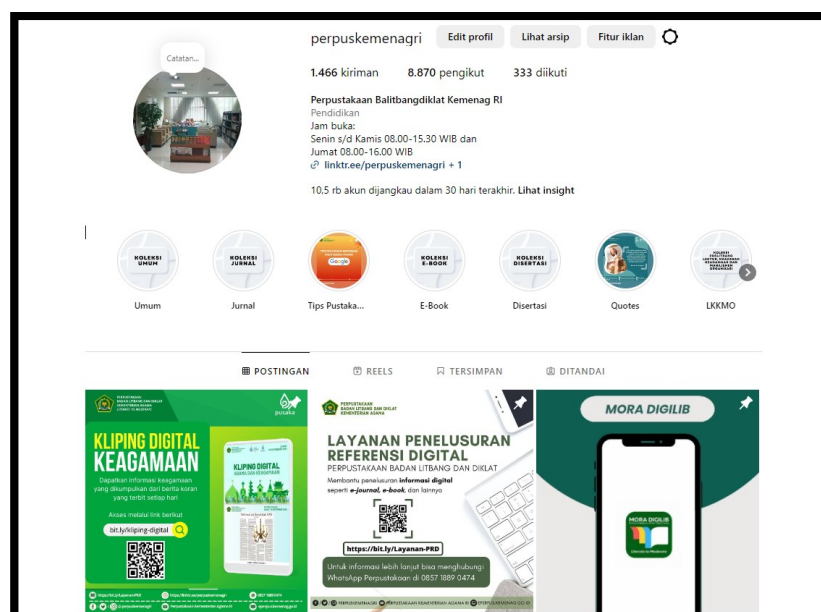
Penggunaan media cetak umumnya dapat berupa brosur dan pamflet, berisi materi cetak yang memberikan informasi singkat dan padat tentang layanan dan program perpustakaan. Kemudian ada juga poster dan spanduk yang digunakan untuk mempromosikan acara atau kampanye khusus perpustakaan. *Newsletter* juga bisa digunakan sebagai buletin berkala yang berisi berita, artikel, dan informasi terbaru dari perpustakaan.

Media digital untuk promosi perpustakaan meliputi website perpustakaan, yakni situs web resmi yang menyediakan informasi lengkap tentang layanan, katalog *online*, acara, dan berita perpustakaan. Kemudian email *newsletter* berupa surat elektronik berkala yang dikirimkan kepada pengguna untuk menginformasikan tentang acara dan layanan terbaru. Selanjutnya ada blog perpustakaan yang merupakan platform untuk berbagi artikel, ulasan buku, berita, dan informasi lainnya yang relevan.



Gambar 24. Media sosial yang dapat digunakan untuk melakukan promosi perpustakaan

Penggunaan media sosial saat ini tak terelakkan di perpustakaan. Daya jangkauannya cukup luas. Diantara yang sering digunakan seperti *facebook*, untuk berbagi berita, acara, foto, dan video serta berinteraksi dengan pengguna. Twitter, untuk pembaruan singkat, berbagi tautan, dan berkomunikasi dengan pengguna. Instagram, untuk berbagi gambar dan cerita visual tentang aktivitas, layanan dan koleksi perpustakaan. Juga linkedin, untuk berinteraksi dengan komunitas profesional dan mempromosikan acara akademis atau karir.



Gambar 25. Salah satu postingan layanan perpustakaan di media sosial

Tak kalah menariknya adalah pengguna media elektronik seperti podcast, digunakan untuk membuat program audio yang membahas topik terkait perpustakaan, literasi, dan wawancara dengan penulis atau ahli. Selanjutnya adalah webinar dan *streaming video*, biasa digunakan untuk kegiatan daring seperti pelatihan, presentasi, seminar atau acara langsung yang dapat diakses oleh pengguna jarak jauh. Dan tak ketinggalan penggunaan youtube, yakni saluran untuk berbagi video tutorial, rekaman acara, dan promosi layanan perpustakaan.

Acara dan kegiatan juga dapat menjadi promosi perpustakaan, diantaranya berupa pameran buku perpustakaan untuk menarik pengunjung. Kemudian workshop dan seminar, dimana perpustakaan dapat mengadakan pelatihan dan lokakarya yang relevan dengan kebutuhan pemustaka. Juga ada cerita anak dan klub buku, bisa menjadi program rutin perpustakaan yang melibatkan berbagai kelompok usia, khususnya anak-anak dan dewasa.



Gambar 26. Kegiatan pameran yang dirpromosikan melalui media sosial

Media luar ruang (*outdoor media*) juga dapat dimanfaatkan seperti *billboard*, yakni papan iklan besar yang ditempatkan di lokasi strategis untuk menjangkau khalayak luas. Kemudian *digital signage* berupa layar elektronik di tempat umum yang menampilkan informasi dan promosi perpustakaan.

Promosi perpustakaan juga dapat dilakukan secara lisan (*word of mouth*) yakni dengan menggandeng duta perpustakaan dan memanfaatkan

pengaruh individu yang dihormati di komunitas untuk mempromosikan layanan perpustakaan. Bisa juga dengan testimoni pengguna yakni mengumpulkan dan menyebarkan testimoni positif dari pengguna perpustakaan.

Tak kalah pentingnya, promosi perpustakaan dengan kolaborasi dan kemitraan yaitu melakukan kerjasama dengan sekolah dan universitas, mengadakan program bersama untuk menjangkau siswa dan mahasiswa. Bisa juga dengan organisasi komunitas atau organisasi lokal untuk mendukung acara komunitas dan program literasi.

Dari sejumlah media promosi tersebut, yang juga unik adalah penggunaan alat atau perlengkapan promosi seperti *merchandise*, berupa *item* bermerek seperti kaos, pena, tas, atau stiker yang dapat digunakan untuk meningkatkan kesadaran dan keterlibatan pemustaka pada perpustakaan. Juga penggunaan kupon dan promosi khusus, dengan menawarkan insentif atau hadiah bagi pengguna yang berpartisipasi dalam program atau kampanye perpustakaan.



Gambar 27. Promosi melalui *merchandise* perpustakaan

2. Kegiatan Promosi Perpustakaan dan Budaya Gemar Membaca

Kegiatan promosi yang terarah dan konsisten dapat membuat membaca menjadi kebiasaan yang menyenangkan dan berharga bagi semua kalangan. Hal ini diharapkan mampu membangun budaya gemar membaca masyarakat.

Budaya gemar membaca harus terus dibangun diantaranya dengan

memperkuat pemustaka melalui literasi perpustakaan, mengadakan pameran perpustakaan, bedah buku, dan klub pengguna perpustakaan.

1.4 Literasi Perpustakaan

Literasi perpustakaan adalah kemampuan untuk menemukan, mengevaluasi, dan menggunakan informasi secara efektif dan etis melalui berbagai sumber yang tersedia di perpustakaan. Literasi ini mencakup berbagai keterampilan yang memungkinkan individu untuk memanfaatkan perpustakaan dengan optimal sebagai sumber informasi dan pengetahuan.

Kemampuan literasi perpustakaan diantaranya dapat dilihat dari kemampuan pemustaka menemukan informasi melalui katalog *online* (*online public access catalog*), buku, *ebooks*, jurnal, *ejournal*, database *online*/elektronik, mampu mengevaluasi dan menganalisis sumber informasi, menilai kredibilitas informasi dan pemanfaatannya secara bijak dan etis.

1.5 Pameran

Pameran perpustakaan memiliki berbagai fungsi penting yang berkontribusi pada misi dan tujuan perpustakaan. Perpustakaan dapat mencapai berbagai tujuan yang mendukung pendidikan, promosi, keterlibatan komunitas, dan pelestarian budaya, serta memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat informasi dan kebudayaan yang dinamis.

Pameran dapat memperkenalkan pengunjung pada berbagai topik, mulai dari sejarah dan budaya hingga sains dan teknologi, meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mereka. Pameran memberikan kesempatan untuk menyoroti koleksi khusus atau langka yang dimiliki perpustakaan, yang mungkin tidak banyak diketahui oleh pengunjung. Pameran membantu meningkatkan kesadaran tentang perpustakaan dan layanannya, serta menarik lebih banyak pengunjung dan pengguna baru.

Pameran juga dapat berfungsi sebagai sarana untuk melestarikan dan menyebarkan warisan budaya lokal dan nasional. Pameran dapat diselenggarakan dengan program dan acara perpustakaan lainnya, seperti peluncuran buku, diskusi kelompok, atau seminar. Pameran yang dirancang dengan menarik dapat memberikan hiburan bagi pengunjung

sebagai tempat yang menyenangkan untuk dikunjungi, menginspirasi pengunjung untuk mengeksplorasi topik baru, mengembangkan minat, dan terlibat dalam kegiatan kreatif.

Pameran juga dapat menyediakan akses ke sumber daya penelitian yang jarang ditemukan, seperti manuskrip, arsip, atau dokumen sejarah. Pameran yang sukses dapat meningkatkan citra dan reputasi perpustakaan sebagai pusat informasi, pendidikan, dan budaya. Bahkan pameran yang dikemas dengan baik dapat menarik perhatian donor dan sponsor potensial yang ingin mendukung kegiatan perpustakaan.

1.6 Bedah Buku

Bedah buku adalah kegiatan yang melibatkan analisis mendalam mengenai sebuah buku, biasanya dihadiri oleh penulis, pembaca, dan sering kali seorang moderator atau kritikus sastra. Tujuannya adalah untuk memperdalam pemahaman tentang buku tersebut, membahas tema, karakter, plot, dan konteks penulisan, serta memberikan kesempatan kepada pembaca untuk berinteraksi dengan penulis dan bertanya tentang proses kreatifnya.



Gambar 28. Bedah buku, salah satu kegiatan yang diadakan perpustakaan

Bedah buku mendorong peningkatan minat baca dan wawasan yang lebih dalam tentang buku dan topik yang diangkat. Bedah buku

memberikan edukasi dan pembelajaran yang meningkatkan pengetahuan literasi peserta, mendorong penghargaan yang lebih besar terhadap penulis dan karya mereka, serta mengembangkan keterampilan berpikir kritis dan analitis melalui diskusi dan debat. Pada akhirnya, melalui bedah buku perpustakaan, toko buku, dan komunitas pembaca dapat mendorong minat baca, memperdalam pemahaman literasi, dan menciptakan ruang untuk diskusi intelektual yang bermakna.

1.7 Klub Penggunaan Perpustakaan

Klub pengguna perpustakaan adalah kelompok yang terdiri dari anggota perpustakaan yang berkumpul secara rutin untuk berbagi minat yang sama, berdiskusi, dan berpartisipasi dalam kegiatan terkait perpustakaan. Klub ini dapat mencakup berbagai jenis kelompok dengan fokus yang berbeda, seperti klub buku, klub penulisan, klub literasi digital, dan lainnya.

Klub pengguna perpustakaan dapat menjadi sarana peningkatan keterampilan dan pengetahuan dimana pemustaka dapat belajar keterampilan baru dan memperdalam pengetahuan mereka tentang topik yang diminati. kemudian juga menjadi sarana pengembangan sosial yang membantu anggota untuk bersosialisasi dan menjalin hubungan. Melalui klub ini, terjadi peningkatan pemanfaatan koleksi buku, ruang pertemuan, dan penggunaa teknologi.



Gambar 29. Kegiatan *Bibliobattle* atau lomba mereview buku oleh komunitas pemustaka untuk pembudayaan kegemaran membaca

Perpustakaan harus mampu merawat klub pengguna perpustakaan karena dari sinilah promosi perpustakaan dapat dilakukan, program-program kegiatan yang menarik terbentuk, bahkan menjadi media yang secara rutin mengevaluasi keberhasilan dan efektivitas perpustakaan.

Klub pengguna perpustakaan dapat memberikan banyak manfaat bagi anggota perpustakaan, memperkaya pengalaman mereka, dan memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat komunitas.

C. Latihan

Bersama teman dalam kelompok kecil diskusikan mengapa perpustakaan harus melakukan promosi perpustakaan dan apa yang dilakukan untuk meningkatkan budaya baca masyarakat?

D. Rangkuman

Promosi perpustakaan adalah upaya untuk meningkatkan kesadaran, pemanfaatan, dan dukungan terhadap layanan dan sumber daya yang dimiliki perpustakaan. Upaya tersebut dilakukn dengan berbagai cara yang memungkinkan pemustaka ataupun masyarakat luas *aware* atau peduli terhadap perpustakaan.

Kegiatan promosi perpustakaan membuka peluang untuk adanya keterlibatan komunitas, memperkuat hubungan antara perpustakaan dan komunitas lokal, serta membangun jaringan kemitraan yang saling menguntungkan. *Branding* dan citra perpustakaan juga akan meningkat seiring dengan meningkatnya kualitas layanan perpustakaan khususnya dalam transformasi layanan digital seperti katalog *online*, *e-books*, aplikasi *mobile*, *Virtual Reality* (VR), *Augmented Reality* (AR) dan teknologi lainnya.

Ada prinsip-prinsip yang dapat diikuti dalam promosi perpustakaan, yaitu Mengetahui dan Memahami Audiens, Pesan yang Jelas dan Relevan, Konsistensi, Kreativitas dan Inovasi, Penggunaan Media yang Tepat, Kolaborasi dan Kemitraan, Interaksi dan Keterlibatan, Evaluasi dan Penyesuaian, Komitmen pada Kualitas Layanan, Penghargaan dan Pengakuan.

Beberapa media promosi yang dapat digunakan perpustakaan, diantaranya media cetak, media digital, media sosial, media elektronik, acara dan kegiatan, media luar ruangan (*outdoor media*), kolaborasi dan kemitraan, promosi lisan (*word of mouth*), dan menggunakan alat atau perlengkapan promosi.

Kegiatan promosi perpustakaan yang terarah dan konsisten dapat membuat membaca menjadi kebiasaan yang menyenangkan dan berharga bagi semua kalangan. Hal ini diharapkan mampu membangun budaya gemar membaca masyarakat.

Budaya gemar membaca harus terus dibangun diantaranya dengan memperkuat pemustaka melalui literasi perpustakaan, mengadakan pameran perpustakaan, bedah buku, dan klub pengguna perpustakaan.

E. Evaluasi Materi pokok 3

Sebutkan Prinsip Promosi Perpustakaan dan jelaskan!

F. Umpan Balik dan Tindak Lanjut

Apabila Saudara telah mampu menjawab pertanyaan di atas dengan benar sesuai dengan indikator yang ada di kunci jawaban, maka Saudara telah memenuhi kriteria belajar tuntas. Apabila belum, Saudara dapat melakukan pendalaman kembali terhadap materi yang telah diuraikan pada Bab ini.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pengorganisasian informasi, manajemen layanan dan promosi perpustakaan merupakan aspek penting dari penyelenggaraan sebuah perpustakaan. Pengorganisasian informasi di perpustakaan melibatkan berbagai aspek yang bertujuan untuk memudahkan pengguna dalam menemukan dan mengakses sumber informasi. Aktivitas ini mencakup kegiatan pengelolaan, penyimpanan, dan pengaksesan informasi secara efektif dalam berbagai jenis perpustakaan dan pusat informasi.

Paradigma perpustakaan telah berubah dari tradisional menjadi modern. Kini perpustakaan tidak lagi sebagai tempat penyimpanan buku tetapi menjadi institusi yang lebih interaktif, berteknologi maju, pusat informasi, inovasi, dan komunitas serta berorientasi pada pengguna. Karena itulah perpustakaan harus melakukan layanan prima. Layanan prima perpustakaan adalah serangkaian tindakan dan kebijakan yang diterapkan oleh perpustakaan untuk memastikan bahwa pengguna mendapatkan layanan yang cepat, ramah, dan efektif. Ini melibatkan semua aspek pelayanan, mulai dari cara petugas perpustakaan berinteraksi dengan pengguna hingga ketersediaan dan aksesibilitas koleksi dan sumber daya perpustakaan.

Layanan perpustakaan dan segala sumber daya yang dimiliki perpustakaan hendaknya dapat dimanfaatkan secara luas oleh pemustaka. Untuk itu diperlukan promosi perpustakaan. Kegiatan promosi perpustakaan membuka peluang untuk adanya keterlibatan komunitas, memperkuat hubungan antara perpustakaan dan komunitas lokal, serta membangun jaringan kemitraan yang saling menguntungkan. *Branding* dan citra perpustakaan juga akan meningkat seiring dengan meningkatnya kualitas layanan perpustakaan khususnya dalam transformasi layanan digital seperti katalog *online*, *e-books*, aplikasi *mobile*, *Virtual Reality* (VR), *Augmented Reality* (AR) dan teknologi lainnya.

B. Evaluasi Kegiatan Belajar

1. Pengorganisasian informasi di perpustakaan mencakup kegiatan berikut ini, kecuali:
 - a. Pengelolaan
 - b. Penyimpanan
 - c. **Pemusnahan**
 - d. Pengaksesan informasi

2. Sumber daya informasi di perpustakaan sangat besar. Karenanya harus dikelola dengan baik dan tersedia secara efisien bagi pengguna, dapat diakses baik secara fisik di perpustakaan atau secara digital melalui perpustakaan elektronik. Aktivitas yang mendukung kegiatan di atas adalah:
 - a. Klasifikasi bahan perpustakaan
 - b. **Sirkulasi dan Aksesibilitas Informasi**
 - c. Pengelolaan Metadata
 - d. Weeding (Penyiangan),

3. Paradigma perpustakaan telah berubah dari tradisional menjadi berteknologi maju. Perpustakaan tidak lagi sebagai tempat penyimpanan buku semata tetapi menjadi institusi yang lebih interaktif dan berorientasi pada pengguna. Berikut yang bukan merupakan paradigma baru perpustakaan adalah:
 - a. Melakukan interaksi dan *engagement* dengan pengguna
 - b. Mitra dalam riset dan inovasi berkolaborasi dengan akademisi dan peneliti dalam penyediaan data penelitian.
 - c. Memiliki peran dalam literasi informasi dan digital
 - d. **Perpustakaan tidak perlu memastikan bahwa data pengguna dilindungi dan digunakan dengan cara yang aman dan etis.**

4. Layanan prima perpustakaan merupakan layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pemustaka. Berikut ini pernyataan yang tidak sesuai dengan konsep layanan prima perpustakaan.
 - a. **Prosedur (SOP), dan kebijakan layanan perpustakaan tidak harus disampaikan secara terbuka dan transparan kepada pengguna agar**

tidak membuang waktu layanan.

- b. Pegawai menyambut pengguna dengan sikap ramah, menciptakan suasana yang menyenangkan dan berusaha menyediakan layanan dengan cepat dan efisien.
 - c. Prinsip aksesibilitas atau kemudahan akses, sangat diperlukan untuk memastikan bahwa semua layanan dan sumber daya perpustakaan mudah diakses oleh semua pengguna, termasuk mereka dengan kebutuhan khusus.
 - d. Inovasi dan perbaikan berkelanjutan harus terus menerus dilakukan, dievaluasi, dan ditingkatkan berdasarkan umpan balik pengguna dan perkembangan terbaru di bidang perpustakaan.
5. Dalam layanan prima perpustakaan, terdapat indikator yang dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana perpustakaan berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Berikut ini adalah beberapa indikator yang bisa digunakan, kecuali:
- a. Kepuasan Pengguna, dapat dilihat dengan menggunakan survei reguler untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek layanan perpustakaan.
 - b. Ketersediaan dan Kecepatan Akses, yakni menilai seberapa cepat pengguna dapat mengakses koleksi yang mereka butuhkan, juga mengukur kecepatan dan keefektifan staf perpustakaan dalam merespons permintaan informasi.
 - c. Kualitas Staf dan Pelayanan yakni menilai keterampilan dan pengetahuan staf perpustakaan dalam memberikan layanan, serta mengukur efektivitas komunikasi antara staf dan pengguna.
 - d. Ketersediaan Anggaran yang besar, karena melalui anggaran yang besar apa saja keinginan pengguna dapat dipenuhi.
6. Berikut ini hal-hal yang tidak mencerminkan layanan terbuka perpustakaan. Pernyataan yang tepat adalah:
- a. Karena keterbatasan anggaran, perpustakaan tidak harus memberikan akses online ke sumber daya digital, seperti e-book, jurnal elektronik, dan

database, yang dapat diakses dari mana saja dan kapan saja.

- b. Perpustakaan tidak perlu merepotkan diri menawarkan layanan peminjaman antar perpustakaan jika pengguna tidak menemukan informasi yang diperlukan di perpustakaan.
 - c. **Perpustakaan melibatkan komunitas melalui program, acara, dan kegiatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan minat beragam kelompok pengguna.**
 - d. Layanan Referensi dan Bimbingan pustakawan tidak perlu dilakukan mengingat SDM perpustakaan yang terbatas dan pustakawan sudah pandai dalam menelusur informasi sendiri.
7. Layanan prima membutuhkan perilaku pustakawan yang mencerminkan konsep pelayanan yang berfokus pada kepuasan pustakawan bahkan melampaui harapan mereka. Berikut ini pernyataan yang tidak menggambarkan layanan prima perpustakaan.
- a. Pustakawan menjelaskan aturan perpustakaan, prosedur peminjaman, dan panduan lainnya dengan cara yang mudah dimengerti.
 - b. **Pustakawan tidak harus memiliki pengetahuan tentang Koleksi perpustakaan baik yang berupa buku, jurnal, majalah, dan sumber daya digital sehingga dalam membantu pengunjung menemukan sumber yang mereka butuhkan dengan cepat dan efisien, sesuai kemampuan saja.**
 - c. Pustakawan menangani keluhan pengguna dengan baik, tidak emosional dan membela diri, bahkan mencoba memberikan solusi yang tepat dan memuaskan.
 - d. Pustakawan mendampingi pengguna dalam mencari dan mengakses informasi dengan menggunakan teknologi perpustakaan seperti katalog online (OPAC), perangkat lunak manajemen perpustakaan, dan alat digital lainnya.
8. Adaptabilitas adalah kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan, termasuk dalam mengikuti sistem teknologi baru untuk perpustakaan. *We deal with information*, begitu istilahnya. Berikut ini pernyataan yang mendukung hal tersebut.

- a. Jika ada kesempatan pelatihan teknologi untuk perpustakaan, pustakawan yang memiliki minat di bidang tersebutlah yang dapat mengikutinya agar tidak membuang waktu dan anggaran bagi pustakawan lainnya yang kurang berminat di bidang tersebut.
 - b. Infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang akan diterapkan di perpustakaan memerlukan anggaran yang cukup besar. Perpustakaan tidak perlu memaksakan diri mengikuti tren yang, melakukan inovasi dan kreativitas, kecuali mendapat dukungan dari pimpinan.
 - c. Pustakawan perlu membekali diri dengan pengetahuan teknologi informasi dan komunikasi dengan cara belajar terus-menerus
 - d. Keterbatasan SDM perpustakaan dengan latar belakang pendidikan yang kurang memadai menjadi alasan utama perpustakaan dikelola sekedarnya saja.
9. Promosi menjadi media komunikasi antara perpustakaan dan pemustaka dalam pemanfaatan semua sumber daya perpustakaan. Bahkan dalam mengemas promosi perpustakaan harus mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Berikut ini hal-hal yang ingin diperoleh perpustakaan melalui promosi, kecuali:
- a. Perpustakaan membantu meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui program-program pelatihan, workshop, kegiatan komunitas, konsultasi hingga penyuluhan.
 - b. Masyarakat menjadi lebih sadar akan layanan dan sumber daya yang tersedia di perpustakaan sehingga meningkatkan kunjungan perpustakaan, penggunaan fasilitas yang tersedia, peminjaman buku dan bahan pustaka lainnya.
 - c. Terjadi peningkatan keterampilan literasi informasi masyarakat seperti kemampuan mencari, mengevaluasi, dan menggunakan informasi dengan efektif.
 - d. Promosi perpustakaan perlu didukung dengan anggaran yang memadai. Jika hal tersebut tidak tersedia, maka tidak ada yang bisa dilakukan kecuali hanya menunggu pengunjung datang ke perpustakaan dengan kesadarannya sendiri.

10. Penggunaan media sosial saat ini tak terelakkan di perpustakaan. Daya jangkauannya cukup luas tidak terhalang waktu dan tempat. Beragam aktivitas perpustakaan dapat dipromosikan untuk menarik pengunjung. Berikut ini pernyataan yang tidak tepat terkait aktivitas perpustakaan di media sosial.
- Perpustakaan hanya perlu satu akun media sosial karena keterbatasan SDM yang akan mengelolanya
 - Perlu dibangun interaksi antara pemustaka dan pustakawan melalui berbagai saluran komunikasi yang ada salah satunya melalui penggunaan media sosial
 - Aktivitas apa pun di perpustakaan baik layanan maupun koleksi dapat disampaikan kepada pemustaka dengan kemasan yang menarik melalui media sosial.
 - Bukan hanya untuk menyampaikan kegiatan perpustakaan, tetapi media sosial bisa digunakan untuk mengetahui bagaimana kecenderungan pemustaka terhadap perpustakaan

Kunci Jawaban

1. Evaluasi Materi pokok 1

Aktivitas yang dilakukan dalam pengorganisasian informasi adalah kegiatan pengelolaan, penyimpanan, dan pengaksesan informasi secara efektif. Kegiatan ini meliputi:

- Klasifikasi, yakni proses mengelompokkan buku dan bahan perpustakaan lainnya berdasarkan subjek atau topik tertentu dengan menggunakan sistem klasifikasi yang umum digunakan seperti Dewey Decimal Classification (DDC) dan Library of Congress Classification (LCC). Kemudian setiap bahan perpustakaan tersebut diberi kode klasifikasi yang menggambarkan subjeknya. Kode ini membantu dalam penempatan fisik bahan di rak dan mempermudah pencarian oleh pengguna.
- Katalogisasi, aktivitas ini melakukan deskripsi bibliografis seperti judul, penulis, penerbit, tahun terbit, dan deskripsi fisik dari bahan

perpustakaan. Informasi ini disusun dalam format standar yang memungkinkan konsistensi dan kemudahan pencarian. Informasi hasil katalogisasi dimasukkan ke dalam katalog perpustakaan yang biasanya tersedia dalam format online (OPAC - *Online Public Access Catalog*). Ini memungkinkan pengguna untuk mencari bahan perpustakaan berdasarkan berbagai kriteria, seperti penulis, judul, subjek, atau kata kunci.

- Indeksasi, yakni melakukan menambahkan kata kunci atau istilah deskriptif yang mewakili isi dari bahan perpustakaan. Ini membantu dalam pencarian topik tertentu di dalam perpustakaan. Banyak perpustakaan menggunakan *thesaurus* atau daftar istilah yang terkontrol untuk indeksasi, sehingga penggunaan istilah menjadi konsisten di seluruh koleksi perpustakaan.
- Pengelolaan Metadata, metadata itu sendiri adalah data yang memberikan informasi tentang data lain. Di perpustakaan, metadata mencakup informasi deskriptif tentang buku, artikel, atau dokumen digital. Metadata dikelola dengan menggunakan standar seperti MARC (*Machine-Readable Cataloging*) atau *Dublin Core* memungkinkan interoperabilitas antarperpustakaan dan memudahkan pertukaran data bibliografis.
- Sistematisasi Koleksi, yakni koleksi perpustakaan diatur secara sistematis di rak, berdasarkan kode klasifikasi. Penataan ini bertujuan untuk mempermudah pencarian fisik oleh pengguna. Pada koperpustakaan digital, sistematisasi koleksi melibatkan pengorganisasian dokumen elektronik dan sumber daya digital dalam repositori yang terstruktur, sehingga pengguna dapat mengaksesnya dengan mudah melalui antarmuka digital.
- Pengindeksan Subjek, yaitu proses memberikan kepala subjek (subject heading) kepada sumber daya informasi. Ini dilakukan untuk memudahkan pencarian berdasarkan topik atau subjek tertentu. Sistem pengendalian istilah, seperti Library of Congress Subject Headings (LCSH), digunakan untuk memastikan konsistensi dalam penamaan subjek.

- Sirkulasi dan Aksesibilitas Informasi, yaitu aktivitas pengaturan sirkulasi bahan perpustakaan seperti peminjaman, pengembalian, perpanjangan, dan reservasi yang memastikan bahwa sumber daya tersedia secara efisien bagi pengguna. Kemudian bahan perpustakaan tersebut pastikan dapat diakses oleh pengguna, baik secara fisik di perpustakaan atau secara digital melalui perpustakaan elektronik. Ini termasuk penentuan hak akses dan kebijakan peminjaman.
- Pemeliharaan dan Pelestarian Informasi, aktivitas ini memastikan bahwa bahan perpustakaan, baik fisik maupun digital serta koleksi langka, dipelihara dalam kondisi yang baik dan memerlukan Teknik pelestarian khusus sehingga dapat digunakan untuk jangka waktu yang lama.
- Interoperabilitas dan Standarisasi, memungkinkan pertukaran data antar perpustakaan, seperti melalui protokol Z39.50 atau OAI-PMH (*Open Archives Initiative Protocol for Metadata Harvesting*) dan mendukung kolaborasi dengan institusi lain dan berbagi sumber daya.
- Evaluasi dan Pengembangan Koleksi, dilakukan secara berkelanjutan untuk memastikan relevansi dan kelengkapannya sesuai dengan kebutuhan pengguna
- Weeding (Penyiangan), yakni proses penghapusan bahan-bahan yang sudah usang atau tidak lagi relevan untuk menjaga kualitas koleksi perpustakaan.

Teknologi informasi dan komunikasi yang bisa digunakan di perpustakaan meliputi:

- a. Sistem Otomasi Perpustakaan atau disebut juga sistem perpustakaan terintegrasi (*integrated library system*) adalah perangkat lunak yang mengelola berbagai fungsi perpustakaan, seperti katalogisasi, sirkulasi, pengelolaan keanggotaan, dan inventarisasi koleksi, contohnya Koha, Sierra, dan Evergreen. Kemudian katalog online atau biasa disebut opac (*online public access catalog*) yang memungkinkan pengguna untuk mencari

dan mengakses informasi tentang koleksi perpustakaan secara daring, baik melalui komputer di perpustakaan maupun melalui internet.

- b. Digitalisasi Koleksi, yakni proses mengubah koleksi fisik (buku, majalah, manuskrip dan lainnya) menjadi format digital sehingga dapat diakses secara online oleh pengguna. Digitalisasi membantu melestarikan dokumen termasuk juga dokumen langka dan membuatnya tersedia untuk lebih banyak orang. Selain itu juga ada repositori institusi, yakni penyimpanan digital untuk karya akademik, seperti tesis, disertasi, artikel jurnal, dan laporan penelitian, yang dapat diakses oleh komunitas akademik dan publik.
- c. Layanan E-Resources (Sumber Daya Elektronik) biasanya meliputi e-books dan e-journals. Perpustakaan menawarkan akses ke koleksi buku dan jurnal dalam format digital, yang dapat diakses kapan saja dan dari mana saja melalui portal perpustakaan. Juga ada *database online* yaitu layanan perpustakaan yang memberikan akses ke berbagai database penelitian, seperti ProQuest, JSTOR, ScienceDirect, dan lainnya yang mencakup artikel, makalah, dan data penelitian.
- d. Pengelolaan dan Akses Informasi, meliputi sistem manajemen konten yang digunakan untuk mengelola informasi yang tersedia di situs web perpustakaan, termasuk panduan pengguna, blog, dan berita. Termasuk juga portal pengetahuan yang menyediakan akses terintegrasi ke berbagai sumber daya informasi, termasuk katalog perpustakaan, database online, e-books, dan sumber daya digital lainnya.
- e. Layanan Referensi Daring berupa *chat reference* yaitu layanan referensi melalui *chat* yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan pustakawan secara *real-time* untuk mendapatkan bantuan. Selanjutnya, *email reference* digunakan pengguna untuk mengajukan pertanyaan melalui email dan menerima balasan dari pustakawan, serta *virtual reference desk*

berupa layanan referensi yang menyediakan bantuan langsung melalui *video call* atau *teleconference*.

- f. Teknologi RFID (*Radio Frequency Identification*), digunakan untuk mengotomatisasi proses peminjaman dan pengembalian buku, mengurangi waktu layanan, dan meningkatkan akurasi. RFID juga membantu dalam mencegah pencurian koleksi dengan mengintegrasikan sistem alarm di pintu keluar perpustakaan.
- g. Aplikasi Mobile Perpustakaan, aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk mencari katalog, memesan buku, memperbarui keanggotaan, dan mengakses sumber daya digital melalui perangkat mobile. Aplikasi ini juga dapat melakukan pemberitahuan otomatis tentang jatuh tempo buku yang dipinjam, acara perpustakaan, dan berita penting lainnya kepada pengguna.
- h. Sistem Pemesanan Ruang dan Fasilitas, sistem ini memungkinkan dapat memesan ruang belajar atau ruang pertemuan secara online melalui sistem pemesanan yang terintegrasi dengan situs web atau aplikasi perpustakaan. Selain ruang juga terdapat pemesanan peralatan dimana perpustakaan menyediakan laptop, proyektor, atau perangkat audio-visual, yang dikelola melalui sistem digital.
- i. Layanan Multimedia dan Audio-Visual, di sini perpustakaan menyediakan video, audio, dan gambar yang dapat diakses secara digital. Juga terdapat layanan *streaming video/audio* yang memungkinkan pengguna untuk mengakses konten video atau audio tanpa perlu mengunduhnya.
- j. Layanan Pembelajaran Jarak Jauh, di sini tersedia *platform e-learning* di mana perpustakaan menyediakan akses ke platform pembelajaran online, kursus daring, dan modul pelatihan yang mendukung pembelajaran jarak jauh, serta menyediakan webinar dan tutorial online untuk mendukung literasi informasi, literasi digital, dan pelatihan pengguna.
- k. Media Sosial dan Komunikasi, media ini digunakan perpustakaan

sebagai promosi dan interaksi untuk berkomunikasi dengan pengguna, mempromosikan acara, dan berbagi informasi penting. Di dalamnya juga terdapat *engagement* dengan pengguna mendapatkan umpan balik, melakukan polling, dan meningkatkan keterlibatan komunitas dengan perpustakaan.

- l. Penggunaan Teknologi AI dan Chatbot, digunakan sebagai layanan bantuan otomatis kepada pengguna, seperti menjawab pertanyaan umum atau membantu dalam pencarian katalog, dan algoritma dapat memberikan rekomendasi buku atau sumber daya lain berdasarkan riwayat penggunaan dan preferensi pengguna.
- m. Analisis Data dan Pengelolaan Informasi meliputi penggunaan big data yang mengumpulkan dan menganalisis data penggunaan perpustakaan untuk memahami tren, kebutuhan pengguna, dan mengoptimalkan layanan, serta *business intelligence tools* yakni alat yang digunakan untuk menganalisis kinerja perpustakaan, seperti statistik peminjaman, tingkat kehadiran, dan efektivitas program.

C. Evaluasi Materi pokok 2

Pustakawan dalam melakukan layanan prima seharusnya:

Berorientasi pengguna, berkualitas dan profesional, efisien dan reponsif, aksesibilitas, keterbukaan dan transparansi, kenyamanan dan ramah lingkungan, inovasi dan perbaikan berkelanjutan, empati dan sikap ramah, serta kolaborasi dan kemitraan.

Layanan prima yang berorientasi pengguna, memahami dan mengutamakan kebutuhan dan harapan pengguna dalam setiap aspek layanan perpustakaan. Selain itu juga menyediakan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan individual pengguna. Layanan ini memerlukan kualitas SDM yang profesional dan mampu memastikan bahwa semua layanan memenuhi standar kualitas yang tinggi.

Layanan prima yang efisien dan responsive menyediakan layanan dengan cepat dan efisien, meminimalkan waktu tunggu

pengguna dan responsif terhadap umpan balik dan keluhan pengguna, serta segera melakukan tindakan perbaikan. Pegawai hendaknya menyambut pengguna dengan sikap ramah, menciptakan suasana yang menyenangkan di perpustakaan serta menunjukkan pengertian dan kepedulian terhadap kebutuhan dan situasi pengguna.

Prinsip aksesibilitas atau kemudahan akses, sangat diperlukan untuk memastikan bahwa semua layanan dan sumber daya perpustakaan mudah diakses oleh semua pengguna, termasuk mereka dengan kebutuhan khusus. Termasuk juga penggunaan teknologi untuk memfasilitasi akses yang lebih baik dan lebih cepat kepada sumber informasi dan layanan.

Keterbukaan dan transparansi dalam layanan prima diantaranya dengan memberikan informasi yang jelas dan akurat tentang layanan perpustakaan, prosedur, dan kebijakan. Kemudian juga menjelaskan secara transparan proses layanan sehingga pengguna memahami apa yang diharapkan dan bagaimana layanan diberikan.

Menyediakan lingkungan perpustakaan yang nyaman, bersih, dan ramah bagi semua pengguna adalah penting dalam layanan prima. Bahkan juga harus memastikan fasilitas perpustakaan mendukung kenyamanan dan produktivitas pengguna, seperti tempat duduk yang memadai, ruang belajar yang tenang, dan akses wi-fi.

Inovasi dan perbaikan berkelanjutan harus terus menerus dilakukan, dievaluasi, dan ditingkatkan berdasarkan umpan balik pengguna dan perkembangan terbaru di bidang perpustakaan, sekaligus juga mengadopsi pendekatan kreatif dan inovatif dalam menyediakan layanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang terus berkembang.

Tak kalah penting dari prinsip layanan prima adalah kerjasama untuk mendorong partisipasi aktif pengguna dalam pengembangan dan memberikan evaluasi layanan perpustakaan, serta bekerjasama dengan institusi pendidikan, organisasi komunitas, dan entitas lain untuk meningkatkan layanan dan program perpustakaan.

Hal-hal yang bisa dilihat untuk menilai performa pustakawan, yaitu:

- a. Kepuasan Pengguna, dapat dilihat dengan menggunakan survei reguler untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap berbagai aspek layanan perpustakaan, dan mengumpulkan umpan balik langsung dari pengguna melalui kotak saran atau diskusi tatap muka.
- b. Jumlah dan Frekuensi Penggunaan, dengan memantau jumlah pengunjung perpustakaan sebagai indikator popularitas dan relevansi, serta mengukur jumlah peminjaman buku dan sumber daya lainnya untuk menilai tingkat penggunaan koleksi.
- c. Ketersediaan dan Kecepatan Akses, yakni menilai seberapa cepat pengguna dapat mengakses koleksi yang mereka butuhkan, juga mengukur kecepatan dan keefektifan staf perpustakaan dalam merespons permintaan informasi.
- d. Kualitas Staf dan Pelayanan yakni menilai keterampilan dan pengetahuan staf perpustakaan dalam memberikan layanan, serta mengukur efektivitas komunikasi antara staf dan pengguna.
- e. Inovasi dan Pengembangan Layanan, yakni dengan mengukur keberhasilan dalam mengembangkan dan memperkenalkan layanan atau fitur baru yang memenuhi kebutuhan pengguna, serta menilai sejauh mana perpustakaan mengadopsi teknologi baru untuk meningkatkan layanan.
- f. Ketersediaan Fasilitas, yakni memastikan fasilitas seperti area baca, ruang diskusi, komputer, dan peralatan lainnya tersedia dan berfungsi dengan baik serta menilai seberapa nyaman dan aman lingkungan perpustakaan bagi pengguna.
- g. Pendidikan dan Program Literasi, yakni dapat mengukur jumlah peserta dalam program dan kegiatan perpustakaan serta menilai dampak program dan kegiatan terhadap peningkatan literasi dan keterampilan pengguna.
- h. Manajemen dan Efisiensi Operasional yakni dengan mengukur efisiensi proses pelayanan, seperti waktu yang dibutuhkan untuk memproses peminjaman atau pengembalian buku dan menilai efektivitas pengelolaan koleksi, termasuk penambahan dan

penghapusan koleksi yang tidak lagi relevan.

- i. Kolaborasi dan Keterlibatan Komunitas yakni untuk menilai sejauh mana perpustakaan bekerja sama dengan sekolah, universitas, dan organisasi lain dalam menyediakan layanan, serta mengukur tingkat partisipasi pengguna dalam pengambilan keputusan dan pengembangan layanan perpustakaan.
- j. Peningkatan Berkelanjutan, dimaksudkan untuk melakukan evaluasi rutin terhadap semua aspek layanan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan, serta menyusun dan melaksanakan rencana tindakan berdasarkan hasil evaluasi.

D. Evaluasi Materi pokok 3

Prinsip Promosi Perpustakaan, yaitu:

Pertama, Mengetahui dan Memahami Audiens. Disini perlu dilakukan segmentasi pasar, yakni mengidentifikasi kelompok sasaran berdasarkan demografi, minat, dan kebutuhan informasi mereka. Kemudian Riset Audiens, yaitu melakukan survei, wawancara, dan analisis data untuk memahami preferensi dan kebiasaan pengguna.

Kedua, Pesan yang Jelas dan Relevan. Pesan harus disampaikan dengan jelas, mudah dipahami, dan langsung ke inti. Sementara itu Relevan, memastikan pesan promosi sesuai dengan kebutuhan dan minat pengguna.

Ketiga Konsistensi. Hal ini dilakukan untuk melakukan branding yakni menggunakan elemen visual dan pesan yang konsisten dalam semua materi promosi. Dan memperhatikan Frekuensi, dimana promosi harus dilakukan secara rutin untuk menjaga kesadaran dan minat pengguna.

Keempat Kreativitas dan Inovasi. Pendekatan Kreatif dilakukan dengan menggunakan desain dan konten yang kreatif untuk menarik perhatian pengguna. Sementara Inovasi diperlukan dengan memanfaatkan teknologi dan media baru untuk mencapai pengguna dengan cara yang menarik dan efektif.

Kelima Penggunaan Media yang Tepat. Ini dilakukan dengan menggunakan berbagai saluran media seperti cetak, online, dan media sosial untuk menjangkau pengguna yang lebih luas. Pilih *platform* yang paling sesuai dengan demografi dan kebiasaan media pengguna.

Keenam adalah Kolaborasi dan Kemitraan. Perpustakaan melakukan Kerjasama dengan sekolah, universitas, organisasi lokal, dan media untuk memperluas jangkauan promosi. Juga melibatkan komunitas dalam kegiatan promosi untuk menciptakan rasa memiliki dan dukungan yang lebih besar.

Ketujuh Interaksi dan Keterlibatan. Yang perlu diperhatikan adalah *engagement*, yaitu mendorong interaksi dengan pengguna melalui konten yang interaktif dan partisipatif, seperti kuis, kompetisi, dan diskusi online. Perlu juga mengadakan *feedback*, mengajak pengguna memberikan umpan balik dan saran untuk meningkatkan kualitas layanan.

Kedelapan Evaluasi dan Penyesuaian. Hal ini penting untuk mengevaluasi kinerja dengan mengukur efektivitas promosi melalui metrik seperti jumlah pengunjung, tingkat partisipasi, dan umpan balik pengguna. Dari sini bisa dilakukan penyesuaian strategi promosi berdasarkan hasil evaluasi dan tren terbaru tersebut.

Kesembilan Komitmen pada Kualitas Layanan. Hal ini untuk memastikan bahwa layanan yang dipromosikan memiliki kualitas tinggi dan memenuhi harapan pengguna. Juga dibarengi dengan kontinuitas layanan agar kualitas meningkat dan berkelanjutan.

Kesepuluh Penghargaan dan Pengakuan. Hal ini penting dilakukan sebagai apresiasi pada pengguna dengan memberikan penghargaan kepada pengguna yang aktif berpartisipasi atau memberikan kontribusi positif. Kemudian juga mempublikasikan prestasi memuat pencapaian perpustakaan dan keberhasilan program promosi untuk membangun reputasi positif.

E. Umpan Balik

Apabila saudara telah mampu menjawab semua pertanyaan pada evaluasi materi pokok 1, 2, dan 3 dengan benar sesuai dengan indikator pada kunci jawaban, maka saudara telah memenuhi kriteria belajar tuntas. Apabila belum, saudara dapat melakukan pendalaman kembali terhadap materi yang telah diuraikan pada masing-masing bab.

DAFTAR PUSTAKA

- Anawati, N. D., Cahyani, I. R., & Sistarina, A. (2022). Pemahaman Dan Kesiapan Pustakawan Terhadap Pemanfaatan Alat Klasifikasi Di Era Digital. *Media Pustakawan*, 29(3). <https://doi.org/10.37014/medpus.v29i3.3468>
- Artana, I Ketut (2024). Penerapan pelayanan prima perpustakaan berdasarkan konsep 3a (attitude, attention, and action) demi terwujudnya kepuasan pustakawan (kajian pustaka/ulasan ilmiah), hal.43-51. *Media Sains Informasi dan Perpustakaan (MSIP)*, Vol 4, No 1.
- Chowdhury, GG and Chowdhury, Sudatta. 2003. *Introduction to digital libraries*. London: Facet Publishing.
- Chowdhury (2003) dalam Wiji Suwarno. Modul 1 Konsep, Fungsi, dan Kegiatan Organisasi Informasi. <https://pustaka.ut.ac.id/lib/wpcontent/uploads/pdfmk/PUST4103-M1.pdf>
- Harahap, Wahfiuddin Rahmad (2021). Penerapan strategi promosi perpustakaan, hal. 103-116. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)* Vol. 6 No. 1.
- Hariyah (2020). *Pengelolaan Media Sosial: Praktik pada Perpustakaan Balitbangdiklat Kemenag Pada Masa Pandemi Covid-19*. Jakarta, 21 Juli 2020. Disampaikan pada Sharing Session Pengelolaan Perpustakaan secara daring.
- Hariyah dan Agus Triyanto (2018). *Media Sosial Alat Promosi Perpustakaan Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI*, hal. 32-41. *Media Pustakawan*: Vol. 25 No. 2.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia daring. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Novianto¹, Achmad Qorni dan Ali Mas'ud (2024). Problematika dan Tantangan Organisasi Informasi Perpustakaan di Abad 21: Studi di UPT Perpustakaan UM. *LibTech: Library and Information Science Journal* Volume 5, No. 1.
- Rodin, Rhoni (2014). *Teknologi informasi dan fungsi kepustakawanan*. Al-Maktabah, hal. 1-7. Vol.13 No.1.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007

GLOSARIUM

AI	Artificial Intelligence
AR	Augmented Reality
DDC	Dewey Decimal Classification
LCC	Library of Congress Classification
LCSH	Library of Congress Subject Headings
MARC	Machine-Readable Catalog
MORA DIGILIB	Ministry of Religious Affairs Digital Library
OAI-PMH	Open Archive Initiative Protocol for Metadata Harvesting
OPAC	Online Public Access Catalog (OPAC
RFID	Radio Frequency Identification
SLIMS	Senayan Library Management System
VR	Virtual Reality



KEPUTUSAN KEPALA PUSAT
PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TENAGA ADMINISTRASI
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEMENTERIAN AGAMA
NOMOR 93 TAHUN 2024

TENTANG
PENETAPAN TIM PENYUSUN MODUL
PELATIHAN TEKNIS ADMINISTRASI PADA PUSAT PENDIDIKAN DAN
PELATIHAN TENAGA ADMINISTRASI TAHUN 2024

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TENAGA ADMINISTRASI
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN
DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEMENTERIAN AGAMA,

Menimbang : a. bahwa untuk meningkatkan kualitas mutu pelatihan teknis administrasi pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Administrasi perlu menyusun dan mengembangkan modul pelatihan teknis administrasi;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Administrasi Badan Penelitian dan Pengembangan dan Pendidikan dan Pelatihan tentang Tim Penyusun Modul Pelatihan Teknis Administrasi Pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Administrasi Tahun 2024:

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 49 Tahun 2018 tentang Manajemen Pegawai Pemerintah Dengan Perjanjian Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 224);

3. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Pemerintah



Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6477);

4. Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kementerian Agama (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 21);
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelatihan Sumber Daya Manusia pada Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 711);
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 11 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Agama Nomor 15 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 846);
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 72 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Agama (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 955);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TENAGA ADMINISTRASI, BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEMENTERIAN AGAMA TENTANG TIM PENYUSUN MODUL PELATIHAN TEKNIS ADMINISTRASI PADA PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TENAGA ADMINISTRASI TAHUN 2024.

KESATU : Menetapkan Tim Penyusun dan Pengembang Modul Pelatihan Teknis Administrasi pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Tenaga Administrasi Tahun 2024 adalah sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

KEDUA : Semua biaya yang timbul akibat Keputusan ini, dibebankan kepada DIPA Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama Tahun 2024.



KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 07 Agustus 2024

KEPALA PUSAT PENDIDIKAN DAN
PELATIHAN TENAGA ADMINISTRASI,



Dr. Syafi'I, M.Ag



LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA PUSAT PENDIDIKAN DAN
PELATIHAN TENAGA ADMINISTRASI
NOMOR 93 TAHUN 2024
TENTANG
PENETAPAN TIM PENYUSUN MODUL
PELATIHAN TEKNIS ADMINISTRASI
PADA PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
TENAGA ADMINISTRASI
TAHUN 2024

No	JUDUL	PENYUSUN
1.	Modul Pelatihan Penggerak Penguatan Moderasi Beragama	1. Alamsyah 2. Azis Kurnia Wihardani
2.	Modul TOT Penguatan Moderasi Beragama Lintas Kementerian/Lembaga	1. Iklilah Muzayyanah Dini 2. Djubaidah
3.	Konsep Dasar Penyusunan Instrumen Evaluasi	1. Arnis Silvia 2. Farida Ishak
4.	Evaluasi Berbasis Proses dan Hasil	Rudi Ahmad Suryadi
5.	Penyusunan Instrumen dan Laporan Evaluasi	Abdul Jamil Wahab
6.	Konsep Dasar Keragaman Budaya dan Kemajemukan Indonesia	1. Siti Kusriyah 2. Afiati
7.	Karakteristik Keberagaman Budaya Indonesia	Muh. Khamdan
8.	Semangat dan jiwa Nasionalisme melalui Pembangunan Keberagaman Budaya Indonesia	Muhammad Iqbal Fadillah
9.	Konsep dan Kebijakan Manajemen Strategis di Kementerian Agama	Suhardiman
10.	Analisis Isu-isu Strategis	1. Rahmat Aulia 2. M. Nasrul
11.	Laporan Hasil Analisis Isu Strategis	1. Artie Pramita Aptery 2. Neneng Maria Kiptyah
12.	Modul Pelatihan Teknis Kehumasan	1. Dewi Indah Ayu Diantiningrum 2. Endah Prasetyani



No.	JUDUL	PENYUSUN
13.	Pengorganisasian Informasi, Manajemen Layanan dan Promosi Perpustakaan	Hariyah
14.	Manajemen Pelestarian Bahan Perpustakaan	1. Made Ayu Wirayati 2. Nursanti
15.	Manajemen Kelembagaan Perpustakaan serta Pengembangan dan Pengolahan Bahan Pustaka	1. Sujatna 2. Ahmad

KEPALA PUSAT PENDIDIKAN DAN
PELATIHAN TENAGA
ADMINISTRASI



Dr. Syafi'i, M.Ag





PUSDIKLAT TENAGA ADMINISTRASI 2024