

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Tinjauan tentang Pelayanan Perpustakaan

1. Pengertian Pelayanan Perpustakaan

Secara umum, pelayanan menurut Andi Prastowo merupakan “Kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (*consumer* atau yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki”.¹

Pengertian pelayanan bahwa layanan merupakan suatu aktifitas yang tidak berwujud dan yang memberikan suatu tingkat kepuasan bagi pemakai jasa tersebut tetapi tidak dapat disimpan atau dipindahkan. Kepuasan pengguna merupakan respon setelah pengguna membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan.

Menurut Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar pelayanan perpustakaan adalah “Proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas”.²

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama disetiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan pemustaka dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu dari meja layanan akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga

¹ Prastowo, *Manajemen Perpustakaan.*, 241.

² Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Kencana, 2010), 69.

seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh pemustaka. Layanan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai.

Suryanthy menuliskan:

Bahkan jajaran pimpinan perpustakaan sering mengungkapkan kepada anggotanya bahwa hakekat pelayanan berani meletakkan diri sendiri satu tingkat dibawah yang dilayaninya tanpa harus kehilangan harga diri. Untuk itu perlu diupayakan kepada pengelola perpustakaan untuk selalu menambah ilmu dan keterampilannya serta harus proaktif dalam memberikan jasanya.³

Menurut Sutarno NS dalam bukunya, bentuk riil layanan perpustakaan tersebut antara lain:⁴

- a. Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan atau yang dikehendaki pemustaka;
- b. Berorientasi kepada pemakai;
- c. Menarik dan menyenangkan, dan menimbulkan rasa simpati;
- d. Mengundang rasa ingin kembali;
- e. Ramah tamah;
- f. Bersifat informatif, membimbing dan mengarahkan, tetapi tidak bersifat menggurui;
- g. Mengembangkan hal-hal yang baru/inovatif;
- h. Mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemakai dan bersifat mandiri.

³ Suryanthy, "Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Badan Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Kutai Kartanegara", *e-Journal Administrative Reform* (2013), 576.

⁴ Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan.*, 201-202.

Layanan prima atau berkualitas merupakan suatu hal yang prinsip karena keberhasilan pelayanan merupakan salah satu indikator keberhasilan perpustakaan dalam menjalankan fungsi dan tugas kelembagaannya. Layanan yang baik merupakan aset penting dalam dunia pelayanan perpustakaan. Kualitas pelayanan yang baik sering dikatakan sebagai salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan karena dapat memberikan beberapa manfaat.

Menurut Tjiptono sebagaimana yang dikutip oleh Teguh Yudi mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni:⁵

- a. *Professionalism and skills*. Pemustaka mendapati bahwa perpustakaan, pustakawan, system operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcome-related criteria*);
- b. *Attitudes and behavior*. Pemustaka merasa bahwa pustakawan menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah (*process-related criteria*);
- c. *Reliability and trustworthiness*. Pemustaka memahami bahwa apa pun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan perpustakaan beserta pustakawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pemustaka;

⁵ Teguh Yudi Cahyono, "Penerapan Layanan Prima dan Nilai Tambah Layanan untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pemustaka", *Jurnal Perpustakaan UM* (t.t.), 2-3.

d. *Recovery*. Pemustaka menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat diprediksi, maka perpustakaan akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat (*process-related criteria*);

Manfaat dari kualitas pelayanan tidak hanya dirasakan oleh pemustaka tetapi juga bermanfaat bagi pengelola perpustakaan. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung. Di samping itu akan memberikan citra positif bagi perpustakaan sehingga pengelola akan lebih percaya diri dan semangat dalam melayani pengunjung. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan maka kualitas jasa akan memuaskan juga. Jika pelayanan jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan maka kualitas jasa yang diterima buruk.

2. Tujuan Pelayanan Perpustakaan

Sebagaimana menurut Sutopo dan Adi Suryanto yang dikutip oleh Andi Prastowo bahwa:

Jika melihat tujuan pelayanan primanya, maka tujuan perpustakaan yang prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dan focus bagi pelanggan. Pelayanan perpustakaan sekolah tidaklah mencari untung, tetapi memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pemakai perpustakaan secara sangat baik atau terbaik.⁶

Dalam kaitannya dengan memberdayakan pemakai perpustakaan sekolah, pelayanan yang diberikan tidaklah bertujuan mencari untung. Pelayanan jangan pula menjadikan pemakai perpustakaan justru terbebani

⁶ Prastowo, *Manajemen Perpustakaan.*, 245.

atau terperdaya dengan pelayanan dari perpustakaan sekolah yang diterimanya.

3. Jenis Pelayanan Perpustakaan

Yang dimaksud dengan pelayanan perpustakaan disini adalah proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas. Ada 2 (dua) sistem pelayanan perpustakaan, yakni sistem pelayanan terbuka (*open access*), dan sistem pelayanan tertutup (*close access*). Kedua system pelayanan ini ada hubungannya dengan cara bagaimana perpustakaan memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk menemukan koleksi dan informasi yang mereka butuhkan. Masing-masing sistem tersebut mempunyai kelebihan dan kelemahan. Berikut penjelasannya:

a. Sistem Pelayanan Terbuka (*Open Access*)

Sistem pelayanan ini memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk mencari dan menemukan secara langsung koleksi perpustakaan dan sumber informasi yang ia perlukan. Tujuan sistem pelayanan terbuka adalah memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk mendapatkan koleksi seluas-luasnya, tidak hanya sekedar membaca-baca, tetapi juga mengetahui berbagai alternatif pilihan koleksi yang ada di rak, yang kira-kira dapat mendukung penelitiannya atau memenuhi kebutuhan informasinya. Sistem pelayanan terbuka biasanya diterapkan di perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, dan perpustakaan perguruan tinggi.⁷

⁷ Bunga, *Standar Pelayanan Perpustakaan.*, 6.

Adapun menurut Siti Rochjani keuntungan dan kekurangan sistem ini adalah:⁸

Keuntungan sistem ini :

- 1) Menghemat tenaga, karena petugas tidak perlu mengambil koleksi yang akan dipinjam karena pengguna bisa langsung mengambil sendiri di rak;
- 2) Memberikan kepuasan kepada pengguna karena bisa memilih koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya;
- 3) Memungkinkan memilih judul lain yang sesuai apabila menemukan koleksi yang dicari.

Kerugian sistem ini :

- 1) Memerlukan tenaga ekstra untuk mengembalikan dan membetulkan koleksi yang salah letak;
- 2) Koleksi akan lebih cepat rusak karena sering dipegang;
- 3) Memerlukan ruangan yang relatif lebih luas untuk pengaturan rak agar pengguna leluasa memilih koleksi.

b. Sistem Pelayanan Tertutup (*Close Access*)

Pada sistem pelayanan tertutup, pemustaka tidak boleh secara langsung mencari dan mengambil koleksi dari rak. Pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan yang akan mencarikan dan mengambil koleksi dari rak. Dengan menggunakan sistem ini, pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan akan lebih sibuk bekerja karena harus

⁸ Siti Rochjani, "Pelayanan Perpustakaan Sekolah". Makalah disampaikan pada pelatihan pustakawan di SDN Mangliawan 2 Kc. Pakis Kab. Malang, Universitas Negeri Malang, Malang, November 2011.

bergerak terus mencari koleksi yang diperlukan pemustaka di rak, terlebih pada saat pemustaka banyak berkunjung, misalnya saat menjelang ujian siswa dan mahasiswa. Pada saat-saat seperti itu, banyak sekali pemustaka yang mencari koleksi dan memerlukan bantuan pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan menelusur informasi yang mereka butuhkan. Pencarian dan penelusuran data bibliografis tersebut dapat menggunakan berbagai sarana temu kembali informasi, seperti: katalog, indeks, bibliografi, dan sebagainya.⁹

Adapun menurut Siti Rochjani keuntungan dan kekurangan sistem ini adalah:¹⁰

Keuntungan sistem ini :

- 1) Memungkinkan susunan di rak dipersempit antara satu dengan lainnya, sehingga menghemat ruang untuk menyimpan koleksi;
- 2) Susunan koleksi di rak lebih teratur dan tidak mudah rusak, karena yang mengambil dan mengembalikan adalah petugas;
- 3) Faktor kehilangan dan kerusakan koleksi bisa diperkecil.

Kerugian sistem ini adalah:

- 1) Petugas banyak mengeluarkan energi untuk melayani peminjaman;
- 2) Prosedur peminjaman tidak bisa cepat harus menunggu giliran dilayani bila antrian panjang;
- 3) Sejumlah koleksi tidak pernah disentuh.

⁹ Bunga, *Standar Pelayanan Perpustakaan.*, 7.

¹⁰ Rochjani, "Pelayanan Perpustakaan Sekolah".

4. Bentuk Pelayanan Perpustakaan

Ada beberapa bentuk pelayanan di perpustakaan diantaranya pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi dan pelayanan bimbingan pemakai. Untuk lebih jelasnya ketiga bentuk pelayanan dimaksud adalah:

a. Pelayanan Sirkulasi

Menurut Yuliatry Bunga dalam Standar Pelayanan Perpustakaan:

Pelayanan sirkulasi (*circulation services*) adalah pelayanan perpustakaan berupa pemberian pelayanan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan, seperti buku dan koleksi perpustakaan lainnya, dalam jumlah dan kurun waktu tertentu. Pelayanan sirkulasi dilakukan hanya di Kelompok Layanan Terbuka.¹¹

Pelayanan sirkulasi meliputi peminjaman, pengembalian, perpanjangan, penagihan / peringatan, statistik dan membuat tata tertib serta pengumuman yang berhubungan dengan kegiatan di perpustakaan.¹²

Bentuk pelayanan ini artinya perputaran koleksi, dipinjam keluar, dikembalikan; dipinjam keluar lagi, dikembalikan lagi dan seterusnya. Dalam dunia perpustakaan artinya perputaran buku atau jenis koleksi lain milik perpustakaan yang dipinjamkan kepada anggota untuk beberapa waktu lamanya.

b. Layanan Referensi

Referensi adalah istilah bahasa Inggris yang berasal dari kata kerja “*to refer*” yang artinya menunjukkan kepada. Koleksi referensi adalah

¹¹ Bunga, *Standar Pelayanan Perpustakaan.*, 7.

¹² Rochjani, “Pelayanan Perpustakaan Sekolah”.

kumpulan atau kelompok pustaka yang terdiri dari bahan-bahan pustaka berisi karya-karya yang bersifat memberitahu/menunjukkan mengenai informasi tertentu yang disusun secara sistematis (biasanya secara alfabetis). Buku-buku referensi karena sifatnya sebagai petunjuk, harus selalu tersedia di perpustakaan sehingga dapat dipakai oleh setiap orang pada setiap saat, sehingga tidak boleh dipinjamkan/dibawa pulang. Yang memerlukan harus datang dan membaca di perpustakaan.¹³

Pelayanan referensi (*reference services*) adalah semua kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan referensi untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka (secara langsung, melalui telepon atau elektronik).

c. Pelayanan Bimbingan kepada Pemakai (*user*)

Bimbingan pemakai adalah bimbingan kepada pengguna agar mampu menggunakan koleksi dan sumber informasi dengan tepat dan cepat. Bentuk pelayanan bimbingan menurut Rochjani adalah:¹⁴

- 1) Memperkenalkan tata tertib atau peraturan perpustakaan;
- 2) Cara menggunakan katalog;
- 3) Cara membaca yang baik;
- 4) Cara mencari dan menelusur untuk menemukan buku pada rak;
- 5) Cara meminjam dan mengembalikan buku tepat waktu.

Dengan kata lain, pelayanan bimbingan kepada pemakai merupakan suatu kegiatan yang ditujukan kepada para siswa atau

¹³ Ibid.

¹⁴ Rochjani, "Pelayanan Perpustakaan Sekolah".

pemakai perpustakaan sekolah sehingga mereka dapat mengoptimalkan penggunaan koleksi perpustakaan.

5. Pustakawan

Pustakawan atau *librarian* adalah seorang tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar, maupun dengan kegiatan sekolah formal. Pustakawan ini orang yang bertanggungjawab terhadap gerak roda perpustakaan. Secara umum pustakawan merujuk pada kelompok atau perorangan dengan karya atau profesi dibidang dokumentasi, informasi, dan perpustakaan.¹⁵

Menurut Wiji Suwarno pustakawan sekolah adalah:

Tenaga kependidikan berkualifikasi serta profesional yang bertanggung jawab atas perencanaan dan pengelolaan perpustakaan sekolah, didukung oleh tenaga yang mencukupi, bekerja sama dengan semua anggota komunitas sekolah dan berhubungan dengan perpustakaan umum dan lain-lainnya”.¹⁶

Peran utama pustakawan ialah memberikan sumbangan pada misi dan tujuan sekolah termasuk prosedur evaluasi dan mengembangkan serta melaksanakan misi dan tujuan perpustakaan sekolah. Sebagaimana

Darmono mengemukakan bahwa:

Agar dapat memberikan layanan yang baik sesuai dengan fungsinya, perpustakaan memerlukan tenaga yang memadai baik dari jumlah dan kualitas yang harus dimilikinya. Pada lingkup perpustakaan sekolah tenaga yang diperlukan bisa dari diploma II bidang perpustakaan, atau lulusan SLTA dengan pendidikan tambahan ilmu perpustakaan.¹⁷

¹⁵ Wiji Suwarno, *Perpustakaan & Buku: Wacana Penulisan & Penerbitan* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), 33.

¹⁶ *Ibid.*, 34.

¹⁷ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Grasindo, 2001), 220.

Lasa H. S menuliskan dalam tulisannya “Meskipun kemajuan teknologi komunikasi demikian pesat, namun kontak interpersonal antara pustakawan dan pemustaka akan memiliki nilai tersendiri. Hal ini akan memengaruhi keberhasilan pelayanan perpustakaan. Untuk itu pustakawan perlu memiliki kompetensi profesional dan kompetensi intelektual”.¹⁸

Pustakawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang berkaitan dengan penyediaan informasi dan pemecahan masalah informasi serta keahlian dalam menggunakan berbagai sumber, baik tercetak maupun elektronik. Pengetahuan, keterampilan dan keahlian pustakawan sekolah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sekolah tertentu.

Pustakawan juga hendaknya menciptakan suasana yang sesuai untuk hiburan dan pembelajaran yang bersifat menarik, ramah serta terbuka bagi siapa saja tanpa rasa takut dan curiga. Semua orang yang bekerja di perpustakaan sekolah harus memiliki reputasi yang baik dalam kaitannya dengan pemustaka.

B. Tinjauan tentang Minat Baca

1. Pengertian Minat Baca

Sebagaimana menurut Departemen Pendidikan Amerika Serikat yang dikutip oleh Zurina menyatakan bahwa *“Reading is one of the means to gain access to all the knowledge in this world. Living in a largely literate society, we are surrounded by written materials covering almost all aspects*

¹⁸ Lasa H. S, “Layanan Prima Perpustakaan”, *Jurnal Ilmu Perpustakaan* (Oktober, 2009), 6.

of our lives".¹⁹ (Membaca adalah salah satu cara untuk mendapatkan akses ke semua pengetahuan di dunia ini. Hidup dalam masyarakat yang sebagian besar melek huruf, kita dikelilingi oleh bahan-bahan tertulis yang mencakup hampir semua aspek kehidupan kita).

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia, minat adalah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu. Minat baca memang sulit didefinisikan secara tegas dan jelas. Minat menurut Winkel adalah "Kecenderungan subyek yang menetap untuk merasa tertarik pada suatu bidang tertentu sehingga menimbulkan perasaan senang".²⁰ Sedangkan membaca menurut The Liang Gie merupakan "Serangkaian kegiatan pikiran seseorang yang dilakukan secara penuh perhatian untuk memahami makna sesuatu keterangan yang disajikan kepada indera penglihatan dalam bentuk lambang huruf dan tanda lainnya".²¹

Namun menurut Suhaenah Suparno yang dikutip oleh Murniaty memberi petunjuk mengenai hal ini yaitu:

Tinggi rendahnya minat baca seseorang seharusnya diukur berdasarkan frekuensi dan jumlah bacaan yang dibacanya. Namun perlu ditegaskan bahwa bacaan itu bukan merupakan bacaan wajib. Misalnya bagi pelajar, bukan buku pelajaran sekolah. Jadi seharusnya diukur dari frekuensi dan jumlah bacaan yang dibaca dari jenis bacaan tambahan untuk berbagai keperluan misalnya menambah pengetahuan umum.²²

¹⁹ Zurina Khairuddin, "A Study of Students' Reading Interests in a Second Language", *International Education Studies* (2013), 2.

²⁰ W. S. Winkel, *Psikologi Pengajaran* (Jakarta: Grasindo, 1996), 188.

²¹ The Liang Gie, *Cara Belajar yang Efisien* (Yogyakarta: PUIBIB, 1994), 28.

²² Murniaty, "Pengembangan Minat Baca Masyarakat: Upaya Perpustakaan Sekolah dan Perpustakaan Desa Dalam Mengembangkan Minat Baca Masyarakat Penggunaanya". Disampaikan pada Diskusi dan Pelatihan Pengelolaan Perpustakaan Sekolah dan Perpustakaan Desa/Kelurahan Kantor Sumatra Utara, Perpustakaan Dan Arsip Daerah Tarutung Prov., Sumatra Utara. Sumatra Utara, 18-19 Maret 2013.

Kebiasaan membaca adalah membaca tanpa ada dorongan pihak lain. Kebiasaan membaca merupakan keterampilan yang diperoleh setelah seseorang dilahirkan, bukan keterampilan bawaan. Kebiasaan membaca dapat dikembangkan dan dibina melalui kegiatan belajar mengajar. Tetapi perlu juga diingat bahwa kebiasaan membaca tidak hanya ditentukan oleh keinginan dan sikap seseorang, tetapi juga ditentukan oleh ketersediaan dan kemudahan untuk memperoleh berbagai bahan bacaan. Ketersediaan artinya, tersedianya bahan bacaan yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Sedangkan kemudahan untuk memperoleh adalah tersedianya sarana dan prasarana dimana seseorang/masyarakat bisa dengan mudah memperoleh berbagai bahan bacaan.²³

Mengacu pada pengertian diatas maka minat baca berarti adanya kecenderungan yang kuat disertai usaha-usaha seseorang untuk membaca dengan kesadarannya sendiri. Inilah yang perlu dibina sejak dini kepada anak karena membaca merupakan keterampilan dasar untuk belajar dan untuk memperoleh kesenangan.

Adanya perhatian atau kesukaan untuk membaca sudah merupakan dasar untuk tumbuhnya minat baca. Minat baca tanpa didukung oleh fasilitas untuk membaca tidak akan berkembang menjadi budaya baca.

²³ Ibid.

2. Manfaat Membaca

Manfaat membaca menurut Gray dan Rogers yang dikutip oleh M. Dahlan yaitu sebagai berikut:²⁴

- a. Mengisi waktu luang;
- b. Mengetahui hal-hal aktual yang terjadi di lingkungannya;
- c. Memuaskan pribadi yang bersangkutan;
- d. Memenuhi tuntutan praktis kehidupan sehari-hari;
- e. Meningkatkan minat terhadap sesuatu yang lebih lanjut;
- f. Meningkatkan pengembangan diri;
- g. Memuaskan tuntutan intelektual;
- h. Memuaskan tuntutan spiritual dan lain-lain.

Kemampuan membaca merupakan kemampuan dasar dalam belajar karena hampir semua kemampuan untuk memperoleh informasi dalam belajar bergantung pada kemampuan tersebut. Melalui membaca seseorang dapat menggali informasi, mempelajari pengetahuan, memperkaya pengalaman, mengembangkan wawasan dan mempelajari segala sesuatu.²⁵

Berbicara tentang membaca sebagai sebuah aktivitas yang sudah ada sejak berabad-abad silam, tentu ada manfaat dibalik aktivitas tersebut. Membaca sangat bermanfaat bagi siswa untuk menambah cakrawala ilmu dan pengetahuan. Kemampuan membaca merupakan kemampuan dasar dalam belajar karena hampir semua kemampuan untuk memperoleh informasi dalam belajar bergantung pada kemampuan tersebut. Melalui

²⁴ M. Dahlan, "Motivasi Minat Baca", *Jurnal Iqra'* (2008), 22.

²⁵ Sri Wahyuni, "Menumbuhkembangkan Minat Baca Menuju Masyarakat Literat", *Jurnal Diksi* (Januari, 2010), 179.

membaca seseorang dapat menggali informasi, mempelajari pengetahuan, memperkaya pengalaman, mengembangkan wawasan dan mempelajari segala sesuatu.

3. Faktor yang Mempengaruhi Minat Baca

Menurut Kosam Rimbarawa yang dikutip oleh Reza Fauzi bahwa “Minat baca jika dikaitkan dengan perpustakaan maka akan terlihat beberapa faktor yang mempengaruhinya, diantaranya: koleksi yang sesuai dengan pemakai (pembaca), tingkat pelayanan dari petugas perpustakaan, sikap petugas perpustakaan (keramahan), pengaturan tata letak yang nyaman dan tentu saja faktor dana yang mempengaruhi”.²⁶

Perkembangan minat baca anak tidak hanya ditentukan oleh keinginan dan sikapnya terhadap bahan-bahan bacaan. Minat dapat menjadi daya pendorong atau motivasi bagi seseorang untuk melakukan sesuatu. Dengan demikian minat baca berarti dorongan atau motivasi untuk membaca. Minat baca juga berfungsi sebagai alat motivasi pada seseorang untuk membaca, yang berarti pula motivasi untuk belajar.

Menurut Mudjito yang dikutip oleh M. Dahlan faktor yang mempengaruhi minat baca jika dikaitkan dengan perpustakaan terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal:²⁷

- a. Faktor internal yang dapat mempengaruhi minat baca di perpustakaan antara lain:

²⁶ Reza Fauzi, “Pengembangan Minat Baca Pemustaka: Studi Kasus pada Perpustakaan Daerah Kota Tangerang Selatan” (Skripsi Sarjana, UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2015), 13.

²⁷ Dahlan, “Motivasi Minat Baca”.

- 1) Kurangnya tenaga pengelola perpustakaan. Tenaga pengelola perpustakaan baik yang berpredikat pustakawan, maupun tenaga struktural yang berpendidikan ilmu perpustakaan masih sangat kurang. Oleh karena kebanyakan mereka kurang menyadari bahwa pembinaan minat baca merupakan salah satu tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan;
 - 2) Kurangnya dana pembinaan minat baca. Perpustakaan sebagai pusat informasi dan dokumentasi, maka bagi para pengelola perpustakaan yang menyadari bahwa pembinaan minat baca merupakan salah satu tugas dan tanggung jawab, banyak yang terbentur pada keterbatasan dana;
 - 3) Terbatasnya bahan pustaka. Keterbatasan bahan pustaka ini bukan hanya sekedar jumlah dan variasi koleksi yang diletakkan dalam rak-rak, juga belum memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan, tetapi juga terbatasnya mutu bahan pustaka yang dilayankan oleh perpustakaan kepada pengguna;
 - 4) Kurang bervariasi jenis layanan perpustakaan. Jenis layanan perpustakaan kurang bervariasi sehingga dapat membosankan pengguna dalam memanfaatkan atau berkunjung di perpustakaan.
- b. Adapun faktor-faktor eksternal itu antara lain kurang partisipasi pihak-pihak terkait dengan pembinaan minat baca, hal ini tampak antara lain:
- 1) Keluarga. Banyak orangtua yang kurang memperhatikan perkembangan minat baca anak-anak. Mereka belajar sendiri tidak

dibimbing hal ini dimungkinkan karena banyak orangtua tidak mampu atau orangtua sibuk dengan sendirinya;

- 2) Lingkungan. Faktor lingkungan juga dapat mempengaruhi kepada minat baca, terutama dilingkungan sekolah dan perguruan tinggi banyak tenaga pengajar yang kurang memperhatikan perkembangan minat baca peserta anak didiknya.

C. Pengaruh Pelayanan Perpustakaan terhadap Minat Baca

Pada dasarnya membaca adalah salah satu media penyerapan ilmu pengetahuan dan informasi, karena kemampuan baca yang tinggi akan memacu seseorang untuk mengembangkan diri melalui penyerapan ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya. Membaca juga merupakan kegiatan yang memberdayakan beberapa indra secara bersamaan, karena melalui membacalah maka ilmu dapat direkam lebih banyak dan lebih lama.

Menurut Gavigan et. al. mengenai perangkat perpustakaan sekolah yang positif terkait dengan pencapaian siswa yang dikutip oleh Ellen Kleijnen et. al adalah:

*First of all, the presence of adequate, qualified library staff is found to be of vital importance. An effective school librarian has an instructional role, guides students toward a love of reading, and interacts and collaborates with classroom teachers. Moreover, studies have also demonstrated the importance of funding, library usage, and flexible library access as well as the size and quality of the collections and access to technology.*²⁸ (Pertama-tama, kehadiran yang memadai, staf perpustakaan yang memenuhi syarat menjadi sangat penting. Sebuah perpustakaan sekolah yang efektif memiliki peran instruksional, membimbing siswa menuju cinta membaca, dan berinteraksi dan berkolaborasi dengan guru kelas. Selain itu,

²⁸ Ellen Kleijnen, "The Role of School Libraries in Reducing Learning Disadvantages in Migrant Children: A Literature Review", *SAGE Journal* (April-June, 2015), 8.

penelitian juga menunjukkan pentingnya pendanaan, penggunaan perpustakaan, dan akses perpustakaan yang fleksibel serta ukuran dan kualitas dari koleksi dan akses ke teknologi).

Sebagaimana menurut Rahim yang dikutip oleh Ilham Nur Triatma menyebutkan bahwa:

Orang yang mempunyai minat baca yang kuat akan diwujudkan dalam kesediaannya untuk mendapat bahan bacaan dan kemudian membacanya atas kesadarannya sendiri. Bahan bacaan yang dibaca meliputi surat kabar, majalah, buku pelajaran, buku pengetahuan di luar buku pelajaran, dan buku cerita.²⁹

Sedangkan minat tidak hanya diekspresikan melalui pernyataan yang menunjukkan bahwa lebih menyukai sesuatu daripada yang lainnya, tetapi dapat juga diimplementasikan melalui partisipatif aktif melalui suatu kegiatan. Siswa yang berminat kepada sesuatu cenderung memberikan perhatian yang lebih besar terhadap sesuatu yang diminati.

Menurut Ashley W. Larsen, *“Teachers, media specialists, and children's librarians should be aware of the needs of these students in order to provide them with appealing books that will allow them to continue to enjoy reading and encourage them to reach their full potential”*.³⁰ (Guru, media spesialis, dan pustakawan harus menyadari kebutuhan siswa ini dalam rangka untuk menyediakan mereka dengan menarik buku-buku yang akan memungkinkan mereka untuk terus menikmati membaca dan mendorong mereka untuk mencapai potensi penuh mereka).

²⁹ Ilham Nur Triatma, “Minat Baca Pada Siswa Kelas VI Sekolah Dasar Negeri Delegan 2 Prambanan Sleman Yogyakarta”, *e-Jurnal Prodi Teknologi Pendidikan* (2016), 168.

³⁰ Ashley W. Larsen, “Larsen, A Study Of The Reading Interests Of High-Ability Readers In A North Carolina Elementary School” (A Master's paper, University of North Carolina, North Carolina, 1999), 4.

Layanan yang prima atau berkualitas merupakan suatu hal yang prinsip karena keberhasilan pelayanan merupakan salah satu indikator keberhasilan perpustakaan dalam menjalankan fungsi dan tugas kelembagaannya. Layanan yang baik merupakan aset penting dalam dunia pelayanan perpustakaan. Pelayanan prima adalah suatu sikap atau cara petugas perpustakaan dalam melayani pengguna secara memuaskan.

Menurut Abdul Karim Batubara bahwa:

Secara garis besar pelayanan prima mengandung empat unsur pokok yaitu kecepatan, kebenaran, keramahan, dan kenyamanan. Keempat unsur tersebut merupakan suatu kesatuan layanan yang terintegrasi, sehingga pelayanan tidak dapat dikatakan prima jika salah satu unsur tidak terpenuhi.³¹

Layanan yang diberikan perpustakaan merupakan hal yang yang tidak boleh diabaikan oleh pustalawan guna menumbuhkan minat baca siswa. Pelayanan yang diberikan oleh pustakawan harus diberika semaksimal dan sebaik mungkin agar dapat menarik minat siswa dalam membaca dan berkunjung ke perpustakaan guna mencari referensi bahan pustaka yang dibutuhkan. Jadi jelas bahwa pelayanan perpustakaan yang dilakukan pustakawan turut mempengaruhi minat baca siswa.

³¹ Batubara, "Kepuasan Pengguna., 13.