

MENGENAL PERILAKU PEMAKAI PERPUSTAKAAN

Suharti AD & Gaib Suwasana
Pustakawan FTSP Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta
gaibsuwasana@yahoo.com

Ketelitian dan kecermatan dalam memberikan pelayanan pemakai harus dimiliki oleh petugas perpustakaan atau pustakawan. Pada sistem pelayanan terbuka terdapat 3 tahap perilaku pemakai yang harus dicermati. Pertama saat pemakai mencari sumber informasi (buku). Pemakai dalam membolak-balik koleksi, sering merobohkan jajaran koleksi, mengubah susunan, menukar kartu buku yang satu dengan yang lain, mencabut kartu buku, buku ditinggalkan di rak yang lain dan sebagainya. Kedua, saat pemakai menemukan informasi koleksi yang dicari. Koleksi boleh dipinjam atau tidak, koleksi akan dipinjam atau tidak, bila tidak maka akan terjadi pada pemakai untuk menyembunyikan buku di jajaran yang lain, terjadi pengambilan sebagian isi buku, baik dengan menyobek, memotong, melepas jilidan, menyembunyikan di balik baju (kriminalitas koleksi). Ketiga pasca peminjaman. Perilaku pemakai pasca peminjaman mudah dilihat kejadian-kejadian bahwa pengguna sering menekuk buku, memasukkan dalam tas yang sempit, untuk tudung kepala, melipat halaman, mencorat-coret, melepas label, merubah label dan sebagainya. Hal ini bila tidak dicermati akan merusak koleksi dan mengganggu kelancaran pelayanan. Perilaku pemakai yang sering menyimpang dari ketentuan-ketentuan suatu perpustakaan memerlukan pemecahan dan penyelesaian, baik faktor teknis maupun nonteknis. Faktor teknis mencakup aspek perencanaan gedung atau ruang secara keseluruhan. Sedangkan faktor nonteknis mencakup aspek internal meliputi keterbatasan sumber daya manusia, intensitas pengguna, perilaku pengguna, dan kesempatan. Diperlukan adanya suatu pembenahan-pembenahan, baik secara internal maupun eksternal seperti pembinaan sdm, pendidikan pemakai, penyediaan sarana dan prasarana penunjang yang lain.

Kata kunci : perilaku pemakai, pembenahan perpustakaan

Pustakawan atau pegawai perpustakaan perlu teliti dan cermat dalam bekerja sehingga setiap kesalahan, perubahan, maupun kejanggalan-kejanggalan yang terjadi pada koleksi saat melakukan transaksi pengembalian, cepat diketahui dan diklarifikasi dengan peminjam. Secara spontan petugas dapat bertanya langsung tentang perubahan dan kejanggalan koleksi yang dipinjam kepada peminjam, agar persoalan yang muncul segera dapat diselesaikan.

Berbagai karakteristik pemakai cenderung perilaku negatif, usil, egois dan tidak mau disalahkan, sehingga berdampak pada pengrusakan koleksi, kepemilikan yang hanya sepihak (seperti miliknya sendiri), akan menyebabkan kinerja pelayanan pemakai perpustakaan dapat terhambat. Tiga tahap karakteristik perilaku pemakai dalam organisasi perpustakaan yang dapat dicermati, dan karakteristik tersebut sering dilakukan pencari informasi:

Pertama Saat Mencari Informasi

Pencari informasi di dalam perpustakaan sering dilakukan pribadi orang per orang atau kelompok, baik untuk menyelesaikan tugas-tugas belajar atau menyelesaikan tugas kelompok, dan menyusun tugas akhir. Pencari informasi biasanya datang bergelombang. Kadang tertip satu dua kemudian "*menggeruduk*" secara bersama-sama. Terlebih pada masa-masa transisi mahasiswa baru. Mahasiswa baru belum sepenuhnya bisa menyesuaikan diri dengan lingkungan pendidikan perguruan tinggi. Pada konsep sistem terbuka perilaku anak semasa sekolah masih terbawa dan dapat diamati disini.

Berbagai karakteristik perilaku pemakai yang dapat diamati dan dicermati antara lain,

a. Saat masuk perpustakaan

Para pemakai perpustakaan sering mengabaikan rambu-rambu yang ada, sehingga mereka masih menenteng tas, memakai jaket langsung *ngeloyor* masuk.. Padahal rambu-rambu sudah jelas bunyi dan tempatnya; "JAKET HARAP DILEPAS", "TEMPAT TAS DAN JAKET", dan sebagainya. Bahkan tulisan-tulisan atau rambu-rambu itu sudah dibuat dalam ukuran yang besar dan jelas, semua itu agar mudah dilihat dan dibaca oleh pengguna.

b. Mengisi buku tamu

Masa-masa awal semester, mahasiswa baru tertip mengisi buku tamu, namun setelah berjalan beberapa saat, mereka tidak mau mengisi buku tamu lagi. Padahal disitu sudah ada tulisan "Pengunjung Wajib Mengisi Buku Tamu"; tulisan mereka abaikan dan langsung menuju ke ruang pustaka, tindakan tersebut dilakukan dengan santainya. Hal seperti itu

menandakan bahwa mereka belum mengetahui maksud dan kepentingannya dalam mengisi buku tamu. Buku tamu tersebut dimaksudkan sebagai data dalam pembuatan data statistik pengunjung perpustakaan, dan dapat juga dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan yang harus diputuskan demi kemajuan perpustakaan.

c. Rak Buku/Jajaran

Kebiasaan pemakai yang masuk ke perpustakaan langsung menuju ke jajaran pustaka, dan tidak bertanya petugas terlebih dahulu, membuat pencari informasi berjalan mengelilingi setiap rak. Pencari informasi melihat-lihat koleksi tanpa melihat petunjuk yang ada (*guide rak*), yang menempel pada dinding rak buku. Padahal *guide rak* tersebut sangat membantu karena telah mencakup kelompok subyek yang berada di jajaran tersebut. Sehingga akan mempermudah bagi pengunjung untuk menemukan informasi yang dicarinya.

d. Pencarian Koleksi

Pemakai dalam mencari informasi tidak melakukan penelusuran (*searching*) lewat katalog buku maupun katalog elektronik yang telah tersedia, dan tidak mencatat identitas koleksi atau kode yang ada pada label, tetapi langsung mencari dalam jajaran. sehingga pencari informasi mengambil koleksi yang dimaksud, membaca langsung cover bukunya satu per satu. Hal ini mengakibatkan jajaran koleksi ambruk semua, sandaran buku yang ada tidak berfungsi sebagai mana mestinya.

e. Mengubah susunan

Buku-buku yang sudah dilihat dan dibaca judul covernya, diambil dan diletakkan pada bagian rak yang masih

kosong, baik yang berada di atasnya maupun bawahnya, atau yang ada di sebelah kiri dan kanan jajaran koleksi di rak yang dilihatnya. Padahal sebagaimana rak kosong tersebut dimaksudkan untuk menggeser koleksi-koleksi, dan menempatkan koleksi-koleksi baru atau tambahan koleksi baru yang subyek dan unsur keilmuannya sama, yang membutuhkan tempat dalam jajaran tersebut. Kejadian seperti ini kalau dirunut pada subyek dan nomor yang sama akan terjadi perubahan susunan. Susunan koleksi pada urutan ini akan meloncat ke nomor yang lebih besar atau malah sebaliknya ke nomor yang lebih kecil.

f. Kartu Buku

Pemakai terkadang suka iseng dan usil. Kartu buku yang kantong kartunya sobek atau terlepas, kartu bukunya mudah jatuh. Saat kartunya jatuh mereka tidak berusaha mengambil dan memasukkannya kembali sehingga pemakai lain yang kebetulan melihat, mengambilnya dan menaruh pada rak yang kosong. Kemudian pemakai lain yang melihat mengambil dan memasukkan kartu tersebut pada buku yang lain. Hal ini akan menyebabkan pengguna dapat (membiasakan) untuk menukar-nukar kartu buku yang satu dengan yang lain.

Kedua saat informasi ditemukan

Pemakai yang telah berhasil menemukan informasi koleksi yang dicari langsung ingin meminjam. Namun kadang terjadi kendala, seperti kartu anggota sudah dipakai untuk meminjam, kartu anggota sudah dipakai untuk meminjam pada batas maksimal peminjaman, pemakai tidak membawa kartu anggotanya, kartu anggota sudah habis masa berlakunya, sehingga pemakai tidak memenuhi persyaratan untuk

pinjam buku. Namun anggota berusaha untuk bisa pinjam buku dan berusaha *ngotot* pada petugas. Kejadian ini akan menyebabkan timbulnya proses indisipliner pemakai terhadap tatanan yang ada di perpustakaan yang pada akhirnya akan mengakibatkan antara lain:

a. Buku di jajaran lain

Pemakai akan menempatkan koleksi dan berusaha menyembunyikan koleksi yang tidak dapat dipinjam karena kurang persyaratan tadi, ke tempat koleksi atau pada jajaran koleksi yang lain, yang jauh dari kelompok koleksi penempatan semula. Hal ini maksudnya agar koleksi tersebut tidak ditemukan dan dipinjam oleh orang lain, dan cepat ditemukan kembali oleh yang bersangkutan pada saat dibutuhkan. Akibatnya banyak koleksi yang menyelip diantara jajaran koleksi yang subyek nya berbeda-beda pada rakyang berlainan.

b. Meminjam kartu teman

Anggota perpustakaan yang tidak membawa kartu, suka meminjam kartu teman untuk meminjam koleksi. Cara-cara seperti ini dilakukan agar mendapatkan fasilitas yang lebih atas informasi yang dibutuhkan. Melalui berbagai alasan misalnya; kartu sudah penuh untuk pinjam, tidak membawa kartu, tidak mempunyai kartu anggota dan ingin mendapatkan fasilitas yang lebih dari peraturan yang berlaku, akibatnya pasti akan merugikan bagi orang yang mempunyai kartu atau pemilik kartu. Beban tanggungan peminjaman akan menjadi tanggung-jawab pemilik kartu yang dipinjam, apabila pengembalian koleksi yang tidak tepat waktu (terlambat).

c. Perilaku negatif (kriminal)

Bagi pemakai yang tidak berpikiran panjang dan hanya memenuhi kebutuhan sesaat, akan cenderung merusak koleksi *katimbang* ikut merawat koleksi atau bahan pustaka. Pemakai suka mengambil sebagian dari isi bahan pustaka yang dibutuhkan tersebut dengan menyobek data informasi yang diperlukan, memotong informasi yang diperlukan, melepas jilidan, bahkan apabila petugas tidak cermat, pemakai berusaha menyelipkan koleksi dibalik pakaian yang dikenakan, diselipkan di kaos kakinya, dan sebagainya. Padahal sudah disediakan fotokopi di tempat untuk koleksi-koleksi yang tidak dapat dipinjam pulang.

Ketiga saat peminjaman dan pasca peminjaman (Pengembalian)

Pemakai yang sudah menemukan informasi dan memenuhi persyaratan transaksi peminjaman, segera dilakukan menyelesaikan transaksi peminjaman di bagian sirkulasi perpustakaan dan lancar urusannya, namun perilaku mereka memperlakukan koleksi atau bahan pustaka sebagai sumber informasi itu yang terkadang sangat disayangkan. Misalnya:

a. Mencabut kartu

Saat transaksi peminjaman seringkali terjadi, peminjam tanpa sadar ingin membantu petugas mempercepat proses transaksi pelayanan peminjaman, dengan mencabut kartu buku pada buku yang akan dipinjam. Bagi petugas hal ini justru akan menghambat administrasi proses pencatatan identitas koleksi bagi peminjam. Proses pencatatan identitas oleh petugas pada koleksi, dari mencatat nomor anggota peminjam dan memberikan stempel tanggal kembali koleksi pada slip tanggal kembali

(*date due slip*), yang terletak di samping atau di dekat kartu buku terhambat karena kartu buku dipegang peminjamnya. Akibatnya akan terjadi dua kali kerja dalam satu proses pencatatan.

b. Menekuk buku

Setelah dilakukan transaksi peminjaman, peminjam dalam menyimpan buku, karena kapasitas tas tidak cukup, sering menekuk buku yang baru saja dipinjam, terus dimasukkan ke dalam tas, akibatnya pada sisi-sisi (tepi) buku mengalami kerusakan seperti sobek-sobek, terlipat dan pada koleksi yang getas akan mudah patah dan sobek.

c. Menggulung buku

Selain menekuk buku, pemakai juga sering melakukan kesalahan dengan cara menggulung-gulung buku yang dipinjam. Hal ini terjadi saat berpindahtangan, koleksi langsung digulung dimasukkan tas yang kecil atau dibawa tangan. Jika gulungan buku tersebut mengembang, maka akan menggesek sisi-sisi buku dengan sisi bagian dalam tas, yang bisa menyebabkan buku lecet-lecet bahkan sobek-sobek.

d. Tudung kepala

Pemakai yang kurang memperhatikan keawetan bahan pustaka, sering pula melakukan hal-hal diluar kebiasaan walaupun hal ini dilakukan secara spontan, seperti saat keadaan cuaca panas atau gerimis, buku yang dipinjam digunakan sebagai tudung kepala. Walaupun sudah disampul plastik, namun sifat air mudah meresap akan dapat menembus dan masuk ke pori-pori kertas sekecil apapun. Kondisi seperti ini akan menyebabkan kertas bahan pustaka lembab dan basah, yang menyebabkan kertas menjadi lengket,

timbul jamur pada kertas, dan akan mengundang kutu-kutu buku yang akan dengan cepat menghancurkan koleksi.

e. Melipat halaman

Melipat halaman sering dilakukan pemakai untuk memberi tanda sampai dimana buku itu dibaca, atau menandai halaman-halaman buku yang berisi informasi penting yang diperlukan untuk dipelajari, difotokopi, sehingga akan banyak lipatan-lipatan halaman yang sangat mengganggu pandangan dan berakibat pada kelestarian bahan pustaka menjadi terabaikan. Tulisan-tulisan yang terdapat pada lipatan akan aus, hilang, dan tidak bisa terbaca, akibatnya kelancaran transfer informasi terganggu.

f. Mencoret-coret

Pada waktu membaca, pemakai juga melakukan corat-coret pada pustaka yang dipinjam atau sedang dibaca. Hal ini kalau untuk menambah pemahaman saja mungkin akan sangat membantu belajar pemakai yang lain, tetapi jika dilakukan hanya untuk iseng, akan mengganggu perhatian saja. Justru akan menggacaukan seperti tulisan-tulisan jorok, gambar-gambar jorok dan lain sebagainya. Seandainya dibiarkan ini akan mengganggu konsentrasi belajar pengguna yang lain.

g. Melepas label

Koleksi yang dipinjam pemakai, saat dikembalikan label bukunya sudah tidak ada. Setelah dicermati dan dibuatkan label baru, ternyata label berada di dalam lembaran buku. Tempat yang tidak seharusnya label ditempel disana. Akhirnya menumpuk koleksi yang tidak ada labelnya, dan memerlukan adanya proses ulang.

h. Mengubah posisi label

Kegiatan usil mengubah posisi label ini diketahui setelah dicek, labelnya melorot atau naik, dan buku yang lain lengket dengan buku pada posisi bekas label yang dilepas. Padahal ketentuannya adalah minimal 2,5 cm dari tepi bawah punggung buku. Ini dimaksudkan untuk kenyamanan pandangan dan kerapian koleksi pada jajaran pustaka.

Kepribadian Dan Penyesuaian Diri

Kepribadian merupakan aspek penting dalam menyesuaikan diri yang berkembang terus menerus. Hal ini berarti bahwa:

- Karakteristik dan respon kepribadian berkembang melalui proses belajar, training, disiplin dan kematangan (dalam arti evolusi bertahap dari potensi individu).
- Kepribadian merupakan fenomena yang terus berubah sesuai dengan lingkungan dimana ia berada.
- Kepribadian lebih menekankan pada proses belajar dan kematangan dari faktor bawaan dalam menjelaskan timbulnya kepribadian.

Oleh karena itu definisi penyesuaian menurut Atamimi (2002) adalah merupakan suatu proses yang melibatkan respon mental behavioral yang dilakukan individu dalam usahanya untuk dapat mengatasi dengan baik dorongan-dorongan dalam tension (tegangan) diri dan konflik agar diperoleh keharmonisan antara tuntutan dari dalam dan dari luar atau realitas.

Pembenahan-pembenahan

Situasi yang kondusif dan representatif di dalam perpustakaan akan sangat mendukung terciptanya transfer informasi bagi masyarakat belajar di perguruan tinggi.

Informasi yang hilang pada bahan pustaka akan membingungkan dan mengacaukan proses belajar bagi masyarakat kampus. Upaya untuk menciptakan dari rasa aman dan nyaman, perlu penyediaan sarana dan fasilitas pengguna untuk menekan penyimpangan - penyimpangan perilaku pemakai terhadap koleksi perpustakaan. Konsep tata ruang kemungkinan sudah diatur sedemikian rupa sehingga secara teknis memper-hitungkan setiap aspek penyimpangan pemakai dan menekan tindakan pemakai yang 'mengambil' sebagian atau seluruh informasi bahan pustaka. Faktor nonteknis masih banyak yang perlu dibenahi dalam menciptakan rasa aman dan nyaman bagi pengguna perpustakaan. Baik 'aman' di dalam 'diri' setiap individu maupun aman di dalam lingkungan perpustakaan.

Faktor teknis

Faktor teknis mencakup konsep perencanaan gedung atau ruangan perpustakaan secara keseluruhan antara lain lokasi, tata ruang, dan koleksi perpustakaan.

Lokasi

Pemilihan lokasi hendaknya memperhitungkan tingkat pencapaian yang mudah, strategis di dalam lingkungan kampus sehingga efektivitas dan efisiensi bagi pengguna dapat tercipta. Efektif dalam arti mudah dicari, mudah ditemukan dan mudah dijangkau dari bentuk transportasi maupun bentuk sirkulasi jalan di dalam bangunan gedung. Sedangkan efektif lebih cenderung pada ketersediaan waktu bagi pengguna perpustakaan. Tempat atau ruangan perpustakaan yang mudah dijangkau, mudah ditemukan akan menghemat waktu yang tersedia dan dimiliki

pengguna untuk mencari informasi di perpustakaan.

Tata ruang

Konsep tata ruang mencakup seluruh ruangan yang ada sesuai dengan kebutuhan ruang masing-masing bagian yang ada di perpustakaan baik ruang koleksi, ruang baca, ruang anjungan katalog, ruang sirkulasi, ruangan untuk fotokopi, ruang prosesing, dan kebutuhan ruang-ruang yang lain pendukung proses penyelenggaraan kepastakawanan.

Perpustakaan juga harus memperhatikan faktor pencahayaan, keserasian warna, susunan perabotan dan keindahan yang membuat ruangan menjadi lebih menyenangkan bagi pengguna dan karyawan dalam bekerja. Perpustakaan yang direncanakan dengan baik dan ditandai beberapa sifat yang membuatnya berfungsi secara efisien dan hemat, memudahkan pengguna dan petugas, memberikan lingkungan yang nyaman, menyenangkan dan menarik sebagai tempat belajar dan bekerja, dan berfungsi untuk sepuluh tahun ke depan sama seperti ketika baru saja dibangun. (Poole: 1981)

Koleksi

Jumlah koleksi bahan pustaka yang dimiliki suatu perpustakaan sebagai dasar perhitungan kebutuhan ruang dan akan memakan tempat yang paling banyak atau paling besar dibandingkan dengan bagian yang lain. Termasuk juga keragaman koleksi yang dimiliki akan menentukan pembagian ruangan tersendiri seperti ruang koleksi umum, ruang koleksi referensi, ruang koleksi khusus, ruang koleksi CD ROM dan ruang audiovisual yang menjadi bagian dari koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.

Faktor nonteknis

Faktor nonteknis menyangkut faktor internal yang berkaitan dengan situasi dan kondisi organisasi perpustakaan antara lain sumber daya manusia yang sangat terbatas. Sumber daya manusia yang sangat terbatas tidak akan menyukupi dibandingkan dengan macam pekerjaan yang ada di masing-masing bagian organisasi perpustakaan. Sehingga kualitas pelayanan tidak bisa optimal karena tidak bisa menjangkau seluruh aspek kegiatan perpustakaan. Belum lagi personel yang sakit dan tidak masuk kerja, personil yang ada urusan di luar maupun personel yang hanya masuk dan suka keluar. Hal ini akan menurunkan kualitas dan kredibilitas personel dalam pelayanan perpustakaan. Faktor nonteknis yang lain termasuk intensitas pengguna yang semakin meningkat. Jumlah pengguna tiap hari yang semakin meningkat dengan pegawai yang sangat terbatas menyebabkan kinerja tidak efektif dan tidak efisien dalam memberikan pelayanan perpustakaan. Maka, perlu segera dilakukan langkah-langkah ;

Pembenahan internal

Pembenahan internal perlu dilakukan untuk mengatasi persoalan-persoalan yang terjadi serta untuk peningkatan kinerja personel dalam memberikan pelayanan. Pembinaan-pembinaan yang dimaksudkan di sini misalnya tentang;

1. Pembinaan SDM

Pembinaan sumber daya manusia merupakan suatu langkah internal dari pimpinan lembaga atau organisasi secara struktural instruksional. Pembinaan ini perlu dilakukan memberikan bekal pengetahuan, agar setiap personel memiliki visi dan misi yang sama tentang pelayanan yang baik

(*public service*). Dengan pembinaan ini diharapkan setiap personel mempunyai kompetensi atau ketrampilan dan pengetahuan, mempunyai kemampuan menyajikan/ tatasaji (*reliabilitas*), mempunyai keinginan untuk membantu (*responsibilitas*), mempunyai perhatian terhadap pema-kai (*empathy*), mempunyai kesopanan, ramah, punya rasa hormat, punya rasa senang dan menyenangkan (*courtesy*) bagi pemakai perpustakaan. Dengan demikian akan terbentuk sikap dan rasa kekeluargaan yang baik antara pegawai dan pengguna perpustakaan sehingga akan timbul sikap percaya diri bagi kedua belah pihak (*self confident*). Mudah-mudahan dengan pembinaan ini akan memotivasi setiap personel untuk bekerja dengan senang dan senang bekerja pada situasi dan kondisi yang ada. (Rumani:2000; Puryanto:2002)

2. Perencanaan terpadu

Perencanaan terpadu merupakan satu paket dari awal tentang sebuah perancangan dan perencanaan gedung perpustakaan secara umum mencakup *landscape* dan desain bangunan, konsep tata ruang mencakup seluruh ruangan yang ada sesuai dengan kebutuhan ruang masing-masing bagian yang ada di perpustakaan baik ruang koleksi, ruang baca, ruang anjungan katalog, ruang sirkulasi, ruangan untuk fotokopi, ruang prosesing, dan kebutuhan ruang-ruang yang lain pendukung proses penyelenggaraan kepastakawanan. Termasuk juga tentang utilitas bangunannya seperti pencahayaan, pemasangan ventilasi udara, pemasangan *air condotioning*-nya (ac) yang kesemuannya harus memperhitungkan faktor keamanan dan kenyamanan. Baik aman dan nyaman bagi pengguna, aman dan nyaman bagi

personelnya, aman dan nyaman bagi koleksinya serta aman dan nyaman bagi yang lain-lainnya.

3. Penyempurnaan sistem penunjang

Adanya personil yang sangat terbatas dan intensitas pengguna yang semakin hari semakin meningkat harus segera diupayakan suatu penyempurnaan sistem perpustakaan dengan beralih ke teknologi otomasi. Pengertian otomasi itu sendiri adalah perpaduan antara teknologi komputer dengan komunikasi informasi di perpustakaan untuk melakukan kegiatan-kegiatan rutin kepustakawanan, demi efisiensi dan efektivitas kerja personel, efektivitas dan efisiensi pengguna dalam mencari informasi. Langkah awal yang harus segera dilakukan dalam proses otomasi perpustakaan adalah kegiatan-kegiatan pekerjaan;

a. Input data prosesing

Input data prosesing suatu langkah awal memasukan data bibliografis ke dalam database atau pusat penyimpanan data elektronik, baik data-data bibliografis dari proses yang dilakukan secara manual maupun data-data bibliografis langsung dari koleksi-koleksi yang baru. Pada proses input data prosesing ini kegiatan-kegiatan yang bisa dilakukan dalam sekali pekerjaan antara lain;

- **Daftar buku sesuai dengan proses pembelajaran**
- Daftar inventarisasi buku yaitu memasukan data bahan pustaka ke *data base* komputer dengan pencatatan baik pembelian, sumbangan, maupun hadiah. Berdasarkan urutan penerimaan bahan pustaka, lengkap dengan cara pengadaannya karena proses input data bisa langsung

memilah-milah kedalam kelompok buku-buku wajib, buku-buku anjuran, buku-buku rujukan dan buku-buku umum sebagai penunjang program studi (perkuliahan).

- Jumlah judul dan eksemplar yang dimiliki dari seluruh koleksi yang ada di perpustakaan tersebut.
- Jumlah judul dan eksemplar yang masih berada di tempat Artinya buku-buku yang masih di perpustakaan dan tidak dalam peminjaman.
- Jumlah judul dan eksemplar yang dalam proses peminjaman artinya buku dipinjam dan belum dikembalikan.
- Buku-buku yang hilang atau rusak artinya buku-buku yang pasif, tidak dipinjam tidak ditempatkan karena rusak atau hilang.
- Proses barcode merupakan pencetakan kode-kode bahan pustaka dari lokasi (perpustakaan), jenis, bahasa, judul, dan eksemplar yang dimiliki ke dalam label.
- Proses katalog, yaitu pembuatan katalog secara elektronik maupun langsung pada *public access catalog (on line)*.
- Transfer data on line. Data bisa ditelusur dari berbagai tempat yang terhubung dengan jaringan *on line*.

b. Proses sirkulasi

Proses sirkulasi terotomasi sebagai alternatif pemecahan terhadap intensitas pengguna yang semakin meningkat sedangkan jumlah personel yang ada sangat terbatas. Proses ini dilakukan dengan teknologi penunjang seperti seperangkat komputer yang terhubung pada jaringan dan dilengkapi dengan *barcode reader* yaitu alat untuk membaca kode-kode pada label barcode yang dipasang di punggung buku atau pada koleksi yang ada di

perpustakaan. Alat ini bekerja sangat efektif dan efisien dalam melakukan tindakan pencatatan identitas bahan pustaka dan identitas para pengguna. Sehingga akan mengurangi (mereduksi) kesalahan-kesalahan pekerjaan pencatatan identitas bahan pustaka maupun data pengguna yang dilakukan dengan cara manual. Pekerjaan ini juga akan lebih cepat, tepat dan akurat dilakukan dari sistem pencatatan manual. Sistem ini akan membantu dan menyelesaikan kegiatan pekerjaan yang lain, seperti;

- Jumlah buku yang dipinjam yaitu jumlah buku yang dipinjam oleh setiap pengguna. Pengguna masyarakat perguruan tinggi adalah dosen, mahasiswa dan karyawan.
- Keterlambatan pengembalian akan secara otomatis segera diketahui dari hari yang telah ditentukan karena batas waktu yang juga telah ditetapkan.
- Perhitungan denda keterlambatan secara otomatis telah diketahui dan ditentukan sesuai dengan batas waktu (keterlambatan).
- Informasi bahan pustaka yang sedang dipinjam akan segera diketahui bila diperlukan atau dipertanyakan.
- Kapan bahan pustaka harus dikembalikan sehingga akan siap bila dipinjam yang lain/pencari informasi.
- Menolak anggota nonaktif artinya sistem ini tidak mau melayani bagi anggota yang sedang cuti atau tidak aktif kuliah pada periode tertentu.

Pembenahan eksternal

Pembenahan eksternal merupakan wujud atau implementasi dari pembenahan-pembenahan yang dilakukan secara internal dalam perpustakaan memberikan informasi-informasi, panduan-panduan, himbauan-himbau, pengarahan-

pengarahan agar pemakai bisa menyesuaikan dengan ketentuan-ketentuan yang ada serta memberikan kemudahan-kemudahan bagi pemakai perpustakaan. Implementasi-implementasi tersebut antara lain dari aspek-aspek;

Personel

Sumber daya manusia yang ada di perpustakaan (personel) harus berjiwa besar, artinya harus selalu meningkatkan kesabaran dan ketabahan hati dalam menjalankan tugas dan kewajibannya seperti apa yang diperoleh saat koordinasi maupun pembekalan tentang motivasi kerja personel sehingga diharapkan setiap personel tidak segan dan tidak bosan untuk selalu menegur, mengingatkan, mengimbau, menyarankan dan memberi pengertian-pengertian terhadap pemakai seperti apa yang sudah menjadi ketentuan perpustakaan. Hal ini harus dilandasi dengan rasa senang, keramahan, kesopanan dan kekeluargaan pada para pemakai agar mereka memahami, mengerti, melakukan, ikut menjaga, dan merasa memiliki terhadap koleksi perpustakaan.

Rambu-rambu

Kelengkapan informasi, peringatan-peringatan, himbauan-himbau untuk memberikan petunjuk, memberikan panduan, memberikan bimbingan, memberikan arahan kepada pemakai harus terpasang secara strategis agar dilihat dan dibaca pengguna yang masuk perpustakaan sehingga pengguna akan mematuhi, mudah mengikuti dan mudah menemukan informasi yang akan dicari.

Fasilitas pemakai

Fasilitas pemakai perpustakaan harus dilengkapi agar mereka merasa aman dan

nyaman berada didalam lingkungan perpustakaan. Fasilitas pemakai yang harus segera disediakan seperti;

- **Loker.** *Locker* harus disediakan sehubungan dengan personil yang sangat terbatas sedangkan intensitas pengguna yang semakin meningkat. Sehingga pengguna bisa menggunakan fasilitas tersebut secara mandiri.
- **Katalog anjungan.** Katalog elektronik yang terhubung dengan LAN (*local area network*) untuk menelusur informasi tentang buku-buku koleksi atau bahan pustaka. Pemakai dapat menelusur melalui judul buku, tokoh-tokoh dan pengarang atau subjek bahan pustaka, yang semuanya akan mengacu pada identitas pustaka tersebut secara lengkap dengan informasi keberadaan koleksi-nya.
- **Fotokopi.** Fasilitas fotokopi sebagai upaya untuk mempermudah pemakai mendapatkan informasi yang diperlukan baik seluruh informasi dalam pustaka maupun sebagian dari bahan pustaka tersebut tanpa harus keluar dari ruang perpustakaan.
- **Koleksi.** Koleksi yang dimiliki perpustakaan harus semakin hari semakin meningkat agar bisa memenuhi keinginan pemakai yang bervariasi sehingga tidak akan mengecewakan pencari informasi karena informasi yang diperlukan selalu ada dan tersedia di perpustakaan.
- **Informan service.** *Informan service* harus disiapkan dan disediakan untuk bisa selalu memberikan informasi yang diinginkan pemakai dan memenuhi kebutuhan informasi pemakai perpustakaan. Bagian *informan service* ini dituntut untuk menguasai kebutuhan informasi internal perpustakaan juga menguasai jaringan kerja sama antarperpustakaan (eksternal). Sehingga *informan service* ini akan selalu berusaha mencari informasi dan memenuhi kebutuhan informasi bagi pemakai dengan memanfaatkan jaringan kerja sama antarperpustakaan.
- **Ruang CD ROM.** Ruang ini harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana untuk bisa membaca koleksi ini bagi pemakai perpustakaan sudah melengkapi dengan koleksi CD ROM tersebut.
- **Workstation.** Ruang *workstation* ini harus multiguna bagi pemakai karena disediakan untuk urusan tugas-tugas bagi pemakai perpustakaan. Baik untuk mencari tugas-tugas dari dosen yang dikirim lewat *e-mail* oleh mahasiswa, atau untuk mengerjakan tugas-tugas yang harus segera diselesaikan dan dikirim ke dosen, atau untuk penelusuran informasi yang lain dari jaringan internet.
- **Security alarm.** Pengamanan system magnetic yaitu pemasangan system elektronik pada pintu masuk (*gate way*), pita magnetik yang dilekatkan pada bahan pustaka, pemasangan-pemasangan *barcode reader* pengisi pita *magnetic* sebagai komponen penunjang operasional otomatis perpustakaan.
- **Security camera.** Pemasangan camera pada tempat-tempat yang memerlukan pengawasan dan tidak terjangkau pandangan petugas. Camera ini terhubung dengan monitor yang tempatnya bisa tergabung dengan ruang prosesing atau bagian sirkulasi, dengan ruang /petugas referensi, atau ada petugas khusus pengawas, yang jelas fleksibel bergabung pada bagian mana pun bisa.

Penutup

Otomasi suatu alternatif untuk menjawab efektivitas dan efisiensi tugas-tugas pekerjaan perpustakaan. Keterbatasan sumber daya manusia ataupun intensitas pengguna yang semakin hari semakin meningkat tidak akan menjadi persoalan selagi faktor penunjangnya disempurnakan. Penerapan sistem otomasi bidang prosesing akan menunjang kelancaran tugas-tugas pekerjaan sirkulasi karena proses pelayanan akan lebih cepat dan mudah dilakukan dibandingkan dengan sistem manual antara lain;

- o Menjamin akurasi data dan mengurangi kesalahan teknis pada saat pencatatan peninjauan koleksi dan identitas lain.
- o Mencegah pemborosan dan mengurangi biaya operasional karena tidak ada tindakan kesalahan pencatatan ulang dan berulang-ulang.
- o Kegiatan operasional pelayanan sirkulasi akan semakin meningkat dan maksimal dengan adanya intensitas pengguna yang meningkat.
- o Bisa dilakukan lebih mudah tanpa harus melakukan tindakan mengetik atau menuliskan data satu demi satu.
- o Membantu melayani lebih banyak pemakai.

Pendidikan pemakai perpustakaan perlu disosialisasikan agar informasi-informasi dapat dipahami dan dimengerti oleh para pengguna. Informasi-informasi tersebut antara lain tentang:

- Promosi perpustakaan yang menyangkut sosialisasi peraturan, gambaran tentang sarana prasana dan fasilitas yang ada di perpustakaan
- Pendidikan pemakai yaitu tentang bimbingan, penyuluhan, orientasi perpustakaan dan pengajaran perpustakaan.

- Bimbingan sebagai upaya membantu pemakai, memberi petunjuk, latihan, tuntunan, dorongan moral spiritual untuk memenuhi keperluan belajarnya.
- Penyuluhan yang berkaitan dengan proses penyampaian pesan pengetahuan dan informasi untuk mengubah keadaan menjadi lebih baik.
- Orientasi perpustakaan yang mengemukakan tentang ketentuan-ketentuan dari peraturan perpustakaan.
- Pengajaran perpustakaan berhubungan dengan upaya temu kembali informasi di perpustakaan (Suwasana, 2002).

Melalui pendidikan pemakai diharapkan, pemakai mempunyai kepedulian terhadap perpustakaan dengan ikut menjaga, memelihara dan melestarikan koleksi yang ada.

Daftar Pustaka

- Atamimi, Nuryati. 2002. *Psikologi perpustakaan*. "diktat D-3 perpustakaan". Yogyakarta : Fisipol - UGM
- Puryanto, Nugroho B. 2002. Antara komunikasi, pustakawan dan pelanggan perpustakaan. Buletin Perpustakaan, No. 43 Desember; 1 - 7.
- _____. 2003. Antara komunikasi, pustakawan dan pelanggan perpustakaan. Buletin Perpustakaan, No. 44 September; 28 - 35.
- Rumani, Sri. 2000. Kualitas pelayanan perpustakaan. Buletin Perpustakaan No.34 Juni : 10 - 12.

Suwasana, G. 2002. Mungkinkah studi literature perpustakaan masuk kurikulum?. Buletin Perpustakaan No.41 Juni : 7 – 9.

_____. 2002. Barcoding dalam pelayanan teknis . Laporan Praktik Kerja D3. Yogyakarta : Fisipol UGM

