

Pelaksanaan Pelayanan Sirkulasi bagi pemustaka di Ruang Baca FKIP Universitas Sriwijaya Inderalaya

Asmawati^{1*}

¹ Pustakawan Muda
FKIP Universitas Sriwijaya

ARTICLE INFO

Article History:

Received: 3 Agustus 2018

Accepted: 8 Sept 2018

Keywords:

Pelaksanaan, Pelayanan, Sirkulasi, Pemustaka

ABSTRAK (ABSTRACT)

Pelaksanaan pelayanan sirkulasi bagi pemustaka di ruang baca FKIP unsri inderalaya ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan sirkulasi bagi pemustaka di ruang baca FKIP UNSRI Indralaya. Pelayanan sirkulasi diharapkan memberi hasil yang maksimal, karena pelayanan sirkulasi yang maksimal akan juga memberi kualitas, sehingga imej perpustakaan di mata publik positif. (Nur'aini,2003).Pelaksanaan pelayanan sirkulasi bagi pemustaka di ruang baca FKIP Unsri inderalayasudah berjalan baik perlu dilihat indikator-indikator yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan sirkulasi. Hal ini terlihat dari ke 5 (lima) indikator, yaitu pendaftaran, peminjamanbuku, pengembalian, pemberian sanksi, penagihan dan bebas pinjam. Kegiatan pelayanan informasi kepada pemustaka dapat berjalan dengan baik apabila unsur-unsur ada dalam sebuah unit kerja dikelola dengan baik. Pustakawan sebagai pengelola informasi memiliki peranan dalam menentukan efektivitas pelayanan perpustakaan. Pelayanan perpustakaan perguruan tinggi ada 4 macam, yaitu: 1) Pelayanan Sirkulasi, 2) Pelayanan Referens, 3) Pendidikan Pemakai dan 4) Disseminasi informasi.

A. Pendahuluan

Perpustakaan mempunyai tujuan menyimpan bahan pustaka dan sekaligus melayankannya kepada pemustaka secara terus menerus. Pemustaka merupakan sekelompok individu yang memiliki berbagai macam perilaku, sehingga mau tidak mau staf perpustakaan diharakan mampu mengelola pemustaka secara professional [1]. Dengan adanya pustakawan layanan perpustakaan dan keinginan pemustaka dapat diciptakan dan memperoleh hasil yang memuaskan. Media masa akan mendorong pemustaka untu kmengetahui dan memahami pelayanan sirkulasi. Adapun media masa berupa pemustaka, buku pedoman, bulletin, papan pengumuman, pameran dan seminar ataupun lokakarya. Pelayanan sirkulasi diharapkan

* Corresponding Author: Asmawati01012000@gmail.com

mampu memberi hasil yang maksimal, karena pelayanan sirkulasi yang maksimal akan memberi kualitas, sehingga imej perpustakaan dimata pemustaka menjadi positif [2].

Perpustakaan dalam era globalisasi memiliki peranan penting dalam mengisi substansi informasi, baik melalui sistem jaringan komputer maupun audio visual, sehingga pemustaka perpustakaan dapat mengetahui perkembangan ilmu pengetahuan yang ada. Berkembangnya teknologi di bidang multimedia, ternyata telah memacu perpustakaan agar menjadi sumber informasi dokumentasi dan sumber belajar [3].

Kegiatan pelayanan informasi kepada pemustaka perpustakaan akan dapat berjalan dengan baik apabila unsur-unsur yang ada dalam sebuah unit kerja dapat dikelola dengan baik. Pustakawan dalam hal ini sebagai pengelola informasi memiliki peranan sangat besar dalam menentukan efektivitas pelayanan perpustakaan.

Agar informasi yang ada di perpustakaan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pemustaka, maka akses terhadap informasi tersebut harus dibuat sedemikian rupa, sehingga pemustaka terpuaskan. Tidak hanya itu, informasi yang tidak tersedia di perpustakaan tidak ada. Apabila dibutuhkan pemustaka, perpustakaan harus dapat menyediakannya, minimal dapat menunjukkan dimana informasi itu berada atau dapat ditemukan.

Pelayanan di perpustakaan tidak lagi berorientasi pada pengelolanya, tetapi harus sudah berorientasi pada pemustaka. Untuk itu kesadaran akan pemanfaatan koleksi perpustakaan perlu mendapat perhatian yang serius baik dari pihak pustakawan maupun dari pejabat di suatu perguruan tinggi. Koleksi perpustakaan dibina dan diadakan dengan biaya yang cukup tinggi [4].

Menurut pedoman DIKTI pelayanan perpustakaan perguruan tinggi ada 4 macam, yaitu: 1) Pelayanan Sirkulasi, 2) Pelayanan Referens, 3) Pendidikan Pemakai dan 4) Disseminasi informasi. Meskipun demikian, sebenarnya jenis-jenis pelayanan itu tidak terbatas pada 4 macam jenis saja, tetapi dapat dirinci dan diperluas berdasarkan pemustakanya selama masih dalam bingkai tujuan perpustakaan yang bersangkutan [5].

Kondisi fasilitas pelayanan perpustakaan kesannya masih “asal ada” dan “asal jalan”. Menyoal pelayanan, sampai saat ini masih melegenda bahwa yang melayani di bagian depan adalah orang-orang golongan bawah, pendidikan minimum, penampilan seadanya/pola kerjanya santai, menunggu dan ada kesan menghindari, birokratis, membeli-belit dan sulit.

Sedang orang-orang golongan atas, pendidikan menengah dan tinggi justru ditempatkan di bagian “Proses” atau dapurnya perpustakaan”.

Dari segi pelayanan, mengadopsi sistem pelayanan di bank, mall, hotel, rumah sakit dan yang memposisikan pelayanan kepada pemakai sebagai kegiatan pokok, sehingga memilih orang-orang yang tepat, terampil, berpenampilan menarik, serta berpengetahuan luas [5].

Pemustaka perpustakaan akan merasa puas bila keinginan mereka terpenuhi. “Kepuasan” bukan semata-mata secara kebetulan saja, tetapi merupakan hasil akhir pelayanan yang baik yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka dengan didukung berbagai unsur (SDM berkualitas, fasilitas dan pelayanan yang memadai, manajemen yang tertib dengan berorientasi pada pelayanan pemustaka perpustakaan).

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu penunjang kegiatan operasional perguruan tinggi yang mempunyai fungsi mengumpulkan, mengelola dan menyebarkan informasi kepada masyarakat, maka perlu adanya sistem pengelola informasi yang baik. Adapun faktor menentukan berhasilnya fungsi tersebut diperlukan seorang pustakawan yang mampu mengelola informasi tersebut dengan baik.

Berkembangnya teknologi multimedia dapat memacu perkembangan ruang baca dan kemampuan para pustakawan dalam mengakses dan mengelola informasi. Dengan informasi yang disampaikan akan lebih cepat terserap dan dipahami oleh para pemustakanya. Oleh karenanya kemampuan para pustakawan yang berhubungan dengan aplikasi teknologi informasi termasuk multimedia di bidang perpustakaan, sehingga pelayanan pada pemustaka lebih cepat dan akurat. perpustakaan, Sehingga pelayanan pada pemustaka lebih cepat dan akurat. Dengan demikian tantangan para pustakawan adalah harus mampu meningkatkan kemampuan dan mengikuti perkembangan kebutuhan informasi yang berkualitas dan yang tidak kalah penting pada pustakawan harus mengetahui tuntutan kebutuhan para pemustakanya.

Perpustakaan dan pustakawan sebagai lembaga dan orang yang menyediakan informasi harus tetap eksis di tengah-tengah masyarakat global. Supaya tidak tenggelam dalam arus informasi yang kuat, maka perlu adanya paradigma baru di bidang kepustakawan, yaitu merubah orientasinya dari proses pelayanan pemustaka. Hal ini dapat berjalan dengan baik asal didukung oleh unsur-unsur sumber daya manusia, fasilitas dan pelayanan serta manajemen perpustakaan. Dalam ketentuan yang ada perpustakaan perguruan tinggi

merupakan sarana vital dan unit pelaksanaan teknis dengan misi utama untuk membantu perguruan tinggi tersebut dalam meningkatkan kualitas lulusannya.

Menurut YP Supriyanto (2006) sumber belajar dapat digolongkan kedalam: (1) Sumber belajar yang dirancang (2) sumber belajar yang dimanfaatkan. Hal tersebut memungkinkan terjadinya proses belajar secara efektif dan efisien, sehingga perlu dikelola dan dikembangkan dengan lebih baik.

B. Tinjauan Pustaka

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan sirkulasi di ruang baca FKIP Universitas Sriwijaya adalah sebagai berikut:

B.1 Sistem Pelayanan

Sistem pelayanan yang digunakan pada ruang baca FKIP UNSRI adalah sistem pelayanan sistem terbuka bagi mahasiswa, staf pengajar dan karyawan civitas akademik.

B.2 Peraturan Ruang Baca

Demi kelancaran dan ketertiban jalannya kegiatan pelayanan perpustakaan, maka ruang baca

FKIP Universitas Sriwijaya memberikan peraturan sebagai berikut:

1. Waktu Pelayanan

Senin s/d Kamis	pukul 8.00 - 15.00
Istirahat	pukul 12.00 - 13.00
Jumat	pukul 14.00 -15.30

2. Keanggotaan

Keanggotaan ruang baca FKIP terbagi dua yaitu keanggotaan biasa. Anggota biasa diperuntukkan bagi mahasiswa, staf pengajar dan karyawan di lingkungan civitas akademika FKIP Universitas Sriwijaya, sedangkan anggota luar biasa diperuntukkan kepada mahasiswa dan para peneliti di luar civitas akademika FKIP Universitas Sriwijaya.

3. Syarat keanggotaan

Syarat–syarat untuk menjadi anggota di ruang baca FKIP Universitas Sriwijaya adalah sebagai berikut:

- a. Mengisi kartu pinjam
- b. Menyerahkan pas foto ukuran 2 x 3 cm sebanyak 1 lembar.

B.3 Jenis-Jenis Pelayanan

Jenis-jenis pelayanan yang ada pada ruang baca FKIP Universitas Sriwijaya adalah:

1. Pelayanan Sirkulasi, Meliputi:

- a. Peminjaman buku
- b. Pengembalian buku
- c. Penagihan buku
- d. Pemberian sanksi
- e. Bebas pinjam

2. Pelayanan Referens

Pelayanan referens adalah salah satu kegiatan pelayanan yang bertujuan untuk membantu pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referens dan memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai keleksis referens.

Kegiatan pelayanan referens yang ada di ruang baca FKIP Universitas Sriwijaya mencakup kegiatan pemberian pertanyaan yang diajukan oleh pemakai (jika ada yang memerlukan), pelayanan koleks ireferens, pelayanan koleksi skripsi, disertasi dan tesis. Sistem pelayanan yang digunakan untuk pelayanan referens adalah system tertutup. Dalam pelayanan ini peminjaman baik berupa buku referens, skripsi, disertasi dan tesis mahasiswa dilakukan secara setempat.

Untuk penelusuran koleksi referens ini ruang baca telah menyediakan katalog sendiri, baik berupa koleksi skripsi, CD skripsi, disertasi dan tesis.

3. Pelayanan Terbitan Berkala.

Pelayanan ini bertujuan untuk membantu pengguna dalam informasi terbaru seperti koran, jurnal dan menggunakan koleksi terbitan berkala untuk menemukan berbagai artikel-artikel yang terkini dari jenis jurnal terbitan lama maupun terbaru.

Pelayanan pemustaka merupakan salah satu kegiatan operasional perpustakaan yang berhubungan dengan pemustaka, terutama dalam hal pemanfaatan koleksi secara efektif dan efisien. Berdasarkan judul yang diketengahkan diatas, maka berikut ini dirasakan perlu memperjelas tentang pengertian-pengertian kata berikut ini:

1. Pelaksanaan

Menurut Retno Suryawati (2006) bahwa: “Pelaksanaan diartikan suatu proses penerapan sebuah rencana yang telah ditetapkan untuk tercapainya tujuan yang telah digariskan”. Sedangkan pelaksanaan menurut Kamus Bahasa Indonesia (2005) adalah laku (sifat). Apa yang dikerjakan di dalam dunia administrasi publik adalah dikerjakan pemerintah dengan jumlah dan jenis yang sangat banyak dan variatif, baik menyangkut pemberian pelayanan di berbagai bidang kehidupan maupun yang berkenaan dengan mengejar ketinggalan pelaksanaan program-program pelayanan.

Pelaksanaan baik apabila birokrasi mematuhi apa yang telah digariskan oleh peraturan sebagai petunjuk teknis dalam pelaksanaan kegiatan yang akan dilakukan.

Ada beberapa item yang perlu di analisis pada indicator yaitu pelaksanaan pendaftaran keanggotaan, pelaksanaan peminjaman buku, pengembalian buku, penagihan , pemberian sanksi dan bebas pinjam.

Pelaksanaan yang dilakukan di Ruang Baca FKIP Universitas Sriwijaya Kampus Inderalaya dapat di dukung dengan adanya:

a. Pelaksanaan pendaftaran peminjam

Kegiatan ini merupakan awal dalam kegiatan kepengurusan keanggotaan yaitu pendaftaran pengisian data keanggotaan oleh ruang baca.

b. Pelaksanaan peminjaman buku

Tahap ini dilakukan untuk yang sudah mempunyai kartu pinjam dapat menunjukkan disaat akan meminjam buku untuk dibawa pulang selama 7 hari.

c. Pelaksanaan pengembalian buku

Buku-buku yang selesai dipinjam peminjam harus mengembalikannya, agar dapat dipakai orang lain yang membutuhkannya.

d. Pelaksanaan denda

Dari sekian banyak anggota ruang baca ada yang taat peraturan dan ada yang tidak sengaja terlambat mengembalikannya, sehingga ruang baca berkewajiban untuk mengecek buku-buku yang tidak dikembalikan pada saat jatuh tempo perlu ditagih.

e. Pelaksanaan bebas pustaka

Bebas pinjam digunakan pada saat mahasiswa tingkat akhir yang sedang mengikuti ujian kelulusan.

2. Pelayanan

Menurut Agung Kurniawan (2005: 6) mengatakan bahwa “Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.”

Dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan public, nampaknya ruang baca FKIP Universitas Sriwijaya Inderalaya semakin giat melakukan upaya-upaya melalui penyelenggaraan pelayanan yang prima yang dilakukan unit ruang baca.

Menurut Narsi (2008:15) “Pelayanan akan berhasil manakala perpustakaan paham atas apa yang dibutuhkan pemakai, apa yang disukai pemakai apa yang menarik pemakai, bagaimana memperlakukan pemakai dari berbagai macam karakter.”

Hal yang penting sering dilakukan untuk menerapkan visi organisasi adalah memberikan pelayanan secara tidak berbelit-belit. Adapun cara lain untuk memberikan pelayanan secara murah, memberikan informasi pelayanan secara baik dan memberikan pelayanan tanpa diskriminasi.

Jenis-jenis pelayanan yang ada pada ruang baca FKIP Universitas Sriwijaya adalah meliputi:

- a. Pelayanan Sirkulasi
- b. Pelayanan Referens
- c. Pelayanan Terbitan Berkala

3. Sirkulasi

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (2006), “Sirkulasi adalah peredaran”. Dalam perpustakaan yang utama adalah sirkulasi, sedangkan pelayanan hanyalah salah satu cabang kegiatan. Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu pelayanan perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pemustaka. Tujuannya agar pemustaka dapat memanfaatkan koleksi semaksimal mungkin. Dari sirkulasi ini, maka akan diketahui siapa peminjam koleksi tertentu terjaminnya pengembalian koleksi.

Adapun Pelayanan Sirkulasi Meliputi:

a. Peminjaman buku

Kegiatan peminjaman buku yang ada di ruang baca FKIP menggunakan sistem dengan kartu pinjam. Pinjaman maksimal 5 judul buku dengan jangka waktu pinjam selama 7 hari kerja.

b. Pengembalian buku

Buku-buku yang telah selesai batas waktu dipinjam, peminjam harus mengembalikannya, agar dapat dipakai orang lain yang memerlukannya

c. Penagihan buku

Dari sekian banyak peminjam, ada yang taat kepada peraturan dan ada yang tidak, sehingga ruang baca wajib untuk mengecek buku-buku yang tidak dikembalikan pada saat jatuh tempo perlu ditagih.

d. Pemberian sanksi.

Pemberian sanksi berkaitan dengan adanya pelanggaran yang dilakukan oleh peminjam. Adapun sanksi yang diberikan antara lain:

- 1). Keterlambatan pengembalian pinjaman
- 2). Peminjam tidak membayar denda
- 3). Peminjam merusak atau menghilangkan buku yang di pinjam.

e. Bebas pustaka

Bebas pinjam diberikan oleh ruangbaca kepada mahasiswa tingkat akhir yang sedang mengikuti ujian kelulusan kesarjanaaan. Pemberian dilakukan

terlebih dulu pengecekan melalui kartu peminjam untuk melihat apakah masih ada pinjaman apakah tidak ada pinjaman, setelah itu baru surat keterangan bebas pinjam diberikan kepada mahasiswa.

Fungsi bebas pinjam ini adalah untuk mencegah kehilangan bahan pustaka, setelah itu surat keterangan bebas pinjam diberikan kepada mahasiswa.

4. Pemustaka

Pengguna perpustakaan adalah pemustaka. Menurut [6]:

“Pengguna adalah orang atau manusia, baik secara individu maupun berkelompok.”

Menurut Arief S. Budiman (2002): “Sumber belajar dapat digolongkan kedalam (1) Sumber belajar yang dirancang. (2) Sumber belajar yang dimanfaatkan.”

Penggolongan lain adalah sumber belajar manusiawi (human) dan yang non manusiawi (non human).

Ada 6 macam sumber belajar yaitu:

1. Pesan yaitu informasi yang diteruskan dalam bentuk ide, fakta atau kata.
2. Orang yaitu manusia yang bertindak sebagai penyimpan, pengolah, dan penyaji.
3. Bahan yaitu sumber ini bias disebutp erangkat lunak.
4. Alat yaitu sumber ini disebut perangkat keras.
5. Teknik yaitu prosedur atau acuan yang disiapkan untuk menggunakan bahan, alat, orang dan lingkungan untuk menyampaikan pesan.
6. Lingkungan yaitu situasi sekilat saat menerima pesan.

Hal tersebut memungkinkan terjadinya proses belajar secara efektif dan efisien, sehingga perlu dikelola dan dikembangkan dengan lebih baik.

Menurut [3]: “Pemakai sebagai titik sentral orientasi perpustakaan, maka usaha untuk lebih memahami pemakai dalam berbagai aspeknya, termasuk perilakunya merupakan persoalan yang kritis.” Dalam perspektif psikologi perilaku merupakan fungsi interaksi antara seorang individu dengan lingkungannya.

Dalam konteks pemustaka, maka perilaku mereka selain dipengaruhi oleh karakteristik yang ada dalam dirinya juga dipengaruhi oleh lingkungan perpustakaan. Analisis efektivitas mutu pemberi layanan berupa item yaitu kecakapan petugas dalam melayani permintaan jasa, kecermatan dan ketelitian petugas terhadap persyaratan yang disertakan dan kemampuan petugas menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

Dengan demikian, apabila ada perilaku pemustaka yang tidak sesuai dengan harapan pengelola atau sebaliknya, maka perilaku tersebut harus dilihat sebagai hasil interaksi dari keduanya. Sebagai contoh penyobekan bahan pustaka.

C. Penutup

Berdasarkan uraian dan pembahasan pada analisis data maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerimaan keanggotaan sudah efektif.
2. Pemberi mutu layanan, untuk segi kecakapan petugas begitu juga kecermatan serta ketelitian bisa disimpulkan cukup efisien.
3. Sistem pelayanan yang digunakan di ruang baca FKIP Universitas Sriwijaya Inderalaya adalah sistem pelayanan terbuka dimana pemustaka dapat langsung menuju rak koleksi yang diinginkan, sehingga pelayanannya berjalan dengan lancar.

D. Daftar Pustaka

- [1] A.S. Budiman, *Perilaku Pemakai Perpustakaan*, UPT Perpustakaan Universitas Sanata Dharma, Yogyakarta, 2002.
- [2] Nuraini, *Media Informasi: Forum Komunikasi Perpustakaan*, in: 2003: hal. 20–25.
- [3] Y. Supriyanto, *Info Persada: Media Informasi Perpustakaan Universitas Sanata Dharma*, in: 1 ed., 2006: hal. 12–16.
- [4] I. Sumardiyono, *Media Informasi: Forum Komunikasi Perpustakaan*, in: 4 ed., 2000: hal. 13–18.
- [5] S. Rumani, *Media Informasi: Forum Komunikasi Perpustakaan*, in: 2000: hal. 4.
- [6] Indonesia, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, Indonesia, 2003.