

## ***PUBLIC RELATION* SEBAGAI TEROBOSAN PELAYANAN SIRKULASI**

Oleh Nur 'aini\*

### Abstrak

Pada dasarnya perpustakaan mempunyai tujuan menyimpan buku dan sekaligus melayangkannya kepada para pemakai secara terus menerus. Pemakai merupakan sekelompok individu yang terdiri dari berbagai macam perilaku, sehingga mau tidak mau staf perpustakaan diharapkan mampu mengelola pemakai secara profesional. Salah satu cara mengelola pemakai yakni menyadari bahwa dengan adanya publik relation perhatian pemakai terhadap layanan perpustakaan dan keinginan pemakai untuk memanfaatkan perpustakaan dapat diciptakan, sehingga mereka dapat memperoleh hasil yang memuaskan. Media *public relation* akan mendorong pemakai untuk mengetahui dan memahami pelayanan sirkulasi. Adapun media *public relation* berupa pendidikan pemakai, buku pedoman, buletin, papan pengumuman, pameran, dan seminar ataupun loka karya. *Public relation* sebagai terobosan pelayanan sirkulasi ini diharapkan mampu memberi hasil yang maksimal, karena pelayanan sirkulasi yang maksimal akan juga memberi kualitas, sehingga imej perpustakaan di mata publik akan positif.

### PEMBAHASAN

Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu pelayanan perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pemakai. Kegiatan sirkulasi ini sering dianggap sebagai ujung tombak perpustakaan, karena bagian ini yang paling sering dimanfaatkan oleh pemakai. Dengan demikian baik tidaknya suatu perpustakaan sering ditentukan oleh bagaimana dengan pelayanan sirkulasi yang diberikan.

Betapapun besar perpustakaan dan banyak koleksi di dalamnya kalau sirkulasi dan pemanfaatannya dari pemakai tidak lancar atau hanya sedikit yang berkunjung ke perpustakaan, maka kecil arti perpustakaan tersebut. Sebaliknya jika kegiatan pelayanan perpustakaan berlangsung lancar dan aktif, dan banyak pengunjung, maka perpustakaan tersebut boleh dikatakan baik dan memiliki arti yang besar.

Sistem pelayanan sirkulasi dapat dilakukan dengan sistem terbuka ataupun tertutup. Sistem pelayanan terbuka memungkinkan pemakai secara langsung memasuki ruang koleksi dan mencari sendiri koleksi yang diperlukan. Sedangkan untuk sistem pelayanan tertutup tidak memungkinkan bagi pemakai untuk mengambil sendiri koleksi perpustakaan, melainkan staf perpustakaan yang akan mengembalikannya sesuai dengan kehendak pemakai. Banyak hal yang menjadi pertimbangan sebuah perpustakaan untuk menggunakan sistem *open access* atau *closed access*. Masing-masing sistem memiliki kelebihan dan kekurangannya yang berbeda sehingga pihak perpustakaanlah yang berhak menentukan kebijakan, apakah dengan sistem terbuka atau tertutup. Adapun pertimbangan yang sering digunakan sebagai penentu kebijakan sangat beragam, mulai dari luas gedung perpustakaan, jumlah koleksi, sampai pada jumlah pemakai. Selain itu juga sistem yang akan digunakan, sehingga pelayanan sirkulasi dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

Tujuan pelayanan sirkulasi, yakni agar pemakai dapat memanfaatkan koleksi seoptimal mungkin. Dari pelayanan sirkulasi ini maka akan diketahui siapa

peminjam koleksi tertentu dan terjaminnya pengembalian koleksi. Selain itu juga dengan pelayanan sirkulasi akan diperoleh hasil sirkulasi koleksi yang kemudian disajikan dalam statistik perpustakaan sebagai laporan dari hasil kegiatan pelayanan sirkulasi. Untuk mencapai tujuan tersebut maka penting sekali staf perpustakaan melakukan usaha pengintegrasian pemakai dengan koleksi melalui *public relation*.

Untuk melancarkan kegiatan sirkulasi perlu dibuatkan tata tertib yang memuat keterangan-keterangan mengenai syarat-syarat keanggotaan, peminjaman, pengembalian, perpanjangan, jumlah denda, masalah bebas pustaka dan waktu pelayanan sirkulasi. Tata tertib ini dibuat sesuai dengan surat keputusan resmi yang ditetapkan oleh penentu kebijakan ataupun oleh orang yang bertanggung jawab atas perpustakaan. Selain itu juga suatu ketentuan ataupun tata tertib akan berjalan lancar dengan adanya peralatan yang terdiri dari sarana dan prasarana perpustakaan. Kegiatan sirkulasi terdiri dari pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan, peminjaman dan pengembalian, perpanjangan koleksi, denda, pembuatan statistik, masalah bebas pustaka, waktu pelayanan dan masalah keanggotaan bagi pemakai.

# Artikel

Implementasi *publik relation* dalam pelayanan sirkulasi merupakan wujud dari usaha pustakawan dalam kesadarannya akan kepentingan publik. Perpustakaan dapat menarik perhatian banyak pemakai dan memperoleh banyak keuntungan imbas dari banyaknya pemakai. *Public relation* merupakan usaha yang dilakukan untuk menanamkan pengertian, kepercayaan, penghargaan, dan memperoleh pemahaman dari pemakai perpustakaan. Usaha-usaha untuk mewujudkan hubungan yang harmonis antara koleksi dengan pemakai dilakukan melalui perantara staf perpustakaan bagian sirkulasi agar koleksi dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemakai. Untuk dapat memanfaatkan koleksi, pemakai mempunyai hak yang sama atas koleksi, artinya staf perpustakaan tidak boleh membedakan pemakai dalam memberikan keramahannya dalam melaksanakan pelayanan sirkulasi.

Dasar-dasar *publik relation* :

1. Sengaja dilakukan staf perpustakaan untuk mempengaruhi, meningkatkan pemahaman, menyediakan koleksi, dan memperoleh umpan balik dari pemakai.
2. Terencana dengan baik, rapi, dan sistematis

3. Dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pemakai
4. Komunikasi dua arah antara pemakai dan fasilitas yang disediakan.

Secara umum masyarakat utama *public relation* dalam perpustakaan adalah masyarakat luas, pemakai perpustakaan, staf perpustakaan, koleksi dan sarana prasarana perpustakaan, penerbit dan penulis buku, pemberi dana, media massa, serta pembentuk opini publik. Masyarakat *public relation* dalam hal ini pelayanan sirkulasi terdiri dari pemakai, staf perpustakaan, serta fasilitas yang ada dibagian sirkulasi.

1. *Public relation* masalah keanggotaan

Dalam masalah keanggotaan meliputi bagian informasi, pendaftaran, beserta mekanismenya publik untuk menjadi pemakai perpustakaan yang sah dan mempunyai hak atas pemanfaatan koleksi. Setelah publik mendapat pengetahuan tentang perpustakaan maka lambat laun akan memutuskan apakah tertarik untuk mendaftar menjadi anggota apa tidak ?, Pertama kali orang akan datang ke perpustakaan dan belum menjadi anggota perpustakaan itu, maka langkah awal adalah berhubungan dengan bagian informasi. Bagian ini bisa menjadi

tempat bertanya banyak hal tentang perpustakaan. Kaitannya dengan hal ini, petugas perpustakaan bagian informasi diharapkan mampu menghadapi semua orang dengan karakter yang berbeda-beda dan mampu berkomunikasi dengan baik kepada mereka. Dari cara petugas berkomunikasi dengan pencari informasi tentu saja menentukan sikap selanjutnya. Setelah berada di bagian informasi maka selanjutnya adalah pengambilan keputusan apakah akan mendaftar atau tidak, kalau semisal tidak jadi mendaftar maka selesailah masalahnya. Namun kalau orang yang datang itu memutuskan untuk mendaftar maka staf perpustakaan bagian informasi akan memberikan pemahaman kepada pendaftar mengenai prosedur penggunaan perpustakaan. Setelah keduanya sepakat maka tinggal menentukan untuk dapat mulai menggunakan perpustakaan. Dalam masalah ini (pendaftaran anggota) antara perpustakaan yang satu dengan yang lainnya berbeda dalam menentukan kebijakan, hal ini disebabkan karena masing-masing perpustakaan memiliki ketentuan dan peraturan yang tidak sama.

2. *Public relation* untuk masalah penjaga pintu masuk

Pintu masuk merupakan tempat/jalan masuknya pemakai keruang perpustakaan, dipintu masuk ini ada penjaga yang bertugas mengawasi pemakai dan sekaligus menghitung jumlah pemakai yang masuk. Pengawasan dan penghitungan ini akan dijadikan laporan baik yang sifatnya bulanan ataupun tahunan. Penjaga pintu masuk diharapkan bersikap ramah sehingga pemakai perpustakaan yang akan masuk merasa dihargai dan dipersilahkan secara baik.

3. Bagian peminjaman

Staf bagian peminjaman diharapkan memiliki akses informasi yang luas dan mampu mengawasi arus sirkulasi, mempunyai wawasan yang luas tentang koleksi yang ada di perpustakaan, baik nomor klasifikasinya ataupun subjeknya.

4. Bagian pengembalian

Staf sirkulasi bagian pengembalian diharapkan menganggap pemakai sebagai mitranya, sehingga peraturan-peraturan dalam pengembalian koleksi dapat ditaati dan dihormati oleh pemakai, hal ini menunjukkan sikap yang tidak memaksa terhadap pemakai untuk patuh terhadap peraturan. Karena dengan sendirinya pemakai akan mentaati peraturan kalau

## Artikel

justru mereka diberi kebebasan untuk berkomunikasi dengan petugas yang ada. Lalu suasanapun menjadi lebih rilek, tentu saja proses pengembalian berlangsung dengan baik dan tertib.

### 5. Bagian pemungutan denda

Apabila staf sirkulasi bagian pengembalian mengetahui koleksi yang dipinjam pemakai terlambat dikembalikan, maka diharapkan staf memberikan penjelasan dengan cara yang baik agar pemakai tidak tersinggung atas kesalahannya.

### 6. Bagian bebas pustaka

Pemakai yang telah selesai masa keanggotaannya diharapkan mematuhi prosedur yang ada. Staf bagian ini juga diharapkan dengan cepat mampu mengatasinya dengan baik, menawarkan kepada pemakai apakah akan mendaftar kembali atau tidak ?, di bagian ini terdapat data-data mengenai koleksi yang bersangkutan/dipinjam oleh pemakai. Hal ini bertujuan sebagai pengawasan koleksi yang tidak ataupun yang ada di perpustakaan.

### 7. Masalah perpanjangan koleksi

Perpanjangan koleksi dilakukan setelah masa waktu peminjaman koleksi selesai, dalam hal ini pemakai perpustakaan diharapkan mematuhi prosedur

perpanjangan, sebab banyak pemakai lain yang kemungkinan dari mereka lebih membutuhkan koleksi, maka koleksi hanya dapat diperpanjang untuk satu kali atau maksimal dua kali saja. Staf bagian inipun harus menjelaskan secara jelas alasan tidak boleh diperpanjang lagi oleh pemakai yang terus menerus memperpanjang koleksi yang dipinjamnya. Dalam hal ini staf harus mampu berkomunikasi dan memberi pengertian secara baik kepada pemakai tanpa harus dengan menyinggung perasaan pemakai.

Dari uraian tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa staf yang berhubungan langsung dengan pemakai diharapkan :

1. Dapat menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi, peminjaman, pengembalian atau perpanjangan dan pemungutan denda kepada pemakai. Dengan demikian pemakai mendapatkan pengertian yang benar tentang prosedur pelayanan sirkulasi.
2. Menandai dan mengevaluasi umpan balik dari pemakai
3. Mempelajari dan menganalisa pemakai terhadap kebijakan yang ada dalam bagian pelayanan sirkulasi.

4. Menyelenggarakan hubungan yang baik dengan pemakai
5. Menganggap pemakai sebagai mitra dalam menyelenggarakan sirkulasi
6. Melakukan pendekatan kepada pemakai
7. Menanamkan citra positif sebagai seorang yang bermoral dan profesional di bagian sirkulasi
8. Mampu membentuk opini publik yang positif tentang manfaat pelayanan sirkulasi.
9. Bersikap ramah terhadap pemakai
10. Mampu menghadapi semua pemakai dengan karakter yang berbeda
11. Mampu berkomunikasi dengan baik kepada pemakai dan rekan kerjanya
12. Pandai mengorganisasikan segala sesuatu bila terjadi kesalahpahaman
13. Memiliki akses informasi yang luas

Media *public relation* berupa materi pendidikan pemakai, dari materi ini diharapkan pemakai dapat menelusur sekaligus memanfaatkan koleksi yang ada di perpustakaan. Metode penyampaian ini sering dilakukan dengan ceramah, pidato, serta latihan yang diberikan kepada pemakai. Media yang lainnya seperti juga : buku pedoman, buletin,

papan pengumuman, pameran, dan seminar atau loka karya.

Dengan buku pedoman, pemakai diharapkan mendapatkan pengetahuan tentang sebuah perpustakaan secara cepat dan mudah. Penerbitan buletin yang dilakukan oleh suatu perpustakaan akan memberikan pengetahuan lebih banyak mengenai perpustakaan. Papan pengumuman yang ada di perpustakaan diharapkan memberi pengetahuan dan pengertian mengenai buku buku baru dan info-info terkini. Untuk pameran tidak banyak perpustakaan yang mampu mengadakannya, karena memerlukan waktu dan dana yang tidak sedikit. Yang perlu diingat bahwa pengadaan seminar ataupun loka karya tidak atau kurang menambah pengetahuan bagi pemakai sekalipun memang membawa manfaat bagi golongan tertentu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmanb, Oemi. 1984. *Dasar-dasar public relation*. Bandung : Alumni
- Lasa Hs. Kamus Istilah Perpustakaan. 1998. Yogyakarta : GMUP
- Martoatmojoi, Karmidi. 1999. *Pelayanan bahan pustaka*. Jakarta : Universitas terbuka
- Tim penyusun kamus pusat pembinaan dan pengembangan bahasa, 1989. *Kamus besar bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.

\* Mahasiswa D3 IPII Fak. Adab IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta