



Kondisi Tertib Administrasi Layanan di Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha: Permasalahan, dan Alternatif Pemecahannya

Ni Gusti Ayu Ketut Retty Retno Wulan

Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Bali, Indonesia

rettyretnowulan@gmail.com

Abstract

This research was aimed at: knowing the condition of unregistered books in the library of Undiksha, Knowing the weaknesses that appeared in the library ordered administration service, discovering the cause of the weaknesses in ordered administration service, and finding out the alternative solutions to cope with the problems existed in ordered administration service. The research subjects were 24 librarians of Undiksha. The data gathered through implementing instruments, such as questionnaires, observation, and documentation, which analyzed by descriptive quantitative analysis. The result of the research showed that; (1) the condition of the unregistered books (lost books) was about 21.59 %; (2) the weaknesses in implementing ordered administration service such as the unorganized recording system; .the imperfect job system procedure; book borrowing that was not through circulation; less of supporting facilities; and lack of human resources performance; (3). The factor that caused defection in ordered administration service among others: lack of staff - discipline, circulation recording system that was not efficient and manual. There was violence in administration service for about 61.29 %, staff didn't record in book borrowing (25.81%), borrower without having member card (9.68%), borrowing book up

from quota, and not returning the book; (4) alternative solutions on ordered administration service that proposed were: repairing the supporting facility (computer); ordered recording; increasing the staff performances, and observing the users in the library room collection.

Keywords: *Library service; good administration; undiksha.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi buku pustaka yang tidak terdata di Perpustakaan Undiksha, kelemahan yang terjadi pada pelaksanaan tertib administrasi layanan perpustakaan, penyebab kelemahan tertib administrasi layanan, serta mencari solusi alternatif pemecahan yang bisa digunakan untuk menanggulangi permasalahan dalam administrasi layanan perpustakaan Undiksha. Subjek penelitian adalah sejumlah 24 pustakawan Undiksha. Data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen kuesioner, observasi, dan studi dokumentasi. Data dianalisis dengan analisis deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan: (1) kondisi buku pustaka rata-rata sebanyak 21,59% 'hilang'; (2) kelemahan pelaksanaan tertib administrasi berupa: sistem pencatatan yang tidak teratur, prosedur sistem kerja belum sempurna, peminjaman buku tidak lewat sirkulasi, kurangnya sarana prasarana penunjang, kinerja SDM yang masih rendah; dan (3) faktor penyebab kelemahan tertib administrasi antara lain: petugas kurang disiplin, sistem pencatatan sirkulasi yang masih manual, pelanggaran administrasi layanan (61,29%), petugas tidak mencatat di buku peminjaman (25,81%), peminjam tanpa kartu anggota (9,68%), meminjam melebihi kuota, serta tidak mengembalikan buku yang dipinjam; (4) alternatif pemecahan masalah yang diajukan yaitu: memperbaiki sarana pendukung/ komputer, penertiban pencatatan, peningkatan kinerja petugas, dan pengawasan bagi pengguna di ruang koleksi perpustakaan.

Kata Kunci: Layanan perpustakaan; tertib administrasi; undiksha.

A. Pendahuluan

Buku merupakan salah satu kebutuhan penting dalam proses pembelajaran pada seluruh jenjang pendidikan dari pendidikan dasar, menengah, dan terlebih lagi pada jenjang pendidikan tinggi. Di perguruan tinggi, kebutuhan akan buku sebagai sarana pembelajaran jauh lebih tinggi dibandingkan pada jenjang-jenjang pendidikan di bawahnya. Hal ini disebabkan proses pembelajaran yang menuntut tingkat kemandirian yang lebih tinggi, sehingga peranan pengajar tidak terlampau dominan. Apalagi mengingat adanya kenyataan, bahwa selain mengemban misi pengajaran, perguruan tinggi mengemban pula misi penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Setiap penelitian selalu menuntut kerangka teoritik yang didapat lewat kajian pustaka, belum terhitung lagi kebutuhan bahan kepustakaan guna memperkuat temuan penelitian. Begitu pula penyelenggaraan misi pengabdian pada masyarakat sebagai praksis dari teori, tidak terlepas dari bahan kepustakaan. Dengan demikian, baik dosen maupun mahasiswa mutlak memerlukan bahan kepustakaan, sehingga tidak mengherankan jika peran perpustakaan di perguruan tinggi sangat penting.¹ Kebutuhan akan buku bagi dosen, mahasiswa, dan staf pegawai di perguruan tinggi dapat dipenuhi dengan membeli sendiri atau meminjam. Kebutuhan akan buku yang dapat dipinjam melalui perpustakaan mendorong alasan yang kuat bagi seluruh institusi pendidikan, lebih-lebih perguruan tinggi, untuk menumbuhkembangkan perpustakaan. Hal ini berlaku pula pada Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) Singaraja. Akses terhadap bahan pustaka di Perpustakaan Undiksha dapat dilakukan dengan dua cara, yakni dengan membaca bahan pustaka langsung

¹ Milya Sari and Asmendri Asmendri, "Penelitian Kepustakaan (Library Research) Dalam Penelitian Pendidikan IPA," *Natural Science: Jurnal Penelitian Bidang IPA Dan Pendidikan IPA* 6, no. 1 (2020): 41–53.

di perpustakaan, atau dengan meminjam. Berdasarkan tata aturan atau tertib administrasi layanan perpustakaan, bahwa peminjaman bahan pustaka hanya dapat diberikan pada *civitas akademika* Undiksha yang memiliki kartu keanggotaan perpustakaan dengan melalui layanan sirkulasi sehingga data koleksi buku yang terpinjam terdata. Layanan perpustakaan merupakan salah satu subsistem perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pengguna (*user*), baik yang langsung maupun tidak langsung datang ke perpustakaan. Layanan merupakan ujung tombak dan sekaligus gambaran kualitas suatu perpustakaan. Kinerja suatu perpustakaan tercermin dari tingkat dan kualitas layanan yang diberikan. Empat unsur layanan yang harus ada dalam suatu perpustakaan yaitu (1) fasilitas (ruangan, rak koleksi, perlengkapan sirkulasi, katalog, lemari penitipan barang, dan peraturan (tata tertib), (2) koleksi, (3) pustakawan, dan (4) pengguna.

Secara administrasi sudah dikondisikan sedemikian rupa yang diprediksi dapat menjamin keamanan koleksi buku perpustakaan, namun dari pengamatan kancah, tata aturan atau tertib administrasi layanan ini seringkali tidak dilaksanakan sebagaimana mestinya. Transaksi peminjaman kadang tidak dilakukan melalui jalur sirkulasi, namun kadang melalui jalur lain, bahkan sering melalui bantuan staf perpustakaan itu sendiri dengan berbagai alasan, contohnya pengguna punya kartu anggota batas peminjaman buku 3 (tiga) eksemplar karena masih memerlukan buku lagi biar proses cepat maka pengguna meminjam buku dengan memanfaatkan staf perpustakaan, adalagi pengguna (*civitas akademika*) tidak punya kartu anggota meminjam buku dengan memanfaatkan staf perpustakaan, pengguna diluar *civitas akademika* tidak bisa meminjam buku tapi hanya bisa mengkopi dengan memanfaatkan staf perpustakaan bisa meminjam buku, lebih fatal lagi staf perpustakaan dengan

leluasa meminjam buku secara pribadi yang tentu saja kesemuanya itu tidak terdata di bagian sirkulasi. Kondisi ini akan berdampak berkurangnya koleksi buku karena akan ditemuinya kesulitan untuk menagih kembali koleksi yang terpinjam melalui jalur non formal tersebut, dan tentu saja sulit memberikan sanksi bagi pengguna yang bukan anggota perpustakaan. Praktek seperti ini dapat menimbulkan permasalahan dalam tertib administrasi pada Unit Pelaksana Teknik (UPT) Perpustakaan Undiksha yang pada akhirnya akan berdampak pada timbulnya masalah pengelolaan perpustakaan secara keseluruhan. Dari penelitian awal terhadap beberapa judul buku koleksi perpustakaan yang dilakukan pada bulan Februari 2008, diperoleh data yang cukup mencengangkan terkait keberadaan buku di perpustakaan Undiksha, yaitu terdapatnya selisih antara jumlah buku dengan buku yang terpinjam dan buku yang tersisa. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah dengan cara cek silang (*cross check*) antara data buku perpustakaan di *database* komputer dengan data peminjaman dan kondisi riil di rak koleksi buku.

Kondisi di atas perlu dicari jalan keluarnya secepatnya. Pemecahan suatu masalah akan efektif dilakukan apabila berpijak dan berjalan dari data kelemahan-kelemahan yang terjadi dalam prosesnya. Upaya mencari kelemahan-kelemahan dalam pelaksanaan tertib administrasi yang sudah berjalan dan penyebab terjadinya kelemahan merupakan hal penting untuk dilakukan sebagai langkah awal. Dari 2 (dua) data di atas sesudah dianalisis selanjutnya dapat direncanakan upaya pemecahannya.

Dalam buku Panduan Perpustakaan Undiksha Singaraja telah dirancang peraturan dan tata tertib perpustakaan Undiksha. Salah satunya adalah ketentuan umum yang berisikan 3 (tiga) aturan yaitu: (1) perpustakaan terbuka hanya untuk civitas akademika Undiksha, (2) masyarakat di luar Undiksha hanya boleh membaca dan/atau

mengkopi atas sepengetahuan pimpinan perpustakaan, dan (3) fasilitas perpustakaan yang terdiri atas buku-buku, jurnal, majalah, koran, dan lain sebagainya dapat dipergunakan/dimanfaatkan oleh anggota melalui prosedur yang telah ditentukan.²

Selain itu juga diatur hak pinjam yang terdiri dari 3 (tiga) pasal yaitu: (1) banyak buku yang boleh dipinjam oleh anggota maksimal sebanyak 3 eksemplar untuk setiap kali peminjaman, (2) lama peminjaman 2 minggu dan dapat diperpanjang sebanyak 2 kali bila tidak ada anggota lain yang membutuhkannya, dan (3) cara meminjam buku ialah anggota datang sendiri (tidak boleh diwakilkan) dengan membawa kartu anggota.

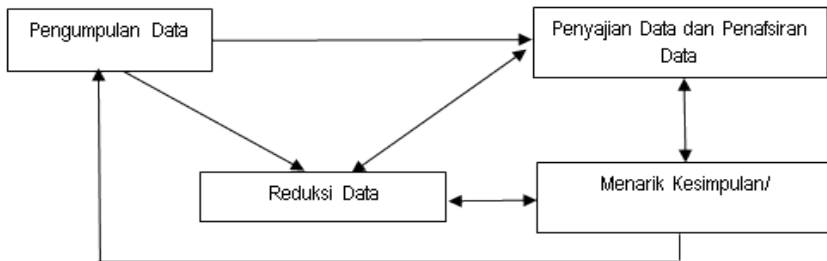
Aturan lain yang cukup penting untuk diperhatikan adalah mengenai sanksi. Disebutkan terdapat 2 (dua) pasal yang mengatur sanksi yaitu: (1) terlambat mengembalikan buku akan dikenakan sanksi berupa denda uang sebesar Rp 100,- setiap buku/hari kerja. Tujuan pendendaan ini tidak semata-mata bertujuan untuk membebani anggota, melainkan untuk menanamkan disiplin dan ketaatan terhadap peraturan yang berlaku. Bagi anggota perpustakaan yang dengan sengaja sering melakukan pelanggaran akan dikenakan skorsing keanggotaan, dan (2) kerusakan buku yang dipinjam disebabkan oleh lamanya waktu pinjam, sepenuhnya menjadi tanggungjawab anggota peminjam. Oleh karena itu kepada mereka yang merusak buku yang dipinjam akan dikenakan sanksi dengan membayar ongkos perbaikan kerusakan tersebut. Perbaikan atas kerusakan dapat dilakukan petugas perpustakaan atau oleh anggota sendiri setelah mendapat ijin dari pimpinan perpustakaan.

² Tim Penyusun, "Panduan Penggunaan Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha" (Singaraja: Undiksha, 2012).

Mengkaji akan pentingnya keamanan koleksi buku pustaka dan perlunya upaya-upaya untuk menjamin keselamatannya, maka peneliti mengajukan konsep pemecahan masalah dengan mengungkap penyebab dan alternatif-alternatif pemecahannya yang diyakini dapat berdampak positif terhadap optimalisasi pelaksanaan tertib administrasi layanan perpustakaan.

Penelitian ini diadakan di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, khususnya pada sub unit administrasi layanan sebagai lokasi sirkulasi (*check-in* dan *check-out*) koleksi buku perpustakaan sebagai lokasi pertama, serta lokasi *database* yang ada di komputer sebagai lokasi pendataan otomatis *database* berbasis komputer sebagai lokasi kedua. Metode dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yaitu metode untuk mengungkapkan kuatitas dari sasaran (objek) penelitian. Sasaran hasil penelitian ini berupa pemahaman terhadap fenomena interaksi sosial dari pengguna dan pengelola perpustakaan (pustakawan).

Adapun bagan alur penelitian disajikan sebagai berikut:



Gambar 1. Bagan Alur Pengkajian ³

Reduksi data meliputi berbagai kegiatan, yakni penyeleksian, pemfokusan, simplifikasi, pengkodean, penggolongan, pembuatan

³ Matthew B Miles and A Michael Huberman, "Analisis Data Kualitatif" (Jakarta: UI press, 1992).

pola, untuk situasi atau kondisi yang memiliki makna subyektif, kutipan wawancara yang memiliki makna subyektif, dan catatan reflektif. Penyajian data dan penafsiran berkaitan dengan penyusunan teks naratif dalam kesatuan bentuk, keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi, alur sebab akibat dan preposisi. Di sisi lain, penarikan kesimpulan verifikasi antara lain mencakup hal-hal yang hakiki, makna subyektif, temuan konsep dan proses universal. Kesemuanya ini tidak terlepas dari masalah yang ditelaah dalam penelitian ini. Kegiatan pengumpulan data, reduksi data, penarikan kesimpulan dan penyajian data, merupakan ringkasan kegiatan yang terkait dan bisa berlangsung secara ulang-alik, sampai mendapatkan hasil penelitian akhir, yang bersifat holistik dan sarat makna, dalam konteks pemberian jawaban terhadap masalah yang dikaji.

Informan dalam penelitian ini ditunjuk secara *purposive* yaitu berorientasi pada tujuan yang spesifik dari penelitian dan diketahui oleh peneliti sejak awal.⁴ Penunjukan ini ditentukan berdasarkan pertimbangan bahwa bagaimana mereka memahami masalah yang dikaji sebagaimana yang dirumuskan dalam masalah penelitian. Untuk itu, informan yang digunakan adalah staf pustakawan berjumlah 24 yang terdiri dari 17 pustakawan muda dan 7 pustakawan madya (kepala perpustakaan dan stafnya).

Terdapat 3 (tiga) jenis instrumen yang digunakan dalam penelitian ini. Ketiga jenis instrumen tersebut meliputi: (1) *angket atau kuesioner* digunakan untuk menghimpun sebagian data sekunder mengenai kondisi tertib administrasi layanan, faktor penyebab dan alternatif pemecahannya; (2) *pedoman observasi* digunakan untuk memperoleh data tentang gambaran lengkap

⁴ Imam Gunawan, "Metode Penelitian Kualitatif" *Jakarta: Bumi Aksara* 143 (2013).

dan menyeluruh mengenai jalannya proses layanan administrasi, faktor-faktor yang bisa mempengaruhi tertib administrasi selama proses pelayanan, dan keberadaan koleksi buku perpustakaan di rak buku. Data yang diperoleh digunakan untuk memperkaya temuan data lainnya; dan (3) *pencatatan dan studi dokumentasi* dilakukan terhadap dokumen *database* di komputer dan data peminjaman di kartu katalog untuk memperoleh data mengenai jumlah buku perpustakaan yang terdata.

Untuk pengumpulan data digunakan 3 (tiga) jenis data yang akan diamati, digali, dan dikumpulkan, serta pengajuan alternatif solusi pemecahan. Data dimaksud yaitu: (1) data kondisi buku perpustakaan dikumpulkan dengan teknik menganalisis dokumentasi pada *database* komputer dan observasi dan pendataan di rak buku. Perolehan data di *database* selanjutnya di *cross check* dengan penemuan data hasil observasi/pendataan di rak buku. Selisih antara penemuan data di *database* dengan data di rak buku adalah gambaran kondisi buku yang tidak terdata. Buku yang tidak terdata adalah buku yang secara administrasi ada dan dibukukan di *database* tetapi tidak terdapat di tempatnya (di rak buku); (2) data kelemahan tertib administrasi layanan sirkulasi dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner terhadap pustakawan. Hal ini berpijak pada asumsi bahwa pustakawan merupakan orang yang paling tepat sebagai nara sumber, karena selain terlibat langsung dalam proses, pustakawan juga berkompeten di bidangnya.; (3) data penyebab kelemahan tertib administrasi layanan sirkulasi dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dan observasi langsung. Kedua hasil data tersebut merupakan dalam data kelemahan administrasi dari versi atau pendapat pustakawan dan data kelemahan administrasi berdasarkan kondisi riil di lapangan; (4) data mengenai alternatif pemecahan masalah tertib administrasi layanan sirkulasi diperoleh dengan penyebaran kuesioner terhadap pustakawan.

Untuk teknik analisis data digunakan teknik analisis deskriptif kuantitatif yaitu untuk menganalisis data atau informasi yang bersifat narasi (berupa pernyataan mengenai kondisi dalam pengadministrasian layanan). Untuk menganalisis data hasil penelitian ini dilakukan langkah-langkah analisis dalam 5 (lima) tahapan yaitu: (1) penyortiran data, (2) pentabulasian data, (3) pengelompokkan data hasil tabulasi berdasarkan permasalahan yang diteliti, (4) melakukan interpretasi terhadap tiap kelompok data, (5) penarikan simpulan.

B. Pembahasan

Analisis hasil mengenai *kondisi buku perpustakaan yang tidak terdata* diperoleh data mengenai kondisi buku perpustakaan yang terdata dan yang tidak terdata berdasarkan kelas buku yang disampaikan dalam Tabel 1.

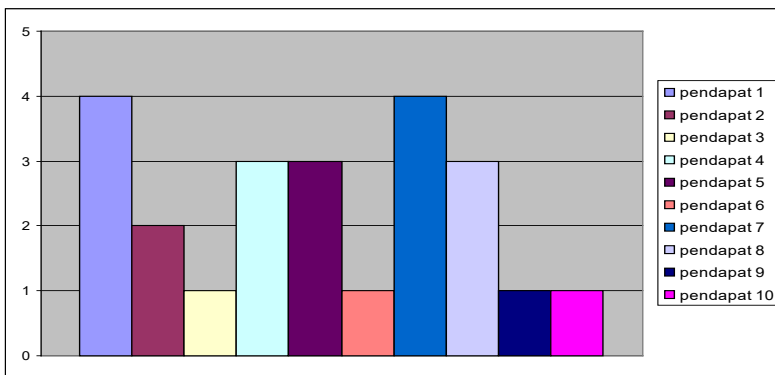
Tabel 1. Kondisi Buku Pustaka

Kelas	Jumlah	Dipinjam	Sisa	Di rak	Tak terdata (hilang)	% Kehilangan
000	261	37	224	178	46	17,62
100	145	12	133	101	32	22,07
200	139	20	119	90	29	20,86
300	264	14	161	104	57	21,59
400	246	75	168	101	67	27,24
500	330	155	172	103	69	20,91
600	202	62	140	104	36	17,82
700	228	35	195	143	52	22,81
800	138	71	67	35	32	23,19
900	99	20	79	56	23	23,23

Jumlah	2052	501	1458	1015	443	21,73
--------	------	-----	------	------	-----	-------

Tabel 1 menunjukkan, bahwa koleksi buku yang 'hilang' (tidak terdata) sebanyak 443 buku. Bila dipersentasikan, dari jumlah buku yang dijadikan sampel yaitu sebanyak 2.052 buku dan jumlah buku yang 'hilang' sebanyak 443 buku, maka persentase 'kehilangan' adalah sebesar 21,73%. Kehilangan ini juga terjadi pada seluruh kelas. Bila diamati dari persentase kehilangan berdasarkan kelas buku, maka diperoleh data bahwa persentase tertinggi dialami oleh kelompok kelas 400 (koleksi buku Bahasa) yaitu sebesar 27,24%, sedangkan persentase terendah terdapat pada kelompok kelas 000 (koleksi buku Karya Umum) yaitu sebesar 17,62%.

Analisis mengenai *kelemahan pelaksanaan tertib administrasi layanan* diperoleh 2 kelompok data, yaitu (1) data pertama mengenai '*penyebab banyaknya buku perpustakaan yang tidak terdata*', dan (2) data kedua mengenai '*apa saja kelemahan tertib administrasi*'. Hasil analisis data pertama mengenai '*penyebab banyaknya buku perpustakaan yang tidak terdata*' disampaikan dalam Gambar 2 berikut:

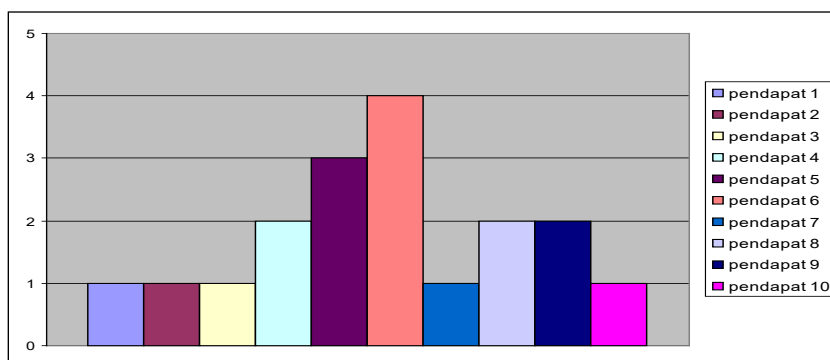


Gambar 2. Penyebab Banyaknya Buku yang Tidak Terdata

Penjelasan Isi:

- Pendapat 1 : Sistem pencatatan tidak teratur/disiplin
- Pendapat 2 : Stock opname tidak pernah dilakukan
- Pendapat 3 : Karena faktor nepotisme dan koncoisme
- Pendapat 4 : Ada yang meminjamkan buku tidak lewat sirkulasi
- Pendapat 5 : Kurangnya sarana prasarana penunjang
- Pendapat 6 : Ada pengguna yang tidak melalui prosedur (buku diambil saja/tidak lapor petugas)
- Pendapat 7 : Prosedur dan sistem kerja yang belum sempurna dilaksanakan
- Pendapat 8 : Kurangnya SDM yang meng-cover sarana prasarana yang digunakan
- Pendapat 9 : Tidak memanfaatkan Teknologi Informasi (TI) secara maksimal
- Pendapat 10 : Kecilnya angka kredit yang diperoleh pustakawan

Hasil analisis data pertama mengenai *'apa saja kelemahan tertib administrasi'* disampaikan dalam Gambar 3 berikut:



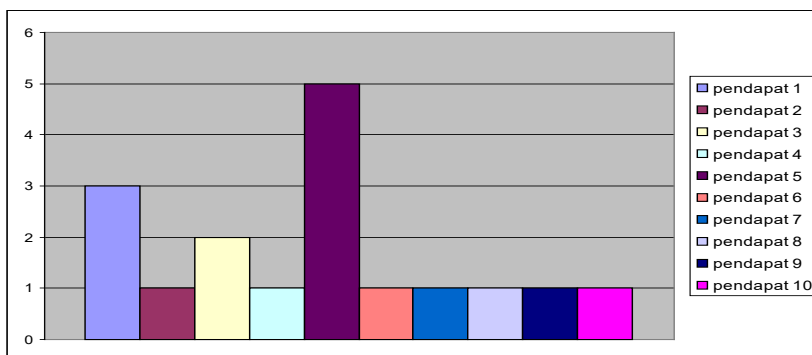
Gambar 3. Kelemahan Dalam Tertib Administrasi
(Sumber: Penulis)

Penjelasan Isi:

- Pendapat 1 : Pencatatan yang tidak teratur terutama peminjaman yang dilakukan pegawai dan dosen
- Pendapat 2 : Sistem pengawasan layanan yang lemah sehingga banyak koleksi lolos/dicuri
- Pendapat 3 : Masing-masing petugas belum maksimal dalam menjalankan tugasnya
- Pendapat 4 : Kurang adanya rasa memiliki “buku koleksi”
- Pendapat 5 : Kurang sempurnanya program komputerisasi perpustakaan
- Pendapat 6 : Alur kerja sirkulasi terlalu panjang sehingga cenderung menimbulkan banyak masalah
- Pendapat 7 : Adanya kepemilikan kartu ganda
- Pendapat 8 : Masih manual sehingga beban kerja tinggi sedangkan kinerja kerja menurun
- Pendapat 9 : Sanksi administrasi masih ringan
- Pendapat 10 : Kurangnya sosialisasi tentang penggunaan buku

Dari Gambar 3 diperoleh gambaran mengenai pendapat/ pernyataan pustakawan yang cukup bervariasi terkait dengan faktor penyebab buku tidak terdata (hilang). 4 pustakawan berpendapat bahwa ‘sistem pencatatan tidak teratur/disiplin’ dan ‘prosedur dan sistem kerja belum sempurna’ merupakan faktor penyebabnya. Pendapat lain menyatakan, bahwa ‘ada yang pinjam buku tidak lewat sirkulasi’, ‘kurangnya sarana prasarana penunjang’, dan ‘kurangnya SDM’ masing-masing disampaikan oleh 3 pustakawan. Sedangkan pada Gambar 3 yaitu terkait dengan kelemahan dalam administrasi layanan diperoleh data faktor penyebab yang bervariasi. Pendapat yang perlu dipertimbangkan disampaikan oleh 4 pustakawan adalah karena faktor ‘alur kerja sirkulasi terlalu panjang’, serta ‘kurang sempurnanya program komputerisasi’ (3 pustakawan). Hal lain yang disampaikan pustakawan adalah ‘rasa kurang memiliki’, ‘beban kerja tinggi karena masih manual’, dan ‘sanksi administrasi ringan’ disampaikan oleh masing-masing 2 pustakawan.

Analisis dari *penyebab kelemahan tertib administrasi layanan* diperoleh hasil yang tergambar dalam Gambar 4 berikut:

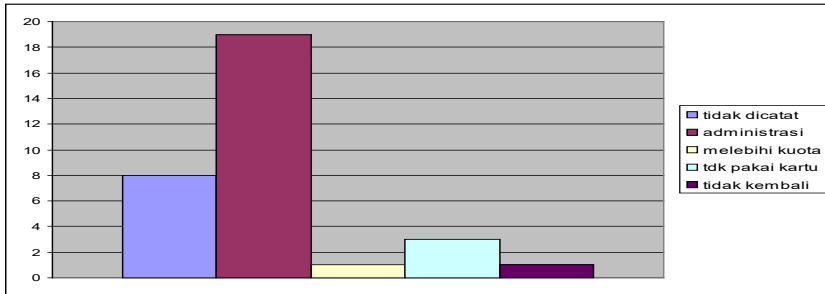


Gambar 4. Faktor Penyebab Kelemahan Tertib Administrasi
(Sumber: Penulis)

Penjelasan Isi:

- Pendapat 1 : Sistem pencatatan peminjaman/pengembalian yang tidak efisien dan manual
- Pendapat 2 : Petugas yang tidak disiplin
- Pendapat 3 : Pengawasan/perhatian atasan terhadap bawahan lemah
- Pendapat 4 : Kurangnya jumlah tenaga administrasi bagian peminjaman dan pengembalian
- Pendapat 5 : Kelemahan dari segi manusianya yang kurang disiplin
- Pendapat 6 : Kelemahan dari segi sarananya yang kurang memadai
- Pendapat 7 : Kurangnya kerjasama antar petugas (team work) dan komunikasi yang tidak kondusif
- Pendapat 8 : Tidak dimanfaatkannya TI secara maksimal
- Pendapat 9 : Kebijakan pimpinan institusi dan perpustakaan ttg pedoman administrasi perpustakaan
- Pendapat 10 : Adanya standar kerja ganda

Dari Gambar 4 terlihat bahwa faktor utama penyebab kelemahan tertib administrasi adalah faktor 'SDM yang kurang disiplin' (5 pernyataan), faktor lain yang diperhitungkan adalah 'sistem pencatatan sirkulasi yang tidak efisien dan manual' (3 pernyataan). Untuk melengkapi gambaran mengenai kelemahan tertib administrasi selain melalui kuesioner, data juga digali melalui observasi langsung. Dari hasil observasi langsung terhadap sistem pelayanan sirkulasi diperoleh data berbagai pelanggaran tata tertib administrasi layanan sirkulasi. Sesudah dikelompokkan berdasarkan jenis pelanggarannya diperoleh 5 jenis data pelanggaran sebagaimana Gambar 5 berikut:

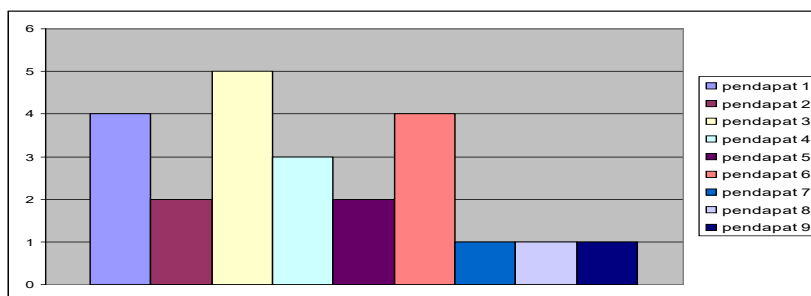


Gambar 5. Hasil Observasi Tertib Administrasi Layanan Sirkulasi

(Sumber: Penulis)

Dari 31 pelanggaran yang ditemukan dapat disimpulkan, bahwa masalah pelanggaran 'administrasi layanan' merupakan faktor yang paling tinggi tingkat pelanggarannya yaitu sebanyak 19 kali (61,29%), disusul dengan jenis pelanggaran 'tidak dicatat' sebanyak 8 kali (25,81%). Selain pelanggaran di atas, terdapat jenis pelanggaran yang cukup mengganggu tertib administrasi yaitu 'tidak pakai kartu langganan' (3 kali = 9,68%), 'melebihi kuota peminjaman' (1 kali = 3.23%), dan 'tidak dikembalikan' (1 kali = 3.23%).

Hasil analisis mengenai alternatif pemecahan masalah tertib administrasi layanan yang dapat dilaporkan dalam Gambar 6 berikut:



Gambar 6. Langkah-Langkah Perbaikan Tertib Administrasi
(Sumber: Penulis)

Penjelasan Isi:

- Pendapat 1 : Pencatatan harus dilakukan dengan tertib dan teratur sesuai aturan administrasi
- Pendapat 2 : Sistem administrasi yang simpel/efisien
- Pendapat 3 : Peralatan pendukung/komputer yang memadai
- Pendapat 4 : Ada petugas yang mengawasi keluar masuk pengguna
- Pendapat 5 : Perhatian/pengawasan atasan yang baik
- Pendapat 6 : Kinerja ditingkatkan
- Pendapat 7 : Petugas harus melaksanakan tugasnya dengan baik
- Pendapat 8 : Perpustakaan harus dikelola secara profesional dan menerapkan manajemen PT
- Pendapat 9 : Lakukan pengecekan fisik buku secara konsisten (stock opname)

Pada Gambar 6 memberikan gambaran, bahwa pendapat atau usulan dari para pustakawan mengenai alternatif pemecahan masalah cukup bervariasi. Usulan untuk memperbaiki 'peralatan pendukung/komputer yang memadai' disampaikan oleh 5 pustakawan, usulan agar 'pencatatan harus tertib dan teratur' dan 'kinerja perlu ditingkatkan' diusulkan 4 pustakawan. Dan ada 3 pustakawan yang mengusulkan agar 'ada petugas yang mengawasi keluar/masuknya pengguna' sebagai antisipasi pencurian buku di ruang koleksi.

Gambaran data hasil analisis tentang kondisi koleksi buku perpustakaan di Universitas Pendidikan Ganesha cukup memprihatinkan, mengingat tingkat kehilangannya rata-rata mencapai 21,73%. Kondisi ini terjadi merata pada seluruh kelas buku dari kelas 000 sampai dengan kelas 900. Hasil penelitian juga memperoleh data, bahwa selama ini perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) sangat jarang melakukan kegiatan *stock opname*, dengan alasan sangat mengganggu proses layanan karena harus meliburkan perpustakaan saat dilakukan *stock opname*. Mengingat perpustakaan sangat jarang melakukan *stock opname*, maka kontrol kondisi koleksi buku juga sangat sulit dilakukan. Hal ini sesuai dengan pendapat Eke Wince yang mengatakan, bahwa kontrol koleksi bahan pustaka (koleksi buku) efektif dilakukan dengan mengadakan kegiatan *stock opname*, yaitu suatu kegiatan yang mencakup verifikasi lokasi koleksi bahan pustaka, pemeriksaan atas bahan pustaka yang tidak ada di tempat atau hilang atau sedang dipinjam, serta pemeriksaan keadaan koleksi.⁵ Sementara itu, menurut Basuki mengatakan bahwa *stock opname* sebaiknya dilakukan setahun sekali.⁶ Dilihat dari segi kegunaannya, maka perlu dilakukan *stock opname* secara kontinyu setiap tahun, sehingga dapat didata tingkat kehilangan dan dicarikan upaya antisipasinya.

Kelemahan pelaksanaan administrasi layanan juga perlu diperbaiki kinerjanya. Beberapa kelemahan dalam pelaksanaan tertib administrasi layanan di perpustakaan Undiksha lebih dikarenakan lemahnya kinerja SDM yang dimiliki perpustakaan Undiksha. Dari hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa terdapat 2 hal yang perlu dan mendesak untuk dibenahi adalah: (1) kinerja pustakawan (SDM), dan (2) sistem administrasi layanan.

⁵ Eke Wince, "Kajian Pentingnya Stock Opname Dalam Pengembangan Koleksi Perpustakaan," *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 1, no. 1 (2017): 79–88.

⁶ L Sulisty-Basuki, *Teknik Dan Jasa Dokumentasi* (Gramedia Pustaka Utama, 1992).

Penyebab Kelemahan juga terarah pada lemahnya SDM terutama masalah disiplin kerja. Kelemahan ini berdampak pada kelemahan pelaksanaan administrasi layanan. Hasil observasi juga memberikan gambaran adanya pelanggaran tertib administrasi layanan yang cukup mencolok (61,29%). Faktor penyebab lemahnya tertib administrasi hendaknya juga dilihat dari 2 (dua) faktor yaitu: (1) faktor internal dan (2) faktor eksternal. Faktor internal lebih disebabkan oleh kelemahan petugas dalam melaksanakan tertib administrasi seperti tidak atau lupa atau malas mencatat. Faktor eksternal lebih disebabkan situasi atau kondisi yang ‘menjebak’ petugas melakukan pelanggaran karena adanya ‘tekanan’ peminjam untuk meloloskan keperluannya. Sebagai contoh seorang dosen yang meminjam untuk keperluan pengajaran sedangkan yang bersangkutan tidak memiliki kartu peserta anggota perpustakaan. Kondisi ini ‘menjebak’ petugas untuk meloloskan keperluan dosen bersangkutan walaupun tidak melalui prosedur yang benar.

Alternatif pemecahan masalah yang diajukan merupakan refleksi dari munculnya kelemahan-kelemahan tertib administrasi. Dari rekap data mengenai alternatif pemecahan masalah tertib administrasi layanan diperoleh gambaran pemecahan yang bervariasi. Namun sebagaimana pembahasan pada penyebab kelemahan tertib administrasi layanan, secara umum pemecahan masalah yang diajukan mengarah pada perlunya peningkatan sarana pendukung dan peningkatan kualitas SDM petugas. Dari gambaran data hasil penelitian ini juga dapat disimpulkan bahwa perlu adanya pembenahan mendasar pada kualitas SDM, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas tertib administrasi layanan yang muaranya meminimalkan tingkat kehilangan koleksi buku di perpustakaan. Pembenahan harus dilakukan dari dua sisi, yaitu pertama sisi peningkatan kualitas sarana penunjang (termasuk komputerisasi dan kesejahteraan), dan kedua dari sisi monitoring dan evaluasi pelaksanaan layanan.

Dari sisi lain, membenahan kebijakan juga perlu dilakukan khususnya pada penentuan peserta anggota perpustakaan. Selama ini perekrutan peserta anggota perpustakaan dilakukan berdasarkan pengajuan permohonan calon peserta. Kelemahan sistem ini adalah tidak semua anggota keluarga besar Undiksha (mahasiswa, dosen, staf karyawan) menjadi anggota perpustakaan, sehingga ada dosen pengajar yang tidak tercatat sebagai anggota, tetapi sebenarnya mereka memerlukan buku yang ada di koleksi perpustakaan. Untuk itu perlu adanya kebijakan baru dengan mewajibkan seluruh anggota keluarga besar Undiksha secara otomatis menjadi anggota perpustakaan.

C. Simpulan

Berdasarkan uraian hasil analisa di atas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 21,59% koleksi buku 'hilang' (tidak terdata). Kehilangan terbesar terdapat pada kelompok buku kelas 400 (koleksi buku bahasa) sebesar 27,24% dan kehilangan terkecil pada kelompok buku kelas 000 (koleksi buku karya umum) sebesar 17,62%. Terdapat beberapa kelemahan pelaksanaan tertib administrasi antara lain: (1) sistem pencatatan yang tidak teratur/disiplin; (2) prosedur sistem kerja belum sempurna; (3) peminjaman buku tidak lewat sirkulasi; (4) kurangnya sarana prasarana penunjang; dan (5) kinerja SDM yang masih kurang. Faktor penyebab kelemahan tertib administrasi antara lain: (1) petugas kurang disiplin; (2) sistem pencatatan sirkulasi yang tidak efisien dan manual. Selain itu terdapat pelanggaran administrasi layanan sebesar 61,29%, petugas tidak mencatat di buku peminjaman 25,81%, meminjam tanpa kartu anggota 9,68%, meminjam melebihi kuota, serta tidak mengembalikan buku yang dipinjam. Terdapat 4 (empat) usulan yang diajukan pustakawan sebagai alternatif pemecahan

masalah yaitu: (1) memperbaiki sarana pendukung/komputer; (2) penertiban pencatatan; (3) peningkatan kinerja petugas; dan (4) pengawasan bagi pengguna di ruang koleksi perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Gunawan, Imam. "Metode Penelitian Kualitatif." *Jakarta: Bumi Aksara* 143 (2013).
- Miles, Matthew B, and A Michael Huberman. "Analisis Data Kualitatif." Jakarta: UI press, 1992.
- Penyusun, Tim. "Panduan Penggunaan Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha." Singaraja: Undiksha, 2012.
- Sari, Milya, and Asmendri Asmendri. "Penelitian Kepustakaan (Library Research) Dalam Penelitian Pendidikan IPA." *Natural Science: Jurnal Penelitian Bidang IPA Dan Pendidikan IPA* 6, no. 1 (2020): 41–53.
- Sulistyo-Basuki, L. *Teknik Dan Jasa Dokumentasi*. Gramedia Pustaka Utama, 1992.
- Wince, Eke. "Kajian Pentingnya Stock Opname Dalam Pengembangan Koleksi Perpustakaan." *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 1, no. 1 (2017): 79–88.

