

KEGIATAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI PERPUSTAKAAN BATU API

(Studi Kasus Mengenai Proses Pelayanan Perpustakaan Dan Jenis Pelayanan
Di Perpustakaan Batu Api)

Evi Nursanti Rukmana¹, Ninis Agustini², Pawit M Yusup³

¹Pustakawan Universitas Padjadjaran, ^{2,3}Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Padjadjaran

¹evi.nursanti.r@gmail.com, ²ninis.agustini@gmail.com, ³pawit.m.yusup@unpad.ac.id

ABSTRACT – *Batu Api Library is one of the personal library in the sub-district Jatinangor. In this research done to know the process of library services, quality of service and Library Promotion elements with the case study research method. The results of the study showed that in the process of the ministry has 4 categories, including the questions and a search through the tool telusur done by members of the library and the help of the owner of the library and the acceptance of the information through the collection of the owner of the library and the discussion fellow members of the library, request from the members of the library, allocation by the owner of the library. The quality of service has 3 categories, including in the affect of service owner of libraries have an open attitude and provide recommendations, in information control no provision of the catalog and have a collection of lent, purchased and given in the U.S. library place no service share space. Promotion elements have 4 categories, advertising (advertising) using the writing to the mass media and library bulletin, sales personal selling) using social media facebook, twitter, instagram and forsquare, sales promotion (promotion selling) using flyers and posters, publicity (leading) using their own activities and activities that work with outside parties.*

Keywords: *Batu Api Library, library services process, quality of service, library promotion elements*

ABSTRAK - Perpustakaan Batu Api merupakan salah satu perpustakaan pribadi di Kecamatan Jatinangor. Pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui proses pelayanan perpustakaan, kualitas pelayanan perpustakaan, dan unsur promosi dengan metode penelitian studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam proses pelayanan memiliki 4 kategori, diantaranya

pertanyaan dan pencarian melalui alat bantu telusur dilakukan oleh anggota perpustakaan dan bantuan pemilik perpustakaan, penerimaan informasi melalui koleksi, pemilik perpustakaan dan diskusi sesama anggota perpustakaan, permintaan dari anggota perpustakaan, alokasi oleh pemilik perpustakaan. Kualitas pelayanan memiliki 3 kategori, diantaranya dalam *affect of service* pemilik perpustakaan memiliki sikap terbuka dan memberikan rekomendasi, dalam *information control* tidak ada penyediaan katalog dan memiliki koleksi yang dipinjamkan, dibeli dan diberikan, dalam *library as place* ada layanan berbagi ruang. Unsur promosi memiliki 4 kategori, periklanan (*advertising*) menggunakan tulisan ke media massa dan buletin perpustakaan, penjualan pribadi (*personal selling*) menggunakan media sosial facebook, twitter, instagram dan forsquare, promosi penjualan (*promotion selling*) menggunakan pamflet dan poster, publisitas (*publicity*) menggunakan kegiatan yang dilakukan sendiri dan kegiatan yang bekerja sama dengan pihak luar.

Kata kunci: Perpustakaan Batu Api, proses pelayanan perpustakaan, kualitas layanan, unsur promosi perpustakaan

PENDAHULUAN

Kecamatan Jatinangor merupakan wilayah yang memiliki beberapa lembaga pendidikan. Hal ini menjadikan masyarakat Jatinangor memerlukan lembaga informasi untuk membantu dalam proses pendidikan, misalnya melalui perpustakaan. Perpustakaan melalui koleksinya dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Di Kecamatan Jatinangor sendiri telah ada

beberapa perpustakaan yang dapat membantu masyarakat. Salah satunya ialah Perpustakaan Batu Api.

Perpustakaan ini didirikan sejak 1 April tahun 1999 oleh pasangan suami istri, Anton Solihin dan Arum Kusumaningtyas. Perpustakaan Batu Api telah bertahan selama 16 tahun melayani anggota perpustakaan. Sehingga menjadikan Perpustakaan Batu Api sebagai salah satu perpustakaan pribadi yang paling lama beroperasi di Kecamatan Jatinangor.

Sesuai data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi di Perpustakaan Batu Api, penulis menemukan beberapa keunikan di perpustakaan yang telah membuatnya bertahan selama 16 tahun. Keunikan tersebut dapat dilihat dari segi pelayanan perpustakaan dan promosi.

Dalam pelayanan perpustakaan, Perpustakaan Batu Api masih mengelola perpustakaan secara manual. Hal ini dilihat dari tidak tersedianya fasilitas elektronik untuk melayani anggota perpustakaan. Sehingga anggota perpustakaan harus mencari sendiri koleksi perpustakaan yang disusun sesuai pengklasifikasian khas perpustakaan ini, contohnya dalam koleksi buku.

Perpustakaan ini memiliki pengklasifikasian buku tersendiri. Buku hanya disimpan di rak sesuai kajian, negara atau pengarangnya. Ini tertuang dalam sebuah tulisan di *The Star Newspaper* (lihat lampiran 2) Kuala Lumpur yang mengatakan, “*However, after a while you realise there are categories written out and carefully taped onto the shelves: Indian, Arab, French and Latin*” (Raslan, 14/6/2011) Koleksi buku yang tersusun sesuai beberapa kategori ternyata tidak membuat anggota perpustakaan kebingungan

dalam mencari koleksi yang dibutuhkan. Anggota perpustakaan dapat mengambil sendiri koleksi yang dicari dan mendapatkan koleksi lainnya sesuai rekomendasi pemilik perpustakaan.

Selain itu, Perpustakaan Batu Api dalam pelayanan perpustakaan memiliki dua jenis pelayanan perpustakaan, diantaranya pelayanan berbayar dan pelayanan berbagi. Dalam pelayanan berbayar, ada beberapa koleksi yang dipinjamkan dan dijual. Koleksi yang dipinjamkan diantaranya buku dan majalah. Sedangkan koleksi yang dijual diantaranya film dan klipng. Anggota perpustakaan yang meminjam buku dan majalah dikenakan biaya Rp. 3.000 per minggu atau Rp. 1.000 per hari. Film yang dibeli dikenakan harga Rp. 3.000 sampai Rp. 5.000 per satu film dan klipng dikenakan biaya Rp. 500,00 per lembar.

Sedangkan pelayanan berbagi terdapat tiga jenis pelayanan yang diberikan, yakni koleksi musik dan *pdf*, jasa dan ruang. Koleksi musik dan *pdf* diberikan pemilik perpustakaan kepada anggota perpustakaan tanpa dikenakan biaya. Dalam pelayanan berbagi jasa, pemilik perpustakaan berperan sebagai *book advisor*, dimana memberikan rekomendasi dan pengetahuan lainnya mengenai koleksi perpustakaan. Ini tertuang dalam Surat Kabar Tempo (lihat lampiran 3) yang menyatakan:

“Tidak terhitung berapa ratus sarjana dari empat universitas itu yang lulus bekat “bantuan” Anton. Kebanyakan orang datang ke perpustakaan memang untuk mencari bahan untuk tugas kuliah atau skripsi. “Tapi tidak sedikit pula yang berkonsultasi soal topik skripsi,,” ujarnya. Biasanya, dia melanjutkan para mahasiswa tingkat akhir itu

datang dengan kepala kosong. Anton lalu menanyakan mau membuat tugas akhir tentang apa dan menyuguhkan bahan-bahan bacaannya”. (Utama, 10/9/2015).

Sedangkan dalam pelayanan berbagi ruang, anggota perpustakaan dapat mengobrol santai dan berdiskusi mengenai pelbagai hal di ruang perpustakaan. Ruangan perpustakaan menjadi ruang bagi anggota perpustakaan dalam mengekspresikan diri. Tak hanya membicarakan mengenai pengetahuan di dunia literatur namun juga pengetahuan dalam musik dan film.

Berbeda dengan pelayanan perpustakaan, dalam segi promosi Perpustakaan Batu Api menggunakan media sosial dan media konvensional untuk memperkenalkan perpustakaan. Perpustakaan ini menggunakan 4 media sosial untuk memberitahukan tiap kegiatan perpustakaan, diantaranya *facebook*, *forsquare*, *twitter* dan *instagram*.

Selain itu, media konvensional yang digunakan ialah tulisan dan kegiatan-kegiatan perpustakaan. Pemilik perpustakaan membuat tulisan untuk memperkenalkan perpustakaan dalam bentuk pamflet dan buletin. Tulisan ini memiliki kekhasan dari padanan kata yang digunakan oleh pemilik perpustakaan, misalnya mengambil kutipan-kutipan dari salah satu literatur untuk isi pamflet.

Sedangkan dalam kegiatan perpustakaan, pemilik perpustakaan memiliki dua jenis kegiatan, yakni kegiatan yang dijadwalkan secara rutin dan tidak rutin contohnya *performing art*, pementasan teater, siaran radio, pemutaran dan diskusi film,

diskusi buku, pemutaran film musik & pertunjukan musik.

Hasil dari dua jenis kegiatan di atas ternyata telah mampu menarik calon anggota perpustakaan untuk mendaftar. Ini dijelaskan dalam hasil wawancara dengan narasumber, Anton S. yang mengatakan, “Kalau sekarang-sekarang lebih ke ini ditarik *temen-temennya*, dari mulut ke mulut. Orang datang, lalu temen kosannya datang, *jiga estafet* “(20/6/2015). Anggota perpustakaan yang telah menghadiri kegiatan perpustakaan akan menginformasikan Perpustakaan Batu Api ke teman di lingkungannya. Hal ini telah efektif menambah angka anggota perpustakaan, contohnya menurut data Perpustakaan Batu Api mulai dari tahun 1999 hingga Agustus 2015, bahwa anggota perpustakaan telah berjumlah 9.415 orang.

Adanya keunikan yang dimiliki Perpustakaan Batu Api di atas menjadikan penulis tertarik untuk menelitinya dengan menggunakan metode penelitian studi kasus. Metode penelitian ini membantu peneliti untuk menganalisis kegiatan pelayanan perpustakaan dan promosi di Perpustakaan Batu Api secara menyeluruh dari pihak pemilik dan anggota perpustakaan. Untuk lebih memfokuskan tema yang diteliti sesuai hasil penelitian di Perpustakaan Batu Api, penulis meneliti lebih mendalam mengenai 3 fokus penelitian, diantaranya proses pelayanan perpustakaan, kualitas pelayanan perpustakaan dan unsur promosi. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk perpustakaan berjenis perpustakaan pribadi lainnya.

Untuk membatasi penelitian yang dilakukan, penulis mengadakan jawaban atas beberapa pertanyaan di bawah ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pelayanan perpustakaan yang diberikan di Perpustakaan Batu Api?
2. Bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan yang dimiliki di Perpustakaan Batu Api?
3. Bagaimana unsur promosi yang dilaksanakan di Perpustakaan Batu Api?

TINJAUAN PUSTAKA

Teori pelayanan perpustakaan yang diambil bersumber dari Buckland (1999) dalam bukunya berjudul *Library Services in Theory and Context*. Teori pelayanan perpustakaan berisi teori yang menjelaskan proses pelayanan perpustakaan, yang terdiri dari kategori pertanyaan (*inquiry*) dan pencarian (*retrieval*), penerimaan informasi (*becoming informed*), permintaan (*demand*), dan alokasi (*allocation*).

Pertanyaan (*inquiry*) ialah pertanyaan-pertanyaan yang diajukan anggota perpustakaan dalam pencarian koleksi. Dalam pertanyaan ini, dapat dilakukan sendiri oleh anggota perpustakaan dan melalui bantuan Pemilik Perpustakaan Batu Api, yang memiliki beberapa arah pertanyaan atau tipologi, yakni *bibliographical* untuk pertanyaan tentang dokumen, *factual* atau subjek pertanyaan, dan *directional* atau pertanyaan yang terarah.

Pencarian (*retrieval*) dapat diartikan ke dalam tiga tahap. Pertama, mudahnya anggota perpustakaan mengajukan pertanyaan. Kedua, bahasa pertanyaan yang diajukan dalam sistem pencarian. Ketiga kumpulan tanda pencarian.

Penerimaan informasi (*becoming informed*) terkait alur informasi yang terjadi setelah pencarian koleksi. Anggota perpustakaan setelah menemukan koleksi yang dicari akan memperoleh beberapa hal, diantaranya pengetahuan yang baru, nilai pribadi, dan kemampuan kognitif.

Permintaan (*demand*) ialah kebutuhan dan keinginan dalam pelayanan perpustakaan yang terdiri dari 5 hal. Pertama, permintaan akan pelayanan perpustakaan yang tidak direncanakan. Kedua, permintaan akan pelayanan perpustakaan yang direncanakan namun tidak terjadi tindakan menggunakan koleksi. Ketiga, permintaan akan keinginan untuk menggunakan pelayanan perpustakaan. Keempat, permintaan akan menemukan koleksi yang belum ditemukan. Kelima, permintaan akan pelayanan perpustakaan yang memuaskan anggota perpustakaan.

Alokasi (*allocation*) ialah bagian dari manajemen pelayanan perpustakaan. Dalam alokasi, terdapat beberapa proses dalam pelayanan perpustakaan, diantaranya *diffusion* dan *management*, *displacement-approximation* dan *subversion*, *compromise*. *Diffusion* dan *management* adalah seseorang yang mengalokasikan pencarian pelayanan koleksi dan bertanggung jawab dalam manajemen perpustakaan. *Displacement-approximation* dan *subversion* adalah pengaturan dalam pelayanan perpustakaan. Sedangkan *compromise* ialah capaian perpustakaan dalam memberikan pelayanan perpustakaan kepada anggota perpustakaan.

METODE PENELITIAN

Untuk memahami diseminasi informasi secara menyeluruh di Perpustakaan Batu Api, penulis menggunakan pendekatan studi kasus. Pendekatan studi kasus menurut Yin (2014) ialah:

“Strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan *how* atau *why*, bila peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diselediki, dan bilamana fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) di dalam konteks kehidupan nyata”.

Metode penelitian studi kasus membantu penulis mengungkapkan diseminasi informasi dalam kegiatan promosi dan pelayanan perpustakaan secara menyeluruh dari pihak pemilik dan anggota perpustakaan. Dalam mencari data, penulis berusaha intens atau terus menerus mengamati kondisi di Perpustakaan Batu Api melalui kunjungan sebagai anggota perpustakaan. Penulis meminjam koleksi, mengobrol dan berdiskusi dengan pemilik perpustakaan untuk mendapatkan data lapangan. Selain itu, data dari anggota perpustakaan dihasilkan ketika secara formal penulis membuat janji pertemuan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Perpustakaan Batu Api

Anton Solihin dan Arum Kusumaningtyas ialah sepasang suami istri yang memiliki kecintaan dalam dunia literatur. Awalnya, Anton S. tertarik melihat Taman Bacaan Hendra, yang dulu pernah ada di Bandung Tahun 1990-an,

berkembang pesat. Menurutnya, hanya modal buku-buku pribadi dan ruangan sederhana telah mampu menarik banyak pengunjung dan tetap hidup.

Maka, pada 1 April Tahun 1999, pasangan ini membangun sebuah perpustakaan pribadi di depan rumahnya yang memiliki luas 7 x 6 meter, di Jalan Raya Jatinangor, bernama Perpustakaan Batu Api. Perpustakaan ini dibangun atas dasar keyakinan pemilik perpustakaan untuk meningkatkan minat baca di lingkungan sekitar yang didukung melalui koleksi perpustakaan yang beragam dan pengetahuan yang dimiliki pemilik mengenai koleksi perpustakaan.



Gambar 1 Peta Lokasi Perpustakaan Batu Api

Proses Pelayanan Perpustakaan Di Perpustakaan Batu Api

Proses pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Batu Api merupakan prosedur atau cara pelayanan perpustakaan antara anggota perpustakaan dalam mencari koleksi dengan pemilik perpustakaan. Dalam penelitian ini, terdapat 5 tahapan proses pelayanan perpustakaan adaptasi dari Buckland (1999) yang disesuaikan keadaan di Perpustakaan Batu Api. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan pengamatan yang

dilakukan penulis, terdapat beberapa temuan untuk tiap tahapan tersebut.

Tabel 1. Proses Pelayanan Perpustakaan

| NO | FOKUS PENELITIAN | KATEGORI | TEMUAN DI PERPUSTAKAAN BATU API |
|----|--|--------------------------|--|
| 1 | Proses Pelayanan Perpustakaan Di Perpustakaan Batu Api | Pertanyaan dan Pencarian | Alat bantu telusur: 1. Dilakukan sendiri oleh anggota perpustakaan 2. Melalui bantuan pemilik perpustakaan |
| 2 | | Penerimaan informasi | Perolehan informasi melalui: 1. Koleksi 2. Pemilik perpustakaan 3. Diskusi dengan sesama anggota perpustakaan |
| 3 | | Permintaan | Permintaan pelayanan perpustakaan dari anggota Perpustakaan Batu Api |
| 4 | | Alokasi | Alokasi perpustakaan dilakukan oleh Pemilik Perpustakaan Batu Api |

Dalam pencarian dan pertanyaan ini, dapat dilakukan sendiri oleh anggota perpustakaan dan melalui bantuan Pemilik Perpustakaan Batu Api, yang memiliki beberapa arah pertanyaan atau tipologi, yakni *bibliographical* untuk pertanyaan tentang dokumen, *factual* atau subjek pertanyaan, dan *directional* atau pertanyaan yang terarah.

Di Perpustakaan Batu Api, anggota perpustakaan dalam menanyakan koleksi yang dicari dapat diidentifikasi sesuai 3 arah pertanyaan di atas. Dalam *bibliographical*, anggota perpustakaan bertanya mengenai fisik koleksi yang pernah diingatnya atau dilihatnya di media literatur, contohnya warna cover buku, ketebalan buku, tulisan judul dan lain-lain. Membaca di media literatur dapat menjadi bahan *bibliographical* untuk menemukan pertanyaan. Karena melalui membaca, pembaca dapat mengingat ciri dari buku tersebut.

Dalam *factual*, anggota perpustakaan bertanya lebih fokus ke dalam subjek atau tema mengenai isi koleksi. Subjek yang terkandung dalam koleksi disesuaikan jenis koleksinya. Subjek dari koleksi buku, *PDF*, majalah, kliping dapat diambil dari daftar isi, resensi buku dan keseluruhan isi tulisan. Sedangkan dalam menentukan subjek atau tema dari musik, anggota perpustakaan harus mendengarkan lirik yang dinyanyikan.

Dalam menentukan film yang dihadirkan, anggota perpustakaan harus menonton cuplikan *thriller* film tersebut. Hal lainnya dalam *directional*, anggota perpustakaan harus mencari sendiri atau bertanya kepada pemilik perpustakaan lebih khusus ke dalam topik yang sedang dicari. Ini lebih memudahkan untuk menemukan koleksi dengan menggunakan pertanyaan 5 W (*what, where, who, when, why*) dan 1 H (*how*). Pertanyaan *what, where, who, when, why* menjadi awal pertanyaan mengenai koleksi dan pertanyaan *how* menjadi akhir pertanyaan. Pertanyaan mengenai topik dapat mengetahui apa, di mana peristiwanya terjadi, siapa yang melakukannya,

kapan topik itu terjadi, kenapa topik itu ada, dan bagaimana topiknya terjadi.

Sedangkan dalam pencarian (*retrieval*) digambarkan ke dalam tiga tahap. Pertama, mudahnya anggota perpustakaan mengajukan pertanyaan. Kedua, bahasa pertanyaan yang diajukan dalam sistem pencarian. Ketiga sekumpulan tanda pencarian.

Untuk memudahkan pencarian koleksi, anggota Perpustakaan Batu Api harus memahami mengenai topik koleksinya, misalnya dengan lebih mempersempit bahasan topik. Hal ini untuk lebih memudahkan dalam menguraikan pertanyaan yang akan diajukan.

Pencarian koleksi di Perpustakaan Batu Api, tidak menggunakan katalog elektronik. Sehingga dalam bahasa pertanyaan yang diajukan dalam sistem pencarian dilakukan secara verbal. Penggunaan bahasa secara verbal dapat dikatakan sebagai *working language*, yakni bahasa yang diucapkan sesuai bahasa di lingkungan perpustakaan. Anggota perpustakaan yang berlatar belakang dari beragam budaya dan etnis tetap menggunakan Bahasa Indonesia dalam berbahasa verbal walaupun terdapat campuran Bahasa Sunda. Dalam berbahasa, anggota perpustakaan harus secara jelas mengutarakan topik yang dicari, misalnya langsung ke dalam subjek yang dicari. Dalam hal ini, mengetahui nama penulis dapat membantu dalam mengutarakan buku yang dicari.

Setelah topik yang dicari ditemukan, maka anggota perpustakaan tinggal menentukan sekumpulan tanda pencarian koleksi. Tanda pencarian koleksi di Perpustakaan Batu Api disesuaikan jenis koleksi perpustakaan. Dalam koleksi buku dan *PDF*, anggota perpustakaan

dapat membacanya dari judul, daftar isi, dan resensi buku.

Selain itu, untuk mencari majalah, anggota perpustakaan dapat membaca daftar isi dan isi artikelnya sebagai tanda pencarian. Berbeda dengan majalah, pencarian klipings lebih mudah karena telah dipisahkan sesuai tema. Anggota perpustakaan tinggal membaca tiap artikel yang ada.

Klipings yang telah dipisahkan sesuai tema telah memudahkan anggota perpustakaan dalam pencarian koleksi. Lain halnya dengan koleksi musik dan film yang memiliki bentuk digital. Koleksi musik dan film disimpan dan dipisahkan sesuai judul, penyanyi, sutradara, atau negara. Tanda pencarian untuk kedua jenis koleksi ini ialah anggota perpustakaan harus mendengarkan atau menontonnya terlebih dahulu.

Penerimaan Informasi

Di Perpustakaan Batu Api, penerimaan informasi didapatkan dari koleksi perpustakaan, pemilik perpustakaan dan diskusi dari sesama anggota perpustakaan yang akan memperoleh beberapa hal, diantaranya pengetahuan yang baru, nilai pribadi, dan kemampuan kognitif.

Koleksi Perpustakaan Batu Api yang beragam memiliki informasi yang dibutuhkan anggota perpustakaan. Setelah anggota perpustakaan menerima koleksi yang dicarinya, mereka menerima pengetahuan baru dari koleksi tersebut. Untuk menerima pengetahuan baru ini, mereka harus menggunakan koleksi melalui membaca, melihat dan mendengarkan.

Nilai pribadi yang dihasilkan dari pengetahuan baru ini ditandai dari adanya

kemampuan dalam memberikan pendapat mengenai pelbagai hal, misalnya mengenai suatu kajian dari bacaan yang telah dibaca. Adanya nilai pribadi yang bertambah maka secara tidak langsung kemampuan kognitif anggota perpustakaan pun meningkat. Kemampuan kognitif ini yaitu kemampuan dalam memperkuat informasi, pemahaman dan pengetahuan anggota perpustakaan akan lingkungannya. Ini menjadikan anggota perpustakaan memiliki kesadaran atau peka mengenai kondisi di sekitarnya.

Permintaan

Di Perpustakaan Batu Api, permintaan muncul dari anggota perpustakaan, yang mencakup beberapa hal. Pertama, permintaan akan pelayanan perpustakaan yang tidak direncanakan. Kedua, permintaan akan pelayanan perpustakaan yang direncanakan namun tidak terjadi tindakan menggunakan koleksi. Ketiga, permintaan akan keinginan untuk menggunakan pelayanan perpustakaan. Keempat, permintaan akan menemukan koleksi yang belum ditemukan. Kelima, permintaan akan pelayanan perpustakaan yang memuaskan anggota perpustakaan.

Perpustakaan Batu Api merupakan perpustakaan yang strategis, yaitu lokasi perpustakaan yang berada di depan Jalan Raya Jatinangor. Ini merupakan jalan perlintasan bagi orang-orang untuk menuju keluar dari Kecamatan Jatinangor, khususnya mahasiswa yang akan pulang kuliah. Sehingga sebagian anggota perpustakaan mendatangi Perpustakaan Batu Api tidak sengaja untuk menggunakan pelayanan perpustakaan.

Berbanding terbalik dengan hal di atas, adakalanya sebagian anggota perpustakaan mendatangi Perpustakaan Batu Api memang direncanakan untuk meminjam atau membeli koleksi. Namun, ketika setelah melakukan pencarian, koleksi tersebut, koleksi perpustakaan yang diharapkan tidak ada dalam artian sedang dipinjam atau memang perpustakaan belum memilikinya. Sehingga pelayanan pinjam meminjam, meminta atau membeli koleksi perpustakaan tidak terjadi. Sedangkan, permintaan keinginan untuk menggunakan pelayanan Perpustakaan Batu Api dapat berasal beberapa jenis anggota perpustakaan. Pertama, anggota perpustakaan yang ingin *nongkrong* atau menikmati suasana ruangan perpustakaan. Ruangan perpustakaan yang nyaman dan dikelilingi rak bacaan mendukung suasana mengobrol atau berdiskusi. Kedua, anggota perpustakaan yang meminjam buku karena ingin mencari tahu. Ini terjadi pada anggota perpustakaan yang memiliki minat yang besar disertai rasa ingin tahu dalam suatu kajian. Ketiga, anggota perpustakaan yang meminjam buku karena ada tugas kuliah. Kadangkala hal ini terjadi pada mahasiswa baru atau mahasiswa tahap akhir.

Dalam permintaan akan menemukan koleksi yang belum ditemukan biasanya terjadi pada anggota perpustakaan yang sedang melakukan kegiatan menulis atau penelitian. Anggota perpustakaan ini akan meminta rekomendasi dan meminta langsung kepada pemilik perpustakaan untuk menemukan koleksi tersebut. Adanya penemuan koleksi ini, menjadikan permintaan terhadap pelayanan perpustakaan dapat memuaskan anggota

perpustakaan. Karena awalnya permintaan hanya satu koleksi menjadi beberapa koleksi.

Alokasi

Di Perpustakaan Batu Api, alokasi dilakukan oleh pemilik yang sekaligus pengelola perpustakaan yang memiliki beberapa hal, diantaranya *diffusion* dan *management*, *displacement-approximation* dan *subversion*, *compromise*.

Diffusion dan *management* adalah seseorang yang mengalokasikan pencarian pelayanan koleksi dan bertanggung jawab dalam manajemen perpustakaan. Dalam hal ini, Pemilik Perpustakaan Batu Api memegang peranan utama. Pemilik perpustakaan secara langsung melayani peminjaman dan pembelian koleksi perpustakaan kepada anggota perpustakaan. Dan pemilik perpustakaan pun mengatur perputaran koleksi yang diberikan tanpa dikenakan biaya kepada anggota perpustakaan. Salah satu koleksi ini, yakni *PDF*. Anggota perpustakaan memberikan *PDF* kepada pemilik perpustakaan dan pemilik perpustakaan memberikan kembali *PDF* kepada anggota perpustakaan yang membutuhkan. Dalam hal ini, pemilik perpustakaan dikenal sebagai pengatur arus lalu lintas *PDF*.

Displacement-approximation dan *subversion* ialah pengaturan pelayanan perpustakaan. Pemilik Perpustakaan Batu Api, membedakan pelayanan perpustakaan yang dikenakan biaya dan tidak dikenakan biaya. Pelayanan berbayar muncul karena sebagai bentuk tanggung jawab anggota perpustakaan dalam meminjam, membeli koleksi dan menghormati proses pendokumentasian yang dikerjakan.

Sedangkan koleksi pelayanan yang diberikan tanpa dikenakan biaya ada karena pemilik perpustakaan dalam mendapatkan koleksi cukup mudah, misalnya dalam mendapatkan koleksi musik. Pemilik perpustakaan sebelum perpustakaan berdiri telah mengumpulkan kaset, piringan hitam dan musik lainnya. Setelah mudahnya menggunakan internet, pemilik perpustakaan menjadi leluasa mencari semua jenis musik dari pelbagai belahan dunia.

Compromise, ialah nilai atau pencapaian perpustakaan dalam memberikan pelayanan perpustakaan kepada anggota perpustakaan. *Compromise* ini terlihat dari tanggapan anggota perpustakaan mengenai pelayanan di Perpustakaan Batu Api yang dapat terlihat dari tiga hal. Pertama, bertambahnya angka anggota perpustakaan. Kedua, bertambahnya kunjungan dan ramainya anggota perpustakaan datang ke perpustakaan. Ketiga, banyaknya peserta yang hadir di setiap kegiatan yang diadakan perpustakaan.

Compromise menjadi nilai akhir dalam pelayanan perpustakaan karena terlihatnya respon atau tanggapan yang diberikan anggota perpustakaan terhadap pelayanan perpustakaan. Sehingga timbulnya ikatan antara anggota perpustakaan dengan kedua pemilik perpustakaan. Walaupun anggota perpustakaan tersebut sudah non aktif pinjam meminjam dan berkunjung ke Perpustakaan Batu Api.

Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Perpustakaan Batu Api

Kualitas pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Batu Api ialah mutu atau nilai

pelayanan perpustakaan yang dimiliki Perpustakaan Batu Api. Hal ini dapat dilihat dari tiga aspek adaptasi dari Phipps dalam Adin (2011), diantaranya *affect of service*, *information control* dan *library as place*. Dalam penelitian ini, penulis menemukan beberapa temuan di tiap aspek di atas setelah wawancara, observasi dan pengamatan di Perpustakaan Batu Api.

Tabel 2. Kualitas Pelayanan Perpustakaan

| NO | FOKUS PENELITIAN | KATEGORI | TEMUAN DI PERPUSTAKAAN BATU API |
|----|--|----------------------------|---|
| 1 | Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Perpustakaan Batu Api | <i>Affect of service</i> | Pemilik perpustakaan memiliki sikap: 1. Terbuka 2. Memberikan rekomendasi |
| 2 | | <i>Information control</i> | Fasilitas Perpustakaan Batu Api: 1. Tidak ada penyediaan katalog 2. Memiliki koleksi untuk dipinjam, dibeli dan diberikan kepada anggota perpustakaan |
| 3 | | <i>Library as place</i> | Adanya layanan berbagi ruang, yakni Perpustakaan Batu Api dapat dijadikan ruang diskusi. Selain itu, adanya penyediaan ruangan untuk pementasan film dan diskusi buku |

Affect of service

Affect of service ialah relasi anggota perpustakaan dan interaksi dengan Pemilik Perpustakaan Batu Api, yang disertai bantuan dan kemampuan dari pemilik perpustakaan. Sesuai temuan di Perpustakaan Batu Api, pemilik

perpustakaan memiliki sikap terbuka dan selalu memberikan rekomendasi pada anggota perpustakaan. Hal ini dijelaskan ke dalam beberapa unsur *affect of service*, diantaranya *assurance*, *responsiveness*, *empathy*, dan *realibility*.

Di Perpustakaan Batu Api, dimensi *affect of service* terlihat pada peranan pemilik yang sekaligus sebagai pengelola perpustakaan. Pemilik perpustakaan akan memberikan *assurance* atau jaminan berupa pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuannya menumbuhkan rasa percaya kepada anggota perpustakaan.

Pemilik perpustakaan yang memberikan rekomendasi kepada anggota perpustakaan disertai sikap *empathy*, yakni sikap memberikan perhatian yang tulus dalam upaya memahami keinginan dan kebutuhan anggota perpustakaan. Pemilik perpustakaan tidak memaksakan koleksi yang direkomendasikan kepada anggota perpustakaan. Anggota perpustakaan diberikan kebebasan dalam memilih dan menerima koleksi yang diinginkannya. Selain itu, pemilik perpustakaan dapat bertindak secara *realibility* atau keandalan. Ini ialah kemampuan pemilik perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan kepada anggota perpustakaan, yang terlihat dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama rata kepada anggota perpustakaan dan simpatik.

Pelayanan yang sama rata kepada anggota perpustakaan dapat terlihat dari sikap pemilik perpustakaan yang secara terbuka menerima anggota perpustakaan dari pelbagai kalangan. Adanya sikap terbuka dari pemilik perpustakaan ini menunjukkan simpati kepada tiap anggota

perpustakaan. Di mana anggota perpustakaan berasal dari berbagai latar belakang.

Information control

Information control ialah ketersediaan koleksi sebagai penelusuran informasi. Dimensi ini menitikberatkan pada kualitas fasilitas perpustakaan dalam mencari dan menggunakan informasi di perpustakaan. Di Perpustakaan Batu Api, belum ada fasilitas katalog elektronik atau tercetak untuk pencarian koleksi.

Sejak awal berdiri, Perpustakaan Batu Api memang tidak menyediakan katalog sebagai media pencarian koleksi. Pemilik perpustakaan pernah mencoba membuat katalog yang diajarkan oleh salah satu anggota perpustakaan namun tidak berhasil.

Perpustakaan Batu Api hanya menyimpan data identitas koleksi buku dan tidak menggunakan klasifikasi *Dewey Decimal Classification* (DDC). Setelah itu, koleksi buku disimpan di rak sesuai klasifikasi tertentu, misalnya penulis dan negara. Sehingga Anggota perpustakaan dapat mencari sendiri koleksi dan meminta langsung kepada pemilik perpustakaan.

Selain itu, perpustakaan ini memiliki pelayanan perpustakaan yang terdiri dari melalui pelayanan berbayar dan pelayanan berbagi. Pelayanan berbayar ialah koleksi yang dipatok biaya peminjaman dan pembelian, misalnya buku, majalah, klipng, dan film. Sedangkan pelayanan berbagi ialah pelayanan dalam pemberian jasa rekomendasi, pemberian *PDF* dan musik, juga pemberian ruangan untuk berdiskusi.

Sesuai hasil wawancara dengan anggota perpustakaan yang berjumlah 4 orang, dapat

diketahui bahwa pelayanan perpustakaan yang dipilih disesuaikan dengan jenis koleksi yang diinginkan. Dari 4 anggota perpustakaan ini, dua orang menyukai layanan berbayar dan dua orang lagi menyukai layanan berbagi. Narasumber Bu Leni dan Amalia sering menggunakan pelayanan perpustakaan berbayar karena mereka memiliki minat dalam membaca buku. Sedangkan, narasumber Audri dan Ado sering menggunakan pelayanan berbagi karena mereka menyukai musik dan diskusi santai bersama sesama anggota perpustakaan.

Library as place

Library as place ialah kemampuan memberikan, menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik dan bagaimana pengguna perpustakaan memanfaatkan ruang untuk belajar secara kelompok dan sebagai ruang yang dapat menimbulkan inspirasi. Di Perpustakaan Batu Api memiliki ruangan dan fasilitas perpustakaan yang mendukung suasana untuk belajar dan dapat memberikan hiburan bagi anggota perpustakaan.

Perpustakaan Batu Api dapat dijadikan ruang untuk berbagi pengetahuan lewat obrolan atau diskusi santai diantara sesama anggota perpustakaan. Ruangan ini terdiri dari 3 ruangan. Ruangan pertama ialah ruangan perpustakaan yang sering digunakan untuk mengobrol santai. Ruangan kedua merupakan teras depan dan teras belakang perpustakaan yang digunakan untuk membaca, mengobrol dan berdiskusi. Sedangkan ruangan ketiga, ialah ruangan yang berada di dalam rumah pemilik perpustakaan yang sering digunakan untuk berdiskusi, menonton film dan pertunjukan musik.

Ketiga ruangan ini menjadi ruang untuk mengekspresikan diri bagi anggota perpustakaan yang didukung melalui *tangibles*, contohnya penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan bahan-bahan tertulis. Dalam fasilitas fisik, Perpustakaan Batu Api memiliki luas ruangan sederhana yakni berukuran 7 x 6 meter. Perlengkapannya pun seadanya, misalnya hanya ada rak, lemari buku, dan meja pelayanan. Dalam meja pelayanan terdapat kartu perpustakaan, buku peminjaman dan laptop pemilik perpustakaan yang berisi *PDF*, sebagian musik dan film. Selain itu, di teras depan terdapat peralatan berupa meja dan kursi santai untuk membaca. Sedangkan bahan-bahan tertulis masih digunakan secara manual, misalnya mencatat peminjaman koleksi di buku peminjaman hasil kreasi pemilik perpustakaan dan nomor anggota perpustakaan yang dicatat di kartu perpustakaan.

Walaupun pendukung *tangibles* sederhana, Perpustakaan Batu Api banyak dikunjungi anggota perpustakaan. Karena menurut anggota perpustakaan yang telah diwawancarai, Perpustakaan Batu Api menjadi ruang untuk belajar dan berbagi pengetahuan. Hal ini menjadikan Perpustakaan Batu Api berbeda dengan perpustakaan lainnya. Di mana, perpustakaan ini memberikan sarana belajar yang tidak hanya diperoleh melalui koleksi perpustakaan namun juga berbagi pengetahuan melalui diskusi atau mengobrol.

Unsur Promosi Perpustakaan di Perpustakaan Batu Api

Unsur Promosi Perpustakaan di Perpustakaan Batu Api yakni komponen atau

elemen promosi yang dilakukan di Perpustakaan Batu Api untuk memperkenalkan perpustakaan. Hal ini terdapat 4 unsur promosi adaptasi dari Rejeki (2008) yang dijelaskan sesuai temuan penulis setelah melakukan wawancara, observasi dan pengamatan di Perpustakaan Batu Api

Tabel 3. Unsur Promosi Perpustakaan

| NO | FOKUS PENELITIAN | KATEGORI | TEMUAN DI PERPUSTAKAAN BATU API |
|----|---|---|---|
| 1 | Unsur Promosi Perpustakaan Di Batu Api | Periklanan (<i>advertising</i>) | Tulisan sebagai media periklanan terdapat dua jenis: <ol style="list-style-type: none"> 1. Tulisan ke media massa 2. Tulisan berbentuk buletin perpustakaan |
| 2 | | Penjualan pribadi (<i>personal selling</i>) | Perpustakaan Batu Api menggunakan 4 bentuk media sosial, diantaranya: <ol style="list-style-type: none"> 1. Facebook 2. Forsquare 3. Twitter 4. Instagram |
| 3 | | Promosi penjualan (<i>sales promotion</i>) | Produk perpustakaan berupa koleksi dipromosikan oleh Pemilik Perpustakaan Batu Api melalui pamflet dan poster |
| | | Publisitas (<i>publicity</i>) | Perpustakaan Batu Api selalu mengadakan kegiatan yang dilakukan sendiri dan kegiatan yang bekerja sama dengan pihak luar |

Periklanan (advertising)

Periklanan (*advertising*) ialah cara yang digunakan perpustakaan untuk mempromosikan diri. Perpustakaan Batu Api menggunakan tulisan sebagai cara mengiklankan diri berupa tulisan yang dikirim ke media massa dan buletin perpustakaan. Pemilik Perpustakaan Batu Api menulis untuk menginformasikan mengenai suatu kajian dan memperkenalkan diri ke media mengenai perpustakaan.

Perpustakaan Batu Api memiliki dua jenis tulisan. Pertama, tulisan yang dikirim ke media massa. Tulisan yang dikirim ke media massa contohnya ialah tulisan berjudul “Pustaka Alternatif di Batoe Api”, yang dimuat di Surat Kabar Media Indonesia (lihat lampiran 4). Tulisan ini menceritakan mengenai peranan Perpustakaan Batu Api dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi warga dan mahasiswa berbagai kampus di Jatinangor melalui koleksi perpustakaan dan kegiatan seperti diskusi, pemutaran film dan musik. Ini tertera dalam tulisannya, yang mengatakan, “Perpustakaan Batoe Api, berdiri sejak 1 April 1999, satu-satunya sarana umum yang menyediakan bacaan, musik dan tontonan film alternatif di Jatinangor-Sumedang” (Media Indonesia, 13/12/2009).

Awalnya, surat kabar Media Indonesia menawarkan untuk mengisi tulisan di kolom mengenai komunitas ke pemilik Perpustakaan Batu Api. Maka, pemilik perpustakaan membuat tulisan mengenai profil perpustakaan dan harapannya di Kecamatan Jatinangor.

Tulisan kedua yakni tulisan berbentuk buletin yang bernama “Kakoewatan Fikiran: Media Societit & Perpustakaan Batu Api Djatinangor”.

Buletin ini telah dibuat sejak edisi pertama pada Bulan Oktober, Tahun 2006 hingga edisi keempat pada Bulan Juni, Tahun 2009. Buletin ini dibuat untuk mengasah kemampuan menulis pemilik Perpustakaan Batu Api dan anggota perpustakaan.

Ternyata, pembuatan buletin tidak direncanakan oleh pemilik perpustakaan. Malah, di salah satu halaman buletin ditulis bahwa tulisan dalam buletin dibuat sesuai keperluan pemilik perpustakaan. Di mana, pemilik perpustakaan yang mengerjakan semua hal teknis pembuatan buletin ini. Hal-hal teknis ini meliputi penentuan tema, menentukan para penulis, mengumpulkan naskah, mengetik, menerbitkan dan menyebarkan buletin. Tema yang ditentukan seputar dunia koleksi milik Perpustakaan Batu Api.

Selain itu, Pemilik perpustakaan pun memiliki kemampuan dalam menentukan anggota perpustakaan yang memiliki kapasitas untuk menulis. Setelah naskah terkumpul, maka pemilik perpustakaan mengetik atau mengeditnya, mencetak dalam kertas A4 lalu menerbitkannya melalui cara memberikan kepada tiap anggota perpustakaan yang meminta. Sesuai pengamatan penulis, tulisan yang dikirim ke media massa dan buletin perpustakaan ternyata tidak direncanakan dibuat dan dijadikan media periklanan. Pemilik Perpustakaan Batu Api membuat kedua tulisan ini jika ada waktu luang dan kesempatan.

Penjualan pribadi (*personal selling*)

Penjualan pribadi (*personal selling*) yaitu perpustakaan melakukan kontak langsung dengan khalayak. Perpustakaan Batu Api menggunakan 4

bentuk media sosial, diantaranya *facebook* (<https://www.facebook.com/groups/batuapi/>), *twitter* (https://twitter.com/batu_api), *instagram* (<https://instagram.com/p/9oIc9zPvXt/>), dan *forsquare* (<https://foursquare.com/v/perpustakaan-batu-api/4bf248de3506ef3bc082bd22>).

Awalnya, pemilik Perpustakaan Batu Api dibuatkan sebuah *website* oleh seorang kenalannya dengan alamat *website*, BatuApi.com. Namun, sekarang isi *website*-nya tidak pernah di-*update* oleh pemilik perpustakaan karena tidak memiliki waktu lebih untuk mengerjakannya. Setelah munculnya penggunaan media sosial, pemilik perpustakaan pun menggunakannya untuk mensosialisasikan perpustakaan, misalnya memasukkan data buku sesuai penulis tertentu ke *facebook*. Namun, hal ini tidak bertahan lama karena diperlukan waktu banyak dalam pengerjaannya. Setelah itu, digunakanlah *facebook*, *twitter* dan *instagram* untuk mengabarkan kegiatan-kegiatan perpustakaan.

Facebook, *twitter* dan *instagram* memiliki tampilan yang hampir sama. Di mana didalamnya memuat profil Perpustakaan Batu Api dan menerbitkan (*posting*) kegiatan yang akan dilaksanakan. Contohnya, saat akan mengadakan satu diskusi buku, maka pemilik perpustakaan akan mem-*posting* tulisan untuk mengajak peserta disertai poster kegiatan. Maka, setelah acara selesai pun, pemilik perpustakaan mem-*posting* isi diskusi yang telah dilaksanakan beserta foto kegiatan.

Ketiga media sosial ini dikerjakan langsung oleh pemilik perpustakaan karena mudah dalam penggunaannya. Di mana pemilik perpustakaan

tinggal menulis, memasukkan gambar dan mengundang beberapa teman di media sosial. Walaupun demikian, ada beberapa anggota perpustakaan yang melihat *update* terbaru kegiatan di perpustakaan ini melalui ketiga media sosial di atas. Contohnya anggota perpustakaan yang berlokasi di Kecamatan Jatinangor namun jarang berkunjung ke Perpustakaan Batu Api. Sifat media sosial yang dapat memenuhi ruang dan waktu ternyata dapat memenuhi kebutuhan ciri anggota perpustakaan ini. Mereka dapat membaca dan melihat kegiatan terbaru perpustakaan di mana saja dan kapan saja, tidak melulu harus berkunjung ke perpustakaan.

Selain ketiga media sosial tadi, *forsquare* pun digunakan untuk memberitahukan lokasi Perpustakaan Batu Api. *Forsquare* sendiri merupakan *website* yang memuat peta lokasi Perpustakaan Batu Api. Di dalamnya terdapat arah jalan, nama jalan, dan wilayah di sekitar perpustakaan. *Forsquare* dapat memudahkan calon anggota perpustakaan untuk datang ke perpustakaan, misalnya calon anggota perpustakaan dari luar kota.

Forsquare dapat digunakan oleh mahasiswa yang berlokasi di luar Kecamatan Jatinangor, contohnya oleh mahasiswa Jurusan Sejarah Universitas Pendidikan Indonesia (UPI), Bandung. Dan hal ini telah membantu mereka dalam menemukan lokasi Perpustakaan Batu Api. Semua media sosial ini digunakan tidak sengaja atau tidak direncanakan oleh pemilik perpustakaan. Pemanfaatan media sosial tak hanya membantu memberitahukan lokasi perpustakaan juga mengabarkan kegiatan perpustakaan kepada anggota perpustakaan yang

berada dekat dan jauh di lingkungan perpustakaan.

Promosi penjualan (*sales promotion*)

Promosi penjualan (*sales promotion*) yakni cara perpustakaan memasarkan produk kepada khalayak. Di Perpustakaan Batu Api, media promosi penjualan menggunakan pamflet dan poster untuk mempromosikan koleksi perpustakaan yang terdiri dari buku, *PDF*, majalah, kliping, musik dan film.

Sejak awal pembukaan perpustakaan, Perpustakaan Batu Api menggunakan pamflet untuk mempromosikan koleksi perpustakaan. Pemilik perpustakaan dibantu oleh anggota perpustakaan menempel pamflet di wilayah kampus Universitas Padjadjaran (UNPAD) dan di sekeliling Perpustakaan Batu Api. Sempat bertahan lama dalam membuat dan menyebarkan pamflet ini. Namun, kegiatan ini berhenti seiring peraturan menyebarkan pamflet di kampus.

Peraturan di UNPAD yang memperketat penempelan pamflet menjadi salah satu alasan pemilik perpustakaan berhenti membuat dan menyebarkan pamflet. Padahal, sebagian anggota perpustakaan yang pernah membaca dan melihat pamflet di kampus merasa rindu untuk membaca dan melihatnya lagi. Tulisan di pamflet ternyata telah disukai oleh sebagian anggota perpustakaan sehingga menjadikan ciri khas bagi perpustakaan ini.

Dalam pembuatan pamflet ini, pemilik perpustakaan terinspirasi melalui bacaan yang telah dibaca, film yang telah ditonton, dan musik yang telah didengar. Penulis mengamati dalam pamflet tersebut, terdapat kata-kata untuk

mengajak pembaca berkunjung ke perpustakaan dengan beberapa gaya penulisan, diantaranya gaya penulisan Bahasa Indonesia ejaan lama, Bahasa Indonesia sesuai Ejaan Yang Disesuaikan (EYD), Bahasa Inggris, dan campuran Bahasa Indonesia dengan Bahasa Inggris. Gambarnya terlihat di bawah ini.



Gambar 2 Pamflet di Perpustakaan Batu Api

Selain pamflet, media promosi penjualan lainnya ialah poster. Poster digunakan sebagai informasi mengenai Perpustakaan Batu Api. Di mana, poster ini dipajang di teras depan di belakang kursi baca. Penempatan poster di teras depan ini ternyata dapat menarik anggota perpustakaan agar membacanya. Tak hanya itu, warna dan gambar dari poster dapat menarik perhatian pejalan kaki yang melewati perpustakaan.

Pemilik perpustakaan seperti media promosi lainnya tidak merencanakan membuat pamflet dan poster ini. Pamflet dan poster ini dibuat secara tidak disengaja. Pamflet dibuat ketika muncul inspirasi saat membaca buku, mendengarkan musik dan menonton film. Sedangkan poster dibuat ketika ada kegiatan perpustakaan. Walaupun demikian, pamflet dan

poster telah membantu untuk memberitahukan keberadaan Perpustakaan Batu Api kepada anggota perpustakaan.

Publisitas (*publicity*)

Publisitas (*publicity*) adalah pemberian informasi mengenai perpustakaan kepada khalayak. Kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Batu Api dapat dikatakan sebagai bagian publisitas. Kegiatan ini diantaranya *performing art*, pementasan teater, siaran radio, pemutaran dan diskusi film, diskusi buku, pemutaran film musik & pertunjukan musik.

Setelah penulis amati, ada dua jenis kegiatan di Perpustakaan Batu Api, yakni kegiatan yang dilakukan sendiri dan kegiatan yang bekerja sama dengan pihak luar. Dalam kegiatan yang dikerjakan oleh Perpustakaan Batu Api sendiri, misalnya pemutaran film dan pertunjukan musik. Kegiatan ini diselenggarakan secara rutin bertujuan untuk menumbuhkan ide dan pengetahuan bagi anggota perpustakaan.

Pemilik perpustakaan konsisten mengadakan kegiatan di Perpustakaan Batu Api untuk menumbuhkan minat dan rasa ingin tahu anggota perpustakaan sebagai alternatif dari lingkungan pendidikan di kampus. Perpustakaan ini menjadi media apresiasi anggota perpustakaan terhadap koleksi perpustakaan, misalnya dalam bacaan dan tontonan. Sehingga, anggota perpustakaan memiliki pengetahuan lebih dan mendalam.

Hal ini pun sama terjadi dalam tiap kegiatan perpustakaan yang bekerja sama dengan pihak luar, misalnya *performing art*, pementasan teater, siaran radio, dan diskusi buku. Perpustakaan Batu

Api mengadakan kegiatan dengan pihak luar bertujuan sebagai media apresiasi anggota perpustakaan dan mengembangkan pengetahuan dari luar. Menariknya, kegiatan ini tidak terjadwal secara rutin. Kadang pemilik perpustakaan menemukan ide untuk mengadakan suatu acara ketika membaca salah satu literatur.



Gambar 3 Salah Satu Kegiatan yang Bekerja Sama dengan Pihak Luar

Sebagai contoh, ada diskusi mengenai novel terbaru Remy Silado. Maka, pemilik perpustakaan akan menghubungi penerbit Gramedia untuk mengadakan kegiatan di kampus. Pihak Gramedia, menyediakan biaya bagi pembicara dan memberikan buku kepada Perpustakaan Batu Api. Sedangkan, tempat atau lokasi diskusi diusahakan oleh anggota perpustakaan yang diajak oleh pemilik perpustakaan.

Namun, kadang kegiatan ini tidak terlaksana. Dikarenakan beberapa hal acara-acara ini dapat gagal terjadi, misalnya tidak adanya kesesuaian waktu antara penulis dengan mahasiswa. Walaupun demikian, tidak menyurutkan pemilik perpustakaan untuk terus

mengadakan kegiatan. Padahal, Perpustakaan Batu Api tidak memperoleh keuntungan secara finansial dari tiap kegiatan yang diadakan. Malahan, kadang pemilik perpustakaan menggunakan dana pribadi untuk membiayai suatu kegiatan. Keuntungan dari tiap acara bukan berupa uang namun adanya tambahan calon anggota perpustakaan yang mendaftar dan bertambahnya pinjaman buku di perpustakaan.

SIMPULAN

Penelitian ini mengenai diseminasi informasi dalam pelayanan perpustakaan dan promosi di Perpustakaan Batu Api terdapat 3 fokus penelitian yang menghasilkan 3 model diseminasi informasi. Fokus penelitian pertama, mengenai proses pelayanan perpustakaan yang memiliki 5 kategori. Fokus penelitian kedua, mengenai kualitas perpustakaan yang memiliki 3 kategori. Fokus penelitian ketiga, mengenai unsur promosi perpustakaan yang memiliki 4 kategori.

Saran yang dapat digunakan oleh pihak Perpustakaan Batu Api ialah perpustakaan dapat membuat katalog elektronik atau tercetak dari data koleksi perpustakaan sebagai pencarian anggota perpustakaan. Selain itu, perpustakaan ini dapat memasukkan dan menyimpan data koleksi perpustakaan sebagai *server* perpustakaan, dapat membuat website untuk mempromosikan koleksi perpustakaan. Sedangkan saran bagi perpustakaan lainnya dapat mencontoh Pemilik Perpustakaan Batu Api yang terbuka dan dapat memberikan rekomendasi mengenai koleksi perpustakaan. Dan mengaplikasikan layanan berbagi ruang atau tempat untuk berdiskusi dan berkegiatan di perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adin, Annisa Kusuma. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Referensi Menggunakan LIBQUALTM Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Universitas Kristen Petra* Surabaya. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-Jurnal%20Annisa%20K.pdf> (Diakses 27/10/2015)
- Buckland, Michael. (1999). *Library Services In Theory and Context*. Document maintained at <http://sunsite.berkeley.edu/Literature/Library/Services/> by the SunSITE Manager. (Diakses 28/10/2015).
- Buckland, Michael. (1995). *What Will Collection Developers do? Information Technology and Libraries* 14 (3): 155. <http://search.proquest.com/docview/215834259?accountid=38628>. (Diakses pada 6/10/2015)
- Creswell, Jhon W. (2010). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. .
- Evans, G. Edward dan Saponaro, Margaret Zarnosky. (2005). *Developing Library and Information Center Collections*. London: Libraries Unlimited.
- Gurikar, Rushmanasab, and Razaksab Gurikar. (2015). *Use of Library Resources and Services by Karanatak University Research Scholars: A Case Study. DESIDOC Journal Of Library & Information Technology* 35, no. 5: 361-367. Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text, EBSCOhost (accessed October 5, 2015). (Diakses pada 6/10/2015)
- Harmaini, L. (2013). *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan*, , diakses 8 Oktober 2015, <http://ejournal.unp.ac.id/students/index.php/mnj/.../307>
- Panggabean, H. F. (2014). *Kualitas Pelayanan*, oleh, Skripsi, Universitas Sumatera

- Utara, diakses 8 Oktober 2015, <http://repository.usu.ac.id/bitstream/./3/Chapter%20II.pdf> - 2014 2.1
- Raslan, Karim. (2011). *One-of-a-Kind Book Collector*, dalam The Star, diubah terakhir pada 14 Juni 2011, diakses 26 September 2015, <http://www.thestar.com.my/Story/?file=%2F2011%2F6%2F14%2Ffocus%2F8893732&sec=focus>
- Sagun, Karryl Kim A. (2014). *Minimal Resources With Maximum Impact: Low-Cost And Sustainable Means For Library Promotion*. IATUL Annual Conference Proceedings no. 35: 1-8. Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text, EBSCOhost (accessed October 5, 2015). (Diakses pada 6/10/2015)
- Sriram, B., and M. K. G. Rajev. (2014). *Impact of Academic Library Services on User Satisfaction: Case Study of Sur University College, Sultanate of Oman*. DESIDOC Journal Of Library & Information Technology 34, no. 2: 140-146. Library, Information Science & Technology Abstracts with Full Text, EBSCOhost (accessed October 5, 2015). (Diakses pada 6/10/2015)
- Utama, Praga. (2015). *Dari Pasar Loak ke Frankfurt Book Fair*. Koran Tempo, 10 September 2015.
- Yusup, Pawit M. (2009). *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara
- (2012). *Perspektif Manajemen Pengetahuan Informasi, Komunikasi, Pendidikan dan Perpustakaan*. Jakarta: Rajawali Pres