

Strategi Pengelolaan Sistem Close Access pada Layanan Perpustakaan

Arlan
Pustakawan IAIN Bengkulu
arlanfairuz@gmail.com

Abstrak

Pada era keterbukaan informasi masih dapat kita temui layanan perpustakaan yang membatasi akses pemustaka kepada informasi. Sistem ini rentan terhadap munculnya ketidakpuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan yang menginginkan kecepatan, ketepatan, serta kemudahan dalam menggunakan layanan informasi, karena layanan ini mengharuskan pemustaka tidak dapat melakukan browsing langsung ke rak buku, tetapi harus melalui pustakawan dengan terlebih dahulu menggunakan alat bantu penelusuran seperti katalog. Bagaimana layanan dengan sistem close access dapat memenuhi harapan pemustaka terhadap unsur kecepatan, ketepatan, dan kemudahan? Dengan menggunakan studi literatur, sistem close access dianalisis berdasarkan komponen sistem informasi yakni bahan pustaka, susunan koleksi, sarana temu balik informasi, dan pengguna perpustakaan..

Abstract.

In many cases we still can find a close access system in library service in the open access information era. This system is very fragile to meet the library user's need of information like fast, correctly, and easy to be accessed. How the close access system of library can fulfill the need of library user? By using the method of literature study, the close access system of library has been analyzed based of the component of information system which are collections, the arrangement of the collections, information retrieval tools, and library user..

Kata Kunci: Close Access, Katalog, Penelusuran

Pendahuluan

Penggunaan perpustakaan oleh mahasiswa dan dosen perguruan tinggi cukup tinggi, akibat dari tingginya tuntutan kebutuhan informasi untuk pemenuhan tugas-tugas akademik maupun untuk tujuan lainnya. Karena itu perpustakaan perguruan tinggi diibaratkan jantungnya perguruan tinggi. Perpustakaan melayani kebutuhan informasi dalam setiap denyut aktifitas para pemustakanya dengan

merespon tantangan-tantangan persoalan yang terjadi dalam kegiatan pelayanan perpustakaan perguruan tinggi sehari-hari. Tantangan itu semakin besar pada saat pelayanan yang dilakukan menggunakan sistem layanan tertutup/ *close access*.

Close access adalah sistem layanan tertutup. Pada cara ini, koleksi perpustakaan dilokalisasi dalam suatu area/tempat dan pemustaka tidak diperkenankan untuk langsung berhubungan dengan koleksi. Pemustaka

sebagai calon pembaca/peminjam tidak diperkenankan mengambil koleksi sendiri, tetapi harus diambilkan oleh petugas, setelah mereka mencari daftar koleksi yang diinginkan pada katalog. Oleh karena itu, fungsi katalog sangat dominan pada sistem ini (Lasa HS, 1990). Dengan demikian, pada sistem layanan tertutup/ *close access*, pemustaka tidak boleh secara langsung mencari dan mengambil koleksi dari rak. Pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan yang akan mencarikan dan mengambilkan koleksi dari rak.

Dengan menggunakan sistem ini, pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan akan lebih sibuk bekerja karena harus bergerak terus mencari koleksi yang diperlukan pemustaka di rak, terlebih pada saat pemustaka banyak berkunjung, misalnya saat menjelang ujian siswa dan mahasiswa. Pada saat-saat seperti itu, banyak sekali pemustaka yang mencari koleksi dan memerlukan bantuan pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan menelusur informasi yang mereka butuhkan. (Yuliatri Bunga, 2015:8). Oleh karena itu, Karmidi Martoatmojo (2009) menilai sistem ini sebagai cara yang kuno, tidak efektif, dan membuang waktu, namun terpaksa digunakan dengan mempertimbangkan keuntungan dari sistem ini. Pertama, buku

tetap tersimpan rapi di rak, karena tidak banyak tangan yang menjamahnya. Kedua, buku tidak banyak hilang, sebab hanya petugas perpustakaan yang dapat mengakses rak tempat koleksi disimpan.

Dominannya penggunaan katalog pada sistem *close access* berdampak pada kenyamanan pemustaka. Bagi pemustaka, selain kurang praktis karena tidak bisa langsung menuju koleksi, mereka harus terampil menggunakan katalog yang seringkali barang yang asing bagi pemustaka. Memang secara umum, perpustakaan sekolah di tingkat pendidikan dasar dan menengah di Indonesia baru berkembang, beberapa masih merintis keberadaannya, hanya sebagian kecil perpustakaan sekolah yang terbina dengan baik. Tidak heran jika sebagian pemustaka baru melihat dan mencoba katalog perpustakaan pada saat mereka menjadi mahasiswa perguruan tinggi. Hal ini dapat berdampak pada kurang puasnya pemustaka terhadap sistem *close access*, karena pemustaka merasa dihambat dan tidak berdaya serta mengalami frustrasi akibat sistem yang tidak memberi keleluasaan pada mereka untuk sampai kepada informasi yang mereka butuhkan. Padahal tujuan akhir layanan perpustakaan adalah tercapainya kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka tercapai

jika layanan perpustakaan yang tersedia mampu memenuhi kebutuhan pemustaka, yakni memenuhi unsur-unsur kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Kecepatan pelayanan diperoleh jika layanan dilakukan sesuai dengan estimasi waktu yang seharusnya, sementara ketepatan adalah kesesuaian antara permintaan/ kebutuhan dengan pemenuhannya. Sementara keramahan dan kenyamanan adalah perasaan diterima, dihargai, diberi kemudahan dalam memperoleh layanan (Lisda Rahayu dkk., 2014)

Mengapa perpustakaan memilih layanan dengan sistem close access? Antoinette Nelson, MLS dan Pollyanne Frants T/MLS dalam Jurnal Technical Service Quarterly Volume 17 tahun 1999, dalam tulisannya tentang *Accessing Closed Collections, The Librarian Holds the Key*, menyatakan bahwa:

“Special collection materials, such as rare books and non-print media, frequently are shelved in closed stacks inaccessible to the average user. Although the reasons vary for maintaining closed stacks—security, staffing, protecting fragile materials or physical location of the stacks—the librarian plays a critical role in making the collection accessible to users. Librarians who work with closed collections must analyze their users’ information needs and develop philosophies and strategies for meeting them. Otherwise, the collection and all the

information it contains remain inaccessible.” (Nelson&Frants, 1999:p.31).

Alasan pemberlakuan sistem close access pada suatu layanan perpustakaan sangat beragam, diantaranya: keamanan koleksi perpustakaan, alasan terkait kepegawaian, melindungi bahan-bahan koleksi tertentu yang rentan kerusakan seperti buku langka atau koleksi bukan tercetak (non-print media) seperti audio visual dan sejenisnya, atau kondisi lokasi tempat koleksi tersebut disimpan rentan jika pengguna bebas keluar masuk (ruangan mungkin cukup kecil/sempit).

Antoinette Nelson (1999) juga telah memperingatkan bahwa sistem close access rentan terhadap kondisi *inaccessible* atau sulit untuk diakses pemustaka. Karenanya Ia menyarankan agar dibangun suatu filosofi dan strategi untuk mempertemukan antara kebutuhan informasi pemustaka dengan koleksi dalam sistem close access. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk menganalisis bagaimana strategi pengelolaan sistem close access pada layanan perpustakaan.

Metode Penulisan

Tulisan ini akan menganalisa sistem *close access* di perpustakaan dengan menggunakan metode studi

literatur, yakni dengan menelusur, mengupas, membandingkan, dan mengumpulkan informasi dari sumber-sumber tulisan yang pernah dibuat sebelumnya.

Pembahasan

1. Sistem *Close Access* pada Layanan Perpustakaan

Sebagaimana yang tertulis dalam UU No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, Perpustakaan didefinisikan sebagai “institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.” Dan upaya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan tersebut dilakukan melalui penyelenggaraan layanan perpustakaan.

Layanan perpustakaan (dalam Lida Rahayu dkk.,2014) pada hakikatnya adalah pemberian layanan informasi kepada pemustaka yang berkaitan dengan:

1. Penyediaan segala bentuk bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka, baik untuk digunakan di perpustakaan atau di luar perpustakaan
2. Penyediaan berbagai sarana penelusuran informasi yang dapat merujuk pada keberadaan bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka, baik yang dimiliki perpustakaan maupun di luar perpustakaan.

Tujuan diselenggarakannya layanan perpustakaan adalah untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara tepat dan akurat, yaitu melalui penyediaan bahan pustaka dan sarana penelusurannya. Dari usaha ini diharapkan kepuasan pemustaka atas layanan informasi yang dapat diberikan.

Fungsi kegiatan layanan perpustakaan adalah sebagai jembatan antara bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan dengan pemustaka yang membutuhkannya guna mengoptimalkan bahan pustaka/ sumber informasi yang ada.

Jenis layanan yang disediakan oleh perpustakaan sangat beragam, dimaksudkan agar segala aktifitas yang berhubungan dengan pencarian, penelusuran, dan penggunaan informasi dapat dilayani, baik informasi tersebut berada di dalam perpustakaan dalam bentuk tercetak dan non cetak, maupun informasi yang tersebar di dunia maya.

Jenis-jenis layanan tersebut adalah:

1. Layanan Ruang baca
2. Layanan sirkulasi
3. Layanan fotokopi
4. Layanan referens
5. Layanan akses internet
6. Layanan koleksi audio visual
7. Layanan Penelusuran Literatur
8. Layanan Pendidikan pemustaka dan literasi informasi
9. Layanan informasi kilat
10. Layanan penyebaran informasi terseleksi

11. Layanan pembuatan paket informasi
12. Layanan peminjaman antar perpustakaan
13. Layanan penerjemahan
14. Layanan kelompok pembaca khusus (anak, remaja, dan penyandang disabilitas)
15. Layanan perpustakaan keliling

Layanan perpustakaan dapat diselenggarakan secara terbuka (*open access*) maupun tertutup. Layanan yang bersifat terbuka (*open access*) memberikan keleluasaan kepada pemustaka untuk mengakses bahan pustaka secara langsung kepada lokasi/ rak, melakukan *browsing* dan memilih, dan mengambil sendiri bahan pustaka untuk dibaca atau diproses untuk dipinjam. Kebebasan ini disukai oleh pemustaka, tetapi dampaknya bagi perpustakaan adalah “*more reshelving and maintenance to keep the collection in call number order. There are extra problem with security.*” Perpustakaan harus terus menerus melakukan *manitenance*, dalam hal ini pengerakan/ mengatur ulang penempatan bahan pustaka di rak agar sesuai dengan susunan *call number*-nya pasca dipilih, dibaca atau dipinjam/dikembalikan oleh pemustaka, juga menghadapi resiko tentang keamanan koleksi (rusak/ hilang). Sedangkan layanan bersifat tertutup (*close access*) membuat pemustaka tidak dapat langsung

berhubungan dengan bahan pustaka tetapi terlebih dahulu melalui perantara, dalam hal ini katalog dan pustakawan, baru kemudian pustakawan mengambilkan bahan pustaka tersebut hingga sampai ke tangan pemustaka. Rentetan proses dalam sistem close access inilah yang dikatakan oleh Antoinette Nelson (1999) rentan terhadap kondisi *inaccessible* atau tidak dapat/ sulit untuk diakses pemustaka.

Sistem *close access* kadang tidak dapat dihindari oleh perpustakaan dan tetap digunakan meski isu tuntutan agar hak kebebasan informasi oleh masyarakat dunia mengemuka belakangan ini. Diperlukan strategi agar sistem close access pada layanan perpustakaan tidak mengebiri hak kebebasan informasi masyarakat, dalam hal ini pengguna perpustakaan. Di sisi lain strategi tersebut tetap menjaga agar tujuan diselenggarakannya layanan dengan sistem close access di perpustakaan dapat tercapai.

2. Perpustakaan sebagai Sistem Informasi

Untuk dapat menganalisis strategi pengelolaan sistem close access diperlukan suatu konsep yang dapat menjelaskan perpustakaan sebagai suatu sistem.

Yuyu Yulia, dkk. (2014) menyatakan bahwa perpustakaan adalah

suatu organisasi informasi, yang bertujuan agar informasi dapat diketahui lokasi fisiknya dan dikenali identitasnya. Setelah itu perpustakaan menyusun suatu sistem informasi agar informasi dapat ditelusur dan ditemukan kembali dalam waktu yang singkat. Dalam konsep tersebut, sistem informasi dapat mengelola segala jenis informasi, tanpa memperhatikan tingkat mekanismenya maupun bentuk fisiknya. Untuk mendukung penjelasannya, Yuyu Yulia dkk. mengambil ilustrasi konsep sistem informasi yang dikemukakan oleh Doyle, *the information framework*. Konsep tersebut kemudian dimodifikasi menyesuaikan dengan konsep perpustakaan yang kemudian muncul dalam bentuk diagram sistem informasi (di perpustakaan)

Dalam diagram tersebut, perpustakaan sebagai suatu sistem dapat diuraikan lebih rinci. Sistem Informasi (di perpustakaan) terdiri dari 4 (empat) komponen, yaitu Bahan Pustaka (materi pustaka), susunan koleksi, sarana temu kembali informasi, dan pemustaka.

Bahan pustaka (materi pustaka) mengacu kepada segala jenis media yang merekam informasi baik dalam bentuk cetak maupun non cetak seperti bahan pandang dengar (audio visual), rekaman suara, rekaman video, bahan grafika, bahan

kartografi, bahan digital (misal CD ROM, e-books, e-journal) dll. Susunan koleksi mengacu kepada sistem penyusunan koleksi cetak dan koleksi non cetak. Sarana temu balik informasi mengacu kepada alat bantu yang digunakan untuk memperoleh deskripsi ringkas tentang bahan pustaka dan menelusur lokasi keberadaan bahan pustaka. Pemustaka merujuk kepada pengguna perpustakaan yang akan memanfaatkan koleksi perpustakaan.

3. Strategi Pengelolaan Sistem *Close Access* pada Layanan Perpustakaan.

Kekhawatiran Antoinette Nelson (1999) terhadap kemungkinan tidak teraksesnya (*inaccessible*) koleksi dalam sistem *close access*, menunjukkan bahwa aksesibilitas adalah filosofi dasar dari strategi sistem *close access* pada layanan perpustakaan. Singkatnya, strategi yang akan ditelaah dalam tulisan ini adalah mengerahkan daya upaya agar setiap komponen yang terlibat dalam sistem diarahkan untuk mempertinggi derajat aksesibilitas pemustaka kepada koleksi perpustakaan meskipun terhambat oleh sistem *close access*.

Dengan menggunakan modifikasi konsep perpustakaan dalam bentuk diagram sistem informasi (di perpustakaan)

(Yuyu Yulia, dkk., 2014), maka strategi pengelolaan sistem close access pada layanan perpustakaan akan dikonsentrasikan pada pembahasan 4 komponen, yakni bahan pustaka (materi pustaka), susunan koleksi, sarana temu kembali informasi, dan pemustaka.

a) Bahan Pustaka

1. Kebijakan Pemilihan Bahan Pustaka/Koleksi

Strategi pertama adalah adanya kebijakan perpustakaan tentang kategorisasi bahan pustaka/koleksi yang termasuk dalam layanan perpustakaan dengan sistem close access. Agar kebijakan tersebut tepat sasaran, maka evaluasi bahan pustaka/ koleksi dan kajian pemustaka perlu dilakukan terlebih dahulu. Hasil dari evaluasi tersebut menjadi kebijakan yang dapat diterapkan pada sebagian bahan pustaka/ koleksi, atau pada seluruh bahan pustaka/koleksi. Kebijakan tersebut akan menjadi pedoman bagi pustakawan untuk melakukan pemilihan bahan pustaka baru untuk dilayankan dalam sistem open access atau close access.

Rach dalam Basic Library Procedures: Shelf-Reading Procedures (2009) "*Closed stack collection are prevalent in universities, special libraries, and archival collections. Stacks are usually closed to protect rare or valuable material or control high-demand materials. Libraries*

with open stacks may keep certain materials in closed stacks because they are in high demand, valuable, or may be stolen."

Pada banyak kasus, perpustakaan universitas, perpustakaan khusus dan institusi pengelola koleksi arsip seringkali mengeluarkan kebijakan untuk menyelenggarakan layanan perpustakaan dengan sistem *close access*. Tujuannya adalah untuk:

- (1) Melindungi koleksi perpustakaan yang dikategorikan langka
- (2) Melindungi koleksi perpustakaan yang dikategorikan bahan/ material berharga/ bernilai tinggi
- (3) Melindungi koleksi perpustakaan dari kemungkinan hilang/ dicuri
- (4) Mengontrol agar bahan pustaka/ materi yang sangat diminati pemustaka dapat dikontrol peredarannya. Biasanya dalam bentuk koleksi tandon/ reserve collection.

2. Jenis Bahan Pustaka

Sesuai dengan uraian tujuan kebijakan pemilihan bahan pustaka di atas, maka jenis koleksi yang dapat dimasukkan ke dalam layanan perpustakaan dengan sistem close access dapat terdiri dari bahan pustaka apapun, baik tercetak maupun tidak tercetak. Pertimbangan jenis koleksinya dapat dilihat dari isi

informasinya maupun material bahan pustakanya, sehingga jenisnya dapat mencakup koleksi buku teks umum, buku teks perguruan tinggi, bahan pustaka langka/ terbatas, dan bahan pustaka dengan bentuk/material khusus, yang dapat dikategorikan:

- (1) Langka/ sulit diperoleh/ diedarkan secara terbatas
- (2) Material bahan pustakanya bernilai tinggi
- (3) Sangat diminati pemustaka
- (4) Rentan dicuri/ hilang

b) Susunan Koleksi

Koleksi yang akan dilayankan tentu harus melalui proses pengolahan terlebih dahulu. Dalam proses tersebut, dilakukan pengindeksan bahan pustaka, dengan tujuan:

- (1) Agar koleksi dapat diidentifikasi, baik dari sisi fisik koleksi (ukuran fisik) maupun isi koleksi (ringkasan isi koleksi)
- (2) Agar koleksi dapat dianalisis dengan memberikan subjek dan kata kunci yang spesifik
- (3) Agar koleksi dapat disintesis, yakni mengumpulkan koleksi dalam subjek yang sama dalam kelompok koleksi yang sama dengan penempatan yang berdekatan/ berurutan/sistematis.

Kegiatan pengindeksan menghasilkan 2 (dua) hal penting bagi sistem close access, yakni: susunan koleksi secara fisik dan sarana temu kembali informasi. Uraian berikut akan menjelaskan tentang susunan koleksi secara fisik, yakni:

a. Tahap pertama, penandaan koleksi.

Pada tahap ini koleksi diberikan penandaan fisik berupa penomoran dan pelabelan. Bentuknya adalah, koleksi diberikan label call number, label barcode, pengecapan dan penomoran, hingga label warna, bahkan label nomor urut dalam rak. Penandaan fisik ini harus disepakati hingga se-spesifik apa, sehingga mudah dikenali dan ditemukan oleh pustakawan.

b. Tahap kedua, penempatan koleksi

Pada tahap ini, koleksi diletakkan di rak dalam susunan tertentu. Penempatan koleksi ini penting karena dalam sistem close access, hanya pustakawan yang memiliki akses langsung kepada koleksi. Maka agar memudahkan pencarian dan penelusuran koleksi yang diminta oleh pemustaka, pustakawan harus memastikan bahwa ratusan bahkan ribuan koleksi tersebut ditempatkan dalam suatu struktur penyusunan yang teratur, terkelompok, mudah dikenali, dideteksi, ditelusuri, ditemukan.

Koleksi disusun dengan pengaturan per blok, dengan urutan susunan dari kiri ke kanan, dari atas ke bawah, disusun per seksi (satu susunan vertikal dalam kelompok rak yang sama), dan per kelompok (terdiri dari beberapa seksi dalam kelompok yang sama). Dengan kata lain, koleksi tersusun *section by section, and range by range*.

Dasar penempatan koleksi perpustakaan adalah ciri materi perpustakaan. (Yuyu Yulia, dkk, 2014). Ada 2 cara yang dapat dipilih untuk menyusun koleksi perpustakaan:

(a) Penempatan relatif (*relative location*).

Pada cara ini, koleksi disusun berdasarkan subjek koleksi. Fokus identifikasi adalah koleksi, sehingga koleksi diberi tanda, dan koleksi yang baru datang kemudian dapat disisipkan diantaranya.

(b) Penempatan tetap (*fixed location*).

Pada cara ini, koleksi disusun berdasarkan salah satu ciri koleksi selain subjek. Fokus identifikasi adalah rak, sehingga rak diberi nomor. Penempatan koleksi umumnya didasarkan pada nomor urut penerimaan buku, atau nomor rak, atau didasarkan pada ukuran fisik koleksi.

Perpustakaan hendaknya menganalisis manakah penempatan koleksi yang berdampak paling besar dalam menunjang kecepatan dan ketepatan pencarian koleksi oleh pustakawan. Merevisi sistem penempatan koleksi membutuhkan pengorbanan waktu, tenaga, dan biaya. Karenanya strategi penempatan koleksi harus ditentukan dari awal.

Sebagai contoh, hal ini dapat kita temui di Pusat Perpustakaan IAIN Bengkulu. Secara umum, perpustakaan menetapkan susunan koleksi menggunakan *relative location* menggunakan sistem DDC, tetapi khusus di bagian layanan tandon (*reserve collection*) yang dilayankan dengan sistem *close access*, digunakan susunan koleksi menggunakan *fixed location*. Rak diidentifikasi menjadi 10 kelompok. Koleksi diidentifikasi dan diberi label nomor urut berdasarkan posisinya di suatu rak. Dengan cara ini, koleksi baru tidak dapat disisipkan, tetapi diberi nomor urut lanjutan dan diajarkan sebagai jajaran tambahan koleksi di rak tersebut. Bagi pustakawan bagian layanan tandon, hal tersebut lebih memberikan kemudahan dalam menemukan kembali koleksi dengan

kecepatan yang cukup tinggi.

Pemeliharaan susunan koleksi

- c. Tahap ketiga, *shelfwork*/ pemeliharaan jajaran koleksi

Strategi berikutnya, untuk menjaga agar susunan koleksi tetap terpelihara pasca keluar masuknya koleksi dari rak akibat penggunaan maupun masuknya koleksi baru, kegiatan *shelfwork* perlu dilakukan terus menerus. Hal ini semacam *quality control* untuk menjaga agar susunan koleksi tetap teratur sehingga dapat membantu pustakawan dalam menelusur koleksi dengan kecepatan terukur. *Shelfwork* adalah pemeliharaan jajaran koleksi di rak yang melibatkan aktifitas *sorting, shelving, shifting, and shelf-reading*

(a) *Sorting*

Koleksi yang akan diletakkan kembali di rak harus dipilah terlebih dahulu berdasarkan kedekatan lokasi atau kesamaan penempatannya di rak. Biasanya aktivitas ini dilakukan di atas *book truck* atau gerobak buku, atau di meja khusus.

(b) *Shelving*

Setelah dilakukan pemilahan, buku/ koleksi kemudian satu persatu diletakkan kembali di rak dengan susunan yang benar. Setelah itu, lakukan pengecekan apabila ada koleksi yang salah

penempatan. Tarik koleksi tersebut dari rak, lalu kumpulkan di area *sorting* untuk bersama-sama dengan koleksi lainnya dilakukan penempatan ulang agar benar penempatannya.

(c) *Shifting*

Shifting adalah proses memindahkan pergerakan koleksi dalam satu kelompok/ *section*. Hal ini diperlukan jika:

- Terjadi penataan ulang dalam penempatan koleksi
- Terjadi tingkat pertumbuhan koleksi yang berbeda-beda pada setiap kelompok koleksi
- Terjadi pengurangan proporsi koleksi
- Terjadi penambahan jajaran koleksi baru di rak
- Ada penambahan fasilitas baru, baik penambahan rak maupun perluasan ruangan.

Dalam hal ini perlu dipertimbangkan adanya area kosong/ *free space* pada rak dengan cara:

- Membiarkan rak paling atas atau paling bawah dalam keadaan kosong
- Membuat area kosong di setiap batas akhir kelompok koleksi berdasarkan sistem klasifikasi koleksi yang dianut (*major break*)

- Membuat area kosong di setiap batas akhir kelompok koleksi dalam sekelompok rak.

Proses ini memerlukan rambu-rambu penunjuk arah koleksi dan penandaan/penomoran yang jelas pada setiap kelompok rak.

(d) Shelf-reading

Kegiatan *shelf-reading* adalah proses pengecekan rak untuk memastikan bahwa setiap koleksi ditempatkan dalam lokasi yang benar. Seringkali koleksi tidak dapat ditemukan karena terjadi kesalahan penempatan (*errors*). Untuk itu, pustakawan harus didesain agar memiliki tanggungjawab terhadap penyusunan koleksi pada rak-rak tertentu. Kegiatan ini harus dilakukan secara reguler, setidaknya seminggu sekali. Keterbatasan waktu, atau keterbatasan jumlah staf perpustakaan menjadi tantangan tersendiri, terlebih kegiatan ini cenderung membosankan, melelahkan mata, membuat urat syaraf belakang terasa tegang dan lelah. Tetapi hal ini tetap harus dilakukan untuk menjamin dukungan terhadap proses penelusuran koleksi secara cepat dan tepat. Kegiatan ini memerlukan waktu sekitar 1-2 jam dengan waktu jeda sekitar 30-45 menit.

c) Sarana Temu Kembali Informasi

Hasil kegiatan pengindeksan berikutnya adalah terciptanya susunan wakil koleksi/ wakil dokumen dalam bentuk katalog. Material katalog terbagi atas 2 jenis, katalog manual/tercetak dan katalog digital (On-line Public Access Catalogue/ OPAC).

Pada prakteknya, sebaiknya kedua jenis katalog tersebut tetap tersedia. Meskipun katalog manual telah banyak ditinggalkan sejak munculnya katalog dalam bentuk digital, namun katalog digital menggunakan sarana elektronik/komputer dalam pengoperasiannya. Sebagai antisipasi jika terjadi gangguan dalam sistem listrik atau aplikasinya, maka layanan perpustakaan tetap dapat berlangsung.

Pada sistem *close acces*, inilah satu-satunya petunjuk yang digunakan oleh pemustaka untuk sampai kepada informasi yang dicarinya. Berdasarkan katalog pula, pustakawan dituntun kepada letak koleksi berada.

Dalam sistem *close access*, pustakawanlah yang paling berperan dalam proses temu kembali informasi atau information retrieval. Lasa HS(1990) menjelaskannya sebagai berikut:

“Information retrieval – penemuan balik informasi: yaitu proses pencarian kembali informasi yang disimpan suatu perpustakaan, pusat informasi, dengan menggunakan petunjuk, simbol tertentu. Alat penemuan kembali itu akan mempermudah pustakawan maupun pengguna dalam menelusuri data, judul, subjek tertentu. Untuk itu mereka harus mampu: (1) memahami sumber-sumber informasi, (2) menyusun strategi penemuan kembali akan informasi, (3) menggunakan alat penemuan kembali: indeks, katalog, abstrak, dan lain-lain, (4) melaraskan diri dengan informasi/ *keeping up to date with information*.(p.44)

Dengan demikian, pustakawan di bagian layanan *close access* sebaiknya memenuhi kualifikasi dan kemampuan untuk:

1. Memahami sumber-sumber informasi
2. Menyusun strategi penemuan kembali informasi
3. Menggunakan sarana temu kembali informasi
4. Melaraskan diri dengan informasi

d) Pemustaka

Pada akhirnya kepuasan pemustaka merupakan tujuan akhir dari suatu layanan perpustakaan, karena tujuan diselenggarakannya layanan perpustakaan adalah untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara tepat dan akurat, yaitu melalui penyediaan bahan pustaka dan sarana penelusurannya. Dari usaha ini diharapkan kepuasan pemustaka atas layanan informasi yang dapat diberikan. (Lisda Rahayu dkk., 2014)

Kepuasan pemustaka tercapai jika layanan perpustakaan yang tersedia mampu memenuhi kebutuhan pemustaka, yakni memenuhi unsur-unsur kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Kecepatan pelayanan diperoleh jika layanan dilakukan sesuai dengan estimasi waktu yang seharusnya, sementara ketepatan adalah kesesuaian antara permintaan / kebutuhan dengan pemenuhannya. Sementara keramahan dan kenyamanan adalah perasaan diterima, dihargai, diberi kemudahan dalam memperoleh layanan. Dengan demikian, kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dapat dicapai dengan mengupayakan adanya sistem layanan perpustakaan yang cepat, tepat, dan mudah difahami pemustaka dengan mengupayakan:

1. Pemustaka memperoleh bantuan dari pustakawan yang kompetens, ramah, dan responsif terhadap kebutuhan informasi pemustaka
2. Pemustaka memperoleh kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan layanan perpustakaan.

Dalam hubungannya dengan kesiapan pemustaka menghadapi sistem informasi dalam sistem *close access*, pemustaka secara umum terbagi ke dalam 2 (dua) kategori:

1. *Educated User*

Pemustaka pada kategori ini memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam menghadapi sistem informasi di perpustakaan, yakni:

- (a) *Having knowledge about library system/* memiliki pengetahuan tentang sistem, tata cara, pembagian layanan yang berlaku di perpustakaan.
- (b) *Having skills about how to access information/* memiliki keterampilan untuk mengakses informasi di perpustakaan. Pemustaka jenis ini memiliki keterampilan dalam menggunakan sarana temu balik informasi sehingga hanya memerlukan sedikit bantuan dari pustakawan. Pemustaka lebih mandiri dalam mencari informasi meski dihambat oleh sistem *close access*, dan karenanya kondisi *inaccessible* dapat diminimalisasi.

2. *Uneducated/ Less educated user*

Pemustaka pada kategori ini memiliki sedikit, bahkan mungkin buta terhadap sistem informasi di perpustakaan. Perpustakaan perlu mempersiapkan berbagai bantuan yang diperlukan untuk membantu pemustaka tersebut dapat mengatasi hambatan keterjangkauan informasi (*inaccessible*), melalui sarana:

(a) *Written communication*

Bentuk-bentuk informasi dan komunikasi tertulis perlu dipersiapkan agar pemustaka mendapat informasi yang cukup tentang bagaimana proses sistem informasi di perpustakaan, misalnya melalui papan informasi tentang peraturan perpustakaan, tanda-tanda arah, petunjuk layanan, petunjuk ruangan, hingga leaflet, brosur, serta bentuk-bentuk promosi lainnya.

(b) *Direct communication*

Pustakawan harus selalu siap menghadapi pemustaka dalam berbagai level pengetahuan dan kesiapannya terhadap sistem informasi. Pustakawan harus dipersiapkan agar dapat memberikan informasi-informasi dasar dan standar yang diperlukan pemustaka jenis ini. Selain itu, sikap ramah-tamah dan kesediaan untuk membantu diharapkan dapat meminimalisasi potensi *inaccessible* pada jenis pemustaka ini.

Simpulan

Sistem *close acces* pada layanan perpustakaan rentan terhadap kondisi *inaccessible* atau sulit untuk diakses pemustaka.

Karenanya aksesibilitas adalah filosofi dasar dari strategi sistem *close access* pada layanan perpustakaan. Strategi pengelolaan sistem *close access* hendaknya difokuskan pada:

1. Bahan Pustaka, agar kategorisasi bahan pustaka yang dilayankan dalam sistem *close access* termasuk dalam kebijakan perpustakaan yang dapat dipedomani staf perpustakaan.
2. Susunan koleksi, agar dapat dipastikan bahwa letak informasi dapat dikenali, dan ditelusur dengan baik. Pemeliharaan susunan koleksi menjadi pekerjaan penting yang harus dilakukan secara teratur dan terus menerus sebagai *quality control* terhadap dukungan proses temu kembali informasi
3. Sarana temu balik informasi, agar dapat dipastikan ada, dan tersedia baik manual maupun digital, sebagai antisipasi terhadap kondisi lingkungan perpustakaan yang berpotensi mengakibatkan terhentinya layanan.
4. Pemustaka, agar dipersiapkan untuk dapat melayani 2 jenis pemustaka, baik yang *educated* maupun *uneducated/ less educated* sehingga meski layanan perpustakaan berjalan dalam sistem *close access*,

aksesibilitas pemustaka terhadap koleksi dapat tetap terjaga.

Daftar Pustaka

- Bunga, Yuliatr. (2015). *Standar Pelayanan Perpustakaan Dan Informasi Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI*. Jakarta:Perpusnas RI
- Lasa, HS. (1990). *Kamus Istilah Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius
- Martoatmojo, Karmidi (2009). *Layanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Nelson, Antoinette dan Frants, Pollyanne. (1999) *Accessing Closed Collections, The Librarian Holds the Key*. Journal Technical Services Quarterly Volume 17, 1999- Issue 1. diakses tanggal 15 maret 2017 pukul 17.13 WIB dari http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J124v17n01_04
- Rahayu, Lisda, dkk. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Rach (2009). *Basic Library procedures: Shelving and shelf-reading Procedures*. diakses tanggal 1 Agustus 2017 pukul 15.10 WIB dari <http://livingthelibraryworld.blogspot.co.id/2009/01/basic-library-procedures-shelving-and.html>
- Yulia, Yuyu, dkk. (2014). *Pengolahan Bahan Pustaka*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.