

KAJIAN PELAYANAN MEDIA AUDIOVISUAL: STUDI KASUS DI THE BRITISH COUNCIL JAKARTA

Oleh : Hindar Purnomo

Intisari

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui cara penyelenggaraan pelayanan media AV, efektivitas pelayanan serta tingkat kepuasan pemustaka terhadap berbagai aspek pelayanan. Penelitian dilakukan di The British Council Jakarta dengan cara evaluasi karena dengan cara ini dapat diketahui berbagai fenomena yang terjadi. Perpustakaan British Council menyediakan tiga jenis media yaitu berupa kaset video, kaset audio, dan siaran televisi BBC. Subjek penelitian adalah pemakai jasa pelayanan media audiovisual yang terdaftar sebagai anggota. Subjek dikelompokkan berdasarkan kelompok usia dan kelompok tujuan pemanfaatan media AV. Data angket terkumpul sebanyak 157 responden (75,48%) kemudian dianalisis secara statistik dengan uji analisis varian satu arah Kruskal-Wallis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga media tersebut diminati oleh banyak pemakai terutama pada kelompok usia muda. Sebagian besar pemustaka lebih menyukai jenis fiksi dibandingkan jenis nonfiksi, mereka menggunakan media audiovisual untuk mencari informasi pengetahuan. Pelayanan media audiovisual terbukti sangat efektif dilihat dari angka keterpakaian koleksi maupun tingkat kepuasan pemakain. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa antarkelompok usia maupun tujuan kegunaan tidak ada perbedaan yang berarti dalam menanggapi berbagai aspek pelayanan media audiovisual.

Kata Kunci: Media Audio Visual-Layanan Perpustakaan

*) Pustakawan UGM

Latar Belakang

Keberhasilan perpustakaan ke depan tergantung pada kemampuan dalam mengantisipasi laju informasi yang semakin banyak disebarluaskan melalui media nonbuku terutama media elektronik yang mengarah pada bentuk media AV (Moses, 1971:107). Melalui berbagai jenis media elektronik, informasi dapat disalurkan lebih luas dan cepat bahkan informasinya pun dapat disajikan lebih jelas, baik dalam bentuk suara atau gambar. Oleh karena itu perpustakaan sebaiknya selain menyediakan buku juga bahan lain, seperti media audiovisual (AV). Dari hasil survei terhadap 748 perpustakaan di New Jersey pada 1980 menunjukkan terjadinya peningkatan permintaan media AV pada 80% dari perpustakaan-perpustakaan tersebut (Ahlsted, 1985:9). Demikian pula pada seluruh perpustakaan universitas dan akademi di London pada 1983, terdapat peningkatan permintaan sebanyak 86,19% pada berbagai perpustakaan di kota tersebut (Heery, 1984:184). Kemudian jika dilihat dari aspek produsen maka dapat terlihat dari pertumbuhan jumlah produksi video setiap tahun yang telah mencapai lebih dari 220 ribu judul sampai pada akhir 1980 (Hampe, 1993:7).

Di Indonesia, menurut Huda (1994:109) terdapat kecenderungan untuk menempatkan media AV bukan di perpustakaan tetapi pada pusat sumber belajar. Jika disadari bahwa fungsi perpustakaan

adalah sebagai penyalur informasi dari sumber kepada khalayaknya, maka kecenderungan tersebut seyakinya diluruskan. Seperti dikatakan McNally (1992:201), bahwa pusat sumber belajar merupakan salah satu sumber yang memproduksi media AV. Jadi fungsi pusat sumber belajar adalah memproduksi bahan perpustakaan, bukan memberikan pelayanan publik (public service) yang merupakan tugas perpustakaan. Lebih jauh apabila kita perhatikan pemanfaatan koleksi media AV di perpustakaan, ternyata koleksi tersebut saling mendukung dengan media cetak atau media noncetak lain dalam berbagai program penelitian dan pengajaran (Heery, 1984:183). Pada umumnya pemakai menggunakan media AV untuk tujuan belajar yang spesifik. Penggunaan media tersebut sangat efektif untuk suatu proses pelatihan, misalnya untuk menjelaskan metode-metode, menunjukkan situasi, memulai diskusi, dan menunjukkan suatu peristiwa. Di samping itu, selain efektif sebagai media pendidikan dan budaya, media tersebut juga memungkinkan dipakai sebagai wahana komunikasi secara luas. Fungsi media AV bukan sekedar pembawa informasi yang pasif karena isi yang dikemas dalam media tersebut dapat mengkomunikasikan secara lebih "cerdik", cepat, berdaya-guna, dan lebih akurat (Vries, 1992:233).

The British Council merupakan suatu organisasi pendidikan dan budaya yang berada di berbagai

negara yang bertujuan mengadakan hubungan keahlian dan gagasan Inggris. British Council didirikan pada 1934 dan sekarang organisasi ini telah mempunyai perwakilan di 90 negara. Di Indonesia The British Council mulai beroperasi sejak 1948. Sebagai suatu lembaga mengurus masalah pendidikan dan budaya maka pada di setiap perwakilan The British Council selalu terdapat perpustakaan. Perpustakaan The British Council juga merupakan pusat pelayanan informasi yang menyediakan berbagai koleksi pustaka terbitan Inggris atau berbagai penerbitan tentang Inggris.

Sebagai lembaga yang bergerak di bidang pendidikan dan budaya, British Council mempunyai 5 (lima) kegiatan pokok sebagai berikut.

- Membantu masyarakat untuk belajar, mengikuti latihan atau kontak profesi di Inggris; mendatangkan tenaga spesialis dari Inggris untuk mengajar, konsultasi atau membangun proyek kerjasama di luar negeri.
- Mengajar bahasa Inggris dan mempromosikan pemakaian bahasa Inggris.
- Menyediakan perpustakaan dan layanan informasi.
- Mempromosikan pendidikan, ilmu pengetahuan dan teknologi Inggris.

Masukan
Input



Luaran
Output



Hasil
Outcomes

Koleksi media AV
Alat bantu baca SDM

Tingkat Pemakaian

Tingkat
Kepuasan pemakai

- Memperluas pengenalan seni dan sastra Inggris.

Sejak 1990 Perpustakaan The British Council Jakarta memberikan pelayanan media AV yang terbuka untuk umum. Sebagai bagian dari koleksi perpustakaan maka dengan adanya pelayanan media AV diharapkan perpustakaan dapat memberikan pelayanan informasi yang lebih baik dan lengkap pada khalayaknya. Karena dengan menyediakan koleksi media AV pesan informasi yang diberikan menjadi lebih banyak, bervariasi, dan lebih mudah ditangkap oleh pemakai. Penyelenggaraan pelayanan jasa media AV dioperasikan secara khusus untuk memenuhi kebutuhan pemakai yang sifatnya khusus pula. Sampai sampai sekarang pelayanan jasa media AV ini mengalami perkembangan baik dari segi materi dan operasi pelayanannya. Koleksi

yang terdapat pada pelayanan media AV di Perpustakaan The British Council adalah kaset video dan kaset audio. Format kaset video yang digunakan yaitu VHS (Video Home System). Sampai pada awal 1995 koleksi yang dimiliki sebanyak 1299 judul, meliputi 951 judul kaset video dan 348 judul kaset audio. Pada pelayanan jasa media AV juga disajikan program siaran televisi dari BBC World Service Television yang disiarkan secara langsung selama jam buka perpustakaan. Program siaran televisi BBC meliputi berita & peristiwa mutakhir, wira usaha, film utama, drama, olahraga, seni & sastra, musik, agama, ilmu dan teknologi.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bermaksud mengkaji pelayanan media AV dari sudut pandang manajemen. Kajian dilakukan dengan cara mengevaluasi pada setiap unsur pelayanannya. Seperti dikatakan oleh Kelley (1991:23) bahwa evaluasi dapat dilakukan pada pelayanan perpustakaan secara keseluruhan atau pada unit layanan tertentu di dalam perpustakaan. Pembahasan evaluasi meliputi aspek masukan (input), luaran (output), dan hasil (outcome). Hubungan ketiga aspek evaluasi tersebut dapat

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- (1) Mengetahui cara penyelenggaraan dan pengoperasian pelayanan media AV.
- (2) Memprediksi fenomena yang terjadi dalam aktivitas pelayanan.
- (3) Mengetahui efektivitas pelayanan media AV dari segi keterpakaianya.
- (4) Mengetahui tingkat kepuasan pemakai terhadap berbagai aspek pelayanannya.
- (5) Mengetahui perbedaan kepuasan pemakai terhadap kualitas pelayanan dan jenis-jenis koleksi media AV dari segi usia dan kegunaannya.

Landasan Teori

Evaluasi Pelayanan Media AV

Ada lima unsur pelayanan pemakai media AV yang saling terkait yaitu materi, staf pelaksana, metode, sarana, dan pendukung pelayanan (Huda,

1994:108). Apabila fungsi-fungsi manajemen dimaksudkan untuk memperbaiki kinerja pelayanannya, maka kajian manajemen tepat jika difokuskan pada fungsi pengendalian atau pengawasan karena fungsi pengawasan adalah membantu memberikan penilaian tentang efektivitas pelaksanaan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengawasan (Handoko, 1993:360).

Metode pengawasan dapat dilakukan di antaranya dengan teknik evaluasi pelaksanaan. Dengan cara mengevaluasi pelaksanaan pendayagunaan koleksi dan sumberdaya lain yang tersedia secara efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan, maka pengawasan atau pengendalian kelima unsur pelayanan tersebut di atas dapat dilakukan (Handoko, 1993:376). Seperti dikatakan oleh Lancaster (1988:1) untuk mengkaji suatu pelayanan perpustakaan dapat dilakukan dengan cara mengevaluasi. Dalam hal ini, evaluasi diartikan sebagai "penilaian" dari berbagai aktivitas atau objek. Evaluasi sering menitik-beratkan pada segi pengumpulan data yang diperlukan. Hal ini dimaksudkan untuk menetapkan beberapa pilihan strategi yang terbaik untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam suatu pengambilan keputusan manajemen.

Ada tiga sudut pandang untuk mengevaluasi suatu pelayanan perpustakaan yaitu dari sisi masukan (*input*), luaran (*output*) dan hasil (*outcome*). Ketiga sudut pandang tersebut menjadi satu kesatuan yang saling berkaitan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan (Lancaster, 1988:3). Masukan merupakan segala sumber yang tersedia untuk layanan seperti: koleksi, tenaga pustakawan, fasilitas/peralatan, dan aspek pendukung lainnya. Luaran merupakan suatu rekaman aktivitas dari interaksi pemakai terhadap sumber yang tersedia (inputnya) misalnya: jumlah peminjaman/pemakaian di tempat, jumlah jawaban rujukan, dan jumlah penelusuran. Hasil (*outcome*) merupakan suatu keinginan atau harapan dari pemakai atau khalayak terhadap layanan perpustakaan.

Permasalahan yang timbul adalah apakah pelayanan media AV yang diberikan benar-benar efektif sehingga berdayaguna dalam mendukung aktivitas lembaga induknya. Morse dan Chen (1975:179) menyatakan bahwa keterpakaian berbagai subjek dari koleksi merupakan ukuran-ukuran penting bagi pelayanan perpustakaan yang efektif. Sementara menurut Mont dan Mont (1979:109) pelayanan perpustakaan yang efektif sangat erat hubungannya dengan tingkat kepuasan

pemakainya. Kedua pernyataan ini menunjukkan bahwa untuk mengkaji suatu pelayanan perpustakaan harus dilihat dari aspek objektif dan subjektif.

Pelayanan perpustakaan yang efektif merupakan hubungan yang langsung antara hasil-hasil luaran (layanan dan produk perpustakaan) dan permintaan pemakai. Jadi evaluasi yang menyangkut masalah tingkat kepuasan pemakai merupakan penilaian dari pihak pemakai terhadap hasil-hasil luaran (*output*) dan masukan (*input*) yang diukur dari tingkat kepuasan pemakai (Totterdell and Bird, 1976:44). Evaluasi pelayanan perlu dilakukan secara berkala karena di satu pihak permintaan pemakai semakin meningkat, bervariasi, dan selalu berubah, sementara kemampuan perpustakaan untuk menyediakan bahan dan sumber daya manusianya terbatas (Chen, 1978:10). Sementara itu, di lain pihak pemakai akan merasa puas jika permintaannya terpenuhi.

Ukuran dan kualitas informasi/koleksi perpustakaan, cara pengorganisasian koleksi, adanya alat-alat bantu temu kembali untuk akses ke koleksi, serta kemampuan dan kemauan dari staf untuk mengupayakan sumberdaya perpustakaan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pemakai (Lancaster, 1977:2). Hal yang sama dikemukakan oleh Busha dan Harter (1980:156) bahwa beberapa faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pemakai meliputi sumber bahan koleksi, sistem operasi layanan, sumberdaya manusia, dan sumber-sumber fisik lainnya. Faktor yang berpengaruh tersebut juga ada kaitannya dengan kelima unsur pelayanan pemakai perpustakaan yaitu materi, pelaksana, metode, sarana, dan pendukung pelayanan.

Data penilaian pemakai terhadap pelayanan media AV diperoleh dari kuesioner. Pertanyaan kuesioner meliputi faktor masukan dan luarannya. Pertanyaan dibagi menurut beberapa kriteria kinerja pelayanan pemakai karena penelitian ini bermaksud untuk mengkaji tentang pelayanan. Hal ini sesuai yang dikatakan oleh Lancaster (1980:15) tentang kriteria keberhasilan pelayanan pemakai. Kriteria penilaian harus diukur dari tiga aspek yang terdiri dari kualitas, waktu, biaya. Penilaian kualitas pelayanan adalah suatu penilaian yang berkaitan dengan pelayanan perpustakaan dalam arti khusus. Penilaian yang berkaitan dengan pelayanan perpustakaan dalam arti umum adalah meliputi penilaian waktu, biaya. Penilaian kualitas pelayanan meliputi variasi layanan yang ditawarkan dan kualitas koleksi, cara penyusunan koleksi dan

rambu-rambu yang membantu, kualitas dan ketersediaan alat bantu, kemudahan pemakaian katalog, dan bantuan staf pelayanan. Penilaian waktu yaitu penilaian yang menyangkut meliputi jumlah jam layanan, dan jangka waktu peminjaman. Penilaian biaya meliputi biaya transpor pemakai menuju lokasi perpustakaan, serta biaya keanggotaan, dan biaya denda sangsi peminjaman.

Koleksi AV The British Council

Perpustakaan The British Council Jakarta memiliki berbagai bahan perpustakaan guna menyediakan informasi yang dapat mendukung kegiatan lembaga induk. Pada dasarnya bahan perpustakaan tersebut dapat dibagi menjadi dua kelompok yaitu buku dan nonbuku (bukan buku). Dalam memberikan pelayanan kepada pemakai, kedua bahan perpustakaan tersebut dilakukan secara berlainan. Berbeda dengan buku, semua bahan bukan buku yang berupa media audiovisual (AV) yang tersedia di perpustakaan tersebut memerlukan peralatan bantu dalam penggunaannya. Dikatakan oleh Lancaster (1988:3) bahwa ketiga aspek tersebut merupakan serangkaian hubungan yang kompleks, oeh karena itu dalam mengevaluasi setiap unsur pelayanan harus memperhatikan pula ketiga aspek tersebut. Guba dan Lincoln (1991:23) selanjutnya mengatakan evaluasi yang efektif harus bersifat responsif sehingga evaluasi harus diorientasikan kepada kepentingan pemakai.

Kajian terhadap pelayanan media AV di Perpustakaan The British Council dalam penelitian ini meliputi dua permasalahan yaitu pelaksanaan pelayanan dan kepuasan pemakainya. Adapun masalah dalam pelaksanaan pelayanan adalah keterpakaian koleksi media AV. Kemudian masalah dalam kepuasan pemakai adalah bagaimana kepuasan pemakai terhadap berbagai aspek pelayanan media AV.

Metodologi

Pengumpulan data untuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan dilakukan melalui pengamatan, analisis dokumen dan wawancara. Pengamatan dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat berbagai sumber pelayanan yang tersedia dan berbagai proses kegiatan pemberian pelayanan. Analisis dokumen dilakukan terhadap perolehan data yang berasal dari katalog, brosur, leaflet, atau selebaran yang berisi data informasi umum pelayanan media AV. Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab yang direkam dalam kaset suara kemudian dibuat catatan transkripsinya, terhadap seorang staf pimpinan dan seorang staf pelaksana

untuk mengumpulkan data.

Pengumpulan data untuk evaluasi pemakai jasa pelayanan diperoleh melalui pengiriman kuesioner. Data mengenai berbagai tanggapan pemakai terhadap pelayanan yang tersedia digunakan untuk mengevaluasi berbagai permasalahan pelayanan yang dihadapi pemakai. Variabel kepuasan pemakai meliputi kualitas, waktu, dan biaya pelayanan. Sebagai instrumen penelitian kuesioner harus dapat digunakan sebagai alat pengukur. Oleh karena itu pada jawaban kuesioner dibuat suatu skala yang berfungsi sebagai alat pengukur. Ada beberapa jenis skala pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur fenomena sosial, salah satunya adalah skala sikap. Untuk mengukur kepuasan pemakai terhadap pelayanan perpustakaan, kuesioner penelitian menggunakan bentuk skala sikap jenis rating scale. Bentuk ini dipilih karena sifatnya lebih luwes dan penggunaannya tidak terbatas untuk pengukuran sikap saja, tetapi dapat pula digunakan untuk mengukur tanggapan responden terhadap fenomena lain seperti: status sosial ekonomi, kelembagaan, pengetahuan, kemampuan, proses kegiatan dan lain-lain (Sugiyono, 1993:74-79).

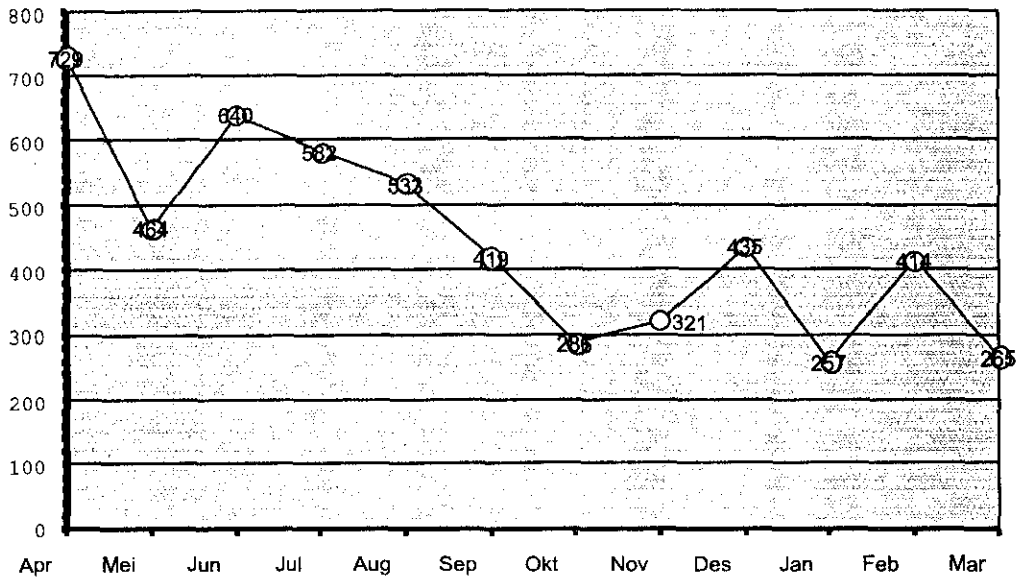
Hasil Penelitian

Analisis Trend Pemakaian Koleksi

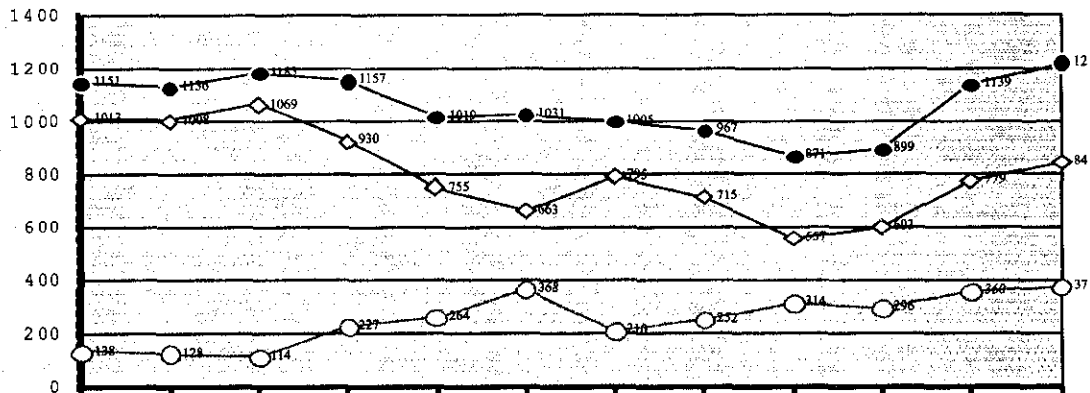
Analisis trend pemakaian koleksi merupakan analisis yang mempelajari beberapa gejala dari suatu kegiatan yang berhubungan dengan pemakaian koleksi. Analisis akan menggunakan tabel yang berisi angka-angka pemakaian dan disertai grafik yang dapat menggambarkan perkembangan aktivitas pemakaian. Aktivitas pemakaian koleksi yang diteliti meliputi kegiatan pelayanan peminjaman (sirkulasi), pemakaian Ing-griya (*in-house use*), dan penyajian program siaran televisis BBC.

Aktivitas pemakaian dari bulan ke bulan dianalisis untuk mengetahui pola pemakaian dalam setahun. Dimulainya awal kegiatan pada bulan Maret karena faktor penyediaan koleksi pada lembaga tersebut Pemakaian koleksi dirinci menurut beberapa jenis dan subjek-subjek yang disediakan. Dari tabel dan grafik yang disajikan tersebut selanjutnya diupayakan untuk menarik beberapa penafsiran yang berhubungan dengan koleksi, pemakai, dan pelayanannya.

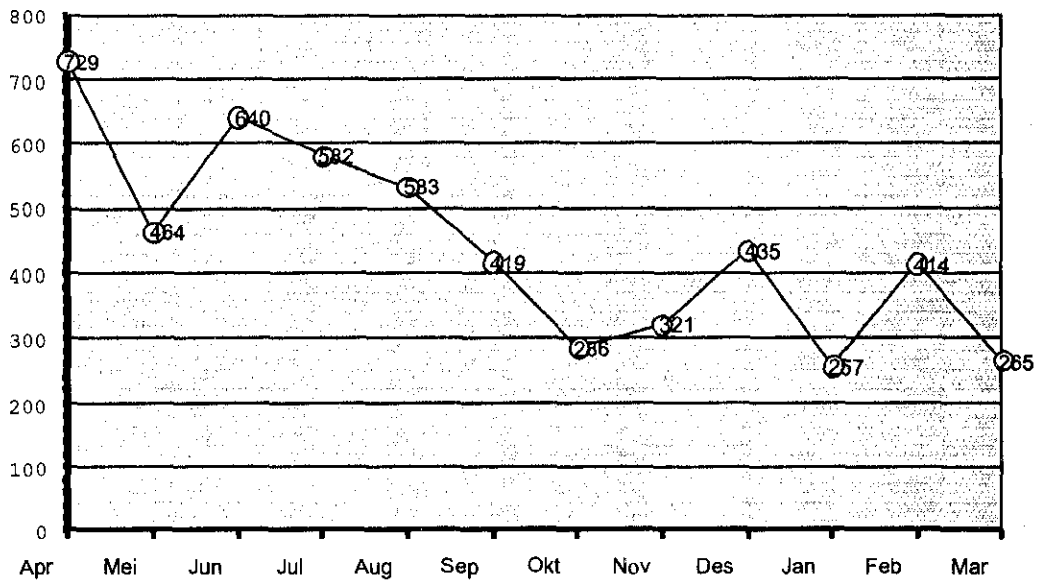
Trend Peminjaman (Sirkulasi) Kaset Video



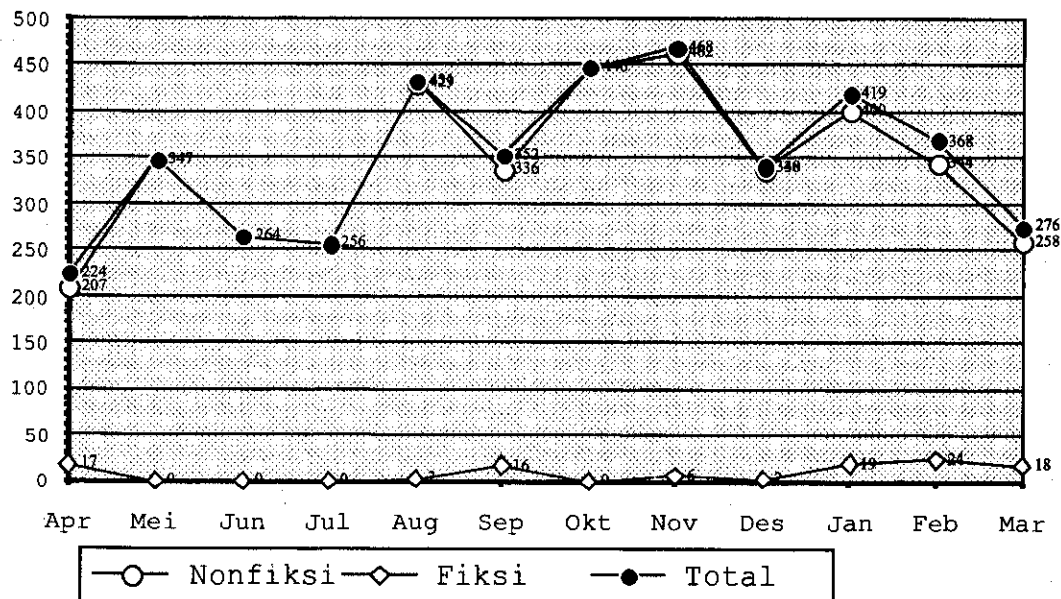
Trend Peminjaman Kaset Video Periode 1994/1995



Trend Pemakaian Ing-griya Kaset Video

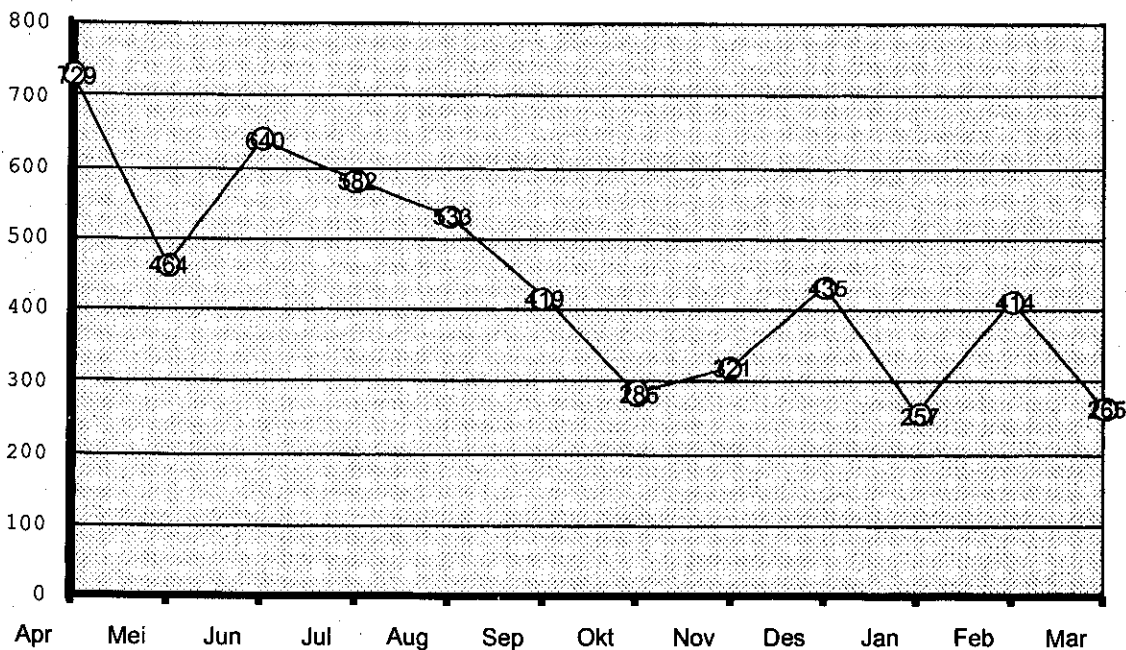


Trend Peminjaman (Sirkulasi) Kaset Audio



Trend Peminjaman Kaset Audio Periode 1994/1995

Trend Penonton Siaran Televisi BBC



Trend Penonton Program Siaran Televisi BBC Periode 1994/1995

Analisis Tingkat Keterpakaian Koleksi

Tingkat keterpakaian koleksi merupakan perbandingan antara sejumlah koleksi yang tersedia dengan banyaknya koleksi yang digunakan oleh pemakai. Perbandingan tersebut akan dapat memberikan makna untuk evaluasi pelayanan jika koleksi dipilah menurut jenis dan subjek-subjeknya.

Data yang diperlukan untuk mengevaluasi keterpakaian akan disajikan dalam bentuk tabel. Penyajian dalam bentuk tabel dimaksudkan untuk memudahkan di dalam menganalisis. Karena evaluasi ini dimaksudkan untuk mengkaji suatu pelayanan maka di dalam menganalisis akan dihubungkan pula dengan kondisi pemakai atau pun pelayanannya. Penilaian tentang tingkat keterpakaian koleksi dapat dilihat dari informasi indeks kinerjanya.

Indeks kinerja menurut Harrod's (1987) merupakan perbandingan dari bahan perpustakaan yang tersedia dan bahan perpustakaan yang digunakan. Indeks kinerja diwujudkan dalam bentuk

prosentase yang diperlukan untuk evaluasi pelayanan. Besarnya angka indeks kinerja ini akan mempunyai makna penilaian tentang tingkat keterpakaian. Dalam hal ini angka indeks kinerja yang rendah menunjukkan tingkat kinerja koleksi yang tinggi yang berarti menunjukkan tingkat keterpakaian yang tinggi pula.

Tingkat Keterpakaian Peminjaman (Sirkulasi) Kaset Video

Untuk mengevaluasi keterpakaian koleksi dari segi tingkat keterpakaianya diperlukan data yang berupa jumlah materi dan jumlah aktivitas pemakaiannya dalam periode yang sama. Analisis tingkat keterpakaian koleksi tidak memerlukan data jumlah pemakaian bulanan. Hal ini dikarenakan tujuan evaluasi dengan pendekatan ini terutama adalah untuk memonitor kegiatan penggunaan koleksi karena adanya penambahan koleksi atau perbaikan pelayanan yang dilakukan pada setiap awal periode.

Keterpakaian Koleksi Kaset Video pada Pelayanan Peminjaman Periode 1994/1995

Jenis : Subjek	Σ Kaset Video yg. tersedia	Persentase Total yg. tersedia	Σ Kaset Video yg. Dipinjam	Indeks Kinerja
Nonfiksi:				
0	9	0,75	92	9,78
1	8	0,67	89	8,99
2	0	0	0	0
3	44	3,67	248	17,74
4	35	2,92	190	18,42
5	37	3,08	360	10,28
6	77	6,42	893	8,62
7	133	11,09	1514	8,78
8	102	8,51	1578	6,46
9	96	8,00	2022	4,75
Jumlah	541	45,12	6986	7,74
Fiksi:				
Jumlah	658	54,88	6509	10,11
Total	1199	100,00	13495	8,88

Data mengenai jumlah koleksi yang boleh dipinjam dan jumlah peminjaman pada periode 1994/1995 serta hasil perhitungan indeks kinerjanya dapat dilihat pada tabel di atas. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa perbandingan jumlah koleksi jenis nonfiksi yang boleh dipinjam jumlahnya lebih kecil daripada jenis fiksi yaitu 45,12% dibanding 54,88% dari jumlah totalnya. Namun angka indeks kinerja jenis nonfiksi yang sebesar 7,74 menunjukkan angka yang lebih kecil pula daripada fiksi yaitu sebesar 10,11. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat keterpakaian jenis nonfiksi lebih besar daripada jenis fiksi untuk pelayanan peminjaman.

Jenis koleksi nonfiksi yang mempunyai angka indeks kinerja kecil dapat diurutkan sebagai berikut: geografi & sejarah (9), sastra (8), ilmu terapan (6), seni (7), etika/ filsafat/ psikologi (1), dan antar bidang (0). Angka indeks kinerja yang rendah menunjukkan tingkat keterpakaian yang tinggi atau berarti banyak diminati.

Pada jenis nonfiksi ini ternyata ada beberapa subjek yang angka indeks kinerjanya justru lebih besar daripada jenis fiksi bahkan mencapai 2 angka, yaitu subjek bahasa (4) sebesar 18,82, ilmu sosial (3) sebesar 17,74, dan ilmu dasar (5) sebesar 10,28. Dengan angka indeks sebesar ini berarti subjek-subjek ini bahkan kurang diminati dibanding jenis fiksi yang mempunyai angka indeks kinerja sebesar 10,11.

Apabila dilihat jumlah materi yang tersedia

untuk subjek-subjek tersebut memang relatif sedikit. Namun dengan alasan ini saja kurang tepat karena melihat subjek 1 dan 0 dengan jumlah yang lebih kecil tetapi ternyata dapat menunjukkan tingkat pemakaian yang tinggi.

Secara keseluruhan angka indeks kinerja koleksi untuk pelayanan peminjaman dapat dihitung yaitu sebesar 8,88. Angka indeks kinerja ini dapat digunakan sebagai pedoman ukuran untuk mengevaluasi peminjaman koleksi pada periode berikutnya. Perubahan angka indeks kinerja tersebut dapat menilai kegagalan atau keberhasilan pelayanan. Angka indeks kinerja dipengaruhi oleh faktor koleksi dan faktor penggunaannya.

Tingkat Keterpakaian Pemakaian Ing-griya (Inhouse Use) Kaset Video

Tabel dibawah ini dapat dilihat bahwa koleksi jenis nonfiksi yang boleh digunakan untuk di perpustakaan jumlahnya lebih besar dibanding jenis fiksi. Kemudian jika dilihat mengenai angka indeks kinerjanya, jenis nonfiksi jauh lebih kecil daripada jenis fiksi. Kenyataan ini menunjukkan bahwa jenis nonfiksi lebih diminati dibanding jenis fiksi pada pelayanan pemakaian Ing-griya.

Jumlah pemakaian koleksi nonfiksi Ing-griya ini memang lebih besar daripada yang dipinjam. Namun apabila dilihat angka indeks kinerja pada pelayanan pemakaian Ing-griya, jenis nonfiksi ini lebih besar dibanding pada pelayanan peminjaman. Hal ini menunjukkan bahwa jenis nonfiksi lebih diminati untuk dipinjam daripada dipakai Ing-griya.

Keterpakaian Koleksi Kaset Video pada Pelayanan Pemakaian Ing-griya (In-House Use) Periode 1994/1995

Jenis : Subjek	Σ Kaset Video yg. Tersedia	Persentase Total yg. tersedia	Σ Kaset Video yg. Dipakai di perpustakaan	Indeks Kinerja
Nonfiksi:				
0	23	1,52	67	34,33
1	9	0,60	8	112,50
2	0	0	0	0
3	93	6,16	217	42,86
4	35	2,32	768	4,56
5	63	4,17	411	15,32
6	203	13,44	1384	14,67
7	181	11,98	1997	9,06
8	120	7,95	2378	5,05
9	125	8,28	2502	4,99
Jumlah	852	56,4	9732	8,75
Fiksi:				
Jumlah	658	43,5	3050	21,57
Total	1510	100,00	12782	11,81

Pada jenis koleksi nonfiksi ini terdapat lima subjek yang angka indeks kinerjanya mencapai 2 angka. Tiga subjek di antaranya mempunyai angka indeks kinerja yang besarnya melebihi angka indeks kinerja jenis fiksi yang besarnya 21,57. Bahkan salah satu subjek yang melebihi angka indeks jenis fiksi tersebut besarnya mencapai 3 angka. Jumlah koleksi yang tersedia untuk dipakai Ing-griya juga meliputi seluruh koleksi yang boleh dipinjam. Jadi besarnya peminjaman jenis koleksi tertentu akan memperkecil peluang koleksi tersebut untuk dipakai Ing-griya.

Besarnya pengaruh peminjaman tersebut di atas banyak terlihat pada pemakaian Ing-griya untuk jenis subjek etika/ filsafat/ psikologi (1), antar bidang (0), ilmu-ilmu sosial (3) dan sedikit terlihat pada ilmu dasar (5) dan ilmu-ilmu terapan (6). Jumlah koleksi yang dimiliki perpustakaan untuk subjek-subjek tersebut sangat terbatas dan sebagian besar boleh di pinjam.

Akibat pengaruh peminjaman maka jumlah pemakaian subjek tersebut yang dipakai di perpustakaan menjadi rendah. Hal ini menyebabkan angka indeks kinerja pemakaian jenis koleksi untuk subjek-subjek tersebut menjadi sangat besar.

Kurang besarnya minat pemakai menggunakan jenis fiksi dibanding jenis nonfiksi di perpustakaan dapat dilihat dari indeks kinerjanya yang besarnya di atas 1 angka. Dari analisis trend pemakaian kaset video di perpustakaan terlihat bahwa jumlah pemakaian kaset jenis fiksi ini setiap bulannya selalu dibawah jumlah pemakaian jenis nonfiksi.

Secara keseluruhan angka indeks kinerja koleksi untuk pelayanan pemakaian Ing-griya yaitu sebesar 11,81. Angka indeks kinerja pelayanan pemakaian Ing-griya ini tidak jauh berbeda dengan angka indeks kinerja pelayanan peminjaman yang besarnya 8,88. Untuk evaluasi pada periode mendatang, apabila jumlah koleksi terus bertambah sedangkan peralatan bantu yang tersedia dan waktu yang disediakan perpustakaan cenderung tetap maka perbedaan angka indeks kinerja akan semakin menjauh. Dalam hal ini angka indeks kinerja pemakaian Ing-griya akan semakin membesar.

Tingkat Keterpakaian Peminjaman (Sirkulasi) Kaset Audio

Data mengenai jumlah koleksi kaset audio yang tersedia di perpustakaan dan aktivitas pemakaiannya pada periode 1994/1995 disajikan dalam tabel berikut ini:

Keterpakaian Koleksi Kaset Audio pada Pelayanan Peminjaman Periode 1994/1995

Jenis : Subjek	Σ Kaset Audio yang tersedia	Persentase Total yang tersedia	Σ Kaset Audio yang dipinjam	Indeks Kinerja
Nonfiksi:				
3	6	1,70	33	18,18
4	277	78,69	3882	7,13
5	2	0,57	17	11,76
6	4	1,14	21	19,05
7	4	1,14	9	44,44
8	35	9,94	113	30,97
9	2	0,57	12	16,67
Jumlah	330	93,7	4087	8,07
Fiksi:				
Jumlah	22	6,2	104	21,15
Total	352	100,00	4191	8,40

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa pada koleksi kaset terjadi suatu dominasi penyediaan dan pemakaian kaset audio. Dominasi terdapat pada jenis nonfiksi khususnya pada subjek bahasa yaitu sebesar 78,69% dari total koleksi kaset audio yang tersedia. Untuk subjek lain jumlah koleksinya tidak jauh berbeda dengan jumlah koleksi jenis fiksi. Gambaran ini menunjukkan bahwa kaset audio dianggap paling tepat digunakan sebagai media belajar bahasa dibanding sebagai media informasi pengetahuan atau media hiburan.

Jumlah koleksi kaset audio selain subjek bahasa yang cukup banyak dimiliki adalah subjek sastra (8) yaitu sebesar 9,94% dan jenis fiksi sebesar 6,25%. Jumlah koleksi kaset audio untuk subjek-subjek lain jumlahnya hanya kurang dari 2%. Namun apabila dilihat dari angka indeks kinerjanya ternyata subjek bidang ilmu dasar (5), geografi/ sejarah (9), ilmu-ilmu sosial (3), dan subjek bidang ilmu terapan merupakan koleksi yang cenderung banyak diminati. Kenyataan ini menunjukkan bahwa jumlah persediaan koleksi audio untuk subjek-subjek tersebut perlu ditingkatkan.

Evaluasi Pemakai Pelayanan Media AV

Di dalam penelitian ini yang menjadi subjek untuk mengevaluasi pemakai jasa pelayanan media AV adalah kepuasan pemakai.

Variabel penelitian meliputi kepuasan pemakai terhadap faktor-faktor pelayanan yang meliputi kualitas, waktu dan biaya. Faktor kualitas pelayanan perpustakaan yang terdiri dari: penyediaan tata ruang dan variasi layanan, koleksi, staf pelayanan, peralatan bantu, dan katalog. Faktor waktu pelayanan perpustakaan terdiri dari: lamanya jam buka dan waktu peminjaman. Biaya layanan terdiri dari: biaya perjalanan pemakai menuju perpustakaan, biaya keanggotaan, dan biaya denda sangsi peminjaman.

Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan terdiri dari 32 butir pernyataan yang meliputi: variasi pelayanan, kualitas koleksi, penyusunan koleksi, peralatan bantu, kemudahan pemakaian katalog, dan bantuan staf pustakawan. Deskripsi data tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan media AV menurut kelompok usia dan kegunaan masing-masing diinterpretasikan bahwa tanggapan seluruh responden terhadap kualitas pelayanan media AV positif. Apabila dilihat dari kelompok usia, makak usia muda lebih positif daripada usia di atasnya. Hal ini sesuai hasil penelitian yang dilakukan Kylberg (1987:23) di

Swedia bahwa pelayanan media AV cenderung lebih disukai kaum muda berusia sekitar 15-24 tahun daripada di atas usia tersebut. Hasil temuan ini dapat digunakan untuk kebijakan manajemen dalam menentukan kelompok usia yang menjadi target sasaran pelayanan.

Kemudian apabila dari tujuan penggunaan media maka pelayanan media AV sedikit lebih disukai oleh kelompok yang menggunakan media AV sebagai bahan pengajaran atau sebagai media belajar bahasa (ketrampilan) dibanding oleh kelompok yang menggunakan media AV sebagai media untuk mendapatkan informasi pengetahuan atau sebagai media hiburan. Dari faktor kegunaan ternyata pelayanan media AV lebih memuaskan kelompok pengguna media AV untuk pengajaran dan untuk belajar bahasa atau ketrampilan praktis, dibanding kelompok pengguna media AV untuk mendapatkan informasi dan hiburan. Hasil temuan ini sesuai pendapat Vries (1992:233) yang mengatakan bahwa penggunaan media AV ini sangat efektif untuk suatu proses pelatihan. Temuan ini juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan di Georgia State University 1985, bahwa 66,7% media AV dimanfaatkan untuk pendidikan & pengajaran dan 54,7% dimanfaatkan penerangan umum (Agnew; Meneely; and Thaxton, 1989:151). Dari beberapa penelitian Harrison (1983:129) juga menyatakan bahwa media AV dapat memberikan informasi lebih luas.

Kesimpulan

Berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh dari hasil penelitian ini maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berbagai jenis pelayanan yang diberikan seperti peminjaman, pemakaian ing-griya (*inhouse use*), dan tontonan siaran televisi BBC, ditanggapi secara positif oleh pemakai terhadap pemakaian ing-griya lebih disukai.
2. Dari gambaran secara diketahui koleksi menunjukkan bahwa pelayanan media AV terbukti efektif. Hal ini ditunjukkan melalui trend pemakaian dan tingkat keterpakaiannya.
3. Walaupun tidak ada perbedaan yang cukup signifikan namun layanan media AV lebih diminati kelompok usia muda dibanding usia tua
4. Dari evaluasi pemakai diketahui bahwa sebagian besar pemakai menggunakan media AV untuk tujuan mendapatkan informasi ilmu pengetahuan dan budaya dan untuk belajar bahasa atau ketrampilan praktis. Kedua

kelompok pemakai tersebut cenderung lebih menyukai koleksi jenis nonfiksi daripada fiksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agnew, Grace; Meneely, William E.; Thaxton, Lyn (1989). "Faculty audiovisual materials use and collection planning at Georgia State University," *Collection Management*, 11 (1/2): 151-174.
- Ahlsted, Phyllis Geraldine (1985). "A survey of media facilities in academic libraries," *Library Trend*, 34 (summer): 9-26.
- Bawden, David (1990). *User-oriented evaluation of information systems and services*. Aldershot: Gower Publishing Company.
- Busha, Charles H. and Harter, Stephen P. (1980). *Research methods in librarianship: techniques and interpretation*. New York: Academic Press.
- Calvert, Philip J. (1994). "Library effectiveness: the search for social context," *Journal of Librarianship and Information Science*, 26 (1): 15-21.
- Chen, Ching-Chih (1974). "How do scientists meet their information needs?," *Special Libraries*, 65 (July): 272-277.
- Cornish, Graham P. (1992). "Interlending of audiovisual materials: some problems needing solutions," *IFLA Journal*, 18 (1): 25-30.
- Cronin, Blaise (ed.) (1981). *The Marketing of library and information services*. London: Aslib.
- Fothergill, Richard and Butchart, Ian (1990). *Non-book materials in libraries: a practice guide*. 3rd ed. London: Clive Bingley.
- Gates, Jean Key (1987). *Guide to the use of libraries and information sources*. 6th ed. New York: McGraw-Hill.
- Guba, Egon G. and Lincoln, Yvonna S. (1991). *Effective evaluation: Improving the usefulness of evaluation results through responsive and naturalistic approaches*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers
- Hamlin, Omer and Sprinkle, Michael P. (1971). "New concepts of media and their management at the University of Kentucky Medical Center," *Drexel Library Quarterly*, 7 (2): 137-144.
- Hampe, Barry (1993). *Videoscrip writing: How to write for the \$ 4 billion commercial video market*. New York: Plume Book.
- Handoko, T. Hani (1993). *Manajemen*. Edisi kedua. Yogyakarta: BPFE.
- Hannabus, Stuart (1987). "The importance of user studies," *Library Review*, 36 (2): 121-126.
- Harrison, Hellen P. (ed.) (1981). *Picture in librarianship*. London: Library Association.
- Harrison, Hellen P. (1983). "Ten years in AV librarianship," *Audiovisual Librarian*, 9 (3): 129-138.
- (1992). "Conservation and preservation of audiovisual materials: realistic or dream?," *IFLA Journal*, 18 (3): 212-222.
- Hernon, Peter and McLure, Charles R. (1990). *Evaluation and library decision making*. Norwood: Ablex Publishing.
- Heery, Michael J. (1984). "AVM in academic libraries: Preliminary report of survey conducted on behalf of the LA AV Group," *Audiovisual Librarian*, 9 (4): 183-192.
- Hes, Elisabeth (1982). "Audiovisual services for the public in West Sussex," *Audiovisual Librarian*, 8 (3): 124-126.
- Huda, Nuril (1994). "Manajemen pelayanan pengguna perpustakaan perguruan tinggi," *Lokakarya manajemen perpustakaan perguruan tinggi negeri se Indonesia*. Kuta: UKKP Ditjen Dikti Depdikbud, 108-117.
- Itoga, Masaru (1992). "Seeking understanding beneath the unspeciable: an alternative framework for mapping information needs in communication," *Libri*, 42 (4): 330-344.
- Jager, Karin de (1994). "Obsolescence and stress: a study of the use of books on open shelves at a university library," *Journal of librarianship and information Science*, 26 (2): 71-82.
- Kelbrick, N. (ed.) (1977). *Proceedings of the 25th annual study group of the library Association Reference, Special and Information Section*. London: RSIS.
- Kelley, Patricia M. (1991). "Performance measures: a tool for planning resource allocations." *Creative planning for library administration: leadership for the future*. Kent Hendrickson (ed.). New York: The Haworth Press. 21-36.
- Knirk, Frederick G. (1992). "New technology considerations for media facilities: video technologies and space requirements," *School Library Media Quarterly*, Summer: 205-210.
- Kylberg, Anna-Maria (1987). "Videos in the library:

- Swedish views," *Scandinavian Public Library Quarterly*, 3: 23-27.
- Lancaster, F.W. (1977). *The measurement and evaluation of the library service*. Washington: Information Resource Press.
- (1980). *The measurement and evaluation of the library service*. Washington: Information Resource Press.
- (1988). *If you want to evaluate your library...* London: The Library Association.
- McKee, Bob (1989). *Planning library service*. London: Clive Bingley.
- McLure, Charles R. and Reifsnnyder, Betsy (1984). "Performance measures for corporate information centers," *Special Libraries*, July: 193-204
- McNally, Paul T. (1992). "Universal availability on non-book materials in Australia," *IFLA Journal*, 18 (3): 200-211.
- Mont, Rosemary Ruhig du. (1980). "A conceptual basis for library effectiveness," *College & Research Libraries*, 41 (2): 103.
- Mont, Rosemary Ruhig du and Mont, Paul F. du (1979). "Measuring library effectiveness: a review and assesment," *Advances in Librarianship*, 9: 103-141.
- Morse, Philip M. and Chen, Ching-Chih (1975). "Using circulation desk data to obtain unbiased estimates of book use," *Library Quarterly*, 45 (2): 179-194.
- Moses, David F. (1971). "A successful mix of libraries and media," *Drexel Library Quarterly*, 7 (2): 107-119.
- Pinion, Catherine F. (1983). "Video home lending services in public libraries," *Audiovisual Librarian*, 9(1): 18-23.
- Ranupandojo, Heidjrachman (1987). *Teori dan konsep manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Roberts, Stephen A. (1985). *Cost management for library and information services*. London: Butterworths.
- Siegel, Sidney (1994). *Statistik nonparametrik untuk ilmu ilmu sosial*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono (1993). *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki (1991). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia.
- Thompson, J. and Carr, R. (1987). *An introduction to university library administration*. London: Clive Bingley.
- Toetterdell, Barry and Bird, Jean (1976). *The effective library: report of the Hillington project on public library effectiveness*. London: Library Association.
- Vries, Hanna de (1992). "Media and manager -- an audiovisual relationship?," *IFLA Journal*, 18 (3): 233-237.
- Weihs, Jean (1989). *Nonbook materials: the organization of integrated collections*. 3rd ed. Ottawa: Canadian Library Association.
- Willard, Patricia and Tecce, Viva (1983). "Satisfying the user: a look at public library," *The Australian Library Journal*, 32 (1): 41.
- Whittaker, Kenneth (1993). *The basics of library-based user services*. London: Library Association Publishing.