

# Persepsi pemakai terhadap karakteristik tingkah laku dan kemampuan pustakawan rujukan dalam memberikan layanan rujukan di UPT Perpustakaan IPB

Junita Sulistyorini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20159298&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 22 tahun 1961 mengenai Perguruan Tinggi di Indonesia dinyatakan bahwa perguruan tinggi adalah lembaga ilmiah yang mempunyai tugas menyelenggarakan pendidikan dan pengajaran di atas perguruan tingkat menengah dan yang memberikan pendidikan dan pengajaran berdasarkan kebudayaan kebangsaan Indonesia dengan cara ilmiah. Berdasarkan Undang-undang tersebut. Departemen Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan kemudian merumuskan doktrin Tridharma Perguruan Tinggi yang terdiri dari tiga unsur yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian ilmiah dan pengabdian kepada masyarakat. Doktrin Tridharma Perguruan Tinggi berarti bahwa Perguruan Tinggi Indonesia mempunyai tiga fungsi, yaitu: (1) fungsi sebagai pusat pendidikan dan pengajaran (2) fungsi sebagai pusat ilmu pengetahuan dan (3) fungsi sosial perguruan tinggi dalam rangka dedication of life civitas akademika. Ketiga fungsi itu tidak dapat berdiri sendiri, tetapi merupakan satu kesatuan; dharma yang satu menunjang dharma yang lainnya. Untuk menunjang ketiga dharma perguruan tinggi tersebut maka perpustakaan diadakan di perguruan tinggi. Kebutuhan akan perpustakaan ini juga didukung oleh P.P.R.1. no. 30 tahun 1990 pasal 5 yang menyatakan bahwa setiap perguruan tinggi harus memiliki perpustakaan, pusat komputer, laboratorium/studio, dan unsur penunjang lain yang diperlukan untuk penyelenggaraan pendidikan tinggi. Menurut Atkinson yang dikutip oleh Roesma (1991:2) kualitas pendidikan dan penelitian di lembaga perguruan tinggi tergantung antara lain kepada kemampuan perpustakaannya, karena perpustakaan perguruan tinggi dapat membantu meningkatkan kualitas pendidikan dan penelitian perguruan tinggi tersebut, dengan cara mengumpulkan, mengolah, menyediakan, menyebarkan dan melestarikan informasi yang dibutuhkan oleh para staf pengajar dan mahasiswa dalam kegiatan belajar dan mengajar. Pemakai perpustakaan perguruan tinggi (PT) adalah masyarakat PT yaitu staf pengajar, mahasiswa dan anggota sivitas akademika lainnya. Namun dalam prakteknya, mayoritas pemakai perpustakaan PT adalah mahasiswa. Kaitan perpustakaan dengan aktivitas mahasiswa tercermin dalam kegiatan seperti membuat tugas-tugas karya tulis, pekerjaan rumah, menyiapkan bahan-bahan diskusi di kelas dan kegiatan lainnya yang berkaitan dengan penyelesaian tugas setiap mata kuliah yang ditempuh. Kegiatan tersebut dapat berjalan lancar dan mencapai hasil yang baik jika di perpustakaan tidak saja tersedia koleksi yang terpilih, akan tetapi juga berbagai layanan yang memadai. Salah satu layanan yang disediakan oleh perpustakaan adalah layanan rujukan. Layanan ini adalah salah satu layanan yang sangat vital karena mencakup hampir semua layanan dasar kepada pemakai yang mencari informasi di perpustakaan mulai dari memberikan jawaban atas pertanyaan yang mudah, seperti pertanyaan yang berkaitan dengan lokasi koleksi sampai kepada memberikan jawaban atas pertanyaan yang sulit serta bimbingan kepada pemakai yang meminta pemecahan masalah yang berkaitan dengan subjek informasi yang dicarinya. Tujuan layanan rujukan adalah memungkinkan pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cepat dan tepat, memungkinkan pemakai menelusur informasi dengan pilihan yang lebih luas dan memungkinkan pemakai menggunakan koleksi rujukan dengan lebih tepat guna (Nurhadi, 1980:42). Menurut Batt (Katz & Fraley, 195:50) yang

menjadi titik sentral dalam layanan rujukan adalah meja rujukan/informasi (reference/information desks). Lewat meja ini, pemakai dapat menemukan informasi yang ingin diketahui, dapat mengetahui layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan, siapa yang dapat dihubungi, dan sebagainya. Meja rujukan/informasi merupakan refleksi dari keefektifan sistem perpustakaan karena apa yang terjadi di meja ini mempunyai pengaruh yang amat besar pada persepsi pemakai terhadap kesuksesan program perpustakaan. Di meja rujukan/informasi akan terjadi interaksi antara pemakai dengan pustakawan rujukan. Dalam interaksi ini akan terjadi proses negosiasi dalam bentuk tanya jawab rujukan antara pemakai dan pustakawan rujukan. Interaksi ini dipengaruhi oleh pengetahuan pustakawan rujukan terhadap subyek dan pertanyaan awal dari pemakai dan komunikasi non verbal seperti sikap dan bahasa tubuh dari pustakawan rujukan tersebut. Selain itu, dipengaruhi pula oleh pengetahuan pemakai terhadap subyek atau masalah yang ditanyakan serta bagaimana cara mereka mengemukakan pertanyaan. Pustakawan rujukan memegang peran yang penting dalam memberikan layanan di meja rujukan/informasi. Oleh sebab itu mereka sering dijadikan ukuran keberhasilan perpustakaan dalam melayani pemakainya. Davinson (Lederman. 1981:382) menyatakan bahwa peranan yang dimiliki pustakawan rujukan lebih terasa pada saat sekarang ini di mana informasi dan sistem yang dikelolanya sudah sedemikian rumit sehingga meningkatkan tuntutan pemakai untuk mengandalkan diri kepada pustakawan rujukan dalam mencari informasi. Pustakawan rujukan akan berperan sebagai mediator atau penghubung antara pemakai dengan koleksi perpustakaan pada khususnya dan dunia pengetahuan pada umumnya. Oleh sebab itu pustakawan rujukan harus menguasai koleksi yang dimiliki perpustakaan dan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan karena kemampuan mereka dalam memanfaatkan koleksi secara efektif akan mempengaruhi kualitas layanan rujukan yang diberikan (Lancaster. 1977:74). Kualitas perpustakaan mempengaruhi kepuasan pemakai. Kepuasan pemakai terhadap layanan rujukan tidak saja tergantung pada keakuratan jawaban yang diberikan oleh pustakawan rujukan saja tetapi tergantung pula pada aspek tingkah laku (behavioral aspect) khususnya yang menyangkut interaksi antara pustakawan rujukan dan pemakai (Jardine. 1905). Menurut Young (Katz & Fraley. 1984:124), dibandingkan ketepatan dalam memberikan informasi maka cara berperilaku dari pustakawan rujukan akan mempengaruhi persepsi pemakai terhadap layanan. Hal ini didukung pula oleh Sluss (Katz & Fraley. 1986:85-96) yang menyatakan bahwa faktor tingkah laku akan menimbulkan kepuasan pemakai pada layanan rujukan walaupun jawaban yang diperoleh kurang akurat.