

BAB 4

PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bab yang berisi pembahasan data penelitian yang telah diperoleh dari teknik wawancara dan observasi, serta merupakan bab analisis data berdasarkan landasan teori yang dipakai.

4.1 Perpustakaan PDII-LIPI

Perpustakaan PDII-LIPI merupakan perpustakaan khusus, layanan bersifat terbuka untuk umum, dimana pengunjung baik yang sudah menjadi anggota maupun bukan anggota dapat menggunakan atau memanfaatkan jasa perpustakaan.

Sistem pelayanan perpustakaan bersifat terbuka dan tertutup. Pelayanan terbuka berarti pengunjung bebas untuk mendapatkan langsung koleksinya terutama koleksi umum, sementara pelayanan tertutup diterapkan pada koleksi laporan penelitian, disertasi, koleksi amdal dan mikrofilm serta majalah catu ada petugas khusus yang melayani mereka. Akan tetapi, untuk koleksi amdal, saat ini sudah disatukan dengan koleksi umum.

Visi : menjadi institusi terdepan di bidang dokumentasi dan informasi ilmiah dalam rangka ikut membangun masyarakat yang adil, cerdas, kreatif, integratif dan dinamis berbasis ilmu pengetahuan dan teknologi yang humanistik.

Misi : Melaksanakan pemberian jasa, penelitian dan pengembangan serta pembinaan di bidang dokumentasi dan informasi ilmiah.

Jenis Layanan yang ada di perpustakaan PDII-LIPI, antara lain:

a. Layanan Meja Informasi

Layanan meja informasi merupakan layanan yang dapat memandu pengunjung perpustakaan dalam mencari informasi. Layanan meja informasi ini tidak hanya melayani pemakai yang datang ke perpustakaan, tetapi juga melayani pemakai yang membutuhkan informasi tertentu melalui telepon.

b. Penelusuran Informasi Ilmiah

Layanan ini merupakan layanan yang dapat digunakan oleh pemakai yang membutuhkan informasi spesifik. Pemberian layanan informasi dimaksudkan agar masyarakat dapat mengetahui berbagai hal yang berkaitan dengan bidang minatnya baik tentang sejarah maupun perkembangan yang ada di dalam dan luar negeri. Tersedia berbagai jasa informasi yang dapat digunakan untuk menunjang kegiatan penelitian dan pengembangan, konsultasi, industri, termasuk usaha kecil dan menengah, serta belajar dan mengajar.

c. Layanan Koleksi Buku

Layanan koleksi buku merupakan layanan yang bisa diakses oleh pemakai. Bagi pemakai yang sudah menjadi anggota perpustakaan dapat meminjam koleksi buku umum.

b. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi ini hanya bisa digunakan oleh pemakai yang sudah terdaftar menjadi anggota perpustakaan PDII-LIPI. Petugas yang di layanan ini bertugas mencatat peminjaman dan pengembalian buku dari anggota perpustakaan, memproses pendaftaran anggota perpustakaan, dan membuat data statistik pemakaian koleksi.

e. Penelusuran CD-ROM

CD-ROM yang tersedia di perpustakaan PDII-LIPI merupakan CD-ROM yang mencakup bidang: bioteknologi, teknologi pangan, farmasi, rekayasa, lingkungan, pertanian, sosial, pendidikan, dll.

f. Penelusuran Internet

Layanan ini dilakukan secara *online* diawali sejak PDII-LIPI mempunyai akses dengan berbagai sumber informasi luar negeri melalui kerjasama dengan British Council, membentuk BISTINFOS (1992). Informasi yang diperoleh meliputi: informasi paten, standar, artikel majalah, laporan, tesis, dan sebagainya.

g. Paket Informasi Teknologi Industri (PITI)

PITI merupakan kumpulan informasi baru dan surut (retrospektif) mengenai suatu topik tertentu yang bersumber dari publikasi dalam dan luar negeri. PITI ini dapat digunakan untuk mengetahui sejarah dan perkembangan suatu produk, ide-ide baru yang mungkin dikembangkan, dan lain-lain. PITI banyak dimanfaatkan

oleh ilmuwan, industri, konsultan, dan peneliti. Informasi yang dimuat antara lain: paten, standar, laporan penelitian, makalah seminar, dan artikel majalah.

h. Kesiagaan Informasi

Jasa ini ditujukan untuk peneliti dan dosen yang ingin mengikuti perkembangan informasi iptek terbaru. Sumber informasi yang digunakan meliputi majalah ilmiah luar negeri dan sumber-sumber lainnya.

4.2 Profil Layanan Rujukan Perpustakaan PDII-LIPI

Layanan rujukan di perpustakaan PDII-LIPI lebih dikenal dengan sebutan layanan rujukan cepat (*Quick Reference*). Akan tetapi untuk ke pemakai layanan rujukan ini lebih dikenal dengan layanan meja informasi. Sesuai dengan pernyataan yang diajukan oleh kepala perpustakaan PDII-LIPI (KP), yang mengatakan:

“Menurut sistem sih kami menyebutnya layanan rujukan cepat, tapi untuk ke pengguna kami menyebutnya meja informasi, diambil dari kata *information desk*.”

Hal tersebut dikarenakan agar pemakai yang datang ke perpustakaan dapat langsung mengerti bahwa layanan meja informasi merupakan tempat dimana mereka bisa mengajukan pertanyaan apapun yang mereka butuhkan. Petugas yang bekerja di meja informasi akan membantu dan memandu pemakai apabila mengalami kesulitan dalam mencari informasi. Para pemakai dapat menyampaikan pertanyaan-pertanyaan dengan cara langsung datang ke meja informasi ini.

Layanan meja informasi ini terletak tepat di depan pintu masuk perpustakaan, yaitu di lantai 3. Bukan tanpa alasan mengapa meja informasi diletakkan segaris lurus dengan pintu masuk. Hal tersebut dilakukan agar pada saat pemakai yang masuk ke perpustakaan, mereka bisa langsung melihat meja informasi. Dan apabila mereka membutuhkan informasi tertentu, mereka bisa langsung mendatangi meja informasi tersebut dan langsung bertanya kepada ke petugas yang ada di bagian informasi. Layanan meja informasi ini ada sejak perpustakaan PDII-LIPI didirikan, yaitu pada tahun 1965.

Petugas meja informasi mempunyai peran yang cukup penting. Karena kebanyakan pemakai khususnya pemakai yang baru pertama kali datang ke

perpustakaan PDII-LIPI yang mengalami kesulitan misalnya mereka yang belum tahu mengenai lokasi sumber atau mereka yang tidak mengerti cara menggunakan OPAC, mereka seringkali langsung datang menghampiri meja informasi dan bertanya kepada petugas yang ada disana. Oleh karena itu, sebagai petugas rujukan atau petugas yang bertugas di meja informasi mempunyai tugas untuk melayani pemakai jasa perpustakaan, mereka dituntut harus dapat mengetahui segala seluk beluk yang ada di perpustakaan PDII-LIPI, misalnya mengenai lokasi dari koleksi yang ada, keanggotaan, fasilitas-fasilitas perpustakaan, maupun peraturan-peraturan yang berlaku di perpustakaan. Untuk itu paling tidak seorang pustakawan rujukan harus mempunyai bekal baik dari pendidikan formal atau pendidikan non formal dan pengalaman di bidang perpustakaan.

Seorang pustakawan rujukan yang ada di perpustakaan PDII-LIPI memiliki tugas antara lain:

1. Dapat membantu pemakai dalam pemakaian alat sarana temu kembali (baik literatur primer, sekunder atau tersier)
2. Dapat menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh pemakai baik secara langsung atau lewat telepon
3. Dapat memberikan informasi yang sifatnya umum dan khusus secara cepat dan tepat kepada pemakai.
4. Dapat menerangkan berbagai jasa yang dilakukan oleh PDII-LIPI
5. Mempunyai bekal pengetahuan dalam bidang puskodinfo
6. Mempunyai pengetahuan yang luas, imajinasi yang tinggi dan tidak cepat merasa puas akan hasil yang dicapai.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah penulis lakukan kepada kepala perpustakaan PDII-LIPI, kualifikasi yang dibutuhkan untuk menjadi pustakawan (petugas) rujukan di perpustakaan PDII-LIPI, antara lain:

1. Mempunyai latar belakang pendidikan minimal S1 Ilmu Perpustakaan.
2. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik (mampu berbicara dalam bahasa Inggris)
3. Memiliki pengetahuan yang luas

4. Mengetahui jenis-jenis bahan rujukan

Semua pemakai perpustakaan PDII-LIPI dapat memanfaatkan layanan meja informasi baik itu pemakai yang telah menjadi anggota perpustakaan, maupun mereka yang belum menjadi anggota perpustakaan. Untuk memanfaatkan layanan rujukan cepat ini pemakai dapat bertanya kepada petugas rujukan dengan cara datang langsung ke perpustakaan PDII-LIPI. Selain datang langsung ke perpustakaan, pemakai juga bisa meminta bantuan kepada petugas rujukan melalui telepon dan e-mail. Hal tersebut sesuai dengan apa yang dikatakan oleh pustakawan (petugas) rujukan (PR) ketika penulis menanyakan mengenai bagaimana cara pemakai bertanya kepada petugas rujukan?, ia pun menjawab:

“Biasanya itu pengguna datang kesini, tetapi *nggak* jarang juga pengguna yang bertanya melalui telepon. Sebenarnya melalui internet bisa saja, tapi ya seperti itu, sekarang ini sih, baru bisa melalui e-mail pribadi.”

Layanan meja informasi ini buka bersamaan pada waktu pelayanan perpustakaan, yaitu pada:

Hari Senin – Sabtu

Pukul. 08.30 – 15.30

sedangkan untuk pemakai yang tidak sempat datang ke perpustakaan dan membutuhkan informasi tertentu, pertanyaan juga dapat disampaikan dan dilayani melalui telepon (021) 5250719.

Rata-rata jumlah pemakai yang datang ke meja informasi sekitar 10 orang/hari. Pada dasarnya jumlah pemakai yang menggunakan layanan atau datang ke meja informasi untuk bertanya kepada pustakawan rujukan tidak dapat dipastikan jumlahnya. Hal tersebut tergantung pada masa-masa aktif perkuliahan, misalnya untuk masa dimana banyak mahasiswa yang sedang menyusun skripsi atau tugas akhir, cukup banyak di antara mereka yang datang ke perpustakaan PDII-LIPI dengan tujuan mencari bahan untuk penelitian mereka.

4.3.1 Ketersediaan Pustakawan Rujukan dalam Melayani Pemakai dan Pemberian Perhatian kepada Pemakai

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pustakawan rujukan kepada pemakai perpustakaan dapat ditunjukkan dengan ketersediaannya melayani

pemakai, khususnya pemakai yang memang membutuhkan bantuan pustakawan rujukan untuk menemukan informasi yang mereka cari. Ada beberapa indikasi yang mencerminkan bahwa seorang pustakawan tidak siap untuk melayani pemakai, misalnya pustakawan rujukan sebaiknya selalu ada di meja kerjanya dalam hal ini yaitu meja informasi, sehingga pemakai yang mengalami kesulitan dapat langsung bertanya kepada pustakawan rujukan. Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan, terlihat beberapa kali pustakawan rujukan meninggalkan meja informasi dalam keadaan kosong dan terlihat ada pemakai yang ingin bertanya, tetapi ketika melihat meja informasi kosong, pemakai menunggu sampai ada petugas lain yang mendekatinya dan bertanya kepadanya. Selain itu, indikasi yang mencerminkan bahwa pustakawan rujukan siap melayani pemakai yaitu dengan melihat apakah pustakawan rujukan terlihat sibuk melakukan pekerjaan lain di meja rujukan atau sedang berbincang-bincang dengan petugas lain di meja kerjanya?. Pada waktu melakukan wawancara dengan sejumlah informan, penulis menanyakan mengenai apa yang sedang dilakukan oleh petugas rujukan ketika informan itu menghampirinya, jawaban yang diberikan oleh informan PS antara lain:

“Hhmm..tadi saya lihat dia sedang melakukan pekerjaan administrasi. Yaa..ngetik-ngetik gitu.”

Begitu juga yang dikatakan oleh informan SND dan RD yang mengatakan bahwa pada saat ia menghampiri petugas, ia melihat bahwa petugas sedang mengetik atau melakukan input data ke komputer. Selain itu, berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan di lapangan, penulis juga melihat pustakawan rujukan kerap kali melakukan pekerjaan lain di samping menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakai, yaitu pustakawan rujukan melakukan kegiatan *photocopy*, *shelving*, dan melayani pemakai di bagian sirkulasi. Pustakawan rujukan mengerjakan pekerjaan tersebut ketika ia tidak sedang mengerjakan pekerjaan utamanya, jadi dapat dikatakan bahwa pustakawan rujukan mempunyai keinginan mau membantu petugas di bagian lain, misalnya sirkulasi, *shelving*, dan *photocopy*.

Sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh informan (pemakai), pustakawan rujukan juga memerikan jawaban yang senada ketika penulis

menanyakan tentang pekerjaan apa saja yang dilakukan oleh pustakawan rujukan /petugas meja informasi selain menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakai.

Pustakawan rujukan tersebut menjawab:

“Selain menjawab pertanyaan dari pemakai, kami juga membuat statistik bulanan keterpakaian koleksi di meja informasi, pengklasifikasian jenis pertanyaan, termasuk profesi dari *user* kami. Ya jadi jangan heran kalau sering melihat petugas yang ada disini (sambil menunjuk ke meja informasi) sedang mengetik di komputer”

Menurut Blandy, Martin dan Strife (1992, p. 169), pustakawan rujukan yang melakukan pekerjaan lain di meja kerjanya memberikan tanda bahwa mereka tidak bisa diganggu. Akan tetapi, berdasarkan data-data yang penulis kumpulkan dari hasil wawancara dan observasi yang telah penulis lakukan pada pemakai di perpustakaan PDII-LIPI, hal tersebut menunjukkan bahwa pemakai tidak merasa segan untuk menghampiri pustakawan rujukan, meskipun pustakawan terlihat sedang sibuk melakukan suatu pekerjaan. Hal tersebut dikarenakan pemakai merasa bahwa petugas dapat tetap membantu mereka dan agar kebutuhan informasi mereka bisa terpenuhi juga menjadi alasan mengapa mereka tetap menghampiri dan bertanya kepada pustakawan rujukan meskipun pustakawan terlihat sibuk. Seperti jawaban yang diberikan oleh informan PS ketika penulis menanyakan mengenai apakah mereka merasa segan untuk bertanya atau menghampiri pustakawan rujukan yang sedang mengerjakan sesuatu di meja kerjanya, ia memberikan jawaban:

“Tidak segan. Karena saya pikir, ada informasi yang harus saya cari, makanya saya tanyakan ke petugasnya. Lagian kan kalau *nggak* tanya ke petugasnya, saya *nggak* bakalan tahu gimana cara cari bukunya. (sambil tersenyum)”

Begitu juga dengan informan SND yang juga memberikan jawaban senada:

“Awalnya sih iya, *cuma nggak* apa-apa kayanya ibunya baik kok.”

Seperti halnya informan PS dan informan SND, informan RD juga memberikan jawaban sebagai berikut:

“Segan *nggak*, yang pasti kan ada tata kramanya dulu, saya minta ijin dulu untuk menanyakan sesuatu. Biasa aja sih. Ya karena *memang* ada informasi yang harus ditanyakan, jadi *nggak* merasa terganggu pastinya.”

Dengan melihat jawaban-jawaban yang diberikan tersebut, terlihat bahwa pemakai berpikir bahwa pustakawan rujukan akan tetap bersedia membantu mereka untuk menemukan informasi yang dibutuhkan meskipun ia sibuk melakukan pekerjaan yang lain.

Indikasi lain yang menunjukkan ketersediaan pustakawan rujukan dalam melayani pemakai juga dapat diperlihatkan dengan kurang tanggapnya pustakawan rujukan kepada pemakai, khususnya pemakai yang baru pertama kali datang ke perpustakaan. Banyak pemakai yang meminta bantuan dengan cara menghampiri pustakawan rujukan. Hal ini diperkuat dengan pernyataan yang diajukan oleh beberapa orang informan ketika penulis mengajukan pertanyaan mengenai bagaimana saran mereka terhadap pustakawan rujukan atau petugas meja informasi?. Beberapa dari mereka mengatakan bahwa sebaiknya ada petugas yang berkeliling mendekati pemakai, sehingga pemakai dapat langsung bertanya tanpa harus menghampirinya. Seperti yang dikatakan oleh informan SND yang mengatakan

“Seperti yang di atas itu (di lantai 5), kaya ada bapak-bapak yang keliling-keliling *ngliat* ada yang kesulitan, kayanya itu diperbanyak deh..Ya gitu sih,, Dia jalan-jalan, terus nanya, “gimana mba?, kalau ini kesitu, ini kaya gitu”,tapi cuma satu orang sih. Ya disini minimal ada satu orang lah yang jalan-jalan, jadi bukan kita yang nyamperin. Soalnya kan pengguna kadang merasa canggung kalau mau tanya ke petugas.”

Seperti juga jawaban yang diberikan oleh informan DN, yaitu:

“Sebaiknya ada beberapa petugas yang *standby* di depan komputer kalau saran saya gitu ya (sambil melihat ke arah OPAC). Mungkin ada beberapa mahasiswa dan beberapa pengguna yang belum bisa mengakses. Itu salah satu hal yang saya inginkan.”

Salah satu karakteristik dari pustakawan rujukan yang dapat mempengaruhi keberhasilan dalam interaksi dalam layanan rujukan yang diungkapkan oleh Bopp dan Smith (2001, p. 49-51) adalah menunjukkan sikap ingin menolong. Hal tersebut dapat diperlihatkan dengan cara melakukan pendekatan dengan pemakai, bersikap ramah dan bersedia menolong. Pendekatan tersebut dapat dilakukan dengan cara menghampiri pemakai dan menanyakan apakah yang menjadi kesulitan mereka, hal itu akan menunjukkan bahwa pustakawan siap melayani pemakai. Selain itu, dengan sikap pustakawan yang seperti itu juga akan membuat pemakai merasa lebih percaya diri untuk bertanya kepada pustakawan rujukan bila dibandingkan dengan mereka yang harus menghampiri pustakawan rujukan terlebih dahulu. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa, dalam memberikan bantuan, pustakawan rujukan tidak hanya menunggu pemakai datang ke meja rujukan, tetapi dia juga harus lebih aktif, yaitu dengan menghampiri pemakai, khususnya pemakai yang terlihat mengalami kesulitan.

Pustakawan rujukan juga harus tanggap terhadap setiap pemakai yang datang ke perpustakaan, khususnya kepada pemakai yang baru pertama kali datang ke perpustakaan PDII-LIPI. Berdasarkan hasil observasi terlihat beberapa kali pustakawan rujukan tidak tanggap dengan pengguna yang datang. Hal tersebut diperlihatkan dengan beberapa orang pemakai yang datang dan masuk ke perpustakaan dengan tampak kebingungan. Akan tetapi, pustakawan rujukan tidak mendekati dan tidak menegur ke pemakai tersebut. Pustakawan terkesan pasif dalam memberikan bantuan. Artinya, pustakawan rujukan hanya menunggu pemakai yang datang menghampiri dan bertanya kepadanya. Seperti yang dikatakan oleh semua informan ketika penulis menanyakan tentang bagaimana cara mereka meminta bantuan dan alasan mengapa meminta bantuan kepada pustakawan rujukan, semua informan mengatakan bahwa dalam meminta bantuan kepada pustakawan rujukan, mereka mendatangi pustakawan rujukan dan alasan mereka menghampiri pustakawan adalah karena mereka baru pertama kali datang ke perpustakaan PDII-LIPI sehingga belum tahu bagaimana cara mencari buku di rak, cara menelusur koleksi dengan menggunakan komputer yang ada di perpustakaan. Selain itu, mereka juga kerap kali tidak tahu mereka harus memulai

dari mana jika ingin menemukan suatu dokumen. Seperti yang dikatakan oleh informan DN:

“Saya mendatangi petugas rujukan. Kalau saya kebetulan dari luar jabotabek kan, baru pertama kali kemari. Petugasnya *welcome*. Karena satu, saya ingin tahu tentang keanggotaan dan juga saya sedang menyusun tesis. Jadi kebetulan cari-cari bahan disini. Dapat informasi yang saya dapat dari mereka, artinya ya mereka memberi pelayanan.”

Senada dengan jawaban yang diberikan oleh informan DN, informan PS juga memberikan jawaban seperti berikut:

“Iya, tadi saya datang ke petugasnya. Karena saya kan baru pertama kali datang kesini, jadi saya tanya ke petugasnya”

Selain itu, informan SND yang mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang dibutuhkannya memberikan jawaban:

“Nggak, tadi saya ke ibunya. Tadi kan kesulitan nyari kode-kode itu, lokasi majalah dimana, artikelnya dimana, gitu. Sebelumnya saya sudah cari di komputer, cuma kan baru pertama kesini, jadi belum tahu majalah dimana, artikel dimana.”

Pernyataan ini juga diajukan oleh informan RD yang mengatakan:

“Biasanya saya yang datang ke petugasnya. Saya datang ke petugasnya Soalnya memang saya butuh sama petugasnya, biasanya tuh petugasnya jarang *ngider*, biasanya ada di tempat (biasanya ada di meja informasi) atau jarang memantau siapa saja yang butuh informasi dari dia. Biasanya kan memang pengguna yang maju duluan”

Hal tersebut sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh PR ketika penulis menanyakan tentang apa yang dilakukannya terhadap pemakai yang baru pertama kali datang ke Perpustakaan PDII-LIPI, PR menjawab:

“Ya sebisa mungkin kita tanggap lah..kalau bisa kita dekati dia. Tapi biasanya untuk pengguna yang baru pertama kali datang kesini, biasanya mereka yang datang ke kami, ya misalnya bertanya tentang cara mencari buku, atau cara menggunakan komputer.”

Di dalam *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Provider* (2004) dijelaskan mengenai salah satu hal yang harus dilakukan oleh pustakawan rujukan dalam melayani pemakai yaitu pustakawan harus mengelilingi daerah layanan rujukan dan menawarkan bantuan kapanpun bila dimungkinkan. Pustakawan harus selalu siap membantu pemakai dengan menawarkan bantuan daripada hanya menunggu pemakai yang datang ke meja rujukan. Selain itu, Cassel dan Hiremath (2006, p. 17-18) juga mengatakan bahwa pustakawan rujukan juga dapat melakukan pendekatan dengan berkeliling di area rujukan dan membantu pemakai yang mungkin memerlukan bantuan. Banyak pemakai yang mungkin tidak merasa nyaman melakukan percakapan dengan pustakawan ketika mereka membutuhkan bantuan, jadi pustakawan sebaiknya berkeliling untuk memberikan bantuan kepada pemakai yang kurang mendapatkan kesempatan untuk memperoleh bantuan. Mereka dapat mendekati pemakai yang sudah dibantu atau mungkin pemakai yang belum menghampiri meja rujukan.

Selain itu, pustakawan juga bisa memberikan perhatian kepada pemakai yang datang dengan cara bersikap tanggap terhadap pemakai yang datang ke perpustakaan, khususnya mereka yang datang ke meja rujukan. Pada umumnya mereka yang datang ke meja informasi adalah mereka yang mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dan mereka yang membutuhkan jawaban cepat atas informasi tertentu. Seorang pustakawan rujukan sebaiknya tanggap terhadap pemakai yang datang ke perpustakaan. Hal ini yang juga menjadi alasan kenapa meja informasi diletakkan tepat di depan pintu masuk perpustakaan. Hal tersebut dimaksudkan agar pustakawan rujukan yang menjaga meja informasi bisa langsung melihat setiap pemakai yang datang ke perpustakaan. Hal tersebut sesuai dengan apa yang dikatakan oleh PR:

“Ya..seperti yang sudah saya katakan tadi, biasanya kami memberi bantuan kepada pemakai yang mengalami kesulitan, misalnya ada pengguna yang tidak bisa menemukan koleksi yang dicari, khususnya mereka yang baru pertama kali datang kesini ya. Ya lagipula kan tidak semua orang yang datang kesini itu sebelumnya memang sudah terbiasa datang ke perpustakaan. Oleh karena itu, meja informasi ini berada disini (sambil menunjuk ke

arah area meja informasi), jadi kalau ada pengguna yang datang, bisa langsung terlihat dari sini. Jadi kita bisa melihat *tuh*, ya bisa taulah pengguna yang baru pertama kali datang kesini dengan pengguna yang memang sudah pernah atau sering kesini.”

Melihat kecenderungan pemakai yang lebih dulu datang menghampiri pustakawan rujukan dan bertanya kepadanya, maka penulis menanyakan kepada informan mengenai respon yang diberikan oleh pustakawan rujukan kepadanya, informan DN memberikan jawaban:

“Respon secara sikap ya? mereka baik, *welcome*, melayani, dalam arti dalam konteks pelayanan publik mereka bagus ya. Pertanyaan saya dan apa yang saya butuhkan mereka juga langsung merespon. Karena saya kan orang dari daerah ya, di luar jabotabek yang baru pertama kali kesini ya artinya cukup *surprise* lah. Saya baru pertama kali, langsung dari Bandung.”

Dan jawaban yang diberikan oleh informan PS adalah:

“Responnya, yaa ramah.”

Untuk informan SND sendiri menjawab respon pustakawan rujukan dalam memberikan jawaban kepadanya, ia mengatakan:

“Tanggap sih,cepat. Langsung dijelaskan sama dia, oh ini begini, ini begini, tahap-tahapnya.”

Senada dengan jawaban yang diberikan oleh informan SND, informan RD memberikan jawaban:

“Awalnya saya disuruh nyari lagi ke rak, mungkin saja saya salah rak. Pas itu saya membuktikan lagi, saya balik lagi emang nyatanya ga ada di rak, baru dia datangin rak itu dan emang *nggak* ada, trus dia nanya lagi ke bagian lain koleksi yang saya cari itu adanya dimana, lalu dia dirujuk sama petugas lain ke bagian ujung (sambil menunjuk ke arah ruangan yang ada di ujung), yang ada kamus-kamusnya itu. Disitu baru ketemu.”

Sudah seharusnya seorang pustakawan rujukan bersikap ramah terhadap pemakai. Hal tersebut sudah merupakan salah satu bentuk pelayanan yang harus diberikan oleh seorang pustakawan rujukan. Selain itu, dengan pustakawan rujukan bersikap ramah dan tanggap terhadap pemakai, hal tersebut dapat membuat pemakai merasa puas. Dari jawaban yang diberikan oleh informan,

dapat dikatakan bahwa informan berpendapat bahwa pustakawan rujukan di perpustakaan PDII-LIPI sudah menunjukkan sikap ramah dan tanggap terhadap pertanyaan yang diajukan oleh pemakai. Hal ini sesuai dengan salah satu syarat petugas referensi yang dikemukakan oleh Mohamad Djaenudin (2008), yaitu cepat tanggap terutama dalam mengantisipasi pertanyaan. Selain itu, Purwani Istiana (2005, p. 15) juga menyatakan bahwa “tidak ada artinya tata ruang yang menarik dan koleksi referensi yang lengkap, jika pustakawan yang memberikan pelayanan tidak ramah, penampilan tidak rapi, terkesan enggan memberikan bantuan, dsb.

Sebagai seorang pustakawan rujukan juga harus menunjukkan minat untuk membantu pemakai yang memang membutuhkan bantuan dalam menemukan informasi yang dicari. Pustakawan rujukan harus bersedia membantu dengan menunjukkan sikap siap menolong dan melayani. Sama seperti halnya ketika penulis melakukan wawancara kepada informan. Ketika penulis mengajukan pertanyaan “Bagaimana Anda merasakan minat pustakawan rujukan sewaktu melakukan tanya jawab dengan Anda?” kepada informan DN, ia langsung menjawab:

“Ya cukup antusias sih. Artinya mereka melaksanakan apa yang sudah menjadi tugasnya.”

Jawaban senada juga dilontarkan oleh informan PS yang mengatakan:

“Ya tadi saya lihat petugasnya cukup mau membantu saya.”

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pustakawan rujukan harus menunjukkan sikap ingin membantu pemakai perpustakaan dengan senang hati. Ia harus menganggap bahwa membantu pemakai dalam menemukan informasi yang dibutuhkannya merupakan tugas utama yang harus dilakukannya.

4.4 Kemampuan Berkomunikasi Pustakawan Rujukan

Selain harus menunjukkan sikap bersedia untuk melayani pemakai, pustakawan rujukan juga harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Sebagian besar pemakai yang menggunakan layanan rujukan adalah pemakai yang

datang langsung ke perpustakaan PDII-LIPI. Oleh karena itu, pustakawan rujukan harus mampu berkomunikasi secara langsung dengan pemakai.

Kemampuan berkomunikasi dengan baik dapat dilihat salah satunya dengan pustakawan rujukan memberikan penjelasan kepada pemakai sesuai dengan apa yang ditanyakan oleh pemakai. Misalnya pemakai yang ingin mencari sebuah buku, pustakawan rujukan sebaiknya menjelaskan kepada pemakai apa yang harus dilakukan oleh pemakai agar informasi yang dibutuhkan bisa terpenuhi. Seperti yang dilakukan oleh pustakawan rujukan kepada informan SND yang mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan untuk menyusun skripsinya. Ia mencari informasi yang berhubungan dengan topik skripsinya yaitu mengenai intelektual kapital. Berhubung ia baru pertama kali datang ke perpustakaan PDII-LIPI, ia mengalami sedikit kesulitan untuk menelusur informasi melalui komputer (OPAC). Ketika ia merasa bingung dan tidak tahu cara menelusur melalui komputer, ia pun langsung menghampiri dan bertanya kepada pustakawan rujukan yang ada di meja informasi. Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada informan SND, penulis menanyakan mengenai jawaban apa yang diberikan oleh pustakawan rujukan kepada informan SND ketika ia meminta bantuan, informan SND mengatakan:

“Jawabannya itu tadi disuruh nyari. Eee,,tadi kan tidak ada kode panggilnya, jadi disuruh cari pakai dua tahap. Pertama ia menyuruh saya mencari yang di artikel dulu, baru setelah itu cari kode panggilnya. Intinya harus ada kode panggil.”

Pustakawan rujukan dituntut untuk tidak hanya menyarankan kepada pemakai untuk menelusur melalui katalog, tetapi ia juga harus menjelaskan kepada pemakai bagaimana cara menggunakan katalog dan harus memberitahu maksud dari kata-kata yang ada di setiap entri katalog. Hal tersebut dikarenakan tidak semua pemakai yang datang ke perpustakaan sudah mengerti betul cara menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan khususnya katalog, baik itu katalog dalam bentuk kartu maupun katalog dalam format terpasang (OPAC). Oleh karena itu, seperti yang dijelaskan oleh Ellen L. Hardsog yang mengatakan bahwa sebaiknya pustakawan rujukan mengantarkan pemakai ke katalog dan

menjelaskan bagaimana cara menggunakannya. (Blandy, Martin dan Strife, 1992, p. 38).

Hal ini juga tercermin dalam perilaku pustakawan rujukan yang memberikan penjelasan kepada informan PS yang juga baru pertama kali datang ke perpustakaan PDII-LIPI dan belum tahu cara mencari buku. Ketika penulis mengajukan pertanyaan “Bagaimana cara petugas memberikan jawaban atas pertanyaan yang Anda ajukan?” Informan PS mengatakan:

“Yaa..tadi petugasnya langsung menjawab pertanyaan saya. Dia memberi petunjuk *gitu*. Tadi petugasnya memberitahu saya tentang cara mencari buku di rak, lalu dia juga memandu saya cara menggunakan komputer, terus juga menjelaskan koleksi-koleksi yang ada disini”

Berdasarkan jawaban dari informan tersebut dapat dilihat pustakawan rujukan dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakai dan bisa membimbing pemakai dalam menggunakan perpustakaan. Dengan demikian, informasi yang dibutuhkan oleh pemakai tersebut pun dapat terpenuhi.

Menurut Mohammad Djaenudin (2008) salah satu syarat untuk menjadi pustakawan rujukan adalah mengenal dengan baik siapa yang dilayani, terutama bagi mereka yang baru pertama kali datang ke perpustakaan. Seorang pustakawan rujukan harus tanggap terhadap kebutuhan pemakai yang datang ke perpustakaan. Selain itu, ia juga harus bisa melayani pemakai sebaik mungkin. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang diberikan oleh pustakawan rujukan (PR) di perpustakaan PDII-LIPI yang mengatakan:

“Iya, kami sering mengajarkan kepada pemakai yang datang ke layanan ini bagaimana menggunakan perpustakaan dan koleksi-koleksi yang ada di perpustakaan. Ya karena tidak semua pengguna yang datang kesini itu sering ke perpustakaan, atau mungkin baru pertama kali datang kesini, jadi tidak semua pengguna *familiar* terhadap bagaimana cara mencari buku di OPAC misalnya”

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang penulis lakukan di perpustakaan PDII-LIPI, sebagian besar jenis pertanyaan yang diajukan oleh pemakai yang datang dan meminta bantuan kepada pustakawan rujukan

merupakan pertanyaan yang berkaitan dengan informasi yang bersifat umum atau disebut dengan pertanyaan yang bersifat *direction*, seperti letak suatu koleksi, bagaimana cara menggunakan OPAC, informasi tentang fasilitas yang ada di perpustakaan, dll. Pada dasarnya pertanyaan yang bersifat umum tersebut dapat langsung dijawab dengan cepat oleh pustakawan rujukan. Akan tetapi pustakawan juga harus memberikan penjelasan atas jawaban yang dikatakannya, misalnya ada pemakai yang datang menghampirinya dan menanyakan mengenai letak suatu buku, maka pustakawan rujukan harus memberikan penjelasan secara detail mengenai lokasi buku yang dicari. Hal tersebut dilakukan agar pemakai bisa langsung menemukan informasi yang dicarinya. Seperti yang dilakukan oleh pustakawan rujukan kepada informan DN dan SND yang sedang mencari literatur untuk keperluan penelitian mereka. Ketika penulis menanyakan kepada mereka mengenai apakah pustakawan rujukan memberikan lokasi sumber secara jelas kepada mereka. Mereka mengatakan bahwa pustakawan rujukan memberitahu kepada mereka mengenai lokasi dari koleksi yang mereka butuhkan. Seperti jawaban yang diberikan oleh informan DN seperti berikut:

“Ya. Lokasinya sepertinya ini kan di lantai 3 ya mereka mengatakan bahwa sumber ini (sambil memperlihatkan selembur kertas kecil yang berisi nomor panggil dari beberapa dokumen) adanya di lantai 5.”

Begitu juga dengan jawaban yang diberikan oleh informan SND yang mengatakan:

“Iya.. petugasnya memberitahu mengenai lokasinya gitu mba, kalau majalah carinya di sekitar sini (di lantai 3), kalau tesis, tadi kan saya juga ada tesis, ke atas, di lantai lima.”

Jawaban-jawaban seperti itu biasanya langsung dijawab oleh pustakawan rujukan secara spontan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada beberapa informan yang mengatakan bahwa pustakawan rujukan biasanya langsung menjawab pertanyaan yang mereka ajukan. Seperti yang dikatakan oleh informan DN dalam menjawab pertanyaan penulis ketika melakukan wawancara. Ketika penulis menanyakan tentang bagaimana cara petugas memberikan jawaban atas pertanyaan yang ia ajukan, ia mengatakan:

“Pertama saya bertanya tentang bagaimana cara menjadi anggota, nah mereka langsung menjelaskan apa yang menjadi persyaratan, lalu saya membutuhkan informasi tentang beberapa disertasi/tesis, mereka juga memberikan beberapa kode panggil, ya *nggak* taulah itu ya, mereka melayani apa yang saya butuhkan”

Selain itu, jenis pertanyaan yang diajukan oleh pemakai yang datang ke meja informasi merupakan pertanyaan yang bersifat *ready reference*, yaitu pertanyaan yang dapat langsung dijawab dengan menggunakan koleksi referensi yang ada di perpustakaan seperti direktori, almanak, ensiklopedia, kamus, atau *handbook*. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang diberikan oleh pustakawan rujukan di perpustakaan PDII-LIPI yang mengatakan:

“Misalnya direktori dan sumber-sumber yang berpotensi untuk menjawab pertanyaan diletakkan di rak yang berada di dekat meja informasi agar mudah dijangkau dan cepat dalam memberi jawaban kepada pengguna yang membutuhkannya.”

Dapat dikatakan bahwa hal tersebut merupakan strategi yang dilakukan oleh perpustakaan PDII-LIPI untuk memberikan layanan kepada pemakai, yaitu agar pemakai dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan dengan cepat dan tepat. Pada dasarnya pemakai perpustakaan akan merasa sangat senang jika pustakawan rujukan mau melayani dan membantunya dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Ada berbagai macam cara yang sering dilakukan oleh seorang pustakawan rujukan dalam melayani penggunanya. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pustakawan rujukan dalam membantu pemakai untuk menemukan informasi atau buku yang mereka butuhkan adalah dengan mengantarkan pemakai ke sumber yang dicari, terlebih bila pemakai tersebut sebelumnya mengalami kesulitan dalam menemukan koleksi perpustakaan. Yang terjadi di perpustakaan PDII-LIPI, penulis melihat pustakawan rujukan menjalani tugasnya dalam membantu pemakai yang mengalami kesulitan dengan berbagai cara, yaitu salah satunya dengan hanya menyebutkan lokasi sumber yang dicari. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara kepada pemakai, pustakawan rujukan kerap kali hanya menyebutkan lokasi sumber yang dicari tanpa mengantarkan pemakai ke rak. Seperti yang telah dilakukan oleh pustakawan rujukan terhadap informan DN, PS dan SND yang menanyakan tentang informasi tertentu,

pustakawan rujukan hanya menyebutkan saja. Selain itu, pustakawan rujukan di perpustakaan PDII-LIPI juga membantu pemakai menemukan informasi yang dibutuhkan dengan cara tidak hanya menyebutkan lokasi sumber yang dicari, tetapi mereka juga memberikan bantuan kepada pemakai untuk menemukan informasi yang dicarinya secara langsung, yaitu pustakawan rujukan membantu mencarikan buku di rak dan membimbing pemakai dalam menggunakan komputer (OPAC) dalam menelusur koleksi yang ada di Perpustakaan PDII-LIPI. Untuk menentukan cara mana yang digunakan oleh pustakawan rujukan dalam membantu pemakai menemukan informasi yang dibutuhkan yaitu dengan memperkirakan apakah pemakai tersebut mampu untuk mencari sendiri sumber tersebut atau tidak. Jika pemakai dirasa dapat mencari informasi yang dibutuhkan sendiri, pustakawan rujukan seringkali hanya menyebutkan sumber tersebut (Blandy, p. 172). Namun, apabila setelah diberitahu lokasi sumber pemakai tetap mengalami kesulitan, maka pustakawan langsung membimbing pemakai tersebut menemukan informasi yang dibutuhkan. Seperti yang pustakawan rujukan lakukan kepada informan RD, pustakawan rujukan membantu informan RD mencarikan informasi ketika RD tidak menemukan buku yang dicarinya. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara kepada informan RD yang pada saat ditanya oleh penulis mengenai “Apakah petugas juga memberikan informasi mengenai lokasi sumber tersebut secara jelas?”, ia pun menjawab:

“Ya tadi sih setelah ternyata *nggak* ada, dia (petugas) ikut cari ke OPAC. Terus setelah itu kan ketahuan lokasinya itu ternyata lokasi buku, dia juga agak bingung, makanya dia tanya sama petugas yang lain. Lalu dari menelusur di OPAC, terus abis itu dia mencari di rak, ternyata *nggak* ada.”

Dari jawaban tersebut dapat dilihat bahwa pustakawan rujukan juga memberikan bantuan kepada pemakai dalam bentuk bimbingan yang merupakan salah satu fungsi dari layanan rujukan. Hal tersebut dapat dilihat dari usaha yang dilakukan oleh pustakawan rujukan dalam membantu pemakai yaitu dengan ikut menelusur di OPAC dan mencari di rak bersama dengan pemakai. Fungsi bimbingan tersebut juga terlihat dari hasil observasi, yaitu, pustakawan rujukan yang membantu pemakai yang mengalami kesulitan dalam menelusur informasi melalui OPAC. Pustakawan rujukan yang ada di meja rujukan langsung menuju

ke arah OPAC bersama-sama dengan pemakai dan pustakawan berdiri di samping pemakai sambil memberikan pengarahan mengenai cara menelusur melalui OPAC. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa pustakawan rujukan harus dapat mengoperasikan semua fasilitas yang ada di perpustakaan seperti katalog, baik itu yang berbentuk kartu maupun katalog terpasang (OPAC), serta alat-alat penelusuran lainnya (Djaenuddin, 2008).

Perilaku pustakawan rujukan dalam memberikan bantuan atau menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakai, khususnya pertanyaan yang bersifat umum atau *direction*, pustakawan seringkali menggunakan komunikasi verbal dibarengi dengan isyarat non-verbal yang dapat dilihat dari gerak tubuh. Hal ini dapat dilihat dari hasil observasi yang memperlihatkan pustakawan rujukan seringkali membantu pemakai yang datang ke meja rujukan dan menanyakan mengenai lokasi sebuah buku dengan cara menjawab “di sana”, sambil menunjuk ke arah rak buku. Selain itu, sinyal non-verbal juga ditunjukkan oleh pustakawan rujukan kepada pemakai berupa kontak mata ketika sedang melakukan tanya jawab.

Pustakawan rujukan harus memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada setiap pemakai perpustakaan. Pustakawan rujukan juga harus memastikan bahwa semua pertanyaan yang diajukan oleh pemakai sudah dijawab semua. Selain itu, pustakawan rujukan juga perlu menawarkan bantuan kepada pemakai jika mengalami kesulitan pada penelusuran informasi selanjutnya. Hal tersebut dapat ditunjukkan oleh pustakawan rujukan kepada pemakai dengan mengatakan “jika anda mengalami kesulitan lagi, silahkan datang kesini” (ke layanan rujukan). Selain hal tersebut dapat membuat pemakai merasa bahwa pustakawan rujukan akan selalu siap membantu pemakai kapanpun jika mereka mengalami kesulitan dalam menemukan informasi yang mereka cari, dengan pustakawan rujukan memberikan penawaran seperti itu, hal tersebut juga merupakan salah satu bentuk promosi yang dilakukan oleh pustakawan rujukan. Dengan demikian, ada kemungkinan pemakai akan menggunakan layanan rujukan yang ada di Perpustakaan PDII-LIPI lagi ketika mereka mengalami kesulitan atau membutuhkan informasi tertentu. Sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Green mengenai fungsi pustakawan rujukan, salah satunya adalah promosi

(Tyckososn, 2001, p. 186). Promosi tersebut merupakan promosi untuk perpustakaan PDII-LIPI pada umumnya dan layanan rujukan pada khususnya. Akan tetapi, hal tersebut jarang dilakukan oleh pustakawan rujukan di perpustakaan PDII-LIPI. Hal ini terlihat dari hasil wawancara yang dilakukan kepada empat orang, tiga diantaranya mengatakan bahwa pustakawan rujukan tidak menawarkan bantuan untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan selanjutnya. Hal ini juga sesuai dengan hasil pengamatan dan wawancara kepada pemakai yang penulis lakukan. Ketika pustakawan rujukan selesai melakukan tanya jawab dengan pemakai, pustakawan tidak menutup percakapan dengan menawarkan bantuan seperti itu. Pustakawan cenderung membiarkan pemakai pergi meninggalkan meja rujukan begitu saja setelah ia menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakai. Meskipun demikian pemakai tidak merasa segan atau masih berniat untuk bertanya kepada pustakawan rujukan jika mereka mengalami kesulitan lagi atau membutuhkan informasi tertentu yang menurut mereka bisa dijawab atau dibantu oleh pustakawan rujukan. Seperti yang dikatakan oleh informan PS, ketika penulis menanyakan tentang apakah ia masih berniat untuk bertanya atau meminta bantuan jika ia mengalami kesulitan lagi. Dan jawaban yang diberikan oleh informan PS adalah sebagai berikut

“Iya, kalau saya mengalami kesulitan lagi, saya mau bertanya ke petugasnya”

Begitu juga dengan jawaban yang diberikan oleh informan SND yang mengatakan:

“Ada sih,,kalau misalnya belum ketemu juga nih, terus tanya balik lagi paling.”

Salah satu bentuk komunikasi yang baik yang perlu dilakukan oleh pustakawan rujukan dalam melayani pemakai adalah pada saat menanggapi pertanyaan yang diajukan oleh pemakai. Jika ada pemakai yang ingin mencari informasi tertentu di perpustakaan, pustakawan rujukan sebaiknya tidak hanya meminta pemakai tersebut untuk mencari informasi yang dibutuhkan dengan menggunakan OPAC, tetapi ia juga harus memberikan penjelasan kepada pemakai mengenai cara menggunakan fasilitas yang ada di perpustakaan PDII-LIPI, misalnya cara menggunakan alat penelusuran, seperti katalog. Hal tersebut

dikarenakan, ada kemungkinan pemakai tersebut belum merasa terbiasa dengan penggunaan alat penelusuran (OPAC) yang ada di Perpustakaan PDII-LIPI karena mereka baru pertama kali datang ke Perpustakaan PDII-LIPI. Jadi pustakawan rujukan sebaiknya tidak hanya meminta kepada pemakai untuk menelusur lewat OPAC tanpa memberitahu cara menggunakannya. Akan tetapi, hal tersebut tidak terlihat dari hasil pengamatan di lapangan, ada beberapa pemakai yang datang ke meja rujukan dan bertanya kepada pustakawan rujukan mengenai informasi tertentu. Pustakawan rujukan terlihat langsung meminta kepada pemakai tersebut untuk mencari melalui komputer dulu (OPAC) dan mencatat kode panggilnya tanpa bertanya untuk memastikan kepada pemakai tersebut apakah ia sudah bisa dan mengetahui bagaimana cara menggunakan OPAC atau belum.

4.5 Kemampuan Pustakawan Rujukan dalam Melakukan Strategi Penelusuran

Pemakai yang datang ke perpustakaan akan merasa sangat terbantu oleh pustakawan, khususnya pustakawan rujukan jika pustakawan tersebut juga ikut membantu pemakai untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan memberikan sumber alternatif kepada pemakai jika ia tetap tidak menemukan informasi atau dokumen yang dicarinya. Pustakawan rujukan yang ada di perpustakaan PDII-LIPI jarang memberikan sumber alternatif ketika pemakai tidak menemukan informasi yang dicarinya. Apakah itu karena informasi yang dicarinya memang tidak ada di perpustakaan atau kurang mengertinya pemakai dalam menggunakan alat penelusuran yang ada di perpustakaan, misalnya OPAC. Hal tersebut tercemin dalam hasil wawancara yang penulis lakukan. Ketika penulis menanyakan “Apakah petugas menyarankan sumber-sumber informasi alternatif/ tidak?”. Mereka mengatakan bahwa pustakawan tidak memberikan sumber alternatif. Seperti jawaban yang diberikan oleh informan RD sebagai berikut:

“Nggak. Kayanya pasrah aja deh. Kalau nggak ketemu yaudah nggak ada.”

Berbeda dengan apa yang dialami oleh informan DN, ketika ia datang ke meja rujukan, ia mengutarakan maksud dan tujuannya datang ke perpustakaan

PDII-LIPI kepada pustakawan rujukan. Ia menjelaskan bahwa ia sedang menyusun disertasi dan membutuhkan beberapa dokumen yang berkaitan dengan tema disertasi yang sedang disusunnya yaitu mengenai pendidikan di Cina pasca reformasi, pustakawan langsung memberikan saran kepadanya mengenai jenis-jenis koleksi apa saja yang mungkin bisa digunakan untuk memenuhi informasi yang dibutuhkannya. Seperti jawaban yang diberikan oleh informan DN kepada penulis ketika melakukan wawancara, yaitu

“Beberapa sumber alternatif ya, yang jelas sih mereka hanya menjelaskan beberapa akses yang bisa dilakukan misalnya tesis, laporan penelitian, buku.”

Pustakawan rujukan tidak hanya dapat memberikan sumber alternatif kepada pemakai yang tidak menemukan informasi atau sumber yang dicarinya di perpustakaan PDII-LIPI saja, tetapi pustakawan rujukan sebaiknya juga harus mampu memberikan sumber alternatif atau rujukan ke perpustakaan lain jika memang pustakawan mengetahui bahwa sumber atau informasi yang pemakai butuhkan tersebut terdapat atau tersedia di perpustakaan atau pusat informasi lain. Dengan demikian, pemakai akan merasa bahwa kedatangannya ke perpustakaan PDII-LIPI tidak sia-sia karena mereka merasa bahwa mereka mendapatkan sesuatu berupa informasi yang diberikan oleh pustakawan rujukan yaitu dengan merujuk ke tempat lain yang mungkin bisa mereka datangi untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh seseorang untuk menjadi pustakawan rujukan adalah memiliki pengetahuan yang luas. Seperti yang dikatakan oleh Djaenudin (2008) yang mengatakan bahwa pustakawan rujukan sebaiknya menghindari jawaban “tidak tahu”. Hal tersebut dikarenakan pustakawan rujukan harus bisa menunjukkan alternatif sumber informasi lain yang bisa memenuhi kebutuhan informasi penggunaannya. Keadaan yang seperti itu juga terlihat dari usaha-usaha yang ditunjukkan oleh pustakawan rujukan ketika penulis melakukan pengamatan di lapangan. Disana terlihat ada seorang pemakai yang datang ke perpustakaan dan langsung menghampiri pustakawan rujukan. Pemakai tersebut menanyakan atau membutuhkan informasi mengenai suatu hal. Berhubung informasi yang dicari tidak ditemukan di perpustakaan PDII-LIPI, maka pustakawan rujukan

langsung memberikan rekomendasi kepada pemakai tersebut mengenai tempat lain yang mungkin dapat dikunjungi untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Pustakawan rujukan juga menjelaskan bagaimana caranya agar pemakai tersebut bisa datang ke tempat tersebut serta ia juga memberikan nama seseorang yang mungkin dapat ditemui oleh pemakai tersebut di tempat yang telah direkomendasikannya.

Kemampuan pustakawan rujukan dalam melakukan strategi penelusuran juga bisa dilihat dari apakah jawaban yang diberikan oleh pustakawan rujukan sudah bisa memenuhi informasi yang dibutuhkan oleh pemakai. Sebagian besar informan mengatakan bahwa jawaban yang diberikan oleh pustakawan rujukan sudah bisa memenuhi informasi yang mereka butuhkan. Hal tersebut bisa dilihat dari jawaban yang diberikan oleh informan DN, yaitu

“Kalau yang disini sudah ya, tapi kalau yang di lantai 5 kan saya belum ketemu langsung petugasnya hehehe..baru mau kesana (sambil ketawa)”

Begitu juga dengan apa yang dikatakan oleh informan PS yang merasa kebutuhan informasinya sudah bisa terpenuhi dengan memberikan jawaban sebagai berikut:

“Iya, sudah bisa memenuhi kebutuhan saya, soalnya saya sudah menemukan informasi yang saya cari.”

Jawaban senada juga dilontarkan oleh informan SND ketika penulis melakukan wawancara dengannya, yaitu dengan menjawab:

“Ehe, udah bisa. Soalnya bahan yang saya cari sudah ketemu.”

Akan tetapi, untuk kasus-kasus tertentu terkadang pustakawan tidak bisa memberikan sumber alternatif dan terkesan pasrah jika tidak bisa menemukan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang diungkapkan oleh informan RD ketika penulis menanyakan kepadanya mengenai apakah jawaban yang diberikan oleh pustakawan rujukan sudah bisa memenuhi kebutuhan informasinya. Informan RD langsung menjawab:

“Kadang-kadang, bukunya emang *nggak* ketemu, padahal di OPAC-nya ada, tapi di koleksinya *nggak* ketemu. Jadi, belum bisa memenuhi kebutuhan informasi yang saya butuhkan.”

Berdasarkan jawaban yang ia berikan, terlihat bahwa informan RD cukup merasa kecewa dengan pustakawan rujukan. Hal tersebut dikarenakan pustakawan rujukan tidak bisa membantu menemukan buku yang dicarinya. Pustakawan rujukan juga tidak menjelaskan kenapa buku tersebut tidak ada di rak, padahal di OPAC tertera bahwa buku tersebut terdapat di perpustakaan PDII-LIPI. Selain itu, pustakawan rujukan juga tidak memberikan sumber alternatif yang mungkin bisa digunakan oleh informan tersebut dan juga harus bersikap tekun dan teliti dalam mencari jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh pemakai. Seperti yang dikatakan oleh pustakawan rujukan ketika penulis menanyakan tentang bagaimana cara ia memberikan bantuan kepada pemakai atau menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakai?, ia mengatakan:

“Melalui sumber-sumber yang ada. Pokoknya sebisa mungkin kita menghindari kata “tidak tahu”. Kita harus bisa memutar otak dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengguna. Kita juga tidak segan memberikan rekomendasi jika informasi yang pengguna butuhkan terdapat di perpustakaan lain. Jika kita tahu, pasti kita memberikan rekomendasi ke tempat tersebut terhadap pengguna.”

Pada dasarnya layanan referensi memiliki beberapa fungsi, salah satunya adalah informasi, yaitu memberikan informasi yang sesuai dengan permintaan pengguna, dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna (Lasa, 1995, p. 34). Sebisa mungkin pustakawan rujukan sebaiknya memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai. Untuk kasus yang terjadi oleh informan RD, pustakawan rujukan tidak memberikan informasi mengenai alasan mengapa buku yang dicari tidak terdapat di rak, padahal di OPAC tertera bahwa buku itu ada di perpustakaan PDII-LIPI.