

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan yang merupakan pengolahan data yang diambil dari proses wawancara dan observasi di lapangan. Penulis menarik beberapa kesimpulan yang berkaitan dengan perilaku pustakawan rujukan yang ada di perpustakaan PDII-LIPI, antara lain:

1. Dilihat dari aspek ketersediaan dan memberikan perhatian kepada pemakai, perilaku yang ditunjukkan oleh pustakawan rujukan atau petugas meja informasi di perpustakaan PDII-LIPI antara lain:
 - a. Pustakawan rujukan cenderung terlihat pasif dalam melayani pemakai. Pustakawan hanya melayani pemakai yang datang atau menghampiri meja informasi dan bertanya kepadanya.
 - b. Beberapa kali terlihat beberapa orang pemakai yang datang ke perpustakaan dan membutuhkan bantuan pustakawan rujukan, tetapi pustakawan rujukan sedang tidak ada di meja kerjanya.
 - c. Pemakai berpendapat bahwa pustakawan rujukan di perpustakaan PDII-LIPI sudah menunjukkan sikap ramah dan tanggap terhadap pertanyaan yang diajukan oleh pemakai.
2. Jika dilihat dari aspek kemampuan berkomunikasi, kecenderungan perilaku yang ditunjukkan oleh pustakawan rujukan, antara lain:
 - a. Pustakawan rujukan memiliki kemampuan berkomunikasi, baik secara verbal, maupun non verbal. Pada saat memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh pemakai, pustakawan rujukan sering menggunakan komunikasi verbal yang dibarengi dengan sinyal non-verbal. Misalnya memberi tahu lokasi sumber dengan menunjuk ke arah rak serta melakukan kontak mata dengan pemakai pada saat melakukan tanya jawab.

- b. Pada saat menutup percakapan dengan pemakai, pustakawan jarang sekali menawarkan bantuan kepada pemakai jika pemakai mengalami kesulitan di waktu selanjutnya, misalnya dengan berkata “jika Anda mengalami kesulitan lagi, silahkan datang kesini”
 - c. Pustakawan rujukan menyampaikan dengan jelas informasi mengenai lokasi lokasi sumber yang dicari kepada pemakai dan memberikan bimbingan kepada pemakai dengan cara menyampaikan secara lisan mengenai cara menggunakan komputer untuk menelusur dokumen.
3. Sedangkan, dilihat dari informasi yang diberikan oleh pustakawan rujukan, biasanya pustakawan rujukan langsung menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakai, aspek kemampuan melakukan strategi penelusuran, perilaku yang ditunjukkan oleh pustakawan rujukan antara lain:
- a. Untuk pertanyaan yang bersifat *direction*, biasanya jawaban dapat langsung dijawab oleh pustakawan rujukan. Sedangkan untuk pertanyaan yang bersifat *Specific-search questions* dan *Research* biasanya pustakawan rujukan perlu melalui beberapa tahap untuk menjawabnya, yaitu pustakawan harus mencatat pertanyaan yang diajukan oleh pemakai. Setelah itu, menyerahkan pertanyaan ke Sub Bid Penelusuran apabila memerlukan jasa penelusuran. Akan tetapi, jika tidak memerlukan jasa penelusuran, pustakawan rujukan dapat menggunakan sumber-sumber informasi koleksi referensi. Jika jawaban sudah diperoleh, lalu catat informasi dan sumbernya pada formulir pertanyaan. Sedangkan apabila pertanyaan belum bisa dijawab, maka yang harus dilakukan oleh pustakawan rujukan adalah mencari informasi melalui narasumber yang berkompeten atau menunjukkan informasi lain di luar PDII dan catat di formulir pertanyaan. Lalu, pustakawan rujukan menyerahkan informasi yang dibutuhkan pada pengguna.

- b. Pemakai merasa puas dengan bantuan yang diberikan oleh petugas dalam mencari informasi yang mereka butuhkan. Mereka berpendapat bahwa pustakawan rujukan sudah bisa membantu mereka dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan.
4. Selain itu, pustakawan rujukan tidak hanya mengerjakan tugasnya untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakai saja, tetapi ia juga mengerjakan pekerjaan lain, seperti *photocopy*, *shelving*, melayani pemakai di bagian sirkulasi, melakukan pekerjaan administrasi, membuat statistik pengguna layanan meja informasi, dll.

5.2 Saran

1. Sebaiknya pustakawan rujukan harus lebih aktif dalam memberikan pelayanan kepada pemakai. Hal tersebut bisa dilihat dari saran yang diajukan oleh informan yang mengatakan sebaiknya pustakawan tidak hanya duduk menunggu pemakai datang untuk bertanya kepadanya, tetapi ia juga perlu menghampiri pemakai, khususnya mereka yang terlihat sedang mengalami kesulitan dalam menggunakan perpustakaan.
2. Pustakawan rujukan harus selalu ada di meja kerjanya. Hal tersebut dapat memberi kesan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan bahwa pustakawan rujukan selalu berada di meja kerjanya, sehingga pemakai dapat meminta bantuan kepada pustakawan rujukan kapanpun ia mau. Apabila pustakawan rujukan hendak pergi meninggalkan meja informasi, sebaiknya ada petugas lain yang menggantikannya untuk sementara menjaga meja informasi. Dengan kata lain pustakawan rujukan sebaiknya tidak meninggalkan meja informasi dalam keadaan kosong.
3. Tidak dapat dipungkiri, seringkali pemakai tidak menemukan sumber yang dibutuhkan di perpustakaan PDII-LIPI. Oleh karena itu, sebisa mungkin pustakawan rujukan memberikan sumber alternatif jika informasi yang dibutuhkan oleh pemakai tidak terdapat di rak atau di perpustakaan tersebut.

4. Pustakawan rujukan harus lebih tanggap terhadap pemakai yang ada di perpustakaan, khususnya mereka yang baru pertama kali datang ke perpustakaan, yaitu dengan memberikan sinyal verbal maupun non-verbal. Hal tersebut bisa dilakukan dengan cara menatap dan memberikan sapaan ramah kepada pemakai yang datang ke perpustakaan.
5. Sebaiknya pustakawan tidak menutup percakapan dengan cara hanya membiarkan pemakai begitu saja pergi meninggalkan meja informasi, ada baiknya pustakawan rujukan menawarkan bantuan kepada pemakai jika pemakai mengalami kesulitan di waktu selanjutnya karena hal tersebut dapat membuat pemakai tidak merasa ragu untuk bertanya kepada pustakawan rujukan jika mereka mengalami kesulitan lagi dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

