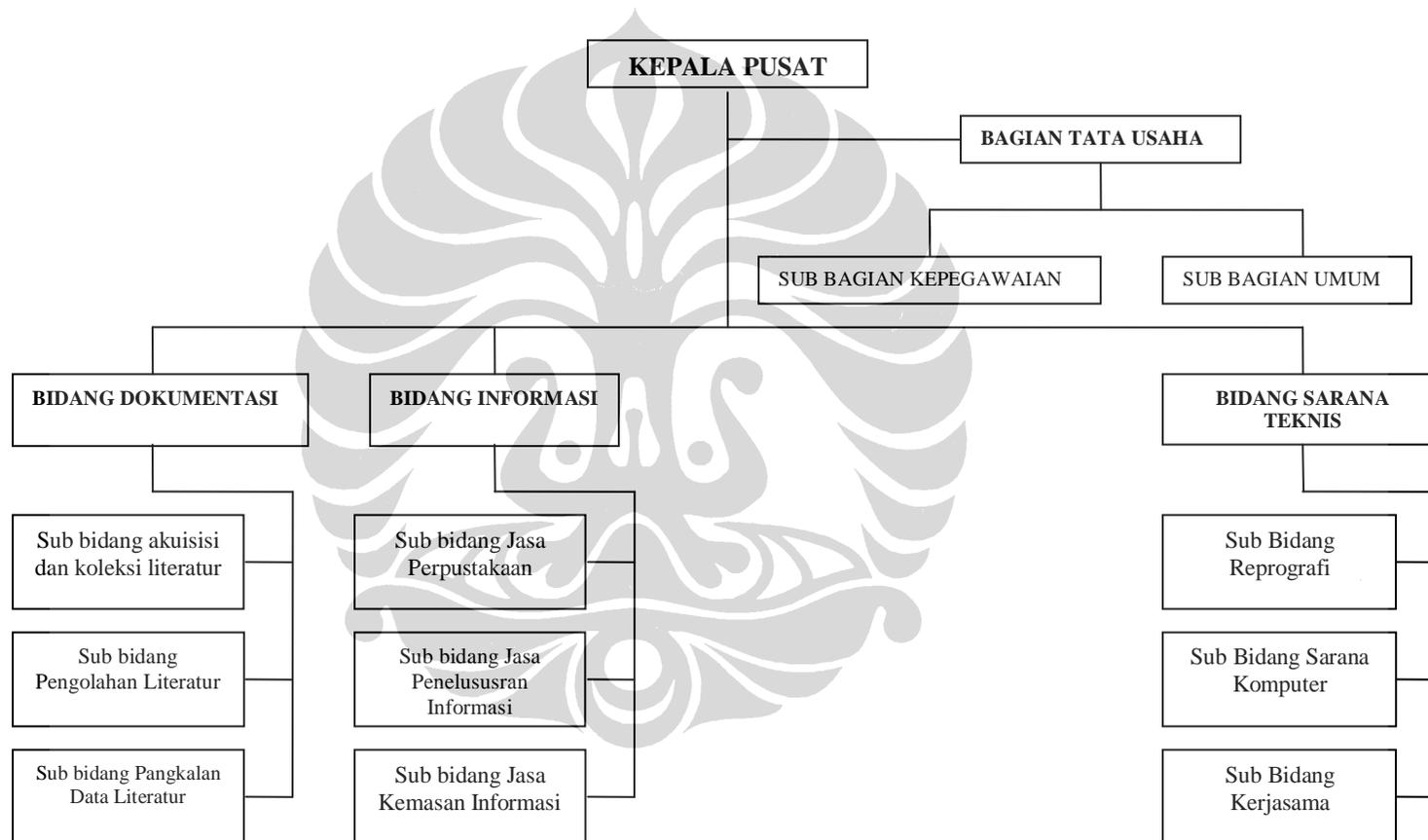


STRUKTUR ORGANISASI



 LIPI	STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)	No :	
		Tgl. Berlaku :	
		Revisi :	
		Halaman :	
Disetujui Oleh			
Bidang : INFORMASI Sub. Bidang : JASA PERPUSTAKAAN	Judul : Layanan Rujukan Cepat		
		Kepala. Bidang Informasi	Kepala PDII-LIPI

1. Tujuan :

Prosedur ini bertujuan untuk memberikan layanan informasi kepada pengguna yang datang maupun yang bertanya melalui telepon, faksimili dan e-mail.

2. Ruang Lingkup :

Prosedur ini berlaku untuk layanan rujukan cepat

3. Definisi :

Layanan rujukan cepat adalah layanan referensi yang diberikan pada pengguna perpustakaan yang datang langsung maupun melalui telepon, faksimili dan e-mail.

4. Dokumen :

- 4.1. Brosur PDII-LIPI, LIPI
- 4.2. Tarif harga jasa PDII-LIPI
- 4.3. Katalog koleksi meja informasi
- 4.4. Pedoman operasional fasilitas kerja (OPAC, CD-ROM, Internet)

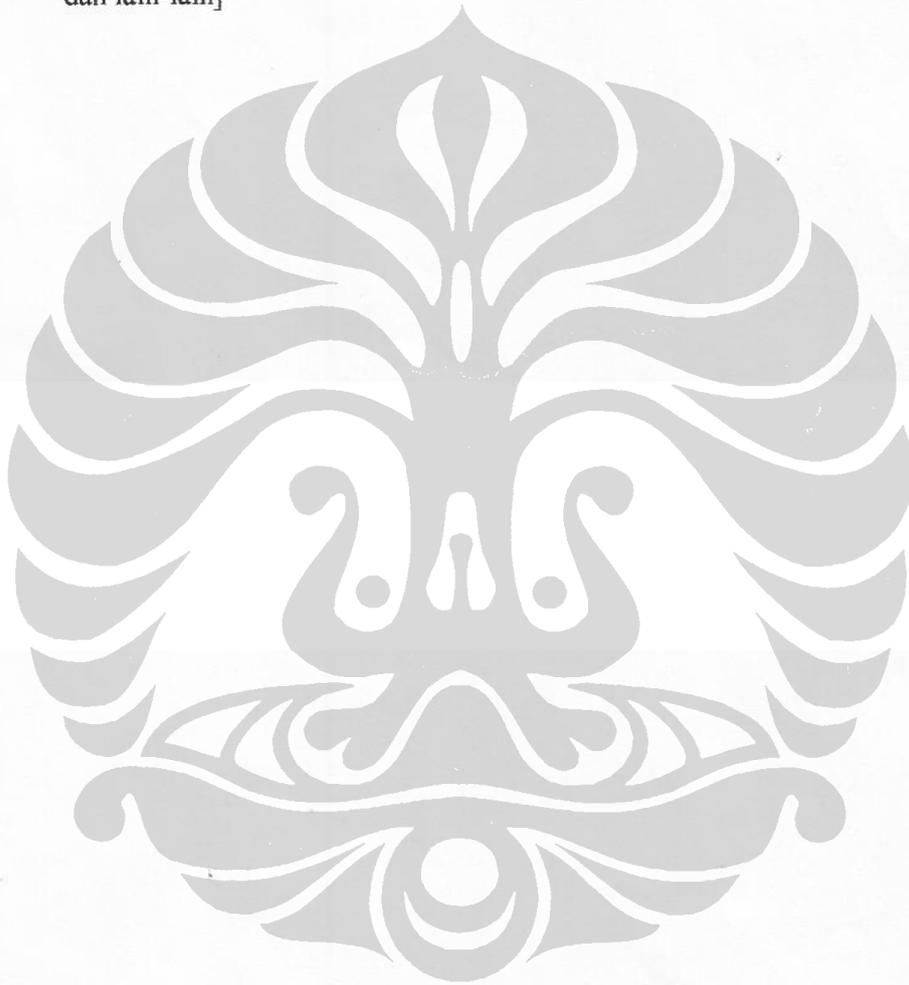
5. Prosedur :

No	Uraian Kegiatan	Tanggung Jawab
5.1.	Terima dan catat pertanyaan	Petugas layanan rujukan cepat
5.2.	Identifikasi informasi yang dibutuhkan apabila tidak dapat dijawab langsung	
5.3.	Serahkan pertanyaan ke Sub Bid Penelusuran apabila memerlukan jasa penelusuran	
5.4.	Gunakan sumber-sumber informasi koleksi referensi apabila tidak memerlukan jasa penelusuran	

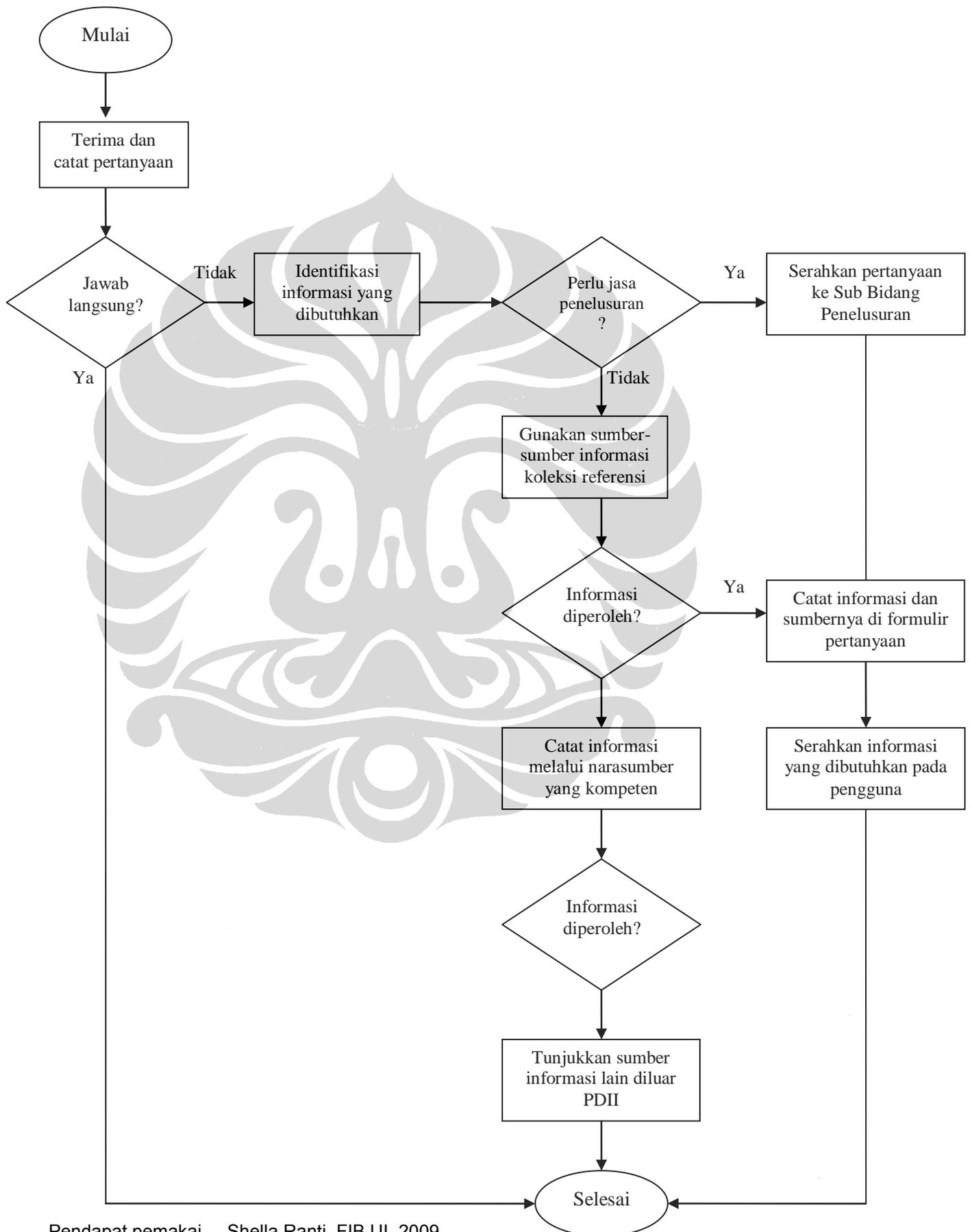
5.5.	Cari informasi melalui nara sumber yang kompeten dan tunjukkan sumber informasi lain di luar PDII, apabila informasi tidak diperoleh	
5.6.	Catat informasi dan sumbernya di formulir pertanyaan	
5.7.	Serahkan informasi yang dibutuhkan pada pengguna	

6. Lampiran :

[Keterangan tambahan yang menyatu dengan prosedur/instruksi kerja (diagram dan lain-lain)]



Lampiran 3: Alur Kerja Layanan Rujukan Cepat



Panduan Wawancara
(Interview Guide)

Pemakai

1. Dalam meminta bantuan, apakah Anda langsung mendatangi petugas rujukan atau petugas yang datang menawarkan bantuan kepada Anda? Jika datang langsung ke petugas, Mengapa Anda meminta bantuan ke petugas informasi? Jika tidak, lanjut ke pertanyaan no.3
2. Pada saat Anda datang ke layanan rujukan, apa yang sedang dilakukan oleh petugas rujukan? Apakah hal itu membuat anda merasa segan untuk mendatangi/bertanya ke petugas?
3. Informasi apakah yang Anda butuhkan? (mengenai apa?)
4. Menurut Anda, bagaimana respon petugas terhadap Anda ketika Anda meminta bantuan? (menatap pemakai, senyum, mendengarkan apa yang dikatakan oleh pemakai, menjelaskan/ menjawab pertanyaan pemakai dengan baik)
5. Bagaimana cara petugas memberikan jawaban atas pertanyaan yang Anda ajukan? (langsung menjawab/ dengan proses pencarian informasi terlebih dahulu?). Apa yang dilakukan oleh petugas dalam membantu menemukan informasi yang anda butuhkan?
6. Jawaban apakah yang diberikan oleh petugas kepada Anda?
7. Apakah petugas juga memberikan informasi mengenai lokasi sumber tersebut secara jelas? Jika ya, bagaimana petugas memberikan informasi mengenai lokasi sumber tersebut? (sekedar menyebutkan lokasi sumber atau membimbing/ mengajak pemakai untuk menemukan informasi yang dibutuhkan?)
8. Apakah sebelumnya Anda sudah mencari sendiri informasi yang Anda butuhkan? Jika tidak, lanjut ke pertanyaan no. 11
9. Adakah perbedaan yang Anda rasakan antara minta bantuan ke petugas dengan Anda mencari sendiri? Jika ada, bagaimana perbedaan yang anda rasakan? Jika tidak, apa yang menjadi alasan Anda?

(lanjutan)

10. Bagaimana Anda merasakan minat pustakawan rujukan sewaktu melakukan tanya jawab dengan Anda? (petugas terlihat antusias/ tidak bersemangat)
11. Menurut Anda, apakah jawaban yang diberikan oleh pustakawan rujukan sudah bisa memenuhi kebutuhan informasi yang Anda butuhkan? Mengapa demikian?
12. Apakah petugas menyarankan sumber-sumber informasi alternatif/ tidak? Jika ya, sumber-sumber apa saja yang petugas sarankan kepada anda?
13. Apakah petugas menawarkan bantuan kepada Anda untuk menemukan informasi yang Anda butuhkan selanjutnya? Jika ya, bagaimana petugas menyampaikannya kepada anda? Jika tidak, apa Anda berniat untuk meminta bantuan di waktu selanjutnya?
14. Bagaimana harapan/ saran Anda mengenai layanan, khususnya petugas rujukan yang ada di perpustakaan ini dalam melayani pemakai?

Pustakawan Rujukan

1. Apa saja yang menjadi *job description* dari pekerjaan Anda?
2. Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan kepada pemakai?
3. Dalam meminta bantuan, apakah pemakai yang mendatangi Anda atau Anda yang menawarkan bantuan kepada pemakai?
4. Dalam satu hari, tugas-tugas apa saja yang Anda kerjakan?
5. Bagaimana atau dengan cara apa biasanya pemakai meminta bantuan kepada Anda?
6. Bagaimana cara Anda memberikan bantuan kepada pemakai dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan?
7. Jenis pertanyaan yang seperti apa yang biasanya pemakai ajukan kepada Anda?
8. Jenis koleksi apa saja yang digunakan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakai?
9. Selain memberi jawaban atas pertanyaan pemakai, apakah Anda mengajarkan kepada pemakai yang datang ke layanan ini bagaimana menggunakan perpustakaan dan koleksi-koleksi yang ada di perpustakaan?
10. Bagaimana Anda melakukannya?

(lanjutan)

Kepala Perpustakaan

1. Apa sebutan untuk layanan rujukan di perpustakaan PDII-LIPI dan untuk pustakawan yang ada di meja informasi?
2. Apakah di dalam SOP diatur hal-hal mengenai pelayanan secara spesifik?
3. Sudah berapa lama layanan rujukan cepat ini ada?
4. Mengapa letak layanan rujukan ada di lantai 3? Apakah ada alasan tertentu?
5. Lalu letaknya di lantai 3 itu memang sudah dari dulu atau kapan bu?
6. Berapa orang yang bertugas di layanan rujukan/ bertindak sebagai petugas rujukan?
7. Apakah ada sistem *rolling*?
8. Kualifikasi apa saja yang dibutuhkan sebagai pustakawan rujukan?
9. Apa saja yang menjadi tugas/ *job description* pustakawan rujukan?
10. Bagaimana cara petugas memberikan sumber rujukan kepada pemakai?
11. Bagaimana biasanya cara pemakai menggunakan layanan rujukan disini?
12. Biasanya kendala apa saja yang sering dihadapi dalam memberikan layanan kepada pemakai?

Analisis Hasil Wawancara

No.	Pertanyaan	Informan	Jawaban	Interpretasi	Konsep
1.	<p>Dalam meminta bantuan, apakah Anda langsung mendatangi petugas rujukan atau petugas yang datang menawarkan bantuan kepada Anda?</p> <p>Mengapa Anda meminta bantuan ke petugas informasi?</p>	DN	<p>Saya mendatangi petugas rujukan. Kalau saya kebetulan dari luar jabotabek kan, baru pertama kali kemari. Petugasnya <i>welcome</i>. 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.</p>	<p>Dalam melayani pemakai, petugas meja informasi di perpustakaan PDII-LIPI biasanya melayani pemakai yang datang ke meja informasi dan bertanya kepadanya. Petugas tidak mendekati pengguna dan menawarkan bantuan atau sekedar mengatakan “ada yang bisa dibantu?”</p>	<p>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</p>
		PS	<p>Iya, tadi saya datang ke petugasnya. Karena saya kan baru pertama kali datang kesini, jadi saya tanya ke petugasnya.</p>		

(lanjutan)

		SND	<p>Ngga, tadi saya ke ibunya. Tadi kan kesulitan nyari kode-kode itu, lokasi majalah dimana, artikelnya dimana, <i>gitu</i>. Sebelumnya saya sudah cari di komputer, cuma kan baru pertama kesini, jadi belum tahu majalah dimana, artikel dimana.</p>		<p>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. 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</p>
		RD	<p>Biasanya saya yang datang ke petugasnya. Soalnya emang saya butuh sama petugasnya, biasanya tuh petugasnya jarang <i>ngider</i>, biasanya ada di tempat. Ya dia ga memantau siapa aja yang butuh informasi dari dia. Biasanya kan emang pengguna yang maju duluan.</p>		

(lanjutan)

					pemakai yang kurang mendapatkan kesempatan untuk memperoleh bantuan. Mereka dapat mendekati pemakai yang sudah dibantu atau mungkin pemakai yang belum menghampiri meja rujukan.
2	Pada saat Anda datang ke layanan rujukan, apa yang sedang dilakukan oleh petugas rujukan? Apakah hal itu membuat anda merasa segan untuk mendatangi/bertanya ke petugas?	DN	Iya, petugasnya ya melakukan sesuatu (sambil mengangguk) Saya lihat dia sedang melayani tamu yang lain, terutama mengenai informasi beberapa literatur, brberapa buku teks. Tidak segan. Karena mereka mempersilahkan saya duduk hhahaha...(sambil ketawa) kalau secara etika mereka sudah baik	Petugas informasi yang ada di perpustakaan PDII-LIPI tidak hanya bertugas untuk melayani pemakai yaitu dengan menjawab pertanyaan pemakai atau membantu menemukan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai. Tetapi, ia juga memiliki tugas lain seperti tugas administrasi, menyusun statistik, dll. Jadi tidak heran jika seringkali terlihat petugas informasi sedang melakukan pekerjaan (mengoperasikan komputer) di meja kerjanya/meja informasi. Meskipun demikian, hal tersebut tidak membuat pemakai merasa segan untuk menghampiri petugas yang sedang	Menurut Blandy, Martin dan Strife (1992, p. 169), pustakawan rujukan yang melakukan pekerjaan lain di meja kerjanya memberikan tanda bahwa mereka tidak bisa diganggu.
		PS	Hhmm..tadi saya lihat dia sedang melakukan pekerjaan administrasi. Yaa..ngetik-ngetik gitu. Tidak segan. Karena saya pikir, ada informasi yang harus saya		

(lanjutan)

			<p>cari, maka dari itu saya tanyakan ke petugasnya. Lagian kan kalau <i>nggak</i> nanya ke petugasnya, saya gak bakalan tahu gimana cara cari bukunya. (sambil senyum)</p>	<p>melakukan pekerjaan di meja informasi. 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.</p>	
		SND	<p>Lagi..Ngga tahu. lagi input data kayanya. Awalnya sih iya merasa segan, cuma ga apa-apa kayanya ibunya baik kok.</p>		
		RD	<p>Biasanya sih dia lagi menetik sesuatu di komputer. Segan <i>nggak</i>, yang pasti kan ada tata kramanya dulu, saya minta ijin dulu untuk menanyakan sesuatu. Biasa aja sih. Ya karena emang ada informasi yang harus ditanyakan, jadi <i>nggak</i> merasa terganggu pastinya.</p>		
3	Inforamsi apakah yang anda butuhkan?	DN	Beberapa tesis yang behubungan dengan tesis	Perpustakaan merupakan suatu tempat dimana kita dapat	Menurut Arif Surachman (p.1), definisi perpustakaan

(lanjutan)

			yang akan saya susun tentang pendidikan di Cina pasca reformasi, saya kuliah di Bandung di UPI Jurusan pendidikan IPS.	menemukan informasi yang kita butuhkan. Oleh karena itu, tidak heran jika orang datang ke perpustakaan dengan maksud dan tujuan untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan. Sama seperti halnya dengan perpustakaan PDII-LIPI yang merupakan perpustakaan khusus yang menyediakan berbagai macam literatur yang dapat dimanfaatkan dalam menunjang perkembangan ilmu pengetahuan, misalnya sebagai bahan acuan untuk melakukan penelitian. Oleh karena itu, pemakai yang datang ke perpustakaan PDII-LIPI biasanya mereka yang membutuhkan informasi tertentu, seperti misalnya mencari bahan untuk menunjang penelitian atau tugas yang sedang mereka lakukan.	khusus adalah perpustakaan yang didirikan untuk mendukung visi dan misi lembaga-lembaga khusus dan berfungsi sebagai pusat informasi khusus terutama berhubungan dengan penelitian dan pengembangan. Biasanya perpustakaan ini berada di bawah badan, institusi, lembaga atau organisasi bisnis, industri, ilmiah, pemerintah, dan pendidikan misal perguruan tinggi, perusahaan, departemen, asosiasi profesi, instansi pemerintah dan lain sebagainya.
		PS	Tadi saya mencari informasi tentang biogas. Untuk pekerjaan.		
		SND	Tadi itu saya cari bahan buat skripsi saya tentang intelektual kapital.		
		RD	Tadi saya cari tentang perpustakaan. Tadi itu saya cari buku-buku tentang ilmu perpustakaan. Saya tanya adanya dimana, soalnya di OPAC-nya itu tertera lokasinya itu di bagian buku. Pas saya cari di bagian buku dengan nomor 020-an, <i>nggak</i> ada di rak. Akhirnya saya tanya lokasinya itu dimana, <i>gitu</i> .		
4	Menurut Anda, bagaimana	DN	Respon secara sikap ya?	Sudah seharusnya seorang	Salah satu syarat petugas

(lanjutan)

respon petugas terhadap Anda ketika Anda meminta bantuan?		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 <i>surprise</i> lah. Saya baru pertama kali, langsung dari Bandung.	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. Pemakai berpendapat bahwa pustakawan rujukan di perpustakaan PDII-LIPI sudah menunjukkan sikap ramah dan tanggap terhadap pertanyaan yang diajukan oleh pemakai.	referensi yang dikemukakan oleh Mohamad Djaenudin (2008), adalah cepat tanggap terutama dalam mengantisipasi pertanyaan. Menurut Purwani Istiana (2005, p. 15) 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.
	PS	Responnya, yaa ramah.		
	SND	Tanggap sih,cepat. Langsung dijelasin sama dia, oh ini begini, ini begini, tahap-tahapnya.		
	RD	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		

(lanjutan)

			emang ga 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.		
5	Bagaimana cara petugas memberikan jawaban atas pertanyaan yang Anda ajukan?	DN	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 <i>nggak</i> taulah itu ya, mereka melayani apa yang saya butuhkan.	Petugas meja informasi biasanya langsung menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakai. Hal tersebut dikarenakan jenis pertanyaan yang sering diajukan oleh pemakai merupakan pertanyaan yang bersifat <i>direction</i> , sehingga petugas bisa langsung menjawabnya. Oleh karena itu, seorang pustakawan rujukan sebaiknya harus mengetahui seluk beluk mengenai perpustakaan dimana ia bekerja.	Pertanyaan <i>direction</i> merupakan Pertanyaan ini bersifat umum. Pertanyaan yang dapat langsung dijawab oleh pustakawan dengan cepat. pertanyaan-pertanyaan yang diajukan biasanya mengenai informasi yang berkaitan dengan perpustakaan secara umum. Misalnya “dimana letak katalog?”. Seperti halnya salah satu syarat petugas referensi yang diungkapkan oleh Soepomo (1994, p. 8-9) yaitu Harus sudah menguasai betul hal-hal yang
		PS	Yaa..tadi petugasnya langsung menjawab pertanyaan saya. Dia memberi petunjuk <i>gitu</i> . Tadi		

(lanjutan)

			petugasnya memberitahu saya tentang cara mencari buku di rak, lalu di juga memandu saya cara menggunakan komputer, trus juga menjelaskan koleksi-koleksi yang ada disini.		berhubungan dengan perpustakaan dimana ia bekerja, meliputi koleksi, struktur organisasi, dan misi serta tujuan dari badan yang mendirikan perpustakaan itu.
		SND	Caranya cepat sih ya, lugas, jelas <i>gitu</i> . Iya, langsung menjawab.		
		RD	Biasanya sih dia langsung menjawab letaknya dimana, biasanya kan kita sudah tau letaknya dimana, kodenya. Abis itu, biasanya langsung disuruh cari dulu sama dia.		
6	Jawaban apakah yang diberikan oleh petugas kepada Anda?	DN	Ya mereka memberitahu saya apa saja persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi untuk menjadi anggota disini. Lalu dia bilang saya bisa mencari melalui koleksi tesis atau laporan penelitian.	Pustakawan rujukan atau petugas yang bekerja di meja informasi harus dapat menjawab segala pertanyaan yang diajukan oleh pemakai. Dan sebisa mungkin ia memberikan jalan keluar atas permasalahan yang dialami oleh pemakai, misalnya pemakai yang tidak berhasil	Fungsi pustakawan rujukan maenurut Green yang dikutip oleh David Tyckoson (2001, p.186), antara lain: a. Memberikan instruksi kepada pemakai bagaimana cara menggunakan perpustakaan.
		PS	Ya..tadi petugasnya bilang		

(lanjutan)

			kalau mau cari buku, laporan penelitian, jurnal, dan koleksi yang lain bisa lewat komputer. Trus langsung catat kode panggilnya, setelah itu bisa cari di rak.	menemukan dokumen yang dibutuhkannya, petugas di meja informasi sebaiknya membantu mencarinya. Seperti yang dialami oleh informan RD yang tidak menemukan informasi yang dibutuhkannya. Petugas meja informasi langsung memberi saran untuk langsung mencari di rak.	b. Menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakai. c. Membantu pemakai dalam memilih sumber-sumber.
		SND	Jawabannya itu tadi disuruh nyari,, eee,,tadi kan tidak ada kode panggilnya, jadi disuruh cari pakai dua tahap. Pertama, cari yang di yang artikel dulu, setelah itu baru cari kode panggilnya. Intinya harus ada kode panggil.		
		RD	Iya, tadi petugasnya bilang "coba cari di rak". Ya, pertama dia cuma bilang <i>gitu</i> aja. Setelah itu saya langsung ke rak.		
7	Apakah petugas juga memberikan informasi mengenai lokasi sumber tersebut secara jelas? Bagaimana petugas memberikan informasi mengenai lokasi sumber	DN	Ya. Lokasinya seperinya ini kan di lantai 3 ya mereka mengatakan bahwa sumber ini (sambil memperlihatkan selebar kertas kecil yang berisi nomor panggil dari beberapa dokumen) adanya	Petugas meja informasi yang ada di perpustakaan PDII-LIPI memberikan informasi mengenai lokasi sumber dokumen yang dibutuhkan oleh pemakai. Sehingga hal tersebut dapat mempermudah	Jika pemakai dirasa dapat mencari informasi yang dibutuhkan sendiri, pustakawan rujukan seringkali hanya menyebutkan sumber tersebut (Blandy, Martin, dan

(lanjutan)

tersebut?		di lantai 5. Tadi sih,,petugas langsung menyebutkan saja.	pemakai dalam menemukan informasi yang dibutuhkannya. Biasanya petugas meja informasi memberitahu letak koleksi yang dicari oleh pemakai, misalnya dengan menyebutkan di lantai berapa koleksi tersebut ada.	Strife, p. 172). Selain itu pustakawan rujukan juga harus mampu mengoperasikan semua fasilitas yang ada di perpustakaan seperti catalog, baik itu yang berbentuk kartu maupun catalog terpasang (OPAC), serta alat-alat penelusuran lainnya (Djaenuddin, 2008).
	PS	Iya, tadi petugasnya memberitahu lokasinya, letaknya <i>gitu</i> . Ya.. tadi petugasnya bilang buku ini (sambil menunjukkan sebuah buku) ada di rak yang sebelah sana (sambil menunjuk ke arah rak)		
	SND	Iya. Lokasinya <i>gitu</i> mba, kalau majalah carinya di sekitar sini, <i>gitu</i> bukan? (memastikan kepada peneliti, kalau pertanyaan yang peneliti maksud seperti itu atau bukan) Kalau tesis, tadi kan saya juga ada tesis, ke atas lantai lima.		
	RD	Iya. Ya tadi sih setelah ternyata <i>nggak</i> ada, dia ikut nyari ke OPAC. Terus kan ketauan lokasinya itu		

(lanjutan)

			<p>ternyata lokasi buku, dia juga agak bingung, makanya dia tanya sama petugas yang lain.</p> <p>Sebelumnya dia menelusur di OPAC, terus habis itu mencari di rak, ternyata <i>nggak</i> ada.</p>		
8	Menurut Anda, apakah jawaban yang diberikan oleh pustakawan rujukan sudah bisa memenuhi kebutuhan informasi yang Anda butuhkan?	DN	Kalau yang disini sudah ya, tapi kalau yang di lantai 5 kan saya belum ketemu langsung petugasnya hehehe..baru mau kesana.	Pemakai merasa bahwa jawaban yang diberikan oleh pustakawan rujukan sudah bisa memenuhi informasi yang mereka butuhkan. Akan tetapi, berbeda yang dialami oleh informan RD, ia merasa jawaban yang diberikan pustakawan rujukan di perpustakaan PDII-LIPI belum bisa memenuhi informasi yang dibutuhkannya. Hal tersebut karena dokumen yang ia cari tidak berhasil ditemukan	Salah satu fungsi layanan referensi yang dikemukakan oleh Lasa Hs (1995, p. 34) adalah Informasi, yaitu memberikan informasi yang sesuai dengan permintaan pengguna, dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna.
PS		Iya, sudah bisa memenuhi kebutuhan saya, soalnya saya sudah menemukan informasi yang saya cari.			
SND		Ehe, udah bisa. Soalnya bahan yang saya cari sudah ketemu.			
RD		Jujur sih belum ya, soalnya buku yang saya cari			

(lanjutan)

			<i>nggak</i> ada.		
9	Bagaimana Anda merasakan minat pustakawan rujukan sewaktu melakukan tanya jawab dengan Anda?	DN	Cukup antusias sih. Artinya mereka melaksanakan apa yang sudah menjadi tugasnya.	Pada dasarnya seorang pustakawan rujukan sebaiknya menunjukkan minat untuk membantu pemakai yang datang ke perpustakaan. Pustakawan harus bersedia membantu pemakai walaupun ia sedang sibuk melakukan pekerjaan lain di meja kerjanya. Hal tersebut dikarenakan membantu ayau melayani pemakai adalah tugas seorang pustakawan yang harus dilakukan	Salah satu syarat yang dikemukakan oleh Mohamad Djaenudin (2008), pustakawan rujukan harus bersikap siap melayani dan menolong
		PS	Ya tadi saya lihat petugasnya cukup mau membantu saya.		
		SND	Ibunya agak lemah lembut sih tadi, baik kok orangnya. Gimana ya,,ya <i>gitu</i> ,tadi dia Tanya “bisa saya bantu mba?” dia jelasin kalau ini kesini, ini kesini, <i>gitu</i> .		
		RD	Kayanya terkesan terganggu dengan kegiatan yang dia lakukan tadinya <i>gitu</i> , kayanya dia sedang sibuk ngapain <i>gitu</i> , jadi hanya menjawab lokasinya dimana <i>gitu</i> .		
10	Apakah petugas	DN	Beberapa sumber alternatif	Pustakawan rujukan sebisa	Salah satu syarat yang

(lanjutan)

	menyarankan sumber-sumber informasi alternatif/tidak?		ya, yang jelas sih mereka hanya menjelaskan beberapa akses yang bisa dilakukan misalnya tesis, laporan penelitian, buku.	mungkin memberikan informasi atau sumber alternatif kepada pemakai. Akan tetapi berbeda dengan apa yang dialami oleh informan RD yang tidak menemukan informasi yang ia butuhkan di perpustakaan PDII-LIPI. Selain itu, petugas meja informasi juga tidak bisa memberikan sumber alternatif yang mungkin berguna baginya.	dikemukakan oleh Soepomo (1994, p. 9) mengenai petugas referensi adalah sebisa mungkin petugas referensi menghindarkan jawaban dengan istilah tidak tahu, karena hal ini merupakan hal yang tabu bagi petugas layanan referensi.
		PS	Tadi sih, dia baru minta saya mencari lewat komputer dan rak. Trus ketemu.		
		SND	Tadi sih kan saya hanya tanya mengenai cara mencari artikel. Jadi dia cuma kasih tahu cara nyarinya aja.		
		RD	<i>Nggak</i> . Kayanya pasrah aja deh. Kalau <i>nggak</i> ketemu yaudah ga ada.		
11	Apakah petugas menawarkan bantuan kepada Anda untuk menemukan informasi yang Anda butuhkan selanjutnya? Bagaimana petugas menyampaikannya kepada anda? Jika tidak, apa Anda berniat untuk meminta bantuan di waktu	DN	Iya ya. Hhmmm..tadi kan karena saya belum kesana ya (ke lantai 5), tapi tadi sementara dari petugas yang di lantai 3 bilang “bila ada kesulitan, bisa bapak menghubungi kami kembali”.	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	Salah satu fungsi pustakawan rujukan sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Green mengenai fungsi pustakawan rujukan, salah satunya adalah promosi. (Tyckososn, 2001, p. 186).

(lanjutan)

selanjutnya?	PS	Tidak. Karena saya belum menemukan kesulitan lagi. Iya, kalau saya mengalami kesulitan lagi, saya mau bertanya ke petugasnya.	hasil pengamatan 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.
	SND	<i>Nggak</i> sih kayanya. Ada niat sih,,kalau misalnya belum ketemu juga nih, terus tanya balik lagi paling.	
	RD	Kalau misalnya kita <i>nggak</i> tanya lebih lanjut, dia sih langsung balik ke pekerjaannya <i>gitu</i> . <i>Nggak</i> ada timbal baliknya. Tanya ke orang (petugas) lain, iya. Ya siapa tahu aja dengan saya bertanya ke orang lain, jawaban yang saya dapat berbeda dengan orang pertama tadi.	

(lanjutan)

12	Bagaimana harapan/ saran Anda mengenai layanan, khususnya petugas rujukan yang ada di perpustakaan ini dalam melayani pemakai?	DN	Sebaiknya ada beberapa petugas yang <i>standby</i> 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.	Pemakai mengharapkan agar pustakawan rujukan harus lebih aktif dalam melayani pemakai. Salah satu yang bisa dilakukan oleh pustakawan rujukan adalah dengan tidak hanya menunggu pemakai yang datang ke meja informasi dan bertanya kepadanya. Tetapi, ia juga bisa mendekati atau berkeliling di ruang perpustakaan dan bersikap siap untuk membantu pemakai. Selain itu, pemakai juga mengharapkan agar pustakawan rujukan sebisa mungkin memberikan sumber alternatif jika informasi yang dibutuhkan tidak ditemukan atau memberi rekomendasi tempat lain yang mungkin bisa didatangi oleh pemakai, jika pemakai tersebut tidak berhasil menemukan dokumen yang dicari di perpustakaan PDII-LIPI. Seperti yang dialami oleh informan RD. Sehingga	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
		PS	Yaa..sebenarnya saya tidak tahu kenapa perpustakaan ini sepi, atau emang setiap hari seperti ini atau gimana saya tidak tahu, soalnya kan saya juga baru pertama kali datang kesini. Sebelumnya saya juga tidak tahu kalau LIPI itu punya perpustakaan (sambil melihat sekeliling ruangan). Tadi sebelumnya saya berniat mau ke perpustakaan lain, cuma saya direkomendasikan oleh teman untuk ke perpustakaan LIPI. Ya karena LIPI itu kan kayanya lebih mengenai		

(lanjutan)

			<p>teknologi gitu. Jadi saya pikir informasi yang saya butuhkan ada disini. Yaa saya pikir LIPI itu kurang...? (sambil memikirkan sesuatu). Iya, kurang promosi. Kayanya banyak orang yang belum tau perpustakaan LIPI. Kalau tugasnya sendiri saya rasa sudah cukup ramah. Baguslah..</p>	<p>pemakai tidak akan merasa sia-sia datang ke perpustakaan meskipun dokumen yang ia cari tidak ditemukan di perpustakaan tersebut.</p>	<p>dengan mereka yang harus menghampiri pustakawan rujukan terlebih dahulu. 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.</p>
		SND	<p>Kaya di atas tuh, kaya ada bapak-bapak yang keliling-keliling <i>ngliat</i> yang kesulitan, kayanya itu diperbanyak deh..Ya <i>gitu</i> sih,, Ehe,,tadi di atas ada. Dia jalan-jalan, terus tanya, "gimana mbak?", kalau ini kesitu, ini kaya <i>gitu</i>,,tapi cuma satu orang sih,, Iya ya kayanya kaya <i>gitu</i> aja, satu orang lah minimal, jadi bukan kita yang <i>nyamperin</i>, kalau yang di atas dia yang</p>		

(lanjutan)

			<p><i>nyamperin</i> kita. Iya, kan kadang canggung kalau mau tanya.</p>		
		RD	<p>Kalau memang itu sudah menjadi tugasnya, seharusnya kan memang membimbing pengguna supaya menemukan koleksi yang dicari, <i>nggak</i> merasa terbebani dengan diganggunya pekerjaan dia. Misalnya kalau ada orang yang tanya, ya dicarikan, jangan cuma menunjuk <i>doang</i>. Ya dia harusnya memberitahu lokasinya, walaupun <i>nggak</i> ketemu, ya dia bisa ngerujuk buku apa sih yang cocok buat kita.</p>		

Transkrip Wawancara

Nama Informan: DN

Pekerjaan: Dosen/ Mahasiswa S3 (UPI Bandung)

Hari/ Tanggal: Kamis/ 14 Mei 2009

Waktu: 11.35

SR: Dalam meminta bantuan, apakah Anda langsung mendatangi petugas rujukan atau petugas yang datang menawarkan bantuan kepada Anda?

DN: Saya mendatangi petugas rujukan

SR: Mengapa Anda meminta bantuan ke petugas informasi?

DN: Kalau saya kebetulan dari luar jabotabek kan, baru pertama kali kesini. Mereka *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.

SR: Pada saat Anda datang ke layanan rujukan, apakah Anda melihat petugas sedang melakukan sesuatu di meja kerjanya?

DN: Iya, petugasnya ya melakukan sesuatu (sambil mengangguk).

SR: Apa yang sedang dilakukan oleh petugas rujukan?

DN: Saya lihat mereka melayani tamu yang lain, terutama mengenai informasi beberapa literatur, brberapa buku teks.

SR: Apakah hal itu membuat anda merasa segan untuk mendatangi/bertanya ke petugas?

DN: Tidak segan. Karena mereka mempersilahkan saya duduk hahaha...(sambil ketawa) kalau secara etika mereka sudah baik.

SR: Informasi apakah yang Anda butuhkan?

DN: Beberapa tesis yang behubungan dengan tesis yang akan saya susun tentang pendidikan di cina pasca reformasi, saya kuliah di Bandung di UPI Jurusan pendidikan IPS.

SR: Menurut Anda, bagaimana respon petugas terhadap Anda ketika Anda meminta bantuan?

DN: 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.

SR: Bagaimana cara petugas memberikan jawaban atas pertanyaan yang Anda ajukan? (langsung menjawab/ dengan proses pencarian informasi terlebih dahulu?).

DN: 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 gak tau lah itu ya, mereka melayani apa yang saya butuhkan

SR: Jawaban apakah yang diberikan oleh petugas kepada Anda?

DN: Ya mereka memberitahu saya apa saja persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi untuk menjadi anggota disini.

SR: Apakah petugas juga memberikan informasi mengenai lokasi sumber tersebut secara jelas?

DN: Ya. Lokasinya seperi ini kan di lantai 3 ya mereka mengatakan bahwa sumber ini (sambil memperlihatkan selembar kertas kecil yang berisi nomor panggil dari beberapa dokumen) adanya di lantai 5.

SR: Bagaimana petugas memberikan informasi mengenai lokasi sumber tersebut? (sekarang menyebutkan lokasi sumber atau membimbing/ mengajak pemakai untuk menemukan informasi yang dibutuhkan?)

DN: Tadi sih,,petugas langsung menyebutkan saja.

SR: Menurut Anda, apakah jawaban yang diberikan oleh pustakawan rujukan sudah bisa memenuhi kebutuhan informasi yang Anda butuhkan?

DN: Kalau yang disini sudah ya, tapi kalau yang di lantai 5 kan saya belum ketemu langsung petugasnya hehehe..baru mau kesana.

SR: Apakah sebelumnya Anda sudah mencari sendiri informasi yang Anda butuhkan?

DN: Belum.

SR: Bagaimana Anda merasakan minat pustakawan rujukan sewaktu melakukan tanya jawab dengan Anda? (petugas terlihat antusias/ tidak bersemangat)

DN: Ya cukup antusias sih. Artinya mereka melaksanakan apa yang sudah menjadi tugasnya.

SR: Apakah petugas menyarankan sumber-sumber informasi alternatif/ tidak?

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

SR: Apakah petugas menawarkan bantuan kepada Anda untuk menemukan informasi yang Anda butuhkan selanjutnya?

DN: Iya ya.

SR: Bagaimana petugas menyampaikannya kepada anda? Jika tidak, apa Anda berniat untuk meminta bantuan di waktu selanjutnya?

DN: Hmmmm..tadi kan karena saya belum kesana ya (ke lantai 5), tapi tadi sementara dari petugas yang di lantai 3 bilang “bila ada kesulitan, bisa bapak menghubungi kami kembali”.

SR: Bagaimana harapan/ saran Anda mengenai layanan/ petugas rujukan yang ada di perpustakaan ini dalam melayani pemakai?

DN: 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.

Nama Informan: PS

Pekerjaan: Karyawan Swasta

Hari/ Tanggal: Kamis/ 28 Mei 2009

Waktu: 13.15

SR: Dalam meminta bantuan, apakah Anda langsung mendatangi petugas rujukan atau petugas yang datang menawarkan bantuan kepada Anda?

PS: Iya, tadi saya datang ke petugasnya.

SR: Mengapa Anda meminta bantuan ke petugas informasi?

PS: Karena saya kan baru pertama kali datang kesini, jadi saya Tanya ke petugasnya.

SR: Pada saat Anda datang ke layanan rujukan, apakah Anda melihat petugas sedang melakukan sesuatu di meja kerjanya?

PS: Iya.

SR: Apa yang sedang dilakukan oleh petugas rujukan?

PS: Hmm..tadi saya lihat dia sedang melakukan pekerjaan administrasi. Yaa..ngetik-ngetik gitu.

SR: Apakah hal itu membuat anda merasa segan untuk mendatangi/bertanya ke petugas?

PS: Tidak segan. Karena saya pikir, ada informasi yang harus saya cari, makanya saya tanyakan ke petugasnya. Lagian kan kalau *nggak* nanya ke petugasnya, saya *nggakk* bakalan tahu gimana cara cari bukunya. (sambil senyum)

SR: Informasi apakah yang Anda butuhkan?

PS: Tadi saya mencari informasi tentang bio gas.

SR: Kalau boleh tau, ini untuk urusan pekerjaan atau?

PS: Iya, untuk pekerjaan.

SR: Menurut Anda, bagaimana respon petugas terhadap Anda ketika Anda meminta bantuan?

PS: responnya, yaa ramah.

SR: Bagaimana cara petugas memberikan jawaban atas pertanyaan yang Anda ajukan?

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

SR: Jadi, tadi petugasnya langsung menjawab atau mencari lewat komputer dulu atau gimana?

PS: *Nggak*, tadi dia langsung menjawab.

SR: Oh, jadi dijawab spontan gitu ya pak?

PS: Iya, spontan.

SR: Jawaban apakah yang diberikan oleh petugas kepada Anda?

PS: Ya..tadi petugasnya bilang kalau mau cari buku, laporan penelitian, jurnal, dan koleksi yang lain bisa lewat komputer. Terus langsung catat kode penggilnya, setelah itu bisa cari di rak.

SR: Apakah petugas juga memberikan informasi mengenai lokasi sumber tersebut secara jelas?

PS: Iya, tadi petugasnya memberitahu lokasinya, letaknya gitu.

SR: Bagaimana petugas memberikan informasi mengenai lokasi sumber tersebut?

PS: Ya.. tadi petugasnya bilang buku ini (sambil menunjukkan sebuah buku) ada di rak yang sebelah sana (sambil menunjuk ke arah rak)

SR: Menurut Anda, apakah jawaban yang diberikan oleh pustakawan rujukan sudah bisa memenuhi kebutuhan informasi yang Anda butuhkan?

PS: Iya, sudah bisa memenuhi kebutuhan saya, soalnya saya sudah menemukan informasi yang saya cari.

SR: Apakah sebelumnya Anda sudah mencari sendiri informasi yang Anda butuhkan?

PS: Belum.

SR: Bagaimana Anda merasakan minat pustakawan rujukan sewaktu melakukan tanya jawab dengan Anda?

PS: Ya tadi saya lihat petugasnya cukup mau membantu saya.

SR: Apakah petugas menawarkan bantuan kepada Anda untuk menemukan informasi yang Anda butuhkan selanjutnya?

PS: Tidak. Karena saya belum menemukan kesulitan lagi.

(lanjutan)

SR: Oh jadi petugasnya tidak menawarkan misalnya dengan mengatakan “kalau bapak perlu bantuan, bapak bisa datang lagi kesini”?

PS: Oh *nggak*. Tadi dia tidak bilang seperti itu.

SR: Kalau begitu, apakah bapak masih berniat/ mau bertanya lagi ke petugasnya jika nanti Bapak mengalami kesulitan lagi?

PS: Iya, kalau saya mengalami kesulitan lagi, saya mau bertanya ke petugasnya.

SR: Bagaimana harapan/ saran Anda mengenai layanan/ petugas rujukan yang ada di perpustakaan ini dalam melayani pemakai?

PS: Yaa..sebenarnya saya tidak tahu kenapa perpustakaan ini sepi, atau memang setiap hari seperti ini atau gimana saya tidak tahu, soalnya kan saya juga baru pertama kali datang kesini. Sebelumnya saya juga tidak tahu kalau LIPI itu punya perpustakaan (sambil melihat sekeliling ruangan). Tadi sebelumnya saya berniat mau ke perpustakaan lain, cuma saya direkomendasikan oleh teman untuk ke perpustakaan LIPI. Ya karena LIPI itu kan kayanya lebih mengenai teknologi gitu. Jadi saya pikir informasi yang saya butuhkan ada disini. Yaa..saya pikir LIPI itu kurang...?? (sambil memikirkan sesuatu)

SR: Kurang promosi gitu Pak?

PS: Iya, kurang promosi. Kayanya banyak orang yang belum tau perpustakaan LIPI.

SR: Kalau dengan petugasnya gimana Pak?

PS: Kalau petugasnya sendiri saya rasa sudah cukup ramah. Baguslah..

Nama Informan: SND

Pekerjaan: Mahasiswi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Hari/ Tanggal: Sabtu/ 30 Mei 2009

Waktu: 14.22

SR: Dalam meminta bantuan, apakah Anda langsung mendatangi petugas rujukan atau petugas yang datang menawarkan bantuan kepada Anda?

SND: *Nggak*, saya ke ibunya.

SR: Mengapa Anda meminta bantuan ke petugas informasi?

SND: Tadi kan kesulitan nyari kode-kode itu, lokasi majalah dimana, artikelnya dimana, gitu.

SR: Tapi sebelumnya udah cari ke OPAC/ komputer?

SND: Ehe, nyari, cuma kan baru pertama kesini, jadi belum tahu majalah dimana, artikel dimana.

SR: Oh baru pertama kali kesini?

SND: Ehe..(sambil mengangguk)

SR: Pada saat Anda datang ke layanan rujukan, apa yang sedang dilakukan oleh petugas rujukan?

SND: Lagi..*Nggak* tahu. lagi input data kayanya.

SR: Lagi input data?

SND: Ehe..

SR: Apakah hal itu membuat anda merasa segan untuk mendatangi/bertanya ke petugas takut ganggu atau gimana gitu?

SND: Awalnya sih iya, cuma *nggak* apa-apa kayanya ibunya baik kok.

SR: Ibunya baik, keliatannya baik gitu ya?

SND: Iya.

SR: Apa yang pertama kali dikatakan oleh petugas ketika anda menghampirinya?

SND: “Ada yang bisa saya bantu”..Gitu doang sih. .

SR: Sambil senyum gitu atau gimana?

SND: Iya sambil senyum.

SR: Informasi apakah yang Anda butuhkan?

SND: Skripsi.

SR: Kalau boleh tahu, skripsinya tentang apa mbak?

SND: Intelektual kapital.

SR: Memang mbak ambil jurusan apa?

SND: Akuntansi.

SR: Dimana?

SND: Di Untirta

SR: Menurut Anda, bagaimana respon petugas terhadap Anda ketika Anda meminta bantuan?

SND: Tanggap sih,cepat. Langsung dijelasin sama dia, oh ini begini, ini begini, tahap-tahapnya.

SR: Bagaimana cara petugas memberikan jawaban atas pertanyaan yang Anda ajukan?

SND: Hmm..maksudnya?

SR: Maksudnya, apa yang dilakukan oleh petugas dalam membantu menemukan informasi yang anda butuhkan?

SND: Caranya?

SR: **Iya cara dia menjawabnya gimana?**

SND: Caranya cepat si ya, lugas, jelas gitu.

SR: **Langsung menjawab aja atau mencari lewat komputer dulu atau gimana gitu?**

SND: Iya, langsung menjawab.

SR: **Jawaban apakah yang diberikan oleh petugas kepada Anda?**

SND: Jawabannya itu tadi disuruh nyari,, eee,,tadi kan tidak ada kode panggilnya, jadi disuruh cari pakai dua tahap. Satu cari yang di yang artikel dulu baru itu baru setelah itu cari kode panggilnya. Intinya harus ada kode panggil.

SR: **Tapi sudah ketemu informasi yang dibutuhkan?**

SND: Ketemu. (sambil mengangguk)

SR: **Apakah petugas juga memberikan informasi mengenai lokasi sumber tersebut secara jelas?**

SND: Ehe..

SR: **Bagaimana petugas memberikan informasi mengenai lokasi sumber tersebut? Cara memberitahunya gimana?**

SND: Lokasinya gitu mba, kalau majalah caranya di sekitar sini, gitu bukan? (memastikan kepada peneliti, kalau pertanyaan yang peneliti maksud seperti itu atau bukan)

SR: **Iya.**

SND: Kalau tesis, tadi kan saya juga ada tesis, ke atas lantai lima.

SR: **Terus mbak sudah kesana?**

SND: Udah tadi.

SR: **Dapat tesisnya?**

SND: Dapat.

SR: **Apakah sebelumnya Anda sudah mencari sendiri informasi yang Anda butuhkan?**

SND: Sudah, cari-cari di komputer, cuma agak bingung kan, ada yang kode panggil, ada yang *nggak* ada. Yaudah langsung tanya.

SR: **Adakah perbedaan yang Anda rasakan antara minta bantuan ke petugas dengan Anda mencari sendiri?**

SND: Ada. Lebih cepat kalau tanya ke petugas kan lebih jelas, lebih tau. Kalau nyari sendiri *nggak* dapat-dapat, buang-buang waktu.

SR: **Jadi langsung tanya aja ya mbak?**

SND: Iya.

SR: Bagaimana Anda merasakan minat pustakawan rujukan sewaktu melakukan tanya jawab dengan Anda?

SND: Ibunya agak lemah lembut sih tadi, baik kok orangnya.

SR: Baiknya gimana mbak?

SND: Gimana ya,,ya gitu, bisa saya bantu mba? Kalu ini kesini, ini kesini, gitu.

SR: Ramah ya?

SND: Iya, ramah.

SR: Menurut Anda, apakah jawaban yang diberikan oleh pustakawan rujukan sudah bisa memenuhi kebutuhan informasi yang Anda butuhkan?

SND: Ehe, udah bisa.

SR: Kenapa?

SND: Soalnya bahan yang saya cari sudah ketemu.

SR: Apakah petugas menawarkan bantuan kepada Anda untuk menemukan informasi yang Anda butuhkan selanjutnya?

SND: *Nggak* sih kayanya,,

SR: Jadi dia nawarain *nggak*, jadi misalnya bilang “oh yaudah kalau ada kesulitan, nanti datang kesini lagi aja”?

SND: *Nggak*.

SR: Kalau begitu, apakah mbak masih berniat/ mau bertanya lagi ke petugasnya jika nanti mbak mengalami kesulitan lagi?

SND: Ada sih,,kalau misalnya belum ketemu juga nih, trus naya balik lagi paling.

SR: Bagaimana harapan/ saran Anda mengenai layanan, khususnya petugas rujukan yang ada di perpustakaan ini dalam melayani pemakai?

SND: Meja informasi? (sambil memukirkan sesuatu)

SR: Iya.

SND: Kaya di atas tuh, kaya ada bapak-bapak yang keliling-keliling ngliat yang kesulitan, kayanya itu diperbanyak deh..Ya gitu sih,,

SR: Oh, jadi harusnya ada petugas yang jalan-jalan gitu maksudnya?

SND: Ehe,,tadi di atas ada. Dia jalan-jalan, terus nanya, “gimana mba?”, kalau ini kesitu, ini kaya gitu,,tapi cuma satu orang sih,,

SR: Itu dimana?

SND: Di atas.

SR: Kalau disini, harapannya seperti itu atau gimana, khusus di lantai ini?

SND: Iya ya kayanya kaya gitu aja, satu orang lah minimal, jadi bukan kita yang nyamperin, kalau yang di atas dia yang nyamperin kita.

SR: Oh biar lebih gampang juga kali ya kalau mau minta bantuan?

SND: Iya, kan kadang canggung kalau mau tanya.

SR: Bagaimana kesan anda ketika meminta bantuan ke petugas? Menurut anda apakah petugasnya ramah?

SND: Kesan-kesannya,, gimana ya? Biasa aja kayanya. Baik kok dia.

SR: Terus?

SND: Ramah juga, *nggak* jutek kok mbak, kayanya dia mencintai pekerjaan dia, jadi ga terlalu gimana-gimana sama orang. Ya lumayan murah senyum.

Nama Informan: RD

Pekerjaan: Mahasiswa Universitas Islam Negeri Jakarta

Hari/ Tanggal: Sabtu/ 30 Mei 2009

Waktu: 15.21

SR: Dalam meminta bantuan, apakah Anda langsung mendatangi petugas rujukan atau petugas yang datang menawarkan bantuan kepada Anda?

RD: Biasanya saya yang datang ke petugasnya.

SR: Mengapa Anda meminta bantuan ke petugas informasi?

RD: Soalnya emang saya butuh sama petugasnya, biasanya tuh petugasnya jarang ngider, biasanya ada di tempat. Maksudnya ngider? Ya dia *nggak* memantau siapa aja yang butuh informasi dari dia. Biasanya kan emang pengguna yang maju duluan.

SR: Pada saat Anda datang ke layanan rujukan, apa yang sedang dilakukan oleh petugas rujukan?

RD: Biasanya sih dia lagi mengetik sesuatu di komputer.

SR: Apakah hal itu membuat anda merasa segan untuk mendatangi/bertanya ke petugas?

RD: Segan *nggak*, yang pasti kan ada tata kramanya dulu, saya minta ijin dulu untuk menanyakan sesuatu. Biasa aja sih.

SR: Biasanya aja itu kenapa?

RD: Ya karena emang ada informasi yang harus ditanyakan, jadi merasa terganggu pastinya.

SR: Apa yang pertama kali dikatakan oleh petugas ketika anda menghampirinya?

RD: Hhmm..*nggak* ada. Malah saya yang menyapa dia dulu.

SR: Lalu setelah mas menyapa dia, apa yang dikatakan oleh petugas?

RD: Dia mendengarkan pertanyaan saya baru setelah itu menjawab pertanyaan saya.

SR: **Informasi apakah yang Anda butuhkan? (mengenai apa?)**

RD: Tadi itu saya nyari tentang perpustakaan. Waktu itu saya cari buku-buku tentang ilmu perpustakaan. Saya tanya adanya dimana, soalnya di OPAC-nya itu tertera lokasinya itu di bagian buku. Pas saya nyari di bagian buku dengan nomor 020-an, *nggak* ada di rak. Akhirnya saya nanya lokasinya itu dimana, gitu.

SR: **Menurut Anda, bagaimana respon petugas terhadap Anda ketika Anda meminta bantuan?**

RD: Awalnya saya disuruh nyari lagi ke rak, mungkin saja saya salah rak.

SR: **Lalu?**

RD: Pas itu saya membuktikan lagi, saya balik lagi emang nyatanya *nggak* 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.

SR: **Bagaimana cara petugas memberikan jawaban atas pertanyaan yang Anda ajukan?**

RD: Hhmmm...(terlihat bingung)

SR: **Apa yang dilakukan oleh petugas dalam membantu menemukan informasi yang anda butuhkan?**

RD: Biasanya sih dia langsung menjawab letaknya dimana, biasanya kan kita udah tau letaknya dimana, kodenya. Abis itu, biasanya langsung disuruh cari dulu sama dia.

SR: **Cari kemana?**

RD: Cari ke rak.

SR: **Tapi dia memberitahu lokasinya?**

RD: Biasanya kan langsung ditunjukin gitu, disana (sambil menunjuk ke arah rak)

SR: **Apakah petugas juga memberikan informasi mengenai lokasi sumber tersebut secara jelas?**

RD: Iya.

SR: **Bagaimana petugas memberikan informasi mengenai lokasi sumber tersebut?**

RD: Ya tadi sih setelah ternyata *nggak* ada, dia ikut nyari ke OPAC.

SR: **Terus setelah itu?**

RD: Terus kan ketauan lokasinya itu ternyata lokasi buku, dia juga agak bingung, makanya dia tanya sama petugas yang lain.

SR: **Terus dia ikut nyari di rak atau sampai di OPAC aja?**

RD: *Nggak*. Dari menelusur di OPAC, terus abis itu mencari di rak, ternyata *nggak* ada.

SR: Apakah sebelumnya Anda sudah mencari sendiri informasi yang Anda butuhkan?

RD: Iya, tadi saya cari sendiri dulu.

SR: Adakah perbedaan yang Anda rasakan antara minta bantuan ke petugas dengan Anda mencari sendiri?

RD: Awalnya sama saja prosesnya, saya cari di OPAC terus ke rak. Dia juga melakukan hal yang sama. Abis itu setelah *nggak* ada koleksinya baru dia nanya lagi ke orang lain. Ya *nggak* begitu banyak perbedaan. Soalnya buku yang dicari tetap tidak ketemu.

SR: Bagaimana Anda merasakan minat pustakawan rujukan sewaktu melakukan tanya jawab dengan Anda?

RD: Kayanya terkesan terganggu dengan kegiatan yang dia lakukan tadinya gitu, kayanya dia sedang sibuk ngapaingitu, jadi hanya menjawab lokasinya dimana gitu.

SR: Jadi, maksudnya petugasnya merasa terganggu dengan kehadiran mas gitu?

RD: Iya. (sambil tertawa kecil).

SR: Jadi bisa dibilang petugasnya kurang antusias gitu?

RD: Iya, benar sekali.

SR: Menurut Anda, apakah jawaban yang diberikan oleh pustakawan rujukan sudah bisa memenuhi kebutuhan informasi yang Anda butuhkan?

RD: Belum sih..

SR: Kenapa?

RD: 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.

SR: Apakah petugas menyarankan sumber-sumber informasi alternatif/ tidak?

RD: *Nggak*. Kayanya pasrah aja deh. Kalau *nggak* ketemu yaudah *nggak* ada.

SR: Apakah petugas menawarkan bantuan kepada Anda untuk menemukan informasi yang Anda butuhkan selanjutnya?

RD: Kalau misalnya kita *nggak* nanya lebih lanjut, dia sih langsung balik ke pekerjaannya gitu. *Nggak* ada timbal baliknya.

SR: Oh, jadi dia juga *nggak* nanya “nanti kalau ada kesulitan, datang kesini lagi aja”?

RD: *Nggak*.

SR: Kalau begitu, apakah mas masih berniat/ mau bertanya lagi ke petugasnya jika nanti mas mengalami kesulitan lagi?

RD: Nanya ke orang lain, iya.

SR: Kenapa?

RD: Ya siapa tahu aja dengan saya bertanya ke orang lain, jawaban yang saya dapat berbeda dengan orang pertama tadi.

SR: **Orang lain itu maksudnya petugas lain?**

RD: Iya, petugas lain.

SR: **Bagaimana harapan/ saran Anda mengenai layanan, khususnya petugas rujukan yang ada di perpustakaan ini dalam melayani pemakai?**

RD: Kalau emang itu sudah menjadi tugasnya, seharusnya kan emang membimbing pengguna supaya menemukan koleksi yang dicari, *nggak* merasa terbebani dengan diganggunya pekerjaan dia. Misalnya kalau ada orang yang nanya, ya dicarikan, jangan cuma menunjuk doang. Ya dia harusnya memberitahu lokasinya, walaupun *nggak* ketemu, ya dia bisa ngerujuk buku apa sih yang cocok buat kita.

SR: **Tapi kalau misalnya di bukan merupakan subject specialist gimana? Jadi dia tidak bergitu mengerti dengan topik yang kita cari.**

RD: Ya seharusnya kan dia bisa menanyakan lebih lanjut dong apa yang saya butuhkan. Jadi lebih ada interaksi. Lebih antusias lah.

SR: **Bagaimana kesan anda ketika meminta bantuan ke petugas?**

RD: Awalnya kesannya memang pasti dijawab dengan seadanya, dan terbukti dengan seadanya.

SR: **Terbukti gimana mas?**

RD: Ya dengan dia cuma menunjuk lokasinya dan setelah pencarian yang kedua yang saya bilang ga ada, baru dia beranjak dari kursinya.

SR: **Kalau menurut mas petugasnya ramah *nggak* sih?**

RD: Hmm..biasa-biasa aja.

SR: **Maksudnya biasa-biasa aja?**

RD: Yaa, ramahnya terpaksa. Ya kalau misalnya kita *nggak* nanya lebih lanjut apa yang kita butuhkan, biasanya ga ada interaksi lebih lanjut, seadanya aja.

SR: **Tapi dia murah senyum atau gimana gitu menurut mas gimana?**

RD: Dari penampakannya sih, cukup ramah.

Transkrip Wawancara

Informan : PR (Pustakawan Rujukan)

Hari/ tanggal : Selasa/ 12 Mei 2009

SR: Apa saja yang menjadi *job description* dari pekerjaan Anda?

PR: Kami, di meja informasi ini tugasnya melayani pengunjung, menjawab semua pertanyaannya, promosi, bimbingan.

SR: Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan kepada pemakai?

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.

SR: Bagaimana cara membedakan antara pengguna yang baru pertama kali datang dengan yang sudah terbiasa kesini?

PR: Ya..kan kelihatan, ya biasanya kalau orang yang baru pertama kali datang kesini, biasanya terlihat agak kebingungan, *celingak-celinguk* seperti itu.

SR: Oh gitu..Lalu bagaimana kalau misalnya sudah tahu atau kelihatan bahwa ada pengguna yang baru pertama kali datang kesini?

PR: 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.

SR: Oh jadi bisa dikatakan dalam meminta bantuan, pemakai yang mendatangi petugasnya? Atau bagaimana?

PR: Ya itu tadi, sebisa mungkin kita yang mendatangi pemakai yang terlihat belum bisa menggunakan perpustakaan ini.

SR: Dalam satu hari, tugas-tugas apa saja yang Anda kerjakan?

PR: Hhmm...biasanya kami itu bertugas untuk melayani pengguna, ya salah satunya membantu pengguna menemukan informasi yang mereka butuhkan, memberikan rujukan kepada mereka.

SR: Selain itu?

PR: Oh iya, biasanya kami juga membuat statistik pengguna layanan rujukan cepat ini, lalu juga mengerjakan pekerjaan administrasi.

SR: Lalu bagaimana atau dengan cara apa biasanya pemakai meminta bantuan kepada Anda?

PR: Biasanya itu pengguna datang kesini, tetapi *nggak* jarang juga pengguna yang bertanya melalui telepon.

SR: Lalu bagaimana kalau melalui internet?

PR: Sebenarnya melalui internet bisa saja, tapi ya seperti itu, sekarang ini sih, baru bisa melalui e-mail pribadi.

SR: Bagaimana cara anda memberikan bantuan kepada pemakai dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan?

PR: 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.

SR: Jenis pertanyaan yang seperti apa yang biasanya pemakai ajukan?

PR: Ya kan pertanyaan referens ada berapa macam? Yang *direction*, *ready reference*, dan lain-lain itu ya. Seringnya sih pengguna yang datang kesini itu biasanya mereka tanya mengenai lokasi buku/dokumen

SR: Lalu jenis koleksi apa saja yang digunakan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakai?

PR: 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.

SR: Selain memberi jawaban atas pertanyaan pemakai, apakah Anda mengajarkan kepada pemakai yang datang ke layanan ini bagaimana menggunakan perpustakaan dan koleksi-koleksi yang ada di perpustakaan?

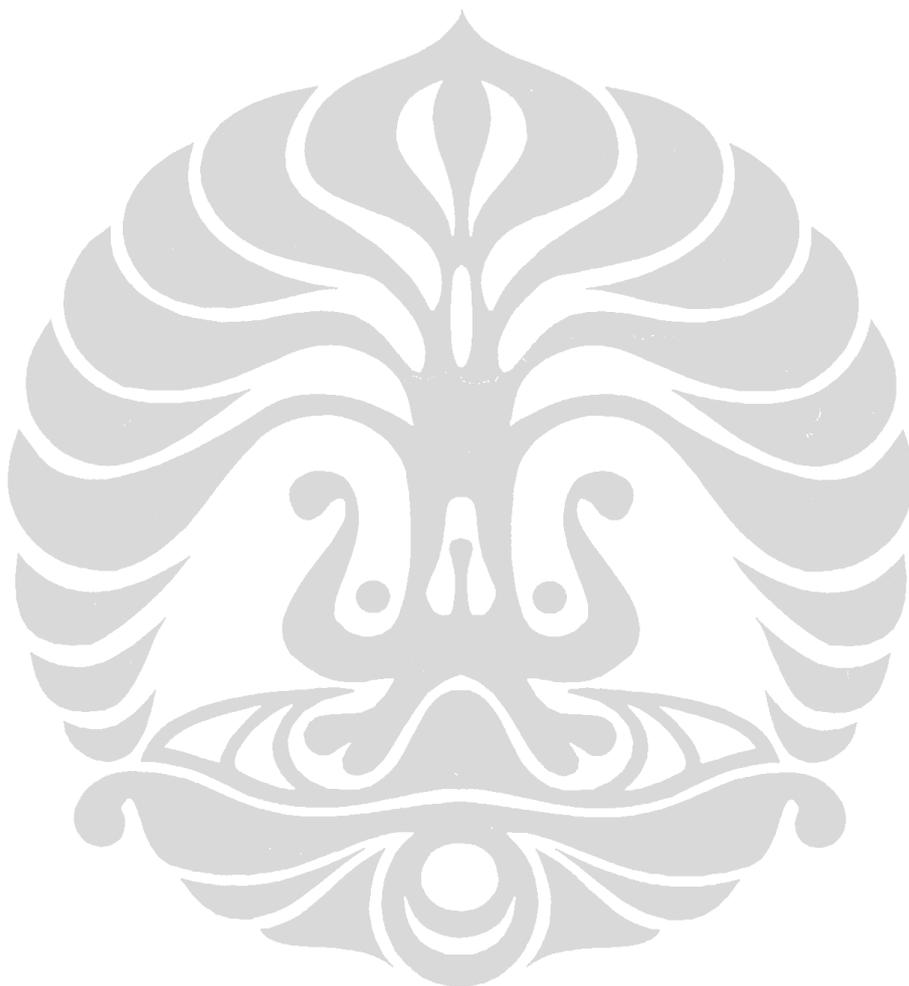
PR: Iya, karena tidak semua pengguna yang datang itu sering ke perpustakaan ya, jadi tidak semua pengguna *familiar* terhadap bagaimana cara mencari buku di OPAC.

SR: Bagaimana Anda melakukannya?

PR: Ya biasanya kan kalau pengguna mengalami kesulitan, misalnya mereka tidak tahu dimana lokasi dokumen yang mereka cari, biasanya mereka menghampiri kami *tuh*, terus bertanya ke kami, ya setelah itu kami langsung menjelaskan ya. Misalnya kalau majalah dan jurnal ada di lantai 5, koleksi

(lanjutan)

IPS ada di lantai 4, dan seterusnya. Lalu kami juga mengajarkan mereka cara menelusur melalui OPAC ya, kan tidak jarang pengguna yang datang kesini yang mengalami kesulitan dalam menggunakan OPAC.



Transkrip Wawancara

Informan: KP (Kepala Perpustakaan)

Hari/ tanggal: Senin/ 13 April 2009

SR: Apa sebutan untuk layanan rujukan di perpustakaan PDII-LIPI dan untuk pustakawan yang ada di meja informasi?

KP: Menurut sistem sih kami menyebutnya layanan rujukan cepat, tapi untuk ke pengguna kami menyebutnya meja informasi, diambil dari kata *information desk*. Untuk pustakawannya sendiri disebut dengan petugas.

SR: Apakah di dalam SOP diatur hal-hal mengenai pelayanan secara spesifik?

KP: Iya, di dalam SOP dijelaskan mengenai layanan-layanan yang ada di perpustakaan ini, termasuk layanan rujukan. Dijelaskan apa saja yang menjadi tugas di layanan rujukan, ada *flowchart*-nya juga.

SR: Oh..tentang layanan rujukan cepatnya sendiri ada juga bu?

KP: Iya ada. Tunggu sebentar ya (sambil berjalan menuju ke sebuah meja dan mencari lembaran SOP). Nah, seperti ini (sambil memperlihatkan kepada penulis secarik kertas). Tapi ini masih berantakan ya, baru drafnya aja sih, belum dirapikan, nanti kalau mau kamu bikin sendiri aja ya (sambil memperlihatkan *flowchart*).

SR: Oh iya ibu, terima kasih. Lalu sudah berapa lama layanan rujukan cepat ini ada bu?

KP: Ya..dari perpustakaan ini didirikan.

SR: Itu tahun berapa ya bu?

KP: Ya..sekitar tahun..(sambil memikirkan sesuatu), tahun 1965-an.

SR: Mengapa letak layanan rujukan ada di lantai 3? Apakah ada alasan tertentu bu?

KP: Lantai 3 itu kan lantai perpustakaan, jadi kami mengharapkan pada saat pengunjung datang ke perpustakaan, pengunjung dapat langsung berhadapan dengan meja informasi yang letaknya tepat di depan pintu masuk.

SR: Oh gitu ya bu? Lalu letaknya di lantai 3 itu memang sudah dari dulu atau kapan bu?

KP: Iya. Sudah dari dulu.

SR: Berapa orang yang bertugas di layanan rujukan/ bertindak sebagai petugas rujukan?

KP: Ada dua orang. Satu orang sebagai koordinator yang merupakan petugas tetap di layanan rujukan, satu orang lagi merupakan petugas pendamping.

SR: Apakah ada sistem *rolling*? Bagaimana bu?

KP: Ya, ada sistem *rolling*. Jadi, gantian *gitu*, jadi jika salah satu lagi berhalangan hadir atau sedang makan siang, maka petugas pendamping menggantikannya bertugas.

SR: Kualifikasi apa saja yang dibutuhkan sebagai pustakawan rujukan?

KP: Ya..saya sih maunya yang menjadi petugas rujukan minimal lulusan SI Ilmu Perpustakaan, lalu memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik (mampu berbicara dalam bahasa Inggris) soalnya pemakai yang menggunakan layanan rujukan tidak hanya orang Indonesia, etapi orang asing pun juga sering menggunakan layanan rujukan disini, jadi petugasnya juga harus menguasai bahasa Inggris, dan memiliki pengetahuan yang luas, serta tahu jenis-jenis sumber rujukan.

SR: Apa saja yang menjadi tugas/ *job description* pustakawan rujukan?

KP: Tugas pustakawan rujukan disini memberikan bantuan kepada pengguna yang sedang mencari tahu mengenai suatu hal. Pustakawan rujukan memberikan sumber rujukan yang tepat kepada pemakai tersebut. Selain itu, pustakawan rujukan juga mengerjakan tugas administrasi seperti membuat laporan bulanan dan membuat surat-surat keterangan.

SR: Lalu bagaimana cara petugas memberikan sumber rujukan kepada pemakai?

KP: Ya, kalau misalnya ada pengguna yang ingin mencari informasi tertentu, petugasnya memberi tahu sumber yang bisa digunakan.

SR: Jadi petugasnya hanya menyebutkan sumbernya saja bu atau bagaimana?

KP: Iya. Terus kalau misalnya sumber yang dibutuhkan tidak ada di perpustakaan ini, kita bisa memberi tahu kepada pengguna kalau sumber yang dicari ada di perpustakaan atau di tempat lain.

SR: Oh, jadi memberi rekomendasi *gitu* ya bu?

KP: Iya. Kan sering *tuh*, kami tidak memiliki koleksi yang dicari oleh pengguna, dan kami tahu kalau buku itu misalnya, ada di tempat lain, ya sudah kami bisa langsung memberi tahu pengguna tersebut. Ya merujuk istilahnya.

SR: Bagaimana biasanya cara pemakai menggunakan layanan rujukan disini?

KP: Ya pemakai bisa langsung datang ke perpustakaan. Selain itu, juga banyak pemakai yang menggunakan layanan rujukan melalui telepon atau internet. Akan tetapi, pada saat ini kami belum bisa melayani pemakai melalui internet. Ya kan saya maunya di *website* ada semacam tempat untuk pengguna bertanya kepada petugasnya, tetapi sekarang belum bisa dilakukan.

SR: Biasanya kendala apa saja yang sering dihadapi dalam memberikan layanan kepada pemakai?

KP: Ya jika ada pemakai yang membutuhkan informasi tertentu, tapi sumber yang dibutuhkan tidak berada di tempat (mungkin sedang dipinjam atau hilang). Hal itu juga sering disebabkan oleh staf perpustakaan yang meminjam buku, tetapi tidak dicatat di dalam buku peminjaman, sehingga

(lanjutan)

petugaspun tidak mengetahui siapa yang sedang meminjam buku tersebut. Dan pemakai pun tidak bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkannya.

