



**FUNGSI PUSTAKAWAN RUJUKAN : STUDI KASUS DI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS INDONESIA**

SKRIPSI

**diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar
Sarjana Humaniora**

oleh

GRACE ARYANI WIRADI

NPM 0703130152

Program Studi Ilmu Perpustakaan

FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA

UNIVERSITAS INDONESIA

2008

Skripsi ini telah diujikan pada 9 Januari 2008

PANITIA UJIAN

Ketua Penguji / Panitera

Pembimbing

(Fuad Gani, M.A)

(Siti Sumarningsih, M. Lib)

Pembaca I

Pembaca II

(Indira Irawati, M. A)

(Moh. Aries, M. Lib)

Disahkan pada hari....., tanggal..... oleh:

**Ketua Departemen
Ilmu Perpustakaan dan Informasi**

**Dekan
Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya**

Fuad Gani, M. A

Prof. Dr. Ida Sundari Husen

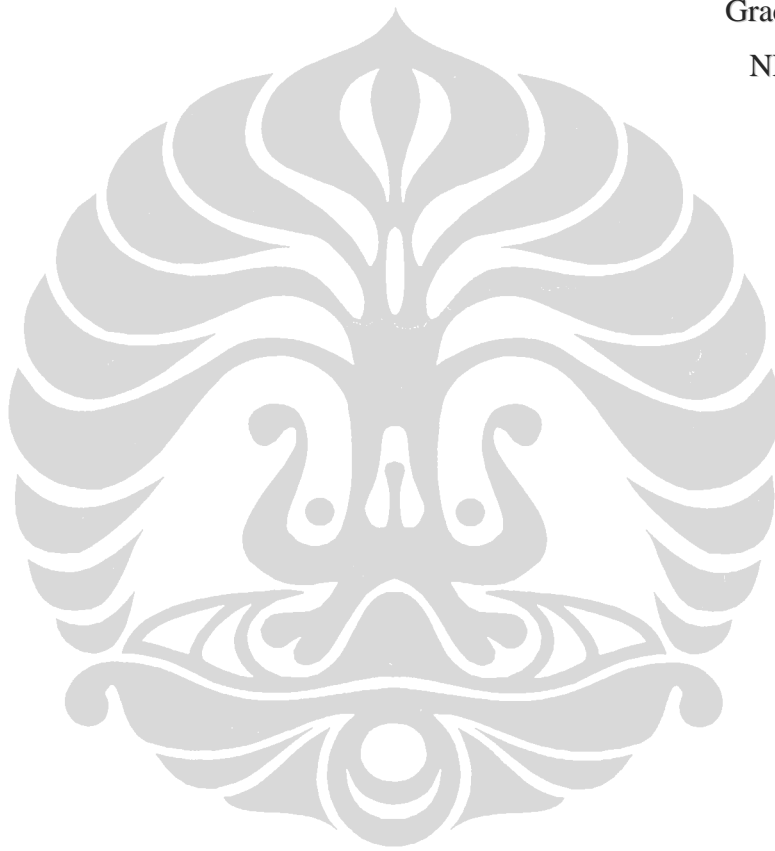
Seluruh isi skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis

Depok, Januari 2008

Penulis

Grace Aryani Wiradi

NPM 0703130152





*Untuk
Papa dan Mama*

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis sungguh bersyukur untuk dua kesempatan yang penulis dapatkan dari Tuhan Yesus, yaitu kesempatan untuk menjadi mahasiswa dan juga kesempatan mengerjakan skripsi. Sejak masuk kuliah hingga menyelesaikan skripsi ini, semuanya penulis rasakan sebagai anugrah dari Tuhan. Penulis sungguh bersyukur untuk semangat dan dorongan yang Dia berikan lewat banyak cara dalam diri penulis ketika menyelesaikan skripsi ini. Juga ketika Dia menyediakan orang-orang yang menolong penulis mengerjakan skripsi ini.

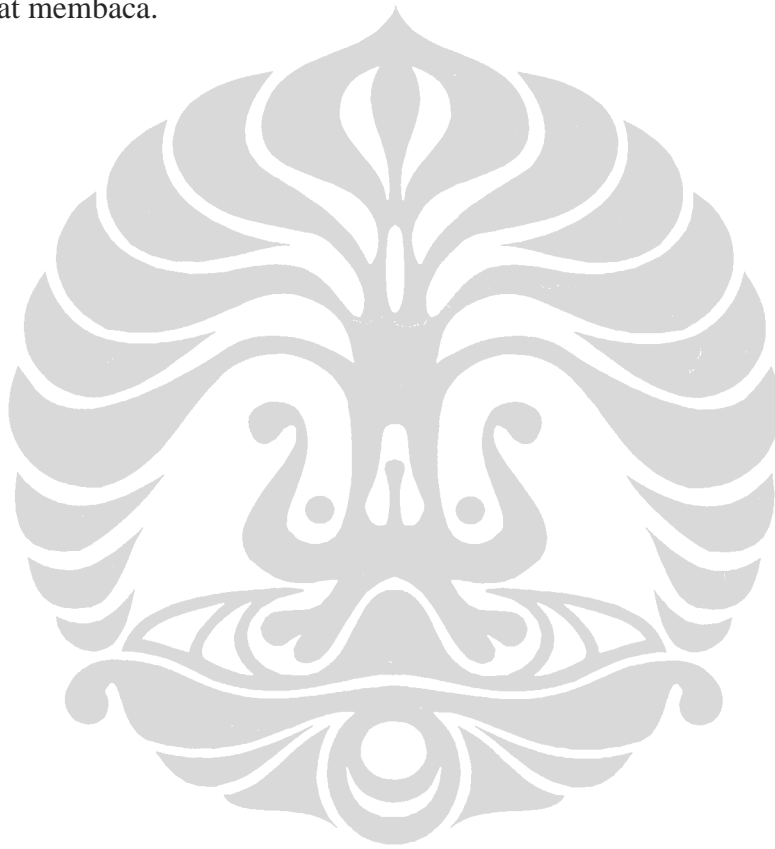
Pada kesempatan ini penulis hendak mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis hingga selesainya skripsi ini.

1. Ibu Siti Sumarningsih, sebagai pembimbing skripsi. Terimakasih untuk perhatian, pengertian, kesabaran, bantuan, dan juga koreksi-koreksi yang diberikan pada penulis.
2. Bapak Fuad Gani selaku ketua penguji/panitera. Terimakasih untuk pertanyaan-pertanyaannya saat ujian.
3. Ibu Indira Irawati, sebagai pembaca I. Terimakasih untuk koreksi dan masukan yang diberikan untuk skripsi ini sehingga penulis dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada.
4. Bapak Moh. Aries, sebagai pembaca II. Terimakasih telah membaca dengan teliti skripsi penulis dan untuk setiap masukan, tanggapan, pertanyaan yang diberikan pada penulis sehingga penulis dapat semakin memahami tulisan

- penulis sendiri. Semoga skripsi ini benar-benar bermanfaat seperti yang Bapak katakan.
5. Bapak Irman Siswadi dari Perpustakaan UI. Terimakasih untuk waktu yang rela diluangkan untuk membantu penulis dan untuk masukan yang berarti bagi penulis.
 6. Ibu Luki Wijayanti dari Perpustakaan UI. Terimakasih telah meluangkan waktu untuk penulis di tengah padatnya jadwal Ibu. Terimakasih juga untuk setiap tanggapan yang Ibu berikan.
 7. Papa dan Mama, terimakasih dukungan doa, moral, dan finansialnya selama penulisan skripsi, juga dukungannya menjelang waktu ujian.
 8. Dian dan Rahel, terimakasih perhatian dan bantuannya juga sering menyemangati penulis.
 9. Untuk CP, terimakasih sudah menyemangati penulis sehingga penulis bisa maju dan mulai mengerjakan skripsi ini.
 10. Untuk Syami, sebagai teman seperjuangan penulis. Terimakasih sudah membantu di saat-saat sulit.
 11. Teman-teman KTB: David, Yasmine, Sarah, Maria, Anggit. Terimakasih karena kalian telah menjadi... ”sahabat yang menaruh kasih setiap waktu, dan saudara dalam kesukaran.”
 12. Untuk teman-teman di KK, Oi dan Aprel. Juga AKK-AKK penulis: Lady, Meta, Widya, Imel, Tata, dan Friska. Terimakasih kalian sering memberi semangat
 13. Untuk pengurus POFIB terutama Gaby dan Martha. Terimakasih doanya.

14. Semua pihak yang telah menolong dan tidak bisa penulis sebutkan satu per satu di sini, terimakasih untuk bantuannya. Tuhan memberkati!

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat membantu pembacanya memahami mengenai fungsi pustakawan rujukan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan. Selamat membaca.



DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak	viii
Daftar Isi	x
Daftar Lampiran	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Metode Penelitian	7

BAB II TINJAUAN LITERATUR

2.1 Layanan Rujukan	8
2.2 Pustakawan Rujukan	15
2.3 Evaluasi Pustakawan Rujukan	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	32
----------------------------	----

3.2	Subjek dan Objek Penelitian	33
3.3	Metode Pengumpulan Data	33
3.4	Analisis Data	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

4.1	Layanan Rujukan Perpustakaan UI	35
4.2	Pengguna	38
4.3	Fungsi dan Tugas Pustakawan Rujukan	43
4.3.1	Instruksi Menggunakan Perpustakaan	49
4.3.2	Menjawab Pertanyaan Pengguna	51
4.3.3	Membantu Memilih Sumber-Sumber Informasi	53
4.3.4	Mempromosikan Perpustakaan kepada Pengguna	54
4.4	Evaluasi Pustakawan Rujukan	58
4.5	Kesimpulan Wawancara	66

BAB V KESIMPULAN

5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran	70

	Daftar Pustaka	71
	Lampiran	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Daftar Pertanyaan Wawancara Pustakawan
Lampiran 2	Daftar Pertanyaan Wawancara Pengguna
Lampiran 3	Daftar Pertanyaan Wawancara Kepala Perpustakaan
Lampiran 4	Struktur Organisasi Perpustakaan UI (1)
Lampiran 5	Struktur Organisasi Perpustakaan UI (2)
Lampiran 6	Job Description Pustakawan Rujukan Perpustakaan UI
Lampiran 7	Transkrip Wawancara

ABSTRAK

Grace A. W. 2008. Fungsi Pustakawan Rujukan: Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Indonesia. Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Program Studi Ilmu Perpustakaan, Universitas Indonesia.

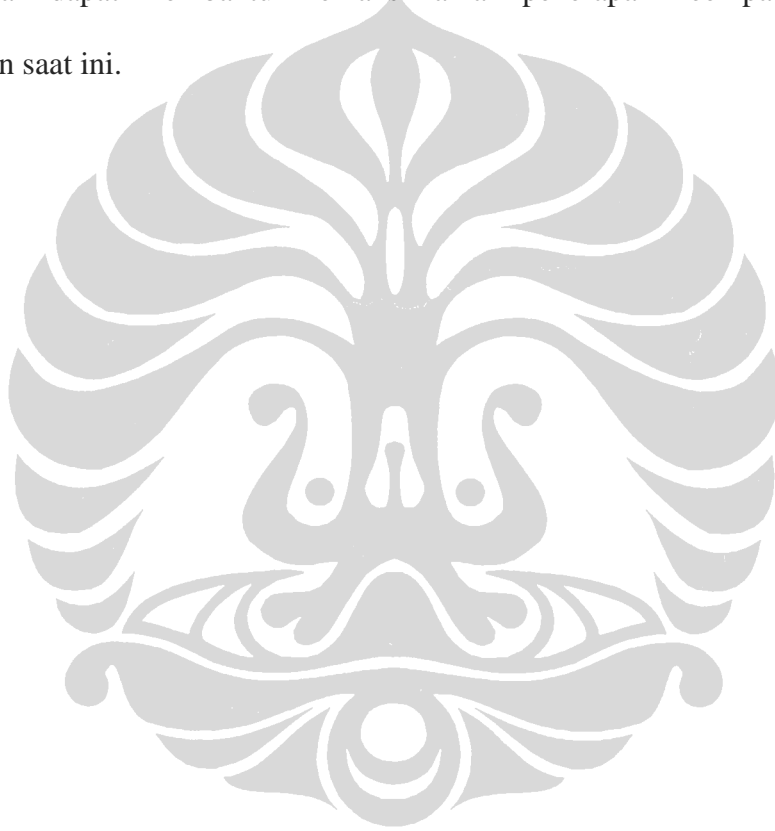
Layanan rujukan pada dasarnya adalah bantuan pribadi langsung kepada pengguna perpustakaan. Bantuan pribadi itu diberikan oleh pustakawan rujukan. Pustakawan rujukan memiliki empat fungsi utama, seperti yang dikemukakan oleh Samuel Swett Green. Fungsi itu antara lain: menginstruksikan kepada pengguna bagaimana menggunakan perpustakaan, menjawab pertanyaan pengguna, menyarankan sumber-sumber informasi, dan mempromosikan perpustakaan kepada pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fungsi pustakawan dalam memberikan layanan rujukan kepada pengguna di perpustakaan sesuai dengan keempat fungsi yang dikemukakan oleh Green. Untuk itu pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara. Penelitian ini merupakan studi kasus di Perpustakaan UI.

Agar penelitian ini memiliki manfaat yaitu menjadi bahan masukan dalam membuat kriteria evaluasi bagi pustakawan rujukan di layanan rujukan yang ada di Perpustakaan UI dan perpustakaan-perpustakaan fakultas di UI, dalam tinjauan literatur juga dibahas mengenai evaluasi pustakawan rujukan.

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa dari keempat fungsi utama pustakawan rujukan yang diungkapkan oleh Green masih ada fungsi yang belum dicerminkan oleh

pustakawan rujukan di Perpustakaan UI. Fungsi itu adalah fungsi promosi. Cara promosi terbaik yang dapat dilakukan oleh seorang pustakawan rujukan adalah dengan menawarkan bantuannya secara langsung kepada pengguna. Dengan melakukan fungsi promosi itu maka ketiga fungsi lainnya pustakawan rujukan juga dapat terealisasi dengan lebih maksimal. Sebagai saran, adanya rekan kerja sesama pustakawan rujukan itu akan dapat membantu memaksimalkan penerapan keempat fungsi pustakawan rujukan saat ini.



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Istilah layanan sudah menjadi semacam sinonim dengan perpustakaan karena perpustakaan senantiasa memberikan jasa atau layanan kepada penggunanya. Layanan perpustakaan yang diberikan ada bermacam-macam, salah satunya adalah layanan rujukan. *Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004)* menyebutkan:

Layanan rujukan adalah kegiatan untuk membantu pengguna menelusur informasi dalam berbagai subjek. Dengan layanan ini pengguna dibantu untuk menemukan informasi dengan cepat, menelusur informasi dengan lebih spesifik dan dengan pilihan subjek yang lebih luas, dan memanfaatkan sarana penelusuran yang tersedia secara optimal.

Dari definisi dan pengertian di atas, layanan rujukan ini merupakan layanan yang paling mendekati pemenuhan kebutuhan pengguna akan informasi. Pengguna datang ke perpustakaan untuk memenuhi kebutuhannya akan suatu informasi yang dimiliki perpustakaan. Layanan rujukan ini membantu pengguna untuk menemukan informasi yang tepat yang dibutuhkannya. Jika dilihat dari tiga fungsi umum perpustakaan yakni pengadaan, pengorganisasian, dan penyebaran informasi, maka

layanan rujukan merupakan layanan yang menjalankan fungsi penyebaran informasi.¹ Dengan demikian maka layanan rujukan ini merupakan layanan yang harus ada di setiap perpustakaan.

Perpustakaan yang memiliki koleksi rujukan belum tentu menyediakan layanan rujukan di perpustakaanannya. Sebaliknya perpustakaan yang menyediakan layanan rujukan sudah tentu harus memiliki koleksi rujukan untuk mendukung layanan tersebut. Koleksi rujukan tersebut diperlukan untuk memberikan layanan rujukan yang efektif kepada pengguna.

Suatu layanan rujukan dapat berfungsi karena ada sumber daya manusia yang memberikan layanan tersebut. Sumber daya manusia untuk layanan rujukan adalah pustakawan rujukan. Dengan memanfaatkan sarana penelusuran yang tersedia pustakawan rujukan ini menolong pengguna menemukan informasi yang tepat dari berlimpahnya informasi yang ada di perpustakaan. Pustakawan membantu penyebaran informasi sehingga informasi yang tepat dapat sampai ke tangan pengguna.

Untuk menolong pengguna, seorang pustakawan harus mempelajari dasar pemberian layanan rujukan. Ada lima kompetensi penting yang diperlukan pustakawan, yaitu pengetahuan akan *bibliographic tool*, *interpersonal skill* terhadap pengguna, kemampuan menyeleksi dan mengevaluasi bahan yang digunakan dari perpustakaan, kemampuan mengadakan wawancara rujukan, serta membantu pengguna untuk

¹ Thomas J. Galvin, "Reference Services and Libraries," *Encyclopedia of Library and Information Science* vol. 25 (New York: Marcel Dekker, 1978), hlm.210.

menemukan apa yang mereka butuhkan di perpustakaan.² Pustakawan rujukan haruslah orang yang benar-benar menyadari tugas dan fungsi rujukan bagi pengguna.

Kenyataannya layanan rujukan belum sepenuhnya dikerjakan oleh seorang pustakawan rujukan. Orang yang ditugaskan di pelayanan rujukan bisa jadi hanya untuk menjaga keberadaan koleksi rujukan tetap pada tempatnya di rak, karena koleksi rujukan tidak dapat dibawa pulang oleh pengguna. Di lingkungan akademik, layanan rujukan sangat penting disediakan di perpustakaan karena informasi yang ada di perpustakaan terlalu banyak jumlahnya sehingga dapat membuat seorang awam dengan mudahnya menemukan informasi-informasi yang tidak relevan dengan kebutuhannya atau mereka dapat menemui jalan buntu akibat memilih informasi yang tidak tepat (Katz, 1987: 15).

Di sinilah pentingnya ada layanan rujukan dan pustakawan rujukan. Pelayanan rujukan memungkinkan terjadinya komunikasi aktif antara pihak pengguna dan perpustakaan karena sifat dasar layanan ini yang adalah untuk menjawab pertanyaan sekaligus memberikan informasi yang diinginkan pengguna. Di sisi lain pustakawan rujukan juga penting karena ia adalah orang yang paling memahami sumber-sumber informasi yang ada di perpustakaan. Pustakawan rujukan hadir sebagai jawaban untuk menolong pengguna menentukan informasi mana yang diperlukan dan mana yang tidak, baik dengan cara memberitahukan langsung maupun dengan cara mengajarkan strateginya kepada pengguna.

² Katz, William A, *Introduction to Reference Work vol. 1*, (New York: 1992), hlm. 30.

Menurut Salmubi, sebagai salah satu universitas ternama dan terkemuka di Indonesia, Universitas Indonesia (UI) memiliki potensi besar untuk menjadi salah satu universitas yang memiliki reputasi internasional (standar internasional).³ Usaha untuk mencapai standar internasional itu erat kaitannya dengan pengembangan perpustakaan yang ada di UI itu sendiri. Perpustakaan yang ada di UI tidak hanya terdapat di tingkat universitas, tetapi juga terdapat di tingkat fakultas dan di beberapa program studi. Perpustakaan-perpustakaan di UI, terutama di tingkat fakultas, umumnya telah memiliki layanan rujukan sebagai salah satu jenis layanan yang diberikan kepada penggunanya masing-masing. Namun belum semua menyediakan, setidaknya, satu orang pustakawan rujukan khusus untuk mengerjakan bagian pelayanan rujukan. Orang-orang yang ditempatkan di bagian layanan rujukan masih menjadi sekedar penjaga koleksi rujukan, bukan seorang yang ahli.

Kondisi yang demikian membuat penulis melakukan penelitian di perpustakaan UI, bukan di tingkat fakultas. Perpustakaan UI menerapkan sistem layanan terbuka (*open access*) yang memungkinkan pengguna untuk mencari sendiri koleksi di rak. Lantai tiga adalah sebuah lantai khusus untuk menyimpan koleksi rujukan. Di sana disediakan sebuah meja khusus sebagai tempat petugas rujukan menyediakan layanan. Petugas yang menyediakan layanan rujukan tersebut adalah seorang pustakawan rujukan. Ketiga hal ini, yakni sistem layanan terbuka, adanya area perpustakaan dan meja yang dikhususkan untuk layanan rujukan, dan adanya pustakawan rujukan yang

³ Salmubi, "Perpustakaan Universitas Indonesia menuju 'World Class University Library'," di-download dari <http://www.lib.ui.ac.id/files/Salmubi.pdf>, September 2007

menyediakan layanan, merupakan persyaratan yang ditetapkan untuk penelitian ini sebelumnya.

Alasan penetapan ketiga syarat tersebut:

1. Sistem layanan terbuka memungkinkan pengguna mencari sendiri koleksi yang diinginkan dan dibutuhkannya. Sistem layanan terbuka ini pun memungkinkan pengguna memilih untuk mengandalkan bantuan petugas atau tidak, di sisi lain juga tidak membuat petugas atau pustakawan hanya berfungsi mencarikan koleksi yang diminta pengguna.
2. Adanya area dan meja khusus untuk menyediakan layanan rujukan dapat menyadarkan pengguna akan keberadaan layanan ini di perpustakaan, yang dapat mereka manfaatkan semaksimal mungkin. Samuel Green seperti dikutip Rettig pernah mengatakan: *"A librarian should be as unwilling to allow an inquirer to leave the library with his question unanswered as shop-keeper is to have a customer go out of his store without making a purchase."* Agar layanan itu dapat tersampaikan ke pengguna maka pengguna perlu dibuat sadar akan kehadiran layanan rujukan dengan adanya suatu lokasi tertentu yang lebih spesifik dengan istilah-istilah seperti "Meja Rujukan" atau "Ruangan Referens".⁴
3. Layanan rujukan membutuhkan *orang yang tepat di posisi yang tepat*. Adalah tugas profesional bagi pustakawan untuk menyeleksi apa yang dibutuhkan oleh pengguna tertentu dalam situasi tertentu (Katz, 1992: 36).

⁴ James Rettig, "Technology, Cluelessness, Anthropology, and the Memex: The Future of Academic Reference Service," di-download dari <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotocols/futureofref/technologycluelessness.htm>, 16 September 2007

1.2 PERMASALAHAN

Dalam artikel *seminal*-nya Samuel Swett Green memperkenalkan ada empat fungsi utama bagi seorang pustakawan rujukan (Tyckoson, 2001). Keempat fungsi itu secara singkat adalah sebagai berikut:

1. Menginstruksikan kepada pengguna bagaimana menggunakan perpustakaan,
2. Menjawab permintaan atau pertanyaan pengguna,
3. Membantu pengguna memilih sumber-sumber informasi, dan
4. Mempromosikan perpustakaan kepada komunitas penggunanya.

Pustakawan merupakan komponen yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan layanan rujukan di perpustakaan. Adanya pustakawan rujukan untuk memberikan layanan rujukan tidak menjadi indikasi bahwa layanan rujukan tersebut telah menjadi layanan yang efektif. Dalam hal ini perlu ada semacam penilaian atau evaluasi terhadap pustakawan rujukan dalam memberikan layanan kepada pengguna. Evaluasi dilakukan untuk menilai apakah pustakawan rujukan telah menjalankan fungsinya.

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan seperti apa gambaran fungsi pustakawan rujukan yang dikemukakan oleh Green itu dicerminkan oleh pustakawan rujukan di Perpustakaan UI. Alasan penulis menggunakan keempat fungsi utama pustakawan rujukan yang dikemukakan oleh Green dalam penelitian ini adalah karena artikel yang ditulis Green ini, oleh banyak perpustakaan modern saat ini,

dianggap sebagai sarana utama dalam penciptaan layanan rujukan. Dan apa yang dikemukakan oleh Green itu telah menjadi inti layanan rujukan hingga sekarang.

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui fungsi pustakawan dalam memberikan layanan rujukan kepada pengguna di perpustakaan sesuai dengan keempat fungsi yang dikemukakan oleh Green.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Penulis berharap penelitian ini dapat memberi manfaat yaitu menjadi bahan masukan dalam membuat kriteria evaluasi bagi pustakawan rujukan di layanan rujukan yang ada di Perpustakaan UI dan perpustakaan-perpustakaan fakultas di UI.

1.5 METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penulis menjadikan penelitian ini suatu penelitian kualitatif karena penulis ingin mengetahui realitas fungsi pustakawan rujukan.

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara sebagai alat pengumpulan data yang diperlukan. Wawancara dilakukan terhadap pustakawan rujukan untuk memperoleh gambaran perilakunya dalam menjalankan keempat fungsinya tersebut, juga terhadap pihak-pihak yang penulis anggap perlu seperti Kepala Perpustakaan UI dan kepada pengguna untuk memperoleh data penelitian yang diperlukan.

BAB II

TINJAUAN LITERATUR

Dalam bab ini akan dijelaskan landasan teori yang dipakai dalam penelitian ini yakni yang berkaitan dengan layanan rujukan dan pustakawan rujukan, serta evaluasi terhadap pustakawan rujukan.

2.1 LAYANAN RUJUKAN

Perpustakaan menyediakan sumber-sumber informasi bagi para penggunanya. Untuk itu perpustakaan harus menyediakan berbagai macam layanan agar sumber-sumber informasi tersebut dapat diakses. Salah satu layanan tersebut adalah layanan rujukan. Layanan rujukan seringkali diartikan sebagai bantuan langsung dan pribadi kepada pengguna dalam mencari informasi di perpustakaan.

Layanan rujukan ini memiliki bentuk yang bervariasi. Variasi bentuk layanan rujukan ini tidak terlepas dari apa yang disebut oleh Tyckoson (2001) sebagai model layanan rujukan. Setidaknya ada dua model layanan rujukan. Kedua model layanan rujukan tersebut telah cukup lama didiskusikan dan diperdebatkan sebagai sebuah "teori" – atau lebih tepat – filosofi layanan rujukan.⁵ Dari kedua model layanan rujukan

⁵ James R. Rettig, "Reference and Information Services," *ALA World Encyclopedia of Library and Information Science* (Chicago: ALA, 1986), hlm. 693.

ini lahir berbagai bentuk dan nama layanan rujukan. Model layanan rujukan ini tidak sama di setiap perpustakaan karena tergantung pada jenis dan ukuran perpustakaan termasuk di dalamnya komunitas yang dilayani.

Model pertama merupakan model layanan yang menekankan segi pendidikannya daripada segi informasinya. Model ini disebut sebagai model “konservatif” atau “minimum” yang tujuan pokoknya mengajarkan kepada pengguna untuk menggunakan perpustakaan secara mandiri. Proses pencarian informasi lebih diutamakan dibandingkan informasi itu sendiri. Model ini terutama dipakai di perpustakaan sekolah dan akademik yang memang merupakan institusi pendidikan.⁶ Penekanannya terletak pada usaha pustakawan menolong pengguna untuk menolong dirinya sendiri dalam menggunakan buku-buku dan perpustakaan, daripada menyampaikan informasi itu sendiri.

Model kedua disebut model “liberal” atau “maksimum” yang menekankan informasi di atas prosesnya. Dengan model ini, jika pengguna menanyakan sesuatu maka pustakawanlah yang harus mencari jawaban dan bahkan sampai mengantarkan jawabannya kepada pengguna. Pustakawan tidak berusaha mendidik pengguna dalam proses pencarian informasi tersebut, sebaliknya pustakawan berusaha mencari informasi yang tepat. Pendukung model ini percaya bahwa perpustakaan merupakan organisasi yang sangat kompleks sehingga usaha untuk mengajarkan semua penggunaannya bagaimana menggunakan perpustakaan secara mandiri adalah hal yang mustahil.

⁶ David A. Tyckoson, “What is the best model of reference service?,” di-download dari http://findarticles.com/p/articles/mi_m1387/is_20070722/ai_83342853, 19 Februari 2006.

Daripada menghabiskan waktu dan tenaga untuk menciptakan pengguna yang mandiri, pada model "liberal" atau "maksimum" pustakawan bertindak sebagai seorang ahli yang mencari dan menganalisis informasi dalam koleksi. Model ini terutama digunakan di perpustakaan perusahaan dan pemerintah yang sangat menekankan ketepatan, ketelitian, kecepatan, serta kevalidan, dan pustakawan di perpustakaan-perpustakaan tersebut lebih dipandang sebagai peneliti daripada sebagai guru.⁷

Namun, kenyataannya kebanyakan perpustakaan memberikan layanan rujukan yang berada di antara kedua ekstrim ini. Misalnya di perguruan tinggi, ada kebijakan umum bagi perpustakaan untuk mengajarkan kepada para mahasiswanya bagaimana melakukan penelitian dengan memanfaatkan perpustakaan (model konservatif/minimum) dan di sisi lain pustakawan akan melakukan penelusuran bagi pihak fakultas atau staf pengajar fakultas (model liberal/maksimum).

Terlepas dari perbedaan jenis perpustakaan ataupun model layanan rujukannya, ada satu hal yang sama dalam melakukan layanan rujukan yaitu ketika pengguna menanyakan sesuatu maka pustakawan rujukan harus memperjelas apa yang pengguna itu butuhkan karena layanan rujukan merupakan bantuan pribadi secara langsung kepada pengguna yang mencari informasi di perpustakaan.

Banyak definisi layanan rujukan yang telah dikemukakan selama bertahun-tahun, namun sifatnya deskriptif dan bukan definitif. *Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi* (2004) menyebut layanan rujukan sebagai kegiatan untuk membantu

⁷ Tyckoson, *loc. cit.*

pengguna menelusur informasi dalam berbagai subjek. Sedangkan menurut Riechel seperti yang dikutip oleh Bopp, layanan rujukan sebagai layanan yang...

*...combines mediated searching, formal and informal instruction in information-seeking skills (using hard copy sources, non-print media, and automated systems), and assistance in the use of reference sources. It includes lessons in analysis and evaluation of the value of the information retrieved and the accuracy or correctness of the method of retrieval.*⁸

Dari definisi dan pengertian tersebut, layanan rujukan ini bertujuan menolong pengguna memanfaatkan koleksi perpustakaan secara efektif agar dapat memenuhi kebutuhan informasinya. Di perpustakaan perguruan tinggi yang menjadi sasaran layanan rujukan adalah membantu pengguna pada tiap tingkatan untuk memperoleh literatur atau informasi yang diminta dengan menyediakan layanan sebagai agen informasi, *interpreter*, dan panduan.

Rettig dalam *ALA World Encyclopedia of Library and Information Science* (1986) menyebutkan bahwa layanan rujukan memiliki setidaknya empat ciri utama yakni:

1. Adanya staf yang ditunjuk untuk menyediakan layanan,
2. Koleksi rujukan yang dapat diperoleh oleh umum di tempat yang sengaja ditentukan sesuai kebijakan layanan,
3. Panduan yang memadai akan sumber-sumber perpustakaan (seperti bagan klasifikasi, katalog dan indeks), dan

⁸ Richard E. Bopp, "History and varieties of reference services," *Reference and Information Service: an introduction*, Richard E. Bopp dan Linda C. Smith (Colorado: Libraries Unlimited, 1995), hlm. 28.

4. Interaksi yang tinggi antara staf dan pengguna.

Untuk dapat menemui permintaan pengguna tersebut, pustakawan rujukan bertindak sebagai mediator antara pengguna dengan koleksi. Namun, fungsi rujukan tidaklah terbatas pada seorang pustakawan rujukan atau bagian layanan rujukan, fungsi ini ditampilkan oleh setiap pustakawan yang berurusan secara langsung dengan pengguna.⁹

Untuk menolong pengguna, layanan rujukan ini pada praktiknya memiliki jenis bantuan yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna pada masing-masing perpustakaan. Layanan rujukan dapat berupa jenis bantuan seperti:¹⁰

1. Bantuan rujukan langsung (*reference/directional assistance*) contohnya rujukan lewat meja informasi, rujukan lewat telepon, korespondensi.
2. Instruksi menggunakan perpustakaan (*instruction in the use of the library*) contohnya tur/orientasi umum (*general orientation/tours*), pengumpulan pedoman perpustakaan dan alat bantu penelusuran, instruksi dalam kelas /pelajaran mengenai bibliografi, orientasi dan pelatihan bagi staf perpustakaan.
3. Layanan konseling khusus (*special counseling services*) contohnya layanan konsultasi bacaan (*reader's advisory service*), I & R (*Information and Referral*), *term paper clinics*, konsultasi tesis, konseling subjek khusus.

⁹ Gelfand, M. A., *University Libraries for Developing Countries*, (Paris: 1968), hlm. 101-2.

¹⁰ Thomas, Diana M., Ann T. Hinckley, dan Elizabeth R. Eisenbach, *The Effective Reference Librarian*, (London: 1981), hlm. 7-17.

4. Pengumpulan bibliografi untuk pengguna perpustakaan (*compilation of bibliographies for library users*).

Sedangkan menurut Rothstein (Bopp,1995 : 5) variasi layanan rujukan ini meliputi: layanan informasi, layanan instruksi, dan panduan. Layanan informasi merupakan layanan yang menyediakan jawaban atas pertanyaan atau kebutuhan informasi pengguna, terlepas dari kompleksitas ataupun lamanya waktu yang dibutuhkan pustakawan untuk menemukan jawabannya.

Layanan instruksi mengajarkan kepada individu bagaimana menemukan informasi sendiri, atau membantu mereka dalam memahami dan menggunakan alat-alat rujukan seperti buku rujukan, *online database*, atau katalog (kartu dan *online*). Panduan sedikit mirip dengan layanan instruksi, tapi pada dasarnya memiliki fokus yang berbeda. Panduan ini menyarankan dan membantu pengguna dalam mengidentifikasi dan memilih bahan yang tepat mengenai topik tertentu, dan bukan mengajarkan keahlian tertentu kepada pengguna.

Swasono (1986) seperti yang dikutip oleh Retno Prabandari mengemukakan bahwa perpustakaan akademik, terutama perpustakaan universitas, memainkan peranan aktif dalam pengajaran dan penelitian di institusi pendidikan tinggi. Layanan rujukan menjadi pusat aktivitas tersebut.

Walaupun dikatakan bahwa layanan rujukan adalah pusat aktivitas pengajaran dan penelitian di perguruan tinggi, hasil temuan di lapangan berbicara lain. Kramer,

seperti yang dikutip oleh Katz (2002), dalam pengecekan informal terhadap apa yang orang-orang butuhkan di perpustakaan perguruan tinggi yang kecil menemukan bahwa:

1. Tidak lebih dari satu dari sepuluh pengguna yang akan pergi kepada pustakawan rujukan dengan sebuah pertanyaan. Mereka tidak berpikir ada bantuan semacam layanan rujukan di perpustakaan ataupun mereka yakin bahwa mereka tidak memerlukan bantuan.
2. Dalam menolong diri mereka sendiri, kebanyakan orang awam memilih sumber-sumber yang salah, seperti contohnya salah satu sumber yang mereka kenal namun sebenarnya tidak tepat untuk pertanyaan khusus mereka.
3. Sedikit orang yang memiliki ide bagaimana menyaring pencarian rujukan.
4. Frustrasi adalah gambaran utama dari orang-orang yang secara serius mencoba menemukan informasi di perpustakaan tanpa bantuan dari pustakawan rujukan.

Di Indonesia layanan rujukan belum berkembang. Sulit bagi perpustakaan universitas untuk menyediakan layanan rujukan yang baik karena metode pengajaran di Indonesia yang tidak menuntut mahasiswa atau siswanya menggunakan koleksi secara intensif. Hasilnya, banyak yang tidak memperluas pandangan intelektualnya atau menghargai pentingnya informasi.¹¹

¹¹ Retno Prabandari, "Indonesian university libraries and their reference services," *Information and Libraries in the Developing World: South East-Asia and China*, Anthony Olden dan Michael Wise (London: Library Association, 1993), hlm. 118.

2.2 PUSTAKAWAN RUJUKAN

Menurut Retno Prabandari, kualitas layanan rujukan sangat tergantung pada kualitas stafnya. Para staf perpustakaan ini harus efisien dan harus memiliki pengetahuan yang cukup akan subjek yang diminati di perpustakaan, begitu juga dengan penguasaan teknik bibliografi dan sumber-sumber informasi di perpustakaan. Pada perpustakaan di Indonesia, menurutnya, tidak tersedia cukup pustakawan rujukan untuk mengerjakan bagian rujukan. Survei menunjukkan bahwa sebagian besar perpustakaan universitas di Indonesia bagian pelayanan rujukannya berukuran kecil. Hanya satu perpustakaan yang menyatakan memiliki delapan orang di bagian rujukan. Perpustakaan lainnya memiliki empat orang atau kurang. Jadi, menurutnya, keadaan semacam ini masih belum memuaskan.¹²

Keberadaan staf perpustakaan sangat penting dalam upaya mencapai keberhasilan layanan perpustakaan. Menurut *Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi* (2004), yang termasuk dalam staf perpustakaan adalah pustakawan, asisten pustakawan, tenaga administrasi, dan tenaga fungsional lainnya. Di dalam lingkungan perpustakaan ada dua macam tugas yaitu tugas-tugas profesional dan tugas-tugas non profesional (penunjang).

Layanan rujukan merupakan layanan yang sebagian besar tugasnya adalah tugas-tugas profesional. Dengan kata lain layanan rujukan merupakan layanan yang harus dikerjakan sendiri oleh pustakawan. Sebutan untuk pustakawan yang

¹² *Ibid.*, hlm. 120

menyediakan layanan rujukan adalah pustakawan rujukan. Menurut *Dictionary of Library Science* (1990), pustakawan rujukan adalah:

1. *A librarian in charge of the work of a reference department*
2. *A professional assistant in a reference department*

Pustakawan rujukan adalah pustakawan yang bertanggung jawab terhadap karya-karya yang ada di bagian rujukan; atau bantuan professional di bagian rujukan.

ALA (2003) memberi definisi pustakawan rujukan sebagai berikut,

Reference and User Services Librarians: Librarians that assist, advise, and instruct users in accessing all forms of recorded knowledge. The assistance, advice, and instruction include both direct and indirect service to patrons.

Untuk dapat menemui permintaan pengguna, pustakawan rujukan bertindak sebagai mediator antara pengguna dengan koleksi. Namun, bagi Gelfand (1968), fungsi rujukan tidaklah terbatas pada seorang pustakawan rujukan atau bagian layanan rujukan, fungsi ini ditampilkan oleh setiap pustakawan yang berurusan secara langsung dengan pengguna.

Katz (1992) sendiri menyebut pustakawan rujukan sebagai individu kunci dalam proses rujukan yang menginterpretasikan pertanyaan, mengidentifikasi sumber yang tepat untuk menjawab, dan yang memutuskan apakah respon yang diberikan sudah cukup atau belum. Sebagai individu kunci dalam layanan rujukan, pustakawan rujukan

harus memiliki sejumlah kompetensi yang dibutuhkan untuk mendukung pekerjaannya.

Kompetensi pustakawan rujukan meliputi (Katz & Fraley, 1986: 144):

1. Pengetahuan akan metodologi penelitian
2. Pengetahuan umum akan sumber-sumber informasi
3. Pengetahuan mendalam suatu subjek
4. Pemahaman akan teknis pelayanan termasuk pengatalogan dan pengadaan.
5. Pengetahuan akan satu atau lebih sistem pencarian *online*
6. Kemampuan mengajar
7. Keahlian dalam manajemen
8. Kepandaian berbicara
9. Keahlian konsultasi
10. Kepekaan
11. Kedinamisan dalam kelompok

Association of Southern Research Libraries (ASERL) menyebutkan bahwa di masa yang akan datang perpustakaan dan pustakawan akan terus mendukung misi pengajaran dan penelitian di universitas mereka. Untuk itu diperlukan sejumlah kompetensi dari pustakawan yang menyangkut pengetahuan, *skill*, dan kemampuan (*ability*). ASERL menyebutkan bahwa pustakawan harus memiliki keingintahuan intelektual, fleksibilitas, mampu beradaptasi, ketekunan, dan kemauan untuk terus berusaha. Selain itu, pustakawan juga perlu memiliki keahlian dalam komunikasi dan

mereka melakukan pembelajaran sepanjang hidup (*lifelong learning*) dan pengembangan karir personal.¹³

Seorang pustakawan rujukan memiliki empat fungsi, seperti yang dikemukakan oleh Samuel Swett Green pada tahun 1876, yang masih dipakai sebagai inti layanan rujukan hingga sekarang.¹⁴

Fungsi pertama, menginstruksikan kepada pengguna bagaimana menggunakan perpustakaan. Dalam pengertian aslinya, peran instruksi ini dimaksudkan untuk menolong pengguna baru untuk belajar bagaimana pengorganisasian perpustakaan, dengan demikian mereka dapat mengambil manfaat dari pengetahuan yang terkandung dalam koleksinya. Perpustakaan saat ini lebih kompleks daripada perpustakaan pada masa Green. Perpustakaan saat ini memiliki lebih banyak sumber dalam berbagai bentuk, melayani lebih banyak orang di lebih banyak tempat dan instruksi telah menjadi bagian tanggung jawab yang besar bagi pustakawan.

Dengan semakin bertambah besarnya jumlah informasi dan dengan radikalnya perubahan dalam hal penyimpanan, pengorganisasian, akses, dan penggunaan informasi, hal ini membuat individu semakin membutuhkan panduan atau instruksi yang tidak hanya dalam hal bagaimana menggunakan perpustakaan tetapi juga secara umum bagaimana menangani dan menggunakan informasi. American Library Association Presidential Committee on Information Literacy menyampaikan bahwa untuk dapat

¹³ Association of Southern Research Libraries, "Shaping the Future: ASERL's Competencies for Research Librarians," di-download dari <http://www.aserl.org/statements/competencies/competencies.pdf>, 16 Desember 2007.

¹⁴ David Tyckoson, "On the Desirableness of Personal Relations Between Librarians and Readers: The Past and Future of reference Service," di-download dari <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/futureofref/desirableness.htm> 16 September 2007.

berpartisipasi penuh dalam *information society*, seseorang haruslah terlebih dulu menjadi *information literate* (Bopp & Smith, 1995).

Agar dapat menjadi *information literate*, seseorang harus mampu mengenali kapan informasi itu dibutuhkan dan orang itu perlu memiliki kemampuan untuk menempatkan, mengevaluasi, dan menggunakan secara efektif informasi yang dibutuhkan. Pada akhirnya, orang-orang yang *information literate* adalah mereka yang telah belajar bagaimana belajar. Mereka mengetahui bagaimana belajar karena mereka tahu bagaimana informasi itu diorganisasi, bagaimana mencari informasi, dan bagaimana menggunakan informasi dengan cara yang orang lain dapat pelajari dari mereka. Mereka adalah orang-orang yang dipersiapkan untuk *longlife learning* (pembelajaran seumur hidup) karena mereka akan selalu dapat menemukan informasi yang diperlukan untuk tiap tugas atau keputusan yang harus diambil.¹⁵

Fungsi kedua pustakawan rujukan adalah menjawab permintaan atau pertanyaan pengguna. Dalam fungsi ini, pustakawan rujukan menjawab setiap pertanyaan pengguna. Terkadang pertanyaan yang diajukan akan berulang, membosankan, atau sederhana, namun penting bagi yang menanyakannya. Secara umum, pertanyaan yang diajukan pengguna ada dua macam. Pertama, pengguna menanyakan hal yang telah diketahuinya (*known item*). Biasanya pengguna meminta dokumen, buku, artikel, film atau bahan tertentu lainnya. Untuk pertanyaan semacam ini pustakawan hanya perlu menunjukkan bahan-bahan tersebut melalui katalog, indeks, bibliografi atau bahan sejenis lainnya. Kedua, pengguna menanyakan informasi tanpa

¹⁵ Lizabeth A. Wilson, "Instruction as a Reference Service," *Reference and Information Service: an introduction*, eds. Richard E. Bopp dan Linda C. Smith (Colorado: Libraries Unlimited, 1995), hlm. 153.

punya pengetahuan akan suatu sumber yang spesifik. Pertanyaan seperti ini akan memicu suatu wawancara rujukan.

Secara lebih spesifik, jenis pertanyaan rujukan yang dijawab oleh pustakawan rujukan dibagi menjadi empat.

1. *Direction*. Informasi umum atau pertanyaan arahan ini membutuhkan jawaban yang sifatnya arahan dan waktu menjawab yang sebenarnya dapat disepelekan. Namun pertanyaan jenis ini merupakan 30-50 persen pertanyaan yang dijawab pustakawan dalam satu hari. Contoh pertanyaannya seperti: "Di mana tempat fotokopi?".
2. *Ready reference*. Pertanyaan ini hanya membutuhkan jawaban yang sederhana dan langsung. Permintaan informasi ini biasanya dapat ditemukan tanpa kesulitan dengan menggunakan sumber seperti ensiklopedia, almanak atau indeks. Pertanyaan jenis ini hanya membutuhkan waktu satu dua menit untuk dijawab. Contoh pertanyaannya seputar pertanyaan 5W (Who, What, Where, Why, dan When).
3. *Specific-search question*. Pertanyaan jenis ini dapat dijawab dengan menggunakan data, biasanya memerlukan jawaban singkat yang berasal dari buku-buku rujukan.
4. *Research*. Pertanyaan specific-search question kadang kala dapat berubah menjadi pertanyaan penelitian. Pertanyaan ini timbul karena pengguna hendak mencari informasi yang lebih detil atau informasi tambahan untuk menyelesaikan masalahnya.

Fungsi ketiga pustakawan rujukan adalah membantu pengguna memilih sumber-sumber informasi. Fungsi ini merupakan hubungan antara pengetahuan yang dimiliki pustakawan mengenai koleksi dengan kebutuhan dari pengguna. Di perpustakaan umum layanan yang diberikan dikenal sebagai layanan konsultasi bacaan (*reader's advisory*). Dalam praktiknya membantu pengguna memilih sumber lebih dari sekedar novel atau sejenisnya. Dengan pertumbuhan sejumlah sumber-sumber elektronik, pustakawan rujukan dapat merekomendasikan sumber-sumber dan strategi penelusuran kepada pengguna setiap kali melakukan interaksi dengan mereka.

Fungsi yang terakhir, mempromosikan perpustakaan kepada komunitas penggunanya. Green menyadari bahwa perpustakaan hanya merupakan satu bagian dari bagian komunitas yang lebih besar dan keberhasilan perpustakaan tergantung juga pada pengakuan lembaga atau komunitas induknya. Membuat perpustakaan 'nampak' adalah kuncinya. Perpustakaan harus menunjukkan nilainya kepada lembaga induknya. Cara terbaik melakukan itu adalah dengan membuat pustakawan rujukannya 'terlihat'. Pustakawan rujukan dibuat menjadi semacam model 'pustakawan rujukan keliling' yaitu pustakawan yang siap sedia membantu pengguna yang terlihat membutuhkan bantuan. Pustakawan rujukan yang tersedia bagi umum dapat membuat orang-orang lebih mengerti, menghargai, dan mendukung pekerjaan pustakawan itu.

Perpustakaan saat ini tidak hanya harus menyediakan layanan yang semakin baik kepada penggunanya melalui diri si pustakawan. Perpustakaan saat ini juga harus dapat melakukan pemasaran (*marketing*). Mengapa harus melakukan pemasaran?

Karena saat ini perpustakaan bukanlah tempat pertama yang orang-orang pilih untuk mencari informasi.¹⁶ Saat ini dengan kemajuan teknologi dan keberadaan internet, ada begitu banyak alat bantu penelusuran seperti Yahoo, Ask Jeeves, dan Google yang lebih dipilih pengguna untuk mencari informasi dibandingkan bertanya kepada pustakawan rujukan.¹⁷ Adalah tugas pustakawan untuk melakukan pemasaran (*marketing*) tersebut.

American Marketing Association memberi definisi terhadap pemasaran sebagai proses perencanaan dan pelaksanaan konsep, penghargaan (*pricing*), promosi, dan distribusi ide-ide, barang-barang, dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan individu (pelanggan) dan tujuan organisasi. Fungsi pemasaran adalah menemukan, memuaskan, dan menjaga pelanggan. Keberhasilan dari usaha pemasaran yang diberikan tergantung pada apakah *competitive advantage* bisa dibangun dalam pikiran para pelanggan. *Competitive advantage* secara sederhana adalah sebuah penilaian yang dibuat oleh pelanggan pada bagaimana satu produk, jasa, atau ide memuaskan kebutuhannya dibandingkan dengan produk, jasa, atau ide saingannya.

Sebaik apapun Yahoo, Ask Jeeves, Google, atau layanan sejenis lainnya mengorganisasi informasi agar tersedia bagi pengguna, sebenarnya pengguna tetap akan membutuhkan perpustakaan dan layanan rujukan untuk mencari informasi yang relevan. Karena tetap ada hal-hal yang tidak disediakan oleh layanan sejenis ini, seperti pemilihan, pengorganisasian, penyediaan akses, dan penginterpretasian informasi yang relevan, yang hanya bisa dilakukan oleh seorang pustakawan rujukan. Pustakawan akan

¹⁶ Judith Siess, "Marketing without much money: you don't need big bucks to get the word out," di-download dari http://findarticles.com/p/articles/mi_m0FWE/is_10_8/ai_n7072144, 29 November 2006.

¹⁷ James Rettig, "Technology, Cluelessness, Anthropology, and the Memex: The Future of Academic Reference Service," di-download dari <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/futureofref/technologycluelessness.htm>, 16 September 2007

tetap melakukan peran fundamental tersebut yang sebenarnya diperlukan oleh pengguna. Karena itu untuk membuat pengguna sadar akan keberadaan layanan ini, apa yang bisa dilakukan oleh pustakawan rujukan bagi pengguna maka pustakawan rujukan perlu melakukan promosi.

2.3 EVALUASI PUSTAKAWAN RUJUKAN

Ada beberapa alasan dilakukannya suatu evaluasi, dalam hal ini evaluasi layanan. Alasan dalam mengevaluasi adalah untuk memeriksa keadaan layanan, untuk menemukan metode-metode bagi perbaikan yang segera dan berjangka panjang, dan untuk memutuskan kebutuhan untuk melakukan modifikasi sasaran dan filosofi layanan. Dalam praktiknya, evaluasi diperlukan untuk menentukan permintaan anggaran baru, tambahan staf, atau untuk mendukung perubahan yang terjadi di lingkungan sekitar.

Ada banyak hal yang dapat dievaluasi dalam layanan rujukan, lebih daripada sekedar mengevaluasi keberhasilan menjawab pertanyaan pengguna. Komponen-komponen yang dapat dievaluasi dalam layanan rujukan antara lain¹⁸:

1. Keberhasilan menjawab berdasarkan penilaian yang ahli dan tidak terselubung; berdasarkan laporan pustakawan/pengguna; berdasarkan penyelidikan yang terselubung.
2. Biaya dan tugas-tugas yang berkaitan dengan layanan rujukan

¹⁸ William Katz, *Introduction to reference work volume 2: Reference services and reference process*, (New York: 202), hlm. 200.

3. Wawancara rujukan dan bagaimana pertanyaan rujukan digolongkan untuk penelusuran
4. Kualitas koleksi rujukan
5. Kualitas staf.

Dalam mengevaluasi staf, sebenarnya belum ada metode yang sepenuhnya dapat diandalkan. Mengevaluasi pustakawan hanya dengan menggunakan pendapat pengguna dapat menimbulkan bias. Kenyataannya pengguna jarang memiliki keahlian untuk mengevaluasi kualitas layanan. Jika pengguna ditanyakan "Seberapa baik pertanyaan Anda telah dijawab?" maka ia akan menjawab bahwa pertanyaannya telah dijawab dengan baik, bahkan bila jawaban yang diberikan itu salah atau kurang memuaskan.

Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi pustakawan rujukan. Pertama, observasi langsung. Jika orang yang melakukan observasi tahu apa yang hendak dicarinya, maka ia cukup duduk di bagian layanan rujukan dan memperhatikan berlangsungnya layanan sambil melakukan *double-check* terhadap informasi yang telah diperoleh sebelumnya dari hasil wawancara atau metode lainnya. Dalam melakukan observasi langsung ini yang paling penting adalah tidak menggunakan teknik *participant-observer* karena dapat menyulitkan dalam mempertahankan keobjektifan observasi. Metode observasi ini sebaiknya menjadi salah satu bagian dari seluruh metode evaluasi.

Kedua, lembar evaluasi. Biasanya perpustakaan memiliki suatu lembar evaluasi yang diisi oleh pengawas pustakawan. Namun pengawas yang bekerja bersama-sama pustakawan kemungkinan kurang objektif dalam menilai kinerja yang sebenarnya, karena masalah pertemanan. Ketiga, pengukuran kinerja. Penggunaan data statistik untuk mengukur kinerja tidaklah cukup karena dapat memberikan gambaran yang benar-benar menyesatkan akan suatu layanan.

Dalam diskusi tentang bagaimana manajer dapat mengevaluasi hasil R&D di bidang industri, Mark Brown dan Raynold Svenson, sebagaimana dikutip oleh Katz (1992), menyebutkan beberapa hal yang harus dilakukan. Walaupun dari bidang industri, namun dapat dilakukan dalam mengevaluasi layanan rujukan dan juga pustakawan. Pertama, fokus selalu pada pengukuran *outcome*, bukan perilaku pribadi. Tiap pustakawan rujukan memiliki pendekatan layanannya sendiri yang perlu dihormati sepanjang tidak mengganggu aktivitas alami layanan ini. Kedua, membuat sistem pengukuran yang sederhana dengan indikator yang ditentukan sebelumnya. Ketiga, membuat pengukuran seobjektif mungkin.

Lebih spesifik dengan yang diungkapkan Brown dan Svenson mengenai evaluasi pustakawan rujukan, Adams dan Judd¹⁹ menyebutkan bahwa ada masalah pendekatan ketika menentukan, misalnya, apa yang dimaksud dengan pustakawan rujukan yang “baik”? Apa yang dimaksud oleh satu orang yang menggambarkan pustakawan X “baik” dalam layanan rujukan sedangkan pustakawan Y “tidak baik”? Apakah X lebih berpengetahuan dan menarik, atau gaya X lebih disukai. Ketika dua

¹⁹ Mignon S. Adams dan Blanche Judd, “Evaluating Reference Librarians: Using Goal Analysis as a First Step,” *Evaluation of Reference Services*, eds. William Katz dan Ruth A. Fraley (New York: The Haworth Press, 1984), hlm. 132.

orang membuat penilaian pada orang yang sama apakah masing-masing mengacu pada karakteristik yang sama atau pembawaan yang penting?

Walaupun pustakawan harus memiliki sejumlah KSA (*Knowledge, Skill, Attitude*) dalam memberikan layanan rujukan namun ketika masuk dalam bagian evaluasi, kompetensi-kompetensi tersebut hanyalah kerangkanya. Untuk menentukan apa yang dimaksud "tercapai" atau apa artinya komunikasi yang baik ataupun menentukan kompetensi yang baik itu seperti apa, maka sebelumnya perlu menetapkan perilaku apa yang akan membentuk suatu kompetensi.

Kemudian bagaimana caranya perilaku yang tepat itu dapat ditentukan sebelumnya? Caranya, menurut Robert Mager²⁰, adalah dengan "analisis tujuan/sasaran" (*goal analysis*). Intinya tidak mungkin mengatakan jika seseorang telah mencapai tujuan/sasaran kecuali telah diputuskan perilaku-perilaku apa yang ditunjukkan ketika tujuan/sasaran itu tercapai. Lebih jelasnya, Mager memberikan contoh.

Jika misalnya yang menjadi tujuan/sasaran adalah kepemilikan pengetahuan seseorang, maka sebenarnya pencapaian tujuan/sasaran itu tidak dapat dilihat. Tidak bisa dilihat apakah dalam pikiran seseorang apakah ia memiliki, misalnya, "kesadaran akan keseluruhan sumber-sumber informasi" atau pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan rujukan. Hal yang bisa dilihat adalah apakah orang tersebut menggunakan sumber-sumber informasi yang bervariasi dan memilih sumber yang tepat dalam menjawab pertanyaan rujukan. Jika perilaku-perilaku itu bisa ditentukan maka

²⁰ *Ibid.*, hlm. 133

perilaku itu bisa dipakai untuk mengevaluasi seberapa baik tujuan/sasaran telah tercapai.

Contoh lainnya, misalnya disebutkan bahwa salah satu kompetensi pustakawan itu adalah ia harus mampu untuk "mengadakan hubungan" dengan pengguna. Mampu "mengadakan hubungan" dengan pengguna di sini kurang tepat disebut sebagai kompetensi karena artinya terlalu kabur bagi seseorang untuk mengatakan bahwa pustakawan memiliki kemampuan tersebut. Mampu "mengadakan hubungan" dengan pengguna lebih tepat disebut sebagai suatu tujuan/sasaran yang hendak dicapai.

Untuk dapat mengevaluasi pustakawan rujukan dengan cara ini ada beberapa hal yang dapat dilakukan lebih dulu. Pertama adalah menentukan tujuan/sasaran yang penting dan menuliskannya. Selanjutnya adalah mencari tahu atau memperkirakan apa yang dapat membuat orang-orang setuju bahwa seseorang sudah mencapai tujuan/sasaran. Untuk itu perlu dipikirkan perilaku-perilaku apa yang disepakati dapat mencapai tujuan/sasaran ini. Beberapa perilaku yang mungkin muncul dalam pikiran misalnya seperti senyuman, kontak mata, tingkah laku pustakawan yang menunjukkan pertanyaan yang diajukan pengguna itu penting, juga perilaku seperti misalnya pustakawan mengambil waktu untuk mendengarkan, atau bangun dan pergi bersama pengguna menuju tempat sumber informasi berada, atau perilaku pustakawan yang menyisihkan pekerjaan yang saat itu sedang dilakukan untuk menunjukkan kepada pengguna bahwa pertanyaan yang diajukannya bukan suatu gangguan. Perilaku-perilaku semacam itu merupakan perilaku yang dapat membuat kita setuju atau tidak setuju bahwa pustakawan sedang atau tidak sedang mencapai suatu tujuan/sasaran.

Langkah ketiga adalah merapkannya menjadi daftar. Daftar itu harus mencakup semua hal yang telah dipikirkan tadi, tapi kemudian perlu diuji kemandapan dan penggunaan bahasanya. Perlu juga ditanyakan lagi apakah benar jika seseorang menampilkan perilaku semacam ini tujuan/sasaran telah tercapai. Bagian ini untuk memastikan bahwa semua perilaku yang penting telah dimasukkan dan yang tidak penting dikeluarkan.

Perilaku yang penting untuk mencapai sebuah tujuan/sasaran dalam satu situasi mungkin tidak penting sama sekali untuk situasi yang lain. Pustakawan-pustakawan yang berasal dari institusi yang berbeda biasanya akan sama-sama menyetujui tujuan/sasaran yang sifatnya umum. Namun demikian dari tujuan/sasaran yang sama itu, daftar perilaku yang menurut mereka penting akan jauh berbeda. Dengan kata lain analisis tujuan/sasaran ini pastilah dan harus mencerminkan kebutuhan situasi kerja masing-masing.

Perilaku yang harus ditunjukkan ini mungkin akan dikritisi sebagai hal-hal yang terlalu remeh, seperti: Apakah pustakawan rujukan harus menerima evaluasi yang buruk karena tidak tersenyum? Mager dalam hal ini menyebutkan bahwa jika tidak ada konsekuensi ketika pustakawan tidak tersenyum, maka tidak ada alasan untuk mengevaluasinya dalam hal itu. Namun jika pengguna selalu berpindah ke pustakawan lain untuk meminta bantuan atau mengeluh karena pustakawan yang tidak bersahabat, maka tidak tersenyum bukan lagi hal yang remeh. Hal-hal remeh itu ada dalam konsekuensi karena tidak mencapai perilaku tersebut.

Perpustakaan Penfield di State University of New York (SUNY) di Oswego telah menerapkan tujuan/sasaran dan perilaku yang dapat mencapai tujuan/sasaran tersebut.²¹ Berikut adalah contohnya, namun perlu diingat bahwa contoh perilakunya mungkin merupakan perilaku yang tidak penting bagi institusi lain.

Tujuan/sasaran: Pustakawan rujukan harus mampu berhubungan positif dengan pengguna

Tindakan: Pustakawan:

1. Mendekati pengguna dengan tersenyum, kontak mata, bersikap memperhatikan dan mendengarkan dengan hati-hati.
2. Menunjukkan perhatian yang bijaksana dan tidak bersikap menghakimi.
3. Menenangkan pengguna yang tidak mahir dan merasa tidak pasti.
4. Membantu pengguna dalam pencarian yang kompleks atau yang sedang menggunakan materi yang kompleks, meninggalkan tempat kerjanya untuk membantu pengguna.
5. Mampu mendapatkan latar belakang informasi yang diperlukan dari pengguna untuk dapat menentukan secara tepat kebutuhan pengguna.
6. Tidak merespon pengguna yang sedang marah dengan kemarahan, pustakawan mencoba mengurangi kemarahan pengguna.

Serupa dengan Mager, namun berbeda cara pengungkapannya, Library Administration Management Association (LAMA) menerbitkan sebuah panduan penilaian kinerja personel pada tahun 1979.²² Terbitan itu secara singkat menguraikan tujuan atau sasaran penilaian kinerja, hal-hal yang perlu dimasukkan dalam penilaian,

²¹ *Ibid.*, hlm. 136.

²² Sara B. Sluss, "Evaluating the Reference Librarian," *Personnel Issues in Reference Services*, eds. William Katz dan Ruth A. Fraley (London: Haworth, 1986), hlm. 89.

dan faktor-faktor yang menentukan keberhasilan penilaian kinerja. Panduan itu mengatakan bahwa formulasi sasaran kinerja individu bersama dengan dokumentasi fungsi dan tugas suatu posisi, dan juga penentuan atau pendefinisian standar kinerja merupakan dasar dari penilaian kinerja.

Langkah pertama dalam proses penilaian kinerja adalah pembuatan *job description* yang lengkap (detil). *Job description* yang digunakan untuk penilaian ini harus merupakan dokumen yang lengkap, kreatif, dan vital yang menyajikan tidak hanya bagian besar pekerjaan tapi juga definisi dan metode yang dipakai untuk mencapai pekerjaan tersebut. Langkah selanjutnya adalah memformulasikan sasaran kinerja individu tersebut.

Contoh formulasi tersebut sebagai berikut.

Tanggung Jawab: Instruksi Bibliografi

Tujuan: Memperbaiki metode pengajaran

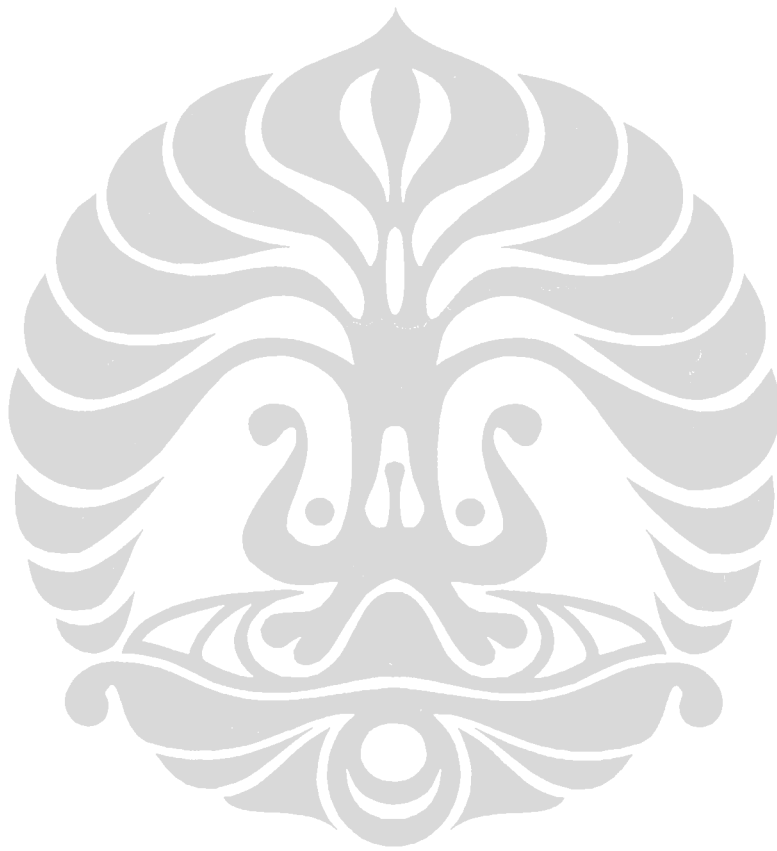
Sasaran: Berkonsultasi dengan Konsultan Pengajar Universitas dan mengundangnya untuk mengamati kelas dan memberikan komentar

Tujuan: Meningkatkan jumlah presentasi (*one-shot instruction*)

Sasaran: Mengingatkan pihak pengajar bahwa pustakawan rujukan tersedia bagi kelas-kelas yang sedang mempresentasikan mengenai strategi penelitian

Hal yang penting diingat adalah pustakawan rujukan tidak dapat dievaluasi seluruhnya berdasarkan jumlah jam kerja yang dihabiskan di meja informasi, atau

jumlah pertanyaan yang dijawab secara tepat, atau ukuran angka lainnya. Kualitas layanan atau kinerja harus ditentukan, dan di sinilah letak kesulitan evaluasi. Apa yang dihadapi oleh evaluator adalah sebuah posisi layanan multi faset dengan tugas-tugas yang dititikberatkan sesuai dengan kebutuhan institusi.



BAB III

METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian ini menjelaskan mengenai jenis penelitian yang penulis lakukan serta menyebutkan mengenai apa dan siapa yang menjadi subjek dan objek penelitian ini. Juga dijelaskan mengenai tindakan apa yang dilakukan guna mengumpulkan data untuk penelitian ini dan bagaimana menganalisis data yang telah diperoleh tersebut.

3.1 JENIS PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan bentuk studi kasus. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berkaitan dengan pengumpulan data untuk memberikan gambaran atau penegasan suatu konsep atau gejala, juga menjawab pertanyaan-pertanyaan sehubungan dengan status subjek penelitian pada saat ini, misalnya sikap atau pendapat terhadap individu, organisasi dan sebagainya. Studi kasus merupakan kajian mendalam tentang peristiwa, lingkungan, dan situasi tertentu yang memungkinkan mengungkapkan atau memahami sesuatu hal.

Sedangkan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penggunaan metode penelitian kualitatif ini dimaksudkan karena

permasalahan yang diteliti bertujuan untuk mengetahui realitas fungsi pustakawan rujukan.

3.2 SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN

Subjek dalam penelitian ini adalah layanan rujukan perpustakaan Universitas Indonesia. Sedangkan yang menjadi objek penelitiannya adalah pustakawan rujukan.

3.3 METODE PENGUMPULAN DATA

Tindakan pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara. Wawancara dilakukan dengan cara wawancara semiterstruktur. Wawancara semiterstruktur ini dilakukan untuk memperoleh informasi kualitatif berisi pendapat atau ungkapan sikap responden (Sulistyo-Basuki, 2006).

Wawancara dilakukan terhadap pustakawan rujukan (Informan PR), kepala perpustakaan UI (Informan KP), dan lima orang pengguna yang datang secara langsung. Alasan pemilihan informan ini adalah karena pertama, pustakawan rujukan yang mengerti situasi dan fungsi dari pekerjaan yang hendak penulis teliti. Kedua, karena Kepala Perpustakaan adalah pengelola perpustakaan yang mengetahui seluk-beluk layanan rujukan di Perpustakaan UI. Ketiga, karena pengguna sebagai pihak yang merasakan atau tidak merasakan seperti apa layanan yang diberikan oleh pustakawan

rujukan. Pengguna yang dipilih adalah beberapa pengguna yang berada di lantai tiga Perpustakaan UI yang dipilih secara kebetulan.

Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara untuk masing-masing informan (lihat lampiran 1, 2, dan 3). Penulis menggunakan alat perekam untuk memudahkan proses pengumpulan data dan meningkatkan keakuratan data. Alat perekam ini digunakan dengan seijin informan.

Khusus untuk pedoman wawancara terhadap pengguna, penulis menggunakan istilah "jasa/layanan penelusuran informasi" sebagai ganti istilah "layanan rujukan" dan istilah "petugas" sebagai ganti istilah "pustakawan rujukan". Tujuan penggunaan istilah-istilah itu adalah untuk memudahkan informan (pengguna), yang awam dengan istilah bidang perpustakaan, memahami maksud pertanyaan yang diajukan penulis.

3.4 ANALISIS DATA

Analisis data dalam penelitian kualitatif ini merupakan proses yang terus-menerus dilakukan seiring dengan dilakukannya pengumpulan data. Analisis data dilakukan untuk menarik suatu kesimpulan. Setelah wawancara yang dilakukan dengan para informan, penulis mencatat hasil wawancaranya. Dari catatan wawancara itu penulis mencatat kembali dan menilai apakah yang dikatakan oleh tiap informan itu mengungkapkan fungsi pustakawan rujukan yang dikemukakan oleh Green.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini merupakan bab pembahasan data-data penelitian yang telah diperoleh dari teknik wawancara dan juga merupakan bab analisis data berdasarkan landasan teori yang dipakai.

4.1 LAYANAN RUJUKAN PERPUSTAKAAN UI

Layanan rujukan di Perpustakaan UI terletak di lantai tiga bersama dengan letak koleksi rujukan dan koleksi terbitan berseri. Sebagai tanda bahwa layanan rujukan ini hadir di perpustakaan, tersedia meja khusus dan papan nama bertuliskan “PENELUSURAN INFORMASI”. Melihat bentuk ketersediaan layanan seperti ini, dapat dikatakan bahwa layanan rujukan ini menganut sistem layanan yang terpusat (*centralized service*) yang menyatukan ketersediaan layanan dengan ketersediaan koleksi rujukan di satu area.

Layanan rujukan ini menyediakan seorang ahli untuk mengerjakan tugas-tugas rujukan di perpustakaan. Pustakawan rujukan yang ada di Perpustakaan UI ini hanya satu orang, namun untuk mengerjakan layanan rujukan yang sifatnya *quick reference* atau *direction*, pustakawan rujukan tidak bekerja sendiri. Ada bagian humas yang

letaknya di lantai 1 yang membantu menjawab pertanyaan yang sifatnya *quick reference* atau *direction*.

Kalo di pusat saja ada satu. Tapi sebetulnya, humas juga fungsinya pustakawan rujukan untuk quick reference. Tapi kalo untuk penelusuran literatur kita ada satu.

--Informan KP --

Dalam wawancara tidak formal dengan Informan PR dikatakan bahwa menurutnya istilah JASA PENELUSURAN INFORMASI yang dipakai hanyalah "nama" dari layanan rujukan yang membantu pengguna memahami guna layanan rujukan di Perpustakaan UI. Bagi pengguna, menurutnya, istilah-istilah seperti layanan sirkulasi atau layanan rujukan atau istilah perpustakaan lainnya terdengar asing dan tidak dapat dipahami, sehingga perlu suatu nama yang dapat mewakili maksud adanya layanan tersebut. Walaupun dengan "nama" itu pustakawan tetap mengerjakan segala pekerjaan yang umum ada di layanan rujukan.

Namun istilah PENELUSURAN INFORMASI ini bukannya tanpa arti. Layanan ini merupakan layanan yang dimaksudkan untuk membantu pengguna menelusur informasi secara mendalam. Berdasarkan jenis pertanyaan yang ditanyakan pengguna, PENELUSURAN INFORMASI dimaksudkan sebagai layanan rujukan untuk menjawab pertanyaan pengguna yang sifatnya mendalam. Sedangkan untuk pertanyaan-pertanyaan yang butuh ditanggapi secara cepat, karena sifatnya menunjukkan, harus dapat

dilakukan oleh semua staf Perpustakaan UI yang bekerja berhadapan langsung dengan pengguna.

Kan sebetulnya layanan rujukan itu ada tiga tingkatan. Yang satu quick reference... Yang kedua itu... yang memerlukan...jadi tidak quick reference tapi itu yang memerlukan interview..tapi kemudian ada in-depth interview..itu yang untuk research kan. Nah kalo yang quick reference sama yang... tengah..itu kan sebenarnya bisa dikerjakan oleh..tidak harus khusus pustakawan rujukan. Jadi saya berharap bahwa semua pustakawan yang bekerja di frontliners..yang di layanan....sirkulasi, di informasi... di layanan thesis misalnya..harus mampu melakukan ini. Jadi yang namanya layanan rujukan itu...pustakawan rujukan yang betul-betul saya dedikasikan hanya untuk penelusuran literatur. Karena ini yang membutuhkan waktu yang lama. Jadi sebetulnya semua...petugas yang bertugas di front desk atau yang bertugas di layanan pengguna, itu harus mampu melakukan layanan rujukan, yang quick sama yang..berdasarkan interview.

--Informan KP --

Hal ini sama seperti yang pendapat Gelfand yang disinggung di Bab II. Untuk dapat menemui permintaan pengguna, pustakawan rujukan memang bertindak sebagai mediator antara pengguna dengan koleksi, namun fungsi rujukan tidaklah terbatas pada seorang pustakawan rujukan atau bagian layanan rujukan. Fungsi ini ditampilkan oleh setiap pustakawan yang berurusan secara langsung dengan pengguna karena sasaran layanan rujukan di perpustakaan perguruan tinggi adalah membantu pengguna pada tiap tingkatan untuk memperoleh literatur atau informasi yang diminta.

Di Perpustakaan UI, tidak hanya pustakawan rujukan atau bagian humas yang dapat membantu menjawab pertanyaan pengguna yang sifatnya *quick reference*. Semua staf Perpustakaan UI harus dapat menjawab pertanyaan semacam itu yang muncul dari pengguna.

Itu tadi..bahwa sebetulnya siapapun harusnya bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan yang quick reference itu..(semua) yang ada di front desk... bahkan penjaga tas..makanya..penjaga tas mesti kita train untuk.. mengetahui layanan apa yang ada di kita, kemudian fasilitas apa saja.. jadi tidak harus ke layanan rujukan..

--Informan KP --

Dalam struktur organisasi Perpustakaan UI, layanan rujukan ini berada dalam bagian Layanan Pengguna (lihat lampiran 4 dan 5).

4.2 PENGGUNA

Perpustakaan melayani komunitas penggunanya. Pengguna yang dilayani oleh Perpustakaan UI tidak terbatas dari dalam UI tetapi juga dari luar UI. Dengan kata lain komunitas yang dilayani oleh Perpustakaan UI adalah komunitas pendidikan seperti siswa, mahasiswa, pengajar, dan peneliti. Layanan rujukan sebagai salah satu layanan di Perpustakaan UI, ditujukan kepada segenap civitas akademika UI dan juga kepada pengguna Perpustakaan UI yang berasal dari luar UI.

Civa (civitas akademika) UI.. maupun non UI targetnya. Jadi mahasiswa UI, pengajar, peneliti, maupun non UI, masyarakat umum, baik mahasiswa maupun umum. Mahasiswa di UI juga berbagai strata. Tapi lebih berfokus kepada pasca ya.. mahasiswa pasca. Peneliti, pengajar. SI juga iya biasanya kalo mereka mencari akan melakukan penelitian..skripsi ya...

-- Informan PR --

Walaupun telah ditargetkan siapa pengguna layanan rujukan ini, penggunaan atau pemanfaatan layanan rujukan ini sangat tergantung pada pengguna itu sendiri. Dalam wawancara pertama dengan Informan KP, dikatakan bahwa pemanfaatan layanan yang ada di Perpustakaan UI tergantung pada karakteristik pengguna itu sendiri yang datang dari berbagai latar belakang. Ada pengguna yang lebih memilih untuk mencari sendiri informasi yang dibutuhkannya tanpa bantuan petugas, dan ada juga pengguna yang memang lebih memilih untuk meminta bantuan petugas untuk mencarikan informasi yang dibutuhkannya. Namun secara umum, bisa dikatakan bahwa pengguna perpustakaan perguruan tinggi, dalam hal ini mahasiswa, cenderung mandiri dalam mencari informasi. Artinya tidak mengandalkan pustakawan dalam mencari informasi.

Beberapa Informan pengguna yang penulis wawancarai menunjukkan hal serupa seperti yang dikatakan Informan KP.

Informan NN1 dari STMIK Jayakarta jurusan Manajemen Informatika memilih tidak meminta bantuan petugas dan mencari sendiri bahan yang diperlukannya melalui OPAC.

*Saya dari STMIK Jayakarta jurusannya Manajemen Informatika angkatan 2003.
...Nyari referensi sih buat skripsi.. kan saya lagi bikin aplikasi interaktif..
Kalo aku sih udah liat dari komputer yang di bawah ya...ini kan ada spesifikasi
ininya nih (menunjukkan call number di punggung buku) jadi cari aja
sendiri.*

-- Informan NN1--

Informan HN juga termasuk pengguna yang lebih memilih mencari sendiri bahan yang diperlukannya di perpustakaan. Namun karena bahan yang dicarinya tidak ditemukan HN pun menanyakan keberadaan bahan tersebut kepada pustakawan rujukan.

Saya HN dari President University.... (Cari) tentang buku... oh sori tentang majalah. Majalah Human Capital. Kebetulan waktu dicek di network ada, waktu dicek di shelf-nya...di raknya itu ga ada.... Saya (lagi penelitian) tentang Human Resource Management.... Saya hanya tau begitu masuk ada komputer, oh itu pasti udah online catalog.

-- Informan HN --

Informan NN2 dari FHUI S2 juga merasa lebih nyaman mencari bahan yang diperlukannya tanpa perlu meminta bantuan pustakawan selain karena sudah mengerti bagaimana menelusur. Kalaupun ada hal yang ingin dibantu, permintaan bantuan kepada pustakawan rujukan hanya sekedar pengecekan sumber yang dicarinya.

Oh saya udah bisa sih...(menelusur) ya..diajarin..yang pasti dia ngajarin tapi saya udah bisa..

Oh ..iseng aja..ga tau..iseng aja nanya...

Jarang sih...langsung buka aja di OPAC...paling kalo ada kesulitan..tadi saya cuma nanya kenapa ga semuanya ada..memang ga semuanya ada..karena banyak banget kan..jadi belom tentu yang ada di digital itu ada...ada di indeks belum tentu ada digitalnya...jadi mesti lihat hardcopynya...

ya...mendingan nyari sendiri kali ya...saya sih ga pernah minta tolong sama pustakawan...paling saya cuma kasih liat...saya nyari sendiri..jadi cuma ngasi liat contohnya, saya nyari sendiri...

tapi (kalo) untuk gaptek sih emang...kalo gaptek sih..dicariin..(tertawa)

ya ga enak lah dicariin..buat apa dicariin...nyari sendiri kan bisa..lebih puas lah...bisa..browsingnya ke mana-mana...

-- Informan NN2 --

Walaupun pengguna perpustakaan perguruan tinggi bisa dikatakan cukup mandiri dalam mencari informasi yang dibutuhkannya, namun benarkah pengguna telah menolong dirinya sendiri dengan tepat? Seperti yang diungkapkan oleh Katz (1987) informasi yang ada di perpustakaan terlalu banyak jumlahnya sehingga dapat membuat seorang awam dengan mudahnya menemukan informasi-informasi yang tidak relevan dengan kebutuhannya atau menemui jalan buntu karena memilih informasi yang tidak tepat.

Seperti yang telah disebutkan di Tinjauan Literatur, Kramer (Katz, 2002) dalam pengecekan informal terhadap apa yang orang-orang butuhkan di perpustakaan perguruan tinggi yang kecil menemukan bahwa:

1. Tidak lebih dari satu dari sepuluh pengguna yang akan pergi kepada pustakawan rujukan dengan sebuah pertanyaan. Mereka tidak berpikir ada bantuan semacam layanan rujukan di perpustakaan ataupun mereka yakin bahwa mereka tidak memerlukan bantuan.
2. Dalam menolong diri mereka sendiri, kebanyakan orang awam memilih sumber-sumber yang salah, seperti contohnya salah satu sumber yang mereka kenal namun sebenarnya tidak tepat untuk pertanyaan khusus mereka.
3. Sedikit orang yang memiliki ide bagaimana menyaring pencarian rujukan.

4. Frustrasi adalah gambaran utama dari orang-orang yang secara serius mencoba menemukan informasi di perpustakaan tanpa bantuan dari pustakawan rujukan.

Pengguna yang 'mandiri' tidak dapat diartikan bahwa layanan rujukan tidak lagi dibutuhkan. Sebaliknya layanan rujukanlah yang sangat dibutuhkan pengguna ketika mereka datang ke perpustakaan.

...oh kalo itu sih ya jelas...karena penggunanya sendiri tidak mengerti...karena hanya menunjukkan judul misalnya...tidak mengerti sebelumnya sebenarnya yang dicari itu apa. Pengguna juga tidak mengerti bagaimana mencari informasi dengan mengakses online jurnal dari kita... terkadang juga tidak tahu bagaimana memanfaatkan koleksi perpustakaan... bagaimana mengakses OPAC.

*...Layanan rujukan itu menurut saya tetep harus ada di perpustakaan karena apa...karena tidak semua pengguna memahami bagaimana mencari informasi. Itu..itu yang paling penting. Tidak semua pengguna juga mengetahui secara tepat informasi yang dibutuhkan. Yang pertama bagaimana mencari informasi menggunakan fasilitas yang ada. Trus juga tidak semua pengguna juga tau apa yang harus dicari dan lakukan. Mungkin itu tiga hal. Jadi menurut saya di perpustakaan (**layanan rujukan**) itu penting.*

-- Informan PR --

Tidak hanya pengguna yang tidak terlalu memahami apa yang dicarinya yang dapat datang meminta bantuan pustakawan. Terkadang, pengguna datang kepada pustakawan rujukan dengan istilah-istilah yang tidak dimengerti pustakawan karena istilah itu merupakan suatu istilah khusus bidang ilmu tertentu atau jarang digunakan

secara umum. Untuk kasus semacam ini, pustakawan rujukan terkadang menanyakan kembali kepada pengguna arti dari istilah tersebut atau pustakawan mencari artinya sendiri lebih dulu. Baru kemudian dapat dilakukan penelusuran informasi lebih lanjut.

Ya, saya mewawancarai dia (pengguna) ya... (dan menanyakan) ini maksudnya apa...bahkan kadang saya bertanya..'ini artinya apa'. Trus saya mencari di...biasanya saya mencari pengertian di...artinya apa sih..

-- Informan PR --

4.3 FUNGSI DAN TUGAS PUSTAKAWAN RUJUKAN

Kompetensi telah didiskusikan dan dikembangkan oleh banyak kelompok dalam profesi Library and Information Science (LIS) sebagai alat untuk mengenalkan kepercayaan bidang ini, memperbaiki pendidikan, menggambarkan pekerjaannya, dan mengevaluasi kinerjanya. Kemp (Katz & Fraley, 1986: 144) menyebutkan kompetensi pustakawan rujukan meliputi:

1. Pengetahuan akan metodologi penelitian
2. Pengetahuan umum akan sumber-sumber informasi
3. Pengetahuan mendalam suatu subjek
4. Pemahaman akan teknis pelayanan termasuk pengatalogan dan pengadaan.
5. Pengetahuan akan satu atau lebih sistem pencarian *online*
6. Kemampuan mengajar
7. Keahlian dalam manajemen

8. Kepandaian berbicara
9. Keahlian konsultasi
10. Kepekaan
11. Kedinamisan dalam kelompok

Perpustakaan UI pun memiliki kriteria atau kualifikasi sendiri untuk pustakawan rujukan yang bekerja di sana. Ada dua macam kompetensi yang harus dimiliki pustakawan rujukan, yaitu kompetensi teknis dan kompetensi individu. Kompetensi teknis meliputi pengetahuan dasar akan perpustakaan dan sarana-sarana penelusurannya, sedangkan kompetensi individu meliputi sikap seorang pustakawan rujukan.

S2 bidang studi lain. Plus S1 perpustakaan. Ada kompetensi teknis. Kalo saya ngambilnya kompetensi teknis sama kompetensi individu. Kalo kompetensi teknis saya anggap yang udah lulusan S1 itu udah tau bagaimana caranya, jadi teknis-teknis perpustakaan tau. Kalo pengetahuan... juga S1 yang bidang lain. Karena saya berharap dia memiliki... disiplin ilmu yang lain. Jadi perkawinan antara dua disiplin ilmu. Tapi tetep kompetensi individu ya.. dia harus ramah..mampu berkomunikasi dengan baik, baik dalam bahasa Inggris maupun bahasa Indonesia. Mampu memberikan... e.. sopan.. kemudian... menggunakan etika kepustakawanan.

--Informan KP--

...S1 bidang Kesejahteraan Sosial di STKS Bandung, Sekolah Tinggi Kesejahteraan Sosial Bandung. S1 Ilmu Perpustakaan di sini Jurusan Ilmu Perpustakaan. S2 Bidang Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan...di UI juga.

-- Informan PR --

Selain itu faktor lamanya bekerja di Perpustakaan akan membantu pustakawan rujukan itu sendiri dalam pekerjaannya.

...kalo layanan rujukan sih baru 3 tahunan ya...3 tahunan. Sebelumnya ... di layanan pengguna. Sekarang lebih spesifik lagi di layanan rujukan.

-- Informan PR –

Udah lama. Itu udah 17 tahun kali. Tapi tidak 17 tahun itu dia di layanan..pustakawan rujukan. Mungkin baru 3 tahun terakhir.

--Informan KP –

Kualifikasi serupa disebutkan oleh Tees (Katz & Fraley, 1986: 62) untuk pustakawan rujukan di Pusat Informasi yang berukuran kecil. Ada tiga kategori dasar yakni pengetahuan, keahlian, dan kualitas personal.

Pertama, pengetahuan. Pengetahuan ini meliputi tiga hal yakni:

1. Pengetahuan subjek (*subject knowledge*). Pustakawan rujukan tidak hanya harus memiliki pengetahuan yang cukup mendalam akan suatu bidang pengetahuan, namun juga pengetahuan mendasar akan banyak bidang.
2. Pengetahuan literatur (*knowledge of the literature*). Seiring dengan pengetahuan subjek, pustakawan rujukan juga perlu menyediakan literatur yang berkaitan dengan subjek tersebut, dan harus dapat mengorganisasinya dengan baik agar dapat ditemukan kembali.

3. Pengetahuan teknologi (*knowledge of technology*). Pustakawan rujukan harus memiliki pengertian mendasar mengenai apa yang dapat dilakukan oleh komputer dan menilai perkembangan baru apa yang dapat diterapkan.

Kedua, keahlian (*skill*) yang mencakup sejumlah keahlian teknis dan manajerial seperti keahlian profesional, latar belakang pengetahuan, logika dan kemampuan dalam menganalisis, penelusuran, pengorganisasian bibliografis, keahlian komputer, dan manajemen. Ketiga, kualitas dan perilaku personal yang berarti sikap proaktif dalam penyediaan informasi dan mencari tahu kebutuhan informasi pengguna.

Informan pengguna yang diwawancarai sebagai pihak yang merasakan langsung layanan seperti apa yang diterimanya dari pustakawan rujukan, lebih melihat sisi perilaku personal pustakawan rujukan. Pengguna juga cenderung berpikir bahwa pustakawan rujukan membantu apabila pengguna memperoleh apa yang dicarinya itu. Jika tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkan, pengguna tidak menganggap pustakawan telah membantunya.

Pertama sih saya ngajuin statement...layanannya menyenangkan...tentang ya kapabilitasnya dia sebagai pustakawan itu cukup.

Dia bertanya balik sih ke saya kenapa akhirnya saya memberikan statement itu, ramah, menyenangkan, bisa membantu...akhirnya saya bilangin juga karena ga semua orang yang menjaga perpustakaan itu bisa punya sikap ramah seperti itu.

*Pustakawan.. artinya perlu juga ya sikap-sikap seperti itu... ramah, menyenangkan.. karena mau ga mau dia yang ketemu orang, dia yang melayani, dia yang memberikan informasi lebih mengenai perpustakaan. Kadang kan...ga semua orang datang ke perpustakaan itu dalam kondisi (**tahu**) apa yang harus saya cari...kadang ada juga orang yang.. tolong bantu saya, saya ga tau apa-apa ini.. minta tolong menelusuri informasi ini, ini, ini. Seorang pustakawan itu*

sebaiknya bisa memberikan informasi lebih seperti itu... ga hanya sekedar..oh ini ke sini ke sini (**menunjukkan**), dia juga bisa jadi bahan rujukan juga.

-- Informan AD --

Alasan penetapan kualifikasi atau kriteria seorang pustakawan itu penting karena peranan dan tugas yang dilakukannya ke depan membutuhkan kompetensi atau keahlian tertentu. Peranan dan tugas pustakawan rujukan tersebut tercermin dalam *job description* yang dimilikinya. *Job description* adalah pernyataan tertulis yang disiapkan oleh bagian administrasi yang menggambarkan tugas-tugas yang seorang pekerja lakukan, menegaskan hubungan dari pekerjaan dan pekerja dengan unit lain dari institusi, dan memasang standar pendidikan, pengalaman, dan keahlian khusus yang diperlukan untuk pekerjaan tersebut (Stueart & Eastlick, 1981: 91).

Secara garis besar, pustakawan rujukan Perpustakaan UI memiliki *job description* antara lain membantu pengguna mencari informasi, membantu strategi penelusuran informasi, mengontrol pelaksanaan layanan rujukan, membuat panduan dan memberikan bimbingan bagi pengguna dalam memanfaatkan layanan rujukan, dan mensosialisasikan pemanfaatan *online database*.

Pustakawan rujukan juga memiliki tanggung jawab antara lain atas:

1. Layanan buku rujukan, tesis, disertasi, laporan, penelitian
2. Layanan terbitan berkala
3. Layanan buku teks
4. Layanan internet dan rental komputer
5. Layanan fotokopi, jilid, dan pemberian laminasi

6. Layanan penelusuran literatur

7. Layanan CD-ROM

Dengan tugas-tugas antara lain:

1. Melakukan layanan penelusuran literatur
2. Melakukan layanan koleksi CD-ROM dan mengelola koleksi CD-ROM
3. Menyelesaikan masalah pelanggaran yang dilakukan oleh pengguna Perpustakaan
4. Menyusun laporan kegiatan pelayanan bulanan dan tahunan.

Dan tugas tambahan antara lain:

1. Bertanggungjawab atas jajaran koleksi di rak yang telah ditentukan
2. Membantu melayani tamu yang berkunjung ke Perpustakaan
3. Membantu tugas pelayanan pada waktu lembur (yaitu Sabtu dan sore hari).

Seperti yang disebutkan oleh Green, seorang pustakawan rujukan memiliki empat fungsi dasar antara lain menginstruksikan kepada pengguna bagaimana menggunakan perpustakaan, menjawab pertanyaan pengguna, menyarankan sumber-sumber informasi kepada pengguna, dan mempromosikan perpustakaan kepada pengguna. Berikut ini keempat fungsi pustakawan rujukan yang dikemukakan oleh Green dan penerapannya oleh pustakawan rujukan di Perpustakaan UI.

4.3.1 Instruksi Menggunakan Perpustakaan

Fungsi ini dimaksudkan untuk membantu pengguna yang baru untuk belajar memahami bagaimana perpustakaan itu ditata, sehingga mereka dapat mengambil manfaat pengetahuan yang terkandung dari koleksi yang dimilikinya. Di salah satu tujuan Perpustakaan UI terdapat tujuan mengajarkan kepada pengguna bagaimana menggunakan perpustakaan yang tercermin dalam salah satu programnya yaitu *Information Skill Training Program*. Fungsi ini terutama ditujukan kepada pengguna baru seperti mahasiswa baru, baik program S1 maupun S2.

ADA. Kita punya program yang namanya information literacy. Untuk mahasiswa baru dan semua yang... tahun 2007 semua mahasiswa yang baru sudah ikut itu. Namanya information skill training program. Dan untuk yang Pasca itu berdasarkan permintaan. Jadi..classical aja. Misalnya mereka udah kumpul 20 orang, 15 orang, itu kita ajar. Kalo hanya 1 orang tutorial. 5 orang kita di lab.

--Informan KP --

Instruksi menggunakan perpustakaan ini sangat penting untuk diperkenalkan pertama kali kepada pengguna agar mereka menjadi *information literate*. Dengan menjadi *information literate*, seseorang akan mampu mengenali kapan informasi itu dibutuhkan dan mampu menempatkan, mengevaluasi, dan menggunakan secara efektif informasi yang dibutuhkan. Dengan menjadi *information literate* pengguna akhirnya mampu melakukan *longlife learning* (pembelajaran seumur hidup) karena mereka akan selalu dapat menemukan informasi yang diperlukan untuk tiap tugas atau keputusan yang harus diambil.

Menyadari pentingnya fungsi ini, Perpustakaan UI mengambil inisiatif untuk akhirnya pengguna dapat memanfaatkan perpustakaan semaksimal mungkin.

*Inisiatif dari kita...jadi kita kerjasama dengan..direktorat pengembangan akademik.. karena direktorat pengembangan akademik kan punya program-program tuh..kita tinggal ngintip program-program apa yang bisa kita match dengan program kita. Itu nanti kita minta..bisa ga saya masuk ke program ini.. nanti kita gitu-gituin aja (**coba memasukkan**). Lalu kalo misalnya S2 dia punya misalnya orientasi mahasiswa S2 gitu magister.. kita tanya..boleh ga kita masuk ke sana...jadi kita cuma lihat program apa yang ada di mereka..kemudian bagaimana supaya kita bisa masuk ke dalamnya. Lalu misalnya...untuk..pengembangan akademik juga..untuk pelatihan dosen misalnya..saya tinggal tanya... saya bisa masuk ga ke kelas ini.. sebenarnya kita bisa masuk-masuk sih.*

--Informan KP --

Instruksi menggunakan perpustakaan ini dapat dilakukan dengan cara mengajarkan mengenai layanan apa saja yang dimiliki perpustakaan, koleksi, layout perpustakaan, kebijakan-kebijakan dan prosedur, bagaimana menempatkan dan mencari informasi, menggunakan komputer, dsb. Untuk mengajarkannya kepada pengguna dapat dilakukan dalam bentuk bahan pelajaran, diskusi, presentasi, *handout*, dll dan pustakawan memainkan peranan yang penting untuk mendidik pengguna dalam menemukan kembali, menggunakan, dan mengatur informasi.

(Yang diajarkan) yang pertama tentang... perpustakaan...bagaimana menggunakan perpustakaan di UI. Yang kedua bagaimana...cara-cara strategi penelusuran, penelusuran mencari informasi, sumber-sumber informasi itu apa yang bisa (**dipakai**).., trus alat-alat bantu pencarian. Yang ketiganya langsung menunjukkan kepada langsung praktek. Pencarian informasi itu sendiri dengan menggunakan fasilitas kita seperti saya bilang..OPAC, online database kita.

*Kalo mengajarkan tergantung (**permintaan**) tapi secara umum kalo pengguna butuh diajarkan..diajarkan. Kalo dia minta langsung ... dicarikan tapi sambil mengajarkan. Tergantung apakah itu bimbingan..dalam bentuk kelas gitu ya...kalo minta dicarikan.. carikan.*

-- Informan PR --

4.3.2 Menjawab Pertanyaan Pengguna

Fungsi menjawab pertanyaan pengguna ini dilakukan oleh pustakawan rujukan dengan melihat jenis pertanyaannya. Jenis pertanyaan rujukan dapat berupa pertanyaan *direction, ready reference, specific-search*, atau pertanyaan penelitian.

Di Perpustakaan UI, pustakawan menjawab jenis pertanyaan atau permintaan bantuan yang bermacam-macam. Namun karena tergantung pada pengguna, pertanyaan yang datang kepada pustakawan rujukan, khususnya pertanyaan penelusuran, tidak selalu ada.

Yang sering itu permintaan informasi dalam bentuk..bisa permintaan informasi tentang perpustakaan, bisa permintaan informasi artikelnya, bisa juga mencari tahu bagaimana menggunakan koleksi di sini. Tapi lebih cenderung ada dua yaitu bagaimana mendapatkan suatu artikel dan juga bagaimana mencari...informasi itu. Garis besarnya sih seperti itu.

(Pengguna minta bantuannya) *ng..langsung, bisa melalui email, terkadang telpon. E-mail jarang ya. Lebih banyak yang langsung. Bertanya langsung. Dalam UI ya... (**lebih banyak**).*

*Kalo penelusuran..kadang-kadang ada, kadang-kadang engga (**ada**). Kadang-kadang menjawab ini letaknya di mana...*

-- Informan PR --

Dalam wawancara tidak formal dengan informan PR, dikatakan bahwa jenis pertanyaan yang dimasukkan dalam laporan yang harus dibuat tiap bulannya hanyalah jenis pertanyaan penelusuran tanpa pertanyaan yang sifatnya *direction* atau *quick-reference*. Padahal setiap hari pasti ada yang menanyakan pertanyaan *direction* dan *ready-reference* ini sedangkan tidak demikian halnya dengan pertanyaan penelusuran.

Hal ini dapat diartikan sebagai berikut. Fungsi dasar bagi seseorang yang melayani sebagai pustakawan rujukan memang adalah memberikan bantuan yang bersifat informatif dan mengarahkan. Namun pertanyaan mengarahkan (*directional question*) itu dapat diminimalisir (walaupun tidak dapat dihilangkan) dengan menggunakan alat bantu penunjuk yang lebih atraktif.

Dari pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis, dua faktor penyebab tidak adanya pertanyaan – khususnya pertanyaan penelusuran – adalah karena pengguna perpustakaan perguruan tinggi, dalam hal ini mahasiswa UI sendiri, cenderung mandiri dalam mencari informasi. Artinya tidak mengandalkan pustakawan dalam mencari informasi. Dan dengan sistem layanan terbuka bagi layanan rujukannya pengguna bisa dengan bebas mengakses koleksi rujukan di lantai 3 Perpustakaan UI. Dengan sistem layanan terbuka itu pun pengguna memiliki pilihan untuk bertanya atau tidak bertanya kepada pustakawan tentang informasi yang dicarinya itu. Namun dari kedua faktor itu juga dapat diartikan bahwa pengguna akan cenderung menggunakan strategi penelusuran yang tidak tepat dengan mencari-cari (*browsing*) langsung ke rak.

4.3.3 Membantu Memilih Sumber-Sumber Informasi

Pustakawan rujukan adalah mediator bagi pengguna dan kekayaan koleksi dan sumber informasi yang dimiliki oleh perpustakaan. Dalam fungsi ketiga ini, pustakawan rujukan membantu pengguna sumber-sumber informasi yang baik. Dalam pengertian aslinya, kata "baik" di sini mengacu pada karya-karya yang memuat mengenai moral dan spiritual. Namun dalam pengertian sekarang, kata "baik" di sini diinterpretasikan sebagai karya-karya yang tepat. Dengan perkembangan jumlah sumber-sumber elektronik dan internet, pustakawan dapat menyarankan sumber-sumber dan strategi penelusuran dalam setiap interaksinya dengan pengguna.

Di Perpustakaan UI, pustakawan rujukan tidak selalu menyarankan sumber-sumber informasi tertentu, karena hal menyarankan sumber-sumber informasi tersebut tergantung pada jenis pertanyaan yang diajukan oleh pengguna. Sumber-sumber yang disarankan oleh pustakawan rujukan adalah sumber koleksi rujukan yang berada di area yang sama dengan layanan rujukan, kemudian online database Perpustakaan UI, dan terakhir dari internet misalnya dengan menggunakan *search engine* Google.

Yang pertama sumber koleksi kita. Yang kedua menyarankan menggunakan online jurnal, online database kita. Yang ketiganya menggunakan... sebenarnya menggunakan google... ya internet... lihat-lihat dulu ininya (pertanyaannya) baru menyarankan.

-- Informan PR --

Selain tergantung pada jenis pertanyaan yang diajukan pengguna, fungsi menyarankan sumber-sumber informasi ini juga tergantung pada ketersediaan sumber yang dimiliki oleh Perpustakaan UI sendiri. Perpustakaan UI belum tentu memiliki atau menyediakan segala informasi yang ditanyakan pengguna. Jika ternyata Perpustakaan UI tidak memiliki sumber-sumber informasi yang cukup, pustakawan akan menyarankan sumber-sumber informasi lainnya seperti *internet* atau merujuk pengguna kepada perpustakaan lain.

Subjeknya itu sendiri juga memang tidak diperoleh di sumber-sumber elektronik yang..ada...online jurnal itu kan tidak mencakup keseluruhan kan...yang dilanggan oleh kita.

Mungkin keterbatasan yang pertama...keterbatasan..sumber yang..online jurnal yang dilanggan..artikel itu ga ada...kalopun ada, dalam bentuk abstrak. Yang kedua, bisa jadi artikel itu...tidak ada artikel yang dipublish mengenai hal itu. Dan untuk yang digital baik yang online maupun google.

-- Informan PR --

4.3.4 Mempromosikan Perpustakaan Kepada Pengguna

Seperti yang telah disebutkan di Bab II, saat ini perpustakaan bukanlah tempat pertama yang orang-orang pilih untuk mencari informasi. Dengan kemajuan teknologi dan keberadaan internet, ada begitu banyak alat bantu penelusuran seperti Yahoo, Ask Jeeves, dan Google yang lebih dipilih pengguna untuk mencari informasi dibandingkan pengguna mencarinya di perpustakaan. Sebagai salah satu alat untuk menarik pengguna

datang, perpustakaan menyediakan fasilitas-fasilitas yang dapat dipakai pengguna secara gratis. Seperti misalnya fasilitas Hotspot.

Namun ternyata berbagai fasilitas yang disediakan oleh Perpustakaan UI, yang membuat pengguna semakin nyaman datang ke perpustakaan, tidak dilakukan seiring dengan membuat pengguna sadar akan keberadaan layanan rujukan (JASA PENELUSURAN INFORMASI) yang dapat membantu pengguna mencari informasi dengan lebih efektif. Fasilitas itu akhirnya dipakai pengguna untuk menelusur informasi lewat internet (melalui Yahoo atau Google) dan bukan perpustakaan dengan menggunakan jasa pustakawan rujukan.

Terlihat sih..pengguna agak berkurang karena..sekarang fasilitas mahasiswa UI sudah cukup baik dengan adanya password ya..akses internet yang sifatnya Free sudah ada..juga adanya WI FI..Hotspot.(ada)..online databasenya lebih lengkap...proses pengajarannya..pengajaran pencarian informasinya. Tetapi tetap layanannya karena ada hal-hal yang sifatnya lebih spesifik yang perlu ditanyakan dan biasanya pada segmen mereka yang akan..yang sedang menulis ya..mencari artikel.. skripsi gitu kan biasanya..peneliti lah biasanya.

-- Informan PR --

Pustakawan pada umumnya sebenarnya menyadari bahwa teknologi informasi elektronik sama halnya seperti lempengan tanah liat, atau papirus, atau kertas, atau mikrofilm, hanyalah media dan alat yang dapat digunakan untuk mengorganisasi dan menyebarkan informasi. Pustakawan juga menyadari bahwa tidak peduli sebaik apa Yahoo, Ask Jeeves, Google, atau layanan sejenis lainnya mengorganisasi informasi agar tersedia bagi pengguna, sebenarnya pengguna tetap akan membutuhkan perpustakaan

dan layanan rujukan untuk mencari informasi yang relevan. Karena tetap ada hal-hal yang tidak disediakan oleh layanan sejenis ini, seperti pemilihan, pengorganisasian, penyediaan akses, dan penginterpretasian informasi yang relevan, yang hanya bisa dilakukan oleh seorang pustakawan rujukan. Pustakawan akan tetap melakukan peran fundamental tersebut yang sebenarnya diperlukan oleh pengguna. Namun pertanyaannya apakah yang disadari pustakawan itu diketahui oleh pengguna juga. Karena itu untuk membuat pengguna sadar akan keberadaan layanan ini perlu dilakukan promosi dan yang melakukan promosi adalah pustakawan, khususnya mengenai (bantuan) apa yang bisa dilakukan oleh pustakawan rujukan bagi mereka.

Iya..iya..eh bukan saya ya, kantor yang melakukan promosi. Saya juga melakukan (promosi)..itu ditempel (di depan pintu lantai 3), secara langsung juga tolong disampaikan ke rekan-rekan yang ada, temen-temen yang ada.. jadi semua cara, kalo di website juga ada. Bisa di website, melalui..spanduk..bisa ditempel langsung dan brosur.

-- Informan PR --

Di Perpustakaan UI, pustakawan rujukan dapat dikatakan belum terlalu melakukan fungsi mempromosikan layanannya kepada pengguna karena yang terutama mengerjakan promosi adalah bagian kantor Perpustakaan UI.

Fungsi promosi ini oleh Green sama pentingnya seperti fungsi lainnya yang terlihat nyata dikerjakan oleh pustakawan rujukan kepada pengguna (seperti menginstruksikan pada pengguna bagaimana menggunakan perpustakaan, menjawab

pertanyaan pengguna, dan menyarankan sumber-sumber informasi). Green mengatakan bahwa:

One of the best means of making a library popular is to mingle freely with its users, and help them in every way. When this policy is pursued for a series of years in any town, a very large portion of the citizens receive answers to questions, and the conviction spreads through the community that the library is an institution of such beneficent influences that it can not be dispensed with.²³

Bagi Green, salah satu alat terbaik untuk membuat perpustakaan populer adalah dengan cara pustakawan berbaur secara bebas dengan pengguna, dan menolong mereka dengan berbagai cara. Bila kebijakan ini dilakukan maka pengguna yang sudah merasakan bantuan pustakawan rujukan akan dapat meyakinkan pengguna lainnya bahwa perpustakaan adalah institusi yang bersikap dermawan dan mereka tidak akan mengesampingkannya.

Demikian halnya dengan pustakawan rujukan Perpustakaan UI. Walaupun tidak secara resmi melakukan promosi seperti yang dilakukan oleh pihak kantor, pustakawan tetap dapat mempromosikan layanan rujukannya kepada pengguna dengan cara yang lain. Caranya adalah dengan menawarkan bantuannya secara langsung kepada pengguna yang datang ke lantai 3 Perpustakaan UI yang kelihatannya sedang dalam kesulitan atau kebingungan mencari informasi. Cara tersebut adalah bentuk promosi terbaik seorang pustakawan rujukan kepada penggunanya.

²³ Samuel Swett Green, "Personal Relations Between Librarians and readers," di-download dari <http://polaris.gseis.ucla.edu/jrichardson/DIS220/personal.htm>, 16 September 2007.

Oleh karena itu apabila pustakawan hanya menunggu datangnya pengguna untuk bertanya maka pustakawan rujukan dapat dianggap belum menjalankan fungsi promosi. Fungsi promosi ini sama pentingnya seperti ketiga fungsi lainnya yang disebut oleh Green. Tanpa fungsi promosi ini maka ketiga fungsi lainnya belum dapat tersampaikan kepada pengguna.

Hal lain yang sebenarnya menjadi bentuk promosi adalah program yang dikerjakan oleh Perpustakaan UI bagi pengguna baru (mahasiswa baru) yaitu *Information Skill Training Program*. Walaupun bukan diadakan oleh pustakawan rujukan sendiri, program ini dapat dianggap sebagai bentuk promosi yang dapat menyadarkan pengguna juga bahwa ada pustakawan-pustakawan (tidak hanya pustakawan rujukan) yang dapat membantu kesulitan mereka dalam mencari informasi.

4.4 EVALUASI PUSTAKAWAN RUJUKAN

Evaluasi terhadap staf Perpustakaan UI pada dasarnya dilakukan bulanan dan tahunan, termasuk terhadap pustakawan rujukan. Dalam struktur organisasi Perpustakaan UI, seperti yang sudah disinggung di atas, layanan rujukan ini merupakan bagian dari Layanan Pengguna. Pustakawan rujukan memberikan pertanggungjawaban kerjanya kepada Koordinator Layanan Pengguna dan juga Kepala Perpustakaan.

(Di struktur organisasi layanan rujukan ini ada di) *layanan pengguna. (Tanggungjawabnya) ke Koordinator Layanan Pengguna..tapi juga langsung ke Kepala Perpustakaan. Ada dua laporannya. Ke koordinator layanan pengguna trus ke Kepala Perpustakaan juga.*

-- Informan PR --

Dengan demikian, yang berperan sebagai evaluator adalah Kepala Perpustakaan dan yang dievaluasi adalah pustakawan rujukan. Dalam evaluasi layanan rujukan termasuk pustakawan rujukan di dalamnya, Kepala Perpustakaan memiliki kriteria atau hal-hal tertentu yang menjadi acuan atau bahan evaluasi.

Dalam membuat laporan hasil kerjanya, pustakawan rujukan memasukkan jumlah kunjungan/pertanyaan dari pengguna sebagai bahan laporan kepada Kepala Perpustakaan. Namun tidak semua jenis pertanyaan dari pengguna yang datang kepada pustakawan rujukan itu dicatat dan dikirimkan kepada Kepala Perpustakaan. Pertanyaan-pertanyaan *directional* walaupun termasuk pertanyaan rujukan, tidak dimasukkan ke dalam laporan yang diberikan kepada Kepala Perpustakaan.

Ya..evaluasi dilakukan oleh saya sendiri dengan melihat dari... kunjungan yang ada. Saya sendiri melihat dari kunjungan dan memberikan laporan ini..ke kantor. Evaluasi rujukan dengan melihat ini ya..jumlah kunjungan ya..terus juga dengan melihat fasilitas, sarana yang ada. Pemanfaatan dari.. fasilitas yang ada, terus juga seberapa jauh... (terdiam sejenak) ya itu ukurannya susah ya... user itu sudah lebih baik... susah ya mengukurnya. Karena mereka mencari informasi... Terkadang kalo dalam kelas kita juga bisa tau dengan tanya jawab..di akhir sesi itu..ada tanya jawab, diskusi, dan sebagainya, kalo umpamanya kita di kelas.

Ga ada..(tolok ukurnya dalam mengevaluasi).

-- Informan PR --

Kepala Perpustakaan memiliki kriteria sendiri dalam melakukan evaluasi terhadap staf Perpustakaan dan juga terhadap pustakawan rujukan.

Kalo yang evaluasi kinerja..pegawai..itu kan..yang dievaluasi adalah ...petugasnya. Nah kalo ini yang dievaluasi layanannya. Jadi ada dua..jadi kita harus pilih.. supaya kita bisa memberikan korelasi gitu.. ini orangnya kita evaluasi seperti ini..orangnya seperti ini. Terus permintaan ininya hanya seperti ini..nah apakah beban kerjanya sudah sesuai dengan jobdesc dia. Kalo misalnya satu hari hanya..bahkan satu hari ga ada permintaan trus ngapain aja dia.. itu makanya kenapa... dia bisa saya bebani dengan pekerjaan-pekerjaan yang lain. Misalnya indexing, membuat abstrak itu juga kan bagian dari layanan.. sebetulnya bukan layanan rujukan...itu bagian dari layanan teknis, tetapi sebetulnya itu kan digunakan untuk membuat sarana rujukan kan. Jadi sebetulnya dia bisa mengerjakan itu..itu aja. Kalo saya mengevaluasi itu melihat beban kerja dia. Tidak hanya jobdesc.

--Informan KP--

Pada wawancara terakhir dengan Informan KP dikatakan bahwa pustakawan rujukan tidak dapat mengevaluasi dirinya sendiri, karena yang akan melakukan evaluasi terhadap pekerjaan pustakawan rujukan adalah Koordinator Layanan Pengguna dan juga rekan sekerja pustakawan rujukan itu sendiri.

*(Yang evaluasi pustakawan rujukan...) ada banyak...atasannya, peer-nya. Ada beberapa pekerjaan yang memang...misalnya membuat indeks itu memang diproyekkan..dasarnya beban kerja. Tiap koordinator punya kewenangan beban kerjanya berapa..koordinatornya. Dia (**pustakawan rujukan**) mengevaluasi untuk orang lain iya*

--Informan KP--

Kepala Perpustakaan menilai atau mengevaluasi pustakawan rujukan berdasarkan beban kerja (*workload*) pustakawan rujukan itu sesuai dengan penilaian dari Koordinator yang mengevaluasi pustakawan rujukan.

Bagi Informan KP tugas pustakawan rujukan tidak hanya menjawab pertanyaan pengguna, melainkan juga pekerjaan-pekerjaan yang mendukung pekerjaannya di layanan rujukan. Karena itu apabila, ekstrimnya, dalam satu hari tidak ada pertanyaan sama sekali pustakawan rujukan dapat melakukan pekerjaan lainnya.

Saya melihatnya loh... kalo petugasnya sendiri merasa dia udah banyak gitu. Tapi kan saya sebagai pengelola, taruhlah tanda kutip manajer kan harus tau.. apakah selaras... bahwa..kalo permintaannya seperti ini kemudian sebetulnya potensinya seperti ini apakah memadai... jadi saya anggap pekerjaannya kurang, jadi akhirnya memang saya berikan pekerjaan-pekerjaan yang lain, yaitu membuat indexing.. sama..ab..a..digitalisasi untuk artikel.

--Informan KP--

Dari kutipan-kutipan wawancara oleh Informan PR dan Informan KP di atas, masih ada perbedaan persepsi mengenai 'siapa' dan 'apa indikator' dalam mengevaluasi pustakawan rujukan. Pustakawan rujukan menganggap evaluasi pekerjaannya dilakukan sendiri dengan melaporkan pertanyaan apa saja yang dilayani dari pengguna namun tanpa adanya indikator keberhasilan layanan rujukan itu. Dengan melihat sejauh mana pemanfaatan layanan rujukan dan sejauh mana pengguna menjadi lebih baik dengan meminta bantuan pustakawan bisa dikatakan tidak bisa dijadikan acuan untuk menilai pekerjaan pustakawan itu sendiri karena hanya mencerminkan persepsi pengguna terhadap pustakawan secara umum dan bukan mencerminkan kualitas layanan rujukan.

Di sisi lain, Informan KP walaupun menyebutkan bahwa pustakawan rujukan seharusnya dievaluasi oleh Koordinator Layanan tersebut juga oleh sesama rekan

kerjanya dengan menggunakan kriteria beban kerja pustakawan, namun masih ada kekurangan di dalam evaluasi itu.

Pertama, tidak setiap pekerjaan pustakawan rujukan itu sebenarnya dinilai dari beban kerja (*workload*).

Ada beberapa pekerjaan yang memang...misalnya membuat indeks itu memang diproyekkan..dasarnya beban kerja.

--Informan KP--

Kedua, dampak dari minimnya *workload* pustakawan rujukan yang dilihat dari minimnya pertanyaan yang diterima dari pengguna. Padahal sebenarnya jika berdasarkan fungsi Green, fungsi pustakawan rujukan tidak hanya menjawab pertanyaan.

Terus permintaan ininya hanya seperti ini..nah apakah beban kerjanya sudah sesuai dengan jobdesc dia. Kalo misalnya satu hari hanya..bahkan satu hari ga ada permintaan trus ngapain aja dia.. itu makanya kenapa... dia bisa dibebani dengan pekerjaan-pekerjaan yang lain.

--Informan KP--

Ketiga, walaupun akhirnya disepakati penilaian atau evaluasi pustakawan rujukan dengan berdasarkan pada *workload* akan timbul perbedaan pandangan atau 'perasaan' terhadap pekerjaan yang dilakukan dalam pelayanan kepada pengguna.

Saya melihatnya loh... kalo petugasnya sendiri merasa dia udah banyak gitu... Tapi kan saya sebagai pengelola, taruhlah tanda kutip manajer kan harus tau.. apakah selaras... bahwa..kalo permintaannya seperti ini kemudian sebetulnya potensinya seperti ini apakah memadai... jadi saya anggap pekerjaannya kurang, jadi akhirnya memang saya berikan pekerjaan-pekerjaan yang lain,

--Informan KP--

Ketika melakukan evaluasi maka sangat penting untuk menentukan terlebih dulu apa yang menjadi tolok ukur, atau standar, atau kriteria keberhasilan kinerja staf, dalam hal ini pustakawan rujukan. Baik evaluator maupun yang dievaluasi perlu menyamakan keadilan (*fairness*) dengan objektif. Dengan kata lain masing-masing pihak sepakat bahwa semakin objektif proses evaluasi ini dilakukan maka semakin sedikit sikap subjektif dalam evaluasi ini, dan dengan begitu semakin adil hasilnya. Namun memang tidak bisa dipungkiri bahwa memang ada perbedaan pandangan dalam evaluasi ini dari kedua pihak (Katz & Fraley, 1986: 86).

Pihak yang dievaluasi menginginkan metode yang menolak atau menghalangi adanya penilaian subjektif yang negatif atau komentar-komentar tambahan terhadap aktivitas atau perilaku yang tidak berkaitan dengan pekerjaan. Sedangkan pihak evaluator mengharapkan semacam formula yang dapat memudahkan pekerjaan evaluasi ini: seandainya kinerja bisa diukur secara tepat, seandainya hasil pengukuran bisa diterapkan pada tiap tugas dan tiap posisi, seandainya standar kualitas dapat diterapkan pada setiap situasi para pegawainya, dst. Pengukuran secara tepat atau dengan angka-angka ini sama halnya dengan yang dikemukakan oleh Informan KP.

Cuma kan itu tadi..apa namanya..(pustakawan rujukan)nya sendiri tidak pernah merecords. Artinya tidak pernah mencatat untuk menjawab pertanyaan ini dia butuh berapa lama..kalo saya melihatnya kan..ah ini bisa cepet..hanya butuh..kalo menjawab 'iya dan tidak' kan cepet, misalnya butuh dua menit ah cukup..untuk nulis emailnya...?

--Informan KP--

Menurut Informan KP, pustakawan rujukan juga perlu mendokumentasikan apa yang dikerjakannya dalam layanan rujukan. Pendokumentasian atau pencatatan ini akan berguna dalam evaluasi yang dilakukan terhadap layanan ini nantinya.

Tapi kalo saya lihat sih instrumennya udah cukup...instrumennya sih sudah benar, cuma instrumen ini kan bisa kita aplikasikan ketika dia juga melakukan dokumentasi terhadap apa yang dia kerjakan. Misalnya seperti di layanan sirkulasi...kenapa orangnya saya tambah..karena dulu misalnya..mm..satu orang itu dengan..tiga orang cukup. Satu orang shelvng sedangkan dengan otomasi kan paling duapuluh detik orang itu melayani... itu saya itung... nah.. sekarang ini ternyata... oke melayaninya duapuluh detik tapi mahasiswa itu nurunin bukunya jauh lebih banyak...sehingga yang saya butuhkan adalah orang untuk...di shelving...

--Informan KP--

Dari hasil wawancara di atas, mengevaluasi pustakawan rujukan memang bukan hal yang sederhana. Masalah dalam mengevaluasi pustakawan rujukan sangat bertumpuk-tumpuk dan tidak dapat dinilai hanya berdasarkan hasil kerja itu sendiri. Pustakawan rujukan tidak dapat dievaluasi seluruhnya berdasarkan jumlah jam yang

dihabiskan di meja informasi, atau jumlah pertanyaan yang dijawab secara tepat, atau ukuran angka lainnya. Apa yang dihadapi oleh pihak evaluator adalah sebuah posisi layanan multi faset dengan tugas-tugas yang dititikberatkan sesuai dengan kebutuhan institusi.

Sebagai panduan untuk mengevaluasi pustakawan rujukan, Perpustakaan Pusat UI dapat menggunakan panduan penilaian kinerja personel Library Administration Management Association (LAMA) yang diterbitkan pada tahun 1979, atau dapat menggunakan model analisis tujuan/sasaran yang dipopulerkan oleh Robert Mager.

Pada dasarnya panduan yang dikeluarkan oleh LAMA dan juga model analisis tujuan/sasaran Mager menyepakati bahwa sebelum melakukan evaluasi terhadap pustakawan rujukan perlu ditentukan atau didefinisikan 'seperti apa keberhasilan pustakawan rujukan dalam menjalankan pekerjaannya'; hal-hal yang membuat kedua pihak setuju atau tidak setuju bahwa pustakawan telah atau tidak melakukan tanggungjawabnya. Kesepakatan akan suatu definisi atau penentuan itu bisa dilakukan antara pustakawan rujukan dengan Kepala Perpustakaan, atau antara pustakawan rujukan dengan rekan pustakawan rujukan lainnya.

Sebagai permulaan dalam membuat kesepakatan, pihak-pihak yang akan membuat kesepakatan perlu memastikan bahwa fungsi-fungsi pustakawan rujukan (menginstruksikan penggunaan perpustakaan kepada pengguna, menjawab pertanyaan pengguna, menyarankan sumber-sumber informasi, dan juga mempromosikan layanan/perpustakaan kepada pengguna) telah menjadi dasar yang kemudian dikembangkan menjadi poin-poin tujuan/sasaran atau perilaku-perilaku yang harus

ditampilkan oleh pustakawan rujukan. Serta yang juga penting adalah pembuatan kesepakatan itu mempertimbangkan kebutuhan institusi.

4.5 KESIMPULAN WAWANCARA

Dari wawancara terhadap pengguna, pustakawan rujukan, dan Kepala Perpustakaan dapat disimpulkan perilaku apa saja yang ditampilkan oleh pustakawan rujukan ketika menjalankan fungsi pustakawan rujukan.

1. Pengguna cukup mandiri untuk mencari bahan yang dibutuhkannya tanpa perlu bertanya kepada pustakawan. Tetapi 'kemandirian' pengguna ini artinya pengguna tidak tahu kalau pustakawan rujukan dapat membantunya dalam melakukan penelitian yang sedang dilakukannya. Memang dengan sistem *open access* ini kebutuhan pengguna akan layanan oleh pustakawan rujukan tidak terlalu kelihatan, namun justru di sinilah perilaku pustakawan yang 'menciptakan' kebutuhan pengguna akan layanannya seharusnya ditampilkan.
2. Secara eksplisit pengguna (responden) mengungkapkan mengenai perilaku pustakawan rujukan. Disebutkan antara lain pustakawan rujukan Perpustakaan Pusat UI memiliki sikap menyenangkan, ramah, bisa membantu pengguna. Dan secara implisit diungkapkan bahwa pustakawan senang membantu pengguna siapa pun mereka, bersikap terbuka, dan memudahkan pengguna dalam memakai koleksi atau sumber-sumber informasi yang ada di perpustakaan.

3. Salah satu sikap membantu pengguna yang ditunjukkan pustakawan rujukan adalah dengan meninggalkan meja kerjanya menuju ke rak untuk membantu pengguna mencari koleksi yang dimintanya.
4. Pustakawan tetap melayani dengan ramah pengguna apapun maksud dan jenis pertanyaan mereka.
5. Walaupun demikian, pustakawan rujukan masih kurang aktif dalam membantu pengguna, dalam arti menunggu sampai pengguna datang dan bertanya. Pustakawan juga kurang mempromosikan layanannya kepada pengguna.
6. Pustakawan rujukan Perpustakaan Pusat UI telah memenuhi syarat dalam hal kompetensi yang disyaratkan oleh Kepala Perpustakaan (kompetensi teknis dan individu) namun belum mencerminkan kompetensi itu secara penuh dalam pekerjaannya.
7. Belum ada suatu kriteria atau indikator yang disepakati oleh pihak evaluator dan pihak yang dievaluasi dalam menilai pekerjaan yang dilakukan oleh pustakawan rujukan. *Job description* yang ditentukan bagi pustakawan rujukan harus menyertakan juga kriteria evaluasi pekerjaan yang tidak hanya diketahui oleh pihak yang mengevaluasi.
8. Pendokumentasian pertanyaan-pertanyaan pengguna tetap penting dilakukan, bukan sebagai alat evaluasi tetapi sebagai alat penelusuran lebih mendalam apabila ada pengguna yang menanyakan mengenai topik serupa.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 KESIMPULAN

1. Pustakawan rujukan sudah melakukan fungsi instruksi menggunakan perpustakaan yang dikemukakan oleh Green. Fungsi ini dilakukan bersama-sama pustakawan lainnya yang ada di Perpustakaan UI dalam suatu program yang diadakan oleh Perpustakaan tiap tahun yaitu *Information Skill Training Program*. Namun pustakawan rujukan sendiri juga melakukan fungsi ini apabila ada permintaan langsung dari pengguna kepada pustakawan rujukan.
2. Dalam melakukan fungsi menjawab pertanyaan, pertanyaan yang datang kepada pustakawan rujukan sebagian besar merupakan pertanyaan *directional* atau *quick reference*. Pustakawan masih terkesan pasif menunggu pengguna datang untuk bertanya. Namun pemberian nama JASA PENELUSURAN INFORMASI pada layanan rujukan Perpustakaan UI ini bukan tanpa arti. Layanan ini tetaplah layanan yang dimaksudkan untuk membantu pengguna menelusur informasi secara mendalam.
3. Fungsi menyarankan sumber-sumber informasi oleh pustakawan rujukan ini tergantung pada ada atau tidak pertanyaan yang diajukan ke pustakawan, dan juga tergantung jenis pertanyaan yang diajukan pengguna itu sendiri.

4. Belum ada batasan yang benar-benar jelas antara tiga fungsi pustakawan rujukan yakni fungsi instruksi menggunakan perpustakaan, menjawab pertanyaan, dan menyarankan sumber-sumber informasi kepada pengguna. Maksudnya, walaupun JASA PENELUSURAN INFORMASI dimaksudkan untuk melayani pertanyaan yang sifatnya mendalam, pada praktiknya pustakawan bisa saja mengerjakan tiga fungsi itu sekaligus tersebut ketika berhadapan dengan pengguna.
5. Fungsi keempat yaitu mempromosikan layanan kepada pengguna, merupakan fungsi yang jarang dilaksanakan oleh pustakawan rujukan. Promosi di sini maksudnya adalah promosi melalui diri pustakawan itu sendiri, caranya dengan menawarkan bantuan secara langsung kepada pengguna yang terlihat membutuhkan bantuan. Karena masih jarang dilakukan, pengguna memandang pustakawan rujukan sebagai petugas yang menjaga koleksi saja.
6. *Information Skill Training Program* dapat dilihat sebagai program yang bersifat promosi kepada pengguna. Dengan program ini, selain pengguna dapat mengetahui bagaimana menggunakan perpustakaan, mereka juga dapat mengetahui bahwa ada pustakawan-pustakawan (juga pustakawan rujukan) yang dapat membantu apabila mereka kesulitan dalam mencari informasi. Namun sayangnya program ini hanya dilaksanakan tahunan, sehingga pengguna masih kurang menyadari pemanfaatan perpustakaan dan layanan rujukan.
7. Layanan rujukan di Perpustakaan UI belum sepenuhnya mencerminkan suatu bentuk layanan yang fungsinya penyebaran informasi.

5.2 SARAN

1. Pustakawan perlu meningkatkan usaha promosinya kepada pengguna karena dengan usaha promosi ketiga fungsi lainnya pustakawan rujukan baru dapat dilaksanakan sepenuhnya. Usaha promosi di sini maksudnya adalah sikap aktif menolong pengguna yang tampaknya kesulitan atau kebingungan mencari informasi (di lantai 3), tanpa menunggu pengguna datang lebih dulu ke meja pustakawan.
2. Untuk merealisasikan usaha promosi itu dengan baik maka adanya rekan kerja sesama pustakawan rujukan itu sangat membantu. Dengan adanya rekan kerja sesama pustakawan rujukan, apabila misalnya satu pustakawan rujukan sedang tidak ada di tempat karena sedang pergi membantu pengguna, pengguna tidak perlu menunggu atau mengira layanan rujukan sedang tidak ada karena meja pustakawan kosong.
3. Ada dua fungsi pustakawan rujukan yang terkandung dalam *Information Skill Training Program*, yaitu fungsi instruksi dan promosi. Karena itu apabila memungkinkan, program ini sebaiknya dilaksanakan tiap semester.
4. Berkaitan dengan jenis pertanyaan pengguna, bila perlu untuk meminimalkan pertanyaan-pertanyaan yang sifatnya *directional* atau *quick reference*, pustakawan dapat mengusulkan penambahan alat bantu penunjuk yang lebih atraktif di perpustakaan, khususnya lantai 3. Dengan demikian layanan rujukan Perpustakaan Pusat UI benar-benar sebagai JASA PENELUSURAN INFORMASI yang melayani pertanyaan-pertanyaan yang sifatnya mendalam

DAFTAR PUSTAKA

- Association of Southern Research Libraries. "Shaping the Future: ASERL's Competencies for Research Librarians," diakses 16 Desember 2007 dari <http://www.aserl.org/statements/competencies/competencies.pdf>
- Bopp, Richard E. dan Linda C. Smith, ed. 1995. *Reference and Information Services: an Introduction*. Colorado: Libraries Unlimited.
- Chopra, R. N., ed. 1990. *Dictionary of Library Science*. New Delhi: Anmol Publication.
- Gelfand, M. A. 1968. *University Libraries for Developing Countries*. Paris: UNESCO.
- Green, Samuel S., 1876. "Personal Relations Between Librarians and Readers" diakses 16 September 2007 dari <http://polaris.gseis.ucla.edu/jrichardson/DIS220/personal.htm>
- Jefferson, George dan G C K Smith-Burnett, ed. 1978. *The College Library*. London: Clive Bingley.
- Katz, William dan Ruth A. Fraley, ed. 1984. *Evaluation of Reference Services*. New York: The Haworth Press.
- , 1986. *Personnel Issues in Reference Services*. New York: The Haworth Press.
- Katz, William. 1992. *Introduction to Reference Work volume 1: Basic Information Sources*. New York: McGraw-Hill.

-----, 2002. *Introduction to Reference Work volume 2: Reference Services and Reference Process*. New York: McGraw-Hill.

Olden, Anthony dan Michael Wise, ed. 1993. *Information and Libraries in the Developing World: South-East Asia and China*. London: Library Association.

Powell, Ronald R. 1997. *Basic Research Methods for Librarians*. Greenwich: Ablex.

Rettig, James R. 1978. "Reference and Information Services," *Encyclopedia of Library and Information Science vol. 25*. 1978. New York: Marcel Dekker.

-----, "Technology, Cluelessness, Anthroppology, and the Memex: The Future of Academic Reference Service" diakses 16 September 2007 dari <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/futureofref/technologycluelessness.htm>

Salmubi. "Perpustakaan Universitas Indonesia menuju 'World Class University Library'" Diakses 23 September 2007 dari <http://www.lib.ui.ac.id/files/Salmubi.pdf>

Siess, Judith. "Marketing without much money: you don't need big bucks to get the word out," diakses 29 November 2006 dari http://findarticles.com/p/articles/mi_m0FWE/is_10_8/ai_n7072144

Stueart, Robert D. dan John Taylor Eastlick. 1981. *Library Management*. Colorado: Libraries Unlimited.

Sulistyo-Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.

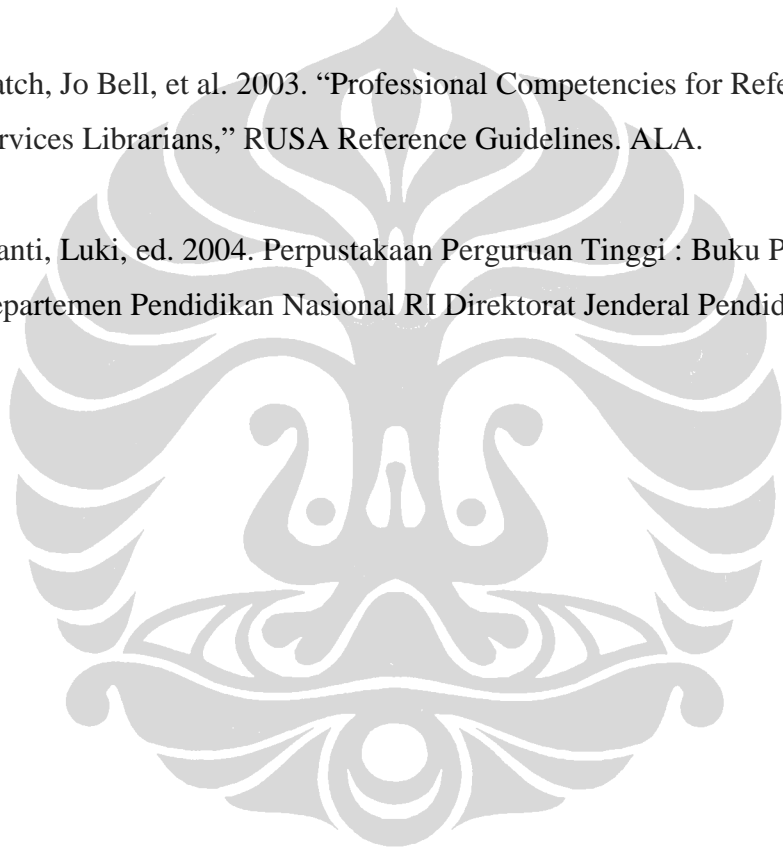
Thomas, Diana M., Ann T. Hinckley, dan Elizabeth R. Eisenbach. 1981. *The Effective Reference Librarian*. London: Academic Press.

Tyckoson, David A. 2001. "What is the Best Model of Reference Service?" diakses 19 Februari 2006 dari http://findarticles.com/p/articles/mi_m1387/is_20070722/ai_83342853

Tyckoson, David. "On the Desirableness of Personal Relations Between Librarians and Readers: The Past and Future of reference Service" diakses 16 September 2007 dari <http://www.ala.org/ala/rusa/rusaprotools/futureofref/desirableness.htm>

Whitlatch, Jo Bell, et al. 2003. "Professional Competencies for Reference and User Services Librarians," RUSA Reference Guidelines. ALA.

Wijayanti, Luki, ed. 2004. Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.



Daftar Pertanyaan Wawancara Pustakawan

A. PROFIL PUSTAKAWAN / LAYANAN RUJUKAN

1. Dalam struktur organisasi perpustakaan ini layanan rujukan ini berada di mana dan pertanggungjawabannya kepada siapa?
2. Berapa lama Anda bekerja di layanan rujukan ini?
3. Apa latar belakang pendidikan Anda?

B. DESKRIPSI KERJA

1. Apa *job description* dari pekerjaan Anda?
2. Dalam satu hari tugas-tugas apa saja yang dikerjakan?

C. PENGGUNA

1. Siapa target pengguna layanan rujukan (penelusuran informasi) ini?
2. Apakah banyak yang menggunakan jasa ini dari pengguna yang ditargetkan ini?
3. Adakah pengguna layanan rujukan ini yang konsisten meminta bantuan? Siapa?

D. FUNGSI 2: MENJAWAB PERTANYAAN PENGGUNA

1. Jenis pertanyaan atau permintaan (bantuan) seperti apa yang sering diajukan oleh pengguna?
2. Bagaimana / dengan cara apa pengguna meminta bantuan?
3. Apakah ada biayanya?

E. FUNGSI 3: MEMBANTU MEMILIH SUMBER-SUMBER INFORMASI

1. Apakah Anda menyarankan kepada pengguna pemilihan sumber-sumber informasi yang dapat mereka gunakan untuk penelusuran informasi lebih lanjut?
2. Sumber-sumber apa saja yang Anda sarankan?

F. FUNGSI 1: INSTRUKSI MENGGUNAKAN PERPUSTAKAAN

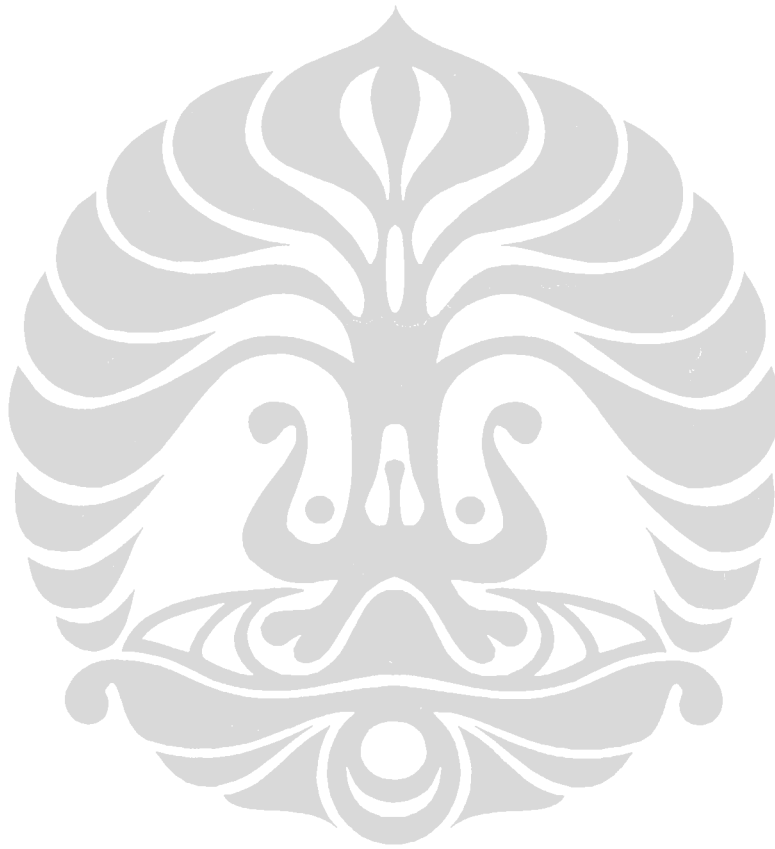
1. Selain memberi jawab atas permintaan pengguna, apakah Anda mengajarkan kepada pengguna yang datang ke layanan ini bagaimana menggunakan perpustakaan/bahan-bahan koleksi yang ada di perpustakaan?
2. Bagaimana caranya?

G. FUNGSI 4: MEMPROMOSIKAN LAYANAN KEPADA PENGGUNA

1. Apakah Anda melakukan promosi layanan rujukan ini kepada pengguna?
2. Bagaimana melakukan promosi layanan rujukan ini ke pengguna? Bentuk promosi yang seperti apa?

H. EVALUASI

1. Adakah evaluasi layanan rujukan yang dilakukan oleh perpustakaan terhadap layanan atau Anda sebagai pustakawan rujukan?
2. Kapan dilakukan evaluasi tersebut?
3. Siapa yang mengadakan/melakukan evaluasi terhadap layanan ini ataupun kepada Anda?
4. Bagaimana cara melakukan evaluasinya?
5. Hal apa saja yang menjadi bahan evaluasi?



Daftar Pertanyaan Wawancara Pengguna

Fungsi 2: MENJAWAB PERTANYAAN PENGGUNA

1. Tadi bertanya apa ke pustakawan/petugasnya?
2. Dikenakan biaya atau tidak?

Fungsi 3: MEMBANTU MEMILIH SUMBER2 INFORMASI

3. Tadi pustakawannya menyarankan sumber-sumber informasi alternatif atau tidak?
4. Sumber-sumber apa saja yang disarankan?

Fungsi 1: INSTRUKSI MENGGUNAKAN PERPUSTAKAAN

5. Tadi Anda diajarkan bagaimana menelusur atau memakai perpustakaan atau bagaimana memakai koleksi perpustakaan?
6. Apa saja yang diajarkan?

Fungsi 4: MEMPROMOSIKAN PERPUSTAKAAN KEPADA PENGGUNA

7. Anda tahu ada layanan atau petugas yang bisa bantu Anda dalam menelusur informasi darimana?
8. Sering atau tidak memakai layanan ini? Sudah berapa kali?

Evaluasi

9. Kenapa minta tolong ke petugasnya? Sebelumnya sudah mencoba mencari sendiri informasi yang dibutuhkan? Sebelumnya sudah mencoba mencari ke katalog atau rak?
10. Dengan nanya ke petugasnya, dapat atau tidak yang dicari?
11. Hasilnya sesuai harapan Anda?
12. Adakah yang tidak bisa dijawab atau ditemukan oleh petugas?
13. Ada perbedaan tidak, minta bantuan petugas dengan Anda mencari sendiri?

Profil Pengguna

14. Nama dan latar belakang pendidikan Anda sekarang?

Lampiran 3

Daftar Pertanyaan Wawancara 1 Kepala Perpustakaan

1. Kapan dilakukannya evaluasi staf (termasuk pustakawan rujukan)?
2. Bagaimana melakukan evaluasinya? Apa kriteria / indikator evaluasi pustakawan rujukan ?
3. Siapa yang melakukan evaluasi tersebut?
4. Apa saja job description pustakawan rujukan perpustakaan pusat UI?
5. Struktur organisasi perpustakaan pusat seperti apa? Ada bagian apa saja?
6. Mengapa letak layanan rujukan ada di lantai 3? Ada alasan tertentu?
7. Mengapa perpustakaan pusat UI menerapkan sistem open access?

Daftar Pertanyaan Wawancara 2 Kepala Perpustakaan

8. Apa visi, misi, tujuan perpustakaan pusat UI? Apakah dalam tujuan perpustakaan pusat ini ada tujuan menginstruksikan bagaimana menggunakan perpustakaan sebagai salah satu tujuan utamanya?
9. Ada berapa pustakawan rujukan di perpustakaan pusat UI? Sudah berapa lama pustakawan rujukan ini bekerja di sini? (sebelum di bagian penelusuran informasi pustakawan ditempatkan di bagian lainkah?)
10. Kualifikasi apa saja yang dibutuhkan sebagai pustakawan rujukan di sini?
11. Sudah berapa lama layanan penelusuran informasi ini ada? Mengapa bentuk layanan rujukan ini Jasa Penelusuran Informasi?
12. Siapa target pengguna layanan rujukan di perpustakaan? Sebenarnya ada tidak harapan atau target berapa banyak yang dilayani oleh pustakawan rujukan ini?
13. Berapa jumlah koleksi rujukan di perpustakaan pusat ini, dan terdiri dari apa saja (macamnya)?
14. Di wawancara sebelumnya, ada 2 cara evaluasi, yang melihat *job description* dan juga melihat dari jumlah pertanyaan yang dilayani. Menurut Ibu, apakah cara/indikator evaluasi ini udah baik, maksudnya sudah mencerminkan keseluruhan kinerja si pustakawan? Jika evaluasi hanya berdasarkan *job description* yang sudah terpenuhi atau belum, bagaimana caranya untuk menemukan apa yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam pekerjaan pustakawan rujukan? Masih relevankah cara/metode evaluasinya?
15. Melihat evaluasi pustakawan rujukan selama ini apakah ada tugas-tugas yang perlu diperbaharui? Dikurangi/ditambah misalnya.

TRANSKRIP WAWANCARA

WAWANCARA PENGGUNA

Informan NN1:

Saya dari STMIK Jayakarta jurusannya Manajemen Informatika angkatan 2003. Baru pertama kali.

...Nyari referensi sih buat skripsi.. kan saya lagi bikin aplikasi interaktif..jadi ya sambil..sejarah..sejarah dari pembelajaran itu apa.

Sebagian dapet..

Kalo aku sih udah liat dari komputer yang di bawah ya...ini kan ada spesifikasi ininya nih (menunjukkan call number di punggung buku) jadi cari aja sendiri.

Informan DN

Saya DN dari PNJ angkatan 2002.

Aku lagi nyari referensi buku, mau cari jurnal tentang perilaku menarik diri dari anak-anak.

Sebagian dapet..

Aku malah ga tau..kupikir tadi petugas yang memang di situ-situ aja lagi ngetik di komputer gitu aja...

Ga tau (ada jasa penelusuran informasi...)

Informan AD.

AD. Pertama sih saya ngajuin statement...layanannya menyenangkan...tentang ya kapabilitasnya dia sebagai pustakawan itu cukup.

Skripsi saya tentang kesenian..Cuma emang ke sini lagi nyari informasi dan kebetulan ketemu sama bapak itu...orangnya ramah gitu..jarang-jarang saya menemukan orang kayak gitu...

Lebih kepada perpustakaan sih konteksnya.

Dia bertanya balik sih ke saya kenapa akhirnya saya memberikan statement itu, ramah, menyenangkan, bisa membantu...akhirnya saya bilangin juga karena ga semua orang yang menjaga perpustakaan itu bisa punya sikap ramah seperti itu.

Sebelumnya kan saya sempat magang di perpustakaan jurusan selama dua semester juga..jadi udah cukup lama..udah pengalaman juga..ketemu banyak orang dan betapa...kesan positif negatifnya itu banyak lah..

Pustakawan..artinya perlu juga ya sikap-sikap seperti itu...ramah, menyenangkan.. karena mau ga mau dia yang ketemu orang, dia yang melayani, dia yang memberikan informasi lebih mengenai perpustakaan. Kadang kan ga..ga semua orang datang ke perpustakaan itu dalam kondisi apa yang harus saya cari...kadang ada juga orang yang..tolong bantu saya, saya ga tau apa-apa ini..minta tolong menelusuri informasi

ini, ini, ini. Seorang pustakawan itu sebaiknya bisa memberikan informasi lebih seperti itu... ga hanya sekedar..oh ini ke sini ke sini, dia juga bisa jadi bahan rujukan juga. Sebelumnya.. belum, baru ini. Ada jasa ini..baru tau...taunya dari..itu tadi di bawah, kebetulan kan saya lagi nyari referensi juga, dan referensinya itu dalam bentuk e-book jadi harus ke sini. Saya ke sini, ketemu dengan bapak pustakawannya ternyata ya..dia sangat ramah melayaninya. Saya pikir karena e-book, itu kan tadinya hanya ditujukan kepada orang-orang pasca saja, trus ternyata juga boleh yang program sarjana S1 tapi hanya untuk yang mengambil tugas akhir atau skripsi.

Tadi sih disaraninnya...boleh kalo mau kontak lagi artinya kalo mau memberikan komentar positif atau negatif pustakawannya atau seputar pendapat tentang kondisi perpustakaan di jurusan, atau bagaimana manajemen perpustakaan.

Karena waktu itu mikirnya...buru-buru dan..lebih buku aja yang saya gunakan.

Ternyata waktu tau e-book ini boleh dipakai dan mudah gitu untuk..tinggal bawa flashdisk aja..dicopykan..pokoknya semuanya sudah tertata..kita tinggal ikut aja aturannya.

Angkatan 2002. **(FISIP)**.

Informan HN

Saya HN dari President University.

(Cari) tentang buku... oh sori tentang majalah. Majalah Human Capital. Kebetulan waktu dicek di network ada, waktu dicek di shelf-nya...di raknya itu ga ada. Kalo sama yang tadi sih cuma nanya itu aja letaknya ada ato engga, udah itu aja. Ada ato engga bukunya, kalo ada di mana letaknya. Udah itu aja.

Saya **(lagi penelitian)** tentang Human Resource Management.

Baru pertama kali. **(Tahu)** Penelusuran informasi..? Oh ga **(tahu)**. Saya hanya tau begitu masuk ada komputer, oh itu pasti udah online catalog.

Bukunya ga ketemu. Emang ga ada. Ternyata belum di-update kayaknya itu. Dia nyari. Kaget sih. Maksudnya dia bener-bener nyariin. Ya merasa terbantu.

Informan NN2

...ngasih tau kalo kita bisa..sebagai mahasiswa, kita bisa membuka ini (menunjuk OPAC) secara digital. Kan saya pikir...saya kira kan Cuma indeksnya aja, terus kita ambil hard copynya di sini ternyata kita bisa liat juga secara digital isi dari pada perpustakaan ini seperti majalah, jurnal..itu kita bisa buka..karena..seperti sayalihat ada di referensi..ada di indeks...tapi saya ga ketemu bukunya...ato ini kok ada di indeks tapi ga ada bukunya...ternyata ada digitalnya...

ooh saya lagi bikin tesis saja...saya lagi nyari bahan-bahan gitu aja..referensi untk dibaca-baca..

ya...dia ngasi tau bahwa..apa..banyak hal bisa dilihat dari sini selain indeks...indeks ini kan ada website-website lain..

Saya..Hukum

Oh saya udah bisa sih...(nelusur) ya..diajarin..yang pasti dia ngajarin tapi saya udah bisa..

Oh ..iseng aja..ga tau..iseng aja nanya...

Jarang sih...langsung buka aja di OPAC...paling kalo ada kesulitan..tadi saya cuma nanya kenapa ga semuanya ada..memang ga semuanya ada..karena banyak banget kan..jadi belum tentu yang ada di digital itu ada...ada di indeks belum tentu ada digitalnya...jadi mesti lihat hardcopynya...

Ya...kalo kita bisa lihat di sini..kenapa kita harus datang ke sini kan...

(Sesuai harapan)...ya lumayan...

ya...mendingan nyari sendiri kali ya...saya sih ga pernah minta tolong sama pustakawan...paling saya cuma kasih liat...saya nyari sendiri..jadi Cuma ngasi liat contohnya, saya nyari sendiri...

tapi (kalo) untuk gaptek sih emang...kalo gaptek sih..dicariin..(tertawa)

ya ga enak lah dicariin..buat apa dicariin...nyari sendiri kan bisa..lebih puas lah...bisa..browsingnya ke mana-mana...

sebagian dapet...

ga sih...tadi saya cuma konfirmasi aja bahwa tidak semua produk tidak ada digitalnya...

WAWANCARA PUSTAKAWAN RUJUKAN

Saya S1 bidang Kesejahteraan Sosial di STKS Bandung, Sekolah Tinggi Kesejahteraan Sosial Bandung. S1 Ilmu Perpustakaan di sini Jurusan Ilmu Perpustakaan. S2 Bidang Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan...di UI juga.

(Di struktur organisasi layanan rujukan ini ada di) layanan pengguna. (Tanggungjawabnya) ke Koordinator Layanan Pengguna..tapi juga langsung ke Kepala Perpustakaan. Ada dua laporannya. Ke koordinator layanan pengguna trus ke Kepala Perpustakaan juga gitu lho.

Saya...kalo layanan rujukan sih baru 3 tahunan ya...3 tahunan. Sebelumnya saya di layanan pengguna. Sekarang lebih spesifik lagi di layanan rujukan gitu lho.

Layanan rujukan...ya yang pertama sih...saya...mm..membantu dalam menca..apa membantu pengguna dalam mencari informasi. Yang kedua, juga membantu pengguna dalam..apa..membantu bagaimana strategi pencarian informasi. Ya..nah itu aspeknya banyak itu lho. Artinya baik dalam hal ini konteks koleksi..hardcopy..maupun koleksi digital, artinya berbasis elektronik. Dan juga mengontrol pelaksanaan layanan rujukan baik dari konteks koleksi rujukan maupun jurnal... bagaimana sejauh mana pemanfaatannya. Trus juga membantu secara langsung bagaimana user mencari informasi, artinya bukan hanya mendapatkan informasi dari saya tapi juga mencari informasi yang ada di perpustakaan itu maupun di luar. Kalo tadi kan mengajarkan. Sifat langsung gitu. Secara garis besar itu tetapi itu kan ada item-item di dalamnya. Membuat laporan dan sebagainya itu kan standar...oh ya ada laporan..kegiatan.... Hanya saya laporan tahun-tahun terakhir ini kurang bagus ya, jadi kalo minta mungkin ga terlalu detil gitu loh. Membuat juga panduan bagaimana memanfaatkan layanan

penelusuran..di sini. Trus juga..e..melakukan penyuluhan ya..bimbingan...kalo ada mahasiswa yang datang sekelompok gitu loh...berkaitan dengan layanan pengguna.. ya saya kira itu..

(Tugas dalam satu hari kerja) Ya..e..lebih cenderung e..kepada melayani penelusuran..mencari informasi baik secara langsung seperti saya tadi bilang maupun ng..merujuk..merujuk ke mana aja mencari informasi gitu loh. Baik mendapatkan langsung maupun merujuk ke mana gitu loh. Trus juga bagaimana strateginya gitu loh.

(Target pengguna) civa UI..ya..civa UI maupun non UI ya targetnya. Jadi mahasiswa UI, pengajar, peneliti, maupun non UI, masyarakat umum, baik mahasiswa maupun umum. Mahasiswa di UI juga berbagai strata. Tapi lebih berfokus kepada pasca ya.. mahasiswa pasca. Peneliti, pengajar. SI juga iya biasanya kalo mereka mencari akan melakukan pene..apa...skripsi ya..melakukan skripsi.

Terus terang sekarang ini...berkurang ya...sehingga kalo yang merupakan pertanyaan langsung mungkin ga sampai..10..sedikit gitu loh..Kalo penelusuran..kadang-kadang ada, kadang-kadang engga gitu loh. Kadang-kadang menjawab ini letaknya di mana... Saat ini tidak (ada yang konsisten memakai layanan ini) tapi mereka sekali datang ke saya biasanya sampai selesai gitu ya kebutuhannya. Jadi tidak tanggung. Sampai memperoleh apa yang mereka inginkan. Jadi tuh terkadang bisa sampe sehari dua hari..

Tadi tambahkan tugasnya di situ juga mensosialisasikan pemanfaatan online database ya.. tanggungjawab saya juga gitu loh. Bagaimana menggunakan online database gitu loh....ng...bisa inisiatif artinya ada program kita..information literacy program itu kan..artinya kita mendatangi pengguna tapi kadang-kadang ada permintaan dari pengguna. Jadi ada dua ya caranya.

Yang sering itu permintaan informasi dalam bentuk..bisa permintaan informasi tentang perpustakaan, bisa permintaan informasi artikelnya, bisa juga mencari tahu bagaimana menggunakan koleksi di sini. Seperti itu loh. Tapi lebih cenderung ada dua yaitu bagaimana mendapatkan suatu artikel dan juga bagaimana mencari...informasi itu loh. Garis besarnya sih seperti itu.

(Pengguna minta bantuannya) ng..langsung, bisa melalui email, terkadang telpon. E-mail jarang ya. Lebih banyak yang langsung. Bertanya langsung. Dalam UI ya..(lebih banyak).

(Ada biayanya)..ini (memperlihatkan biaya yang tertera di meja) kalo luar UI. Kalo dalam UI ga ada.

Kalo yang sifatnya langsung, saya langsung carikan, kalo melalui telpon pun langsung tapi perlu waktu ya, tergantung ya jenis pertanyaan jenis permintaannya. Kalo melalui email juga demikian, saya bikin.... Tapi umumnya langsung saya carikan. Apalagi yang sifatnya mencari bagaimana menggunakan koleksi untuk pertanyaan itu. Itu saya bantu. Ada sih satu-dua (yang makan waktu banyak) tapi tidak banyak. Kalo dia cari yang sifatnya..misalnya memerlukan beberapa artikel rujukan ya..perlu waktu. Tapi kalo yang sifatnya hanya secara umum atau...ya relatif gitu loh.

Yang pertama sumber koleksi kita. Yang kedua menyarankan menggunakan online jurnal, online database kita. Yang ketiganya menggunakan...sebenarnya menggunakan google...ya internet gitu loh. ...lihat-lihat dulu ininya (pertanyaannya) gitu loh baru menyarankan.

(Yang diajarin) yang pertama tentang..perpustakaan..ya...bagaimana menggunakan perpustakaan di UI. Yang kedua bagaimana..e..cara-cara strategi penelusuran, penelusuran mencari informasi, sumber-sumber informasi itu apa yang bisa.., trus alat-alat bantu pencarian. Yang ketiganya langsung menunjukkan kepada langsung praktek gitu loh. Pencarian informasi itu sendiri dengan menggunakan fasilitas kita seperti saya bilang..OPAC, online database kita. Kalo mengajarkan tergantung (permintaan) tapi secara umum kalo pengguna butuh diajarkan..saya ajarkan. Kalo dia minta langsung, saya mencari..tapi sambil mengajarkan. Tergantung apakah itu bimbingan..dalam bentuk kelas gitu ya...kalo minta dicarikan.. carikan. (Kemudian ada pengguna yang bertanya)

Jadi biasanya saya bisa berikan langsung atau mengajarkan. Kalo kelompok, saya memberikan materi-materi sesuai ini (permintaan). Merencanakan mereka, nanti dikoordinir oleh petugas di bawah, nanti yang mengajar, bisa saya yang mengajar atau yang lain, tergantung siapa yang sanggup gitu loh.

Iya..iya..eh bukan saya ya, kantor yang melakukan promosi. Saya juga secara itu juga melakukan..itu ditempel (di depan pintu lantai 3), secara langsung juga tolong disampaikan ke rekan-rekan yang ada, temen-temen yang ada.. jadi semua cara, kalo di website juga ada. Bisa di website, melalui..apa namanya..spanduk..bisa ditempel langsung dan brosur gitu loh.

Disebut pengaruh juga ada..yang penting mereka tau..soal memanfaatkan saya ga tau. Seberapa jauh perhatian mereka terhadap...karena namanya orang dari luar kan disebut...apa sih layanan ini kebutuhannya ga ngerti, tapi setelah bertemu mereka terimakasih, merasa terbantu.

Ya..evaluasi dilakukan oleh saya sendiri dengan melihat..melihat dari..dari.. saya statistik saya kurang bagus gitu kan dari kunjungan yang ada. (Jadi yang melakukan evaluasi) saya sendiri melihat dari kunjungan dan melihat dari laporan. Saya berikan laporan ini ke..ke kantor gitu loh. Evaluasi rujukan dengan melihat ini ya..jumlah

kunjungan ya..terus juga dengan melihat fasilitas, sarana yang ada. Pemanfaatan dari..dari..dari fasilitas yang ada, trus juga seberapa jauh..ya itu ukurannya susah ya..user itu sudah lebih baik..susah ya mengukurnya. Karena mereka mencari informasi... Terkadang kalo dalam kelas kita juga bisa tau dengan tanya jawab..di akhir sesi gitu kan ya..ada tanya jawab, diskusi, dan sebagainya gitu kalo umpamanya kita di kelas.

Ga ada..(tolok ukurnya dalam mengevaluasi).

Ya..jadi seberapa jauh mereka sudah memahami, kepuasan dari artikel yang diinginkan gitu ya, nah evaluasi yang bersifar langsung juga ada, seperti misalnya hasil penelusuran saya mereka melihat mana yang cocok, sesuai gitu loh, jadi itu evaluasi juga kan, secara langsung. Tidak hanya dari jumlah kunjungan gitu loh...dan itu biasanya saya berikan secara langsung. Saya hadapkan (komputernya) mana materi yang sesuai dengan kebutuhannya gitu loh. Sifatnya bisa langsung...biasanya langsung kalo yang sifatnya pada saat itu, tapi kalo secara kesusruhan laporan ya..saya juga lihat jawaban dari email. Setahun sih (laporan). Laporan saya ga bisa saya berikan gitu ya...kurang bagus karena ga detil gitu loh.

(Jumlah koleksi) nanti dilihat di... bisa menanyakan juga ke bagian pengadaan. (Bentuk koleksi rujukan, selain buku) elektronik..seperti OPAC kan juga bisa jadi rujukan kan ya..online database jurnal, juga kita punya mesin pencari..akses internet kan 24 jam..sangat membantu gitu loh...

(Intensitas pemakaian koleksi rujukan) cukup baik tapi tidak se..ini kan buku teks gitu loh..ada sih ininya (laporannya) tapi yang tahun 2006 saya catat.

(Menyikapi kemajuan teknologi) saya dengan pekerjaan saya merasa terbantu...semua dokumen-dokumen yang dulu istilahnya sangat sulit diakses sekarang udah bisa diakses dengan digitalisasi. Tesis dan sebagainya gitu ya. Sangat membantu dalam hal ini, terutama layanan rujukan ini baik dalam layanan ini maupunsaya berkomunikasi untuk membantu pengguna. Karena ada pengguna yang datang saya suka rujuk ke teman saya yang lain gitu ya..tidak hanya melalui telpon...jadi kalo ditanya seperti itu ya saya sangat positif.. ketergantungannya sangat tinggi..

Terlihat sih..pengguna agak berkurang karena..sekarang fasilitas mahasiswa UI sudah cukup baik dengan adanya password ya..akses internet yang sifatnya Free sudah ada..trus juga adanya WI FI ya..Hotspot..trus juga..online databasenya lebih lengkap...proses pengajarannya gitu loh..pengajaran pencarian informasinya. Tetapi tetep layanannya karena ada hal-hal yang sifatnya lebih spesifik yang perlu ditanyakan dan biasanya pada segmen mereka yang akan..yang sedang menulis ya..mencari artikel gitu loh ya.. skripsi gitu kan biasanya..peneliti lah biasanya gitu.

=====

Kalo kesulitan...sejauh ini sih ga terlalu...kalopun sulit karena mungkin sebelumnya tidak saya temukan gitu loh. Subjeknya itu sendiri juga memang tidak diperoleh di sumber-sumber elektronik yang..ada...online jurnal itu kan tidak mencakup keseluruhan kan...yang dilanggan oleh kita. Di google juga ada tapi itu aja sih...soal komunikasi, soal bagaimana menangkap ini, penggunaannya sendiri...saya ga ada kesulitan.

Engga, saya pribadi sih saya engga merasakan sebagai kesulitan. Ga masalah sih. Saya ngga ada kendala secara intelektual.

Mungkin keterbatasan yang pertama...keterbatasan..sumber yang..online jurnal yang dilanggan..artikel itu ga ada...kaloun ada, dalam bentuk abstrak. Yang kedua, bisa jadi artikel itu...tidak ada artikel yang dipublish mengenai hal itu gitu loh. Dan untuk yang digital baik yang inline maupun google gitu loh.

Dari pengguna itu sendiri...? oh kalo itu sih ya jelas...karena penggunaannya sendiri tidak mengerti...karena hanya menunjukkan judul misalnya...tidak mengerti sebelumnya sebenarnya yang dicari itu apa. Pengguna juga tidak mengerti bagaimana mencari informasi dengan mengakses online jurnal dari kita gitu loh.. terkadang juga tidak tahu bagaimana memanfaatkan koleksi perpustakaan... bagaimana mengakses OPAC. Dari penggunaannya loh ya, tapi kalo saya sendiri tidak terlalu masalah...

Ya, saya mewawancarai dia ya...ini maksudnya apa gitu loh...bahkan kadang saya bertanya..'ini artinya apa' gitu loh. Trus saya mencari di...biasanya saya mencari pengertian di...artinya apa sih...

Yang paling penting? Layanan rujukan itu menurut saya tetep harus ada di perpustakaan karena apa...karena tidak semua pengguna memahami bagaimana mencari informasi. Itu..itu yang paling penting. Tidak semua pengguna juga mengetahui secara tepat informasi yang dibutuhkan. Yang pertama bagaimana mencari informasi menggunakan fasilitas yang ada. Trus juga tidak semua pengguna juga tau apa yang harus dicari dan lakukan. Mungkin itu tiga hal. Jadi menurut saya di perpustakaan itu penting.

WAWANCARA KEPALA PERPUSTAKAAN UI

Kita ini ingin menjadi...apa namanya...ajang..atau apa tempat yang mempertemukan antara author dan pengguna...pengarang dan pengguna. Jadi seolah-olah itu..kebayang bahwa..bayangan saya itu... saya mempertemukan semua pengarang-pengarang dan pem..orang yang butuh informasi itu ke dalam satu wadah. Itu aja. Trus juga mengkoneksikan berbagai pakar.

ADA. Kita punya program yang namanya information literacy. Untuk mahasiswa baru dan semua yang... tahun 2007 semua mahasiswa yang baru sudah ikut itu. Namanya

information skill training program. Dan untuk yang Pasca itu berdasarkan permintaan . jadi..classical aja. Misalnya mereka udah kumpul 20 orang, 15 orang, itu kita ajar. Kalo hanya 1 orang tutorial. 5 orang kita di lab.

Kalo di pusat saja ada satu. Tapi sebetulnya, humas juga fungsinya pustakawan rujukan untuk quick reference. Tapi kalo untuk penelusuran literatur kita ada satu. Tapi di fakultas biasanya kita punya. Saya berasumsi saja kalo di tiap fakultas punya..apa namanya, seorang melayani rujukan.

Udah lama. Itu udah 17 tahun kali. Tapi tidak 17 tahun itu dia di layanan..pustakawan rujukan. Mungkin baru 3 tahun terakhir.

S2 bidang studi lain. Plus S1 perpustakaan. Ada kompetensi teknis. Kalo saya ngambilnya kompetensi teknis sama kompetensi individu. Kalo kompetensi teknis saya anggap yang udah lulusan S1 itu udah tau bagaimana caranya, jadi teknis-teknis perpustakaan tau. Kalo pengetahuan... juga S1 yang bidang lain. Karena saya berharap dia memiliki..apa..disiplin ilmu yang lain. Jadi perkawinan antara dua disiplin ilmu. Tapi tetep kompetensi individu ya.. dia harus ramah..mampu berkomunikasi dengan baik, baik dalam bahasa Inggris maupun bahasa Indonesia. Mampu memberikan, apa namanya.. e.. sopan.. kemudian me..apa..apa namanya..menggunakan etika kepustakawanan. Gitu-gitu.

Kan sebetulnya layanan rujukan itu ada tiga tingkatan. Yang satu quick reference.. kalo menurut saya loh..dari apa yang saya pelajari ya.. Yang kedua itu yang ..apa namanya... yang memerlukan..jadi tidak quick reference tapi itu yang memerlukan interview..tapi kemudian ada in-depth interview..itu yang untuk research kan. Nah kalo yang quick reference sama yang... tengah..itu kan sebenarnya bisa dikerjakan oleh..tidak harus khusus pustakawan rujukan. Jadi saya berharap bahwa semua pustakawan yang bekerja di frontliners..yang di layanan..apa namanya..sirkulasi, di informasi..., di apa..di layanan thesis misalnya..harus bisa mampu melakukan ini. Jadi yang namanya layanan rujukan itu...pustakawan rujukan yang betul-betul saya dedikasikan hanya untuk penelusuran literatur. Karena ini yang membutuhkan waktu yang lama. Jadi sebetulnya semua..apa namanya..petugas yang betugas di front desk atau yang bertugas di layanan pengguna, itu harus mampu melakukan layanan rujukan, yang quick sama yang..berdasarkan interview.

Kalo banyak sih iya, saya berharap sebetulnya 4% aja mereka menggunakan. Kalo 4% itu kalo kita...berapa ya.. ya 1400-an ya..tapi dan itu kan tersebar di semua fakultas. Rasanya sih tercover ya.. kalo yang di sini memang tidak terlalu banyak, artinya yang langsung. Duduk dan kemudian in-depth interview. Tapi kalo by email itu memang banyak. Tapi cuma sayangnya (Pustakawan rujukan di sini) ga merecord yang seperti itu.. yang levelnya hanya menengah dan quick itu ga direkam. Tapi kalo yang in-depth dan penelusuran itu yang direkam. Kemudian yang kedua ya user satisfaction. Mereka harus puas dengan layanan kita. Karena salah satu layanan rujukan itu

juga..apa..information literacy..jadi memberikan...apa namanya..memberikan bimbingan kepada pengguna bagaimana menggunakan perpustakaan dan fasilitasnya.

Kalo yang evaluasi kinerja..pegawai..itu kan..yang saya evaluasi adalah penggunanya.. eh kok..sori.. yang saya evaluasi orangnya..petugasnya. Nah kalo ini yang saya evaluasi layanannya. Jadi ada dua..jadi kita harus pilah.. supaya kita bisa memberikan korelasi gitu.. ini orangnya kita evaluasi seperti ini..orangnya seperti ini. Terus permintaan ininya hanya seperti ini..nah apakah beban kerjanya sudah sesuai dengan jobdesc dia. Kalo misalnya satu hari hanya..bahkan satu hari ga ada permintaan trus ngapain aja dia.. itu makanya kenapa statistik.. sehingga dia bisa saya bebani dengan pekerjaan-pekerjaan yang lain. Misalnya indexing, membuat abstrak itu juga kan bagian dari layanan.. sebetulnya bukan layanan rujukan...itu bagian dari layanan teknis, tetapi sbetulnya itu kan digunakan untuk membuat sarana rujukan kan. Jadi sebetulnya dia bisa mengerjakan itu..itu aja. Kalo saya mengevaluasi itu hanya melihat beban kerja dia. Tidak hanya jobdec.

Saya melihatnya loh... kalo petugasnya sendiri merasa dia udah banyak gitu. Tapi kan saya sebagai pengelola, taruhlah tanda kutip manajer kan harus tau.. apa..apakah selaras gitu.. bahwa..kalo permintaannya seperti ini kemudian sebetulnya potensinya seperti ini apakah memadai... jadi saya anggap pekerjaannya kurang, jadi akhirnya memang saya berikan pekerjaan-pekerjaan yang lain, yaitu membuat indexing.. sama..ab..a..digitalisasi untuk artikel.

Cuma kan itu tadi..apa namanya..(pustakawan rujukan)nya sendiri tidak pernah merecords. Artinya tidak pernah mencatat untuk menjawab pertanyaan ini dia butuh berapa lama..kalo saya melihatnya kan..ah ini bisa cepet..hanya butuh..kalo menjawab iya dan tidak kan cepet, misalnya butuh dua menit ah cukup..untuk nulis emailnya. Itu. Tapi kalo saya lihat sih instrumennya udah cukup, gitu kan..instrumennya sih sudah benar, cuma instrumen ini kan bisa kita aplikasikan ketika dia juga melakukan dokumentasi terhadap apa yang dia kerjakan. Misalnya seperti di layanan rujukan..apa.. di layanan sirkulasi..kenapa orangnya saya tambah..karena dulu misalnya..mm..satu orang itu dengan..tiga orang cukup. Satu orang shelving gitu sedangkan dengan otomasi kan paling duapuluh detik orang itu melayani..gitu kan.. itu saya itung gitu.. nah.. sekarang ini ternyata.. oke melayaninya duapuluh detik tapi mahasiswa itu nurunin bukunya jauh lebih banyak..gitu..sehingga yang saya butuhkan adalah orang untuk..apa namanya..di shelving gitu..

Itu tadi..bahwa sebetulnya siapapun harusnya bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan yang quick reference itu..yang ada di front desk kan..bahkan penjaga tas..makanya saya...penjaga tas mesti kita train untuk..mengetahui apa-apa yang..apa..layanan apa yang ada di kita, kemudian fasilitas apa gitu..jadi tidak harus ke layanan rujukan..

Inisiatif dari kita...jadi kita kerjasama dengan..apa direktorat pengembangan akademik.. karena direktorat pengembangan akademik kan punya program-program

tuh..kita tinggal ngintip program-program apa yang bisa kita match dengan program kita. Itu nanti kita minta..bisa ga saya masuk ke program ini.. nanti kita gitu-gituin aja. Lalu kalo misalnya S2 dia punya misalnya orientasi mahasiswa S2 gitu magister.. kita tanya..boleh ga kita masuk ke sana..gitu..jadi kita cuma lihat program apa yang ada di mereka..kemudian bagaimana supaya kita bisa masuk ke dalamnya. Lalu misalnya dengan..apa..untuk..pengembangan akademik juga..untuk pelatihan dosen misalnya..saya tinggal tanya..apa.. saya bisa masuk ga ke kelas ini.. sebenarnya kita bisa masuk-masuk sih

=====

Kita kan hanya policy aja..kebijakan kita...perpustakaan pusat itu menyediakan bahan-bahan rujukan. Tapi sekarang stressingnya berubah..bahwa yang dimaksud bahan rujukan itu justru online databases. Kita dikasih akses kemudian.....kemudian dikasih tau di online databases ada judul-judul itu. (Pustakawan rujukan) itu untuk penelusuran informasi. Jadi kalo ada mahasiswa akan menulis tesis dia bisa konsultasi ke (pustakawan rujukan) kemudian apa aja yang bisa dibaca...itu pustakawan rujukan yang nyariin bahan-bahannya

Ngerjain pengatalogan juga tapi untuk artikel jurnal yang diterbitkan oleh UI sama artikel-artikel yang dia temukan untuk paket-paket informasi. Jadi bila ada mahasiswa (yang nanya artikelnya apa aja untuk skripsinya) apa aja yang harus dibaca, pustakawan rujukan yang nyariin itu semua. Setelah itu, semua artikel yang dia temukan dia jadikan namanya paket informasi. Jadi nanti kalo ada orang lain mau tulis tentang itu ga usah nyari lagi. Trus mungkin hasilnya skrips /tesis itu jadi masukan lagi, hasilnya kayak gini nih. Nanti kalo si C mau neliti lagi dia tinggal kembangkan lagi..

Sebetulnya information skills itu masuknya pustakawan rujukan...itu kan pekerjaan pustakawan rujukan..jadi tidak hanya dia. Saya tidak pernah memilah orang..kamu harus jadi pustakawan rujukan...semua pustakawan itu memberikan layanan rujukan.

Semuanya saya libatkan (dalam pengadaan).

Pustakawan rujukan itu memang ada tulisannya penelusuran literatur, tapi saya ga pernah pilah kalo ada penelusuran yang melayani hanya si A atau si B. Siapapun itu harus mampu melakukannya.

(Yang evaluasi itu...) ada banyak...atasannya, peer-nya.

Ada beberapa pekerjaan yang memang...misalnya membuat indeks itu memang saya proyekan..dasarnya beban kerja. Tiap koordinator punya kewenangan beban kerjanya berapa..koordinatornya, bukan saya.

Dia mengevaluasi untuk orang lain iya

Ada pertanyaan-pertanyaan yang diforward ke saya cuma saya anggap itu pertanyaan-pertanyaan rujukan yang dangkal. Jadi load kerja beliau sangat rendah. Karena mahasiswa UI mandiri. Dengan adanya hotspot, dengan kita latih untuk information literacy jadi mereka mandiri. Ga perlu pustakawan. Kita ubah strateginya. Sekarang lebih kepada pengindeksan, penelusuran informasi itu jadi pekerjaan sambilan. Walaupun pekerjaannya tetap di sana. Karena itu lebih banyak dikerjakan oleh mahasiswa di luar UI. Jadi layanan penelusuran informasi itu lebih banyak dimanfaatkan oleh mahasiswa luar UI.

Kalo di dalam UI udah mandiri buat apalagi menciptakan kebutuhan itu? Karna mampu. Sumbernya ada, fasilitasnya ada.

Kalo kurang promosi ya mungkin, itu harus kita akui. Kita bikin flyers-flyers itu kan kita kirim ke fakultas dan departemen. Tapi dari departemen ga pernah sampe ke mahasiswa ga pernah ditempel gitu karena itu setiap bulan berubah. Kemudian kita ubah rutennya ke BPSI jadi semua mahasiswa yang punya email addressnya UI kita kirim itu, tapi ternyata ga semua mahasiswa UI buka. Nah akhirnya yang kita tangkap mahasiswa UI tingkat 1. itu semuanya kita kasih.

Ga, jadi tetep aja, sebetulnya dalam era ini pustakawan itu lebih pada trainer gitu..oke mediator..mediator tapi kita menganggap kan mahasiswa tidak bisa menemukan sendiri jadi kita lakukan mediasi. Tapi kalo kita latih mereka bisa melakukan sendiri kenapa perlu mediator..jadi..saya lebih melihat pada information literacy-nya. Di samping itu kita tetep menyediakan sumber informasinya.

Sebetulnya itu yang lebih sempit dari layanan rujukan kan..tapi sebetulnya apa yang mereka kerjakan umum..kalo melakukan penelusuran informasi juga mengajarkan ini loh caranya. Jadi maksud saya ga sekedar melakukan penelusuran informasi itu sendiri juga bagaimana untuk menelusurnya. Kalo untuk orang luar kan ga mungkin karna begitu kita ajarin toh dia ga bisa masuk ke tempat ita. Memang kita lebih banyak melakukan penelusuran informasi.

Di pusat bermasalah karna kita ga langsung bersentuhan dengan pengguna, yang langsung bersentuhan dengan pengguna adalah yang di fakultas. Makanya yang banyak melakukan justru fakultas. Oleh karna itu yang di sini saya ubah, jadi pustakawan rujukan bikin informasinya..kayak bibliografinya gitu