

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa skripsi ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika di kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan Plagiarisme, saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya.

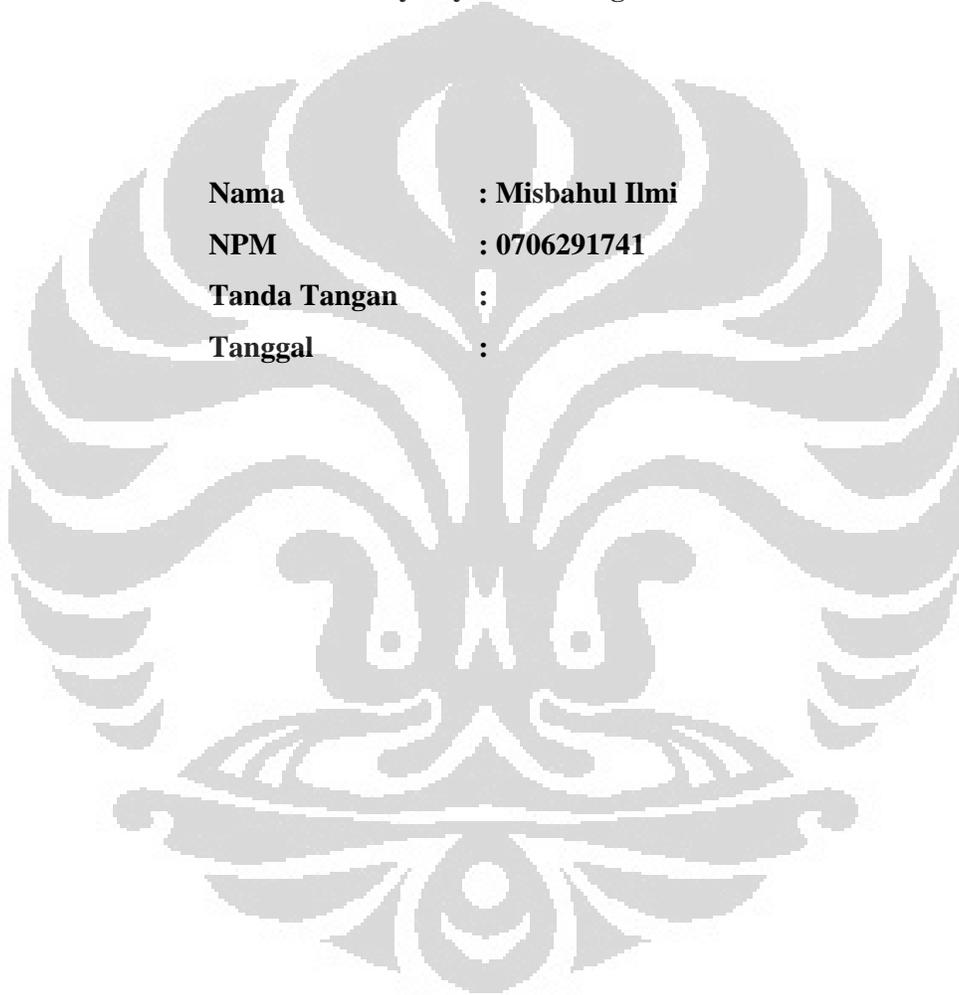
Depok,

Misbahul Ilmi

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Misbahul Ilmi
NPM : 0706291741
Tanda Tangan :
Tanggal :



HALAMAN PENGESAHAN

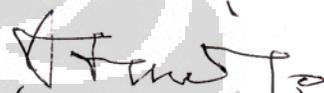
Skripsi yang diajukan oleh :

Nama : Misbahul Ilmi
NPM : 0706291741
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul : Kepuasan Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan Referens di Resource & Learning Center Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

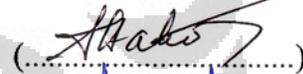
ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora pada Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

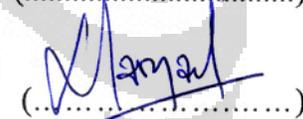
Ketua dan Penguji: Indira Irawati, M.A


(.....)

Pembimbing : Siti Sumarningsih, M. Lib


(.....)

Penguji : Margareta Aulia Rachman, S.Hum


(.....)

Panitera : Ratih Surtikanti, M.Hum

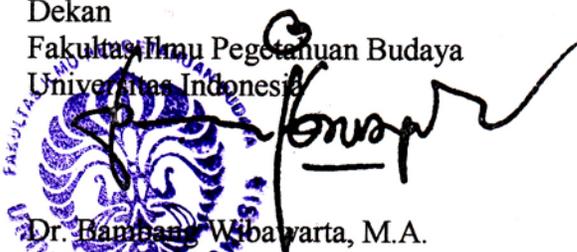

(.....)

Ditetapkan di :

Tanggal :

Oleh

Dekan
Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya
Universitas Indonesia


Dr. Bambang Wibawarta, M.A.
NIP. 131882305

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah Azza wa Jalla, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Humaniora Jurusan Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Siti Sumarningsih, M. Lib., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Pihak pembaca yang telah memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini, Ibu Indira Irawati, M.A., dan Ibu Margareta Aulia Rachman, S.Hum.
3. Pihak Resource & Learning Center Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia khususnya pustakawan dan staf yang membantu dalam menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih banyak Bang Jali, Mas Ending, Mas Wisnu dan Mas Eko.
4. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
5. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini, khususnya teman-teman PSIP 2007.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi perkembangan ilmu.

Depok, Juli 2011

Misbahul Ilmi

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Misbahul Ilmi
NPM : 0706291741
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Departemen : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya
Jenis Karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Kepuasan Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan Referens di Resource & Learning Center Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia ini berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal :
Yang menyatakan,

(Misbahul Ilmi)

ABSTRAK

Nama : Misbahul Ilmi
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul : Kepuasan Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan
Referens di Resource & Learning Center Pasca Sarjana
Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia

Skripsi ini membahas tentang kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan referens di Resource & Learning Center Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Dalam skripsi ini terdapat juga bahasan mengenai upaya-upaya yang telah dilakukan pustakawan referens dalam melayani pemustaka. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara. Responden dalam penelitian ini adalah pemustaka RLC PS FE UI yang pernah memiliki pengalaman dalam memanfaatkan jasa. Sedangkan wawancara dilakukan kepada pustakawan referens untuk mengetahui upaya apa saja yang telah dilakukan dalam melayani pemustaka. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa pemustaka merasa puas dengan kinerja pustakawan referens di RLC PS FE UI.

ABSTRACT

Name : Misbahul Ilmi
Study Program : Library Science
Title : User's Satisfaction towards Reference Librarian's
Performance at Resource & Learning Center Post
Graduate Faculty of Economy University of Indonesia

The focus of this study is User's Satisfaction towards Reference Librarian's Performance at Resource & Learning Center Post Graduate Faculty of Economy University of Indonesia. This study also investigates the efforts of Reference Librarian to serve the users. Data collection techniques used by questionnaire and interview. Respondents in this research are RLC PS UI's users, who have been served by reference librarian. And interview is adressed to reference librarian at RLC PS FE UI to find out their efforts in serving the users. This research showed that RLC PS FE UI's users satisfied by reference librarian's performances.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Masalah Penelitian.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Akademik.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
1.5 Metode Penelitian	5
BAB 2. TINJAUAN LITERATUR.....	6
2.1 Prinsip Dasar Kapuasan Pelanggan.....	6
2.2 Pengertian Kinerja.....	6
2.3 Pustakawan Referens.....	7
2.4 Kualifikasi Pustakawan Referens.....	8
2.5 Kompetensi Pustakawan Referens.....	13
2.6 Sikap dan Karakteristik Pustakawan Referens.....	28
2.7 Tugas Pustakawan Referens.....	34
2.8 Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	34
2.8.1 Fungsi.....	35

2.8.2 Tujuan.....	37
2.9 Jasa Referens di Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	37
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Metode Penelitian.....	40
3.2 Populasi dan Sampel.....	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4 Teknik Analisis dan Pengolahan Data.....	42
BAB 4. PEMBAHASAN.....	44
4.1 Profil Perpustakaan.....	44
4.2 Kepuasan Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan Referens.....	45
4.3 Upaya-upaya Pustakawan Referens dalam Melayani Pemustaka.....	52
BAB 5. PENUTUP.....	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN.....	63

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu layanan yang disediakan di perpustakaan perguruan tinggi adalah layanan referens. Layanan referens adalah suatu kegiatan perpustakaan yang sifatnya membantu pemustaka untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Hal ini ditegaskan oleh American Library Association/ALA (Istiana, 2005), bahwa layanan referens merupakan sebagian layanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pemustaka dalam memberikan informasi untuk kepentingan studi dan riset.

Layanan referens dapat berupa rekomendasi, rujukan, pengarahannya dan jasa penelusuran kepada pemustaka agar mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Menurut Trimo (1985) layanan referens adalah pemberian bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal oleh perpustakaan kepada pemustaka yang sedang mencari atau membutuhkan informasi tertentu. Inti dan titik sentral layanan referens adalah menjawab permintaan-permintaan informasi serta memberikan bimbingan kepada pemustaka dalam memilih serta menelusur informasi. Lebih lanjut dikatakan bahwa layanan referens yang paling utama mencakup menjawab pertanyaan, memberikan sumber informasi yang tepat kepada pemustaka, merekomendasikan sumber informasi kepada pemustaka sebagai bahan bacaan dalam kegiatan penelitian (Maggio, 2007).

Di perpustakaan perguruan tinggi, pada umumnya, pemustaka memiliki sumber-sumber informasi khusus dalam pencarian informasi berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria tersebut antara lain kemudahan akses atau kemudahan memperoleh informasi, faktor kebiasaan karena sering menggunakan sumber

tersebut, relevansinya dengan kebutuhan informasi, kedalaman dan ketepatan informasi, dan juga faktor biaya (Laksmi, 2006).

Menurut Sulisty-Basuki (1991), penyediaan jasa informasi atau menjawab pertanyaan yang masuk ke perpustakaan merupakan salah satu fasilitas paling penting yang perlu disediakan perpustakaan. Biasanya banyak pertanyaan yang tampaknya sulit bagi pemustaka dengan mudah dijawab oleh pustakawan yang cukup mengetahui koleksi perpustakaan, khususnya koleksi referens, sehingga mampu mengetahui lokasi sumber yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan. Jenis pertanyaan yang biasa diajukan ke pustakawan Resource and Learning Center Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia adalah berupa *specific search* atau penelusuran khusus. Pemustaka biasanya meminta tolong pada pustakawan untuk mencarikan informasi tentang subjek tertentu. Misalnya tentang *costumer satisfaction, financial performance dan future sales* dan sebagainya. Jadi dapat dikatakan bahwa jasa informasi merupakan pemberian bantuan dari pustakawan kepada pemakai yang membutuhkan informasi tertentu.

Pustakawan sangat berperan penting dalam terlaksananya layanan referens yang baik karena dia merupakan ujung tombak dari layanan ini. Baik buruknya layanan referens di perpustakaan dapat ditentukan dari kinerja pustakawannya. Pustakawan yang baik sepatutnya memiliki jiwa penolong. Senantiasa menolong pemustaka yang menemui kesulitan dalam mencari informasi. Untuk mewujudkan layanan referens yang baik dibutuhkan sumber daya manusia yang mumpuni, yaitu orang-orang yang ahli dalam bidang ini. Orang-orang yang benar-benar menguasai bidang referens. Mereka adalah pustakawan referens.

Resource and Learning Center Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia (untuk selanjutnya disingkat menjadi RLC PS FE UI) merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi. Di dalamnya disediakan layanan referens dan penelusuran informasi. Perpustakaan menerima permintaan berupa pertanyaan referensi serta penelusuran informasi baik buku maupun artikel jurnal. Layanan penelusuran informasi ini terutama ditujukan bagi mahasiswa program studi pascasarjana.

Baik buruknya layanan referens di RLC PS FE UI dapat ditentukan dari kinerja pustakawan referens yang bertugas di sana. Pustakawan referens RLC PS

FE UI adalah pustakawan yang telah memiliki pengalaman dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan dan permintaan-permintaan informasi dari para pemustaka bertahun-tahun. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan referens yang bertugas di RLC PS FE UI.

Dalam bidang ilmu perpustakaan dan informasi, kajian tentang kepuasan pemustaka merupakan kajian yang sudah tidak asing lagi. Kepuasan pemustaka adalah salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja jasa perpustakaan.

Banyak definisi berkaitan dengan kepuasan pemakai (*customer satisfaction*) antara lain disebutkan oleh Tjiptono (2004) yang mengutip pendapat Day:

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksiesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemustaka.

Dengan bahasa yang lebih sederhana Kotler (1997) menyebutkan kepuasan pelanggan sebagai:

Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Terlihat jelas adanya keterkaitan antara jasa dengan kepuasan pemustaka dilihat dari definisi yang telah disebutkan di atas. Perbedaan nilai antara tingkat kualitas jasa yang diharapkan dengan kualitas jasa yang diterima merupakan tolok ukur atau indikator untuk kepuasan pemustaka. Pemustaka akan merasa kecewa jika kualitas jasa yang diberikan di bawah harapan. Sebaliknya pemustaka akan merasakan kepuasan jika kinerja dan jasa yang diberikan melebihi harapan.

Dalam penelitian ini, penulis akan berusaha mengidentifikasi tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan referens. Kinerja menurut Bernadin J. Russel sebagaimana dikutip Komarudin (1992, 112) menjelaskan: *“Performance is defined as the record of outcomes reduced a specified job*

function or activity a specified time period" (jumlah luaran yang dihasilkan pada fungsi pekerjaan tertentu atau keluaran aktifitas dalam jangka tertentu).

Pustakawan referens, menurut *Reference and User Service Association (RUSA)*, adalah pustakawan yang membantu, menasihati, dan menginstruksikan pemustaka dalam mengakses segala bentuk pengetahuan yang terekam. Bantuan, nasihat, dan instruksi mencakup pelayanan langsung dan tidak langsung untuk pemustaka. (RUSA, 2003)

Pustakawan referens adalah salah satu unsur terpenting dalam perpustakaan. Mereka mengemban tugas yang tidak mudah. Mereka merupakan penghubung antara pemustaka dengan sumber-sumber informasi yang ada di perpustakaan. Keberadaan mereka tidak tergantikan. Mereka menjembatani antara pemustaka dengan sumber-sumber informasi yang ada. Tanpa mereka, pemustaka mungkin akan merasa kesulitan untuk menemukan sumber-sumber informasi yang mereka butuhkan.

Begitu pentingnya peran pustakawan referens ini. Oleh karena itu seorang pustakawan referens haruslah orang yang benar-benar tahu apa yang si pemustaka mau. Sehingga pada akhirnya akan membuat si pemustaka merasa puas dengan kinerjanya.

1.2 Masalah Penelitian

Tingkat kepuasan pemustaka adalah salah satu tolok ukur untuk menilai kinerja pustakawan referens. Oleh karena itu muncullah pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan referens di Resource & Learning Center Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia (RLC PS FE UI)?
2. Upaya apa saja yang dilakukan pustakawan referens untuk melayani pemustaka di RLC PS FE UI?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah penelitian yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan referens di RLC PS FE UI
2. Mengidentifikasi upaya yang telah dilakukan pustakawan referens untuk melayani pemustaka di RLC PS FE UI

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademik

Memperoleh wawasan mengenai kinerja yang dilakukan pustakawan referens dalam melayani pemustaka. Selain itu, diharapkan penelitian ini berguna dalam pengembangan ilmu perpustakaan, khususnya yang berkaitan dengan kinerja pustakawan referens di perpustakaan perguruan tinggi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi bahan masukan untuk lembaga yang bersangkutan, khususnya bagi pustakawan referens di RLC PS FE UI.

1.5 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei. Populasi dalam penelitian ini adalah para mahasiswa pasca sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode *sampling* dengan cara pengambilan *sample* dengan teknik *purposive sampling*.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Kuesioner diberikan kepada responden untuk kemudian diisi dan dikembalikan lagi kepada peneliti.

BAB 2

TINJAUAN LITERATUR

2.1 Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan

Banyak pakar memberikan definisi kepuasan pelanggan. Day (dalam Tse dan Wilton, 1988) menyatakan, bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskormasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Engel, et al. (1990) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pelanggan di mana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Sedangkan pakar pemasaran Kotler (1997) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Ada kesamaan di antara beberapa definisi di atas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk tersebut (Nasution, 2004).

2.2 Pengertian Kinerja

Kinerja mengandung makna tingkat pencapaian dari suatu tujuan, pencapaian tujuan merupakan suatu syarat untuk menghasilkan kinerja yang telah ditentukan baik secara kualitas maupun kuantitas pencapaian dengan menggunakan kemampuan yang dimiliki. Sementara itu pengertian kinerja sendiri tidak dapat dipisahkan dari apa yang telah terjadi dalam kegiatan kerja, baik dalam kantor maupun di luar kantor. Apa yang dialami pegawai dalam proses

peningkatan dan kemampuannya dalam bekerja akan memperoleh hasil yang seimbang. Pengalaman tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti: kualitas kinerja pegawai serta karakteristik kinerja pegawai yang merupakan cermin profesional pegawai.

Para pakar banyak yang berbeda pendapat dalam hal memberikan pengertian kinerja. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan latar belakang dan pandangan dari masing-masing pakar tentang kata kinerja. Bahkan dari segi terminologi sendiri banyak istilah yang selalu digunakan selain dari kinerja tersebut juga unjuk kerja, hasil kerja dan karya maupun prestasi kerja (Burhanudin, 2010).

Terlepas dari perbedaan tersebut istilah kinerja dalam bahasa Inggris disebut sebagai *performance*. Menurut Prawirosentono (1999) *performance* mempunyai arti sebagai berikut:

- a. melakukan, menjalankan, melaksanakan
- b. memenuhi atau menjalankan kewajiban
- c. melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab
- d. melakukan suatu kegiatan dalam permainan
- e. melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya untuk mendapatkan hasil yang diharapkan

Bernadin J. Russel sebagaimana dikutip Komarudin (1992, 112) menjelaskan: "Performance is defined as the record of outcomes reduced a specified job function or activity a specified time period" (jumlah luaran yang dihasilkan pada fungsi pekerjaan tertentu atau keluaran aktifitas dalam jangka tertentu).

2.3 Pustakawan Referens

Menurut *Reference and User Service Association (RUSA)*, pustakawan referensi adalah pustakawan yang membantu, menasihati, dan menginstruksikan pemustaka dalam mengakses segala bentuk pengetahuan yang terekam. Bantuan, nasihat, dan instruksi mencakup pelayanan langsung dan tidak langsung untuk pemustaka. (RUSA, 2003)

Soepomo (1994: 8-9) menyatakan bahwa syarat-syarat petugas referensi antara lain:

- a. Harus sudah menguasai betul hal-hal yang berhubungan dengan perpustakaan dimana ia bekerja, meliputi koleksi, struktur organisasi, dan misi serta tujuan dari badan yang mendirikan perpustakaan itu.
- b. Harus cepat tanggap, mengantisipasi pertanyaan yang diterima baik mereka yang datang langsung maupun lewat telepon.
- c. Dapat mengoperasikan semua piranti/peralatan yang ada di perpustakaan dalam rangka menunjang kegiatannya.
- d. Mempunyai kemauan untuk ingin tahu yang tinggi dan jangan menempatkan petugas layanan referensi yang mempunyai sifat cepat bosan, masa bodoh dan sejenisnya.
- e. Supel dan pandai bergaul.
- f. Hindarkan jawaban dengan istilah tidak tahu, karena hal ini merupakan hal yang tabu bagi pustakawan referensi.

2.4 Kualifikasi Pustakawan Referens

Kualifikasi, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, adalah keahlian yang diperlukan untuk melakukan sesuatu (menduduki jabatan, dan sebagainya). Kualifikasi utama pustakawan referensi membantu pemustaka menemukan informasi. Agar pustakawan benar-benar mampu memberi pelayanan yang memuaskan, untuk ini mereka membutuhkan pengetahuan serta keterampilan khusus sebab tugas yang mereka lakukan berupa pemberian informasi yang begitu kompleks. Pengetahuan dan keterampilan ini merupakan persyaratan bagi pustakawan referens. Oleh sebab itu seorang pustakawan referens harus memiliki kualifikasi tertentu supaya dapat bertugas dengan baik. Kualifikasi yang dibutuhkan bagi seorang pustakawan referensi antara lain diuraikan sebagai berikut oleh Isdijanto (2007).

1. Mempunyai latar belakang ilmu perpustakaan

Kualifikasi pertama seorang pustakawan referensi adalah berpendidikan perpustakaan. Baik mulai dari D2, D3, D4, S1, sampai dengan S3. Sebenarnya selain melalui pendidikan formal di atas, untuk meningkatkan kualitas pengetahuan dan keterampilan bagi pustakawan, juga sudah terdapat berbagai wadah kursus singkat dan program kerja praktek tenaga perpustakaan. Di samping mempunyai latar belakang pendidikan bidang perpustakaan, pustakawan referensi dituntut pula memiliki spesialisasi pengetahuan bidang studi tertentu. Sebab dalam perkembangannya makna dari pelayanan referensi telah bergeser dari hanya sekedar menunjukkan buku sumber referensi saja tetapi mampu membantu menemukan informasi bagi pemustaka.

2. Mempunyai pengetahuan luas

Seorang pustakawan referensi dituntut pula berpengetahuan luas dan tidak terbatas hanya mengandalkan pengetahuan yang telah dikuasai saja. Untuk itu pustakawan referensi harus selalu mengembangkan diri dan terus belajar guna menghadapi perkembangan-perkembangan yang terjadi di sekitarnya karena perpustakaan adalah organisme yang selalu berkembang; seperti dikatakan Ranganathan (1931) yang menyebutkan bahwa *The library is a growing organism*. Dengan bekal pengetahuan yang luas diharapkan pustakawan mampu menyesuaikan diri pada lingkungan dan tidak ketinggalan jaman. Hal ini amat diperlukan oleh perpustakaan untuk dapat menjawab dan memberi informasi atas pertanyaan dan permintaan pemustaka.

3. Memahami tugas-tugas yang harus dilaksanakan seorang pustakawan referensi.

Pustakawan referensi harus paham betul tugas pekerjaan yang harus dilaksanakannya sehari-hari. Pustakawan referensi harus paham betul bagaimana membimbing pemustaka memanfaatkan perpustakaan dan fasilitasnya. Kemudian mengetahui pula metode bagaimana mengarahkan pemustaka agar menemukan informasi yang dibutuhkan. Selain itu pustakawan juga harus paham akan tugas berupa bantuan penunjukkan berbagai sumber dan media informasi.

4. Mempunyai pengetahuan tentang buku referensi dan memahami karakteristiknya

Pustakawan referensi mempunyai tanggung jawab sesuai dengan fungsinya dalam pelayanan perpustakaan. Salah satu fungsi pustakawan referensi adalah sebagai mediator/perantara antara sumber-sumber informasi dan pemustaka jasa layanan informasi dalam Trimo, (1997). Oleh karena itu di samping mengetahui siapa pemustakanya, pustakawan referensi juga harus mempunyai pengetahuan yang mendalam tentang sumber informasi yang berupa buku referensi termasuk karakteristiknya.

Beberapa karakteristik umum buku referensi adalah sebagai berikut:

- a. Buku referensi tidak untuk dibaca seluruhnya
- b. Cakupan isinya bersifat komprehensif
- c. Buku referensi disusun sebagai bahan untuk konsultasi
- d. Pada umumnya susunan entrinya tidak berkesinambungan atau berurutan tetapi merupakan entri berdiri sendiri-sendiri
- e. Pada umumnya buku referensi tidak untuk dipinjamkan dibawa pulang dan hanya dibaca di tempat.
- f. Susunan entrinya dibuat menggunakan sistem tertentu dengan tujuan untuk memudahkan penelusuran secara tepat. Misalnya di susun secara alfabetis, kronologis, atau sistematis.

Karakteristik umum ini akan mewarnai setiap jenis buku referensi, meskipun masing-masing jenis buku referensi memiliki karakteristik sendiri secara khusus, biasanya dipengaruhi oleh muatan informasinya berbeda dengan ensiklopedi, kemudian *handbook*, berbeda pula dengan direktori, dan sebagainya.

5. Mampu berkomunikasi dengan baik

Pada saat melayani pemustaka pustakawan referens dituntut memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik, sebab pelayanan referensi ini pada umumnya lebih banyak aktivitas referensi, meskipun masing-masing jenis buku referensi memiliki karakteristiknya sendiri secara khusus, biasanya dipengaruhi oleh muatan informasinya berbeda dengan dialog antara pustakawan dan pemustaka. Berurusan dengan pemustaka berarti melakukan pekerjaan yang selalu

berhubungan dengan manusia, yang kadang-kadang akan menemukan permasalahan yang terjadi di luar kehendak pustakawan. Hal ini dapat terjadi bilamana ada salah komunikasi antara pemustaka dengan pustakawan. Sebagai akibatnya akan menimbulkan perasaan tidak enak bagi kedua belah pihak yang akhirnya akan menghambat proses bantuan oleh pustakawan kepada pemustaka sehingga pemustaka tidak berhasil menemukan informasi yang dibutuhkan. Untuk menghindari hal seperti itu pustakawan referensi harus meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya dalam bidang komunikasi. Kepandaian berkomunikasi bagi pustakawan referensi sangat bermanfaat baginya sebab dia merupakan mediator/perantara antara pemustaka dengan sumber-sumber informasi. Dia harus menjawab pertanyaan-pertanyaan pemustaka dan memenuhi permintaan pemustaka. Dengan demikian spesifikasi seorang pustakawan adalah memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik.

6. Selalu mengikuti perkembangan dan perubahan di sekitarnya.

Telah ditulis di bagian depan bahwa perpustakaan adalah suatu organisme yang selalu tumbuh. Dengan demikian perpustakaan selalu mengikuti perkembangan dan perubahan yang terjadi di sekitarnya. Demikian pula halnya dengan pustakawan referensi sebagai salah satu unsur perpustakaan diharapkan juga selalu tumbuh untuk dapat menyesuaikan dirinya dengan perkembangan dan perubahan di sekitarnya, terutama seperti perkembangan informasi seperti saat ini. Disebutkan pula bahwa pustakawan referensi dalam tugasnya memfokuskan pada pemberian jawaban atas pertanyaan referensi atau pencarian informasi. Oleh karena itu dengan perkembangan dan pertumbuhan informasi yang sangat pesat sekarang ini akan sangat berpengaruh pula pada kebutuhan informasi pemustaka perpustakaan. Selanjutnya kondisi ini mengakibatkan tanggung jawab yang semakin besar bagi pustakawan referensi, untuk itu mereka harus selalu menambah wawasan dan pengetahuannya agar mampu menyesuaikan diri terhadap perkembangan di sekitarnya. Dengan demikian spesifikasi seorang pustakawan referensi adalah harus selalu mengikuti perkembangan dan perubahan di sekitarnya.

7. Bersifat terbuka dan mampu melakukan kerja sama dengan pihak luar perpustakaan.

Salah satu unsur perpustakaan adalah koleksi yang berupa bahan pustaka sebagai media informasi, bahan pustaka ini disajikan kepada pemustaka dengan harapan dapat memberi informasi yang mereka butuhkan. Namun demikian pada kenyataannya banyak pemustaka perpustakaan yang merasa tidak terpenuhi kebutuhan informasinya karena bahan pustaka yang dicari di perpustakaan tidak tersedia dan tidak mencukupi. Untuk itu pustakawan referensi diharapkan tanggap terhadap kondisi yang seperti itu. Wujud tanggapan ini berupa upaya yang harus dilakukan oleh pustakawan dengan melakukan kerja sama dengan pihak luar atau perpustakaan lain.

Pada umumnya kerja sama perpustakaan ini muncul didorong oleh suatu keadaan di perpustakaan, yaitu suatu kondisi di mana setiap perpustakaan tidak akan dapat berdiri sendiri, artinya tidak ada satupun perpustakaan yang mempunyai koleksi sangat lengkap sehingga semua pemustakanya mampu memenuhi kebutuhannya melalui perpustakaan bersangkutan. Jadi seberapa lengkapnya koleksi suatu perpustakaan mereka tidak akan mampu memberikan informasi bagi seluruh pemustakanya. Dengan demikian pustakawan perlu melakukan kerja sama agar mampu memberikan informasi kepada pemustaka sehingga mereka merasa puas.

Supaya dapat melakukan kerja sama tentu saja ada persyaratannya, yaitu masing-masing perpustakaan harus terbuka, demikian pula dengan pustakawannya harus terbuka pula untuk bersedia melakukan kerja sama dengan perpustakaan lain. Melalui kerja sama ini diharapkan masing-masing perpustakaan akan mendapat manfaat terutama dalam upayanya membantu memberi informasi kepada pemustaka. Oleh karena itu spesifikasi seorang pustakawan referensi adalah kemampuannya membuka diri untuk melakukan kerja sama dengan pihak luar atau perpustakaan lain, demi keberhasilan dalam tugasnya memberi bantuan kepada pemustaka.

Tujuh kualifikasi di atas merupakan syarat yang harus dimiliki pustakawan referensi, dan semuanya itu merupakan bekal mereka supaya mampu memberikan

bantuan yang memadai, guna tercapainya harapan perpustakaan yaitu memberi kepuasan kepada pemustaka.

2.5 Kompetensi Pustakawan Referensi

Konsep kompetensi untuk pertama kalinya dipopulerkan oleh Boyatzis (dalam Notoatmodjo, 1998: 57), yang mendefinisikan sebagai berikut : “Kompetensi yang dimiliki oleh seseorang yang tampak pada sikapnya yang sesuai dengan kebutuhan kerja dalam parameter lingkungan organisasi dan memberikan hasil yang diinginkan”. Kompetensi, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, memiliki definisi yaitu kewenangan (kekuasaan) untuk menentukan (memutuskan) sesuatu.

Spencer dan Spencer (1993: 9) mengemukakan pengertian kompetensi sebagai suatu karakteristik dasar dari seorang individu yang berhubungan secara sebab akibat dengan *criterion-referenced effective* dan kinerja yang tinggi dalam suatu pekerjaan atau situasi. Karakteristik dasar berarti kompetensi itu merupakan bagian dari kemampuan untuk bertahan dari kepribadian seseorang dan dapat memprediksi perilaku dalam situasi dan pekerjaan yang lebih luas. Hubungan sebab akibat berarti adanya kompetensi yang menyebabkan atau memprediksi perilaku dan kinerja. Sedangkan *criterion-referenced* berarti bahwa kompetensi pada dasarnya memprediksi siapa yang kinerjanya baik atau jelek, seperti diukur pada kriteria yang spesifik atau standar.

Rumusan kompetensi oleh *The Special Libraries Association* (SLA) dibedakan atas 3 jenis kompetensi yaitu :

- a. Kompetensi profesional, yaitu yang berhubungan dengan peningkatan pengetahuan bagi seorang pustakawan dalam bidang sumber informasi, teknologi, manajemen dan riset.
- b. Kompetensi inti yaitu pengait antara kompetensi profesional dan kompetensi individu. Kompetensi inti ini meliputi 2 hal yang esensial, yaitu menuntut pustakawan dalam pemahaman nilai untuk pengembangan dan menyebarkan pengetahuan mereka, dan juga menghargai dan menjalankan etika profesi tersebut.

- c. Kompetensi individu mewakili suatu perangkat keahlian, perilaku dan nilai yang memungkinkan seorang pustakawan untuk bekerja secara efektif dan mempunyai kontribusi terhadap organisasi mereka, klien dan profesi. Dapat menjadi seorang komunikator yang baik, terfokus pada peningkatan kemampuan diri yang berkesinambungan, yang tentu saja akan memperlihatkan nilai tambah bagi pustakawan yang bersangkutan.

Kompetensi profesional untuk seorang pustakawan, meliputi:

- a. Kemampuan dalam mengelola organisasi informasi (managing information organization)
- b. Kemampuan dalam mengelola sumber daya informasi (managing information resources)
- c. Kemampuan dalam mengelola pelayanan informasi (managing information services)
- d. Kemampuan menggunakan alat dan teknologi informasi (applying information tools and technologies)

Kompetensi inti/core untuk seorang pustakawan, meliputi:

- a. Mampu memberikan kontribusi terhadap profesinya dengan memberikan latihan dan pengalaman yang baik, dan juga meningkatkan pengetahuan tentang produk, pelayanan dan pelatihan manajemen melalui karier mereka.
- b. Mampu berkomitmen menjadi profesional yang ulung dan beretika dan juga terhadap prinsip dan nilai dari profesi tersebut.

Menurut *Reference and User Service Association* (RUSA, 2003), kompetensi adalah perilaku yang berkinerja sangat baik dan menunjukkan kinerja yang lebih konsisten dan efektif dibandingkan dengan kinerja rata-rata. Dasar perilaku diperlukan karena penilaian kompetensi efektif bergantung pada perilaku yang diamati. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kompetensi adalah kewenangan (kekuasaan) untuk menentukan (memutuskan) sesuatu.

Dengan demikian, tugas telah difokuskan pada identifikasi yang mendasari perilaku yang mengarah pada kinerja yang sukses dalam organisasi serta memberikan layanan referensi dan pemustaka. Kompetensi untuk pustakawan referensi dan layanan pemustaka ini dibuat agar dapat dipahami dan dimanfaatkan dalam konteks yang lebih luas dari pernyataan kompetensi inti yang dikeluarkan oleh American Library Association (ALA). Berikut ini adalah kompetensi pustakawan referensi terhadap layanan pemustaka:

a. Akses

Fokus utamanya adalah pada pemahaman kebutuhan informasi dan perilaku informasi pemustaka utama dan mengembangkan kemampuan untuk secara efektif memenuhi kebutuhan informasi. Akses meliputi kompetensi yang terkait dalam mengatasi jumlah pemustaka informasi yang semakin banyak, menyadari pentingnya waktu pemustaka dan kenyamanan, dan menghilangkan hambatan pelayanan. Akses mencakup kemampuan untuk mengidentifikasi dokumen melalui pengetahuan tentang bibliografi dan indeks, kemampuan untuk mengidentifikasi dan memberikan solusi yang meminimalkan hambatan kognitif dan fisik untuk mengakses, dan kemampuan untuk menilai materi tiap individu pemustaka yang akan memberikan tingkat yang tepat untuk akses linguistik dan konseptual.

b. Kemampuan merespon

Tujuannya adalah seorang pustakawan dapat menyediakan layanan yang responsif terhadap kebutuhan pemustaka. Strategi yang dapat dilakukan pustakawan adalah :

- 1) Menentukan konteks situasional dari kebutuhan informasi tiap pemustaka ketika berinteraksi dengan setiap pemustaka secara langsung atau melalui saluran komunikasi lain.
- 2) Menganalisa sumber informasi yang dianjurkan untuk para pemustaka dalam konteks daya tarik, minat, dan tingkat isi untuk setiap pemustaka.

- 3) Menyarankan karya khusus yang berhubungan dengan apa yang pemustaka butuhkan.
- 4) Menggunakan *Behavioral Standards for Reference Librarians on Approachability, Interest, and Listening/Inquiring* saat memberikan pelayanan rujukan dalam layanan tatap muka.
- 5) Mengajak pemustaka dalam diskusi tentang pengalaman yang berkaitan dengan kebutuhan informasi mereka dan melakukan komunikasi yang menarik dalam setiap pengalaman pemustaka.
- 6) Menghargai hak pemustaka untuk menentukan arah penelitian mereka dengan memberi kebebasan pada mereka untuk menentukan pilihan.

c. Organisasi dan desain pelayanan

Tujuannya adalah seorang pustakawan efektif dalam menentukan dan mengelola layanan referensi dan pemustaka untuk memenuhi kebutuhan komunitas utama yang dilayani. Strategi yang dapat dilakukan pustakawan adalah :

- 1) Mengelola presentasi sumber daya informasi untuk menyesuaikan dengan proses yang biasanya digunakan pemustaka dalam mencari informasi untuk memenuhi kebutuhan mereka.
- 2) Membuat bibliografi, resensi buku, *display*, tutorial, dokumen elektronik, dan alat-alat khusus lainnya untuk meningkatkan akses ke sumber daya informasi dan untuk memotivasi pemustaka untuk menggunakannya.
- 3) Mengorganisasi dan menampilkan informasi secara efektif sehingga bermakna bagi kelompok pemustaka utama.
- 4) Memanfaatkan *Guidelines for Behavioral Performance on Searching* saat memberikan layanan referensi.
- 5) Membuat layanan untuk memenuhi kebutuhan akses khusus pemustaka primer, termasuk para penyandang cacat, dan mereka yang bahasa Inggrisnya merupakan bahasa kedua (yang bahasa ibunya selain bahasa Inggris).

- 6) Menghimpun dan mengelola informasi tentang sumber daya suatu komunitas yang menarik untuk kelompok pemustaka utama sehingga pemustaka dapat diarahkan ke sumber bantuan yang sesuai.

d. Berpikir kritis dan menganalisis

Tujuannya yakni seorang pustakawan dapat memberikan layanan yang berkualitas tinggi dengan menganalisis secara hati-hati sumber informasi dan layanannya. Strategi yang dapat dilakukan pustakawan adalah :

- 1) Menggunakan media cetak dan elektronik untuk menghubungkan pemustaka dengan sumber-sumber yang dipilih dengan cermat dan tepat untuk topik yang menarik bagi pemustaka utama.
- 2) Mensintesis berbagai sumber informasi untuk memberikan informasi yang paling relevan..
- 3) Mengevaluasi informasi yang digunakan berdasarkan data yang dikumpulkan sebagai hasil usaha pelayanan informasi dan menggunakan hasil untuk meningkatkan layanan kepada pemustaka.
- 4) Menggunakan pengetahuan tentang proses pencarian informasi untuk menyusun layanan informasi bagi pemustaka.
- 5) Menggunakan *Guidelines for Behavioral Performance on Follow-up* ketika memberikan layanan referensi.

e. Pengetahuan dasar

Bidang pengetahuan yang penting bagi pustakawan referensi dan pemustaka jasa adalah:

- 1) Struktur sumber daya informasi di bidang pusat pengetahuan kepada pemustaka primer.
- 2) Pengetahuan tentang alat-alat informasi dasar, termasuk katalog online, sistem pencarian, database, situs web, jurnal dan monograf dalam format cetak dan elektronik, video, dan rekaman suara.
- 3) Pola dan perilaku pencarian informasi pemustaka utama.
- 4) Dasar-dasar komunikasi yaitu interaksi dengan pemustaka baik secara pribadi maupun melalui saluran lainnya.

- 5) Pengaruh teknologi terhadap struktur informasi.
- 6) Hak cipta dan hukum kekayaan intelektual.
- 7) Standar kompetensi informasi.

f. Peninjauan lingkungan

Tujuannya adalah seorang pustakawan memonitor sumber informasi yang paling relevan untuk secara rutin memperbaharui pengetahuan tentang perkembangan terkini dalam layanan referensi dan layanan pemustaka. Strategi yang dapat dilakukan pustakawan adalah :

- 1) Membaca, melihat, dan mendengarkan media untuk menjaga pengetahuan tetap terus terbaharui di bidang pengetahuan yang relevan kepada pemustaka utama.
- 2) Menghadiri pameran di konferensi profesional lokal, regional, atau nasional setidaknya sekali setahun ketika lembaga tersebut memberikan dukungan.
- 3) Mengamati lingkungan untuk menciptakan teknologi yang relevan dalam memberi layanan referensi dan layanan pemustaka.
- 4) Mencari informasi baru terkini dengan konsultasi meninjau berbagai sumber dan katalog penerbit, dengan menghadiri pertemuan profesional, dengan membaca, melihat, dan mendengarkan.
- 5) Membaca ulasan baik media cetak maupun *online* yang terfokus pada karya format apapun yang menarik untuk pemustaka primer.

g. Aplikasi Pengetahuan

Tujuannya yakni seorang pustakawan secara efektif memanfaatkan pengetahuan baru untuk meningkatkan praktik layanan referensi dan layanan pemustaka. Strategi yang dapat dilakukan adalah :

- 1) Membaca literatur referensi dan penelitian dalam layanan pemustaka dan menerapkan pengetahuan yang diperoleh untuk meningkatkan praktek profesional.
- 2) Mengintegrasikan pemustakaan alat-alat dan teknologi terbaru ke dalam praktek sehari-hari.

- 3) Menjelajah teknologi yang ada dan aplikasi yang mereka miliki untuk layanan referensi dan layanan pemustaka.
- 4) Mencoba inovasi terbaru untuk membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka.

h. Penyebaran Pengetahuan

Tujuannya yakni seorang pustakawan membagi keahlian dengan rekan dan membimbing staf baru. Strategi yang dapat dilakukan pustakawan adalah:

- 1) Mengajar dikelas sesuai dengan keahlian.
- 2) Mempersiapkan presentasi sesuai dengan keahlian.
- 3) Membuat halaman Web dalam bidang keahlian.
- 4) Membahas terbitan dengan rekan.
- 5) Membimbing rekan dengan mendengarkan, pembinaan, dan melayani sebagai model peran.
- 6) meninjau *draft* naskah bagi rekan-rekan.
- 7) Berpartisipasi dalam diskusi profesional melalui pertemuan, *videoconferences*, *mail list* melalui email dan metode komunikasi lain yang tersedia dan forum.

i. Belajar Aktif

Tujuannya yakni seorang pustakawan secara aktif memberikan kontribusi untuk meningkatkan praktek profesional dengan melibatkan diri ke dalam proyek-proyek dengan rekan dan meningkatkan kemampuan individu melalui belajar mandiri. Strategi yang dapat dilakukan adalah:

- 1) Berpartisipasi aktif dalam organisasi profesional dan bekerja dengan pustakawan dari berbagai organisasi.
- 2) Memperoleh keterampilan melalui modul pembelajaran berbasis teknologi bila tersedia dan perlu.

j. Pemasaran / Kesadaran / pemberian informasi

Sebuah proses perencanaan diperlukan untuk mengidentifikasi dan mempromosikan layanan kepada pemustaka. Pembuatan rencana strategis

menyediakan kerangka kerja untuk tujuan dan sasaran untuk dirumuskan. Pemetaan untuk fungsi layanan ini bertujuan untuk menjelaskan maksud dan metode bagaimana informasi dan layanan disampaikan. Sebuah rencana pemasaran merupakan aspek suatu perencanaan strategis yang merupakan mekanisme promosi yang memiliki tujuan, sasaran dan strategi yang dapat diukur secara kuantitatif. Siapa yang memberikan layanan referensi, layanan apa yang disediakan, dan efektivitas layanan adalah masalah yang dapat dikaji.

k. Penilaian

Tujuannya yakni seorang pustakawan melakukan penelitian untuk mengidentifikasi jenis layanan referensi apa yang akan disediakan dan mengidentifikasi jenis pemustaka layanan ini. Strategi yang dapat dilakukan pustakawan adalah:

- 1) Melakukan survei, dalam maupun di luar gedung perpustakaan, untuk mengetahui kebutuhan pemustaka di bidang layanan referensi.
- 2) Mengadakan *focus group* untuk bertemu dan berinteraksi dengan pemustaka dan untuk membahas dan mengumpulkan informasi tentang kebutuhan informasi pemustaka.
- 3) Berkonsultasi dengan perpustakaan lain untuk jaringan dan metode memecahkan masalah tentang program dan layanan yang disediakan di bagian referensi.
- 4) Bertemu dengan pimpinan komunitas untuk menjembatani kesenjangan antara pelayanan referensi perpustakaan dan individu-individu dan kelompok yang membentuk komunitas pemustaka layanan.
- 5) Mengevaluasi informasi yang dikumpulkan dari persiapan penelitian dan latar belakang untuk pengembangan program layanan referensi.
- 6) Menentukan fokus pemustaka dan layanan referensi yang akan disediakan.

- 7) Mengimplementasikan program layanan pemustaka dan referensi yang memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dalam komunitas yang ditunjuk.

l. Komunikasi dan Penjangkauan keluar

Tujuannya yakni seorang pustakawan mengkomunikasikan dengan efektif sifat dari layanan referensi dan informasi yang disediakan untuk pemustaka yang dilayani. Strategi yang dapat dilakukan adalah:

- 1) Mengembangkan rencana pemasaran sebagai bagian dari rencana strategis layanan dan operasi untuk menetapkan tujuan dan sasaran pelayanan.
- 2) Mengembangkan sebuah rencana hubungan publik untuk staf yang melatih individu dan menunjukkan pentingnya publisitas dan promosi layanan referensi.
- 3) Menciptakan lingkungan fisik yang mendorong pemustaka untuk mengunjungi perpustakaan atau memanfaatkan perpustakaan virtual dan layanannya.
- 4) Memanfaatkan media elektronik seperti homepage, e-mail, *mail list*, radio dan televisi untuk mempromosikan layanan referensi.
- 5) Menggunakan media cetak seperti koran, brosur, laporan berkala, dan poster untuk memberitahukan layanan referensi yang disediakan.
- 6) Menetapkan hubungan komunitas dan mengembangkan model kemitraan layanan dengan kelompok-kelompok dalam komunitas.
- 7) Mengikutsertakan pemustaka melalui ceramah/kuliah, program, wisata, kunjungan sekolah, kunjungan departemen, dan konferensi pers untuk mempromosikan layanan referensi yang ditawarkan.

m. Evaluasi

Tujuannya yakni seorang pustakawan konsisten dan sistematis mengevaluasi efektivitas pemasaran layanan referensi dan informasi. Strategi yang dapat dilakukan adalah:

- 1) Melakukan pertemuan dan sesi pelatihan untuk mendapatkan masukan dari pustakawan referensi mengenai keberhasilan layanan referensi yang diberikan dan produk yang ditawarkan.
- 2) Melibatkan pemustaka dalam *focus group*, survei, dan bentuk-bentuk umpan balik sebagai tindak lanjut pemustaka untuk memberikan reaksi dan persepsi layanan referensi.
- 3) Mengevaluasi tren saat ini dan perubahan dalam layanan referensi dan informasi serta menyesuaikan layanan dan promosi layanan yang akan diberikan.
- 4) Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari produk yang ditawarkan sebagai bagian dari pemberian layanan referensi.
- 5) Mengidentifikasi metode baru layanan, produk baru dan pemustaka baru yang potensial dengan berpartisipasi dalam konferensi, lokakarya, dan asosiasi profesional.
- 6) Menentukan layanan referensi dan produk apa yang akan dipertahankan dan perubahan apa yang akan dilaksanakan, jika ada.
- 7) Melanjutkan proses evaluasi sebagai tinjauan berkala yang diatur dalam *timeline* untuk semua penyedia layanan referensi yang terlibat.

n. Kolaborasi

Webster mendefinisikan kolaborasi sebagai kerjasama dengan orang lain atau bersama-sama berusaha keras dalam upaya intelektual. *Oxford English Dictionary* menggambarkannya sebagai bekerja bersama dengan orang lain atau mengajak orang lain, untuk bekerja sama. Walaupun pustakawan selalu bekerja sama, kolaborasi di asumsikan hal yang penting dalam merasakan pertumbuhan yang fenomenal dalam informasi, pengetahuan baru, dan teknologi canggih, semua dalam waktu yang relatif singkat. Karena perluasan informasi dan peningkatan berbagai cara untuk mengakses informasi, pustakawan harus bekerja dengan rekan kerja, organisasi profesi, lembaga, dan kelompok lain untuk memastikan bahwa pemustaka menerima layanan informasi yang mereka butuhkan pada saat dibutuhkan dan dalam format yang paling cocok. Pustakawan perlu

mengakui dan menghormati peran yang dimainkan oleh pemustaka dalam interaksi informasi. Pustakawan harus aktif mengejar kolaborasi yang dapat meningkatkan layanan bagi pemustaka mereka.

o. Hubungan dengan Pemustaka

Tujuannya yakni seorang pustakawan memperlakukan pemustaka sebagai kolaborator dan mitra dalam proses pencarian informasi. Strategi yang dapat dilakukan adalah:

- 1) Menggunakan *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals on Listening/Inquiring, Searching, and Follow-up*.
- 2) Meminta pendapat dan saran pemustaka saat bekerja melalui transaksi informasi.
- 3) Melibatkan pemustaka dalam proses dan dalam pengambilan keputusan.
- 4) Menyatakan pengetahuan yang disampaikan oleh pemustaka untuk interaksi.
- 5) Menyatakan batas-batas sumber daya lokal dan mengacu pada basis sumber daya yang tepat.

p. Hubungan dengan Kolega

Tujuannya yakni seorang pustakawan bekerja sama dengan rekan-rekan untuk memberikan layanan berkualitas kepada pemustaka. Strategi yang dapat dilakukan pustakawan antara lain:

- 1) Mengakui bahwa rekan memiliki pengetahuan yang unik, keterampilan, dan kekuatan yang dapat membantu dalam menanggapi pertanyaan/permintaan.
- 2) Memperoleh bantuan dari rekan jika diperlukan.
- 3) Berupaya untuk berbagi pengetahuan dan keahlian dengan rekan.
- 4) Memfasilitasi dan ikut serta dengan rekan-rekan dalam upaya pengembangan tim untuk meningkatkan layanan pemustaka.
- 5) Bekerja secara efektif sebagai bagian dari suatu tim.

- 6) Meneladani perilaku proses tim yang efektif, termasuk mendengarkan, mendiskusikan, dan kepercayaan.
- 7) Mengembangkan dengan rekan tujuan dan nilai bersama untuk layanan pemustaka yang memuaskan.

q. Hubungan dengan profesional

Tujuannya yakni seorang pustakawan mengembangkan hubungan yang kolaboratif dalam profesi untuk meningkatkan layanan kepada pemustaka.

Strategi yang dapat dilakukan pustakawan antara lain:

- 1) Mengambil keuntungan dari kesempatan jaringan yang tersedia dalam partisipasi aktif dalam organisasi profesional lokal, regional, nasional, dan internasional.
- 2) Mengidentifikasi dan mencari mitra yang mungkin dalam rangka memperluas layanan kepada pemustaka.
- 3) Menjadi relawan dan berpartisipasi dalam upaya kolaboratif nasional dan negara yang dapat menguntungkan pemustaka lokal.
- 4) Menggunakan *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals on Follow-up*.

r. Hubungan di luar Perpustakaan dan Profesi

Tujuannya yakni seorang pustakawan dapat mengembangkan dan memelihara kemitraan di luar perpustakaan dan profesinya untuk memperkuat layanan kepada pemustaka Strategi yang dapat dilakukan pustakawan antara lain:

- 1) Mengidentifikasi mitra yang memiliki nilai pengetahuan dan keahlian kepada pemustaka perpustakaan.
- 2) Berkomunikasi secara efektif dengan mitra untuk memastikan saling mengerti akan sasaran, tujuan, dan nilai-nilai bersama.
- 3) Membentuk kemitraan untuk memperbaiki sistem yang ada dan untuk mengembangkan produk dan layanan baru.

s. Evaluasi dan Penilaian Sumber Daya dan Jasa

Konsisten dalam penilaian sumber daya dalam konteks kebutuhan pemustaka sangat penting untuk menjaga kevitatan dan kerelevanan layanan informasi. Berbagai layanan informasi yang diberikan kepada pemustaka terus berkembang. Unsur yang paling penting dalam layanan informasi adalah staf yang menyediakan layanan informasi. Menggunakan langkah-langkah evaluasi untuk kinerja staf adalah sebuah tantangan. Banyak aspek interaksi pelayanan informasi yang tidak berwujud dan sulit diukur secara obyektif. Namun, tujuan penilaian dan mengevaluasi kinerja tetap berlaku, walaupun sukar dipahami. Pustakawan referens wajib memiliki kompetensi dalam kedua metode formal dan informal evaluasi dan penilaian. Metode penilaian dapat berkisar dari pemustakaan yang efektif pertanyaan penutup dalam interaksi referensi ke sebuah formulir umpan balik pemustaka pada dokumen pinjaman antar perpustakaan dan melalui survei terstruktur dan studi yang menggunakan observasi yang tidak menonjol.

t. Kebutuhan Pemustaka

Tujuannya yakni seorang pustakawan menggunakan secara efektif alat dan teknik untuk mensurvei pemustaka dan kebutuhan informasi mereka. Strategi yang dapat dilakukan pustakawan antara lain :

- 1) Mengidentifikasi populasi pemustaka dan pemustaka potensial.
- 2) Merencanakan dan menyelenggarakan penilaian kebutuhan informasi dari kelompok pemustaka utama, menggunakan metode formal dan informal.
- 3) Menerjemahkan kebutuhan pemustaka ke dalam rencana untuk layanan.

u. Layanan Informasi

Tujuannya yakni seorang pustakawan menilai efektivitas layanan informasi yang disediakan untuk pemustaka. Strategi yang dapat dilakukan pustakawan antara lain:

- 1) Mengembangkan dan menggabungkan langkah-langkah evaluasi ke setiap layanan informasi baru.
- 2) Mengembangkan standar layanan untuk layanan informasi baru dan yang sudah ada.
- 3) Menciptakan iklim organisasi di mana semua layanan yang ada dan yang diusulkan diukur secara konsisten dengan standar yang ada.
- 4) Menganalisa sumber daya yang tersedia dan memanfaatkan sumber daya manusia dan fiskal untuk program layanan yang paling efektif dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

v. Sumber Daya Informasi

Tujuannya yakni seorang pustakawan menilai dan mengevaluasi sumber daya dalam semua format dengan standar objektif dan seberapa baik ini memenuhi kebutuhan pemustaka perpustakaan. Strategi yang dapat dilakukan antara lain :

- 1) Menilai ketepatan dan kekinian konten sumber-sumber tercetak dan koleksi virtual.
- 2) Menentukan otoritas sumber tersebut.
- 3) Mengidentifikasi bias atau sudut pandang dalam sebuah sumber informasi.
- 4) Mengevaluasi sumber-sumber informasi baru yang sesuai bagi pemustaka primer.
- 5) Membaca ulasan sumber daya informasi baru untuk melengkapi penilaian sendiri pustakawan.
- 6) Menulis dan menerbitkan ulasan sumber daya informasi baru.

w. Pemberian layanan

Tujuannya yakni seorang pustakawan mengevaluasi layanan baru atau yang sudah ada untuk perbandingan antara kemampuan pemustaka dan teknologi layanan yang diperlukan. Strategi yang dapat dilakukan pustakawan antara lain:

- 1) Menentukan perpaduan yang tepat antara teknologi dan saluran distribusi untuk memenuhi kebutuhan kelompok pemustaka tertentu.
- 2) Menilai teknologi baru untuk menentukan apakah mereka dapat memenuhi kebutuhan layanan yang lebih efektif daripada metode yang sedang beredar, tetapi tetap tidak mencabut hak pemustaka.
- 3) Melakukan percobaan dan mengevaluasi perubahan dalam layanan untuk pemustaka.
- 4) Menilai distribusi sumber daya manusia dan fiskal untuk memastikan bahwa sumber tidak terikat dengan layanan atau metode yang tidak lagi diperlukan.

x. *Information Interfaces*

Tujuannya yakni seorang pustakawan mengevaluasi format, akses, dan aspek penyajian sumber sebagai bagian dari penilaian keseluruhan nilai alat tersebut. Strategi yang dapat dilakukan pustakawan antara lain:

- 1) Mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pemustakaan sumber.
- 2) Menentukan apakah ada sumber informasi alternatif yang memiliki antarmuka pemustaka yang lebih baik.
- 3) Berkomunikasi dengan pembuat sumber informasi yang menyangkut tentang kegunaan.

y. *Penyedia Layanan Informasi*

Tujuannya yakni seorang pustakawan secara efektif mengidentifikasi dan menggunakan teknik evaluasi yang mengukur kinerja staf. Strategi yang dapat dilakukan pustakawan antara lain:

- 1) Mengidentifikasi dan menggunakan langkah-langkah yang telah dikembangkan oleh profesi, misalnya, *the RUSA Guidelines for Behavioral Performance*.
- 2) Bekerja dengan staf pelayanan informasi untuk mengembangkan konsensus standar pelayanan.

- 3) Mengembangkan langkah-langkah yang akan berguna dalam menilai apakah standar layanan terpenuhi.
- 4) Mendukung dan mendorong sebuah semangat kelompok yang akan bekerja untuk mengevaluasi dan meningkatkan perilaku layanan.

2.6 Sikap dan Karakteristik Pustakawan Referens

Richard E. Bopp dan Linda C. Smith (2001: 49-51) memaparkan bahwa kepiawaian dan kualitas individu dibutuhkan untuk mewujudkan pustakawan referens yang baik. Hubungan dengan sesama dan kepiawaian intelektual berkaitan dengan karakteristik yang memberikan kontribusi dalam keberhasilan layanan referens. Sikap dan karakteristik pustakawan rujukan yang memberikan kontribusi dalam interaksi referensi :

a. Disiplin

Pustakawan referens harus semata-mata berkonsentrasi pada satu pemustaka yang membutuhkan informasi dan pustakawan harus menerapkan salah satu dari sejumlah teknik komunikasi yang diperlukan untuk memahami pertanyaan dan juga mengembangkan strategi yang efektif untuk menggunakan sumber informasi yang tersedia untuk menjawab pertanyaan itu. Ini memerlukan kontrol diri yang kuat, terutama dalam kasus di mana ada kendala waktu atau muncul kesulitan dengan strategi pencarian pustakawan atau interaksi pustakawan yang sedang berlangsung dengan pemustaka. Setiap emosi negatif harus ditangani dengan cara yang tidak mengurangi kepercayaan pemustaka pada pustakawan sebagai penyedia informasi yang kompeten.

b. Keinginan untuk membantu

Dalam hal apapun, keinginan untuk membantu harus dinyatakan oleh pustakawan referens dalam bentuk pendekatan, keramahan, pikiran terbuka, dan bersedia membantu setiap pemustaka. Hal ini harus disertai dengan fleksibilitas untuk bekerja dalam interaksi

referens dengan orang banyak seperti kepribadian, penampilan, dan latar belakang.

c. Sensitivitas

Pustakawan membutuhkan sensitivitas untuk mengetahui bagaimana melakukan wawancara di layanan referensi, karena beberapa pemustaka lebih memilih percakapan yang lebih formal dan objektif sementara yang lain akan merespon secara lebih positif terhadap pustakawan yang menunjukkan keinginan untuk membantu terhadap pemustaka dengan suasana yang bersahabat. Selain itu, pustakawan referensi harus menunjukkan sensitivitas dalam menangani pertanyaan referens yang diajukan oleh kelompok tertentu, seperti anak-anak, siswa (atau orang tua), dari negara lain, penyandang cacat, dan orang-orang yang tidak terbiasa menggunakan komputer atau perpustakaan pada umumnya.

d. Kesabaran

Kesabaran adalah salah satu kualifikasi yang paling penting untuk pekerjaan referensi. Siapapun yang bekerja dengan orang lain dalam hubungan layanan perlu kesabaran sebab berurusan dengan individu-individu yang memiliki berbagai macam sifat.

e. Pengetahuan yang luas

Pengetahuan yang luas membantu pustakawan memahami lebih cepat pertanyaan pemustaka dan menerjemahkannya ke dalam bahasa bibliografi dan informasi faktual.

f. Memiliki Pengetahuan mengenai sumber-sumber rujukan

Pengetahuan mengenai sumber-sumber rujukan sangat berguna dalam menjawab pertanyaan para pemustaka secara efektif dan efisien.

Reference and user service association (RUSA) menyatakan bahwa dalam semua bentuk layanan referensi, keberhasilan transaksi diukur tidak hanya oleh informasi yang disampaikan, tetapi juga oleh dampak positif atau negatif dari interaksi staf. Perilaku positif atau negatif dari anggota staf referensi menjadi faktor yang signifikan dalam keberhasilan atau kegagalan transaksi referensi, berikut ini perilaku staf referensi yang dapat dilakukan adalah :

a. *Approachability*

Dalam rangka menunjang transaksi referensi yang berhasil, pustakawan harus dapat mengidentifikasi bahwa seorang pustakawan referensi tersedia untuk memberikan bantuan dan pustakawan juga merasa nyaman untuk pergi ke orang itu. Pada tahap ini, perilaku yang ditunjukkan oleh anggota staf dalam melayani dan menyambut para pengunjung sebisa mungkin menempatkan mereka pada posisi yang nyaman. Peran pustakawan dalam proses komunikasi adalah membuat para pengunjung merasa nyaman dalam situasi yang mungkin dirasakan sebagai intimidasi, berisik, dan membingungkan. Dalam hal ini pustakawan dapat melakukan :

- 1) Pustakawan selalu berada di tempat. Layanan Referensi ini harus berada di tempat yang strategis.
- 2) Apakah siap untuk terlibat dalam mendekati pemustaka. Pustakawan menyadari untuk menghentikan semua kegiatannya ketika pemustaka mendekati dan meminta bantuan.
- 3) Memperhatikan orang lain menunggu layanan.
- 4) Melakukan awalan kontak mata dengan pemustaka, dan mengakui keberadaan pemustaka dengan tersenyum dan penuh perhatian dan menyambutnya dengan bahasa tubuh.
- 5) Mengakui keberadaan pemustaka dengan salam dan ramah dalam memulai percakapan, dan dengan berdiri, bergerak maju, atau bergerak lebih dekat kepada mereka.
- 6) Tetap terlihat untuk pemustaka sebanyak mungkin.

- 7) Pustakawan harus menyempatkan diri untuk pemustaka dengan menawarkan bantuan pada mereka daripada menunggu pemustaka untuk datang ke meja referensi.

b. Interest

Seorang pustakawan yang berhasil harus menunjukkan kepedulian dalam transaksi referensi. Walaupun tidak semua pertanyaan mengandung tantangan intelektual, pustakawan tetap harus menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap kebutuhan informasi pemustaka dan memberikan bantuan yang paling efektif. Pustakawan yang menunjukkan perhatian yang tinggi dalam layanan referensi terhadap pemustaka, akan menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi di antara pemustaka.

- 1) Memperhatikan pemustaka ketika berbicara dan mendengarkan.
- 2) Fokus perhatian pada para pemustaka.
- 3) Menatap wajah pemustaka ketika berbicara dan mendengarkan.
- 4) Tetap membangun kontak mata dengan pemustaka selama transaksi referensi.
- 5) Mengisyaratkan pemahaman akan kebutuhan pemustaka melalui konfirmasi verbal atau non-verbal, seperti mengangguk kepala atau memberi komentar atau pertanyaan singkat.

c. Listening/Inquiring

Wawancara referensi adalah jantung dari transaksi referensi dan sangat penting dalam keberhasilan proses. Pustakawan harus efektif dalam mengidentifikasi kebutuhan informasi pemustaka dan harus melakukannya dengan cara yang membuat pemustaka nyaman.

- 1) Berkomunikasi dengan cara mau menerima, ramah, dan sikap mendorong.
- 2) Menggunakan nada suara dan/atau bahasa tertulis sesuai dengan sifat transaksi.

- 3) Memungkinkan pemustaka untuk menyatakan sendiri kebutuhan informasi mereka sebelum merespon. Jangan sampai memotong pembicaraan pemustaka.
- 4) Mengidentifikasi tujuan dari penelitian pemustaka, bila perlu.
- 5) Mengulang pertanyaan atau permintaan dan meminta konfirmasi untuk memastikan bahwa itu dapat dipahami.
- 6) Berusaha untuk memperjelas terminologi yang membingungkan dan menghindari jargon yang berlebihan.
- 7) Menggunakan teknik pertanyaan terbuka dalam mendorong pemustaka untuk memperluas permintaan atau informasi tambahan.
- 8) Menggunakan pertanyaan tertutup/klarifikasi untuk mempersempit permintaan pencarian.
- 9) Memelihara obyektifitas dan tidak menyisipkan pertimbangan nilai tentang materi atau sifat pertanyaan ke dalam transaksi.

d. *Searching*

Proses pencarian adalah bagian dari transaksi di mana perilaku dan akurasi silang-menyilang. Tanpa pencarian yang efektif, tidak hanya informasi yang dikehendaki tidak dapat ditemukan, tapi juga pemustaka menjadi kecewa. Namun banyak aspek pencarian yang mengarah ke hasil yang akurat masih tergantung pada perilaku pustakawan.

- 1) Mencari tahu apa yang telah pemustaka coba, dan mendorongnya untuk menyumbangkan ide-ide.
- 2) Membangun strategi pencarian yang kompeten dan lengkap. Yaitu dengan cara:
 - Memilih istilah penelusuran yang paling berhubungan/terkait dengan informasi yang diharapkan
 - Memverifikasi kesalahan eja dan kekeliruan/error yang mungkin terjadi pada permintaan awal.
 - Mengidentifikasi sumber yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, yang memiliki kemungkinan besar memuat informasi yang relevan dengan permintaan pemustaka.

- 3) Menjelaskan strategi dan langkah-langkah pencarian kepada pemustaka, serta sumber-sumber yang akan digunakan.
- 4) Berupaya untuk melakukan pencarian di dalam jangka waktu yang diberikan para pengunjung/sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.
- 5) Menjelaskan bagaimana menggunakan sumber jika diperlukan.
- 6) Bekerja sama dengan para pengunjung untuk mempersempit atau memperluas topik ketika informasi yang teridentifikasi terlalu sedikit atau terlalu banyak.
- 7) Bertanya para pemustaka jika informasi tambahan diperlukan setelah hasil awal ditemukan.
- 8) Mengakui kapan harus merujuk pelanggan ke panduan, database, perpustakaan, pustakawan atau sumber daya lainnya yang lebih sesuai.
- 9) Menawarkan pointer, jalur pencarian rinci (termasuk URL lengkap), dan nama sumber daya yang digunakan untuk menemukan jawabannya, sehingga pemustaka dapat belajar untuk menjawab sendiri pertanyaan yang sama.
- 10) Menemani para pengunjung dalam pencarian (setidaknya pada tahap-tahap awal proses pencarian).

e. Follow-up

Transaksi referensi belum berakhir ketika pustakawan meninggalkan patron. pustakawan bertanggung jawab untuk menentukan apakah pelanggan puas dengan hasil pencarian, dan juga bertanggung jawab untuk merujuk para pengunjung ke sumber-sumber lain, bahkan ketika sumber-sumber tidak tersedia di perpustakaan lokal itu.

- 1) Bertanya patron apakah pertanyaan-pertanyaan mereka telah benar-benar terjawab.
- 2) Mendorong para pengunjung untuk kembali jika mereka memiliki pertanyaan lebih lanjut dengan membuat pernyataan seperti "Jika Anda

tidak menemukan apa yang Anda cari, silahkan datang kembali dan kita akan mencoba sesuatu yang lain."

- 3) Keliling merupakan teknik yang sangat bagus untuk ditindaklanjuti.
- 4) Berkonsultasi dengan pustakawan lain atau ahli di bidang keahlian subjek tertentu ketika diperlukan.
- 5) Memberi tahu layanan referensi lain yang sesuai (email, dll) kepada pelanggan.
- 6) Membuat rencana, jika diperlukan, dengan para pengunjung untuk meneliti pertanyaan meskipun setelah transaksi referensi telah selesai.
- 7) Menganjurkan para pelanggan untuk mengacu ke sumber-sumber atau lembaga lain ketika permintaan yang terjawab belum memuaskan pelanggan.
- 8) Memfasilitasi pelanggan merujuk ke perpustakaan atau lembaga informasi lain, memberikan arahan dan petunjuk, dan menyediakan perpustakaan dan para pengunjung dengan informasi sebanyak mungkin tentang jumlah informasi yang diperlukan, dan sumber yang sudah dikonsultasikan.
- 9) Menjaga untuk tidak mengakhiri wawancara referensi secara prematur.

2.7 Tugas Pustakawan Referens

William A. Katz dalam bukunya *Introduction to Reference Work Eight Edition* menjelaskan bahwa layanan yang paling utama adalah menyediakan informasi yang dibutuhkan pemustaka. Kemudian layanan terpenting berikutnya adalah membimbing pemustaka bagaimana cara menemukan informasi. Pada dasarnya panduan-panduan seperti *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Providers* adalah deskripsi/gambaran yang ringkas tentang tugas-tugas seorang pustakawan referens. (Katz, 2002)

2.8 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya (Sulistyo-Basuki, 1991: 51).

Definisi lain mengatakan perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat di lingkungan lembaga pendidikan tinggi seperti, universitas, institut, sekolah tinggi, akademi dan lembaga perguruan tinggi lainnya (Zulfikar Zen dan Rachman Hermawan, 2006: 33).

Menurut Gelfand (dalam Thompson, 1987: 14), bahwa batasan utama dari perpustakaan perguruan tinggi adalah penunjang pendidikan yang penyediaannya tidak hanya terbatas pada fungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi tetapi juga sebagai instrumen yang dinamis antara mahasiswa dan pengajar dalam pendidikan universitas.

2.8.1 Fungsi

Menurut buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Perguruan Tinggi, bahwa perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi sebagai berikut :

a. Fungsi Edukasi

Perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.

b. Fungsi Informasi

Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah di akses oleh pencari dan pemustaka informasi.

c. Fungsi Riset

Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Koleksi pendukung penelitian di perpustakaan perguruan tinggi mutlak dimiliki karena tugas perguruan tinggi adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat di aplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.

d. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreatifitas, minat dan daya inovasi pemustaka perpustakaan.

e. Fungsi Publikasi

Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya yakni sivitas akademik dan staf non-akademik.

f. Fungsi Deposit

Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya.

g. Fungsi Interpretasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pemustaka dalam melakukan dharmanya.

Fungsi tersebut diarahkan untuk menunjang kegiatan misi universitas yang dikenal dengan Tri Dharma perguruan tinggi. Pedoman Umum Perpustakaan Perguruan Tinggi (2006) menjelaskan Tri Dharma tersebut, yaitu:

- a. Dharma pertama, yaitu pendidikan dan pengajaran dilaksanakan dengan cara mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan, dan menyebarkan informasi bagi mahasiswa dan dosen sesuai dengan kurikulum yang berlaku.
- b. Dharma kedua, yaitu penelitian, diselenggarakan dengan cara menyediakan informasi yang diperlukan bagi kegiatan penelitian yang dilakukan oleh *civitas academica* perguruan tinggi.
- c. Dharma ketiga, yaitu pengabdian kepada masyarakat diselenggarakan melalui kegiatan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan, dan menyebarkan informasi bagi masyarakat.

2.8.2 Tujuan

Menurut Sulisty-Basuki (1991: 52), secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah:

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi.
- b. Menyediakan materi perpustakaan rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga mahasiswa program pasca sarjana dan pengajar.
- c. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai dan menyediakan ruang belajar untuk pemakai perpustakaan. Menyediakan jasa informatif aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

2.9 Jasa Referens di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pendidikan Tinggi merupakan kelanjutan pendidikan menengah yang diselenggarakan untuk menyiapkan peserta didik untuk menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi, dan kesenian. Untuk menyiapkan peserta didik yang memiliki kemampuan akademik dan atau menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi, dan kesenian, dibutuhkan suatu sarana yang mampu memenuhi kebutuhan akan berbagai literatur sebagai bahan bacaan guna mendukung setiap kegiatan belajar mengajar bagi kalangan sivitas akademika. Sarana tersebut adalah perpustakaan.

Perpustakaan merupakan sarana yang keberadaannya mutlak diperlukan sebagai penunjang yang sangat penting di suatu perguruan tinggi dalam melaksanakan Tri Darma sebagai fungsi perguruan tinggi yaitu; pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Hal ini tercermin dalam pasal 55 PP RI No. 30 Tahun 1990 yang menyatakan bahwa setiap Universitas atau Institusi harus memiliki perpustakaan. Perpustakaan memegang peranan penting untuk menunjang pendidikan perguruan tinggi, sering dikatakan bahwa jika ingin melihat mutu suatu perguruan tinggi lihatlah terlebih dahulu perpustakaan.

Artinya adalah mutu suatu perguruan tinggi dipengaruhi oleh keadaan perpustakaan. Apabila perpustakaan baik maka secara otomatis perguruan tinggi tersebut bermutu baik.

Salah satu fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah menyediakan sumber informasi dan bahan pustaka yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam rangka studi mahasiswanya. Kewajiban bagi pustakawan adalah perpustakaan harus menyediakan informasi dengan mengikuti perkembangan program-program penelitian yang diselenggarakan di lingkungan perguruan tinggi induknya. Pustakawan dapat melakukan kegiatan menelusur, mengamati, serta menganalisis isi literatur-literatur ilmiah dan bahan pustaka lain yang bermanfaat bagi para peneliti, mahasiswa, dosen, atau peneliti lainnya.

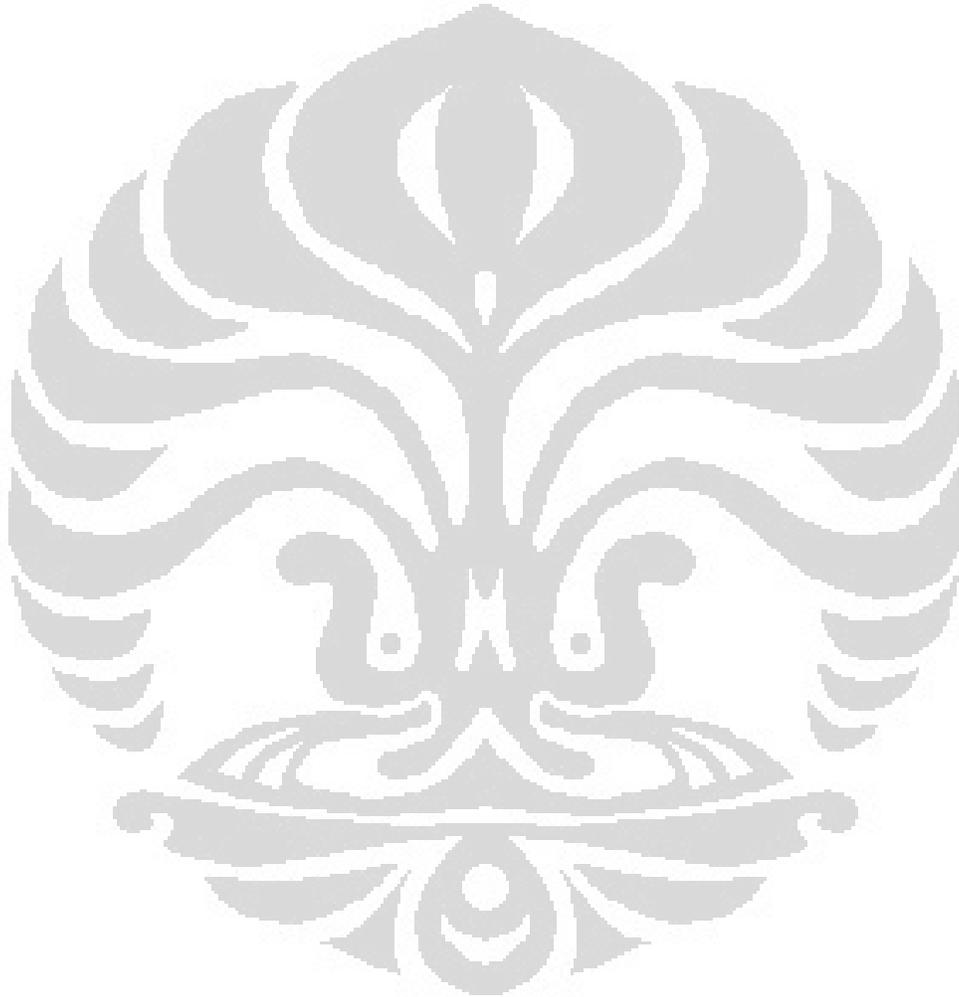
Salah satu jenis jasa yang disediakan di perpustakaan perguruan tinggi adalah jasa referens. Jasa referens adalah suatu kegiatan perpustakaan yang sifatnya membantu pemustaka perpustakaan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Hal ini ditegaskan oleh ALA (dalam Istiana, 2005), bahwa layanan referensi merupakan sebagian layanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pemustaka dalam memberikan informasi untuk kepentingan studi dan riset.

American Library Association – Reference Service Division menyatakan ada dua jenis jasa rujukan yaitu jasa langsung dan tidak langsung. Pada jasa rujukan langsung, bantuan personil langsung diberikan pada si pemakai, artinya pustakawan langsung membantu pemakai mencari informasi. Bantuan ini dapat berupa instruksi pemakaian perpustakaan dan memberikan informasi yang diperlukan si pemakai. Jasa referens tidak langsung dapat berupa penyusunan katalog, bibliografi, bantuan rujukan lainnya, pemilihan dokumen, penyusunan bagian referens, pembuatan jajaran informasi yang relevan, ditambah beberapa fungsi lainnya seperti fotokopi, pengawasan ruang baca, pinjam antarperpustakaan dan lain-lain.

Pembagian lain menurut Sulistiyo Basuki (2009) adalah:

1. Kegiatan instruksional. Ditandai dengan fungsi pengajaran bagi pemakai.
2. Kegiatan pengembangan keterampilan. Ini berkaitan dengan peremajaan dan pemutakhiran pengetahuan mengenai sarana referens.

3. Kegiatan jasa pengunjung. Ini berkaitan dengan penyajian informasi bagi pemakai jasa referens.
4. Kegiatan pemeliharaan. Berkaitan dengan kegiatan rumah tangga perpustakaan.
5. Kegiatan surogat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh bagian referens atas nama bagian lain.



BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Powell (2004) dalam *Basic Research for Librarians fourth edition*:

“Quantitative research methods involve a problem-solving approach that is highly structured in nature and that relies on the quantification of concepts, where possible, for purposes of measurement and evaluation.”

Metode penelitian kuantitatif pada dasarnya merupakan pendekatan pemecahan masalah yang sangat terstruktur dan berkaitan erat dengan konsep kuantifikasi yang sesuai/tepat untuk tujuan pengukuran dan evaluasi. Penelitian yang bertitik tolak dari peristiwa-peristiwa yang dapat diukur secara kuantitatif atau dinyatakan dengan angka-angka. (Subiantoro dan Suwanto, 2007: 78).

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif. Metode deskriptif digunakan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu, dalam hal ini secara aktual dan cepat (Arikunto, 2002). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran tentang tingkat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan referens.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek maupun subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2006). Sejalan dengan batasan di atas maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa pasca sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia yang pernah menggunakan layanan referens penelusuran diambil dari data pengguna layanan referens.

Sampel adalah bagian dari populasi yang terpilih untuk diteliti baik berdasarkan kemungkinan yang terukur (probability) maupun tidak (non-

probability) (Putu Laxman Pendit, 2003). Tujuan ditetapkannya sampel adalah untuk mempermudah proses penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 10 orang.

Teknik penarikan sampel yang digunakan penulis adalah *purposive sampling* di mana penelitian ini tidak dilakukan pada seluruh populasi, tapi terfokus pada target. *Purposive sampling* artinya bahwa penentuan sampel mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu yang telah dibuat terhadap obyek yang sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2004). Kriteria dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
2. Memiliki pengalaman dalam memanfaatkan jasa atau layanan yang diberikan oleh pustakawan referens berdasarkan data yang dimiliki pustakawan referens yang bersangkutan.
3. Menjadi anggota perpustakaan Resource & Learning Center Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner adalah pertanyaan terstruktur yang diisi sendiri oleh responden atau diisi oleh pewawancara yang memberikan pertanyaan dan kemudian mencatat jawaban yang diberikan (Sulistyo-Basuki, 2006). Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mendapatkan data berupa fakta mengenai masalah yang dikaji, dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan tertulis kepada responden.

Kuesioner akan disebarkan kepada mahasiswa pasca sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia yang memiliki pengalaman dalam memanfaatkan jasa atau layanan yang diberikan oleh pustakawan referens RLC Pasca Sarjana FE UI. Kuesioner disebarkan melalui *e-mail*.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara verbal kepada pustakawan referens yang berkaitan dengan upaya apa saja yang dilakukan pustakawan referens untuk melayani pemustaka di RLC PS FE UI. Wawancara yang dilakukan bersifat informal dan tidak terstruktur, artinya

wawancara dilakukan untuk melengkapi data yang dibutuhkan. Wawancara diperlukan untuk menggali data tambahan yang dapat menunjang penelitian.

3.4 Teknik Analisis dan Pengolahan Data

Kegiatan analisis data dalam penelitian ini mengikuti langkah-langkah yang dijelaskan oleh Arikunto (2006) bahwa terdapat 3 langkah dalam pekerjaan analisis data, meliputi: persiapan, tabulasi, dan penerapan data sesuai dengan pendekatan penelitian.

a. Persiapan

Pada tahap persiapan ini, dilakukan beberapa kegiatan antara lain:

- (1) memeriksa nama dan kelengkapan identitas responden, (2) memeriksa isi instrumen pengisian data, (3) memeriksa isian data

b. Tabulasi Data

Tahap kegiatan tabulasi adalah kegiatan mengelompokkan data ke dalam tabel frekuensi untuk mempermudah dalam menganalisa. Kegiatan tabulasi dalam hal ini yaitu:

1. *Coding* yaitu pembahasan kode untuk setiap data yang telah diedit.
2. *Scoring* adalah pemberian skor terhadap jawaban responden untuk memperoleh data kuantitatif yang diperlukan. Pada penelitian ini digunakan skala Likert yang sudah dimodifikasi untuk menentukan skor. Skala Likert yaitu skala yang memberikan pilihan kepada peneliti untuk mempertimbangkan jawaban terhadap setiap pertanyaan secara terpisah, atau menggabungkan semua jawaban untuk menghasilkan angka keseluruhan untuk dijumlahkan.

Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala ini mempunyai gradasi positif sampai negatif dan setiap jawaban tersebut diberi skor.

Skor yang dibuat untuk tiap item yaitu:

- SB (Sangat Baik) diberi skor 4,
- B (Baik) diberi skor 3,
- TB (Tidak Baik) diberi skor 2,
- STB (Sangat Tidak Baik) diberi skor 1.

Kemudian disesuaikan atau dimodifikasi dengan teknik analisis yang digunakan dengan format sebagai berikut:

No	Pernyataan	Jawaban			
		SB	B	TB	STB

c. Penerapan data sesuai dengan pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif, oleh karena itu analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk memberikan gambaran dari objek penelitian.

Adapun langkah yang ditempuh adalah:

1. menyajikan jawaban dalam tabel berisi jumlah dan persentase responden kemudian menganalisis setiap jawaban. Untuk mempermudah analisis deskriptif maka jawaban responden dikelompokkan menjadi 3 kategori yaitu:

- Puas, apabila persentase terbesar responden atau lebih dari 70% menjawab sangat baik dan baik.
- Cukup, apabila persentase terbesar responden atau antara 50% sampai dengan 70% menjawab sangat baik dan baik.
- Kurang, apabila persentase terbesar responden atau lebih dari 50% menjawab tidak baik dan sangat tidak baik.

2. menghitung nilai dari hasil pemberian skor untuk mengetahui kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan referens (Burhanudin, 2010).

BAB 4

PEMBAHASAN

4.1 Profil Perpustakaan

RLC Pascasarjana berlokasi di Gedung Sumitro Djojohadikusumo terletak di lantai dasar, Kampus UI Depok. Perpustakaan Pascasarjana FEUI yang telah berganti nama menjadi Resource & Learning Center Pascasarjana FEUI merupakan perpustakaan gabungan dari 3 program studi, yaitu Pascasarjana Ilmu Manajemen (PPIM), Pascasarjana Ilmu Ekonomi (PPIE) dan Pascasarjana Ilmu Akuntansi (PIA).

RLC PS FE UI Menerapkan sistem pelayanan tertutup atau *closed access*, artinya anggota tidak dapat langsung ke rak koleksi tapi harus melalui petugas sirkulasi. Data lokasi koleksi dapat dicari pada *online catalog* koleksi melalui komputer di ruang RLC dengan cara mencatat kode nomor panggil koleksi yang dibutuhkan kemudian diserahkan kepada petugas untuk diambilkan dari rak koleksi.

Jam Buka RLC PS FE UI adalah: Senin sampai dengan Jumat dari pukul 08.00 sampai dengan pukul 20.00. Sedangkan pada hari Sabtu, RLC PS FE UI buka dari pukul 09.00 sampai dengan pukul 13.00.

Keanggotaan RLC Pascasarjana hanya ditujukan bagi mahasiswa dan staf pengajar Pascasarjana FEUI PPIM, PPIE, dan PIA yang masih terdaftar. Pengunjung umum dan alumni hanya dapat menggunakan fasilitas baca di tempat. Syarat keanggotaan yang diterapkan/berlaku di RLC PS FE UI adalah:

- Mahasiswa yang masih terdaftar pada Program Pascasarjana FEUI (Ilmu Manajemen, Ilmu Ekonomi, dan Ilmu Akuntansi).
- Membawa bukti/*slip* pembayaran SPP/Isian Rencana Studi/Kartu Mahasiswa yang masih berlaku.
- Mengisi formulir dan menyerahkan dua lembar pas foto berwarna ukuran 2x3.

Peminjaman hanya dapat dilakukan oleh anggota dan sebagai identitas keanggotaan, mahasiswa akan dibuatkan Kartu Anggota dan 2 Kantong Peminjaman. Adapun untuk ketentuan peminjaman adalah sebagai berikut:

- Setiap anggota perpustakaan dapat meminjam 2 (dua) buku:
 - Buku teks umum – selama 7 hari
 - Buku tandon (*reserved book*) – selama 2 hari
- Peminjaman dapat diperpanjang 2 kali apabila tidak sedang dipesan oleh anggota lain.
- Setiap anggota harus menyerahkan Kartu Anggota dan Kantong Peminjaman untuk meminjam atau membaca koleksi perpustakaan.
- Bahan pustaka yang tidak dapat dipinjam untuk dibawa pulang tapi hanya dapat dibaca di perpustakaan, adalah:
 - Tesis
 - Disertasi
 - Buku Referensi
 - Film VCD/DVD
 - Artikel materi kuliah
 - Journal/majalah/tabloid/harian

Jenis koleksi yang dimiliki RLC PS FE UI diantaranya: buku (buku wajib, referensi, buku text pendukung, CDRom, dll), tesis (PPIM, PPIE, dan PIA), disertasi (PPIM, PPIE, PIA), artikel ilmiah, jurnal ilmiah (*printed, online*), harian umum, tabloid, majalah, dan video (VCD/DVD).

4.2 Kepuasan Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan Referens

Tabel-tabel berikut menunjukkan deskripsi jumlah jawaban serta persentase jawaban yang diberikan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan referens.

Tabel 4.2.1

Pernyataan	Pilihan jawaban				Total
	SB	B	TB	STB	
Pustakawan menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap kebutuhan informasi Anda	4	6	0	0	10
	40%	60%	0%	0%	100%

Ket. : SB: Sangat Baik; B: Baik; TB: Tidak Baik; STB: Sangat Tidak Baik

Kepuasan pemustaka terkait dengan kinerja pustakawan menunjukkan adanya perhatian yang tinggi terhadap kebutuhan informasi mereka; hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 4 orang atau 40% menyatakan sangat baik, 6 orang atau 60% menyatakan baik, dan tidak ada satu orang responden pun yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik.

Ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas dengan kinerja pustakawan dalam menunjukkan perhatiannya yang tinggi terhadap kebutuhan pemustaka. Hal ini telah dikemukakan oleh RUSA dalam *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers* yaitu pada aspek *Interest*. Bahwasanya seorang pustakawan yang berhasil harus menunjukkan kepedulian dalam transaksi referensi. Walaupun tidak semua pertanyaan mengandung tantangan intelektual, pustakawan tetap harus menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap kebutuhan informasi pemustaka dan memberikan bantuan yang paling efektif. Pustakawan yang menunjukkan perhatian yang tinggi dalam layanan referensi terhadap pemustaka, akan menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi di antara pemustaka.

Tabel 4.2.2

Pernyataan	Pilihan jawaban				Total
	SB	B	TB	STB	
Pustakawan mampu mengidentifikasi kebutuhan informasi Anda	5	5	0	0	10
	50%	50%	0%	0%	100%

Ket. : SB: Sangat Baik; B: Baik; TB: Tidak Baik; STB: Sangat Tidak Baik

Kepuasan pemustaka terkait dengan kinerja pustakawan yang mampu mengidentifikasi kebutuhan informasi mereka; hasil penelitian menunjukkan bahwa 50% responden atau 5 orang menyatakan sangat baik, begitu juga 50% lainnya menyatakan baik. Tidak ada seorang responden pun yang menyatakan

tidak baik, begitu pula sangat tidak baik, tidak ada seorang responden pun yang menyatakan itu.

Dengan demikian pemustaka merasa puas dengan kinerja pustakawan yang mampu mengidentifikasi kebutuhan informasi pemustakanya. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan RUSA dalam *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*, bahwasanya pustakawan harus efektif dalam mengidentifikasi kebutuhan informasi pemustaka.

Tabel 4.2.3

Pernyataan	Pilihan jawaban				Total
	SB	B	TB	STB	
Pustakawan memberikan informasi yang Anda butuhkan dengan cepat	3	7	0	0	10
	30%	70%	0%	0%	100%

Ket. : SB: Sangat Baik; B: Baik; TB: Tidak Baik; STB: Sangat Tidak Baik

Kepuasan pemustaka terkait dengan kinerja pustakawan dalam hal jangka waktu pustakawan memberikan informasi kepada pemustaka; hasil penelitian menunjukkan bahwa 30% responden atau sebanyak 3 orang menyatakan sangat baik, 70% responden atau 7 orang menyatakan baik, tidak ada seorang responden pun yang menyatakan tidak baik dan sangat tidak baik.

Dengan demikian pemustaka merasa puas dengan kinerja pustakawan yang memberikan informasi dengan cepat. Hal ini telah dijelaskan dalam *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*, bahwasanya pustakawan harus berupaya untuk melakukan pencarian di dalam jangka waktu yang diberikan para pemustaka/sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.

Tabel 4.2.4

Pernyataan	Pilihan jawaban				Total
	SB	B	TB	STB	
Pustakawan memberikan Anda informasi yang tepat dan akurat	4	6	0	0	10

	40%	60%	0%	0%	100%
--	-----	-----	----	----	------

Ket. : SB: Sangat Baik; B: Baik; TB: Tidak Baik; STB: Sangat Tidak Baik

Kepuasan pemustaka terkait dengan kinerja pustakawan dalam hal ketepatan dan keakuratan informasi; hasil penelitian menunjukkan bahwa 4 dari 10 responden menilai sangat baik, dan sisanya, sebanyak 6 orang lainnya, menilai baik. Tidak ada seorang responden pun yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik.

Ini berarti bahwa pemustaka merasa puas dengan kinerja pustakawan yang memberikan informasi yang tepat dan akurat. *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers* menerangkan bahwa pustakawan harus membangun strategi pencarian yang kompeten dan lengkap, yaitu dengan cara:

- Memilih istilah penelusuran yang paling berhubungan/terkait dengan informasi yang diharapkan
- Memverifikasi kesalahan eja dan kekeliruan/error yang mungkin terjadi pada permintaan awal.
- Mengidentifikasi sumber yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, yang memiliki kemungkinan besar memuat informasi yang relevan dengan permintaan pemustaka.

Tabel 4.2.5

Pernyataan	Pilihan jawaban				Total
	SB	B	TB	STB	
Pustakawan mendorong Anda untuk kembali jika Anda memiliki pertanyaan lebih lanjut	2	6	2	0	10
	20%	60%	20%	0%	100%

Ket. : SB: Sangat Baik; B: Baik; TB: Tidak Baik; STB: Sangat Tidak Baik

Kepuasan pemustaka terkait dengan kinerja pustakawan yang mendorong pemustaka untuk kembali jika mereka memiliki pertanyaan lebih lanjut; hasil penelitian menunjukkan bahwa 2 orang responden atau 20% menilai sangat baik,

6 orang responden atau 60% menilai baik, 2 orang responden atau 20% menilai tidak baik, dan tidak ada seorang responden pun yang menilai sangat tidak baik.

Ini berarti bahwa pemustaka merasa puas dengan kinerja pustakawan yang mendorong pemustaka untuk kembali jika memiliki pertanyaan lebih lanjut. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh RUSA dalam *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*, bahwasanya seorang pustakawan harus mendorong para pengunjung untuk kembali jika mereka memiliki pertanyaan lebih lanjut dengan membuat pernyataan seperti "Jika Anda tidak menemukan apa yang Anda cari, silahkan datang kembali dan kita akan mencoba sesuatu yang lain."

Tabel 4.2.6

Pernyataan	Pilihan jawaban				Total
	SB	B	TB	STB	
Pustakawan bersungguh-sungguh dalam memberikan informasi yang Anda butuhkan	2	8	0	0	10
	20%	80%	0%	0%	100%

Ket. : SB: Sangat Baik; B: Baik; TB: Tidak Baik; STB: Sangat Tidak Baik

Kepuasan pemustaka terkait dengan kinerja pustakawan untuk bersungguh-sungguh dalam memberikan informasi yang dibutuhkan; hasil penelitian menunjukkan bahwa 2 dari 10 orang responden menilai sangat baik, dan 8 lainnya menilai baik. Untuk responden yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik, tidak ditemukan di sini.

Dengan demikian pemustaka merasa puas dengan kinerja pustakawan yang bersungguh-sungguh dalam memberikan informasi yang mereka butuhkan. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan Richard E. Bopp dan Linda C. Smith (2001: 49-51) dalam aspek kedisiplinan. Bahwasanya pustakawan harus semata-mata berkonsentrasi dengan pemustaka yang dilayaninya meskipun terkadang pemustaka tersebut menyulitkan. Karena tidak semua pemustaka itu mudah dilayani, terkadang pustakawan akan menjumpai pemustaka-pemustaka

yang menyulitkannya. Bagaimanapun juga pustakawan harus bersungguh-sungguh dalam melayani pemustaka.

Tabel 4.2.7

Pernyataan	Pilihan jawaban				Total
	SB	B	TB	STB	
Pustakawan mempunyai pengetahuan yang luas	4	5	1	0	10
	40%	50%	10%	0%	100%

Ket. : SB: Sangat Baik; B: Baik; TB: Tidak Baik; STB: Sangat Tidak Baik

Kepuasan pemustaka terkait dengan kinerja pustakawan yang memiliki pengetahuan yang luas; hasil penelitian menunjukkan bahwa 40% responden menyatakan sangat baik, 50% responden menyatakan baik, 10% responden menyatakan tidak baik, dan 0% atau tidak ada sama sekali responden yang menyatakan sangat tidak baik.

Dengan demikian pemustaka merasa puas dengan kinerja pustakawan yang memiliki pengetahuan yang luas. Richard E. Bopp dan Linda C. Smith (2001: 49-51) menyatakan bahwa pengetahuan yang luas membantu pustakawan memahami lebih cepat pertanyaan pemustaka dan menerjemahkannya ke dalam bahasa bibliografi dan informasi faktual. Hal ini juga sependapat dengan Isdijanto (2007) yang menjelaskan bahwa pustakawan referensi harus mempunyai pengetahuan luas. Seorang pustakawan referensi dituntut pula berpengetahuan luas dan tidak terbatas hanya mengandalkan pengetahuan yang telah dikuasai saja. Untuk itu pustakawan referensi harus selalu mengembangkan diri dan terus belajar guna menghadapi perkembangan-perkembangan yang terjadi di sekitarnya karena perpustakaan adalah organisme yang selalu berkembang. Dengan bekal pengetahuan yang luas diharapkan pustakawan mampu menyesuaikan diri pada lingkungan dan tidak ketinggalan jaman. Hal ini amat diperlukan oleh perpustakaan untuk dapat menjawab dan memberi informasi atas pertanyaan dan permintaan pemustaka.

Tabel 4.2.8

Pernyataan	Pilihan jawaban				Total
	SB	B	TB	STB	
Pustakawan menguasai tentang jenis koleksi rujukan (seperti: statistik, kamus, direktori, ensiklopedi, dan sebagainya)	4	6	0	0	10
	40%	60%	0%	0%	100%

Ket. : SB: Sangat Baik; B: Baik; TB: Tidak Baik; STB: Sangat Tidak Baik

Kepuasan pemustaka terkait dengan kinerja pustakawan untuk menguasai tentang jenis koleksi rujukan; hasil penelitian menunjukkan bahwa 6 dari 10 orang responden menilai baik dan 4 lainnya menilai sangat baik. Tidak ditemukan seorang responden pun yang menilai tidak baik dan sangat tidak baik.

Ini berarti menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas dengan kinerja pustakawan untuk menguasai tentang jenis koleksi rujukan. Richard E. Bopp dan Linda C. Smith (2001: 49-51) menjelaskan bahwa pustakawan harus memiliki pengetahuan mengenai sumber-sumber rujukan. Pengetahuan mengenai sumber-sumber rujukan sangat berguna dalam menjawab pertanyaan para pemustaka secara efektif dan efisien.

Tabel 4.2.9

Pernyataan	Pilihan jawaban				Total
	SB	B	TB	STB	
Pustakawan cepat tanggap mengantisipasi pertanyaan Anda	6	4	0	0	10
	60%	40%	0%	0%	100%

Ket. : SB: Sangat Baik; B: Baik; TB: Tidak Baik; STB: Sangat Tidak Baik

Kepuasan pemustaka terkait dengan kinerja pustakawan yang cepat dan tanggap ketika mengantisipasi pertanyaan; hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 6 orang atau 60% menyatakan sangat baik, 4 orang atau 40%

menyatakan baik, dan tidak ada salah satu pun responden yang menyatakan tidak baik maupun sangat tidak baik.

Dengan demikian pemustaka merasa puas dengan kinerja pustakawan yang cepat dan tanggap dalam mengantisipasi pertanyaan pemustaka. Menurut Djaenudin (2008), salah satu syarat untuk menjadi pustakawan referens yaitu cepat tanggap terutama dalam mengantisipasi pertanyaan. Soepomo (1994) juga berpendapat demikian. Bahwasanya pustakawan referens harus cepat tanggap, mengantisipasi pertanyaan yang diterima baik mereka yang datang langsung maupun lewat telepon.

4.3 Upaya-upaya Pustakawan Referens dalam Melayani Pemustaka

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pustakawan referens di RLC PS FE UI; peneliti dapat mengetahui upaya-upaya apa saja yang telah dilakukan pustakawan referens dalam melayani pemustaka.

Menurut pustakawan referens di RLC PS FE UI, mayoritas pemustaka yang memanfaatkan layanan referens yang dia berikan adalah pemustaka yang mengajukan permintaan/pertanyaan melalui email.

“Cuman rata-rata sih yang ke sini mayoritas itu via email...via email...atau ga...pertama dia via phone...nanya..nyari...ntar baru ke sini...”

Hal pertama yang dilakukan pustakawan referens ketika ada pemustaka yang membutuhkan informasi yaitu pustakawan menanyakan dahulu informasi apa yang dibutuhkan. Ketika pemustaka mengajukan permintaan/pertanyaan via telpon, pustakawan memberikan kemudahan kepada pemustaka untuk mengajukan permintaan/pertanyaannya via email. Setelah itu pustakawan mencoba mencari jawaban dari permintaan/pertanyaan yang diajukan. Setelah pustakawan menemukan jawaban dari permintaan/pertanyaan tersebut, lalu pustakawan akan mengirimkannya ke email pemustaka.

Upaya yang dilakukan pustakawan adalah mempermudah pemustaka untuk mengajukan pertanyaan penelitiannya dengan cara mengirim pertanyaannya via email. Dengan adanya proses tanya jawab via email ini, pertanyaan-

pertanyaan yang berupa pertanyaan *specific search* dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien.

“Pertama ya...dia telpon dulu...nyari artikel ini di mana...ohh...kalo gitu..biasanya kita mempermudah sih,,yaudah bapak ibu kirim email aja ke saya...nanti saya coba bantu cari...nanti kirim via email...udah gitu..biasanya rata-rata kaya gitu...”

Pustakawan RLC PS FE UI juga memberikan bimbingan kepada mahasiswa yang datang langsung ke perpustakaan. Hal ini sesuai dengan Isdijanto (2007) bahwasanya kualifikasi pustakawan referens di antaranya pustakawan referens harus paham betul bagaimana membimbing pemustaka memanfaatkan perpustakaan dan fasilitasnya. Kemudian mengetahui pula metode bagaimana mengarahkan pemustaka agar menemukan informasi yang dibutuhkan. Selain itu pustakawan juga harus paham akan tugas berupa bantuan penunjukkan berbagai sumber dan media informasi.

“Kalo yang emang dia ada waktu...datang ke sini...kita jelasin...mau apa..database apa...langsung ke database..alhamdulillah database yang kita punya lumayan banyak...Kita ngenalin ke database...pengenalan singkat tentang database...ntar kita ngenalin database yang kita ada..”

Pustakawan referens RLC PS FE UI membagi pemustakanya menjadi tiga kelompok, yaitu:

1. Pemustaka yang awam, yaitu pemustaka yang belum mengerti bagaimana cara memenuhi kebutuhan informasinya.
2. Pemustaka yang paham, yaitu pemustaka yang sudah mengerti bagaimana cara memenuhi kebutuhan informasinya namun dia mengalami kebuntuan ketika menelusur informasi tertentu. Kemudian dia meminta bantuan kepada pustakawan referens.
3. Pemustaka yang sibuk, yaitu pemustaka yang benar-benar tidak memiliki waktu untuk menelusur informasi yang dia butuhkan. Termasuk di dalamnya pemustaka yang awam dan pemustaka yang paham.

Dari pembagian pemustaka yang dibuat oleh pustakawan ini menunjukkan bahwa pustakawan RLC PS FE UI mengenal dengan baik pemustakanya. Hal ini sesuai dengan salah satu syarat pustakawan referens yang dikemukakan Djaenudin (2008). Yaitu pustakawan mengenal dengan baik siapa yang akan dilayani.

“Ya pokoknya 3 pemustaka kan ya sering kesini...pertama tuh dia yang awam...awam..awam itu ya udah dia...ya kita ke ngenalin database yang ada nanti dia mulai searching sendiri...untuk itu ada yang udah tau cuman dia ga berhasil dapet, jadi mentok kan...nah itu biasanya pencarian khusus...udah gitu ada yang bener-bener sibuk...jadi sibuk itu bergabung antara yang udah tau sama yang awam, cuman dia bener-bener ga ada waktu...”

Pustakawan referens RLC PS FE UI juga telah seusai dengan *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers on Searching*, yaitu menjelaskan strategi dan langkah-langkah pencarian kepada pemustaka, serta sumber-sumber yang akan digunakan.

“Awam..nah itu..kita tanya...dia mau cari apa...yah itu bilang tadi..kalo mau nyari..kalo misalnya sebatas artikel..ya kita masuk ke...kita rujukin ke database yang kita punya...proquest, ebSCO,jstor...trus kalo yang lain...misalnya database keuangan ya..kita kasih ke osiris, thompson reuters, ke datanya BEI, data keuangan nya BEI...kita ngasih ke mereka...jadi ngasih rujukan...selain ngasih rujukan ya...kita ngajarin juga dari awal...”

Dari pernyataan wawancara di atas juga bisa disimpulkan bahwasanya pustakawan referens RLC PS FE UI telah memenuhi syarat sebagai pustakawan referens yang dikemukakan oleh Soepomo (1994), yaitu harus sudah menguasai betul hal-hal yang berhubungan dengan perpustakaan dimana ia bekerja, meliputi koleksi, struktur organisasi, dan misi serta tujuan dari badan yang mendirikan perpustakaan itu. Dalam hal ini pustakawan paham betul koleksi database yang dimiliki perpustakaan RLC PS FE UI dan melakukan upaya kerja sama dengan pihak lain dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

Djaenudin (2008) juga berpendapat bahwasanya pustakawan referens harus memenuhi syarat di antaranya yaitu mempunyai pengetahuan yang luas tentang jenis koleksi.

“kalo penelusuran lebih dalam biasanya kan kaya di thompson reuters tuh kan ada istilah-istilah keuangan yang lebih spesifik...ya kita hanya nunjukin aja...ni cara sistem nya begini...kalo untuk istilah-istilah keuangan lebih dalam lagi, mahasiswa ya...dia yang tahu data yang dibutuhin...nah itu kita unjukin semua data yang ada di db keuangan nya...kita cuman..khususnya untuk db keuangan..kita hanya memberi tahu basic nya...interfacenya aja...ni searching gimana, export gimana, data yang ada itu apa...nah itu kaya gitu...”

Pustakawan referens di RLC PS UI juga telah memenuhi kualifikasi. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan Soepomo (1994) yang mengemukakan bahwa kualifikasi pustakawan referens salah satunya adalah mampu melakukan kerja sama dengan pihak luar perpustakaan. Salah satu unsur perpustakaan adalah koleksi yang berupa bahan pustaka. Bahan pustaka disajikan kepada pemustaka dengan harapan dapat memberi informasi yang mereka butuhkan. Namun demikian pada kenyataannya banyak pemustaka yang merasa tidak terpenuhi kebutuhan informasinya karena bahan pustaka yang dicari di perpustakaan tidak tersedia dan tidak mencukupi.

Untuk itu pustakawan referens diharapkan tanggap terhadap kondisi yang seperti itu. Upaya yang dilakukan oleh pustakawan dengan melakukan kerja sama dengan pihak luar atau perpustakaan lain, diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Upaya yang dilakukan oleh pustakawan referens di antaranya dengan bekerja sama dengan pihak lain, yaitu dengan mahasiswa FE UI yang *dual degree* yang berada di Australia, Jepang, dan Belanda.

Pada umumnya kerja sama perpustakaan ini muncul didorong oleh suatu keadaan di perpustakaan, yaitu suatu kondisi di mana setiap perpustakaan tidak akan dapat berdiri sendiri, artinya tidak ada satupun perpustakaan yang mempunyai koleksi sangat lengkap sehingga semua pemustakanya mampu memenuhi kebutuhannya melalui perpustakaan bersangkutan. Jadi seberapa lengkapnya koleksi suatu perpustakaan mereka tidak akan mampu memberikan

informasi bagi seluruh pemustakanya. Dengan demikian pustakawan perlu melakukan kerja sama agar mampu memberikan informasi kepada pemustaka sehingga mereka merasa puas.

Pustakawan RLC PS FE UI pun demikian, ketika pemustaka membutuhkan koleksi, kemudian perpustakaan tidak memiliki koleksi tersebut, pustakawan referens memiliki inisiatif untuk bekerja sama dengan pihak luar atau perpustakaan lain, di antaranya dengan perpustakaan Adelaide.

“kalo untuk kaya ada db khusus tuh yang...scindirect back file...itu kan susah dicari...misalnya artikel itu ada di scindirect back file...dan perpustakaan ga punya data nya...itu bisa satu minggu itu nyari ga ketemu...nah termasuk yang susah...nah itu nyari nyari nyari nyari nyari nyari berapa berapa...nanti kalo udah mentok...biasanya back file itu susah...baru nanti minta bantuan yang di Adelaide...Adelaide itu lumayan cepet, lumayan lengkap...kenapa ga langsung ga ke Adelaide...soalnya yang di Adelaide juga sibuk...jadi kita cari dulu...nanti kalo udah mentok.baru minta ama dia...”

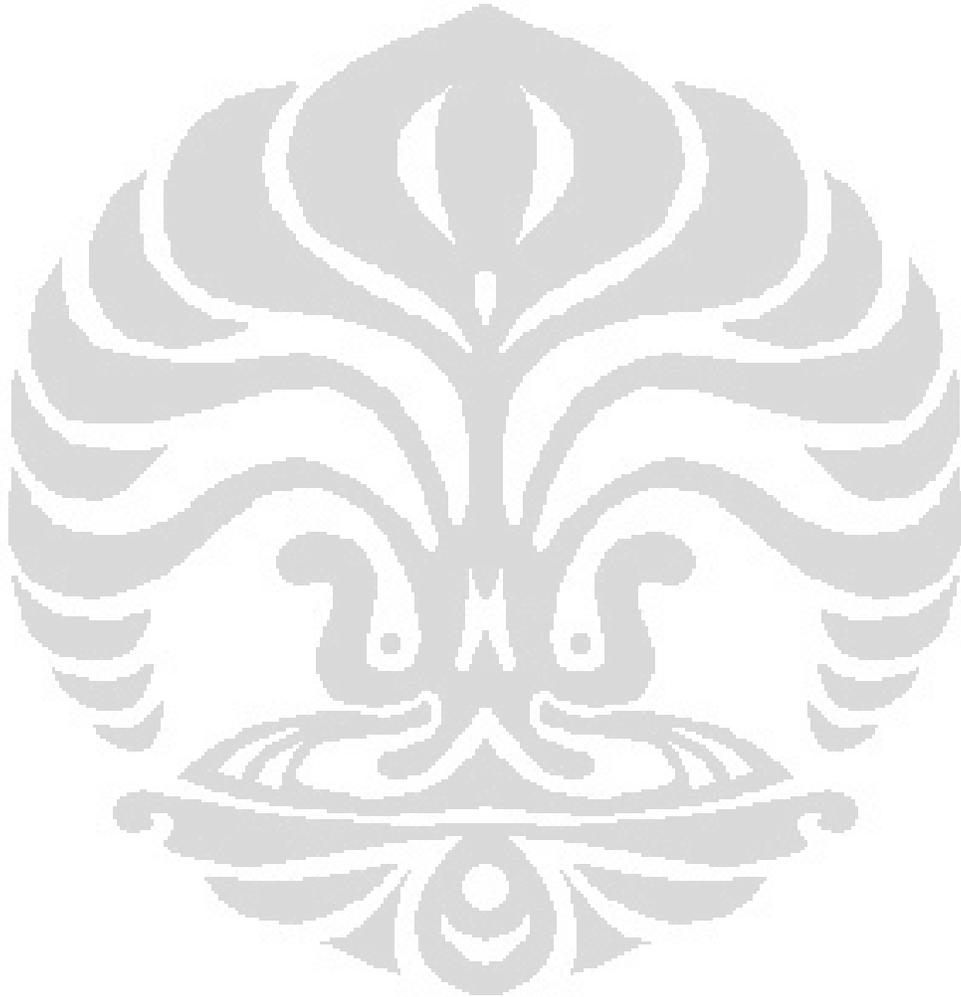
Pustakawan RLC PS FE UI juga menerapkan *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers on Follow up* dalam melaksanakan tugasnya. Yaitu menanyakan pada pemustaka apakah pertanyaan-pertanyaan mereka telah benar-benar terjawab.

“Ya kalo untuk nyari satu...kalo untuk nyari subjek...itu kendala nya itu...di...sebenarnya tuh mahasiswanya...jadi kita nyari subjek ini...kita kasih ke mahasiswa...mana yang oke...topik apa yang oke...nanti dia ngasih lagi feedback...kita kasih lagi...kita kasih lagi...kaya gitu...sebenarnya sih kalo itu sih ga ada kendala...tergantung mahasiswa nya sih...kalo udah puas..yaudah puas...misalnya bilang masih kurang...kita cari lagi per subjek nya...”

“Pokok nya bantuin pemustaka itu sampe pemustaka bener-bener puas gitu kan..ya..ya..kalo misalnya dia masih kurang ya..kita cari lagi...”

Dari wawancara dengan pustakawan referens yang dilakukan peneliti; hasil penelitian menunjukkan bahwasanya banyak sekali upaya yang dilakukan pustakawan referens dalam melayani pemustakanya. Inti dari segala upaya yang

telah dilakukan pustakawan referens RLC PS FE UI dalam melayani pemustakanya yaitu pustakawan referens akan memberikan layanan penelusuran informasi yang dapat membuat pemustaka puas.



BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan referens, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pemustaka merasa puas dengan kinerja pustakawan referens di Resource and Learning Center Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia (RLC PS FE UI).
2. Upaya-upaya yang telah dilakukan pustakawan referens RLC PS FE UI di antaranya: melakukan kerja sama dengan pihak lain, meningkatkan kemampuan penelusuran, berusaha untuk lebih komunikatif dan apresiatif terhadap pemustaka, dan sebagainya.

5.2 Saran

1. Pustakawan referens di RLC PS FE UI harus senantiasa menjaga konsistensi dalam melayani pemustakanya.
2. Pustakawan referens di RLC PS FE UI harus lebih giat lagi dalam melakukan promosi layanan referens di RLC PS FE UI.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Prosedur penelitian. suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bopp, Richard E. And Linda C. Smith. (2001). *References and Information Services: an introduction*. (3rd ed.). Colorado: Englewood
- Bungin, Burhan. (2008). *Metodologi penelitian kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana
- Burhanudin, Jajang. (2010). *Studi kinerja pegawai layanan sirkulasi dan referens di perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung*. Depok: FIB UI
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. (2004). *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI.
- Djaenudin, Mohamad. (2008). *Teknik wawancara referensi*. Agustus 15, 2008. Diakses pada tanggal 26 April 2011
[<http://www.lipi.go.id/teknik-wawancara-referensi.html/>]
- Hermawan. R. dan Zulfikar Zen. (2006). *Etika Kepustakawanan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Isdijanto. (2007). *Kualifikasi pustakawan referensi*. Media Informasi, 16 (1): 17-26
- Istiana, Purwani. (2005). *Mewujudkan Layanan Prima di Bagian Referensi*. Media Informasi, 14 (20): 13-17

- Katz, William A. (2002). *Introduction to Reference Work* Basik Information Service Eight Edition. New York: McGrawHill
- Komarudin (1992). *Manajemen Pengawasan Kualitas Terpadu*. Jakarta: Rajawali
- Kotler, Philip (1997) *Manajemen Pemasaran jilid I*. Jakarta: PT Prenhallindo
- Laksmi. (2006). *Tinjauan Kultural terhadap Kepustakawanan: Inspirasi dari Sebuah Karya Emburo Eco*. Depok: Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya.
- Maggio, Lauren.(2007). *Referece and Information Services in the 21st Century: an introduction*. Journal of Medical Library Association. [<http://proquest.umi.com/pqdweb>] (25 April 2011).
- Nasution, M.N. (2004) *Total Service Management: Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Notoatmodjo, Soekidjo. (1998). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pendit, Putu Laxman. (2003). *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi: sebuah pengantar diskusi epistemologi & metodologi*. Jakarta: JIP-FSUI.
- Powell, Ronald R and Lynn Silipigni Connaway. (2004). *Basic Research Methods For Librarians*. London: Libraries Unlimited.
- Prawirosentono, Suyadi (1999). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Kebijakan Karyawan*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.

- Reference and user service association. (2000). *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*. Juni 2004. Di akses pada tanggal 05 April 2011
[<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.cfm>]
- Reference and user service association. (2008). *Definitions of Reference*.14 Januari 2008. Di akses pada tanggal 05 April 2011
[<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/definitionsreference.cfm>]
- Reference and user service association. (2000). *Guidelines for Information Services*. Juli 2000. Di akses pada tanggal 05 April 2011
[<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/guidelinesinformation.cfm>]
- Reference and user service association. (2003). *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians*. Di akses pada tanggal 05 April 2011
[<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/professional.cfm>]
- Soepomo, S.. (1994). *Layanan Referensi*. BACA, XIX.(1-2), 8-9
- Spencer Jr, Lyle M., Spencer, Signe M. (1993). *Competence at Work: models for superior performance*. Canada: John Wiley & Sons.
- Subiantoro, Arief dan Suwanto. (2007). *Metode dan Teknik Penelitian Sosial*. Jakarta: CV. Andi.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Alfabeta.

Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

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

Sulistyo-Basuki. (2009). *Materi Pokok Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka

Thompson, James dan Reg Carr. (1987). *An Introduction to University Library Administration*. 4th.Ed. London: Clive Bingley.

Tjiptono, Fandy. (2004), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset
Hermawan Kertajaya *The 10 Credos of Compassionate Marketing*

Trimo, Soejono. (1985). *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung: Remadja Karya,

Trimo, Soejono. (1997). *Buku Panduan untuk mata kuliah reference work dan bibliography dengan sistem modular*, Jakarta: Bumi Aksara

Lampiran

Lembar Kuesioner

Perkenalkan nama saya Misbahul Ilmi. Saya adalah mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia yang sedang melakukan penelitian mengenai Kepuasan Pemustaka terhadap kinerja Pustakawan Referens di Resource and Learning Center Pasca Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Oleh karena itu, saya memohon kesediaan waktu Anda untuk memberikan informasi yang saya butuhkan dengan mengisi pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner ini.

Di harapkan dalam pengisian kuesioner, Anda memberikan informasi secara objektif dan di isi dengan apa adanya sesuai keadaan untuk akurasi data penelitian. Jawaban yang Anda berikan bersifat rahasia dan informasi yang Anda berikan hanya digunakan untuk penelitian skripsi ini.

Atas perhatian dan kesediaan waktu Anda saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat saya

Misbahul Ilmi, 0706291741

PS. Ilmu Perpustakaan FIB UI

Petunjuk Pengisian Kuesioner :

1. Berilah tanda silang (X) pada kotak yang telah disediakan sesuai dengan pilihan Anda.
2. Isilah kuesioner sesuai dengan apa yang Anda rasakan.
3. Mohon kesediaannya untuk menjawab semua pertanyaan yang ada di kuesioner. Kesungguhan Anda dalam mengisi kuesioner ini sangat berarti buat penelitian ini.
4. Pilihan jawaban yang tersedia yaitu:
 SB : Sangat Baik
 B : Baik
 TB : Tidak Baik
 STB : Sangat Tidak Baik

Nama :

Jurusan :

No	Pernyataan	Pilihan jawaban			
		SB	B	TB	STB
1	Pustakawan menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap kebutuhan informasi Anda				
2	Pustakawan mampu mengidentifikasi kebutuhan informasi Anda				
3	Pustakawan memberikan informasi yang Anda butuhkan dengan cepat				
4	Pustakawan memberikan Anda informasi yang tepat dan akurat				
5	Pustakawan mendorong Anda untuk kembali jika Anda memiliki pertanyaan lebih lanjut				
6	Pustakawan bersungguh-sungguh dalam memberikan informasi yang Anda butuhkan				
7	Pustakawan mempunyai pengetahuan yang				

	luas				
8	Pustakawan menguasai tentang jenis koleksi rujukan (seperti: statistik, kamus, direktori, ensiklopedi, dan sebagainya)				
9	Pustakawan cepat tanggap mengantisipasi pertanyaan Anda				

Terima Kasih

Skor Hasil Kuesioner

No Res	Nilai				Nilai Akumulatif				Jumlah
	SB	B	TB	STB	SB	B	TB	STB	
1	1	8	0	0	4	24	0	0	28
2	0	9	0	0	0	27	0	0	27
3	5	3	1	0	20	9	2	0	31
4	0	8	1	0	0	24	2	0	26
5	8	1	0	0	32	3	0	0	35
6	2	7	0	0	8	21	0	0	29
7	5	4	0	0	20	12	0	0	32
8	7	1	1	0	28	3	2	0	33
9	0	9	0	0	0	27	0	0	27
10	6	3	0	0	24	9	0	0	33
					136	159	6	0	301

Lampiran

Transkrip wawancara

Pertanyaan:

“Upaya apa saja yang dilakukan pustakawan referens dalam melayani pemustaka di RLC PS FE UI?”

Jawaban:

“Ya pokoknya 3 pengguna kan ya sering kesini..pertama tuh dia yang awam...awam..awam itu ya udah dia...ya kita ke ngenalin database yang ada nanti dia mulai searching sendiri...untuk itu ada yang udah tau cuman dia ga berhasil dapet, jadi mentok kan...kita ngelanggan berapa database (db)...cuman db itu kan per paket, jadi ga semua db yang kita langgan itu lengkap gitu full..jd kaya sciendirect ****...ga ada...udah gitu proquest juga cuman berapa ratus apa.. artikel..berapa ratus jurnal..jadi udah mentok tuh...nah itu biasanya pencarian khusus...udah gitu ada yang bener-bener sibuk...jadi sibuk itu bergabung antara yang udah tau sama yang awam, cuman dia bener-bener ga ada waktu...biasanya mahasiswa *strategic*...nah kalo untuk yang awam ya itu...dateng...kita ngenalin ke db...pengenalan singkat tentang db...ntar kita ngenalin db yang kita ada..sampai kita ngasih tau juga di...apa...db yang kita punya itu bisa di akses selain dari kampus, bisa juga dengan off kampus....jadi di luar... di rumah bisa di akses...udah gitu kalo yang apa..kalo yang...itu jadi dia ke db dan dia dikenain db nya, dia searching sendiri dah...dan itu bebas dah...apa...itu udah terserah dia dah...dia nyari ketemu apa...gitu nanti...misalnya kalo dia udah ga ketemu...nah itu masuk ke tipe yang kedua...dia ga ketemu...dia minta bantuan pustakawan....pustakawan referens..selain db yang apa...db yang kita punya...ya..harus punya skill khusus untuk masuk ke db yang dimiliki sama beberapa universitas di luar...selain yang benarnya...yang apa namanya..yang resmi...misalnya kita kenalan sama beberapa mahasiswa yang ada di luar...kaya di Adelaide ada...di tokyo juga ada..di belanda juga ada...itu biasanya mahasiswa kita yang dual degree...di luar...ada di australia, jepang, sama di belanda..nah itu..cuman kan...ga setiap waktu sedia...

Nah...cara yang kedua...yaudah...kita cari artikel yang dibutuhkan..yang mahasiswa cari yang ga ketemu itu ya...lewat jalur belakang...kalo istilahnya spanyol...separoh nyolong...jadi...kita masuk ke beberapa forum...ada beberapa forum di internet...apa....ikut beberapa forum...yang saling sharing ID nya....bukan berarti perpustakaan...apa...gw sharing juga...enggak....gw biasanya ga sharing...gw sharingnya sharing yang ID universitas lain...jadi ga sharing ID UI...nanti di *banned* lagi kaya kemaren...ya itu...ikut forum...biasanya kita minta....nanti dikasih beberapa...yaudah kasih ke mahasiswa...

Yang sering juga tuh searching...searching aj...jadi kita searching lewat google...itu ada cara-cara tertentu...nanti bisa dapet ID password...cuman ya

itu..kita coba satu-satu...masih berfungsi apa ga...selain berfungsi apa ga...nanti di db yang kita dapet dari universitas lain itu..ada ga artikel yang dibutuhkan...nah yang kaya gitu...itu penelusuran khusus oleh pustakawan....namun kalo misalnya mahasiswa juga mau searching sendiri,,kita kasih ID nya ke mereka...jadi mereka yang searching sendiri dengan ketentuan ya...jangan disebar luaskan lagi..jangan dijual...

Ya biasanya yg mau searching sendiri itu biasanya yang emang yang udah nyari, mentok..jadi itu familiar sama db nya...dia udah nyari,,mentok...nah dia butuh db lain..nah biasanya mereka tuh udah sedikit paham,,tau tentang db yang ada...jadi ya tinggal kita kasih ID sama password nya...websitenya...nanti dia cari sendiri...searching..dengan ketentuan itu...jangan diperjualbelikan...jangan digandakan...jadi hanya untuk kepentingan kuliah aja...

Awam..nah itu..kita tanya...dia mau cari apa...yah itu bilang tadi..kalo mau nyari..kalo misalnya sebatas artikel..ya kita masuk ke...kita rujukin ke db-db yang kita punya...proquest,jstor...trus kalo yang lain...misalnya db keuangan ya..kita kasih ke osiris, thompson reuters, ke datanya BEI, data keuangan nya BEI...kita ngasih ke mereka...jadi ngasih rujukan...selain ngasih rujukan ya...kita ngajarin juga dari awal...makanya semua pustakawan di sini rata-rata tau *basic* db..jadi tau *basic* nya aja...kalo penelusuran lebih dalam biasanya kan kaya di thompson reuters tuh kan ada istilah-istilah keuangan yang lebih spesifik...ya kita hanya nunjukin aja...ni cara sistem nya begini...kalo untuk istilah-istilah keuangan lebih dalam lagi, mahasiswa ya...dia yang tahu data yang dibutuhkan...nah itu kita unjukin semua data yang ada di db keuangan nya...kita cuman..khususnya untuk db keuangan..kita hanya memberi tahu *basic* nya...interfacenya aja...ni searching gimana, export gimana, data yang ada itu apa...nah itu kaya gitu...kalo untuk db artikel jurnal, lebih mendalam ngasih taunya...

Kalo yang sibuk, ya itu, misalnya untuk anak *strategic*...ya paling...mereka ya itu...minta dicariin topik tentang ini...udah gitu nanti kita tanya lebih spesifik lagi detailnya mau topik nya lebih apa..contoh nya apa apa...kaya seperti apa...minta nyari apa..nanti dia nyebutin istilahnya...nanti kita kasih subjek-subjek yang khusus, nanti dia bilang..coba cari dulu deh...yaudah kita cari dulu...nanti pas..kalo misalnya mahasiswa nya itu masih belum bisa menerka subjek khusus itu apa, kita kasih dulu beberapa artikel..nanti dia ngasih pilihan...ohh ni..artikel yang ini cocok...kalo misalnya kita klik artikel itu...nanti dia ada subjek-subjek nya...ada pilihan subjek...nah kita masuk ke subjek nya itu...yang lebih detail lagi nanti di situ...kalo yang sibuk...kadang-kadang juga ada yang...itu kalo misalnya mereka tuh cuman tau subjeknya...cuman ada juga yang...biasanya kan kalo untuk nyusun tesis sama disertasi kan dia..khusus yang disertasi..itu dia nge cek literatur yang udah dipake sama disertasi sebelumnya...jadi dia kopi daftar pustakanya...dia cek...oke..nanti dia ngasih ke pustakawan...nih tolong cariin artikel yang ada di sini....gitu...nah itu..ya..dicari satu persatu...dengan db yang kita ada..atau db yang spanyol tadi...itu yang sibuk...jadi ada yang dia tahu subjek, ada yang dia tau artikel nya..tapi dia ga punya waktu untuk nyari...itu kriteria pengguna referens...

Ya kalo untuk nyari satu...kalo untuk nyari subjek...itu kendala nya itu...di...sebenarnya tuh mahasiswanya....jadi kita nyari subjek ini...kita kasih ke mahasiswa...mana yang oke...topik apa yang oke...nanti dia ngasih lagi *feedback*...kita kasih lagi...kita kasih lagi...kaya gitu...sebenarnya sih kalo itu sih ga ada kendala...tergantung mahasiswa nya sih...kalo udah puas..yaudah puas...misalnya bilang masih kurang....kita cari lagi per subjek nya...kalo yang kendala satu lagi...tuh yang tipe kedua...udah mentok jadi dia..udah mentok ya itu...itu bisa seminggu..kalo untuk kaya ada db khusus tuh yang...*scindirect back file*...itu kan susah dicari...misalnya artikel itu ada di *scindirect back file*...dan perpustakaan ga punya data nya...itu bisa satu minggu itu nyari ga ketemu...nah termasuk yang susah...nah itu nyari nyari nyari nyari nyari nyari berapa berapa...nanti kalo udah mentok...yaitu nyari di *spanyol*...biasanya back file itu susah...baru nanti minta bantuan yang di Adelaide.... Adelaide itu lumayan cepet, lumayan lengkap...kenapa ga langsung ga ke Adelaide ...soalnya yang di Adelaide juga sibuk...jadi kita cari dulu...nanti kalo udah mentok.baru minta ama dia...

Kalo misalnya nyari gitu kan...kita udah satu minggu ga ketemu nih..tanya dulu...ini artikel bener-bener butuh apa ga...misalnya bener-bener butuuuuuh....baru minta ke Adelaide ...soalnya Adelaide itu lumayan lengkap db yang kita...nih tolong cariin ya...yaudah entar bisa aj dikirim....dalam waktu semalem, dua malem bisa dikirim..tergantung di sana sibuk apa ga....ya kenapa ga langsung minta ke sana?? Ya..kalo selalu minta ke sana ya...ya kan ga enak...minta-minta terus kan....cari sendiri dulu..kalo ga ketemu..baru nanti bilang...ini udah nyari ga ketemu nih...tolong dong...
Soalnya yang di Adelaide itu juga pernah dibantu di sini..jadi ya..saling sharing aja...

Pokok nya bantuin pengguna itu sampe pengguna bener-bener puas gitu kan..ya..ya..kalo misalnya dia masih kurang ya..kita cari lagi...

Biaya *FREE*...kalo biaya emang gratis...cuman kadang-kadang ada yang ngasih...ada yang ngasih...kan itu juga kita ga minta sih ya..kalo rejeki mah..ga perlu ditolak kan...kalo ada yang ngasih sukur...kalo ga ya ga...yaudah...

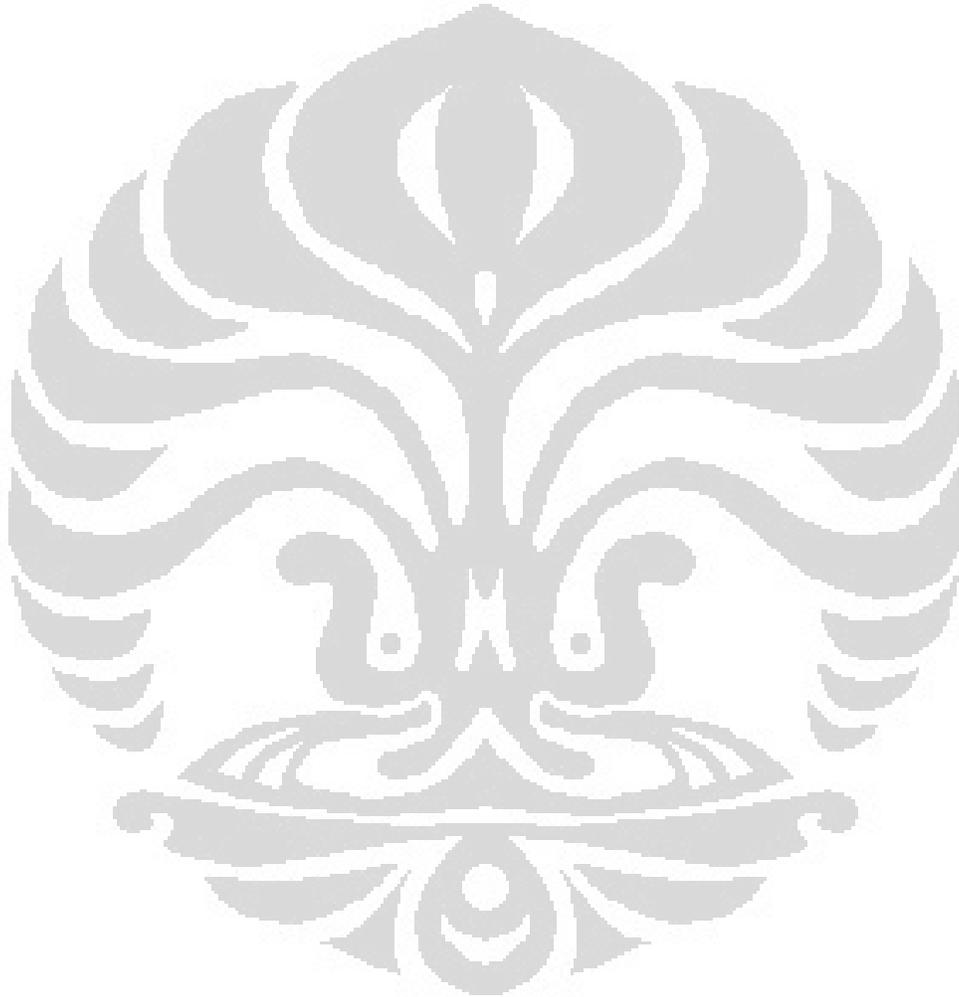
Cuman ya prinsip ya itu...db itu ya emang mahasiswa yang langgan dan mahasiwa itu...emang mahasiswa yang punya..cuman dia ga tau caranya...udah gitu,,kalo dengan spanyol...kita juga dapetnya kan ilegal...kenapa kita harus.....soalnya kalo diperjualbelikan...itu kan...ga itu...prinsip ID dan password yang spanyol itu prinsipnya boleh untuk kepentingan pendidikan....kalo untuk jual beli jangan...ga boleh...

Cuman rata-rata sih yang ke sini mayoritas itu via email...via email...atau ga...pertama dia via phone...nanya..nyari...ntar baru ke sini...

Pertama ya...dia telpon dulu...nyari artikel ini di mana...ohh...kalo gitu..biasanya kita mempermudah sih,,yaudah bapak ibu kirim email aja ke

saya...nanti saya coba bantu cari...nanti kirim via email...udah gitu..biasanya rata-rata kaya gitu...

Kalo yang emang dia ada waktu...datang ke sini...kita jelasin...mau apa..db apa...langsung ke db..alhamdulillah db yang kita punya lumayan banyak..."



Lampiran

Data Responden:

Abi Jabar <abi.jabar@kartasasmita.com>;
Adler Manurung <manurung_adler@yahoo.com>;
Agung Buana <agunghbuana@yahoo.com>;
Ahdia Amini <ahdia.amini@yahoo.com>;
Ahdia Amini <ahdia.amini@yahoo.com>;
Aji Bintara <aji.bintara@yahoo.com>;
Alisa Octabianty <namaku.alisa@gmail.com>;
andini nurwulandari <andin_manajemen@yahoo.com>;
Anton Widjaja <antonwachidinwidjaja@hotmail.com>;
Anton Widjaja <antonvw@indosat.net.id>;
Arief Rahman <arif.rahman81@ui.ac.id>;
Asnan Furinto <asnan_f@yahoo.co.id>;
Asnan Furinto <asnan_f@yahoo.com>;
Devi Paseli <dpaseli@yahoo.com>;
Doni Satra <dosat_2002@yahoo.com>;
Dhena Nugraha <dhenakov@yahoo.com>;
Evi Rinawati <evi.rinawati@gmail.com>;
Fatma Laela <fatma_laela@yahoo.com>;
Franz Astani <adewirda@gmail.com>;
Janfri Shite <audio.ian@gmail.com>;
Kedu Kalasan <arhaqkm@gmail.com>;
Pantri Heriyati <pheriyati@yahoo.com>;
Nuri Hermawan <nuri.hermawan@gmail.com>;
Riany Agustina <riany_a@yahoo.com>;
Riska Nathalia <riska.natha@gmail.com>;
Undang Suwanda <undangsuwanda@gmail.com>;
Verus LP3I <verus_lp3idepok@yahoo.com>;
Vemmy Eliza <vemmy.eliza@gmail.com>