

MENGUKUR KUALITAS LAYANAN REFERENSI

Wanda Listiani

Abstrak

Persoalan dalam layanan referensi bukanlah dalam menemukan sumber-sumber yang cukup, melainkan dalam memilih sumber-sumber yang paling tepat dari antara banyak sumber potensial lainnya, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perpustakaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing lembaga. Layanan yang berkualitas adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh pustakawan dari suatu jasa layanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemakai sehingga tercapai suatu kepuasan. Terdapat empat hal untuk mengukur kualitas layanan referensi yaitu ketepatan layanan, layanan yang ramah serta selalu siap menolong, kecepatan layanan, dan kemampuan pustakawan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul dan terhadap keluhan yang disampaikan pengguna

Kata kunci : perpustakaan, pelayanan, informasi, referensi

Latar Belakang

Ledakan informasi dari berbagai media komunikasi -yang tercetak maupun berbentuk rekaman- tidak cukup ditanggulangi hanya melalui daya ingat seorang pustakawan dan staf unit/bagian layanan informasi untuk dapat dengan cepat, mudah dan tepat guna melayani permintaan-permintaan informasi dari para pengguna. Pustakawan harus mempunyai setidaknya, pengetahuan tentang *bibliographic control, a sense of media* dan “isi” koleksi.

Menurut *Bernard Vavrek* dalam *Trimo*¹ bahwa pengetahuan tentang sumber-sumber informasi hanya merupakan suatu sarana/prasarat saja untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sedangkan yang menjadi tujuan itu sendiri adalah untuk menjembatani dunia pengetahuan dengan para pengguna jasa layanan referensi. Untuk itulah penguasaan isi pengetahuan menjadi sangat utama.

¹ Soejono Trimo, *Reference Work and Library* (Yogyakarta : IKIP, 1987), hlm. 28.

Kepuasan pengguna ditentukan oleh kualitas layanan/jasa yang dikehendaki pengguna, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perpustakaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing lembaga.

Fungsi perpustakaan utamanya adalah untuk menumbuhkembangkan minat, kemampuan dan kebiasaan membaca, mengajar memanfaatkan bacaan sebagai sumber informasi, memupuk daya kritik serta mengembangkan kegemaran pribadi melalui bacaan² maka rendahnya minat baca pustakawan selayaknya tidak dituding sebagai penyebab rendahnya layanan perpustakaan.

Adapun untuk mengukur tingkat kepuasan para pengguna perpustakaan dapat ditinjau dari berbagai segi, diantaranya adalah :

1. layanan penelusuran informasi
2. layanan pasca penelusuran (misal: kemudahan akses, peminjaman, fotokopi dll)

Hasil studi *Samuel Rothstein* dalam *Trimo*³ mengkategorikan tingkat layanan referensi menjadi 3 bagian sebagai berikut :

1. Tingkat layanan referensi yang minimum (*tingkat konservatif*), peran pustakawan referensi hanya menunjukkan sumber-sumber informasi kepada pencari informasi
2. Tingkat layanan referensi yang menengah (*tingkat layanan moderat*), peran pustakawan referensi adalah turut melakukan penelusuran informasi secara meluas tetapi tidak mendalam
3. Tingkat layanan referensi yang maksimal (*tingkat layanan liberal*), pustakawan referensi turut serta melakukan penelusuran informasi secara luas dan mendalam

Bahwa untuk layanan referensi yang sukses diperlukan adanya pengenalan atas bahan-bahan di perpustakaan (*a sense of media*). Hanya dengan kegiatan membacalah program *a sense of media* dapat dilaksanakan oleh seorang pustakawan.

² Supriyanto, "Peranan perpustakaan dalam pemberdayaan masyarakat gemar membaca", (Semarang : *Makalah seminar IPI, 1996*), hlm. 4.

³ Trimo, *Reference Work and Library* (Yogyakarta : IKIP, 1987), hlm. 32-33.

Pengetahuan

Beragamnya pengguna yang memerlukan informasi yang berbeda, mengharuskan pustakawan menguasai berbagai macam pengetahuan minimal pada tingkatan dasar sehingga bila ada pengguna yang menanyakan informasi tentang pustakawan bisa menjawab dan sekaligus membantu untuk mencarikannya dengan cepat dan tepat. Pengetahuan yang harus dimiliki tersebut adalah :

1. pengetahuan *bibliographic control* (pengetahuan buku-buku sumber informasi)
2. pengetahuan *a sense media* (termasuk pemilihan media yang tepat)
3. pengetahuan isi koleksi (lewat proses membaca yang dilakukan)

Karena tanpa adanya organisasi buku-buku yang baik serta tanpa didukung oleh pengetahuan yang baik atas buku-buku sumber informasi, mustahil pustakawan dapat menjawab/memenuhi permintaan-permintaan informasi yang datang dari pengguna jasa layanan.

Kualitas Layanan Referensi

Kualitas layanan referensi adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik yang mencakup sejumlah tahapan atau langkah awal sebelum sampai kepada jawaban akhir.

Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pengguna.

Berikut adalah model kualitas jasa yang mengidentifikasi lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu :

1. *Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.*

Manajemen tidak selalu memahami benar apa yang menjadi keinginan pengguna.

2. *Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa.*

Manajemen mungkin benar dalam memahami keinginan pengguna, tetapi tidak menetapkan standar pelaksanaan yang spesifik.

3. *Kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa*

Para personel mungkin tidak terlatih baik dan tidak mampu memenuhi standar.

4. *Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal.*

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat wakil-wakil dan iklan perusahaan.

5. *Kesenjangan antara jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan*

Terjadi bila konsumen mengukur kinerja perusahaan dengan cara yang berbeda dan memiliki persepsi yang keliru mengenai kualitas jasa

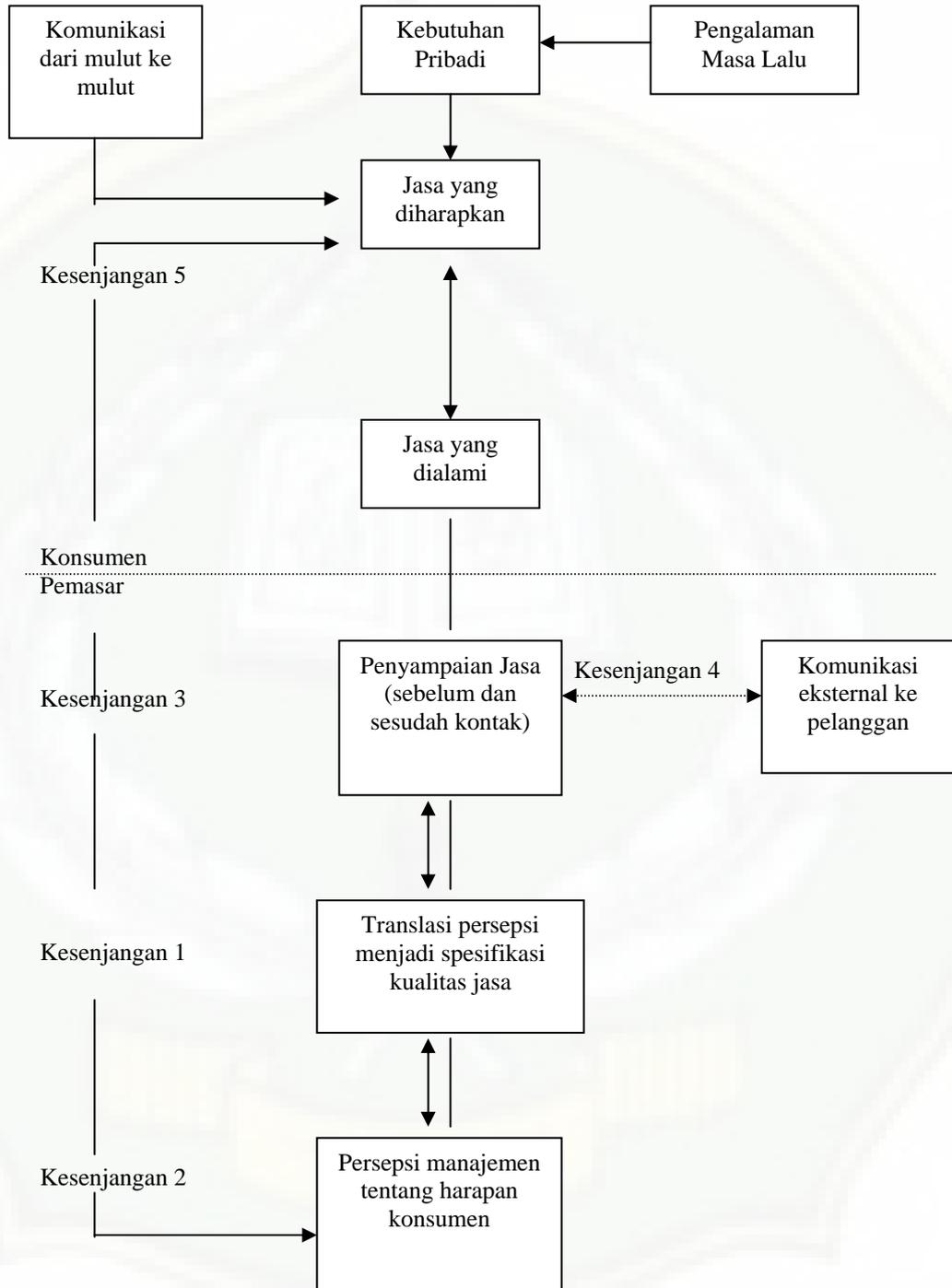
Layanan yang berkualitas adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh pustakawan dari suatu jasa layanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemakai sehingga tercapai suatu kepuasan. Hal-hal yang berkaitan dengan layanan berkualitas adalah sebagai berikut :

- a. Mampu melakukan komunikasi dengan menerapkan prinsip-prinsip dasar komunikasi yaitu komunikasi merupakan kegiatan dasar manusia dan cara memahami komunikasi dipandang sebagai suatu proses berkomunikasi yang meliputi *attending* (kehadiran orang yang diajak berkomunikasi), *listening* (kemampuan mendengarkan dan menganalisis dengan cepat apa yang dibicarakan lawan bicara), *observing* (mampu meneliti pembicaraan), *clarifying* (mampu mengklarifikasi komunikasi) dan *responding* (mampu memberikan tanggapan terhadap komunikasi).
- b. Mampu berkomunikasi secara verbal atau nonverbal
- c. Mampu bekerja dalam pelayanan secara individu atau kelompok
- d. Mampu berkomunikasi dalam konsep 3A: *attitude* (sikap dalam berkomunikasi), *attention* (mampu memberikan perhatian pada saat berkomunikasi) dan *action* (melakukan tindakan dalam komunikasi).

Berikut skema kualitas jasa layanan menurut *Parasuraman* dalam *Kotler*⁴:

⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Prenhallindo, 1997), hlm. 74.

Gambar 1. Kualitas Jasa Layanan



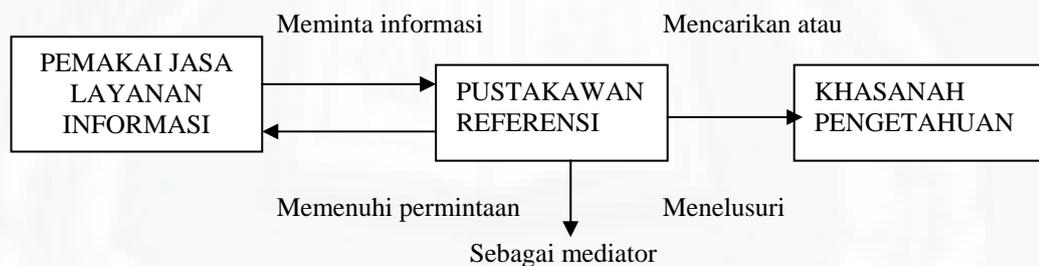
Pustakawan Referensi

Istilah pustakawan referensi didefinisikan oleh beberapa pakar sangat beragam, I. G. Mudge dalam *Guide to Reference Books* oleh C. M. Winchell (1967) memakai pendekatan yang sifatnya *job oriented*. Peran pustakawan referensi menurut pendekatan ini hanya membantu pemakai jasa layanan informasi dengan jalan menunjukkan sumber dan informasinya. Sehingga akan terlihat bahwa seorang pustakawan minimal mempunyai 2 kualifikasi yakni :

1. library *know how* dan
2. pengetahuan tentang buku-buku sumber/referensi

Berikut ini adalah fungsi dari pustakawan referensi⁵ :

Gambar 2. Pustakawan Referensi



Karakteristik & Keluhan Pengguna

Ada beberapa karakteristik sifat manusia yang dilayani oleh pustakawan. Beberapa karakteristik tersebut adalah :

1. pemakai yang pendiam
2. pemakai yang tidak sabar
3. pemakai yang banyak bicara
4. pemakai yang memiliki banyak permintaan
5. pemakai yang peragu
6. pemakai yang senang membantah/mendebat
7. pemakai yang lugu
8. pemakai yang siap mental
9. pemakai yang curiga

⁵ Trimo, *Reference Work and Library* (Yogyakarta : IKIP, 1987), hlm. 28.

10. pemakai yang sombong

Selain karakteristik pengguna, pustakawan juga mengetahui berbagai keluhan-keluhan yang dialami pengguna dengan harapan dapat meningkatkan layanan. Keluhan pemakai dapat dikategorikan menjadi empat (4) bagian utama yaitu :

1. *Mechanical complaint* (keluhan mekanika) yaitu keluhan yang disampaikan oleh pengguna sehubungan dengan tidak berfungsinya salah satu peralatan yang diperoleh dari suatu interaksi pelayanan.
2. *Attitudinal complaint* (keluhan akibat sikap pustakawan), yaitu keluhan pengguna perpustakaan yang muncul karena sikap negatif yang ditampilkan oleh pustakawan pada saat berhadapan dengan pengguna. Hal ini dirasakan oleh pengguna melalui sikap tidak peduli pustakawan terhadap pengguna, wajah cemberut, cara bicara yang ketus, menghadap rendah pengguna, atau pengalihan tugas melayani ke pustakawan lain karena ia merasa tidak suka dengan pengguna tersebut.
3. *Service related complaint* (keluhan yang berhubungan dengan pelayanan) yaitu keluhan pengguna yang datang ke perpustakaan karena hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri.
4. *Unusual complaint* (keluhan yang aneh) yaitu keluhan pengguna yang di mata pustakawan merupakan keluhan yang tidak wajar atau aneh.

Layanan Referensi

Secara etimologis arti pelayanan referensi atau *reference service* itu, pada permulaan abad xx, bermula dari adanya perubahan wawasan di kalangan pustakawan dalam upaya mereka meningkatkan peran serta mereka dalam pendidikan massa (*mass education*). Karena itu, kata *reference* diambil dari kata-kata *to refer* yang artinya menunjukkan (dan kini di Indonesia memakai kata merujuk) buku-buku pengetahuan yang dianjurkan untuk dibaca '*reference service*' lalu diartikan sama dengan membantu para pembaca dengan cara menunjukkan sumber-sumber pengetahuan yang dibutuhkan itu. Jadi, sifat pelayanan bantuan itu hanya sampai pada menunjukkan/merujuk kepada buku sumbernya saja.

Mulai pertengahan abad XX, khususnya menjelang babak-babak akhir dari abad ini, memaksa terjadinya penyesuaian-penyesuaian pada definisi pelayanan referensi untuk lebih bergerak ke arah *information service* menurut Katz sedangkan untuk perpustakaan-perpustakaan khusus pelayanan itu lebih diorientasikan sesuai dengan definisi S. Trimo dan *Information Service* dari Katz tersebut.

Menurut Soejono Trimo dalam bukunya Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan⁶ memberi definisi layanan referensi yaitu :

“pemberian bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal oleh perpustakaan kepada masyarakat yang dilayaninya yang sedang mencari atau membutuhkan keterangan-keterangan tertentu”.

Titik sentral dari kegiatan layanan referensi dari definisi diatas adalah :

- a. menjawab permintaan-permintaan informasi
- b. memberikan bimbingan pembaca dalam memilih
- c. menelusuri informasi

Layanan referensi atau rujukan menurut *William A.Katz* dalam bukunya *Introduction to Reference Work* (1992) adalah layanan menjawab pertanyaan. Layanan ini mencakup banyak kegiatan dari yang sederhana hingga yang kompleks, meliputi macam-macam pertanyaan yang mengandaikan digunakannya beragam sumber rujukan untuk menjawabnya. Layanan ini menjadi semakin rumit berhubung dengan adanya ledakan informasi, sehingga menurut *Katz*, persoalan dalam layanan referensi bukanlah dalam menemukan sumber-sumber yang cukup, melainkan dalam memilih sumber-sumber yang paling tepat dari antara banyak sumber potensial lainnya.

Layanan referensi kadang merupakan layanan yang harus diberikan secara berulang atas pertanyaan-pertanyaan yang sama atau yang serupa. Menghadapi kenyataan tersebut, seperti dikatakan *Riggs*, pustakawan referensi pada perpustakaan NGOs pada umumnya menanggung beban yang cukup berat; di satu pihak, sebagai pengantara antara pengguna dengan sumber informasi mereka

⁶ Soejono Trimo, *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*, (Bandung : Remadja karya, 1985), hlm. 15.

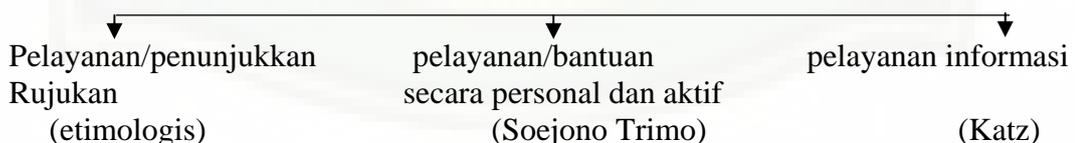
harus siap sedia untuk menunjukkan bahan referensi yang diperlukan pengguna, dilain pihak mereka dituntut untuk senantiasa mengikuti perkembangan kepastakaan referensi yang baru kendati waktu mereka sangat sempit.

Layanan Referensi merupakan proses yang mencakup sejumlah tahapan atau langkah awal sebelum sampai kepada jawaban akhir. Pada tahapan tersebut bisa saja suatu jawaban awal yang membimbing penanya untuk menemukan jawaban sesungguhnya. Sebagaimana yang dikatakan oleh *James R. Parrot* jawab atas pertanyaan referensi dapat dikelompokkan dalam tiga jenis yakni :

- 1) Jawaban (informasi) tentang kategori dari sumber referensi yang secara potensial memuat jawaban akhir
- 2) Informasi bibliografis yang menunjukkan sumber referensi tertentu dan
- 3) Informasi yang diminta/dicari yang merupakan jawaban akhir

Untuk menemukan jawaban akhir diperlukan proses yang sangat panjang yang pada umumnya dipengaruhi oleh jenis pertanyaan dan tingkat kerumitan pertanyaan tersebut. Proses yang panjang tersebut mencakup kegiatan wawancara antara pengguna dan pustakawan untuk mencari tahu kebutuhan pengguna itu secara tepat. Wawancara ini kadang-kadang menjadi demikian panjang karena menurut *Katz* (1992) dalam *Trimo*⁷ hanya sebagian kecil saja pengguna yang dapat mengemukakan pertanyaan referensi secara tepat; pengguna pada umumnya cenderung menanyakan hal-hal yang terlalu umum untuk pertanyaan mereka yang sedemikian khusus. Oleh sebab itu pustakawan harus mempunyai wawasan yang luas mengenai isi koleksi referensi yang dimiliki perpustakaan. Dengan kata lain pustakawan harus rajin membaca koleksi referensi di sela-sela tugasnya memberikan pelayanan terhadap pengguna.

Secara ringkas teori perkembangan definisi layanan referensi diatas dapat gambarkan sebagai berikut :



⁷ Soejono Trimo, *Reference Work dan Bibliography Dengan Sistem Modular*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1997), hlm. 15.

Hasil studi *Samuel Rothstein* , yang dikemukakan oleh *Davinson* (1980) dan *Katz* (1969, 1973) dalam *Trimo*⁸ mengkategorisasikan tingkat-tingkat pelayanan referensi ke dalam :

1. Tingkat layanan referensi yang minimum (dapat disebut) sebagai tingkat “*konservatif*”) – peran pustakawan referensi hanyalah menunjukkan sumber-sumber informasinya kepada si pencari informasi, naun ia tidak bertanggung jawab atas validitas informasi yang terkandung oleh sumber-sumber informasi.
2. Tingkat layanan referensi yang menengah (dapat disebut sebagai layanan yang “*moderat*”) – peran pustakawan referensi adalah turut melakukan penelusuran informasi secara meluas tetapi tidak mendalam serta tidak bersedia melibatkan dirinya terlalu banyak dalam pencarian informasi itu.
3. Tingkat layanan referensi yang maksimal (dapat disebut sebagai tingkat layanan yang “*liberal*”) – peran pustakawan referensi di sini turut serta melakukan penelusuran informasi secara luas dan mendalam bahkan berusaha menjamin bahwa informasi yang digalinya memiliki validitas;

Kecepatan Layanan

Kecepatan penemuan informasi atau koleksi yang dibutuhkan pengguna menjadi pertimbangan utama dalam memberikan pelayanan. Begitupula harapan bagi pengguna perpustakaan. Selanjutnya yang menentukan keberhasilan proses referensi adalah :

1. Sumber informasi yang tersedia
2. Kemampuan staf dalam menganalisis pertanyaan, dimana staf yang ahli akan lebih cepat menangkap maksud pertanyaan.
3. Situasi wawancara, tingkat *privacy*, kebisingan/interupsi yang diterima pengguna
4. Tipe kontak ketika sedang wawancara, tatap muka, telepon/surat. Tatap muka lebih efektif karena dapat melihat aspek non verbal.
5. Tingkat negosiasi/keluasan wawancara, dimana pustakawan dapat membangun pertanyaan spesifik yang ditanyakan

⁸ Trimo, *Reference Work dan Bibliography Dengan Sistem Modular*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1997), hlm. 32.

6. Tingkat ketertarikan/tingkat pengetahuan pustakawan terhadap pertanyaan dan ketertarikan dalam masalah tersebut.
7. Tingkat kenyamanan antara pustakawan dengan pengguna
8. Tindak lanjut dari pertanyaan
9. Lama waktu yang dihabiskan

Contoh Hasil Penelitian Mengukur Kualitas Layanan Referensi

Proses penyebaran angket untuk penelitian ini berlangsung selama 3 minggu di lapangan. Pengambilan sampel dilakukan secara acak (*random sampling*). Menurut *Weirisma* dalam *Sevilla* (1993), pengambilan sampel secara acak adalah suatu metode pemilihan ukuran sampel dari suatu populasi di mana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama dan semua kemungkinan penggabungannya yang diseleksi sebagai sampel mempunyai peluang yang sama. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna perpustakaan AKATIGA yang aktif menggunakan layanan referensi.

Angket penelitian yang disebarakan kepada responden terdiri atas 23 pertanyaan penelitian yang terbagi atas 4 pertanyaan tentang data responden, dan 19 pertanyaan merupakan data penelitian. Pertanyaan pada angket penelitian merupakan penurunan dari operasionalisasi variabel yang disesuaikan dengan tujuan dari penelitian ini

Berdasarkan hasil penyebaran angket terhadap 122 orang pengguna layanan referensi di perpustakaan AKATIGA Bandung, ternyata seluruhnya kembali. Jawaban dari responden atas pertanyaan dalam angket oleh peneliti disusun dalam *coding sheet*.

Kebutuhan Responden akan Bantuan Pustakawan

Keberadaan pustakawan dalam sebuah perpustakaan menjadi salah satu hal yang penting artinya bagi keberlangsungan perpustakaan itu sendiri. Adapun kebutuhan akan bantuan pustakawan menurut responden sebagai berikut :

Tabel 1. Kebutuhan Responden akan Bantuan Pustakawan

No.	Kebutuhan Responden akan Bantuan Pustakawan	f	Prosentase
1.	selalu minta bantuan	80	65,6%
2.	kadang-kadang	38	31,1%
3.	jarang/sekali	4	3,3%
4.	tidak pernah	-	-
Jumlah		122	100%

Dari tabel 1 menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 80 orang (65,6%), selalu minta bantuan pustakawan, dan hampir setengahnya responden yaitu sebanyak 38 orang (31,1%) kadang-kadang membutuhkan bantuan pustakawan. Sedangkan sebagian kecil dari responden yaitu sebanyak 4 orang (3,3%) jarang atau hanya sekali yang membutuhkan bantuan pustakawan, dan tidak ada responden yang tidak pernah membutuhkan bantuan pustakawan.

Angka 65,6% menjelaskan bahwa sebagian besar responden selalu minta bantuan pustakawan. Hal ini berarti pustakawan mempunyai kewajiban untuk selalu melayani kebutuhan pengguna tanpa melihat status, mengingat pengguna perpustakaan berasal dari bermacam-macam status atau profesi yang membutuhkan informasi dan layanan yang berbeda pula. Angka ini juga dapat diartikan sebagai peluang bagi pustakawan itu sendiri untuk terus menambah kemampuan dan pengetahuannya dalam memahami informasi dan koleksi yang dimiliki. Begitu pula dengan pengembangan alat bantu penelusuran menjadi prioritas didalam membuat program kerja sehingga pengguna merasa diperhatikan dan dipermudah aktivitasnya.

Kebutuhan Responden akan Keberadaan Pustakawan

Keberadaan pustakawan dalam suatu perpustakaan akan menambah keyakinan pengguna tentang kredibilitas sebuah perpustakaan. Adapun kebutuhan responden akan keberadaan pustakawan sebagai berikut :

Tabel 2. Kebutuhan Responden akan Keberadaan Pustakawan

No.	Kebutuhan Responden akan Keberadaan Pustakawan	f	Prosentase
1.	sangat membutuhkan	70	57,4%
2.	membutuhkan	33	27,0%
3.	kadang membutuhkan	14	11,5%
4.	tidak membutuhkan	5	4,1%
Jumlah		122	100%

Dari tabel 2 menunjukkan sebagian besar responden yaitu sebanyak 70 orang (57,4%) sangat membutuhkan pustakawan, dan hampir setengahnya responden yaitu sebanyak 33 orang (27%) membutuhkan pustakawan. Sedangkan sebagian kecil dari responden yaitu sebanyak 14 orang (11,5%) kadang membutuhkan pustakawan, dan sebagian kecil lainnya yaitu sebanyak 5 orang (4,1%).tidak membutuhkan pustakawan.

Kebutuhan akan pustakawan yang disyaratkan oleh sebagian besar responden sebanyak 70 orang (57,4%) ini membuktikan bahwa pustakawan sebagai mediator atau menjembatani dunia pengetahuan dan pengguna jasa layanan referensi. Peran pustakawan dalam hal ini turut membantu para pengguna jasa layanan referensi untuk menelusur informasi, menunjukkan sumber-sumber informasi dan atau mengajarkan bagaimana cara menelusur informasi, sudah dilaksanakan.

Pendapat Responden tentang Pengetahuan Pustakawan

Tanpa adanya organisasi buku yang baik serta tanpa didukung oleh pengetahuan yang baik atas buku-buku sumber, mustahil pustakawan dapat menjawab atau memenuhi permintaan-permintaan informasi dari pengguna. Adapun pendapat responden tentang pengetahuan yang dimiliki pustakawan sebagai berikut :

Tabel 3. Pendapat Responden tentang Pengetahuan Pustakawan

No.	Pendapat Responden tentang Pengetahuan Pustakawan	f	Prosentase
1.	ya, pustakawan memahami informasi yang saya butuhkan	34	27,9%

2.	tanpa bertanya lagi pustakawan memahami informasi yang saya butuhkan dengan mengajukan satu pertanyaan	55	45,1%
3.	pustakawan memahami informasi yang saya butuhkan dengan mengajukan lebih dari satu pertanyaan	33	27,0%
4.	pustakawan tidak memahami informasi yang saya butuhkan	-	-
Jumlah		122	100%

Dari tabel 3 menunjukkan hampir setengahnya responden yaitu sebanyak 55 orang (45,1%) berpendapat bahwa pustakawan memahami informasi yang mereka butuhkan dengan mengajukan satu pertanyaan. Hampir setengah responden yaitu sebanyak 34 orang (27,9%) berpendapat pustakawan memahami informasi yang mereka butuhkan tanpa bertanya lagi. Sedangkan hampir setengah lainnya responden yaitu sebanyak 33 orang (27%) berpendapat pustakawan memahami informasi yang mereka butuhkan dengan mengajukan lebih dari satu pertanyaan, dan tidak ada responden yang berpendapat bahwa pustakawan tidak memahami informasi yang mereka butuhkan.

Hampir setengahnya atau sebanyak 55 orang (45,1%) responden berpendapat bahwa pustakawan memahami informasi yang mereka butuhkan hanya dengan mengajukan satu pertanyaan. Kemampuan ini sebagai dampak dari kebiasaan membaca dan mendengarkan keinginan pengguna yang biasa dilakukan oleh pustakawan. Kemungkinan yang kedua adalah pustakawan menguasai sumber-sumber informasi yang menjadi koleksi perpustakaan referensi baik isi maupun lokasinya sehingga memudahkan dia untuk menemukan kembali dengan cepat dan tepat sesuai keinginan pengguna.

Pendapat Responden tentang Kemampuan Berkomunikasi Pustakawan

Kemampuan berkomunikasi atau mengungkapkan apa yang dipikirkan/diketahui pustakawan atau pun pengguna dengan bahasa yang mudah dan jelas mampu mendefinisikan informasi yang dinginkannya dengan tepat. Sehingga pustakawan mudah untuk menterjemahkan ke dalam bahasa visual

maupun langsung menunjukkan lokasi informasi tersebut. Adapun pendapat responden tentang kemampuan berkomunikasi pustakawan sebagai berikut :

Tabel 4. Pendapat Responden tentang Kemampuan Berkomunikasi Pustakawan

No.	Pendapat Responden tentang Kemampuan Berkomunikasi Pustakawan	f	Prosentase
1.	sangat tepat, informasi yang saya inginkan langsung diberikan	27	22,1%
2.	tepat, informasi yang saya inginkan diberikan walaupun dalam waktu kurang dari 5 menit	77	63,1%
3.	tepat, informasi yang saya inginkan diberikan walaupun dalam waktu lebih dari 5 menit	18	14,8%
4.	tidak tepat, informasi yang diberikan salah	-	-
Jumlah		122	100%

Dari tabel 4 menunjukkan pada umumnya responden yaitu sebanyak 77 orang (63,1%) berpendapat bahwa informasi yang mereka inginkan tepat langsung diberikan walaupun dalam waktu kurang dari 5 menit, dan hampir setengahnya responden yaitu sebanyak 27 orang (22,1%) berpendapat informasi yang mereka inginkan langsung diberikan atau sangat tepat. Sedangkan sebagian kecil dari responden yaitu sebanyak 18 orang (14,8%) berpendapat bahwa informasi yang mereka inginkan diberikan tepat walaupun dalam waktu lebih dari 5 menit dan tidak ada responden yang berpendapat bahwa informasi yang diberikan salah atau tidak tepat.

Tjitropranoto⁹ mengemukakan, di samping latar belakang pendidikan dan pengetahuan yang dimiliki seorang pustakawan harus perlu memiliki kemampuan lain, salah satunya adalah kemampuan berkomunikasi sehingga dapat dengan mudah mengidentifikasi keperluan pengguna informasi. Pengguna umumnya menginginkan informasi lengkap dalam bentuk satu paket utuh dan mendalam dan memiliki keterkaitan disiplin satu dengan lainnya. Apa yang dilakukan oleh pustakawan untuk memberikan informasi yang tepat ini adalah

⁹ Tjitropranoto, P, *Penelitian dan sumber daya manusia di bidang perpustakaan dalam Jurnal Perpustakaan Pertanian* 4 (1), (Bogor : Perpustakaan Pertanian, 1995), hlm. 1-7.

terus mencoba mendengarkan informasi apa yang diinginkan responden. Pada umumnya responden merasa informasi yang diberikan pustakawan tepat sebanyak 63,1%. Angka ini membuktikan bahwa kebiasaan membaca yang telah dilakukan oleh pustakawan sangat membantu untuk memberikan informasi apa yang diinginkan. Dan mengungkapkannya ke dalam beberapa pertanyaan referensi dengan bahasa sehari-hari (berkomunikasi) yang mudah dimengerti antar komunikasikan.

Pendapat Responden tentang Pengetahuan Koleksi Pustakawan

Pengetahuan akan koleksi dan alat bantu penelusuran menjadi hal yang utama bagi seorang pustakawan. Pengetahuan akan isi koleksi didapatnya dari kebiasaan membaca yang telah dilakukan disela-sela kesibukannya. Adapun pendapat responden tentang pengetahuan koleksi pustakawan sebagai berikut :

Tabel 5. Pendapat Responden tentang Pengetahuan Koleksi Pustakawan

No.	Pendapat Responden tentang Pengetahuan Koleksi Pustakawan	f	Prosentase
1.	langsung dijawab dengan cepat	97	79,5%
2.	dijawab dengan ragu-ragu	9	7,4%
3.	dijawab setelah beberapa lama menunggu	16	13,1%
4.	tidak dijawab, disuruh datang lain waktu	-	-
Jumlah		122	100%

Dari tabel 5 menunjukkan pada umumnya responden yaitu sebanyak 97 orang (79,5%) berpendapat bahwa pustakawan langsung menjawab pertanyaan mereka dengan cepat, dan sebagian kecil responden yaitu sebanyak 16 orang (13,1%) berpendapat bahwa pustakawan menjawab pertanyaan mereka setelah beberapa lama menunggu. Sedangkan sebagian kecil lainnya responden yaitu sebanyak 9 orang (7,4%) berpendapat bahwa pustakawan menjawab pertanyaan mereka dengan ragu-ragu, dan tidak ada responden yang berpendapat bahwa pustakawan tidak menjawab pertanyaan mereka atau menyuruh datang lain waktu.

Ada banyak kemungkinan mengenai kecepatan pustakawan untuk menjawab pertanyaan pengguna, salah satunya adalah jawaban mengenai lokasi informasi yang dibutuhkan pengguna. Kedua, mengenai tidak adanya koleksi yang diinginkan oleh pengguna. Ketiga, pustakawan memang tahu mengenai keberadaan koleksi tersebut.

Pendapat Responden tentang Keresponsifan Pustakawan terhadap Responden

Keresponsifan yang ditandai dengan keaktifan pustakawan untuk melayani pengguna menjadi tolok ukur sebuah kualitas layanan. Adapun pendapat responden tentang keresponsifan pustakawan terhadap responden sebagai berikut :

Tabel 6. Pendapat Responden tentang Keresponsifan Pustakawan terhadap Responden

No.	Pendapat Responden tentang Keresponsifan Pustakawan terhadap Responden	f	Prosentase
1.	menyapa dan bertanya koleksi apa yang dicari	61	50,0%
2.	membiarkan dan beberapa saat kemudian menyapa anda	33	27,0%
3.	membiarkan dan tidak bertanya kepada anda	-	-
4.	setelah anda bertanya, pustakawan baru memberikan pelayanan	28	23,0%
Jumlah		122	100%

Dari tabel 6 menunjukkan setengahnya responden yaitu sebanyak 61 orang (50%) berpendapat bahwa pustakawan menyapa dan bertanya koleksi apa yang dicari, dan hampir setengahnya responden yaitu sebanyak 33 orang (27%). berpendapat bahwa pustakawan membiarkan dan beberapa saat kemudian menyapa mereka. Sedangkan hampir setengah lainnya responden yaitu sebanyak 28 orang (23%) berpendapat bahwa setelah mereka bertanya pustakawan baru memberikan pelayanan, dan tidak ada responden yang berpendapat bahwa pustakawan membiarkan dan tidak bertanya kepada mereka.

Pendapat setengahnya responden atau sebanyak 61 orang (50%) itu menunjukkan bahwa pustakawan AKATIGA berkeinginan untuk melayani pengguna dan selalu proaktif. Pendekatan yang bersifat lebih personal sebagian besar dilakukan secara tatap muka dengan pengguna layanan referensi, walaupun ada juga permintaan informasi yang datangnya lewat email, surat maupun telepon.

Pendapat Responden tentang Keandalan Layanan yang diberikan oleh Pustakawan

Faktor validitas dan reliabilitas data atau informasi yang dikandung dalam setiap uraian (termasuk kemutakhiran setiap datanya) dan cara penyajian artikel (termasuk kelengkapan rujukan bibliografisnya menjadi ukuran ketepatan sebuah informasi. Adapun pendapat responden tentang keandalan layanan yang diberikan oleh pustakawan sebagai berikut :

Tabel 7. Pendapat Responden tentang Keandalan Layanan yang diberikan oleh Pustakawan

No.	Pendapat Responden tentang Keandalan Layanan yang diberikan oleh Pustakawan	f	Prosentase
1.	sangat tepat	13	10,6%
2.	tepat	95	77,9%
3.	tepat meskipun memakan waktu lama	14	11,5%
4.	tidak tepat	-	-
Jumlah		122	100%

Dari tabel 7 menunjukkan pada umumnya responden yaitu sebanyak 94 orang (77%) berpendapat tentang ketepatan layanan yang diberikan oleh pustakawan, dan sebagian kecil responden yaitu sebanyak 13 orang (10,6%). berpendapat layanan yang diberikan oleh pustakawan sangat tepat. Sedangkan sebagian kecil lainnya responden yaitu sebanyak 14 orang (11,5%) berpendapat layanan yang diberikan pustakawan tepat meskipun memakan waktu lama, dan tidak ada responden yang berpendapat bahwa layanan yang diberikan oleh pustakawan tidak tepat.

Ketepatan layanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pengguna merupakan dampak dari hasil pengamatan/evaluasi layanan, kebiasaan membaca

sehingga pustakawan memiliki pengetahuan, keterampilan temu kembali dan mampu berkomunikasi dengan baik. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yaitu pada umumnya atau sebanyak 95 (77,9%) responden mengenai ketepatan layanan yang diberikan pustakawan.

Pendapat Responden tentang Keresponsifan Layanan yang diberikan oleh Pustakawan

Kecepatan menjadi salah satu indikator untuk mengukur keresponsifan suatu layanan. Semakin cepat pustakawan mampu memberikan layanannya tentunya akan semakin banyak pengguna yang datang. Ini berarti pustakawan berhasil memberikan kepuasan kepada pengguna. Adapun pendapat responden tentang keresponsifan layanan yang diberikan oleh pustakawan adalah sebagai berikut :

Tabel 8. Pendapat Responden tentang Keresponsifan Layanan yang diberikan oleh Pustakawan

No.	Pendapat Responden tentang Keresponsifan Layanan yang diberikan oleh Pustakawan	f	Prosentase
1.	sangat cepat	22	18,0%
2.	cepat	94	77,0%
3.	lambat	6	5,0%
4.	sangat lambat	-	-
Jumlah		122	100%

Dari tabel 8 menunjukkan pada umumnya responden yaitu sebanyak 94 orang (77%) berpendapat bahwa layanan yang diberikan oleh pustakawan cepat, dan sebagian kecil responden yaitu sebanyak 22 orang (18%) berpendapat bahwa layanan yang diberikan oleh pustakawan sangat cepat. Sedangkan sebagian kecil lainnya responden yaitu sebanyak 6 orang (5%).berpendapat bahwa layanan yang diberikan pustakawan lambat.

Kecepatan layanan yang diberikan oleh pustakawan menjadi indikator kualitas sebuah layanan perpustakaan. Terbukti sebesar 77% responden berpendapat mengenai kecepatan layanan pustakawan. Kecepatan layanan ini sangat membantu pengguna yang pada umumnya penuh dengan kesibukan, sehingga untuk mengunjungi perpustakaan dalam rangka memperoleh informasi

yang diperlukan hampir tidak ada waktu baginya. Angka prosentase ini menjelaskan bahwa pustakawan paham dan tahu informasi apa saja yang dibutuhkan oleh pengguna.

Pendapat Responden tentang Keandalan Pustakawan dalam Memberikan Layanan

Perilaku menjadi salah satu faktor penentu bagi keberhasilan sebuah pelayanan. Dengan perilaku yang baik dan menyenangkan maka pelayanan yang diberikannya pun akan bagus dan memuaskan pengguna. Perilaku menjadi salah satu indikator dari keandalan kualitas layanan. Dibawah ini adalah pendapat responden tentang keandalan pustakawan dalam memberikan layanan.

Tabel 9 Pendapat Responden tentang Keandalan Pustakawan dalam Memberikan Layanan

No.	Pendapat Responden tentang Keandalan Pustakawan dalam Memberikan Layanan	f	Prosentase
1.	ramah dan bersahabat	99	81,1%
2.	sekedarnya	23	18,9%
3.	tidak ramah (cemberut)	-	-
4.	membuang muka	-	-
Jumlah		122	100%

Dari tabel 9 menunjukkan pada umumnya responden yaitu sebanyak 99 orang (81,1%) berpendapat pustakawan ramah dan bersahabat, dan sebagian kecil responden yaitu sebanyak 23 orang (18,9%) berpendapat pustakawan berperilaku sekedarnya dalam memberikan layanan. Tidak ada responden yang berpendapat bahwa pustakawan tidak ramah atau membuang muka selama memberikan layanan kepada mereka.

Pada umumnya responden berpendapat pustakawan ramah dan bersahabat. Perilaku pustakawan yang demikian kemungkinannya adalah pustakawan merasa bahwa pelayanan kepada pengguna adalah kewajiban dan tugas yang harus dilakukan oleh seorang pustakawan. Kemungkinan yang kedua adalah pustakawan merasa *'enjoy'* bekerja di perpustakaan sehingga pekerjaan untuk melayani bukan berarti beban bagi mereka melainkan hobby atau pekerjaan yang menyenangkan. Kemungkinan yang ketiga adalah kepribadian atau perilaku

pustakawan yang memang ramah dan bersahabat hampir kepada setiap pengunjung, secara tidak langsung menjadi daya tarik tersendiri bagi pengguna perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Prenhallindo
- Supriyanto. 1996. “Peranan perpustakaan dalam pemberdayaan masyarakat gemar membaca”, *Makalah seminar IPI di Semarang*
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung : Alfabeta
- Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan bahasa. 1991. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka
- Tjitropranoto, P. 1995. *Penelitian dan sumber daya manusia di bidang perpustakaan dalam Jurnal Perpustakaan Pertanian* 4 (1), Bogor : Perpustakaan Pertanian
- Trimono, Soejono. 1985. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*, Bandung : Remadja karya
- . 1987. *Reference Work and Library*, Yogyakarta : IKIP
- .1997. *Reference Work dan Bibliography Dengan Sistem Modular*, Jakarta : Bumi Aksara