

KINERJA LAYANAN RUJUKAN PADA UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS JEMBER (Studi Kasus di UPT Perpustakaan Universitas Jember)

* Tri Lestari M

ABSTRACT

A study on performance of reference service at the Main Library, University of Jember began from considering library resources such as collection and staff who were competent in exploiting information resources for user needs. The objective of library service was satisfying user needs through information resources available in the library. There were 3 components of reference service which supported each other in giving satisfaction to users, i.e. documents retrieved, precision and time for service. Whereas factors affecting reference service performance were human resources and collaboration. Fifty samples were taken from the period of January - July 2001. Data collection used interviews, questionnaires, and documentation. Samples were taken using simple random method. Data analysis used descriptive qualitative technique. The Study concluded that reference service performance could satisfy user needs of information.

Keywords: User Satisfaction, Reference Service, Performance

ABSTRAK

Penelitian tentang kinerja pelayanan rujukan di UPT Perpustakaan Universitas Jember berawal dengan memperhatikan sumber-sumber informasi perpustakaan dan orang-orang yang mengeksploitasi sumber-sumber informasi tersebut. Sedangkan tujuan pelayanan perpustakaan adalah memberikan kepuasan pengguna melalui sumber-sumber informasi yang tersedia di perpustakaan. Kinerja layanan rujukan ada 3 (tiga) komponen yang saling menunjang yang dapat memberikan kepuasan pengguna yaitu berupa temuan/ perolehan, ketepatan, dan waktu pelayanan yang diberikan. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja layanan rujukan adalah sumberdaya manusia dan kerjasama. Jumlah sampel sebanyak 50 responden pada periode Januari-Juli 2001. Dalam pengumpulan data digunakan metode wawancara, kuesioner dan dokumentasi, untuk pengambilan sampel digunakan acak sederhana. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja pelayanan rujukan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna dapat memberikan kepuasan.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Layanan Rujukan, Kinerja

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan sarana yang esensial untuk menciptakan masyarakat informasi dengan cara meningkatkan minat baca masyarakat pengguna. Laju perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat, memacu masyarakat untuk memperoleh informasi dengan cepat, tepat, dan mudah dalam pemenuhan kebutuhan informasi mereka.

Sumber-sumber informasi dan sumber daya manusia yang dimiliki perpustakaan merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan.

Pelayanan rujukan merupakan layanan informasi untuk membantu pengguna dalam menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi rujukan,

serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi rujukan (Nurhadi, 1980:12).

Selanjutnya gambaran mengenai pengguna UPT Perpustakaan Universitas Jember yang telah

**Data Perkembangan
Jasa Pelayanan Penelusuran Rujukan
UPT Perpustakaan Universitas Jember 1998/ 2000**

No.	Uraian	Tahun		
		1998	1999	2000
1.	Dosen	6	10	15
2.	Mahasiswa	85	101	120
3.	Staf Adm/ umum	2	4	7
4.	Jumlah Pengguna	93	115	142
5.	Jumlah artikel yang ditelusur	163	214	234

Sumber data: UPT Perpustakaan Universitas Jember, 2001

memanfaatkan jasa pelayanan rujukan dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Melihat gambaran jasa penelusuran layanan rujukan tersebut, maka mendorong keinginan untuk melakukan penelitian tentang "Kinerja Pelayanan Rujukan pada UPT Perpustakaan Universitas Jember". Adapun maksud dan tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan rujukan dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan rujukan itu.

TINJAUAN LITERATUR

Koleksi rujukan

Koleksi rujukan (referensi) adalah buku yang didesain untuk dikonsultasi atau diacu dari masa ke masa untuk mencari informasi khusus (Sulistiya-Basuki, 1991:437). Menurut *ALA Glossary of Library Term* koleksi rujukan adalah koleksi yang didesain sedemikian rupa, entri-entrinya disusun secara sistematis dan digunakan untuk konsultasi/ acuan. Lazimnya buku rujukan tidak didesain untuk dibaca secara menyeluruh dari awal sampai akhir, seperti halnya buku cerita, koleksi ini sebagai petunjuk dan harus selalu tersedia di suatu perpustakaan sehingga dapat dipakai oleh setiap pengguna pada setiap saat. Sedangkan yang termasuk koleksi rujukan adalah, kamus, ensiklopedia, sumber biografi, buku tahunan, almanak, sumber geografi, buku panduan, atlas, peta, globe, direktori, buku pegangan, manual, sumber statistik, bibliografi, majalah indeks dan abstrak, serta sumber audio visual.

Petugas rujukan

Disamping koleksi rujukan (referensi) yang harus selalu tersedia pada perpustakaan, maka petugas rujukanpun harus menguasai koleksi rujukan dan cakupan dari masing-masing referensi tersebut. Hal ini dapat dicapai bila petugas itu sendiri mampu mengevaluasi koleksinya baik cakupan, susunan, cara pemakaian, jenis koleksinya dan cara pemakaiannya.

Kegiatan ini diselenggarakan sebagai media komunikasi antara pengguna dan pustakawan sehingga memungkinkan terjadinya kesesuaian informasi yang dibutuhkan, baik dari pengguna maupun dari petugas perpustakaan.

Pertanyaan rujukan

Umumnya pustakawan rujukan memberi jawaban atas pertanyaan yang sederhana sampai

pertanyaan yang rumit. Pertanyaan rujukan dapat dianalisis sesuai dengan sumber-sumber rujukan yang sesuai bagi petugas rujukan, tentunya perlu mengenal berbagai sumber informasi rujukan dan kegunaannya. Disamping harus mengetahui sarana dan teknik penelusurannya. Untuk menemukan jawaban yang tepat, petugas perlu mempunyai strategi dan tahu jenis-jenis pertanyaan yaitu: (1) mengklasifikasi jenis-jenis pertanyaan, (2) mengarahkan penanya kepada sumber, (3) prosedur menjawab pertanyaan.

Dalam hal ini, petugas rujukan selama ini hanya berusaha menemukan jawaban atau sumber yang berisi jawaban, dan bukan mengevaluasi jawaban. Namun oleh karena itu bantuan mereka masih diperlukan terutama untuk mengevaluasi jawaban. Sebab mungkin kita menemukan pertanyaan-pertanyaan yang berlawanan dari masalah yang sama dari sumber yang berbeda. Kadang-kadang artikel-artikel baru lebih cocok dengan kebutuhan, bila dibandingkan dengan artikel-artikel lama meskipun mempunyai otoritas yang tinggi. (Asdarini, 1987:69).

Kinerja pelayanan rujukan

Kinerja perpustakaan di definisikan sebagai efektivitas jasa yang disediakan oleh perpustakaan dan efisiensi sumberdaya yang dialokasikan dan digunakan untuk menyiapkan jasa tersebut (Sri Purnomowati, 2000:62). Menurut Lancaster (1980:146-147), ukuran efektivitas jasa penelusuran perpustakaan ditentukan oleh faktor-faktor perolehan, ketepatan, dan kecepatan / waktu. Hal ini dengan asumsi bahwa tujuan primer perpustakaan adalah memaksimalkan kepuasan pengguna, dan meminimalkan waktu mereka. Sedangkan tujuan sekunder adalah untuk meningkatkan jumlah pengguna, koleksi, memberikan jawaban, dan menjadikan perpustakaan sebagai tempat belajar.

Pengukuran kinerja di perpustakaan pada umumnya dilakukan karena: (1) diminta oleh lembaga pemerintah sebagai bentuk pertanggungjawaban finansial, (2) staf perpustakaan sendiri ingin mengetahui seberapa baik hasil pekerjaan yang telah dilakukan, jenis layanan mana yang perlu ditingkatkan atau seberapa besar dukungan finansial yang dibutuhkan (Wilemse dalam Sri Purnomowati, 2000:65).

Dalam pengukuran kinerja layanan rujukan, peneliti menggunakan 3 (tiga) indikator yakni, perolehan/ temuan, ketepatan, dan kecepatan untuk mendapatkan informasi. Hal ini berkaitan dengan

tugas perpustakaan dalam rangka mengoptimalkan sumber daya.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah studi deskriptif yang menggambarkan keadaan atau status fenomena. Selain bersifat deskriptif penelitian ini boleh disebut sebagai kasus (Nazir:1988:63). Peneliti mengembangkan konsep dalam menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa.

Dengan demikian, yang dimaksud penelitian deskriptif disini adalah suatu metode yang menggambarkan secara sistematis dengan memusatkan pada masalah-masalah yang ada sekarang, atau masalah-masalah yang aktual kemudian data tersebut dikumpulkan, disusun, dianalisis dan selanjutnya diinterpretasikan.

Untuk mengadakan penelitian, harus ditentukan obyeknya, agar dapat diperoleh data yang dapat dipercaya dan dapat dipertanggung jawabkan. Sesuai dengan judul penelitian ini, maka obyeknya adalah seluruh surat permintaan penelusuran yang sekaligus memuat nama pengguna yang akan dijadikan responden, jumlah hasil penelusuran (*recall*), tanggal surat pengguna, dan tanggal surat yang dikirim dilayani pada periode Januari-Juli 2001 sejumlah 110 surat. Jika hanya akan diteliti sebagian dari populasi, maka penelitian tersebut disebut penelitian sampel. Dinamakan penelitian sampel apabila dimaksudkan untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel. Yang dimaksud dengan menggeneralisasikan adalah menyangkut kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku dengan populasi (Arikunto, 1998:117).

Adapun cara pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan sampel random (sampel acak) dari seluruh surat hasil penelusuran yang sekaligus memuat nama pengguna yang dijadikan responden. Menurut Arikunto (1998:115) dalam pengambilan sampel apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitian merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subyeknya besar dapat diambil 10-15 % atau 20-25 % atau lebih tergantung setidak-

tidaknya dari: (1) kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana, dan (2) sempit luasnya pengamatan dari setiap subjek. Sebab hal ini menyangkut banyak sedikitnya data.

Jumlah sampel dibatasi sebanyak 50 surat yang sekaligus menunjukkan jumlah responden yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini. Setiap responden diberi hasil penelusuran informasi yang telah dikirim oleh pihak perpustakaan dan disertai kuesioner untuk mendapatkan tanggapan terhadap pelayanan rujukan yang diberikan selama ini.

Dalam usaha pengumpulan data, diperlukan suatu metode pengumpulan data. Sedangkan alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data adalah berupa dokumen, kuesioner, dan wawancara.

Untuk analisis, penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif dengan metode kualitatif yaitu menginterpretasikan data, baik berupa data primer maupun data bersifat sekunder yang di formulasikan dalam bentuk tabel-tabel.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis yang diuraikan ini merupakan interpretasi data yang diperoleh melalui pengumpulan data di lapangan. Data primer yang diperoleh berupa hasil kuesioner dan data sekunder yang diperoleh, berasal dari hasil wawancara. Kedua data diatas dianalisis secara kualitatif deskriptif.

Tabel 1.
Analisa Hasil Temuan Informasi

No.	Kelompok	Hasil	%
1.	Frekuensi fakultas/ mahasiswa(n=50)	Kedokteran Gigi	34
2.	Frekuensi permintaan (n=50)	Lebih dari tiga kali	54
3.	Alasan yang mendorong menggunakan jasa layanan rujukan (n=50)	Menyelesaikan tugas penelitian	74
4.	Tingkat temuan/ perolehan informasi (n=50)	Sesuai	48
5.	Tingkat temuan/ perolehan jumlah artikel (n=50)	Optimal	54
6.	Tingkat kemudahan temuan penelusuran informasi (n=50)	Mudah	60
7.	Tingkat kemudahan mendapatkan kopi artikel dari hasil temuan (n=50)	Cukup mudah	50
8.	Tingkat kemitakhiran informasi yang ditemukan/ diperoleh (n=50)	Mutakhir	60
9.	Tingkat kesesuaian antara artikel yang dibutuhkan dan yang ditemukan dari hasil penelusuran (n=50)	Sesuai	60

Data primer diolah, 2001

Pertama-tama, akan diuraikan data penelitian yang berupa hasil kuesioner yang disajikan dalam bentuk tabel seperti yang terlihat dalam tabel 1, tabel 2 dan tabel 3.

Tabel 2.
Analisa Ketepatan Informasi

No.	Kelompok	Hasil	%
1.	Tingkat ketepatan pustakawan dalam menafsirkan permintaan informasi (n=50)	Tepat	52
2.	Tingkat ketepatan pustakawan dalam memenuhi permintaan pengguna (n=50)	Tepat	60
3.	Tingkat ketepatan perolehan informasi (n=50)	Tepat	50
4.	Tingkat ketepatan pengiriman hasil temuan informasi (n=50)	Tepat	22

Data primer diolah, 2001

Tabel 3.
Analisa Kecepatan Pelayanan Informasi

No.	Kelompok	Hasil	%
1.	Tingkat kecepatan penelusuran dalam pelayanan rujukan (n=50)	Cukup cepat	46
2..	Tingkat kecepatan pustakawan dalam melayani penelusuran (n=50)	Cepat	54
3..	Tingkat kecepatan dalam memperoleh informasi (n=50)	Cukup cepat	62
4..	Tingkat kecepatan pengiriman hasil penelusuran (n=50)	Cukup cepat	44
5..	Tingkat kecepatan dalam proses memberikan layanan rujukan (=50)	Cukup cepat	60

Data primer diolah, 2001

Berdasarkan analisa data, penulis membuat sub kesimpulan dari hasil temuan informasi layanan rujukan dalam memenuhi harapan pengguna. Dalam hal ini dikatakan cukup memuaskan untuk mendapat temuan judul artikel, temuan informasi yang mutakhir dan kemudahan mendapatkan kopian dari hasil temuan.

Dari uraian tersebut di atas, dapat diambil sub kesimpulan, bahwa ketepatan dalam memperoleh informasi, ketepatan dalam pengiriman informasi, dan ketepatan dalam menafsirkan informasi yang dibutuhkan menunjukkan seimbang (cukup tepat). Cukup Tepat dalam arti pengguna cukup puas, tidak tepat hasil pengiriman dokumen karena untuk memperoleh kopi dokumen sulit, sehingga akan berpengaruh terhadap pengiriman dokumen

Berdasarkan analisa data tersebut di atas dapat diambil sub kesimpulan, bahwa tingkat kecepatan penelusuran pengguna merasa cukup cepat, kemudian kecepatan melayani responden menyatakan cepat, karena ketersediaan sarana informasi. Sedangkan kecepatan proses memberikan layanan cukup cepat, tetapi ada yang menyatakan lambat karena kurangnya pengetahuan responden terhadap sarana yang sudah ada.

Pembahasan tentang hasil pelayanan rujukan dari aspek hasil temuan, ketepatan dan waktu layanan mempunyai angka presentase yang beragam. Rata-rata hasil temuan yang diberikan oleh pustakawan Universitas Jember cukup memuaskan. Kemudian untuk ketepatan hasil penelusuran menunjukkan tepat waktu walaupun ada pengguna yang mengatakan kurang tepat. Hal ini dikarenakan dokumen yang sudah *out of date* atau bisa juga karena responden sendiri masih pemula. Tetapi untuk kecepatan dalam melayani penelusuran rata-rata jawaban responden mengatakan cukup cepat, meskipun ada responden yang menyatakan lambat. Namun demikian keterlambatan

tersebut bisa dari petugas atau bisa juga responden itu sendiri.

Dari hasil wawancara penulis dengan Kepala Perpustakaan Universitas Jember, bahwa kinerja pelayanan rujukan itu bisa ditingkatkan lagi, antara lain dengan peningkatan pendidikan petugas. Sebab dengan rendahnya keahlian dan keterampilan mereka, kiranya sulit diharapkan adanya pelayanan rujukan yang memadai.

Ketidakpuasan pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi disebabkan beberapa faktor antara lain: (1) sumberdaya manusia, dan (2) tingkatan kerjasama. Sumberdaya manusia merupakan aset yang paling penting bagi suatu organisasi. Oleh karena itu dibutuhkan sumberdaya yang berkualitas dan bertindak secara efektif dan efisien, sehingga misi dan tujuan organisasi dapat dicapai. Maka yang perlu

diamati adalah kualitas sumberdaya manusia dan masa kerja (pengalaman).

PENUTUP

Pelayanan jasa pelayanan rujukan telah dilakukan sesuai kemampuan UPT Perpustakaan Universitas Jember. Pelayanan rujukan ini telah diusahakan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemakai. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil pengukuran yang menggunakan indikator-indikator; temuan/ perolehan, ketepatan, dan kecepatan.

Dengan sumberdaya manusia dan fasilitas yang dimiliki, jasa layanan rujukan pada periode Januari-Juli 2001 membuahkan hasil temuan yang cukup memuaskan, ketepatan informasi dalam memenuhi penggunaan cukup memuaskan, dan dengan waktu layanan yang cukup cepat.

Rata-rata pengguna mempunyai frekuensi permintaan lebih dari tiga kali. Pelayanan yang diberikan dinilai oleh sebagian besar pengguna memuaskan. Hal ini dapat diartikan bahwa sasaran utama pelayanan rujukan bagi peneliti tercapai.

Keberhasilan dalam penelusuran lebih ditujukan kepada pustakawan dalam memikirkan konsep dan strategi penelusuran, dan yang terpenting adalah pernyataan pengguna dalam menyampaikan kebutuhannya serta kesepakatan informasi yang dibutuhkan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan rujukan yaitu sumberdaya manusia dan kerjasama. Sumberdaya manusia merupakan aset yang paling penting dalam suatu organisasi karena bisa mempengaruhi kinerja suatu organisasi. Oleh karena itu perlu pemanfaatan kualitas SDM antara lain melalui seminar, pelatihan, maupun pendidikan formal.

Demikian pula halnya dengan kerjasama yang berpengaruh terhadap kinerja layanan rujukan. Pertama bisa meningkatkan kualitas layanan dengan biaya relatif kecil. Kedua para pemakai mampu meningkatkan akses terhadap IPTEK dan menambah jenis-jenis pelayanan.

Penelitian ini merupakan penelitian pada kasus dalam periode 6 bulan, dan belum sampai pada sehingga belum sampai pada penelitian sampai satu tahun. Oleh karena itu, diharapkan akan ada penelitian lebih lanjut tentang pelayanan rujukan dalam waktu 5 tahun atau lebih. Apakah tingkat kepuasan pengguna dapat dipertahankan dari tahun ke tahun, maupun tingkat keberhasilan dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Asdarini, Ida Ayu Alit. 1987. *Referensi dan Penelusuran Informasi Ilmiah*. Dirjen Dkti, Jakarta.
- Hadi, S. 1995. *Methodologi Research*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Katz, William. 1992. *A. Introduction to Reference Work*. McGraw-Hill, New York.
- Lancaster, FW. 1988. "If You Want to Evaluate Your Library". The Library Association, New York.
- Natzir, Mohammad. 1988. *Metode Penelitian*. Ghalia, Jakarta.
- Nawawi, Handari. 1983. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta.
- Sri Purnomowati. 2000. "Mengukur Kinerja Perpustakaan". Baca. Sep-Des, Jakarta.
- Sulistio-Basuki, 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Tri Hardiningtyas. 1995. *Efektivitas Pelayanan Rujukan*. Tesis Progam Pascasarjana UI.