

# AKTIVITAS PUSTAKAWAN DALAM LAYANAN PENELUSURAN ELEKTRONIS (Studi kasus di Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian)

Juznia Andriani

Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian  
Jalan Ir. H. Juanda No. 20 Bogor 16122, Telp. (0251) 8321746, Faks. (0251) 8326561  
E-mail: pustaka@litbang.deptan.go.id

Diajukan: 01 Juli 2011; Diterima: 24 Agustus 2011

## ABSTRAK

Kepuasan pengguna merupakan ukuran keberhasilan suatu perpustakaan dalam menerapkan layanan prima. Hal ini berkaitan dengan cara berkomunikasi dan sikap pustakawan dalam memberi bimbingan, arahan, dan memenuhi kebutuhan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengetahuan pustakawan terhadap latar belakang pengguna, jenis informasi, dan penguasaan teknik penelusuran dapat mempercepat pemberian layanan kepada pengguna. Suatu studi kasus dengan pendekatan kualitatif telah dilaksanakan pada bulan Juni 2011 terhadap dua responden yang berprofesi masing-masing sebagai peneliti dan penulis yang berkunjung ke perpustakaan Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian (PUSTAKA). Tujuannya adalah untuk menggambarkan aktivitas pustakawan PUSTAKA dalam memberikan layanan penelusuran kepada pengguna dalam memperoleh informasi melalui pangkalan data online. Hasil pengkajian menunjukkan bahwa sikap dan kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan kepada pengguna telah sesuai dengan konsep layanan prima. Hal ini berdampak pada kepuasan pengguna dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.

## ABSTRACT

### *Librarians Activities in Electronic Information Retrieval Services*

Users' satisfaction is a measure of the success of a library in implementing excellent service. The way to communicate and the attitude of librarian to provide guidance, direction and fulfillment of information in conformity with user needs are very important in library services. Knowledge of the user's characteristic, type of information and librarian skill on information retrieval techniques make services delivered swiftly and effectively. A case study with qualitative approach has been carried out in June 2011 on two respondents who worked as a researcher and writer and visited the library of Indonesia Center for Agricultural Library and Technology Dissemination. The objective was to describe the activities of librarians in providing information services to users to obtain information through an online database. The results showed that the attitude and skill of librarians in communicating and providing information service to users were in accordance with the concept of excellent service.

*This has an impact on user's satisfaction who has managed to obtain their information needs.*

**Keywords:** *Librarians, communication, information retrieval services, users' satisfaction*

## PENDAHULUAN

Perpustakaan khusus berdasarkan Ketetapan Badan Standardisasi Nasional (BSN) Nomor 1637/BSN-1/HK.74/10/99, adalah salah satu jenis perpustakaan yang dibentuk oleh lembaga (pemerintah/swasta) atau perusahaan atau asosiasi yang menangani atau mempunyai misi bidang tertentu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan bahan pustaka/informasi di lingkungannya dalam rangka mendukung pengembangan dan peningkatan lembaga maupun kemampuan sumber daya manusia. Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian (PUSTAKA) merupakan perpustakaan khusus yang mempunyai misi utama melakukan penyediaan, pengelolaan, dan pelayanan informasi iptek pertanian secara prima kepada peneliti, perekayasa, dan penyuluh lingkup Kementerian Pertanian dalam rangka mendukung penelitian dan pengembangan pertanian. Sesuai dengan misi tersebut, PUSTAKA melaksanakan kegiatan yang meliputi pengadaan bahan pustaka, pengolahan, pemanfaatan, pelestarian, dan penyebaran informasi. Sebagai perpustakaan khusus bidang pertanian dan biologi, koleksi yang dimiliki PUSTAKA sangat bervariasi, baik dalam bentuk tercetak maupun elektronik. Koleksi PUSTAKA dihimpun sejak tahun 1842. Pengadaan bahan pustaka dilakukan melalui pembelian (termasuk langganan), pertukaran, dan hibah/hadiah dari badan atau yayasan internasional.

Sejalan dengan kemajuan teknologi informasi, selain koleksi tercetak, PUSTAKA mengembangkan koleksi elektronik (CD-ROM dan pangkalan data). Koleksi ter-

sebut berfungsi sebagai rujukan dan pendukung informasi bagi kegiatan penelitian untuk memperlancar tugas lembaga. Untuk memperkaya koleksi dan memenuhi kebutuhan pengguna, PUSTAKA melanggan jurnal *online ProQuest* dan *ScienceDirect*. Penyediaan jurnal elektronis dimaksudkan untuk memperkaya referensi pengguna, khususnya peneliti Badan Litbang Pertanian, dengan jurnal-jurnal yang mutakhir dan berkualitas. PUSTAKA juga menyediakan koleksi referensi/rujukan berupa ensiklopedia, kamus, buku tahunan, buku petunjuk, buku statistik, dan publikasi sekunder seperti bibliografi, majalah indeks, dan abstrak. Dengan koleksi yang relatif lengkap, PUSTAKA menjadi perpustakaan rujukan bagi pengguna di bidang pertanian dan biologi. Meskipun pengguna utama perpustakaan PUSTAKA adalah peneliti dan penyuluh, pengguna potensial seperti dosen, kalangan swasta, pengambil kebijakan, petani, mahasiswa, dan pelajar banyak yang mencari informasi ke PUSTAKA.

Sebagai institusi yang telah mendapat ISO 9001:2008 tentang layanan publik, kepuasan pengguna merupakan tujuan yang harus dipenuhi. Berkaitan dengan hal tersebut, pustakawan sebagai ujung tombak dalam layanan informasi mempunyai peran yang penting. Murphy *dalam* Pramesti dan Christina (2010) menyatakan, pustakawan di perpustakaan khusus mempunyai kompetensi khusus yang bersifat unik dan saling memengaruhi satu sama lain, yaitu pengetahuan (*knowledge*), pemahaman (*understanding*), keahlian (*skill*), dan perilaku (*attitudes*). Kompetensi khusus dan unik tersebut termasuk pula penguasaan terhadap informasi khusus secara mendalam sesuai subjek spesialisasinya, informasi tercetak maupun elektronis, serta teknik penelusuran.

Salah satu faktor yang menentukan keberhasilan kegiatan perpustakaan adalah komunikasi antara pustakawan dan pengguna dalam memberikan layanan. Menurut Hubeis (2011), komunikasi adalah cara membuat orang lain tahu tentang gagasan dan perasaan kita. Komunikasi mencakup apa yang dikatakan dan apa yang tidak dikatakan, siapa yang menyampaikan, mengapa disampaikan, di mana dan kapan disampaikan, dan bagaimana cara menyampaikannya. Komunikasi juga mencakup gerak-gerik tubuh, ekspresi wajah, tutur kata, dan nada suara serta segala sesuatu yang tidak terucapkan tetapi disimbolkan.

Menurut Fandy dan Diana (2002), secara deskriptif layanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain

dalam menyediakan produk atau jasa, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan sesuatu yang diperlukan oleh seseorang. Berkaitan dengan konsep layanan prima, kegiatan layanan dapat diartikan sebagai upaya maksimal yang diberikan oleh pustakawan kepada pengguna untuk memenuhi harapan dan kebutuhannya hingga tercapai kepuasan. Pendekatan kepada pengguna menjadi hal penting bagi pustakawan agar dapat terjalin komunikasi yang efektif sehingga kebutuhan informasi pengguna dapat terpenuhi sesuai dengan yang diinginkan. Untuk itu, pustakawan perlu memiliki pengetahuan yang cukup tentang karakteristik pengguna agar dapat mengantisipasi jenis dan tingkat informasi yang dibutuhkan. Pengkajian ini bertujuan untuk menganalisis aktivitas pustakawan dan pengguna dalam proses penelusuran informasi secara elektronis yang bersumber dari pangkalan data *ScienceDirect* di PUSTAKA.

## METODE

Penelitian dilaksanakan pada bulan Juni 2011. Penelitian ini merupakan studi terhadap suatu kasus, proses, peristiwa atau kegiatan yang subjeknya merupakan satu kesatuan unit dan objeknya adalah suatu proses. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pustakawan dan pengguna perpustakaan sebagai subjek penelitian, sedangkan objek penelitian yaitu upaya yang dilakukan pustakawan dalam memberikan layanan penelusuran kepada pengguna. Responden adalah pengguna yang datang ke PUSTAKA untuk mencari informasi melalui penelusuran secara elektronis (*online*) menggunakan pangkalan data *ScienceDirect*.

Prosedur pengambilan sampel mengikuti karakteristik yang ditetapkan oleh Sarantakos *dalam* Poerwandari (1998), yaitu jumlah sampel kecil dengan kasus yang khusus. Sampel tidak ditentukan secara kaku sejak awal, tetapi dapat berubah baik jumlah maupun karakteristiknya sesuai dengan pemahaman konseptual yang berkembang dalam penelitian. Sampel tidak diarahkan pada keterwakilan, melainkan pada kecocokan konteks.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan pengkajian dokumen. Observasi adalah metode pengumpulan data dengan mencatat informasi yang terjadi selama penelitian. Dalam hal ini, peneliti berperan sebagai pengamat sempurna (*complete observer*).

Analisis difokuskan pada jawaban responden. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata hasil observasi yang dibuat transkrip serta hasil pengamatan terhadap proses layanan. Data dianalisis melalui tahapan reduksi, penyajian, dan interpretasi dengan menggunakan teks naratif serta penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan perpustakaan berkaitan erat dengan aktivitas temu kembali informasi. Proses ini melibatkan pengguna yang mencari informasi dan pustakawan sebagai petugas atau mediator dalam proses temu kembali informasi. Beberapa hal yang perlu diperhatikan pustakawan dalam melayani pengguna melalui penelusuran atau temu kembali informasi adalah: (1) mengetahui latar belakang pengguna, mencakup pengalaman berkunjung ke perpustakaan serta bidang profesi atau keahlian pengguna; (2) pengetahuan pengguna tentang informasi yang dibutuhkan, termasuk jenis dan sumber informasi; dan (3) kemampuan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan, mencakup penguasaan sarana penelusuran dan kemampuan menyusun strategi penelusuran. Perbedaan latar belakang dan pengetahuan pengguna tentang kepastakaan akan memengaruhi layanan yang diberikan.

### Pengetahuan tentang Latar Belakang Pengguna

Dalam memberikan layanan prima, pustakawan harus mengetahui latar belakang pengguna, seperti profesi dan frekuensi kunjungan ke perpustakaan. Hasil observasi menunjukkan Responden 1 sangat mengenal perpustakaan PUSTAKA. Saat masuk ke PUSTAKA, Responden 1 langsung mengisi daftar pengunjung di ruang resepsionis lalu masuk ke ruang layanan untuk mengisi buku tamu di komputer. Berdasarkan catatan pada buku tamu, diketahui bahwa Responden 1 adalah seorang dosen sekaligus peneliti. Responden 1 kemudian menemui pustakawan yang bertugas di bagian layanan untuk menyampaikan maksud kunjungannya ke PUSTAKA, yaitu mencari informasi dari jurnal terbaru untuk mendukung penelitiannya. Responden 1 dan pustakawan sudah saling mengenal dan terlibat perbincangan ringan. Responden 1 sedang tugas dinas ke Jakarta dan menyempatkan diri berkunjung ke PUSTAKA untuk mencari literatur baru yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Perilaku yang berbeda ditunjukkan oleh Responden 2. Saat masuk ke PUSTAKA, Responden 2 terlihat belum mengenal dengan baik lingkungan perpustakaan. Untuk itu Responden 2 dipandu oleh petugas keamanan dan diantar ke ruang layanan setelah menuliskan identitasnya di daftar pengunjung. Pustakawan segera menghampiri responden dan menyapanya untuk menawarkan bantuan dan membimbingnya mengisi buku tamu. Dari hasil komunikasi antara pustakawan dan Responden 2 diketahui bahwa Responden 2 adalah seorang penulis dan baru pertama kali berkunjung ke PUSTAKA dan ingin mencari informasi mengenai manggis.

Menurut Jill dalam Aziz (2010), tingkat loyalitas pelanggan dapat dikelompokkan dalam tujuh tahapan, yaitu *suspect*, *prospect*, *disqualified prospect*, *first time customers*, *repeat customer*, *clients*, dan *advocates*. Frekuensi kunjungan ke PUSTAKA berbeda antara Responden 1 dan Responden 2. Responden 1 sering berkunjung ke PUSTAKA untuk mencari informasi. Berdasarkan kategori pelanggan menurut Jill dalam Aziz (2010), Responden 1 termasuk kelompok *repeat customer* karena telah berkunjung ke PUSTAKA lebih dari dua kali. Responden 2 termasuk dalam kelompok *prospect* karena memiliki kebutuhan akan informasi atau layanan tertentu dan mempunyai kemampuan untuk memperolehnya. Responden 2 belum melakukan transaksi dan proses pencarian informasi, namun telah mengetahui keberadaan perpustakaan dan jenis layanan yang ditawarkan melalui orang lain. Pustakawan perlu membimbing dan memberikan layanan secara rinci kepada Responden 2 dan mengusahakan agar Responden 2 meningkat statusnya menjadi *repeat customer*.

Responden 1 selalu menyempatkan datang ke PUSTAKA setiap ada kesempatan karena yakin informasi atau jurnal yang dibutuhkan dapat terpenuhi di PUSTAKA. Responden 1 telah meningkat statusnya dari kelompok *repeat consumer* menjadi *clients* karena mampu memperoleh semua layanan yang ditawarkan dan yang dibutuhkan. Interaksi antara pustakawan dan Responden 1 sudah kuat dan berlangsung lama sehingga Responden 1 tidak terpengaruh oleh daya tarik perpustakaan lain. Menurut keterangan Responden 1, pustakawan dapat melakukan upaya lebih lanjut untuk memasarkan layanan yang tersedia di PUSTAKA dengan memosisikan Responden 1 untuk menjadi kelompok *advocates*, yaitu mengajak orang lain untuk mencari informasi di PUSTAKA berdasarkan pengalaman pribadinya dalam menerima layanan prima PUSTAKA.

Salah satu faktor yang memengaruhi responden untuk menjadi pengguna loyal adalah kualitas layanan yang prima. Pasuraman *et al.* dalam Aziz (2010) menyatakan bahwa kualitas layanan suatu organisasi dapat dinilai dengan ukuran yang baku, antara lain:

1. *Tangibles*, yaitu kemampuan fisik suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kemampuan suatu organisasi dalam sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan menjadi bukti nyata layanan yang meliputi fasilitas fisik seperti gedung, infrastruktur, dan sarana dan prasarana lainnya.
2. *Reliabilitas* atau keandalan organisasi dalam memberikan layanan secara akurat dan terpercaya sesuai dengan yang dijanjikan. Kinerjanya sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, seperti tepat waktu, simpatik, dan tidak berbuat kesalahan.
3. *Responsiveness*, yaitu ketanggapan untuk memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, berupa pengetahuan maupun sikap sopan santun dan menumbuhkan rasa percaya diri pelanggan.
5. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual kepada konsumen sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka.

### **Pengetahuan Pengguna tentang Jenis dan Sumber Informasi**

Pustakawan perlu memahami secara cermat perilaku pengguna dalam mencari informasi. Perilaku pengguna dalam mencari informasi sangat beragam, mulai dari sekedar mencari informasi atau mengisi waktu senggang sampai menelusur informasi secara rinci untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi. Informasi yang dibutuhkan pengguna juga bervariasi, mulai dari berita populer, informasi tepat guna sampai jurnal khusus untuk bidang tertentu. Tidak jarang pengguna membutuhkan bahan referensi/rujukan untuk memperkuat atau mendukung kegiatan yang sedang dilakukan. Untuk mengetahui tingkat pengetahuan pengguna tentang jenis dan sumber informasi, pustakawan perlu menggali informasi lebih lanjut dari responden.

Hasil wawancara antara responden dan pustakawan menunjukkan Responden 1 sering berkunjung ke PUSTAKA karena koleksi jurnal yang dimiliki PUSTAKA lengkap dan responden dapat mencarinya sendiri. Namun, untuk akses jurnal *online*, responden meminta

bantuan pustakawan. Responden 1 menyatakan kebutuhan informasinya dapat terpenuhi di PUSTAKA. Responden 1 yakin koleksi informasi yang tersedia di PUSTAKA lebih lengkap dibandingkan dengan perpustakaan tempatnya bekerja. Ketersediaan jurnal yang sesuai dengan kebutuhan serta hubungan dengan pustakawan yang telah terbina dengan baik menjadi faktor penentu bagi Responden 1 untuk datang ke PUSTAKA.

Selain faktor kelengkapan koleksi, dorongan Responden 1 untuk mencari informasi di PUSTAKA dipengaruhi oleh perpustakaan di lokasi kerja responden yang belum dapat memenuhi kebutuhan informasinya sehingga responden harus mencarinya di perpustakaan lain. Responden 1 yang berprofesi sebagai dosen dan peneliti telah mempunyai pengetahuan yang cukup tentang sumber informasi yang dicari. Hal ini dapat dilihat dari pilihan responden pada pangkalan data dan jurnal tertentu. Pangkalan data atau jenis literatur dan jurnal yang dipilih sangat dipengaruhi oleh keahlian, pekerjaan, dan kebutuhan informasi pengguna. Hasil wawancara memperlihatkan bahwa Responden 1 telah mempunyai penilaian tersendiri tentang pangkalan data *ScienceDirect* dan jurnal *Aquaculture* sebagai pilihannya. Sulisty-Basuki dalam Andriani (2003) menjelaskan bahwa pengguna umumnya memilih jurnal yang memuat informasi baru mengenai suatu topik dan terfokus pada subjek yang sangat spesifik. Pilihan untuk menggunakan jurnal *Aquaculture* menunjukkan bahwa Responden 1 telah mempunyai pengetahuan tentang reputasi jurnal tersebut.

Katz (1980) menyebutkan bahwa jurnal/majalah ilmiah merupakan sumber informasi untuk teori baru, penemuan baru, dan materi populer. Barden dan Good (1989) mengungkapkan empat alasan peneliti menggunakan artikel jurnal, yaitu: (1) jurnal dapat menjadi bimbingan untuk proyek penelitian yang sedang berlangsung; (2) jurnal merupakan bahan studi kelayakan bagi proyek penelitian yang diusulkan; (3) jurnal berperan sebagai informasi bagi proyek lain dengan teknologi yang sama; dan (4) jurnal berperan sebagai informasi bagi proyek lain dengan teknologi yang berbeda.

Selain memilih pangkalan data *ScienceDirect* dan jurnal *Aquaculture*, Responden 1 juga mensyaratkan tahun terbit sebagai batasan dalam penelusuran informasi. Sebagai peneliti, Responden 1 menginginkan informasi yang mutakhir, yaitu informasi lima tahun terakhir. Voight dalam Chanafi (2002) menyatakan bahwa penggunaan informasi oleh ilmuwan timbul dari

tiga macam kebutuhan, yaitu: (1) *current approach*, pendekatan terhadap informasi mutakhir untuk mengetahui perkembangan terakhir yang terjadi pada bidang spesialisasinya; (2) *everyday approach*, pendekatan sehari-hari terhadap informasi untuk mendapatkan informasi guna penyelesaian tugas rutin pengguna; dan (3) *exhaustic approach*, pendekatan menyeluruh terhadap informasi. Pengguna memerlukan pendalaman informasi yang relevan mengenai subjek tertentu. Kebutuhan ini timbul pada waktu akan memulai penelitian baru, terutama bila akan melaporkan hasil penelitian tersebut. Untuk itu, Responden 1 memerlukan informasi mutakhir guna mengetahui perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang perikanan secara lengkap. Hanson dalam Chanafi (2002) menyebutkan bahwa peneliti atau ilmuwan membutuhkan informasi untuk: (1) *keeping up to date*, mengikuti perkembangan dan (2) *restrospective searching*, menelusur informasi khusus untuk tujuan tertentu.

Pertanyaan untuk Responden 2 berbeda dengan yang diajukan kepada Responden 1 karena adanya perbedaan pengetahuan responden tentang layanan yang tersedia di PUSTAKA. Responden 2 baru pertama kali berkunjung ke PUSTAKA sehingga memerlukan bimbingan dan arahan rinci mengenai jenis layanan yang disediakan perpustakaan, sedangkan Responden 1 sudah mengenal dengan baik lingkungan perpustakaan dan fasilitas yang ada sehingga lebih memudahkan pustakawan dalam memberikan layanan.

Untuk Responden 2, pustakawan memberikan penjelasan terlebih dahulu mengenai jenis layanan yang disediakan. Tahap pertama, pustakawan mewawancarai Responden 2 untuk memperoleh informasi tentang sumber informasi yang dibutuhkan (tercetak atau elektronik) dan menerangkan jenis layanan yang disediakan. Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa Responden 2 menginginkan jurnal *online* karena tidak perlu memfotokopi artikel yang diperolehnya.

Responden 2 berkunjung ke PUSTAKA dengan membawa kebutuhan informasi dan mengharapkan PUSTAKA dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Hal yang perlu dipertimbangkan oleh pustakawan adalah tidak semua pengguna yang datang mempunyai pengetahuan, keterampilan, dan latar belakang yang sama tentang tahapan dalam penelusuran informasi. Rochmah (2003) menyatakan bahwa pustakawan perlu memahami perilaku pengguna karena: (1) tidak semua pengguna perpustakaan memahami dan mengetahui cara menelusur informasi di perpustakaan; (2) tidak semua

pengguna perpustakaan mengetahui alat penelusuran informasi; (3) pengguna memerlukan informasi tentang sistem yang berlaku di perpustakaan sehingga dapat memahami tahapan penelusuran informasi yang sesuai dengan kebutuhan; (4) adanya kecenderungan pengguna perpustakaan untuk menggunakan alat bantu penelusuran; dan (5) umumnya pengguna tidak memahami proses penelusuran informasi yang memadai untuk memenuhi kebutuhan informasi.

Responden 2 belum mempunyai preferensi khusus terhadap sumber informasi tertentu. Informasi yang dibutuhkan adalah informasi yang lengkap dan rinci tentang suatu komoditas. Dari hasil wawancara diketahui bahwa Responden 2 tidak mensyaratkan tahun terbit maupun judul jurnal. Responden adalah seorang penulis yang membutuhkan informasi lengkap sebagai bahan referensi tulisan. Sesuai dengan jenis tulisan ilmiah populer yang akan ditulis, Responden 2 memerlukan informasi yang bersifat ilmiah, ada fakta empiris dan teori pendukung, serta beberapa ringkasan hasil penelitian. Referensi tersebut akan diolah menjadi suatu tulisan dengan gaya bahasa populer dan mudah dicerna.

Responden 1 dan 2 mempunyai latar belakang dan profesi yang berbeda. Jenis kebutuhan informasi yang dicari juga berbeda. Pustakawan yang bertugas di bagian layanan perlu memahami masalah yang dihadapi pengguna. Dalam menghadapi perilaku pengguna yang memiliki karakter yang berbeda, pustakawan perlu mempunyai sikap seperti: (1) *attending*, mampu berkomunikasi dengan kehadiran pengguna; (2) *listening*, mampu mendengar dan menganalisis dengan cepat informasi yang dibutuhkan pengguna; (3) *observing*, mampu meneliti pembicaraan; (4) *clarifying*, mampu mengklarifikasi komunikasi yang dianggap kurang tepat; dan (5) *responding*, mampu memberi tanggapan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Fatmawati (2007) bahwa gaya komunikasi pustakawan yang ramah/akrab dapat membantu pengguna dalam menelusur informasi di perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang bersahabat (*friendly communication*) dalam melayani pengguna merupakan salah satu kunci dalam mencitrakan perpustakaan.

### **Penguasaan Alat Penelusuran dan Kemampuan Menyusun Strategi Penelusuran**

Selain mengenal latar belakang pengguna, pustakawan harus peka terhadap kondisi dan situasi yang dihadapi pengguna karena akan memengaruhi aktivitas layanan

yang diberikan oleh pustakawan. Waktu dapat menjadi hambatan bagi pengguna dalam penelusuran. Dalam hal ini pustakawan memiliki peran besar untuk mengatasi hambatan tersebut dengan memberikan alternatif penelusuran yang tepat dan membantu pengguna dalam menelusur informasi.

Hasil wawancara dengan Responden 1 menunjukkan bahwa Responden 1 mempunyai keterbatasan waktu dalam mencari informasi serta menemui kesulitan dalam menelusur informasi melalui komputer. Meskipun Responden 1 adalah peneliti dan menguasai bidang ilmu perikanan, terutama spesies ikan air tawar yang menjadi subjek penelitiannya, untuk membangun *query* dalam penelusuran masih memerlukan bantuan pustakawan. Dalam hal ini, peran pustakawan sebagai subjek spesialis sangat dibutuhkan. Keberadaan subjek spesialis di perpustakaan khusus sangat dibutuhkan terutama dalam penguasaan cakupan subjek yang menjadi tanggung jawabnya. Hal ini sekaligus merupakan upaya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pengguna informasi. Pustakawan dan Responden 1 sepakat untuk menelusur secara *online* karena pertimbangan waktu. Penelusuran secara *online* lebih cepat dan menghemat waktu. Hasugian (2006) menyebutkan pustakawan sebagai perantara dapat membantu pengguna dalam menelusur informasi melalui pangkalan data atau situs.

Responden 2 belum mempunyai pengalaman dalam proses penelusuran informasi melalui jurnal *online* sehingga memerlukan bantuan pustakawan untuk mengoperasikan komputer dalam menelusur informasi. Penelusuran informasi elektronik menuntut pustakawan untuk mampu mengoperasikan komputer sebagai alat bantu penelusuran. Penguasaan sistem layanan berbasis teknologi informasi menjadi syarat mutlak pustakawan dalam penelusuran informasi. Kemajuan teknologi menuntut pustakawan untuk terus meningkatkan pengetahuan tentang teknik perpustakaan, komputer, dan ilmu lain yang mendukung tugas dan kegiatannya, serta selalu mengikuti perkembangan teknologi komunikasi dan informasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Makarim dalam Suryantini (2007), bahwa pengguna perpustakaan menginginkan pustakawan yang pintar, cerdas, rajin, mampu berkomunikasi secara interpersonal, berkepribadian matang, memahami perpustakaan yang dikelola, siap melayani pengguna, dan disiplin. Selain mahir dalam mengoperasikan komputer, pustakawan juga harus mempunyai keahlian dalam menyusun atau merencanakan strategi penelusuran. Hal ini menyangkut

pemilihan pangkalan data dan kata kunci untuk membangun *query*.

Responden 1 memberikan gambaran secara garis besar tentang penelitian yang sedang dilaksanakan kepada pustakawan. Pustakawan membantu responden menelusur informasi melalui *ScienceDirect*. Pemahaman bahasa Inggris mutlak diperlukan dalam penelusuran melalui *ScienceDirect* karena semua perintah dan artikel dalam *ScienceDirect* berbasis bahasa Inggris.

Pustakawan bersama dengan Responden 1 menelusur informasi. Responden 1 dapat dikategorikan sebagai pakar sekaligus pengguna. Pustakawan membantu dalam membangun *query* dengan memberikan beberapa alternatif strategi penelusuran. Langkah pertama yang dilakukan adalah memilih kata kunci. Penentuan kata kunci merupakan dasar dari penelusuran sehingga pemilihan kata kunci harus sesuai dengan konteks dan subjek yang dicari. Pustakawan membentuk kata kunci dengan bantuan *Agrovoc Multilingual Agricultural Thesaurus* dan operasi *Boolean Logic*. Dari tesaurus diketahui istilah untuk ikan air tawar adalah *freshwater fishes* dan untuk asam amino adalah *amino acids* sehingga kata kunci yang digunakan adalah *freshwater fishes and amino acids*. Pustakawan memasukkan kata kunci ke dalam *field* yang tersedia pada penelusuran pangkalan data. Pengetikan kata kunci dilakukan dengan teliti karena kesalahan dalam penulisan akan memberikan hasil penelusuran yang berbeda. Dengan adanya informasi lengkap tentang batasan informasi dari Responden 1, pustakawan lebih mudah dan cepat dalam menelusur informasi. Batasan yang dimaksud adalah pangkalan data yang dipilih *ScienceDirect* dan fokus pada jurnal *Aquaculture* terbitan tahun 2011. Dari hasil penelusuran responden memilih 11 artikel untuk diunduh. Hasil penelusuran terpilih dapat langsung dikirim melalui *email* jika pengguna tidak membawa *flashdisk*.

Responden 2 memerlukan bantuan penuh pustakawan dalam menelusur informasi. Responden 2 akan menulis artikel populer tentang khasiat manggis bagi pengobatan penyakit. Berdasarkan informasi tersebut, pustakawan segera menelusur di pangkalan data *ScienceDirect*. Semua artikel tentang kandungan manggis dipadukan dalam *query*. Untuk penelusuran dipilih kata kunci *Garcinia* sebagai nama latin. Beberapa *query* yang dibangun yaitu: (1) *Garcinia and antioxidants*, (2) *Garcinia and antimicrobial properties*, (3) *Garcinia and phenolic compounds*, dan (4) *Garcinia and cancer*. Responden 2 tidak membatasi tahun terbit jurnal

sehingga hasil penelusuran yang diperoleh relatif banyak. Setelah melalui proses seleksi, responden memilih 25 artikel lengkap untuk diunduh.

Berkaitan dengan kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan, diketahui bahwa Responden 1 dan 2 merasakan manfaat dari layanan yang diberikan pustakawan. Responden 1 merasa puas karena informasi yang dibutuhkan dapat terpenuhi dalam waktu relatif singkat. Pustakawan sangat berperan dalam membantu penelusuran maupun pengiriman hasil penelusuran. Responden 2 telah mendapat pengalaman baru mengenai cara penelusuran *online* melalui pangkalan data serta pengetahuan tentang jenis koleksi yang ada di PUSTAKA. Responden 2 tidak mengalami hambatan dalam pengurusan pembayaran dan administrasi. Tarif layanan telah diinformasikan dengan jelas dan tertera di daftar pembayaran. Hal ini penting bagi responden sehingga tidak ada keraguan untuk proses pembayaran dan penyelesaian administrasi.

### KESIMPULAN

Pustakawan telah memberikan layanan kepada pengguna sesuai dengan konsep layanan prima yang berujung kepada kepuasan pengguna. Cara berkomunikasi dan pemahaman pustakawan terhadap latar belakang pengguna, jenis informasi yang dibutuhkan, dan cara penelusuran dapat mengefektifkan layanan yang diberikan karena sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, kelengkapan koleksi, ketersediaan informasi, dan kemudahan dalam penyelesaian administrasi menjadi poin positif bagi pengguna. Hal ini sekaligus dapat menjadi sarana promosi bagi perpustakaan yang telah melaksanakan salah satu konsep layanan prima.

### DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, J. 2003. Studi kualitatif mengenai kriteria menyitir dokumen; kasus pada lima mahasiswa Program Pascasarjana Institut Pertanian Bogor. *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 12(1): 10-19.
- Aziz, S. 2010. Strategi peningkatan Mutu pada Perpustakaan Perguruan tinggi. *VISI PUSTAKA* 12(2): 1-10.
- Barden, P. and B. Good. 1989. *Information Flows into Industrial Research; a survey of users' attitudes and behaviour*. Boston: British Library Board.
- Chanafi, S. 2002. Studi Tentang Kebutuhan Informasi Para Peneliti di Balai Pengkajian Teknologi Pertanian (BPPT) Jawa Timur Skripsi. Jatinangor: Fakultas Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Universitas Padjadjaran.
- Fandy, T. and A. Diana. 2002. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi. 451 pp.
- Fatmawati, E. 2007. *Gaya Komunikasi Pustakawan terhadap Pengguna: Pengaruh terhadap kualitas layanan di perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Unit S1 Reguler*. Skripsi. Semarang: Jurusan Ilmu Perpustakaan, Universitas Diponegoro.
- Hasugian, J. 2006. Penelusuran informasi ilmiah secara *online*: Perlakuan terhadap seorang pencari informasi sebagai *real user*. *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi* 2(1): 1-13.
- Hubeis, A.V. 2011. Peran komunikasi bagi pustakawan. <http://perpustakaan.ipb.ac.id/index.php/in/component/content/article/1-latest-news/96-peran-komunikasi-bagi-pustakawan-oleh-aida-vitayala-shubeis> [2 Agustus 2011].
- Katz, W. 1980. *Collection Development: The collection of materials for libraries*. New York: Holt Rinehart and Winston.
- Poerwandari, E.K. 1998. *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Psikologi*. Jakarta: Fakultas Psikologi, Universitas Indonesia.
- Pramesti, W.I. dan R. Christina. 2010. Mewujudkan *Center of Excellent* Bidang Administrasi Negara melalui Perpustakaan PKP2A I LAN. *Jurnal Wacana Kinerja* 13(1): 111-126.
- Rochmah, S. 2003. Pemanfaatan *Current Contents on Diskette (CCoD) with Abstract* oleh Peneliti dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi. Skripsi. Jatinangor: Fakultas Ilmu Komunikasi, Jurusan Perpustakaan dan Informasi, Universitas Padjadjaran.
- Suryantini, H. 2007. Efektivitas pola pembinaan sumberdaya perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 16(1): 1-10.