

Kajian Pemanfaatan Layanan Rujukan Perpustakaan Universitas Indonesia Tahun 2019

Kalarensi Naibaho¹

¹Universitas Indonesia

Korespondensi: clara@ui.ac.id; clara.naibaho@gmail.com

Diajukan: 20-04-2020; **Direview:** 05-06-2020; **Diterima:** 07-06-2020; **Direvisi:** 06-08-2020

Abstrak

Salah satu layanan unggulan di perpustakaan perguruan tinggi adalah layanan rujukan. Layanan rujukan secara umum dimaknai sebagai penyedia bantuan secara individual dalam penelusuran dan pemberian informasi atau literatur yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Di era digital saat ini, konsep layanan rujukan mengalami transformasi seiring dengan perkembangan teknologi. Transformasi layanan referensi juga terjadi di Perpustakaan Universitas Indonesia. Koleksi referensi didominasi oleh e-resources, karena itu konsep layanan juga berubah. Pustakawan menyediakan berbagai bentuk layanan berbasis online. Untuk mengetahui efektivitas layanan tersebut perlu dilakukan kajian. Tujuan kajian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan rujukan, dan pengembangan apa saja yang perlu dilakukan pustakawan dalam meningkatkan layanan rujukan Perpustakaan UI. Metode pengumpulan data dilakukan dengan survei menggunakan kuesioner, yang diedarkan secara online dan langsung. Responden penelitian adalah 361 mahasiswa Pascasarjana UI. Data diolah menggunakan SPSS versi 17. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan bantuan SPSS. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai Cronbach's Alpha pada uji korelasi Pearson Product Moment. Hasil kajian dipetakan dalam 4 komponen SWOT, Strength: koleksi e-resources lengkap, sarana akses memadai, pustakawan kompeten. Weakness: perawatan fasilitas kurang, beberapa sarana fasilitas kurang, akses melalui remote sering bermasalah. Opportunity: beberapa layanan belum dikenal pengguna, sosialisasi dan promosi layanan harus lebih gencar. Threat: pemeliharaan fasilitas tidak di bawah koordinasi perpustakaan sehingga menyulitkan ketika memerlukan perbaikan cepat, pustakawan rujukan makin berkurang akibat pensiun, program pengembangan SDM kurang. Disarankan agar Perpustakaan UI melakukan koordinasi yang lebih intensif dengan DSTI dan DPPF terkait masalah-masalah teknis (jaringan dan fasilitas) yang sering dikeluhkan responden.

Kata kunci: layanan rujukan; layanan online; layanan perpustakaan digital; perpustakaan online; layanan perpustakaan akademik.

Abstract

Reference service is one of the leading services in the college library. In the digital era, the concept of reference services is transformed along with technological developments. The reference service transformation also took place at the University of Indonesia Library. Reference collections are dominated by e-resources, therefore the service concept has also changed. The purpose of this study is to determine the level of user satisfaction with the reference service, and the development of what needs to be done by the librarian in improving the UI Library reference service. The data collected by using a questionnaire survey, which was circulated online and directly. Research respondents were 361 UI postgraduate students. Data were processed using SPSS version 17. Validity and reliability tests were performed using Pearson Product Moment. The reliability test is done by Cronbach's Alpha. The results of the study are mapped into 4 SWOT components, Strength: complete e-resources collection, adequate access facilities, competent librarians. Weakness: lack of facility maintenance, some facilities are lacking, access via remote is often problematic. Opportunity: some services are not yet known to users, service socialization and promotion must be more intense. Threat: maintenance of facilities is not under the coordination of the library so that it is difficult when needing quick repairs, reference librarians are decreasing due to retirement, and the lack of HR development programs. It is recommended that the UI Library conduct more intensive coordination with DSTI and DPPF related to technical issues that are often complained by respondents.

Keywords: reference services; online services; digital library services; library online; academic library services

Pendahuluan

Perguruan tinggi merupakan salah satu entitas pendidikan yang banyak mendapat manfaat sekaligus tantangan yang diakibatkan oleh kemajuan teknologi komunikasi dan informasi. Perubahan mendasar yang dialami perguruan tinggi tidak hanya dalam hal metode belajar, tapi juga perubahan lingkungan organisasi yang sangat dinamis. Salah satu unit yang merasakan dampak besar dari perubahan ini adalah perpustakaan. Organisasi perpustakaan dituntut untuk cepat berubah dan menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi agar dapat menjadi partner bagi para tenaga pendidik di perguruan tinggi. Menurut Pugh (2013), organisasi (termasuk perpustakaan) itu mirip mesin, yang perlu terus dirawat, diservis, diganti bagian-bagian yang aus, agar tetap dapat digunakan dengan optimal. Pugh mengatakan bahwa: *“Understanding how people respond to change, as individuals or as members of various groups, is critical”*.

Perkembangan Teknologi Komunikasi dan Informasi (TIK) di bidang perpustakaan menuntut pustakawan memiliki keterampilan dalam hal penelusuran informasi. Koleksi perpustakaan di era digital didominasi oleh *electronic resources*, dan untuk mengoptimalkan pemanfaatan *e-resources* tersebut diperlukan pustakawan rujukan yang memiliki keterampilan mengakses dan mengelola *e-resources*, sehingga mampu mengajarkan pemustaka tentang pemanfaatan *e-resources*. Munculnya internet dan revolusi teknologi berikutnya secara bertahap terjadi banyak sumber daya dan layanan yang tersedia untuk pengguna akademik melalui internet. Keberadaan fisik pengguna di gedung perpustakaan menjadi berkurang untuk melakukan banyak kegiatan yang berhubungan dengan perpustakaan.

Pergeseran paradigma dalam pemberian layanan dan akses ke sumber daya, menyusutkan anggaran operasi dan menurun statistik transaksi rujukan telah memaksa banyak perpustakaan akademik untuk meninjau dan mereformasi layanan rujukan untuk menjadikannya lebih efisien, hemat biaya, serta adaptif terhadap kebutuhan dan rujukan pengguna. Dalam dekade terakhir, banyak perpustakaan akademik memiliki mengembangkan layanan rujukan keliling untuk menjangkau dan melayani lebih banyak pengguna di dalam dan di luar bangunan perpustakaan (Henry et al., 2012). Sementara beberapa perpustakaan akademik telah mengadopsi layanan rujukan berjenjang dimana pertanyaan rujukan dasar dijawab oleh non profesional dan pengguna, sedangkan pertanyaan kompleks dirujuk ke profesional pustakawan rujukan (Stevens, 2013).

Komunitas pemustaka terbanyak yang dilayani perpustakaan perguruan tinggi adalah mahasiswa. Mahasiswa yang mayoritas lahir pada rentang tahun 1980-2000 merupakan generasi milenial. Menurut Taylor (2012) generasi milenial (lahir setelah 1982) telah menjadi dewasa dalam masyarakat yang dipenuhi dengan teknologi dan informasi. Tidak jelas bagaimana mereka menentukan validitas informasi yang dikumpulkan. Model pencarian informasi yang mereka terapkan tentu berbeda dengan generasi sebelumnya, dan pustakawan perlu memahami perbedaan tersebut. Generasi milenial memiliki ciri khas terkait teknologi informasi, seperti disampaikan Ordun (2015) dimana yang paling mencolok adalah bahwa mereka terhubung secara global melalui internet dan media sosial. Perpustakaan dipaksa untuk mendefinisikan kebutuhan dan harapan mereka serta mendesain ulang layanan, teknologi, dan sumber daya perpustakaan. Sweeney (2015) lebih lanjut mengutarakan bahwa harapan, perilaku, nilai, dan karakteristik milenial akan menentukan langkah perpustakaan untuk menjaga eksistensinya. Dinamika demografi dan geografi pemustaka perpustakaan perguruan tinggi merupakan peluang dan tantangan bagi perpustakaan perguruan tinggi untuk menentukan strategi dan bentuk layanan rujukan terbaru, yakni dalam bentuk digital.

Layanan rujukan digital menuntut komunitas pustakawan untuk mampu mengoperasikan teknologi informasi dengan baik. Masalahnya adalah tidak semua pustakawan yang memberikan layanan rujukan menguasai teknologi, karena perbedaan generasi. Kesenjangan penguasaan teknologi informasi dan komunikasi antar komunitas pustakawan yang masuk kategori *digital immigrant* dan pemustaka yang masuk kategori *digital native*, yang dikenal dengan kesenjangan digital (*digital divide*) sudah barang tentu akan berdampak pada proses layanan rujukan itu sendiri.

Sejak tahun 2000-an secara bertahap layanan rujukan klasik di Perpustakaan UI mengalami transformasi dari layanan klasik ke layanan digital. Layanan rujukan klasik merupakan layanan pemberian bantuan baik informasi maupun literatur secara tatap muka antara pemustaka dan pustakawan. Pemustaka dan pustakawan bertemu secara fisik di perpustakaan terbatas pada jam operasional perpustakaan. Pustakawan melakukan wawancara intensif dan berusaha memahami kebutuhan informasi pemustaka, agar tidak terjadi kesalahpahaman atas informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Pemustaka dapat menanyakan permasalahan yang berhubungan dengan penelitiannya. Pemustaka dan pustakawan dapat saling menangkap mimik, gestur, dan isyarat bahasa tubuh lainnya selama wawancara atau diskusi berlangsung.

Layanan rujukan digital atau virtual di Perpustakaan UI (disebut Layanan Penelusuran Informasi), mempunyai fungsi sama dengan layanan rujukan klasik. Perbedaan nyata layanan rujukan digital pada prinsipnya tidak memerlukan tatap muka dan kehadiran fisik pemustaka di perpustakaan seperti pada layanan rujukan klasik. Fasilitas internet memudahkan pemustaka untuk melakukan transaksi atau tanya jawab secara online dengan pustakawan dari mana saja mereka berada sehingga kehadiran mereka ke perpustakaan tidak diperlukan. Waktu layanan juga tidak terbatas hanya pada jam operasional perpustakaan, yaitu pukul 08.00–19.00. Perpustakaan pernah menerapkan layanan rujukan online (chatref) selama 21 jam dalam sehari, tetapi nyatanya ada kendala teknis, ekonomi dan sosial budaya yang merintanginya. Masalah seperti prasarana dan sarana yang belum memadai, jam dan budaya kerja yang berubah dari biasanya, belum adanya imbalan ekonomi dan penghargaan sosial dari atasan, tidak adanya aturan yang menunjang layanan ini mengakibatkan timbulnya resistensi dari pustakawan. Pada akhirnya pustakawan menghentikan layanan ini sambil melakukan negosiasi dengan manajemen perpustakaan.

Tersedianya layanan digital membuat pemustaka lebih mudah mendapatkan akses ke sumber informasi. Penelusuran dapat dilakukan kapan pun dan dimana pun melalui link <http://lib.ui.ac.id/opac/ui/>. Pustakawan melayani pemustaka secara online melalui fasilitas berupa e-mail, chatting, facebook dan twitter. Jadi pemustaka dapat mengajukan pertanyaan atau menghubungi pustakawan melalui alamat e-mail refdesk.lib@ui.ac.id, akun facebook.com/perpustakaan-universitas-indonesia, akun twitter @ui-library, serta chatting dengan akun chatref.ui.ac.id.

Namun demikian, walaupun transaksi layanan dilakukan secara online, layanan rujukan digital ini juga menyediakan layanan bantuan penelusuran di perpustakaan yang digawangi oleh empat orang pustakawan. Pustakawan membantu pemustaka untuk menelusur informasi dengan menggunakan sumber-sumber koleksi digital, berupa *database*, jurnal, repositori UI, e-book, dan berbagai koleksi format digital lainnya. Pustakawan juga membimbing pemustaka untuk dapat menelusur secara mandiri dan mengingatkan pemustaka mengenai plagiarisme. Layanan rujukan ini beroperasi sesuai dengan waktu operasional perpustakaan, tetapi secara online layanan ini tidak ada batas waktu operasionalnya.

Kehadiran inovasi layanan ini menggambarkan bahwa Perpustakaan UI terus mencari solusi untuk memberikan inovasi dalam pengembangan layanan referensi. Perpustakaan UI merubah konsep layanan referensi agar pustakawan tidak hanya sekedar menunggu pemustaka yang datang, tetapi lebih aktif hadir mendekatkan diri kepada pemustaka melalui berbagai kegiatan atau program baru layanan referensi. Layanan referensi yang tadinya bersifat ‘to refer’ bertransformasi menjadi ‘to transfer’. Layanan Rujukan merupakan layanan unggulan di Perpustakaan UI. Ada banyak kegiatan yang dikelola di bawah layanan rujukan, yaitu: layanan rujukan konvensional (rujukan cepat, konsultasi tatap muka); layanan rujukan online (rujukan melalui e-mail, tutorial dan jawab pertanyaan melalui wa, EDS – e-resources delivery services); Literasi Informasi (sosialisasi online *database*, pelatihan penelusuran, pelatihan research tools, layanan uji kemiripan dokumen); repackaging e-resources (K-ATM atau Knowledge Automatic Teller Machine)

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan rujukan Perpustakaan UI, dan pengembangan apa saja yang perlu dilakukan pustakawan dalam meningkatkan layanan rujukan Perpustakaan UI. Penelitian kali ini berfokus pada mahasiswa Pascasarjana UI, mengingat pengguna utama layanan rujukan kebanyakan dari Pascasarjana. Hal ini sekaligus menjadi kebaruan dari penelitian ini, dimana respondennya lebih spesifik dan diharapkan akan mendapatkan masukan yang lebih spesifik juga.

Metode Penelitian

Kajian ini menggunakan metode survei, sedangkan pengolahan data menggunakan SPSS versi 17. Responden yang disurvei adalah mahasiswa Pascasarjana UI yang merupakan pengguna Perpustakaan UI. Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei dengan mengedarkan kuesioner secara *online* (bit.ly/kajianperpus2019) dan langsung pada bulan Agustus 2019. Penyebaran kuesioner tercetak dilakukan di ruang baca khusus dosen dan Pascasarjana, ruang UIANA, dan ketika pelatihan literasi informasi di Perpustakaan UI. Tautan (*link*) untuk pengisian kuesioner disebarikan melalui *broadcast* e-mail ke akun Webmail UI milik mahasiswa, melalui situs Perpustakaan UI (lib.ui.ac.id), dan melalui Twitter Perpustakaan UI (@UI_Library). Jumlah kuesioner yang diperoleh dari *online* adalah 162 eksemplar (survei dilakukan selama 2 minggu), sedangkan jumlah kuesioner yang disebarikan secara langsung adalah sebanyak 300 eksemplar, dan yang kembali sejumlah 162 eksemplar. Total kuesioner yang terkumpul adalah 361 kuesioner. Setelah dilakukan validasi, yang dilakukan dengan cara tidak mengikutsertakan kuesioner yang pertanyaannya tidak diisi dengan lengkap (*exclude cases*), jumlah kuesioner yang valid adalah: 361 eksemplar.

Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *nonprobability sampling*. Artinya, sampel tidak diambil secara acak. Tim kajian mengambil sampel mahasiswa yang ada di Perpustakaan saat pengumpulan data dilakukan (*accidental*). Cara ini dilakukan karena pengambilan sampel dengan *probability sampling* akan memakan waktu yang lama, serta kurang *feasible*, sebab kecil kemungkinannya untuk menemukan responden yang tepat bila sampel dipilih secara acak dari daftar anggota Perpustakaan UI. Hal ini karena tidak semua anggota Perpustakaan UI (khususnya mahasiswa Pascasarjana) rutin mendatangi Perpustakaan, ataupun mengecek Webmail UI mereka.

Uji coba kuesioner dilakukan pada tanggal 07-08 Agustus 2019 untuk memastikan validitas dan reliabilitas kuesioner, Uji coba kuesioner dilakukan di Layanan Sirkulasi Lantai 1, Ruang Baca Dosen dan Pascasarjana, serta pada Kelas Literasi Informasi, menggunakan kuesioner tercetak. Total responden yang mengikuti uji coba kuesioner adalah sebanyak 20 mahasiswa S2 dan S3 UI.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* (Hastono, 2011) dengan bantuan SPSS. Apabila hasil uji menunjukkan nilai *corrected item-total correlation* (r-hitung) lebih kecil dari r-tabel, maka artinya pertanyaan tidak valid. Hasil uji validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut.

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha* pada uji korelasi *Pearson Product Moment* yang telah dilakukan sebelumnya. Nilai *Cronbach's Alpha* yang didapatkan tim kajian adalah 0,943 (>r-tabel [0,4438]) sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan pada kuesioner reliabel.

Entri data dari kuesioner tercetak yang terkumpul dilakukan menggunakan *software* EpiData. Data ini kemudian digabungkan dengan data yang terkumpul dari kuesioner *online*, setelah pengumpulan data selesai dilakukan. Setelah entri data, tahap selanjutnya yang dilakukan adalah data *cleaning*. Pada tahap ini, tim kajian tidak mengikutkan (*exclude*) cases atau sampel yang memiliki *missing data* (pertanyaannya tidak diisi dengan lengkap).

Analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 17. Analisis yang dilakukan adalah analisis deskriptif, untuk melihat distribusi frekuensi pendapat responden atas pernyataan mengenai layanan rujukan Perpustakaan UI.

Hasil dan Pembahasan

Untuk mengetahui gambaran pemanfaatan layanan rujukan diajukan 14 pertanyaan yang dibagi dalam 3 kelompok, yakni: kelengkapan koleksi, layanan dan akses, serta fasilitas dan SDM. Gambaran pemanfaatan layanan rujukan berdasarkan masing-masing item pertanyaan.

Tabel 1. Kelengkapan koleksi rujukan Perpustakaan UI

No.	Variabel	Jumlah	Persentase
1	Online database yang dilanggan Perpustakaan UI, lengkap		
	Tidak Tahu	17	4.7
	Sangat Tidak Setuju	5	1.4
	Tidak Setuju	52	14.4
	Setuju	201	55.7
	Sangat Setuju	86	23.8
2	Koleksi majalah dan jurnal tercetak, lengkap dan terbaru		
	Tidak Tahu	69	19.1
	Sangat Tidak Setuju	19	5.3
	Tidak Setuju	50	13.9
	Setuju	162	44.9
	Sangat Setuju	61	16.9
3	Koleksi buku referensi, lengkap		
	Tidak Tahu	42	11.6
	Sangat Tidak Setuju	33	9.1
	Tidak Setuju	67	18.6
	Setuju	166	46.0
	Sangat Setuju	53	14.7

Koleksi rujukan Perpustakaan UI terdiri dari koleksi tercetak dan elektronik. Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden setuju dan sangat setuju bahwa *online database* yang dilanggan Perpustakaan UI, lengkap (79,5%). Sementara sebagian responden tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa *Online database* yang dilanggan Perpustakaan UI, lengkap (15,8%), namun juga terdapat beberapa responden yang tidak tahu bahwa *Online database* yang dilanggan Perpustakaan UI, lengkap (4,7%). Sementara itu, tentang koleksi tercetak sebagian besar responden setuju dan sangat setuju bahwa Koleksi majalah dan jurnal tercetak, lengkap dan terbaru (61,8%). Sebagian responden merasa tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa Koleksi majalah dan jurnal tercetak, lengkap dan terbaru (19,2%), dan ternyata sebagian responden merasa tidak tahu bahwa Koleksi majalah dan jurnal tercetak, lengkap dan terbaru (19,1%). Sebagian besar responden merasa setuju dan sangat setuju bahwa koleksi buku referensi, lengkap (60,7%). Sementara sebagian responden merasa tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa koleksi buku referensi, lengkap (27,7%), terdapat responden yang merasa tidak tahu bahwa koleksi buku referensi, lengkap (11,6%).

Tabel 2. Layanan dan akses ke koleksi digital Perpustakaan UI

No.	Variabel	Jumlah	Persentase
1	Saya mengikuti kelas pelatihan literasi informasi		
	Tidak Tahu	61	16.9
	Sangat Tidak Setuju	13	3.6
	Tidak Setuju	39	10.8
	Setuju	161	44.6
	Sangat Setuju	87	24.1
2	Saya menggunakan mesin Knowledge ATM (K-ATM) ya		
	Tidak Tahu	126	34.9
	Sangat Tidak Setuju	25	6.9
	Tidak Setuju	63	17.5
	Setuju	106	29.4
	Sangat Setuju	41	11.4
3	Saya memanfaatkan layanan konsultasi dan penelusuran literatur di Perpustakaan UI		
	Tidak Tahu	79	21.9
	Sangat Tidak Setuju	13	3.6
	Tidak Setuju	42	11.6
	Setuju	171	47.4
	Sangat Setuju	55	15.2
	Tidak Jawab	1	0.3
4	Layanan uji kemiripan dokumen profesional		
	Tidak Tahu	94	26.0
	Sangat Tidak Setuju	2	0.6
	Tidak Setuju	14	3.9
	Setuju	160	44.3
	Sangat Setuju	91	25.2
5	Layanan install reference manager menggunakan software ENDNOTE profesional		
	Tidak Tahu	124	34.3
	Sangat Tidak Setuju	6	1.7
	Tidak Setuju	21	5.8
	Setuju	155	42.9
	Sangat Setuju	55	15.2

No.	Variabel	Jumlah	Persentase
6	Saya memanfaatkan layanan rujukan melalui <i>e-mail</i> (refdesk.lib@ui.ac.id)		
	Tidak Tahu	135	37.4
	Sangat Tidak Setuju	13	3.6
	Tidak Setuju	39	10.8
	Setuju	133	36.8
	Sangat Setuju	41	11.4
7	Saya dapat mengakses koleksi digital (<i>online database, e-book, UIANA</i>) dengan mudah		
	Tidak Tahu	11	3.0
	Sangat Tidak Setuju	8	2.2
	Tidak Setuju	33	9.1
	Setuju	211	58.4
	Sangat Setuju	98	27.1
8	Saya dapat mengakses dengan mudah seluruh koleksi digital Perpustakaan UI dari luar kampus		
	Tidak Tahu	15	4.2
	Sangat Tidak Setuju	44	12.2
	Tidak Setuju	41	11.4
	Setuju	164	45.4
	Sangat Setuju	97	26.9
9	Kebijakan akses ke koleksi UIANA tepat		
	Tidak Tahu	51	14.1
	Sangat Tidak Setuju	34	9.4
	Tidak Setuju	33	9.1
	Setuju	164	45.4
	Sangat Setuju	78	21.6
	Tidak Jawab	1	0.3

Sumber data: Diolah tahun 2019

Kelas pelatihan literasi informasi yang diselenggarakan Perpustakaan UI diikuti oleh 68,7% responden. Sebagian responden merasa tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa mereka mengikuti kelas pelatihan literasi informasi yang diselenggarakan Perpustakaan UI (14,4%), sementara sebagian lagi tidak tahu tentang kelas pelatihan literasi informasi yang diselenggarakan Perpustakaan UI (16,9%).

Sebagian responden setuju dan sangat setuju bahwa mereka pernah menggunakan mesin Knowledge ATM (K-ATM) yang ada di Perpustakaan UI (40,8%). Sebagian respon merasa tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa mereka pernah menggunakan mesin Knowledge ATM (K-ATM) yang ada di Perpustakaan UI (24,4%). Sementara sebagian lagi merasa tidak tahu tentang mesin Knowledge ATM (K-ATM) yang ada di Perpustakaan UI (34,9%).

Sebagian besar responden setuju dan sangat setuju bahwa mereka memanfaatkan layanan konsultasi dan penelusuran literatur di Perpustakaan UI (62,6%). Sebagian responden merasa tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa mereka memanfaatkan layanan konsultasi dan penelusuran literatur di Perpustakaan UI (15,2%), sementara lebih banyak responden merasa tidak tahu bahwa mereka memanfaatkan layanan konsultasi dan penelusuran literatur di Perpustakaan UI (21,9%).

Salah satu layanan yang disediakan adalah Uji Kemiripan Dokumen. Sebagian besar responden setuju dan sangat setuju bahwa Layanan Uji Kemiripan Dokumen (*plagiarism checker*) profesional (69,5%), baik layanan langsung atau *online* melalui lpp.lib@ui.ac.id dan bit.ly/ujikemiripan. Sebagian kecil responden tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa Layanan Uji Kemiripan Dokumen profesional (4,5%), dan sebagian lainnya merasa tidak tahu bahwa Layanan Uji Kemiripan Dokumen profesional (26%).

Sementara terhadap Layanan *Install Reference Manager*, sebagian responden setuju dan sangat setuju bahwa Layanan *Install Reference Manager* menggunakan *software* ENDNOTE profesional (58,1%). Sebagian kecil merasa tidak setuju dan sangat tidak setuju (7,5%), sebagian responden merasa tidak tahu bahwa *Install Reference Manager* menggunakan *software* ENDNOTE profesional (34,3%).

Perpustakaan UI juga melayani permohonan literatur atau konsultasi melalui *e-mail*. Sebagian responden setuju dan sangat setuju bahwa mereka memanfaatkan Layanan Rujukan Melalui *E-mail* (refdesk.lib@ui.ac.id) (48,2%). Sebagian responden tidak memanfaatkan (14,4%), sedangkan sebagian responden tidak tahu tentang Layanan Rujukan Melalui *E-mail* (37,4%).

Akses ke koleksi digital Perpustakaan UI dapat dilakukan dengan 2 cara, yakni melalui jaringan kampus dan dari luar jaringan kampus. Berdasarkan hasil survei, sebagian besar responden setuju dan sangat setuju bahwa mereka dapat mengakses koleksi digital Perpustakaan UI (***online database, ebook, UIANA***) dengan mudah (85,5%). Sebagian responden tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa mereka dapat mengakses koleksi digital Perpustakaan UI dengan mudah (11,3%), dan ada sebagian responden yang merasa tidak tahu bahwa mereka dapat mengakses koleksi digital Perpustakaan UI dengan mudah (3%). Sedangkan akses dari luar jaringan kampus, sebagian besar responden setuju dan sangat setuju bahwa mereka dapat mengakses dengan mudah seluruh koleksi digital Perpustakaan UI dari luar kampus melalui link remote-lib.ui.ac.id (72,3%). Sebagian responden tidak setuju dan sangat tidak setuju mereka dapat mengakses dengan mudah (23,6%), sementara itu terdapat beberapa responden yang tidak tahu bahwa mereka dapat mengakses dengan mudah seluruh koleksi digital Perpustakaan UI dari luar kampus melalui link remote-lib.ui.ac.id (4,2%).

Berdasarkan hasil survei, sebagian responden setuju dan sangat setuju bahwa kebijakan akses koleksi UIANA (open dan membership) tepat (67%), sebagian responden tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa kebijakan akses koleksi UIANA tepat (18,5%), dan sebagian lagi merasa tidak tahu bahwa kebijakan akses ke koleksi UIANA tepat (14,1%).

Tabel 3. Fasilitas dan SDM layanan rujukan Perpustakaan UI

No.	Variabel	Jumlah	Persentase
1	Sarana layanan rujukan (komputer untuk mengakses e-resources), memadai		
	Tidak Tahu	22	6.1
	Sangat Tidak Setuju	13	3.6
	Tidak Setuju	46	12.7
	Setuju	202	56.0
	Sangat Setuju	76	21.1
	Tidak Jawab	2	0.6
2	Staf di layanan rujukan profesional		
	Tidak Tahu	43	11.9
	Sangat Tidak Setuju	2	0.6
	Tidak Setuju	13	3.6
	Setuju	192	53.2
	Sangat Setuju	109	30.2
	Tidak Jawab	2	0.6

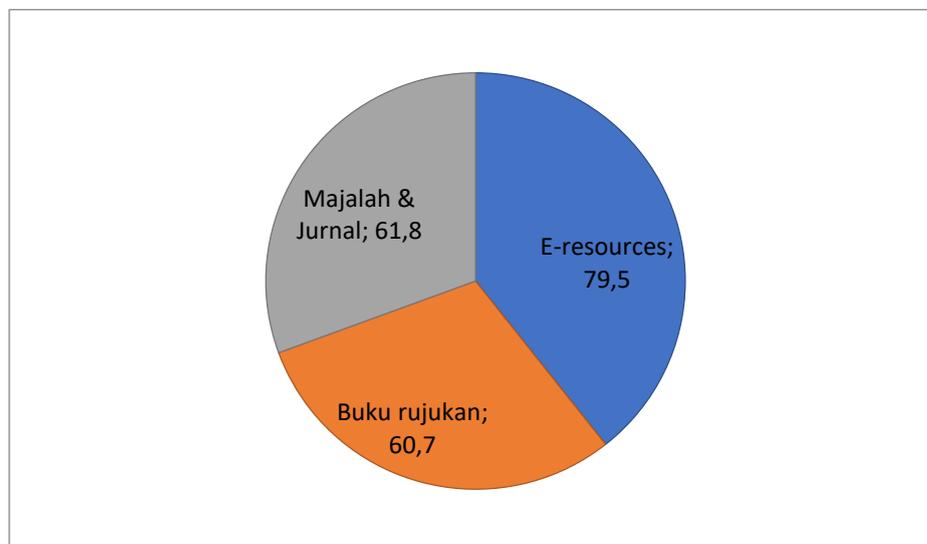
Sumber data: Diolah tahun 2019

Sebagian besar responden setuju dan sangat setuju bahwa sarana Layanan Rujukan (komputer untuk mengakses *e-resources*), memadai (77,1%). Sebagian responden merasa tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa sarana Layanan Rujukan memadai (16,3%), dan terdapat beberapa responden yang merasa tidak tahu bahwa sarana Layanan Rujukan memadai (6,1%). Kemudian, Sebagian besar responden setuju dan sangat setuju bahwa staf di layanan rujukan profesional (83,4%), sebagian kecil responden merasa tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa staf di layanan rujukan profesional (4,2%). Sebagian lagi responden merasa tidak tahu bahwa staf di layanan rujukan profesional (11,9%).

Mengacu pada perolehan data dari hasil survei, maka pembahasan mengenai 2 pokok permasalahan dalam kajian ini akan diuraikan di bawah ini.

1. Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Rujukan Perpustakaan UI

Dari 14 butir pertanyaan survei menunjukkan bahwa responden puas dengan layanan rujukan dan memanfaatkan layanan rujukan dengan optimal. Hal ini dapat dilihat dari jawaban responden terhadap 3 kelompok pertanyaan di atas (tabel 1, 2, dan 3), yakni kelengkapan koleksi, layanan dan akses, serta fasilitas dan SDM. Tingkat kepuasan responden terhadap kelengkapan koleksi rujukan dinilai sangat memuaskan, yakni rata-rata 67% menilai puas, walaupun kepuasan tertinggi adalah untuk koleksi *e-resources*.



Gambar 1. Tingkat kepuasan responden terhadap kelengkapan koleksi rujukan

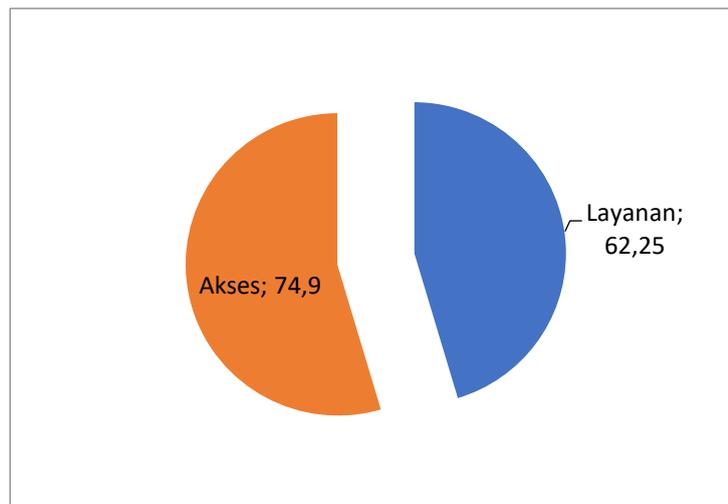
Kepuasan terhadap koleksi *e-resources* sangat tinggi (79.5%). Hal ini memberi nilai positif mengingat setiap tahun Perpustakaan UI mengeluarkan sekitar 25 Milyar Rupiah untuk melanggan *e-resources*. *E-resources* memang sudah menjadi kebutuhan utama perpustakaan akademik di era digital ini. Tak heran banyak lembaga khususnya perguruan tinggi mengalokasikan dana besar untuk dapat melanggan berbagai *e-resources*. Sedangkan koleksi jurnal dan majalah tercetak dinilai lengkap oleh sejumlah 223 responden (61,8%). Sementara koleksi buku rujukan dinilai lengkap oleh 219 responden (57%). Dari perolehan data tersebut jelas bahwa koleksi rujukan Perpustakaan UI didominasi oleh *e-resources* dan responden lebih banyak menggunakan dan mengakses *e-resources*.

Besarnya anggaran yang dialokasikan untuk melanggan banyak *e-resources*, seharusnya berbanding lurus dengan *output* lembaga, khususnya di bidang publikasi ilmiah. Hal ini perlu menjadi perhatian bidang akademik UI agar anggaran yang dialokasikan benar-benar bermanfaat bagi lembaga. Para mahasiswa, dosen, perlu lebih didorong untuk memanfaatkan *online journal* yang dilanggan untuk keperluan akademik dan penelitian. Siva UI perlu lebih produktif menulis ilmiah karena bahan literatur yang disediakan perpustakaan termasuk lengkap.

Optimalisasi pemanfaatan *e-resources* adalah salah satu tujuan layanan rujukan Perpustakaan UI, karena itu pustakawan menyediakan beragam jenis layanan, antara lain pelatihan Literasi Informasi, layanan konsultasi, layanan melalui *e-mail*, *install* dan pelatihan *research tools*, serta uji kemiripan dokumen. Perolehan data untuk tiap pertanyaan menyangkut layanan tersebut adalah sebagai berikut: kelas literasi informasi hanya diikuti oleh 147 responden (40.8%); layanan konsultasi dimanfaatkan oleh 226 responden (62.6%); layanan *research tools* dimanfaatkan oleh 210 responden (62.9%); layanan rujukan melalui *e-mail* dimanfaatkan oleh 48.2% (174 responden); dan uji kemiripan dokumen dimanfaatkan oleh 251 responden (69.5%).

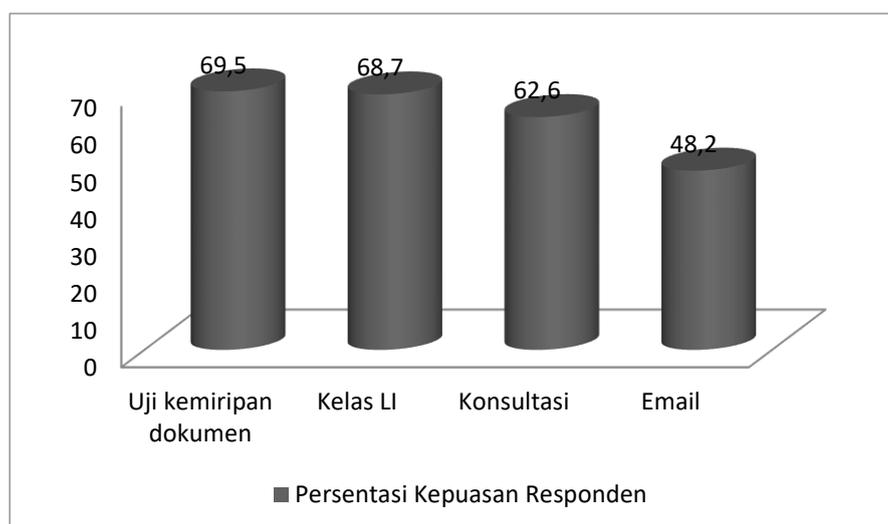
Tentang akses, sebesar 72,3% (261 responden) mengakui bahwa mereka dapat mengakses *e-resources* dengan mudah. Demikian juga jika akses dilakukan dari luar jaringan

UI melalui *remote-lib.ui.ac.id*, 261 responden (72,3%) menilai mudah. Sarana untuk mengakses *e-resources* juga dinilai lengkap oleh 77,3% (278 responden). Akses dan pemanfaatan koleksi rujukan tentu saja didukung oleh kebijakan yang tepat dan dilayani oleh pustakawan yang kompeten. Menurut 242 responden (67%) kebijakan akses koleksi UIANA sudah cukup tepat, dan staf layanan rujukan dinilai oleh 301 orang responden (83,4%) kompeten. Untuk mengoptimalkan pemanfaatan koleksi rujukan, Perpustakaan UI menyediakan beragam jenis layanan dan merumuskan kebijakan akses ke *e-resources* UI. Tingkat kepuasan responden terhadap poin ini juga tergolong baik.



Gambar 2. Tingkat kepuasan responden terhadap layanan rujukan dan akses *e-resources*

Ada 4 jenis layanan yang ditanyakan dalam survei, dari 4 layanan tersebut tingkat kepuasan tertinggi diberikan untuk layanan uji kemiripan dokumen dan kelas literasi informasi.



Gambar 3. Tingkat kepuasan responden terhadap 4 jenis layanan rujukan

Uji kemiripan dokumen merupakan layanan baru di Perpustakaan UI, sejak UI melanggan aplikasi iThenticate dan Turnitin. Turnitin digunakan untuk memeriksa kemiripan dokumen tugas akhir mahasiswa UI, dan iThenticate untuk mengecek kemiripan dokumen artikel jurnal. Dua aplikasi ini dilanggan untuk menghindari tindakan plagiat karya ilmiah yang mungkin saja dilakukan oleh mahasiswa dan dosen. Mahasiswa dan dosen wajib memeriksa dokumennya menggunakan aplikasi tersebut, sebelum di-*submit* ke jurnal, atau sebelum ujian tugas akhir. Untuk melayani kebutuhan tersebut, Perpustakaan UI menyiapkan layanan khusus ‘Uji Kemiripan Dokumen’ yang digawangi oleh 3 orang staf. Sistem pengecekan dokumen juga dibuat semudah mungkin, melalui *link* (bit.ly/ujikemiripan) yang dapat diakses setiap saat. Selain itu, mahasiswa dapat langsung melakukan pengecekan di meja layanan ‘Uji Kemiripan Dokumen’ dengan membawa filenya. Tidak hanya melakukan pengecekan, pustakawan juga memberikan masukan kepada pemustaka terkait hasil pengecekan dokumen. Pemustaka yang menggunakan layanan uji kemiripan dokumen memang sangat spesifik. Tidak semua mahasiswa memerlukan layanan tersebut, hanya mahasiswa yang sedang menulis tugas akhir dan akan menjalani ujian akhir, atau yang akan submit artikel jurnal.

Sementara kelas literasi dapat diikuti oleh semua jenis pemustaka Perpustakaan UI. Di era *e-resources* saat ini, pelatihan LI memang menjadi kebutuhan penting yang harus dilakukan oleh pustakawan, sehingga pemustaka dapat memanfaatkan semua sumber informasi yang ada di Perpustakaan, dengan tepat dan etis. Kelas Literasi Informasi (LI) merupakan program andalan Perpustakaan UI, yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan pemustaka dalam mengakses, mengelola, dan menggunakan literatur. Kelas LI diselenggarakan secara rutin, minimal 1 kali per bulan di Perpustakaan UI. Selain itu, mahasiswa dan dosen juga boleh mengajukan permintaan kelas LI sesuai kebutuhan mereka yang dapat diselenggarakan di Perpustakaan UI atau di Fakultas, bahkan untuk pemustaka non UI. Materi yang disampaikan dalam kelas LI tidak hanya tentang keterampilan mengakses *e-resources*, tetapi juga terkait etika penulisan ilmiah agar tidak terjebak plagiat. Pustakawan juga memberikan pelatihan penggunaan *research tools* yang dapat dimanfaatkan pemustaka untuk mengoptimalkan kegiatan penelusuran dan pengorganisasian dokumen.

Diantara 4 jenis layanan rujukan yang ditanyakan dalam survei, layanan e-mail mendapat respon paling rendah. Hal ini dapat dijadikan masukan bagi Perpustakaan UI untuk memeriksa kembali standar pelayanan melalui e-mail, dan faktor apa saja yang menjadi penghambat. Akun e-mail layanan rujukan (refdesk.lib@ui.ac.id) dapat diakses oleh semua penanggungjawab kluster, tetapi selama ini prosedur yang dijalankan adalah: e-mail yang masuk akan dibaca oleh admin layanan rujukan, lalu setiap pertanyaan akan diteruskan ke PIC kluster untuk dijawab. Kemungkinan prosedur ini sedikit memakan waktu sehingga pemustaka tidak menerima jawaban dalam waktu cepat. PIC kluster kemungkinan tidak selalu membaca e-mail setiap hari, sehingga ada jeda antara e-mail masuk ke akun refdesk.lib@ui.ac.id hingga dibaca oleh PIC.

Selain melalui e-mail, pustakawan juga melayani pertanyaan rujukan melalui fitur chat WhatsApp. Pemustaka dapat menghubungi pustakawan setiap saat (diutamakan di jam kerja) dan berkonsultasi secara online. Di era digital saat ini, pustakawan memang harus proaktif dan terbuka pada kemajuan teknologi. Teknologi harus dapat dijadikan sarana untuk meningkatkan layanan kepada pemustaka.

Layanan konsultasi ilmiah merupakan rutinitas pustakawan rujukan, dimana pemustaka dapat berkunjung langsung ke meja rujukan bertemu dengan pustakawan, berkonsultasi tentang berbagai hal seputar penulisan ilmiah. Kebanyakan pertanyaan atau konsultasi yang dilakukan di meja rujukan adalah tentang bagaimana mencari dan menemukan literatur yang tepat, menggunakannya, mengutip, menuliskan daftar pustaka, dan menghindari plagiat.

Semua layanan di perpustakaan memerlukan fasilitas dan SDM yang lengkap dan tepat. Layanan rujukan membutuhkan sarana khusus untuk mengakses *e-resources* dan memanfaatkannya. Perpustakaan UI menyediakan komputer, aplikasi, dan mesin K-ATM untuk mengoptimalkan pemanfaatan *e-resources*. Tingkat kepuasan responden terhadap fasilitas cukup, namun sekaligus juga paling banyak dikeluhkan.

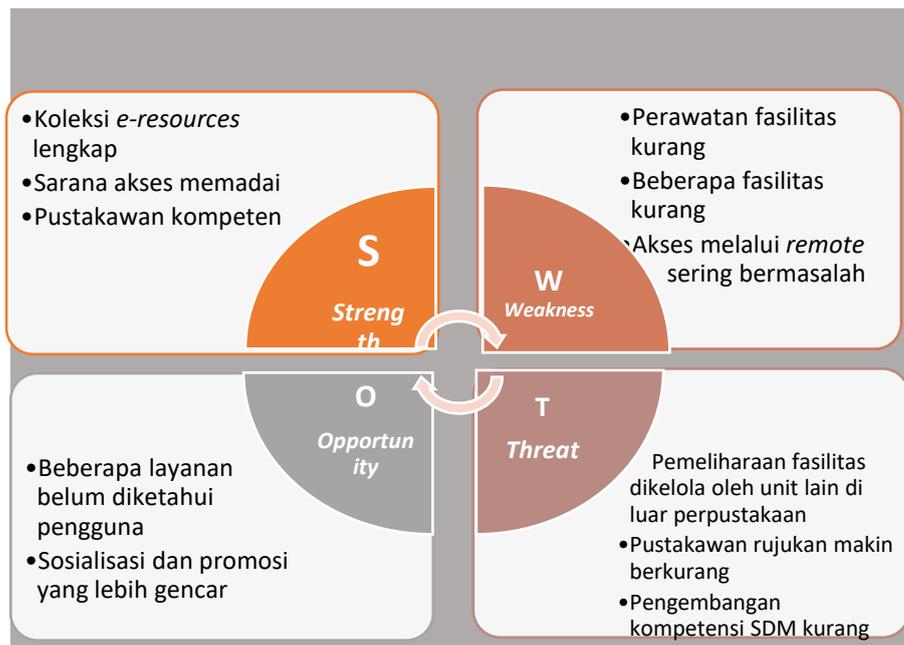
Terkait kompetensi staf di layanan rujukan, tabel 5 menunjukkan bahwa responden sangat puas dengan profesionalisme staf. Namun, tetap ada masukan dari responden yang dituliskan dalam formulir survei, yakni tentang kompetensi pustakawan berbahasa Inggris. Masukan ini sangat penting mengingat banyak pemustaka UI berasal dari negara lain (mahasiswa internasional), demikian juga dengan dosen tamu. Disamping itu, *e-resources* yang dilanggan UI semuanya dalam bahasa asing, sehingga ketika pemustaka memerlukan bantuan pustakawan dalam menentukan literatur yang tepat, kemampuan berbahasa Inggris tentu menjadi salah satu faktor penentu relevansi literatur yang direkomendasikan oleh pustakawan. Demikian juga dengan aplikasi atau *tools* yang digunakan untuk mendukung layanan perpustakaan, semuanya memerlukan kemampuan bahasa Inggris yang baik.

Sarana untuk menelusur *e-resources* disediakan perpustakaan berupa komputer untuk mengakses katalog (OPAC: Online Public Access Catalogue) dan *e-resources*. Semua sarana ini menjadi salah satu penentu optimalisasi *e-resources*. Tabel 3 menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian cukup tinggi, tetapi tetap memberikan masukan penting, khususnya untuk pemeliharaan komputer. Ada sekitar 200 PC di ruang iMac yang dapat digunakan untuk mengakses *e-resources*, tetapi kinerja sebagian besar komputer tersebut sudah tidak terlalu bagus. Pemeliharaan terhadap komputer tersebut kurang optimal, selain usia mesinnya memang sudah cukup lama (ada perangkat yang belum diganti atau di *upgrade* sejak tahun 2010).

K-ATM atau Knowledge ATM adalah salah satu inovasi Perpustakaan UI dalam rangka memberikan kemudahan bagi pemustaka untuk mendapatkan literatur yang lebih spesifik dan tepat. Mesin ini tersedia di Perpustakaan UI, dapat diakses setiap saat, berisi literatur yang telah dikelompokkan secara spesifik sesuai subjek ilmu, dilengkapi dengan informasi ringkas berupa abstrak atau *summary* sehingga pemustaka dapat membaca terlebih dahulu sebelum memutuskan untuk mengambil konten tersebut. Pemustaka dapat melakukan pemesanan ini secara bebas tanpa ketentuan apa pun. Pemustaka cukup memilih konten yang disediakan, mengetikkan alamat *e-mail* di menu yang tersedia, lalu link ke konten tersebut akan dikirim ke *e-mail* pemustaka. Cara ini dinilai lebih efektif, karena pemustaka tidak perlu melakukan penelusuran di *database* dengan tahapan yang rumit untuk menemukan konten yang spesifik. Namun, kelemahan K-ATM yakni pemustaka harus datang ke Perpustakaan UI untuk melakukan pemesanan konten. Padahal, keunggulan layanan perpustakaan dinilai dari kemudahan akses ke *resources* yang dimiliki. Faktor lainnya adalah kemungkinan keberadaan mesin ini tidak terlalu diketahui oleh pemustaka.

2. Pengembangan yang Perlu Dilakukan Pustakawan dalam Meningkatkan Layanan Rujukan Perpustakaan UI

Survei terhadap pemanfaatan layanan rujukan Perpustakaan UI menunjukkan hasil cukup baik. Responden memanfaatkan layanan rujukan secara optimal, Perpustakaan UI dianggap memiliki koleksi yang lengkap, sarana akses yang cukup, dan pustakawan yang kompeten melayani. Namun, dalam hal fasilitas responden mengeluhkan banyak hal yang secara tidak langsung berpengaruh pada kenyamanan pemustaka dalam memanfaatkan layanan.



Gambar 4. *Strength, Weakness, Opportunities, dan Threat* Layanan Rujukan Perpustakaan UI

Berdasarkan hasil analisis hasil survei, ada beberapa poin penting yang perlu dilakukan oleh Perpustakaan UI untuk meningkatkan kualitas layanan rujukan. Pengembangan ini sesuai dengan pokok masalah yang disorot oleh responden, yakni:

- Koleksi rujukan tercetak, khususnya majalah dan jurnal lokal perlu diadakan dengan memilih jurnal-jurnal terakreditasi dalam negeri. Bagaimana pun juga, tetap diperlukan jurnal lokal berisi hasil-hasil penelitian dalam negeri.
- Jurnal asing yang dilanggan UI perlu ditambah dengan subjek ilmu yang menurut responden masih kurang, yaitu bidang kesehatan dan keperawatan, serta bidang sosiologi. Salah satu *database* yang pernah diusulkan pemustaka dan memang sangat diperlukan bidang sosial, adalah *Web of Science*.
- Jenis layanan rujukan yang disediakan sudah cukup bagus, tetapi perlu meningkatkan kualitas layanan dengan memberi akses yang lebih luas dan mudah, serta meningkatkan kompetensi pustakawan berbahasa Inggris.
- Memperbaiki dan melengkapi fasilitas yang dianggap responden sangat mengganggu kenyamanan pemustaka ketika memanfaatkan layanan rujukan. Fasilitas yang dikeluhkan dapat diatasi dengan bekerja sama dengan DPPF (Direktorat Pengelolaan dan Pemeliharaan Fasilitas) UI sebagai penanggung jawab pengelolaan fasilitas di Perpustakaan UI. Koordinasi yang baik dengan DSTI

(Direktorat Sistem & Teknologi Informasi) juga sangat penting dalam mengelola jaringan di UI, sehingga keluhan tentang akses melalui remote-lib.ui.ac.id atau fasilitas WiFi dapat diatasi dengan baik.

Selain itu, ada 260 responden yang memberikan masukan. Masukan terbanyak adalah tentang fasilitas yakni tentang toilet, stop kontak, ruang belajar, pencahayaan, dan AC. Kemudian masukan mengenai koleksi yang perlu mendapat perhatian, yakni koleksi buku, *e-resources*, UIANA, dan majalah, serta akses dan kebijakannya. Lalu, ada 18 responden yang memberikan masukan terkait layanan, yakni tentang jam buka layanan, kelas literasi informasi, peminjaman, pengunjung non UI, dan layanan uji kemiripan dokumen. Subjek SDM dan TI juga mendapat perhatian dari responden, walau tidak terlalu menonjol. Ada 1 masukan tentang SDM yakni harapan terhadap kompetensi bahasa Inggris pustakawan, karena di UI terdapat mahasiswa kelas internasional.

Kesimpulan

Responden puas dengan kelengkapan koleksi, dengan saran agar beberapa yang harus dikembangkan (khususnya koleksi bidang kesehatan dan sosiologi). Responden juga puas dengan sarana untuk mengakses *e-resources* dengan catatan memperbaiki akses melalui *remote*. Kompetensi pustakawan yang melayani rujukan dinilai baik, tetapi perlu peningkatan keterampilan berbahasa Inggris. Untuk menunjang optimalisasi pemanfaatan layanan rujukan, Perpustakaan UI perlu mengakomodasi berbagai masukan dari responden, khususnya terkait fasilitas. Perpustakaan UI perlu melakukan langkah-langkah strategis, antara lain berkoordinasi dengan DPPF dan DSTI untuk penambahan dan pemeliharaan fasilitas, serta memperlancar akses melalui *remote*. Beberapa *database* baru juga perlu diusulkan seperti *Web of Science*, *Project Muse*, dan beberapa jurnal lokal, serta membuat peta SDM layanan rujukan yang dinilai mendesak mengingat ada beberapa pustakawan rujukan senior yang sudah dan akan pensiun.

Daftar Pustaka

- Bronstein, J. (2011). The role and work perceptions of academic reference librarians: a qualitative inquiry. *Portal: Libraries and the Academy*, 11(3), 791-811.
- Bandyopadhyay, A., & Boyd-Byrnes, M.K. (2016). Is the need for mediated reference service in academic libraries fading away in the digital environment? *Reference Services Review*, 44(4), 596-626. Doi:10.1108/RSR-02-2016-0012
- Detmering, R. and Sproles, C. (2011). Forget the desk job: current roles and responsibilities in entry-level reference job advertisements. *College & Research Libraries*, 7(6), 543-555
- Dinkins, D. and Ryan, S.M. (2010). Measuring referrals: the use of paraprofessionals at the reference desk. *The Journal of Academic Librarianship*, 36(4), 279-286.
- Dubnjakovic, A. (2012). Electronic resource expenditure and the decline in reference transaction statistics in academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 38(2), 94-100.
- Faix, A.I., Bates, M.H., Hartman, L.A., Hughes, J.H., Schacher, C.N., Elliot, B.J. and Woods, A.D. (2010). Peer reference redefined: new uses for undergraduate students. *Reference Services Review*, 38(1), 90-107. Doi: 10.1108/00907321011020752.
- Henry, C.L., Vardeman, K.K. and Syma, C.K. (2012). Reaching out: connecting students to their personal librarian. *Reference Services Review*, 40(3), 396-407.
- Holmes, C. and Woznicki, L. (2010). Librarians at your doorstep roving reference at Towson University. *College & Research Libraries News*, 71(11), 582-585.
- Ordun, G., & Akun, A. (2016). Personality characteristics and emotional intelligence levels of

- Millenials: A study in Turkish context. *Journal of economic and social studies*, 6(1), 125-143.
- Paterson, A. (2014). After the desk: reference service in a changing information landscape. Available at: <http://library.ifla.org/944/1/101-paterson-en.pdf>
- Pugh, P. (2013). *Educate, Agitate, Organize Library Editions: Political Science Volume 59: One Hundred Years of Fabian Socialism*. London: Routledge.
- Stevens, C.R. (2013). Reference reviewed and re-envisioned: revamping librarian and desk-centric services with LibStARs and LibAnswers. *The Journal of Academic Librarianship*, 39(2), 202-214.
- Taylor, A. (2012). A study of the information search behaviour of the millennial generation. *Information research: an international electronic journal*, 17(1), 1-20.