

BAB II KAJIAN TEORITIS

2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pengertian perpustakaan berdasarkan UU No.43 Tahun 2007 Pasal 1 butir 1 yaitu: Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Adapun jenis-jenis perpustakaan berdasarkan UU No.43 Tahun 2007 Pasal 20 yaitu:

Perpustakaan terdiri atas:

- a. Perpustakaan Nasional;
- b. Perpustakaan Umum;
- c. Perpustakaan Sekolah/Madrasah;
- d. Perpustakaan Perguruan Tinggi; dan
- e. Perpustakaan Khusus.

Hal mengenai perpustakaan perguruan tinggi juga diatur dalam UU No.43 Tahun 2007 Pasal 24 yaitu:

- 1) Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan.
- 2) Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
- 3) Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
- 4) Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan institusi pengelola koleksi perpustakaan secara profesional dengan menggunakan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pengguna. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan jantung bagi universitas, nilai suatu universitas juga bergantung pada perpustakaanannya. Perpustakaan Perguruan Tinggi dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan

penggunanya. Sehingga tujuan didirikannya perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk turut mendukung dan mensukseskan fungsi Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Keberadaan Perpustakaan di dalam sebuah Perguruan Tinggi menduduki peranan penting dalam mendukung seluruh kegiatan sivitas akademika di Perguruan Tinggi tersebut. Perpustakaan perguruan tinggi dapat memberikan informasi yang berguna dan dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan maupun mendukung dalam kegiatan belajar-mengajar. Dalam Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan tinggi (2004, 3) dinyatakan bahwa :

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi, yang bersama-sama dengan unsur penunjang lainnya, berperan serta dalam melaksanakan tercapainya visi dan misi perguruan tinggi. Yang dimaksud dengan perguruan tinggi adalah universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, politeknik, dan perguruan tinggi lain yang sederajat.

Sejalan dengan pendapat diatas, Sjahrial-Pamuntjak (2000, 4) menyatakan pendapatnya bahwa:

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang bergabung dalam lingkungan lembaga pendidikan tinggi, baik yang merupakan perpustakaan universitas, perpustakaan fakultas, perpustakaan akademi, perpustakaan sekolah tinggi. Tujuannya membantu perguruan tinggi dalam menjalankan program pengajaran.

Sedangkan menurut Sutarno (2006, 36) menyatakan bahwa :

Perpustakaan perguruan tinggi adalah Perpustakaan yang berada di lingkungan kampus yang pemakainya adalah sivitas akademika perguruan tinggi yang tugas dan fungsinya yang utama adalah menunjang proses pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi) yang pengelola dan penanggungjawabnya adalah perguruan tinggi yang bersangkutan.

Setelah memperhatikan beberapa pendapat diatas dapat diketahui bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi dan badan bawahannya yang memiliki tugas dan fungsi melaksanakan tri dharma perguruan tinggi yang mencakup memilih, menghimpun, mengolah, merawat serta melayankan bahan pustaka.

2.2 Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti mempunyai nilai efektif, pengaruh atau akibat, bisa diartikan sebagai kegiatan yang bisa memberikan hasil yang memuaskan, dapat di katakan juga bahwa efektivitas merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang di nyatakan dengan hasil yang dicapai. Dalam setiap organisasi, efektivitas merupakan unsur yang sangat penting dalam pencapaian tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain, suatu aktifitas dikatakan efektif apabila tercapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas merupakan suatu tindakan dimana tindakan itu akan efektif apabila telah mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Kurniawan (2005, 109) menyatakan bahwa Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Menurut Handoko (2003, 103) efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk menentukan tujuan yang telah ditentukan.

Sedangkan Siagian (2001, 24) berpendapat bahwa :

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas merupakan suatu ukuran yang dapat menunjukkan suatu program tersebut berhasil atau tidak. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah dipaparkan di atas, dapat diketahui bahwa efektivitas adalah suatu aktifitas atau kegiatan dalam rangka mencapai sasaran atau tujuan awal yang telah ditentukan sebelumnya dan mengandung beberapa unsur penting, yaitu Pencapaian tujuan, suatu kegiatan dikatakan efektif apabila dapat mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, Ketepatan waktu, suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan-kegiatan tersebut dapat terlaksana dan selesai tepat pada waktu yang telah

ditentukan. Manfaat, adanya manfaat yang dirasakan oleh masyarakat pengguna jasa yang ada disekitarnya, Hasil, suatu kegiatan dikatakan efektif apabila memberikan hasil sesuai dengan harapan masyarakat.

2.3 Layanan Referensi

Salah satu layanan yang ada di perpustakaan adalah layanan referensi. Perpustakaan menyediakan layanan referensi agar pengguna dapat mengakses informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan akurat.

Dalam buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004, 86):

Layanan referensi atau layanan rujukan adalah kegiatan untuk membantu pengguna menelusur informasi dalam berbagai subjek. Dengan pelayanan ini, pengguna dibantu untuk menemukan informasi dengan cepat, menelusur informasi dengan lebih spesifik dan dengan pilihan subjek yang lebih luas, dan memanfaatkan sarana penelusuran yang tersedia secara optimal.

Menurut Sutarno (2006, 89), “Layanan referensi merupakan layanan yang hanya dapat diberikan terbatas di perpustakaan karena berbagai pertimbangan, misalnya keterbatasan koleksi”.

Sedangkan Rahayuningsih (2007, 103) dalam pendapatnya bahwa Layanan referensi adalah suatu kegiatan untuk membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi yaitu dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.

Sedangkan Sumardji (1992, 29) menyatakan bahwa Pelayanan referensi adalah kegiatan melayani koleksi perpustakaan terutama koleksi pustaka acuan (referens book) atau koleksi yang tidak boleh dibawa pulang oleh pengguna perpustakaan dengan berbagai macam kegiatan pula, antara lain meliputi :

1. Melayani para anggota perpustakaan yang memerlukan koleksi pustaka acuan (referens book).
2. Melayani permintaan foto kopi yang diajukan oleh para anggota perpustakaan, sehubungan dengan pemakaian koleksi referensi tersebut karena tidak boleh dibawa keluar perpustakaan oleh anggota perpustakaan.
3. Melayani permintaan penelusuran informasi yang diajukan oleh para anggota perpustakaan ataupun siapa saja yang mengajukan permintaan meskipun bukan anggota perpustakaan, dengan syarat-syarat tertentu.

4. Melakukan penyimpanan dan pengaturan kembali koleksi pustaka acuan yang telah dibaca oleh para anggota perpustakaan.
5. Membuat laporan tertulis secara berkala tentang kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan dalam rangka melaksanakan kegiatan pelayanan referensi.

Layanan referensi di perpustakaan IAIN Sumatera Utara terletak di lantai 2 gedung perpustakaan. Layanan referensi di Perpustakaan IAIN Sumatera Utara menggunakan sistem layanan terbuka dimana pengguna bebas memilih dan menggunakan bahan pustaka. Menurut Darmono (2001: 139) bahwa “sistem layanan terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan para pengguna secara langsung dapat memilih, menemukan dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan”.

2.3.1 Tujuan Layanan Referensi

Layanan referensi memiliki tujuan dalam pelaksanaannya. Menurut Murniaty (2006, 6), tujuan layanan referensi antara lain:

- 1) Mengarahkan pengguna perpustakaan menemukan informasi yang ia butuhkan dengan cepat dan tepat.
- 2) Mengusahakan pengguna perpustakaan menelusuri informasi dengan menggunakan berbagai pilihan sumber informasi yang lebih luas.
- 3) Mengusahakan pengguna perpustakaan menggunakan setiap koleksi referensi dengan lebih tepat guna.

Sedangkan Rahayuningsih (2007, 104) berpendapat bahwa pelayanan referensi mempunyai tujuan, sebagai berikut:

- a. Memungkinkan pengguna menemukan informasi secara cepat dan tepat.
- b. Memungkinkan pengguna menelusur informasi dengan pilihan yang lebih luas.
- c. Memungkinkan pengguna menggunakan koleksi referensi dengan lebih tepat guna.

Dari uraian pendapat tersebut diatas dapat diketahui bahwa tujuan layanan referensi adalah membantu pengguna menelusur informasi dan menggunakan koleksi secara cepat dan tepat.

2.3.2 Fungsi Layanan Referensi

Untuk dapat mencapai tujuannya layanan referensi harus dapat melaksanakan fungsinya dengan baik. Adapun fungsi layanan referensi menurut Murniaty (2006, 7) adalah sebagai berikut:

- 1) Fungsi pengawasan
Maksud dari pengawasan tersebut adalah untuk mengamati kebutuhan informasi yang diperlukan oleh pengguna perpustakaan.
- 2) Fungsi informasi
Memberikan jawaban atas pertanyaan pengguna, dan sesegera mungkin menyampaikan informasi yang memang segera harus diketahui oleh pengguna.
- 3) Fungsi bimbingan
Memberikan bimbingan kepada pengguna perpustakaan untuk mencari atau menemukan bahan pustaka dalam kelompok koleksi referensi yang tepat sesuai dengan bidang masing-masing dan bagaimana cara menggunakannya, serta untuk mencari atau menemukan informasi yang dikehendaki.
- 4) Fungsi instruksi
Memberikan pengarahan dan petunjuk bagaimana cara memanfaatkan perpustakaan.
- 5) Fungsi bibliografi
Mengenalkan kepada pengguna daftar bacaan yang menarik dan hal ini akan bermanfaat bagi pengguna yang sedang melakukan penelitian.

Sedangkan menurut Rahayuningsih (2007, 104) Fungsi layanan referensi yaitu:

- a. Informasi
Memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan atau kebutuhan pengguna perpustakaan akan informasi.
- b. Bimbingan
Memberikan bimbingan untuk menemukan bahan pustaka yang tepat sesuai dengan minat pengguna.
- c. Pengarahan/instruksi
Memberikan pengarahan dan bantuan pada pengguna mengenai cara menggunakan perpustakaan maupun koleksi referensi.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa layanan referensi berfungsi sebagai sarana membimbing pengguna dalam hal memanfaatkan perpustakaan, mencari atau menemukan informasi dan menggunakan informasi secara tepat dan sesuai.

2.3.3 Ciri-Ciri Koleksi Referensi

Koleksi referensi merupakan koleksi khusus. Menurut Murniaty (2006, 8)

Ciri-ciri koleksi referensi adalah sebagai berikut:

- 1) Koleksi referensi ditujukan untuk keperluan konsultasi dan tidak dimaksudkan untuk dibaca keseluruhan isinya seperti buku teks.
- 2) Koleksi referensi sering sekali terdiri dari entri-entri yang terpotong-potong.
- 3) Pada koleksi referensi koleksi disusun untuk memudahkan penelusuran secara cepat dan menyeluruh.
- 4) Di perpustakaan koleksi referensi biasanya tidak dipinjamkan karena buku tersebut diperlukan setiap waktu untuk konsultasi.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa koleksi referensi mempunyai ciri-ciri yaitu koleksi referensi digunakan untuk konsultasi, koleksinya tidak untuk dibaca keseluruhan seperti buku biasa dan koleksi referensi tidak dipinjamkan kepada pengguna.

2.3.4 Jenis-Jenis Koleksi Referensi

Ada banyak jenis koleksi referensi. Menurut Lasa oleh Junaida (2011, 4) jenis-jenis koleksi referensi antara lain:

- 1) Kamus/dictionary, adalah kumpulan kata-kata. Kamus memberikan pertolongan pembaca yang menemukan kesulitan tentang kata. Sebab koleksi ini berisi daftar kata yang disusun alfabetis, tiap kata dianalisis dan diolah menurut asal kata, ucapannya, artinya maupun cara penggunaannya juga sering diberikan sinonim, lawan kata. Kadang diberi foto, grafik maupun gambar untuk memperjelas arti. Contoh Kamus Besar Bahasa Indonesia.
- 2) Ensiklopedi/ encyclopedia, merupakan salah satu koleksi referensi yang banyak dipergunakan pemakai. Jenis karya ini merupakan karya universal, menyeluruh yang berisi ukuran ringkas tentang berbagai cabang ilmu atau bidang ilmu pengetahuan. Entri-entrinya disusun alfabetis seperti pada kamus dan uraiannya dalam bentuk artikel-artikel yang terpisah. Contoh yaitu : Americana, Brittanica, Colliers dan World Book”.
- 3) Bibliografi/bibliography, terdiri dari kata ”bibliografi” yang berasal dari bahasa Yunani kuno/greek ”biblion” yang berarti buku dan ”graphein” berarti menulis. Kemudian arti ini berkembang menjadi pengertian menulis tentang buku. Juga dapat diartikan sebagai daftar pustaka yang disusun menurut aturan maupun pola tertentu.
- 4) Sumber Biografi, berasal dari kata “bio” berarti hidup dan “grapheine” yang berarti menulis dan mencatat. Maka biografi diartikan catatan

maupun tulisan-tulisan tentang riwayat hidup seseorang atau beberapa orang sejak kecil sampai dewasa yang ditulis seobjektif mungkin. Riwayat hidup ini ditulis sendiri atau ditulis oleh orang lain. Riwayat hidup yang ditulis sendiri oleh pelakunya disebut autobiografi. Contoh : Biografi nasional : Yakni biografi yang mencantumkan sejumlah nama, tokoh dalam bidangnya dalam suatu negara dan biografi khusus: Biografi yang hanya mencantumkan nama-nama orang yang ahli atau tokoh dalam bidang tertentu.

- 5) Indeks, dapat diartikan sebagai tanda atau petunjuk indikasi. Misalnya IP= indeks prestasi berarti menunjukkan prestasinya juga misalnya indeks bahan makanan, indeks harga dan lain sebagainya.
- 6) Abstrak, adalah uraian yang dipadatkan dari suatu karangan atau artikel yang biasanya bersifat ilmiah.
- 7) Buku pedoman/handbook/manual & guidebook, yang dimaksud buku pedoman atau pegangan disini berbeda dengan buku pegangan untuk mengajar bagi guru-guru SD-SMTA. Akan tetapi jenis ini pada umumnya berisi uraian yang dapat dipergunakan untuk mengerjakan sesuatu. Juga merupakan petunjuk ringkas tetapi menyeluruh dalam satu bidang. Di dalam buku ini petunjuk-petunjuknya diberikan secara mendalam dan dilengkapi dengan gambar-gambar agar mudah digunakan.
- 8) Direktori/directory, koleksi ini berupa daftar nama-nama orang, lembaga, organisasi maupun perkumpulan lain yang disusun alfabetis maupun sistematis. Dicantumkan pula data pendukung lainnya seperti: alamat, profesi, pendidikan dan lain-lain. Jenis ini berguna terutama untuk menghubungi orang-orang tertentu maupun akan mengunjungi lembaga tertentu.
- 9) Almanak , mula-mula almanak diartikan sebagai kalender, penanggalan dalam waktu satu tahun. Kemudian arti ini berkembang menjadi catatan peristiwa dalam berbagai bidang selama waktu tertentu. Pada umumnya, almanak menyajikan fakta, statistik serta informasi dasar tentang berbagai hal sejak soal-soal pertanian sampai pada binatang. Almanak merupakan bahan rujukan tentang kependudukan, bisnis, olahraga serta soal-soal statistik pertanian.
- 10) Buku Tahunan, adalah buku yang memuat peristiwa-peristiwa selama setahun terakhir (yang sudah lewat). Pada umumnya buku tahunan ini berisi masalah-masalah statistik dan kejadian-kejadian penting selama setahun lewat.
- 11) Sumber-sumber Ilmu bumi/geographical sources, sumber informasi ini akan memberikan keterangan tentang kota, pulau, gunung, danau, sungai dan sumber-sumber alam maupun hasil karya manusia yang berkaitan dengan kealaman. Koleksi ini sangat berguna untuk penelitian sumber

daya alam, penjelajahan, peperangan, pariwisata, transportasi maupun kepentingan keilmuan yang lain.

- 12) Penerbitan pemerintah, terbitan ini menyajikan informasi yang perlu diketahui oleh masyarakat pada umumnya. Sumber informasi ini tidak dijual belikan di toko-toko buku meskipun isinya diperlukan masyarakat. Penerbitan resmi ini merupakan informasi resmi dalam bidang-bidang pertanian, statistik, peraturan perundangan, pendidikan, pertahanan dan lainnya. Bahkan data statistik dalam almanak juga biasanya berdasarkan sumber resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah.

Dari pendapat diatas dapat diketahui bahwa ada banyak jenis koleksi referensi. Koleksi-koleksi tersebut mempunyai fungsi yang berbeda-beda sesuai dengan jenis koleksinya.

2.3.5 Pustakawan Referensi

Pustakawan merupakan seseorang yang bekerja di perpustakaan yang mempunyai tugas mengumpulkan, mengolah dan melayani bahan pustaka kepada pengguna. Menurut Suhernik (2006, 73) menyatakan bahwa Pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan.

Pustakawan referensi merupakan pustakawan yang bertugas melayani bahan pustaka yang berupa koleksi referensi yang bersumber dari koleksi yang bersifat ilmiah.

Menurut Nelson (2001, 11) pustakawan referensi harus memiliki 10 kompetensi utama yaitu :

1. Pengetahuan dasar tentang sumber-sumber informasi, meliputi:
 - a) Memiliki pengetahuan umum yang luas dan mengembangkannya secara terus-menerus.
 - b) Secara terus-menerus mengandalkan pengetahuan dasar mengenai sumber-sumber informasi.
 - c) Mengembangkan bidang spesialisasi.
 - d) Menunjukkan kesadaran akan sumber daya sistem perpustakaan
2. Kemampuan dalam melakukan wawancara referensi, meliputi:
 - a) Menilai kemampuan pengguna dan mengidentifikasi bahan pustaka, database dan situs yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

- b) Menggunakan kemampuan SMART (sambutan yang baik bagi pengguna, memiliki teknik untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna, dan meneruskannya dalam setiap transaksi referensi).
 - c) Menerapkan cara di atas dalam setiap transaksi referensi tanpa memperhatikan tempat, termasuk interaksi secara langsung, melalui telepon, dan e-mail.
 - d) Menunjukkan perasaan halus terhadap pengguna yang beraneka ragam dengan kebutuhan yang bermacam-macam.
3. Keahlian dalam penelusuran, meliputi:
 - a) Mampu menemukan dan mengevaluasi sumber-sumber informasi yang tepat untuk menjawab pertanyaan yang spesifik di dalam berbagai area subjek.
 - b) Memahami struktur dan organisasi informasi dalam berbagai disiplin dan bentuk.
 - c) Memiliki keahlian dalam menelusur katalog, database, dan internet.
 4. Mengetahui kebijakan-kebijakan, prosedur, dan etika, meliputi:
 - a) Menunjukkan pengetahuan tentang kebijakan-kebijakan perpustakaan, prosedur dan standar layanan.
 - b) Proaktif mempertahankan kebebasan mengakses informasi.
 - c) Memelihara kepercayaan pengguna
 5. Kemampuan di bidang teknologi, meliputi:
 - a) Mengembangkan kemampuan dalam menggunakan peralatan teknologi secara berkelanjutan.
 - b) Menemukan cara untuk menghilangkan rintangan dalam teknologi dan memudahkan akses informasi bagi pengguna.
 - c) Menggunakan teknologi untuk menambah nilai produk layanan, seperti bibliografi, database dan situs.
 - d) Memfungsikan lingkungan jaringan secara kreatif
 6. Kemampuan berkomunikasi, meliputi:
 - a) Menggunakan kemampuan tim untuk mengembangkan dan mencapai tujuan organisasi, dan bekerja sama dengan seluruh staf perpustakaan.
 - b) Berkomunikasi secara terbuka, langsung, jelas, dan penuh rasa hormat terhadap pengguna dan kolega.
 - c) Menunjukkan kemampuan active listening kepada pengguna dan kolega.
 - d) Fokus terhadap solusi daripada masalah.
 7. Anjuran kepada pembaca, meliputi:
 - a) Membaca berbagai disiplin ilmu
 - b) Mengembangkan dan melatih kemampuan sebagai penasehat pembaca untuk mempromosikan membaca untuk semua umur dan tingkat membaca.
 8. Kemampuan mengajar dan presentasi, meliputi:
 - a) Mengembangkan dan melatih kemampuan sebagai penasehat pembaca untuk mempromosikan membaca untuk semua umur dan tingkat membaca.
 - b) Memambah pengetahuan tentang peran perpustakaan dan pustakawan di dalam pemahaman mengenai informasi.

- c) Menyajikan informasi dengan jelas kepada pengguna baik perorangan maupun kelompok dalam situasi formal maupun informal.
 - d) Menggunakan berbagai teknik presentasi dalam menyampaikan informasi kepada pengguna dengan gaya yang berbeda.
9. Layanan kepada pengguna, meliputi:
- a) Proaktif mencari cara untuk meningkatkan pengalaman perpustakaan bagi pengguna.
 - b) Menggunakan pengetahuan dari berbagai tingkat pengembangan dalam melayani pengguna.
 - c) Menambah nilai bagi jasa referensi.
10. Memiliki komitmen terhadap pembelajaran jangka panjang, meliputi:
- a) Mengantisipasi dan mengatur perubahan secara efektif.
 - b) Mengejar kesempatan belajar, baik secara mandiri maupun dalam pelatihan formal.
 - c) Aktif berpartisipasi di dalam komunitas profesional.
 - d) Fleksibel, mampu beradaptasi terhadap situasi, sistem dan peralatan yang baru.

Sedangkan menurut New Jersey Library Association (2002, 1) menyatakan bahwa terdapat tiga kompetensi utama yang harus dimiliki oleh pustakawan layanan referensi, yaitu:

1. Kemampuan, meliputi:
 - a) Mengadakan wawancara referensi untuk menetapkan kebutuhan informasi pengguna.
 - b) Mengidentifikasi dan menggunakan sumber-sumber yang tepat untuk mendapatkan informasi.
 - c) Bekerja dengan pengguna untuk menempatkan sumber-sumber yang dibutuhkan dan menjelaskan bagaimana cara menggunakannya dengan tepat.
 - d) Membantu pengguna dalam menelusur.
 - e) Mengevaluasi dan menilai sumber-sumber informasi yang berhubungan dengan kebutuhan pengguna.
 - f) Memberikan layanan reader's advisory.
 - g) Mengembangkan dan memelihara koleksi referensi.
 - h) Memberikan instruksi baik secara formal maupun non formal, sehingga akan meningkatkan kemampuan pengetahuan di bidang informasi.
 - i) Menyediakan bibliografi dan petunjuk pengguna.
 - j) mempromosikan seluruh layanan perpustakaan yang disediakan.
2. Pengetahuan khusus, meliputi:
 - a) Memahami ciptaan, struktur, organisasi, manajemen, penyebaran, penggunaan dan pemeliharaan sumber-sumber informasi dalam berbagai bentuk.
 - b) Memahami implikasi kebijakan informasi, termasuk undang-undang hak cipta, lisensi, dan hak kekayaan intelektual.
 - c) Mendemonstrasikan pengetahuan dari koleksi referensi in-house serta mengetahui sumber-sumber referensi yang tersedia di tempat lain.

- d) Menyimpan informasi mutakhir di dalam sumber-sumber elektronik yang tersedia.
 - e) Banyak mengetahui peristiwa-peristiwa zaman sekarang dan kebudayaan lokal.
3. Standar pelayanan dan perilaku, meliputi:
- a) Memberikan layanan yang baik terhadap pengguna baik secara langsung maupun melalui telepon dan media komunikasi elektronik lainnya.
 - b) Secara terus-menerus melakukan analisis terhadap kebutuhan pengguna dan memodifikasi layanan, koleksi dan program-program dalam memenuhi kebutuhan pengguna.
 - c) Mengembangkan dan meninjau kebijakan-kebijakan referensi untuk memastikan bahwa pustakawan layanan referensi dapat memenuhi kebutuhan pengguna.
 - d) Menghormati dan menjaga kerahasiaan permintaan pengguna dan mengikuti kode etik ALA yang terbaru

Sedangkan menurut Murniaty (2006, 10) untuk memberikan pelayanan yang prima pustakawan bagian referensi harus memiliki kepribadian dan kemampuan sebagai berikut:

1. Bangga dengan pekerjaan sebagai pustakawan referensi sehingga mencintai pekerjaannya. Memiliki kerelaan dan keikhlasan untuk melayani pengguna dan selalu melakukan yang terbaik dalam bekerja. Selain itu pustakawan referensi tidak akan mau melakukan hal-hal yang dapat menurunkan kredibilitasnya.
2. Memiliki wawasan yang luas dan memiliki keterampilan yang cukup dalam menggunakan berbagai koleksi referensi. Pustakawan referensi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya dalam menelusur informasi. Hal ini sangat diperlukan karena perkembangan ilmu pengetahuan yang demikian cepat. Menjadi ironis jika pustakawan tidak memahami perkembangan ilmu pengetahuan dan selalu menjawab “tidak tahu” bila ditanya oleh pengguna perpustakaan.
3. Selalu berpenampilan menarik, rapi dalam berbusana, berpikir positif, tekun, cermat, telaten dan ramah.
4. Mampu memberikan bimbingan atau petunjuk praktis kepada para pengguna perpustakaan dalam upaya memilih dan menggunakan koleksi referensi yang dikehendaki sesuai dengan bidang pengetahuan masing-masing.
5. Mampu menyenangkan orang lain. Pustakawan akan selalu memberikan senyuman dalam melayani pengguna. Memiliki sikap saling menghormati dan menghargai pengguna yang datang. Telaten dan sabar dalam memberikan bimbingan sehingga para pengguna akan memberi respon yang positif terhadap apa yang dilakukan pustakawan untuk mereka.
6. Mampu berkomunikasi dengan baik, yaitu menyampaikan informasi kepada pengguna dengan bahasa yang dipahami pengguna dan juga ada kemauan untuk mendengarkan pengguna.

Dari beberapa pendapat ahli diatas dapat diketahui bahwa seorang pustakawan referensi tidak hanya harus memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas tapi juga harus mengetahui bagaimana memberikan layanan yang baik yang bisa memuaskan pengguna. Pustakawan referensi harus tahu informasi yang diinginkan pengguna dengan cara melakukan wawancara kepada pengguna agar dapat menetapkan sumber-sumber informasi yang dibutuhkan pengguna dan mengidentifikasi sumber-sumber informasi tersebut. Pustakawan referensi harus dapat berkomunikasi dengan baik agar pengguna bisa mengerti informasi yang disampaikan.

2.4 Kebutuhan Informasi

Di era informasi sekarang ini, perubahan dapat terjadi dalam waktu sangat cepat. Informasi menjadi sesuatu yang sangat penting. Tanpa informasi berupa data, info, atau pengetahuan dan sebagainya sesuai dengan kebutuhan masing-masing, maka pengguna informasi akan kesulitan untuk menentukan keputusan yang tepat. Tidak seorang pun yang tidak membutuhkan informasi. kebutuhan informasi seseorang sangat berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.

2.4.1 Pengertian Kebutuhan Informasi

Setiap orang membutuhkan informasi. Informasi yang dibutuhkan berbeda-beda baik dalam tingkat kebutuhannya sampai dengan jenis informasi yang dibutuhkannya. Berikut ini beberapa pengertian tentang kebutuhan informasi menurut beberapa ahli.

Menurut Derr dalam Suryatini (2003, 34) mengemukakan bahwa kebutuhan informasi merupakan hubungan antara informasi dan tujuan informasi seseorang, artinya ada suatu tujuan yang memerlukan informasi tertentu untuk mencapainya.

Menurut Sankarto dan Permana (2008, 2) Informasi tidak hanya sekedar produk sampingan, namun sebagai bahan yang menjadi faktor utama yang menentukan kesuksesan atau kegagalan, oleh karena itu informasi harus dikelola dengan baik. Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih

berguna, lebih berarti dan bermanfaat bagi penggunanya. Hartono (2000 : 692) menyatakan bahwa : “Informasi dapat didefinisikan sebagai hasil pengolahan data dalam suatu bentuk yang lebih berarti bagi penerimanya yang menggambarkan suatu kejadian (events) yang nyata (fact) yang digunakan untuk pengambilan keputusan”.

Sedangkan Katz dalam Yulianah (2009, 14) mengatakan bahwa kebutuhan informasi dapat dilihat dari berbagai bentuk kebutuhannya yaitu:

- 1) Kebutuhan kognitif (cognitive needs), yaitu kebutuhan yang berkaitan erat dengan kebutuhan untuk memperkuat atau menambah informasi, pengetahuan dan pemahaman seseorang akan lingkungannya. Kebutuhan ini didasarkan pada hasrat seseorang untuk memahami dan menguasai lingkungannya. Disamping itu kebutuhan ini dapat memberikan kepuasan atas hasrat keingintahuan dan penyelidikan seseorang.
- 2) Kebutuhan afektif (affective needs), yaitu kebutuhan yang berkaitan dengan penguatan estetis, hal yang dapat menyenangkan dan pengalaman-pengalaman emosional. Berbagai media sering dijadikan sebagai alat untuk mengejar kesenangan dan hiburan seperti media elektronik.
- 3) Kebutuhan integrasi personal (personal integrative needs), yaitu kebutuhan yang sering dikaitkan dengan penguatan kredibilitas, kepercayaan, stabilitas dan status individu. Kebutuhan ini berasal dari hasrat seseorang untuk mencari harga diri.
- 4) Kebutuhan integrasi sosial (social integrative needs), yaitu kebutuhan yang dikaitkan dengan penguatan hubungan dengan keluarga, teman dan orang lain di dunia. Kebutuhan ini didasari oleh hasrat seseorang untuk bergabung atau berkelompok dengan orang lain.
- 5) Kebutuhan berkhayal (escapist needs), yaitu kebutuhan individu dikaitkan dengan kebutuhan-kebutuhan untuk melarikan diri, melepaskan ketegangan dan hasrat untuk mencari hiburan atau pengalihan (diversion).

Wilson (2006, 663) membagi kebutuhan informasi kedalam tiga bagian yaitu :

- 1) Kebutuhan fisiologis (Physiological needs), seperti kebutuhan makanan, air, tempat tinggal,dll.
- 2) Kebutuhan afektif (Affective needs) (kadang-kadang psikolog mengatakannya sebagai kebutuhan emosional), kebutuhan untuk pencapaian, untuk dominasi,dlll
- 3) Kebutuhan kognitif (Cognitive needs), seperti untuk merencanakan, untuk mempelajari suatu keterampilan.

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa adanya kebutuhan informasi karena seseorang memerlukan tujuan untuk mencapai informasi tersebut yang

mana informasi tersebut harus dikelola agar berguna dan bermanfaat bagi seseorang.

2.4.2 Jenis Kebutuhan Informasi

Menurut Guha dalam Saepudin (2009, 1) ada empat jenis kebutuhan terhadap informasi yaitu :

- 1) Current need approach, yaitu pendekatan kepada kebutuhan pengguna informasi yang sifatnya mutakhir. Pengguna berinteraksi dengan sistem informasi dengan cara yang sangat umum untuk meningkatkan pengetahuannya. Jenis pendekatan ini perlu ada interaksi yang sifatnya konstan antara pengguna dan sistem informasi.
- 2) Everyday need approach, yaitu pendekatan terhadap kebutuhan pengguna yang diperlukan sehari-hari yang sifatnya spesifik dan cepat. Informasi yang dibutuhkan pengguna merupakan informasi yang rutin dihadapi oleh pengguna.
- 3) Exhaustive need approach, yaitu pendekatan terhadap kebutuhan pengguna akan informasi yang mendalam, spesifik dan lengkap.
- 4) Catching-up need approach, yaitu pendekatan terhadap pengguna akan informasi yang cepat, ringkas tetapi juga lengkap khususnya mengenai perkembangan terakhir suatu subyek yang diperlukan dan hal-hal yang sifatnya relevan.

Dari pendapat diatas dapat diketahui bahwa kebutuhan informasi pengguna berbeda-beda begitu pula dengan jenis kebutuhan informasinya. Oleh karena itu adanya pendekatan kebutuhan informasi pengguna sesuai dengan sifat akan informasi yang dibutuhkan.

2.4.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kebutuhan Informasi

Setiap orang memiliki kebutuhan informasi yang berbeda-beda dan perbedaan ini dipengaruhi oleh faktor-faktor tertentu. Menurut Sulisty Basuki dalam Saepudin (2009, 1) kebutuhan informasi ditentukan oleh beberapa faktor, yaitu:

- 1) Kisaran informasi yang tersedia
- 2) Penggunaan informasi yang akan digunakan;
- 3) Latar belakang, motivasi, orientasi profesional, dan karakteristik masing-masing pemakai
- 4) Sistem sosial, ekonomi, dan politik tempat pemakai berada; dan
- 5) Konsekuensi penggunaan informasi.

Sedangkan menurut Nicholas dalam Ishak (2006, 93), Ada lima faktor

yang mempengaruhi kebutuhan informasi pemakai, yaitu :

- a) Jenis pekerjaan.
- b) Personalitas, yaitu aspek psikologi dari pencari informasi, meliputi ketepatan, ketekunan mencari informasi, pencarian secara sistematis, motivasi dan kemauan menerima informasi dari teman, kolega, dan atasan.
- c) Waktu.
- d) Akses, yaitu menelusur informasi secara internal (di dalam organisasi) atau eksternal (di luar organisasi)
- e) Sumber daya teknologi yang digunakan untuk informasi.

Berdasarkan kedua pendapat diatas dapat diketahui bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhi kebutuhan informasi yaitu kisaran informasi tersebut tersedia, penggunaan informasi, karakteristik pengguna informasi, sistem sosial, ekonomi dan politik pengguna, konsekuensi penggunaan informasi, jenis pekerjaan, personalitas, waktu, akses dan sumber daya teknologi.

2.4.4 Karakteristik Kebutuhan Informasi

Menurut Leckie dkk yang dikutip oleh Ishak (2006, 94) kebutuhan informasi memiliki enam karakteristik yang dapat menunjukkan wujud dari kebutuhan informasi yaitu :

- 1) Demografis seseorang, seperti tingkat pendidikan dan usia. Semakin tinggi seseorang semakin banyak kebutuhannya.
- 2) Konteks, misalnya kebutuhan khusus, kebutuhan internal atau eksternal. Kebutuhan khusus misalnya kebutuhan tentang pekerjaan seseorang.
- 3) Frekuensi, misalnya apakah kebutuhan informasi itu berulang atau baru. Pengguna informasi tentunya akan memilih informasi yang terbaru daripada informasi lama dan berulang.
- 4) Kemungkinan, misalnya apakah kebutuhan informasi tersebut dapat diramalkan atau tidak terduga. Jika kebutuhan informasi seseorang muncul dengan tiba-tiba atau tidak terduga, misalnya terjadi ketika seseorang mencari informasi tentang mata kuliah dan tiba-tiba muncul dalam benaknya untuk mencari informasi lain yang berhubungan dengan mata kuliah tersebut, maka orang tersebut akan mencari dan menemukan informasi tersebut.
- 5) Kepentingan, misalnya kebutuhan informasi dilihat dari tingkat urgensinya. Apabila informasi yang dibutuhkan sangat penting maka orang yang membutuhkan informasi tersebut akan berusaha mencari dan menemukan informasi tersebut.
- 6) Kerumitan, misalnya kebutuhan informasi tersebut mudah atau sulit untuk dipecahkan.

Sedangkan menurut Nicholas dalam Ishak (2006, 94) terdapat 11 karakteristik kebutuhan informasi yaitu :

- 1) Pokok masalah (subject)
- 2) Fungsi (function)
- 3) Sifat (nature)
- 4) Tingkat intelektual (intellectual level)
- 5) Titik pandang (viewpoint)
- 6) Kuantitas (quantity)
- 7) Kualitas (quality)
- 8) Batas waktu informasi (date)
- 9) Kecepatan pengiriman (speed of delivery)
- 10) Tempat asal publikasi (place)
- 11) Pemrosesan dan pengemasan (processing and packaging)

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa ada banyak karakteristik dari kebutuhan informasi. karakteristik-karakteristik tersebut berpengaruh kepada hasil pencapaian informasi. Semakin tinggi kemampuan seseorang semakin banyak kebutuhan informasinya.

2.4.5 Sumber Informasi

Sumber informasi merupakan media yang digunakan untuk mendapatkan informasi, seperti : manusia, media (cetak, elektronik, buku/ naskah) dan lembaga informasi (perpustakaan).

Menurut Krikelas dan Arslan dalam Astuti (2008:11) menyatakan bahwa sumber informasi terbagi menjadi kebutuhan informasi internal dan kebutuhan informasi eksternal. Sumber informasi internal diantaranya catatan pribadi dan hasil pengamatan, sedangkan sumber informasi eksternal merupakan sumber informasi yang didapatkan melalui sumber informasi langsung.

Sedangkan menurut Bouzza dan Evan dalam Astuti (2008:11) menyatakan bahwa sumber informasi terdiri dari sumber informasi formal dan informal. Yang termasuk sumber informasi formal adalah buku, majalah, koran, internet, TV dan radio. Sedangkan yang termasuk sumber informasi informal adalah dosen, rekan seprofesi dan teman.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa sumber informasi dapat diperoleh melalui informasi internal dan eksternal atau informasi

formal dan informal. Cara untuk memperoleh informasi tersebut diantaranya dengan cara seperti yang diuraikan oleh Hartono (1986:10) yaitu : mengunjungi perpustakaan untuk mendapatkan dokumen atau informasi yang diperlukan, meminta bantuan dari pusat pelayanan informasi dan menanyakan kepada kolega atau teman.

2.4.6 Pengguna Informasi

Kebutuhan pengguna perpustakaan akan informasi berbeda-beda sesuai dengan latar belakang kebutuhan pencari informasi, sebagaimana yang dinyatakan oleh Prawati (2003, 27) “Hal tersebut untuk meningkatkan pengetahuan, mengikuti perkembangan baru, mendukung dan merencanakan penelitian, mengajar, manajemen, serta mengutip sitasi bibliografi bagi karya tulis”.

Brophy (2000, 56) mengatakan bahwa kelompok pengguna informasi pada perpustakaan perguruan tinggi dapat dikategorikan :

1. Mahasiswa *under graduate*
2. Mahasiswa *postgraduate*
3. Mahasiswa peneliti
4. Staf pengajar
5. Staf peneliti
6. Pihak manajemen kampus
7. Alumni
8. Anggota komunitas bisnis lokal
9. Anggota organisasi lokal
10. Pemerintah
11. Badan pendanaan kampus
12. Anggota dari komunitas perpustakaan lokal
13. Komunitas peneliti nasional dan internasional
14. Komunitas perpustakaan nasional dan internasional
15. Pustakawan dan profesional di bidang informasi

Berbagai macam kelompok pengguna ini memiliki kepentingan yang berbeda-beda terhadap perpustakaan. Pengguna Informasi pada perpustakaan perguruan tinggi dapat digolongkan menjadi, mahasiswa sebagai pelajar, dan dosen sebagai staf pengajar perguruan tinggi.

1. Mahasiswa

Perpustakaan akademik memiliki hubungan yang erat dengan mahasiswa. Tingginya aktivitas akademik di sebuah perguruan tinggi akan meningkatkan frekuensi kunjungan dan pemanfaatan layanan di perpustakaan. Hal ini akan menciptakan interaksi yang kuat antara perpustakaan dengan mahasiswa.

Menurut Jordan (1998, 23) menyatakan bahwa:

“Kebutuhan mahasiswa terhadap perpustakaan pada umumnya tidak dapat diidentifikasi oleh mahasiswa itu sendiri. Mahasiswa yang tidak dapat menjelaskan kebutuhan mereka terhadap layanan perpustakaan merupakan kelompok pengguna yang memiliki tingkat pengetahuan yang rendah. Pada umumnya tidak memiliki kemampuan menyampaikan pendapat mereka terhadap layanan perpustakaan yang mereka inginkan secara spesifik sehingga perpustakaan tidak dapat mengetahui apa yang mereka inginkan dari layanan perpustakaan. Beberapa mahasiswa bahkan melakukan tindakan instan dengan melakukan pencurian dan vandalisme terhadap koleksi perpustakaan.”

Kebutuhan mahasiswa terhadap perpustakaan merupakan hal yang tidak dapat ditawar lagi. Namun kebutuhan informasi akan mahasiswa tentu berbeda jauh dari seorang pelajar SMA/SMP, seperti yang dikatakan oleh Tan dalam Yusup (2010, 98) “Seseorang yang mempunyai tingkat pendidikan yang tinggi lebih banyak mempunyai kebutuhan-kebutuhan dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah”.

2. Dosen

Dosen merupakan seorang staf pengajar pada perguruan tinggi, yang memerlukan sumber informasi termutakhir. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut tentunya perpustakaan sangat berperan penting dalam menyediakan sumber informasi yang dibutuhkan. Harisanty (2008, 11) menyatakan bahwa:

“Pada perpustakaan perguruan tinggi saat ini, jumlah dosen yang memanfaatkan jasa perpustakaan masih relatif sedikit. Pengguna perpustakaan, khususnya dosen, terdiri dari banyak sekali kelompok, strata sosial, lingkungan pendidikan, etnis suku, kebudayaan, agama, dan kepercayaan, serta masih banyak lagi. Oleh karena itu sikap, pandangan, cara berpikir, wawasan dan persepsi terhadap sesuatu juga berbeda. Akibat keterbatasan dari informasi dan komunikasi maka respon terhadap perpustakaan tidak sama.”

Berdasarkan uraian di atas, dijelaskan bahwa kebutuhan informasi adalah sesuatu kebutuhan yang datang dari diri seseorang atas tuntutan untuk mengetahui

sesuatu dalam rangka mengatasi segala kekurangan pengetahuannya. Bagi pihak perpustakaan sebagai penyedia informasi, dengan memahami kebutuhan informasi pengguna dapat menjadikan tujuan perpustakaan akan lebih mudah tercapai. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi berhubungan dengan ketersediaan koleksi, motivasi penggunaan koleksi serta fasilitas yang tersedia pada perpustakaan.