FAKTOR PENGHAMBAT MINAT PEMUSTAKA DALAM PEMANFAATAN PELAYANAN REFERENSI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS RIAU

HASNIDAR
Pustakawan Perpustakaan Pusat Universitas Riau
Kampus Bina Widya Km 12,5 Simpang Panam Pekanbaru, 28293

ABSTRACT

This study entitled "Factors Inhibiting the Use of Interest Visitors Reference Services Unit Riau University Library". Research object is a reference service and lack of interest Visitors inhibiting factor in the utilization of reference services. The goal of research to find out how to use reference services of Riau University Library UPT and inhibiting factors Visitors interest in reference services. The research method used is descriptive qualitative method. Study sample as many as 104 people who obtained 10% of the population.The results showed that: (1). Utilization of library reference services in UPT can be seen from Riau University, (a). The volume of traffic that varies 1-2 times a week 40 people (38.5%), 3-4 times a week, 38 people (36.5%), more than 5 times a week 14 people (13.5%). (b). Purpose of visit 51 people (49.1%) respondents stated that the reference service is the ultimate reference service. (2). Inhibiting factor Visitors interest in the utilization of reference services can be viewed in terms of availability of collections, the diversity of the subject / title of the collection, the diversity of the collection, the relevance of collections to the needs, currency collection, good service and the availability of search.

Keywords: interest Visitors, the utilization of reference service, UPT Riau University Library.

PENDAHULUAN

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 tentang perpustakaan, menyebutkan bahwa perpustakaan ”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”.

Universitas adalah salah satu jenjang pendidikan yang paling tinggi dalam lembaga pendidikan. Pada tingkat Universitas, perpustakaan disimbolkan sebagai jantung sebuah Universitas (*library is the hearth of University*) dan perpustakaan memiliki fungsi yang sangat vital dalam terlaksananya proses Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.

Perpustakaan sebagai pengelola informasi, dituntut untuk mampu memfasilitasi dan menyediakan berbagai bentuk layanan dan informasi yang dibutuhkan oleh seluruh civitas akademikanya. Layanan perpustakaan merupakan salah satu yang harus diperhatikan oleh perpustakaan, karena manfaatnya sangat dirasakan sekali baik oleh pemustaka maupun perpustakaan itu sendiri. Layanan yang baik merupakan aset penting dalam dunia pelayanan perpustakaan. Kegiatan pelayanan adalah salah satu cara untuk mempertemukan pemustaka dengan informasi yang dicarinya.

Pelayanan referensi merupakan salah satu bentuk layanan perpustakaan yang

disediakan bagi pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Ciri utama kegiatan tersebut yaitu pelayanan yang dilakukan dengan memanfaatkan seperangkat sumber referensi (bahan rujukan), seperti : kamus, ensiklopedi, direktori, statistik, bibliografi dan lain sebagainya (Hajatullah, 2000: 4).

Rokiin (2005:1) menyatakan bahwa keberadaan pelayanan referensi di sebuah perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan bagian yang tak terpisahkan dari suatu unit perpustakaan. Pelayanan Referensi ada karena adanya koleksi referensi di perpustakaan dan karena sifat dan koleksinya maka pelayanannya memerlukan penanganan khusus, tidak seperti pelayanan di bagian sirkulasi (koleksi non-referensi). Namun demikian pemustaka dalam hal ini mahasiswa masih banyak yang belum mengenal lebih jauh tentang keberadaan dan fungsi layanan dan koleksi referensi tersebut. Mahasiswa cenderung menganggap bahwa koleksi di layanan referensi hanya terdiri dari buku-buku atau koleksi yang tidak bisa dipinjamkan dan jumlahnya tidak sebanyak koleksi di layanan sirkulasi, sehingga mereka kurang tertarik untuk berkunjung dan berlama-lama di tempat tersebut. Oleh sebab itu, para pengelola perpustakaan Perguruan Tinggi mempunyai kewajiban untuk bisa lebih memasyarakatkan keberadaan pelayanan dan koleksi referensi sebagai bagian penting dari sebuah perpustakaan perguruan tinggi dengan bahan pustaka yang tak kalah menarik serta didukung oleh kelebihn-kelebihan koleksi referensi lainnya.

Impilikasinya, diharapkan pelayanan referensi akan dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka, jika pemustaka menyadari akan pentingnya keberadaan dan fungsi layanan dan koleksi referensi tersebut. Salah satu alasan mendasar adalah bahwa keberlangsungan kegiatan ilmiah di lingkungan Perguruan Tinggi haruslah selalu bermula dari perpustakaan, khususnya pelayanan referensi karena dilengkapi dengan koleksi-koleksi rujukan yang berkualitas untuk mendukung proses penulisan karya ilmiah tersebut.

Melihat pentingnya pelayanan referensi adalah menjadi sebuah keharusan bagi setiap perpustakaan khususnya perpustakaan perguruan tinggi untuk senantiasa melakukan pengembangan dan pembinaan terhadap pelayanan referensi. Demikian pula halnya dengan UPT Perpustakaan Universitas Riau. Berbagai bentuk upaya pengembangan dan pembinaan terhadap pelayanan referensi sudah dilakukan oleh UPT Perpustakaan Universitas Riau, baik dari segi keragaman disiplin ilmu dan kualitas koleksi maupun dari segi kenyamanan ruangan serta sarana akses akan koleksi rujukan tersebut. Namun demikian, berdasar pengamatan penulis selama ini, di UPT Perpustakaan Universitas Riau khususnya pada pelayanan referensi kurang dimanfaatkan oleh pemustaka, seperti tergambar pada beberapa gejala berikut :

1. Jumlah pengunjung rendah, terlihat dari data statistik tahun 2010 pengunjung pelayanan ini hanya 1.040 orang, sementara total jumlah pengunjung perpustakaan adalah 124.849 orang.
2. Koleksi rujukan kurang maksimal dimanfaatkan, karena sebagian pemustaka tidak mengetahui bagaimana menggunakan koleksi tersebut.
3. Informasi rujukan yang ditanyakan pemustaka kurang bervariasi.
4. Sebagian pemustaka tidak mengetahui keberadaan dan fungsi pelayanan referensi, karena kurangnya sosialisasi tentang pelayanan ini.

Berdasar gejala di atas penulis dapat simpulkan bahwa minat pemustaka UPT Perpustakaan Universitas Riau dalam pemanfaatan pelayanan referensi kurang.

1. Bagaimana pemanfaatan pelayanan referensi UPT Perpustakaan Universitas Riau?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat minat pemustaka dalam pemanfaatan pelayanan referensi UPT Perpustakaan Universitas Riau?

METODOLOGI

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Riau. Tepatnya di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Riau. Adapun waktu pelaksanaan penelitian ini adalah selama lebih kurang 3 bulan, yang mana penelitian direncanakan akan dilaksanakan pada bulan Januari s/d April 2011. Objek dalam penelitian ini adalah pelayanan referensi dan faktor penghambat kurangnya minat pemustaka dalam pemanfaatan layanan referensi.

Variabel Penelitian

Penelitian adalah ini membedakan variabel menjadi dua, yaitu variabel yang mempengaruhi disebut variabel penyebab (Arikunto 1993), variabel bebas, atau *independent variabel* (X), dan variabel akibat yang disebut variabel tak bebas, variabel tergantung, variabel terikat, atau *dependent variabel* (Y). Berdasar pernyataan tersebut, maka dalam penelitian ini terdapat dua variabel : yaitu variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Variabel X dalam peneltian ini adalah minat pemustaka dan variabel terikat (Y) adalah layanan referensi. Kemudian masing-masing variabel dirincikan menjadi dimensi, lalu dibuatkan indikator penelitian.Dari indikator inilah menjadi dasar untuk pembuatan dan penyusunan angket. Masing-masing indikator harus diwakili dengan pertanyaan dalam angket penelitian pada Tabel 1.

Tabel 1 Variabel penelitian

NO	VARIABEL PENELITIAN	INDIKATOR	Jumlah Item
1	Minat pemustaka (variabel X)	Volume dan tujuan kunjungan Informasi yang diperlukan dalam kunjungan Kepuasan memperoleh informasi dalam kunjungan Perasaan senang dan kegemaran membaca Menyediakan waktu untuk membaca Rasa ingin tahu	1, 2, 3,4 5 6, 7 8, 9, 10 11, 12, 13 14

2	Pelayanan referensi (variabel Y)	Ketersediaan koleksi referensi Keragaman subyek/ judul koleksi Keragaman jenis koleksi Relevansi koleksi dengan kebutuhan Kemutakhiran koleksi Pelayanan yang baik Ketersediaan sarana penelusuran	15,16, 17 18, 19, 20 21 22 23, 24 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31 32, 33, 34, 35, 36

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas dapat dilihat dari perbandingan *Corrected Item-Total Correlation* atau disebut juga r hitung terhadap r table pada taraf 5%, adapun DF adalah n-2 yaitu=28. Maka r tabel adalah =0.3610 Misalkan pada nilai waktu1 nilai r hitung = 0,772 > r tabel = 0.3610 sehingga dikatakan valid dan begitu pula untuk indikator lainnya. Selanjutnya, uji reliabilitas untuk semua variable apabila lebih besar dari 0,6 dapat dikatakan reliable dan indikator-indikatornya sangat baik dijadikan sebagai alat penelitian.

Adapun alpha dalam hasil uji validitas dan reliabilitas penelitian ini adalah 0.9986 (sebagaimana terlampir dalam hasil pengolahan data dengan program SPSS ver. 11.5) dengan demikian 0.9986 >0.6 dapat dinyatakan bahwa kuesioner penelitian ini reliabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasar pernyataan dari 104 responden perihal volume kunjungan ke UPT Perpustakaan Universitas Riau, seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 2 Volume kunjungan pemustaka

Pertanyaan	A		B		C		D		E		JMLH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Dalam setiap minggu, berapa kali anda mengunjungi Perpustakaan Universitas Riau?	0	0	40	38,5	38	36,5	14	13,5	12	11,5	104	100

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:
P : Persentase
F : Frekuensi Data
N: Jumlah Responden

Pada tabel 2, diketahui bahwa terdapat 40 orang atau 38,5% responden yang berkunjung ke perpustakaan Universitas Riau dengan volume 1 – 2 kali dalam seminggu, dengan volume 3 – 4 kali berjumlah 38 orang atau 36,5%. Sedangkan dengan volume lebih dari 5 kali dalam seminggu terdapat 14 orang atau 13,5%, dan tanpa jawaban berjumlah 12 orang 11,5%. Artinya bahwa volume kunjungan pemustaka ke perpustakaan Universitas Riau dapat dikategorikan baik karena dari 104 responden tidak terdapat responden yang menyatakan tidak pernah ke perpustakaan.

Adapun dari volume kunjungan yang baik tersebut, maka tujuan kunjungan pemustaka ke pelayanan referensi dapat diketahui berdasar Tabel 3.

Tabel 3 Tujuan kunjungan pemustaka

Pertanyaan	A		B		C		D		E		JMLH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Jika anda mengunjungi Perpustakaan, apakah anda menggunakan pelayanan referensi yang terdapat di Perpustakaan Universitas Riau?	32	30,8	19	18,3	41	39,4	3	2,9	9	8,7	104	100

Dari Table 3, diketahui responden tujuan kunjungan ke pelayanan referensi denngan pernyataan “ya, selalu” berjumlah 32 orang atau 30,8%. terdapat 19 orang atau 18,3% yang menyatakan “ya, sering”, dengan pernyataan “ya, kadang-kadang” berjumlah 41 orang atau 39,4% dan yang menyatakan “hampir tidak pernah” berjumlah 3 orang atau 2,9% serta “tidak pernah” berjumlah 9 orang atau 8,7%. Data ini menunjukkan bahwa tujuan kunjungan pemustaka ke pelayanan referensi dikategorikan sedang, karena hanya terdapat 51 orang atau 49,1% dari 104 responden yang menyatakan “ya, selalu” dan “ya, sering”.

Faktor Yang Menghambat Minat Pemustaka

Adapun faktor-faktor yang dapat menghambat minat pemustaka dalam memanfaatkan pelayanan referensi, berdasarkan data-data dari pernyataan responden dalam menjawab angket yang telah disebarkan dapat diketahui sebagai berikut :

1. Ketersediaan Koleksi

Salah satu alasan pemustaka datang mengunjungi perpustakaan adalah untuk menemukan informasi atau koleksi yang dibutuhkannya. Jika informasi atau koleksi tersebut tidak tersedia, maka pemustaka akan merasa kecewa terhadap pelayanan

perpustakaan. Untuk itu perpustakaan dituntut dalam menyeleksi pengadaan koleksi senantiasa didasarkan pada kebutuhan pemustaka.

Adapun ketersediaan koleksi referensi UPT Perpustakaan Universitas Riau, seperti dinyatakan oleh responden dalam Tabel 4 .

Tabel 4 Ketersediaan koleksi

Pertanyaan	A		B		C		D		E		JMLH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Apakah menurut anda minimnya koleksi yang terdapat di ruangan referensi menghambat minat pemustaka?	25	24	60	57,7	14	13,5	5	4,8	0	0	104	100

Keterangan :
A : Pernyataan : "ya, selalu", B : Pernyataan "ya, sering", C : Pernyataan "ya, kadang-kadang", D : Pernyataan "hamper tidak pernah", E : Pernyataan "tidak pernah", F : Jumlah responden (orang)

Berdasarkan Tabel 4, terdapat 25 dan 60 orang atau 24% atau 67,7% responden yang menyatakan ketersediaan koleksi referensi sangat menghambat dan menghambat minat pemustaka. Hal ini berarti, bahwa sebanyak 81,7% atau 85 orang dari 104 responden yang menyatakan ketersediaan koleksi referensi berpengaruh terhadap minat pemustaka dalam memanfaatkan pelayanan referensi.

2. Keragaman Subyek/ Judul Koleksi

Tabel 5 Keragaman subyek/ judul koleksi

Pertanyaan	A		B		C		D		E		JMLH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Apakah menurut anda ketidakragaman subyek/judul dari koleksi yang terdapat di ruangan referensi menghambat minat pemustaka?	20	19,2	50	48,1	22	21,1	9	8,7	3	2,9	104	100

Keterangan :
A : Pernyataan : "ya, selalu", B : Pernyataan "ya, sering", C : Pernyataan "ya, kadang-kadang", D : Pernyataan "hamper tidak pernah", E : Pernyataan "tidak pernah", F : Jumlah responden (orang)

Berdasar Tabel 5, terdapat 20 dan 50 orang responden atau 19,2% dan 48,1% responden yang menyatakan ketidak-ragaman subyek/judul koleksi pelayanan referensi sangat menghambat minat pemustaka. Jadi dapat disimpulkan bahwa keragaman subyek/ judul koleksi berpengaruh terhadap minat pemustaka dalam memanfaatkan pelayanan referensi seperti yang dinyatakan oleh 70 orang atau 67,3% dari104 responden.

3. Keragaman Jenis Koleksi

Tabel 6 Keragaman jenis koleksi

Pertanyaan	A		B		C		D		E		JMLH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Menurut anda apakah terdapat keragaman jenis koleksi yang terdapat di ruangan referensi UPT Perpustakaan Universitas Riau?	8	7,7	43	41,3	45	43,3	5	4,8	3	2,9	104	100

Keterangan : A : Pernyataan : “ya, selalu”, B : Pernyataan “ya, sering”, C : Pernyataan “ya, kadang-kadang”, D : Pernyataan “hampir tidak pernah”, E : Pernyataan “tidak pernah”, F : Jumlah responden (orang)

Pada tabel 6 dapat dilihat bahwa prosentase tertinggi yaitu 43,3% atau 45 orang responden yang menyatakan jenis koleksi referensi UPT Perpustakaan Universitas Riau kurang beragam, serta ada 5 orang atau 4,8 responden yang menyatakan tidak beragam. Namun hampir sebanding dengan responden yang menyatakan sangat beragam dan beragam yaitu 8 dan 43 orang atau 7,7% dan 41,3%. Artinya keragaman jenis koleksi referensi perlu diperhatikan oleh pengelola perpus-takaan untuk meningkatkan pemanfaatan layanan tersebut.

2. Relevansi Koleksi Dengan Kebu-tuhan

Sejumlah 61 orang atau 58,7% dari 104 responden yang menyatakan koleksi yang tersedia di layanan referensi perpus-takaan Universitas Riau sangat relevan dan relevan dengan kebutuhan pemustaka (Tabel 7). Meskipun masih ada yang menyatakan koleksi referensi tersebut kurang dan tidak relevan dengan kebutuhan pemustaka yaitu sejumlah 35 dan 6 orang atau 33,7% dan 5,8%. Hal ini berarti, jika dilihat dari kondisi koleksi yang tersedia saat ini di layanan referensi dapat dikategorikan masih kurang relevan dengan kebutuhan pemustaka, karena hanya 58,7% yang menyatakan sangat relevan dan relevan.

Tabel 7 Relevansi koleksi dengan kebutuhan

Pertanyaan	A		B		C		D		E		JMLH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Menurut anda apakah terdapat relevansi antara koleksi yang tersedia di ruangan referensi dengan kebutuhan pemustaka?	6	5,8	55	52,9	35	33,7	6	5,8	2	1,9	104	100

Keterangan :A : Pernyataan : "ya, selalu", B : Pernyataan "ya, sering", C : Pernyataan "ya, kadang-kadang"
D : Pernyataan "hampir tidak pernah", E : Pernyataan "tidak pernah", F : Jumlah responden (orang)

3. Pelayanan Yang Baik

Pada Tabel 8, terdapat 46 orang atau 44,2% responden yang menyatakan kinerja tenaga pengelola layanan referensi sangat berpengaruh terhadap minat pemustaka, dan dalam jumlah yang sama responden menyatakan berpengaruh. Artinya sebanyak 92 orang atau 88,4% responden yang menyatakan kinerja tenaga pengelola layanan referensi berpengaruh terhadap minat pemustaka.

Tabel. 8 Pelayanan yang baik

Pertanyaan	A		B		C		D		E		JMLH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Menurut anda apakah kinerja tenaga pengelola di ruangan referensi berpengaruh terhadap minat pemustaka?	46	44,2	46	44,2	6	5,8	6	5,8	0	0	104	100

Keterangan :
A : Pernyataan : "ya, selalu", B : Pernyataan "ya, sering", C : Pernyataan "ya, kadang-kadang", D : Pernyataan "hampir tidak pernah", E : Pernyataan "tidak pernah", F : Jumlah responden (orang)

Pada tabel 8, terdapat 46 orang atau 44,2% responden yang menyatakan kinerja tenaga pengelola layanan referensi sangat berpengaruh terhadap minat pemustaka, dan dalam jumlah yang sama responden menyatakan berpengaruh. Artinya sebanyak 92 orang atau 88,4% responden yang menyatakan kinerja tenaga pengelola layanan referensi berpengaruh terhadap minat pemustaka.

5. Ketersediaan Sarana Penelusuran

Sarana penelusuran memiliki fungsi yang sangat penting dalam proses pelayanan di perpustakaan, dengan tersedianya fasilitas ini akan memudahkan pemustaka mencari dan menemukan informasi atau koleksi yang dibutuhkannya, Bagi pemustaka yang sudah terbiasa memanfaatkaan pelayanan perpustakaan akan lebih mudah untuk menemukan informasi yang dibutuhkan karena koleksi layanan referensi merupakan koleksi-koleksi khusus yang berfungsi sebagai sumber rujukan.

Tabel 9 Ketersediaan sarana penelusuran

Pertanyaan	A		B		C		D		E		JMLH	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Menurut anda apakah sarana penelusuran informasi di ruangan referensi menghambat minat pemustaka?	10	9,6	34	32,7	14	13,5	42	40,4	4	3,8	104	100

Keterangan : A : Pernyataan : "ya, selalu". B : Pernyataan "ya, sering", C : Pernyataan "ya, kadang-kadang" D : Pernyataan "hampir tidak pernah", E : Pernyataan "tidak pernah", F : Jumlah responden (orang)

Pada tabel 9, terdapat 44 orang atau 42,3% responden yang menyatakan ketersediaan sarana penelusuran sangat berpengaruh dan berpengaruh. Lebih banyak responden yaitu 56 orang atau 53,9% responden yang memilih kurang dan tidak berpengaruh.

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penelitian faktor penghambat minat pemustaka dalam pemanfaatan pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Riau adalah sebagai berikut :

1. Volume kunjungan pemustaka ke layanan referensi yaitu, 1 – 2 kali dalam seminggu berjumlah 40 orang (38,5%), 3 – 4 kali dalam seminggu berjumlah 38 orang (36,5%), lebih dari 5 kali dalam seminggu sebanyak 14 orang (13,5%).
2. Tujuan Kunjungan Pemustaka ke layanan referensi merupakan kunjungan yang paling utama, terlihat dari pengguna layanan referensi sebanyak 32 orang. Alasan pengunjung datang ke layanan referensi, dikarenakan pelayanan referensi bagus sebanyak 58 orang

(55,8%), dan yang menyatakan pelayanan referensi sangat bagus sebanyak 2 orang (1,9%). Yang menyatakan pelayanan referensi tidak bagus sebanyak 35 orang (33,6%).

3. (81,7%) pengunjung menyatakan ketersediaan koleksi pada ruang referensi berpengaruh terhadap minat pemustaka, (67,3%) pengunjung keragaman subyek / judul koleksi berpengaruh terhadap minat pemustaka dalam memanfaatkan layanan referensi sedangkan (48,1%) pengunjung menyatakan jenis koleksi referensi kurang beragam dan 51 orang (49%) menyatakan jenis koleksi referensi beragam.
4. (58,7%) pengunjung menyatakan koleksi yang tersedia di ruang, referensi relevansi dengan kebutuhan pemustaka, (88,4%) pengunjung menyatakan pelayanan yang baik dari pengelola layanan referensi berpengaruh terhadap minat pemustaka dan (53,9%) pengunjung menyatakan ketersediaan sarana penelusuran tidak berpengaruh terhadap minat pengunjung.

Saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

a. Perpustakaan disarankan menyediakan suatu koleksi referensi yang terpilih dan yang tepat guna.
b. Perlu pembinaan yang berkelanjutan terhadap petugas layanan referensi agar menjadi petugas layanan referensi yang ideal, baik dari segi kompetensi mapun dalam hal etika melayani pemustaka
c. Koleksi layanan referensi disarankan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan yang mutakhir.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 1993. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta

Hajatullah, Inotji dan Puadah Djamillah. 2000. *Pelayanan* Referensi. Bogor: Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian

Indonesia. Perpustakaan Nasional. 2007. *Undang-undang RI No.43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI

Rokiin. 2005. *Menengok Kembali Pelayanan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi Kita.*Dalam Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca, Volume 21, Nomor 2