

PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA SURABAYA

Muhammad Syaikhul Majdudin

Program Studi Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Airlangga Surabaya

E-mail: Muhammad.syaikhul-12@fisip.unair.ac.id

Abstract

This study discusses the fulfillment of information needs of library users in the library of Airlangga University Surabaya, which can be seen from the characteristics of information needs of library users and obstacles encountered library users in the fulfillment of information needs at the library of Airlangga University Surabaya. Researchers using concepts from David Nicholas to describe the characteristics of the information needs and the obstacles encountered of librarians in doing the fulfillment of information needs. This research uses descriptive quantitative method. The location of this research is in the library of Airlangga University Surabaya. The sampling method using a purposive sampling with the number of 80 respondents consisting of different stratum levels, that is Diploma, Graduate, Undergraduate, and Profession. From the results of this study, shows that of 80 respondents, there are 65% users often of information need related to academic. It is also known that users of information needs in the library of Airlangga University with the reason according to the given task (62,5%). The perceived benefit of the users when the required information has been met will be fulfilled the information needs (70%). Most users like printed and electronic information media that is 41,3%. Library users of information needs when faced with problems related to the subject matter, that is 43,8%. Most users also need more than three sources of information in the fulfillment of information needs, which is 50%. In the obstacles to meet the information needs of the users in the library, it is known that time does not become an obstacle for users to meet their information needs, but the expertise in accessing information sources become a special obstacle and important consideration users in accessing information resources.

Abstrak

Penelitian ini membahas mengenai pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka di perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya, yang dilihat dari karakteristik kebutuhan informasi pemustaka serta hambatan yang ditemui pemustaka dalam pemenuhan kebutuhan informasi di perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya. Peneliti menggunakan konsep dari David Nicholas untuk menggambarkan karakteristik kebutuhan informasi serta hambatan yang ditemui pemustaka dalam melakukan pemenuhan kebutuhan informasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Lokasi penelitian ini yaitu di perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya. Metode pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel 80 responden yang terdiri dari tingkatan strata yang berbeda, yaitu Diploma, Sarjana, Pascasarjana, dan Profesi. Hasil dari penelitian ini, menunjukkan bahwa dari 80 responden, terdapat 65% pemustaka sering membutuhkan informasi yang terkait akademisnya. Diketahui pula bahwa pemustaka membutuhkan informasi di perpustakaan UNAIR dengan alasan sesuai dengan tugas yang diberikan (62,5%). Manfaat yang dirasakan pemustaka ketika informasi yang dibutuhkan sudah ketemu

akan terpenuhi kebutuhan informasinya (70%). Sebagian besar pemustaka menyukai media informasi berbentuk cetak dan juga elektronik yaitu sebesar 41,3%. Pemustaka membutuhkan informasi ketika sedang menghadapi masalah yang berkaitan dengan pokok masalah, yaitu sebesar 43,8%. Dalam jumlah informasi yang dibutuhkan, bahwa pemustaka membutuhkan lebih dari tiga sumber informasi dalam pemenuhan kebutuhan informasinya, yaitu 50%. Dalam hambatan pemenuhan kebutuhan informasi yang ditemui pemustaka, diketahui bahwa waktu tidaklah menjadi hambatan bagi pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya, namun keahlian dalam mengakses sumber informasi menjadi hambatan khusus dan pertimbangan penting bagi pemustaka dalam mengakses sumber informasi.

Keywords: *Information Needs, The Fulfillment of Information Needs, Users, and Library.*

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan pemustaka akan sebuah informasi saat ini sudah menjadi prioritas yang sangat penting untuk dipenuhi dalam menunjang kebutuhan studinya. Jika informasi tersebut tidak ada di sekitar lingkungannya, apalagi informasi itu sangat penting, ini akan terjadi banyak kesalahan yang terjadi. Namun, seiring dengan kemajuan teknologi informasi saat ini, informasi dikemas sedemikian rupa sehingga menjadi sesuatu yang mudah didapatkan, kapanpun, dan dimanapun, dimana dikemas sesuai dengan tingkat kebutuhan pemustakanya. Informasi saat ini pula dapat berkembang dengan cepat, dimana sudah tidak ada batasan ruang dan waktu. Hal ini menuntut pemustaka untuk terus mengikuti perkembangan informasi yang sedang terjadi. Dengan adanya teknologi informasi, pihak pengelola informasi harus lebih giat lagi agar tidak ketinggalan zaman. Perpustakaan sebagai pusat pengelola informasi tidak lepas dari penumpukan informasi. Sebagai tempat menghimpun, memelihara, dan memberdayakan suatu informasi sehingga tugas utama pada perpustakaan adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya.

Setiap pemustaka memiliki perbedaan ketika mengakses suatu informasi, dalam hal kebutuhan informasinya, jenis informasi yang dibutuhkan, tujuan mencari informasi, penggunaan informasi, dan lain sebagainya. Merujuk pada data - data yang telah diperoleh berdasarkan hasil penelitian mengenai kebutuhan informasi pemustaka yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Hal ini dapat dilihat dari hasil penelitian yang dilakukan oleh (Ramasodi, 2009) dengan judul "*The Information Needs of Student Library Users and The Fulfillment Thereof at The University of South Africa*" yang menyimpulkan bahwa kebutuhan pengguna perpustakaan UNISA termasuk belum memenuhi kebutuhan informasinya, hal ini dikarenakan mereka sulit untuk menjangkau perpustakaan modern tersebut. Ini berarti perpustakaan UNISA disarankan menggunakan strategi yang lebih baik untuk memasarkan layanan perpustakaan yang tersedia.

Penelitian lain terkait kebutuhan informasi pemustaka dan pemenuhannya didukung oleh (Fadhilah, 2014) dengan judul "Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatra Barat" yang menyimpulkan bahwa kebutuhan informasi pemustaka belum terpenuhi dan juga koleksinya yang dimiliki Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatra Barat belum menyeluruh

mengikuti perkembangan kebutuhan pemustaka yang dilayani, selain itu jenis kebutuhan informasi pemustaka terhadap bahan pustaka yang tersedia kurang relevan dengan kebutuhan informasi pemustaka.

Dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, perpustakaan perlu memperhatikan ketersediaan bahan pustaka atau koleksi yang ada di perpustakaan dengan kebutuhan informasi pemustaka yang datang ke perpustakaan tersebut. Kebutuhan informasi pemustaka didorong oleh keadaan dalam dirinya dan peran yang ada di lingkungannya. Dimana pemustaka menyadari bahwa pengetahuan yang ia miliki masih kurang atau belum terpenuhi sehingga ada keinginan untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Informasi tersebut dapat digunakan untuk menambah wawasan pengetahuannya mengenai lingkungan akademik, tugas - tugas pribadi sesuai dengan apa yang diberikan yaitu pemustaka sebagai mahasiswa yang aktif di civitas akademik, pendidikan, hiburan dan untuk mengambil suatu kesimpulan atau keputusan.

Untuk mempermudah pemustaka dalam menggunakan informasi yang ada di perpustakaan diharapkan mampu meningkatkan wawasan dan pengetahuan pemustaka tentang luasnya informasi yang ada di perpustakaan dengan cara memanfaatkan layanan yang disediakan perpustakaan. Perpustakaan Universitas Airlangga salah satunya harus memberikan layanan yang bisa meningkatkan pengetahuan dan wawasan para pemustakanya. Selain sebagai sarana menyelesaikan tugas akademisnya atau masalah yang sedang dihadapi pemustaka, perpustakaan tersebut semestinya harus dapat mengembangkan fasilitas, sarana, prasarana, dan media akses informasinya agar dapat digunakan pemustaka dengan mudah, tepat, cepat, dan akurat guna dapat memenuhi kebutuhan informasinya. Dengan mudahnya akses media penelusuran informasi, maka pemustaka akan semakin mudah memanfaatkan informasi yang dibutuhkannya. Perpustakaan semestinya bisa memahami apa yang sebenarnya dibutuhkan pemustaka guna untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka.

Hal ini menuntut kecenderungan Perpustakaan Universitas Airlangga untuk lebih mengarah pada sikap aktif dalam menyediakan informasi mengenai yang diminta pemustaka. Seberapa cepat penyediaan informasi, dalam bentuk apa, sumber-sumber informasi apa yang diperoleh dan digunakan, hal apa yang mendasar informasi itu muncul, faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhinya serta hambatan apa saja dalam pemenuhan kebutuhan informasinya. Perpustakaan Universitas Airlangga sebagai pengelola informasi seharusnya segera merespon apa yang dibutuhkan pemustaka guna memenuhi kebutuhan informasi dalam menunjang kebutuhan studi akademisnya.

1.2 Tujuan

Tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui karakteristik kebutuhan informasi pemustaka, serta untuk mengetahui hambatan yang ditemui pemustaka dalam melakukan pemenuhan kebutuhan informasi di Perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya.

1.3 Tinjauan Pustaka

Setiap pemustaka dalam kesehariannya pasti memiliki kebutuhan informasi yang berbeda, begitu juga dengan karakteristik kebutuhan informasinya. Menurut Nicholas (2000) dalam bukunya yang berjudul "*Assessing Information Needs: Tools, Techniques and Concepts For The Internet Age*", mengemukakan sebuah konsep pemikiran dalam melakukan analisis kebutuhan informasi yang dilakukan, dengan tujuan memantau dan mengevaluasi efektifitas dan kesesuaian layanan informasi yang tersedia

dengan apa yang dibutuhkan. Terdapat beberapa karakteristik yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan informasi (Nicholas, 2000), yaitu :

1. Subjek Informasi

Subjek merupakan salah satu hal penting yang perlu diperhatikan sebelum seseorang tersebut mengidentifikasi suatu masalah dalam sebuah informasi yang dibutuhkannya. Suatu informasi tentunya memiliki subjek yang terkandung didalamnya yaitu karakteristik kebutuhan informasi yang paling jelas dan segera terlihat. Subjek informasi berkaitan dengan topik informasi yang dibutuhkan dan dengan alasan apa seseorang memilih topik informasi tersebut, serta untuk mengetahui frekuensi seseorang untuk datang ke perpustakaan dan alasannya pula.

2. Fungsi Informasi

Setiap pengguna atau pemakai informasi dalam memanfaatkan informasi memiliki fungsi yang berbeda-beda, tergantung pada kegiatan dan hasil kegiatan tersebut dari pengguna atau pemakai informasi. Seorang jurnalis menggunakan informasi untuk menulis berita, sedangkan mahasiswa menggunakan informasi untuk menyusun tugas kuliahnya. Fungsi utama informasi akan bervariasi sesuai dengan peran dari individu tersebut. Namun pada dasarnya seseorang membutuhkan informasi untuk lima fungsi yang lebih luas, dari kelima fungsi tersebut nantinya mengidentifikasinya yang akan diketahui tujuan dalam mencari atau membutuhkan informasi tersebut. Lima fungsi tersebut diantaranya yaitu: memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan khusus (*factfinding*); untuk tetap *up to date*; penelitian dalam suatu bidang (fungsi penelitian); seorang akademisi dan peneliti adalah orang paling mungkin membutuhkan suatu informasi; untuk mendapatkan pemahaman latar belakang masalah (fungsi pengarahan); serta untuk memberikan ide-ide baru (fungsi stimulus). Fungsi pemustaka yang satu dengan pemustaka lainnya akan berbeda dan tergantung pada apa yang dibutuhkan dari pemustakanya.

3. Bentuk informasi

Bentuk informasi juga bervariasi sesuai dengan peran dari individu tersebut. Ada yang menyukai informasi berbentuk cetak, elektronik hingga informasi yang disampaikan secara langsung (tatap muka).

4. Kesadaran akan informasi

Mengacu pada sejauh mana individu merasakan bahwa ia membutuhkan informasi serta sejauh mana pengetahuan individu untuk memahami bahwa dirinya membutuhkan suatu informasi, serta perasaan yang dirasakan dan selanjutnya tindakan yang akan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan informasi tersebut.

5. Sudut pandang informasi

Informasi juga memiliki sudut pandang berdasarkan pada pemikiran pemakai, orientasi politik, pendekatan positif dan negatif, maupun orientasi disiplin ilmu. Informasi sering dituangkan dengan titik pandang atau pendekatan tertentu, sehingga seseorang mempunyai pandangan yang tidak sama mengenai suatu informasi.

Informasi, khususnya dibidang ilmu sosial dan gaya hidup, kadang-kadang ditulis dari sudut pandang tertentu. Informasi dengan topik yang sama, namun ditulis dengan sudut pandang atau perspektif yang berbeda, maka akan memiliki makna yang berbeda pula

6. Kuantitas informasi

Dalam pemenuhan kebutuhan informasi, pemakai informasi atau pengguna informasi juga membutuhkan jumlah yang berbeda. Jumlah informasi yang dibutuhkan tergantung pada sifat individunya , artinya setiap pengguna informasi

dianggap mampu jika ia bisa menentukan batasan kebutuhan informasi masing-masing. Seseorang membutuhkan jumlah informasi yang berbeda-beda dalam memenuhi kebutuhan informasinya, seperti keperluan akan tugas pekerjaan dan untuk memecahkan suatu permasalahan.

7. Kualitas informasi

Kualitas kebutuhan informasi juga tergantung pada sifat individunya. Hal ini dapat dilihat dari manfaat yang ada didalam informasi itu. Sehingga keputusan penggunaan informasi berdasarkan pada kualitas ini bersifat pribadi. Untuk dapat melakukan pemilihan dalam pemenuhan kebutuhan informasi secara tepat, sangat diperlukan untuk memahaminya yang lebih dalam terhadap pengguna atau pemakai informasi. Menggambarkan kualitas isi informasi dan relevansinya dengan kebutuhan seseorang.

8. Batas Waktu Informasi

Untuk memahami kebutuhan informasi pemakai berdasarkan karakteristik batas waktu informasi baik informasi baru maupun informasi lama atau informasi yang sudah usang. Apakah informasi yang tersedia merupakan informasi terbaru atau bahkan informasi tersebut sudah usang, sehingga perlu untuk mempertimbangkan yang menentukannya adalah lamanya umur informasi dalam simpanan dokumen.

Hambatan yang ditemui pemustaka dalam pemenuhan kebutuhan informasinya, menurut Nicholas (2000) terdapat lima hambatan, yaitu:

1. Waktu

Terbatasnya waktu seseorang dapat menjadi salah satu hambatan dalam pemenuhan kebutuhan informasinya. Aktivitas pengguna atau pemakai informasi yang padat memungkinkan berkurangnya waktu untuk menemukan informasi yang dibutuhkan guna untuk memenuhinya.

2. Jarak Akses Informasi

Jika tidak ada sumber informasi yang tersedia ketika pemustaka sedang membutuhkan informasi, maka sangat tidak mungkin bahwa seseorang akan dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka. Ada dua hal yang dapat dipertimbangkan, yaitu apakah sebenarnya sumber informasi tersebut tersedia, dan jika iya, apakah jarak antara sumber informasi tersebut menjadi pertimbangan bagi pemustaka dalam memilih sumber tersebut sabagai pilihannya yang pertama.

3. Keahlian dalam Mengakses Informasi

Di era teknologi informasi sekarang ini, sumber informasi berteknologi maju akan menjadi masalah. Dibutuhkan keterampilan pemustaka untuk mengakses sebuah informasi dalam menggunakan informasi, namun ada saja pemustaka yang gagap teknologi, dimana pemustaka ini tidak memiliki kemampuan untuk mengakses teknologi.

4. Biaya Akses Informasi

Dalam kebudayaan sekarang ini, internet memberikan prinsip bahwa informasi dapat diperoleh dengan menggunakan uang. Sumber informasi yang bukan berasal dari pemerintahan pun sekarang menarik biaya untuk memberikan informasi.

5. Kelebihan Informasi (*Information Overload*)

Dalam lingkungan teknologi yang modern sekarang ini mempunyai tingkat pemboman informasi benar-benar fenomenal, sehingga pemustaka akan menghabiskan lebih banyak waktu untuk mengejar daripada menyerapnya.

Misalkan pemustaka menghabiskan 80 persen waktu mereka mencari informasi, 15 persen menempatkan itu dalam konsep dan hanya 5 persen dari informasi tersebut digunakan untuk mengambil keputusan.

1.4 Metodologi

Untuk menjawab permasalahan mengenai pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif. Pengertian metode deskriptif kuantitatif menurut Koentjaraningrat (1993: 29) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu. Pada penelitian ini menggunakan teknik *survey* dengan menggunakan alat yaitu berupa kuisioner yang terstruktur. Menurut Nazir (1989: 65) mengemukakan bahwa teknik survei adalah penelitian yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dan gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Airlangga Surabaya yang masih aktif baik D3, S1, S2, maupun Profesi yang berkunjung ke perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya. Penelitian ini penulis mengambil dari jumlah pengunjung perpustakaan per-hari. Menurut laporan tahunan data pengunjung perpustakaan Universitas Airlangga pada 2016 adalah 290.076 orang. Dalam satu tahun itu penulis membaginya dalam tiap bulannya yaitu menjadi 24.173 orang, lalu penulis membaginya lagi dalam bentuk harian yaitu 805,76 orang.

Dari data diatas terdapat 805,76 pemustaka perpustakaan Universitas airlangga dalam sehari, dimana peneliti mengambil 10% dari jumlah populasi perharinya yaitu 80,58 kemudian dibulatkan menjadi 80 responden. Adapun sampel diambil didasarkan pada pendapat Arikunto (1992: 102) yang mengatakan jika populasi lebih dari seratus orang, maka sampel dapat diambil 10% - 15% atau 20% - 30% atau sesuai dengan kemampuan peneliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *purposive sampling* atau sampel yang diambil dengan pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif (Sugiyono, 2012). Menurut Arikunto (2006), teknik *purposive sampling* adalah teknik mengambil sampel yang tidak berdasarkan random, daerah atau strata, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu. Adapun pertimbangannya yaitu: 1) Responden merupakan pengguna perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya yang menggunakannya selama 2 kali atau lebih. 2) Mahasiswa Universitas Airlangga yang masih aktif baik D3, S1, S2, maupun Profesi yang berkunjung ke perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya. Dan 3) Tercatat dalam data pengunjung perpustakaan Universitas Airlangga Surabaya pada tahun 2016.

2. HASIL DAN PEMBAHASAN

2.1 Karakteristik Kebutuhan Informasi Pemustaka

Pada bagian akan menyajikan data karakteristik kebutuhan informasi yang dimiliki oleh pemustaka perpustakaan Universitas Airlangga, dimana karakteristik tersebut ada 8 kategori, yaitu: Subjek informasi, Fungsi informasi, Bentuk informasi, Kesadaran akan informasi, Sudut pandang informasi, Kuantitas informasi, Kualitas informasi, serta Batas waktu informasi.

2.1.1 Subjek Informasi

Pada bagian ini, akan disajikan data mengenai pemenuhan kebutuhan informasi yang berkaitan dengan “subjek informasi” pada pemustaka perpustakaan Universitas Airlangga, yang mana pada bagian ini berisi mengenai pilihan akan topik informasi yang dibutuhkan pemustaka, alasan membutuhkan informasi dengan topik informasi pemustaka, frekuensi pemustaka datang ke perpustakaan, serta alasan pemustaka datang ke perpustakaan.

Dalam topik informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka di perpustakaan UNAIR. Beberapa pilihan topik informasi yang ditanyakan yaitu: Akademis (yang berkaitan dengan perkuliahan), Umum, serta Hiburan. Sehingga mendapat data bahwa dari 80 responden, terdapat 65% mereka sering membutuhkan informasi yang berkaitan dengan akademisnya, dari 80 responden pula didapatkan 41,3% mereka kadang-kadang membutuhkan akan topik informasi secara umum, dan 80 responden, ada 31,3% mereka jarang membutuhkan informasi akan topik informasi hiburan. Sedangkan alasan pemustaka perpustakaan UNAIR dalam memilih topik informasi yang dibutuhkan, diketahui bahwa dari 80 responden tersebut sebagian besar pemustaka memilih topik informasi yang dibutuhkan ketika ada tugas yang diberikan yaitu sebanyak 50 responden (62,5%).

Waktu luang pemustaka datang ke perpustakaan UNAIR dalam sehari, dapat diketahui bahwa sebagian besar mereka datang ke perpustakaan UNAIR dalam sehari antara 1 sampai 2 jam, yaitu sebanyak 41 responden (51,3%). Sedangkan alasan pemustaka untuk datang ke perpustakaan UNAIR, diketahui bahwa dari 80 responden sebagian besar pemustaka datang ke perpustakaan UNAIR untuk menyusun tugas kuliahnya, yaitu sebanyak 60 responden (75%).

2.1.2 Fungsi Informasi

Pada bagian ini akan disajikan data mengenai pemenuhan kebutuhan informasi yang berkaitan dengan “fungsi informasi” pada pemustaka perpustakaan Universitas Airlangga, dimana pada bagian ini berisi tentang tujuan memenuhi kebutuhan informasi serta pemanfaatan informasi setelah didapatkan. Menurut Nicholas (2000) menyatakan bahwa fungsi utama dari suatu fungsi akan berbeda-beda, tergantung pada peran dan profesi seseorang tersebut. Namun pada dasarnya seseorang membutuhkan informasi untuk lima fungsi yang lebih luas, dari kelima fungsi tersebut nantinya mengidentifikasinya yang akan diketahui tujuan dalam mencari atau membutuhkan informasi tersebut. Lima fungsi tersebut diantaranya yaitu: memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan khusus (*factfinding*); untuk tetap *up to date*; penelitian dalam suatu bidang (fungsi penelitian); seorang akademisi dan peneliti adalah orang paling mungkin membutuhkan suatu informasi; untuk mendapatkan pemahaman latar belakang masalah (fungsi pengarah); serta untuk memberikan ide-ide baru (fungsi stimulus).

Menurut Hales-Mabry, C. (1993), seseorang biasanya mempunyai banyak kebutuhan informasi, misalnya seorang ilmuwan. Ia membutuhkan informasi mengenai penelitian sebagai salah satu pekerjaannya yaitu fungsi penelitian, namun ilmuwan tidak hanya membutuhkan informasi terkait penelitian tetapi dalam kehidupan sehari-harinya ilmuwan juga membutuhkan informasi-informasi lainnya. Sama hal dengan pemustaka yang sebagai mahasiswa UNAIR akan membutuhkan informasi untuk temuan data, namun juga membutuhkan informasi-informasi lainnya, seperti untuk aktualisasi diri, tempat penelitian, serta hiburan.

Tujuan pemustaka memenuhi kebutuhan informasi di perpustakaan di Perpustakaan UNAIR, diketahui bahwa sebagian besar tujuan pemustaka memenuhi kebutuhan informasi di perpustakaan Universitas Airlangga sebagai temuan data yang diperlukan atau dibutuhkan yaitu sebanyak 63 responden (78,8%). Sedangkan manfaat yang dirasakan pemustaka ketika informasi yang dibutuhkan di perpustakaan UNAIR sudah ditemukan, diketahui bahwa sebagian besar manfaat yang dirasakan pemustaka adalah mendapatkan informasi yang bisa memenuhi kebutuhan akamedik, yaitu sebanyak 56 responden (70%).

2.1.3 Bentuk Informasi

Pada bagian ini akan disajikan data mengenai pemenuhan kebutuhan informasi yang berkaitan dengan “bentuk informasi” pada pemustaka perpustakaan Universitas Airlangga, dimana pada bagian ini berisi tentang bentuk informasi yang disukai pemustaka serta alasan menyukai bentuk informasi tersebut.

Informasi media yang lebih disukai pemustaka, dapat diketahui bahwa sebanyak 33 responden (41,3%) pemustaka lebih menyukai dua-duanya baik informasi media cetak maupun informasi media elektronik.

Jenis media cetak yang sering digunakan pemustaka, terdapat 63 responden yang menggunakannya, didapatkan data bahwa pemustaka sering menggunakan buku, dan koleksi referens (85,7% dan 38,1%), jarang menggunakan laporan penelitian (36,5%), serta tidak pernah menggunakan koleksi thesis, disertai, dan skripsi (54%, 74,6%, dan 36,5%). Sedangkan alasan pemustaka lebih memilih media cetak, diketahui bahwa sebagian besar alasan pemustaka lebih memilih media cetak dikarenakan lebih mudah untuk mendapatkannya, yaitu sebanyak 29 responden (46%).

Jenis media elektronik yang digunakan pemustaka, terdapat 50 responden yang menggunakannya, didapatkan data bahwa pemustaka sering menggunakan jurnal elektronik, dan situs web di internet perpustakaan UNAIR (58%, dan 54%), serta kadang-kadang menggunakan dokumen *full-text* (38%). Sedangkan alasan pemustaka lebih memilih media elektronik, diketahui bahwa sebagian besar alasannya dikarenakan lebih mudah mendapatkannya, yaitu sebanyak 36 responden (72%).

2.1.4 Kesadaran akan Informasi

Pada bagian ini akan disajikan data mengenai pemenuhan kebutuhan informasi yang berkaitan dengan “kesadaran akan informasi” pada pemustaka perpustakaan Universitas Airlangga, dimana pada bagian ini berisi tentang pemahaman terhadap suatu informasi yang dibutuhkan, keadaan pemustaka ketika membutuhkan suatu informasi, perasaan pemustaka ketika informasi yang dibutuhkan sesuai dengan pokok masalah, serta tindakan yang selanjutnya dilakukan pemustaka ketika menyadari akan kebutuhan informasi.

Pemahaman pemustaka terhadap informasi yang dibutuhkan di perpustakaan UNAIR, dapat diketahui bahwa sebagian besar pemustaka memahami informasi yang dibutuhkan namun sebagian saja, yaitu sebanyak 42 responden (52,5%). Kemudian keadaan pemustaka ketika membutuhkan suatu informasi di perpustakaan UNAIR, diketahui sebanyak 35 responden (43,8%) keadaan pemustaka ketika dalam keadaan sedang menghadapi masalah yang berkaitan dengan pokok masalah. Todd (1984), menyatakan bahwa setiap individu akan memberikan gambaran perasaan yang dirasakan ketika individu tersebut sedang menghadapi masalah. Sedangkan perasaan pemustaka ketika informasi yang dibutuhkan di perpustakaan UNAIR sesuai dengan

pokok masalah yang dimilikinya, diketahui bahwa sebagian besar perasaan pemustaka senang, karena kebutuhan informasinya mereka akan terpenuhi, yaitu sebanyak 69 responden (86,3%). Untuk tindakan yang selanjutnya dilakukan pemustaka ketika menyadari akan kebutuhannya, diketahui sebanyak 31 responden (38,8%) menyatakan bahwa mereka akan segera memenuhi kebutuhannya.

2.1.5 Sudut Pandang Informasi

Pada bagian ini akan disajikan data mengenai pemenuhan kebutuhan informasi yang berkaitan dengan “sudut pandang informasi” pada pemustaka perpustakaan Universitas Airlangga, dimana pada bagian ini berisi tentang perbedaan pandangan pemustaka mengenai suatu informasi.

Perbedaan pandangan pemustaka mengenai suatu informasi yang sama dalam suatu waktu. Dari data diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar pemustaka memilih informasi dari pakar atau ahli informasi, yaitu sebanyak 55 responden (68,8%). Menurut Nicholas (2000) mengatakan bahwa kedalaman pengetahuan akan informasi dari suatu sumber informasi akan memperlihatkan keakurasian informasi tersebut dan seorang pakar atau ahli informasi biasanya akan menyajikan informasi yang bersifat rasional dan berbasis fakta.

2.1.6 Kuantitas Informasi

Pada bagian ini akan disajikan data mengenai pemenuhan kebutuhan informasi yang berkaitan dengan “kuantitas informasi” pada pemustaka perpustakaan Universitas Airlangga, dimana pada bagian ini berisi tentang jumlah sumber informasi yang dibutuhkan pemustaka dalam suatu waktu, serta pilihan pemustaka saat mengumpulkan informasi.

Menurut Nicholas (2000), mengatakan bahwa seseorang pasti membutuhkan sejumlah informasi untuk memenuhi kebutuhan pekerjaannya, jumlah tersebut sangatlah bervariasi dan tidak pasti, baik antar individu maupun antar kelompok pasti membutuhkan informasi yang berbeda-beda tergantung pada kebutuhan mereka masing-masing. Dalam jumlah sumber informasi yang dibutuhkan pemustaka di perpustakaan UNAIR dalam suatu waktu, diketahui sebanyak 40 responden (50%) yang membutuhkan lebih dari tiga sumber informasi. Sedangkan pilihan pemustaka saat mengumpulkan informasi di perpustakaan UNAIR, diketahui bahwa dari 80 responden sebagian besar pemustaka di perpustakaan UNAIR mengumpulkan informasi yang banyak dan berbentuk utuh, yaitu sebanyak 41 responden (51,3%).

2.1.7 Kualitas Informasi

Pada bagian ini akan disajikan data mengenai pemenuhan kebutuhan informasi yang berkaitan dengan “kualitas informasi” pada pemustaka perpustakaan Universitas Airlangga, dimana pada bagian ini berisi tentang pemahaman pemustaka mengenai informasi yang berkualitas, serta relevansi informasi dengan topik informasi.

Pemahaman pemustaka mengenai informasi yang berkualitas di perpustakaan UNAIR, dapat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan bahwa informasi yang dibutuhkan tersebut berkualitas karena informasi yang terkandung disampaikan oleh pakar atau ahli informasi, yaitu sebanyak 57 responden (71,3%). Menurut Nicholas (2000) mengatakan bahwa seorang pakar atau ahli informasi akan menyajikan informasi yang berbasis rasional dan berbasis fakta, maka pemustaka mayoritas menganggap

bahwa informasi yang disampaikan seorang pakar atau ahli informasi merupakan sumber informasi yang berkualitas.

Sedangkan relevansi informasi yang dibutuhkan pemustaka sesuai dengan topik informasi yang dimilikinya, diketahui bahwa sebagian besar pemustaka berpendapat bahwa informasi yang dibutuhkan tersebut relevan dengan topik informasi yang dimilikinya, yaitu sebanyak 57 responden (71,3%).

2.1.8 Batas Waktu Informasi

Pada bagian ini akan disajikan data mengenai pemenuhan kebutuhan informasi yang berkaitan dengan “batas waktu informasi” pada pemustaka perpustakaan Universitas Airlangga, dimana pada bagian ini berisi tentang pemilihan informasi berdasarkan waktu terbit informasi oleh pemustaka, serta alasan pemilihan informasi terbaru dan atau/ masa lampau atau sudah usang.

Batas waktu informasi yang dipilih pemustaka perpustakaan UNAIR, diketahui bahwa sebanyak 36 responden (45%) di perpustakaan UNAIR memilih informasi yang terbaru. Kemudian sebanyak 36 responden juga (45%) di perpustakaan UNAIR memilih informasi yang terbaru dan informasi yang sudah usang. Dan sisanya sebanyak 8 responden (10%) di perpustakaan UNAIR memilih informasi yang sudah usang atau masa lampau.

Alasan pemustaka dalam memilih informasi terbaru di perpustakaan UNAIR yang terdapat 36 responden, diketahui bahwa dikarenakan sesuai dengan perkembangan zaman, yaitu sebanyak 21 responden (58,3%). Kemudian alasan pemustaka dalam memilih informasi masa lampau di perpustakaan UNAIR yang terdapat 8 responden, dikarenakan sumber informasi yang dimiliki hanya memiliki informasi masa lampau (50%). Sedangkan alasan pemustaka memilih informasi terbaru dan informasi masa lampau di perpustakaan UNAIR yang terdapat 36 responden, diketahui bahwa sebagian besar dikarenakan akan membandingkan atau membedakan antara mana informasi yang lebih akurat dan terpercaya, yaitu sebanyak 25 responden (69,4%).

2.2 Faktor Penghambat dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka

Pada bagian ini akan menyajikan data faktor penghambat dalam pemenuhan kebutuhan informasi yang dimiliki oleh pemustaka perpustakaan Universitas Airlangga, dimana faktor penghambat tersebut dibagi menjadi 5 bagian, yaitu: waktu, jarak akses informasi, keahlian dalam mengakses informasi, biaya akses informasi, serta kelebihan informasi.

2.2.1 Waktu

Pada bagian ini akan disajikan data mengenai faktor-faktor penghambat dalam pemenuhan kebutuhan informasi yang berkaitan dengan “waktu” pada pemustaka perpustakaan Universitas Airlangga, dimana pada bagian ini berisi tentang kesesuaian waktu yang disediakan perpustakaan UNAIR dengan waktu luang pemustaka yang tersedia, serta waktu luang pemustaka akan kebutuhan informasi.

Kesesuaian waktu yang disediakan perpustakaan UNAIR dengan waktu luang pemustaka yang tersedia. Dari data diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar waktu yang disediakan perpustakaan UNAIR termasuk standar jam layanan perpustakaan pada umumnya, yaitu sebesar 69 responden (86,3%).

Kuhlthau (1991) berpendapat bahwa seorang individu akan meluangkan waktunya untuk berinteraksi dengan berbagai sumber informasi untuk mendapatkan suatu informasi yang sedang dibutuhkan. Hal ini sesuai dengan waktu yang dibutuhkan

pemustaka dalam seminggu untuk mengakses sumber informasi dengan menggunakan beberapa teknologi yang ada di perpustakaan UNAIR, didapatkan data bahwa dari 80 responden terdapat 33,8% mereka menggunakan website di internet perpustakaan UNAIR lebih dari 2 jam. Dari 80 responden tersebut terdapat 36,3% menggunakan jurnal elektronik di perpustakaan UNAIR antara 1-2 jam. Dan dari 80 responden, terdapat (31,3%) menggunakan *full-text* (tahun 2012 ke bawah) di perpustakaan UNAIR antara 1-2 jam.

2.2.2 Jarak Akses Informasi

Pada bagian ini akan disajikan data mengenai faktor-faktor penghambat dalam pemenuhan kebutuhan informasi yang berkaitan dengan “jarak akses informasi” pada pemustaka perpustakaan Universitas Airlangga, dimana pada bagian ini berisi tentang ruangan yang digunakan pemustaka untuk mengakses sumber informasi, serta tindakan selanjutnya mengenai ruangan yang biasa digunakan tidak bisa digunakan lagi.

Ruangan yang digunakan pemustaka untuk mengakses sumber informasi di perpustakaan UNAIR didapatkan data bahwa dari 80 responden, mereka sering menggunakan ruang baca, dan ruang diskusi untuk pemenuhan kebutuhannya (43,8%, dan 40%), mereka kadang-kadang menggunakan ruang *E-Library*, koleksi umum, koleksi khusus, dan ruang referensi untuk pemenuhan kebutuhannya dengan masing-masing (32,5%, 41,3%, 42,5%, dan 42,5%). serta mereka tidak pernah menggunakan ruang skripsi untuk pemenuhan kebutuhannya (43,8%).

Sedangkan tindakan yang selanjutnya pemustaka lakukan ketika ruangan perpustakaan UNAIR yang biasa digunakan tidak dapat digunakan lagi, diketahui bahwa sebagian besar pemustaka menggunakan ruangan lainnya jika layanan yang biasa digunakan tidak bisa digunakan lagi (88,8%).

2.2.3 Keahlian dalam Mengakses Informasi

Pada bagian ini akan disajikan data mengenai faktor-faktor penghambat dalam pemenuhan kebutuhan informasi yang berkaitan dengan “keahlian dalam mengakses sumber informasi pada media informasi berbentuk elektronik” pada pemustaka perpustakaan Universitas Airlangga, dimana pada bagian ini berisi tentang keahlian pemustaka dalam mengoperasikan beberapa teknologi yang ada di perpustakaan UNAIR, Penggunaan OPAC (*Online Public Access Cataloguing*), serta ketika pemustaka sedang menggunakan OPAC.

Nicholas (2000) dalam bukunya mengatakan bahwa di masa teknologi informasi sekarang ini, sumber informasi yang berteknologi maju akan menjadi suatu permasalahan. Dengan demikian, dibutuhkan keterampilan untuk mengakses sumber informasi dengan menggunakan teknologi, namun tidak semua orang bisa menggunakan teknologi tersebut. Dalam keahlian pemustaka dalam mengoperasikan beberapa teknologi yang ada di perpustakaan UNAIR, didapatkan data bahwa dari 80 responden terdapat 52,5% menyatakan bahwa mereka bisa mengoperasikan situs website yang ada di area internet perpustakaan UNAIR. Dari 80 responden, terdapat data bahwa 66,3% mereka bisa mengoperasikan jurnal elektronik yang ada di perpustakaan UNAIR. Dan dari 80 responden, terdapat data bahwa 63,8% mereka bisa mengoperasikan dokumen *full-text* yang ada di perpustakaan UNAIR.

Kemudian pernah tidaknya pemustaka menggunakan OPAC perpustakaan UNAIR, diketahui bahwa 36,3% sebagian besar mereka menyatakan bahwa tidak pernah menggunakan OPAC perpustakaan UNAIR dan mereka tidak tahu apa itu OPAC.

Sedangkan pemustaka ketika menggunakan OPAC perpustakaan UNAIR, diketahui bahwa terdapat 34 responden yang pernah menggunakan OPAC perpustakaan UNAIR. Dari seluruh yang pernah menggunakan OPAC perpustakaan UNAIR sebagian besar pemustaka menggunakan OPAC perpustakaan dengan mandiri tanpa bantuan teman atau pustakawan (76,5%).

2.2.4 Biaya Akses Informasi

Pada bagian ini akan disajikan data mengenai faktor-faktor penghambat dalam pemenuhan kebutuhan informasi yang berkaitan dengan “biaya akses informasi” pada pemustaka perpustakaan Universitas Airlangga, dimana pada bagian ini berisi tentang sumber informasi yang berbayar, pertimbangan pemustaka mengenai sumber informasi yang berbayar, serta tindakan selanjutnya mengenai sumber informasi yang berbayar tersebut.

Tindakan yang harus dilakukan ketika pemustaka dihadapkan dengan sumber informasi yang ada di perpustakaan UNAIR yang berbayar, diketahui bahwa sebagian besar pemustaka tidak meneruskan untuk mengakses sumber informasi tersebut (82,5%). Nicholas (2000), mengatakan bahwa, dalam budaya sekarang ini, internet dalam memberikan informasi berifat tidak gratis, yaitu memperolehnya dengan menggunakan uang.

Pertimbangan pemustaka mengenai sumber informasi yang ada di perpustakaan UNAIR yang berbayar, diketahui bahwa dari 80 responden, terdapat 14 responden yang meneruskan untuk mengakses sumber informasi yang berbayar tersebut terdapat 42,9% sebagian besar yang menyatakan bahwa informasi yang dibutuhkan memang membutuhkan biaya untuk mengaksesnya. Hal ini sesuai dengan penelitian oleh Swindell, Richard (1996), yang menyatakan bahwa seorang dalam tingkat urgenitas informasi akan mempengaruhi pengorbanan dalam mendapatkan informasi tersebut.

Kemudian tindakan selanjutnya yang pemustaka lakukan mengenai sumber informasi yang ada di perpustakaan UNAIR yang berbayar, diketahui bahwa dari 14 responden, yang meneruskan untuk mengakses sumber informasi yang berbayar tersebut terdapat 78,6% sebagian besar mereka mengeluarkan biaya sesuai dengan uang yang dimilikinya.

2.2.5 Kelebihan Informasi

Dalam Nicholas (2000) mengatakan bahwa dalam teknologi informasi yang modern sekarang ini, tingkat pemboman informasi benar-benar fenomenal, sehingga pemustaka akan menghabiskan lebih banyak waktu untuk mendapatkan informasi daripada menyerapnya. Pada bagian ini akan disajikan data mengenai faktor-faktor penghambat dalam pemenuhan kebutuhan informasi yang berkaitan dengan “kelebihan informasi” pada pemustaka perpustakaan Universitas Airlangga, dimana pada bagian ini berisi tentang perasaan pemustaka ketika menghadapi informasi di perpustakaan UNAIR yang membludak, serta tindakan ketika pemustaka menghapai informasi di perpustakaan UNAIR yang membludak.

Perasaan pemustaka ketika menghadapi informasi di perpustakaan UNAIR yang membludak, diketahui bahwa sebagian besar perasaan pemustaka senang ketika menghadapi informasi di perpustakaan UNAIR yang membludak, karena akan mendapatkan informasi yang banyak (55%). Sedangkan tindakan pemustaka ketika menghadapi informasi di perpustakaan UNAIR yang membludak, diketahui bahwa

sebagian besar pemustaka memilih informasi yang terbaik dan terpercaya ketika menghadapi informasi di perpustakaan UNAIR yang membludak (87,5%).

3. SIMPULAN

Dari hasil temuan data, dapat disimpulkan bahwa dari 80 responden, terdapat 65% pemustaka sering membutuhkan informasi yang terkait akademisnya. Diketahui pula bahwa pemustaka membutuhkan informasi di perpustakaan UNAIR dengan alasan sesuai dengan tugas yang diberikan (62,5%). Manfaat yang dirasakan pemustaka ketika informasi yang dibutuhkan sudah ketemu akan terpenuhi kebutuhannya (70%). Sebagian besar pemustaka menyukai media informasi berbentuk cetak dan juga elektronik yaitu sebesar 41,3%. Pemustaka membutuhkan informasi ketika sedang menghadapi masalah yang berkaitan dengan pokok masalah, yaitu sebesar 43,8%. Dalam jumlah informasi yang dibutuhkan, bahwa pemustaka membutuhkan lebih dari tiga sumber informasi dalam pemenuhan kebutuhan informasinya, yaitu 50%. Dalam hambatan pemenuhan kebutuhan informasi yang ditemui pemustaka, diketahui bahwa waktu tidaklah menjadi hambatan bagi pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya, namun keahlian dalam mengakses sumber informasi menjadi hambatan khusus dan pertimbangan penting bagi pemustaka dalam mengakses sumber informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsini. 1992. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rieneka Cipta.
- _____. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Ed Revisi VI. Jakarta: Rieneka Cipta.
- Fadhilah, Rahmi & Malta Nelisa. 2014. *Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatra Barat*. Skripsi. Sumatra: UNP.
- Hales-Mabry, C. 1993. *The World of The Aging: Information Needs and Choices*. Chicago: American Library Association. Tersedia pada www.journals.uchicago.edu/doi/pdfpl/.../60273
- Koentjaraningrat. 1993. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Kuhlthau, C.C. 1991. *Seeking Meaning: A Process approach to Library and Information Services*. Noreood, NJ: Ablex. Tersedia pada <http://www.informationr.net/ir/reviews/revs129.html>
- Nazir, Mohammad. 1989. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nicholas, David. 2000. *Assessing Information Needs: Tools, Techniques and Concepts For The Internet Age*. 2nd ed. London: Aslib.
- Ramasodi, Busisiwe. 2009. *The Information Needs of Student Library Users and The Fullfilment Thereof at The University of South Africa*. Disertasi. Afrika: UNISA.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Swindell, Richard. & Vassella, K. 1996. *Sources of Information: How Older Queensland Adults Obtain Information about Housing, Finance, Legal Matters, Home, Maintenance, and Socials Activities*. Australia: Griffith University. Tersedia pada <http://www.files.eric.ed.gov/fulltext/ED391935.pdf>
- Todd, H. 1984. *The Information Needs of Newly Retired People*. Health Libraries Review, p.29-35.