

# EVALUASI REFERENSI

## Sekilas Metoda Kualitatif

Lynn Westbrook

*disadur oleh Harowi Muhyati\*)*

*Evaluasi kualitatif mengungkapkan tentang pengujian dan analisis pengalaman individual. Bentuk riset ini biasanya menjawab pertanyaan mengapa, bagaimana, bagaimana prosesnya, apa hubungannya, dan sebagainya dalam kaitannya untuk memahami sifat (ciri) pelayanan atau proses yang penting. Statistik menggambarkan banyaknya pertanyaan yang kita jawab, sedang evaluasi kualitatif menggambarkan bagaimana kita berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan sebaik-baiknya.*

### CIRI EVALUASI KUALITATIF

Selain sangat rumit dianalisis hanya dengan statistik, referensi juga sangat kompleks untuk dapat dipahami bila hanya menggunakan satu alat evaluasi. *Triangulasi* (melihat ukuran dari berbagai sudut) adalah penggunaan metode riset yang sistematis dalam usaha untuk menutupi kelemahan setiap metode. Tidak ada satupun formula yang diikuti, namun prinsip mencari kekurangan mekanisme tertentu secara aktif dan kemudian mencari mekanisme yang akan mengimbangi kekurangan tersebut sebanyak mungkin merupakan inti dari evaluasi kualitatif yang valid. *Triangulasi* berfungsi sebagai pelindung dengan menggabungkan metode riset secara cermat untuk meminimalkan kerancuan dan memaksimalkan jumlah dan kualitas data yang dikumpulkan. *Triangulasi* terkadang

dianggap suatu kemewahan karena tidak dapat dilakukan oleh bagian referensi yang sibuk. Pada kenyataannya, kita buru-buru menggunakannya pada saat mendesak, misalnya evaluasi pegawai, dan *triangulasi* tidak dapat diabaikan untuk proyek riset yang harus sekali jadi.

Bagi mereka yang belum pernah menggunakan *interview*, observasi, atau alat riset kualitatif lain, diperlukan bacaan, latihan dan pengalaman untuk mendapatkan pemahaman yang penuh mengenai prinsip, etika, dan metode bentuk evaluasi ini. Beberapa anggota staf harus mengetahui kemampuan lain seperti metode *sampling*, analisis data, dan masalah etika dasar untuk berhubungan dengan subjek manusia.

Mencari seseorang untuk melatih staf secara gratis tidaklah terlalu sulit. Perpustakaan per-

\*) *Pustakawan UGM*

guruan tinggi dapat memanfaatkan kemampuan tenaga pengajar. Namun untuk mempraktekkan ketrampilan baru secara serius, seperti membuat catatan - catatan observasi, diperlukan banyak waktu. Dan kita tidak bisa mengharapkan orang untuk terlibat dalam proyek besar tersebut sementara ia harus memikirkan beban kerja yang sama di bidang lain.

Dalam konteks referensi, evaluasi harus merupakan proses yang terus - menerus karena sifatnya yang kompleks dan selalu berubah, sehingga tujuan yang hanya terbatas menjadi tak berarti. Metode kualitatif mendorong dan mendukung pengujian terus-menerus karena sifatnya memang bergerak. Jika anda melakukan evaluasi, maka mungkin anda beraksi berdasarkan hasil ini. Tahap logis selanjutnya adalah mengevaluasi hasil aksi anda. Untuk melakukannya diperlukan pembuatan ulang alat evaluasi anda agar mempunyai fokus yang diinginkan. Proses evaluasi berkelanjutan, tindakan, kemudian dilanjutkan evaluasi baru akan mendukung kesinambungan usaha menjadi semakin baik.

## **METODA EVALUASI KUALITATIF**

### ***Observasi***

Observasi memerlukan rekaman dari apa yang dapat dilihat atau didengar. Rekaman dapat

secara manual (catatan) atau mekanis. Metode rekaman biasanya dapat dilihat dan memerlukan pertimbangan etika khusus.

Observasi adalah sarana proaktif yang memerlukan perhatian penuh pelakunya. Agar penggunaannya optimal, observasi harus dilakukan selama jangka waktu tertentu oleh orang yang dilatih untuk mencatat dan merekam dengan gambaran yang telah ditentukan sebelumnya. Terdapat beberapa bentuk observasi, yaitu perpaduan antara observasi tak kentara pada akhir tahap, dan observasi intrusif (gangguan) pada akhir tahap lain.

Dalam observasi tak kentara, pelaku dapat berperan sebagai siswa, mendekati meja referensi dimana ia tidak akan dikenali, menanyakan suatu pertanyaan, dan merekam keseluruhan proses dalam *tape recorder* yang disembunyikan. Cara ini banyak manfaatnya, meski menghadapi masalah etika. Di sini subjek tidak tahu kalau mereka diobservasi dan mereka bersikap wajar.

Observasi partisipatif meliputi penggunaan tanda "Training", mengikuti kegiatan pustakawan selama satu jam di meja kerjanya, dan banyak mencatat di setiap pertemuan. Tingkat partisipasi dapat bervariasi dari hanya melihat hingga membantu menjawab pertanyaan pengunjung.

Observasi intrusif meliputi duduk di ruang kelas pada saat

pengarahan dan mengkopi lembar-lembar tugas pustakawan. Meski pustakawan diobservasi dan direkam, pelaku riset tidak bertanggung jawab terhadap kelas tersebut.

Observasi paling baik digunakan bila anda memerlukan rekaman dari apa yang sebenarnya terjadi dalam konteks yang agak terbatas. Misalnya, satu segmen dari proses interviu referensi (contohnya pendekatan awal), dan perubahan penting dalam lingkungan referensi.

Metode ini mempunyai beberapa kelemahan. Kita dapat mengambil beberapa tahap untuk meminimalkan kesulitan dan kita dapat menerangkannya pada saat dimulainya analisis. Kerancuan yang paling nyata adalah kerancuan pelaku riset. Jika proyek dilakukan dengan penekanan untuk "menemukan" dan bukan "membuktikan" maka sebagian besar kerancuan ini dengan sendirinya berkurang. Ada juga kerancuan dari apa yang kita observasi. Misalnya, jika tanda-tanda yang ditempatkan untuk memberitahukan kepada pelanggan mengenai proyek itu dengan menghilangkan tanda humaniora sehingga hanya tanda sains yang tersisa, berarti kita menciptakan kerancuan observasi. *Timing* observasi menjadi penting. Tahun, minggu, atau harikah yang kita butuhkan? Kerancuan dapat terjadi pada waktu pencatatan. Jika kita buru-buru mencatat, kita mungkin

menandai sesuatu menjadi "tidak penting" atau membuatnya menjadi bertele-tele dari kejadian yang kita anggap menarik dengan rincian tambahan yang mungkin tidak akurat.

Pada saat melakukan triangulasi, cobalah melihat apakah yang anda observasi benar-benar dialami oleh mereka yang terlibat. Secara umum, cobalah beberapa bentuk survei atau interviu dengan jawaban terbuka. Carilah "informan" untuk observasi. Informan adalah orang yang memiliki akses ke seluruh personil, berpengetahuan dalam situasi sosial dan kerja, dan mempunyai banyak pengalaman dalam posisi tersebut. Mewawancarai informan dapat memberi kedalaman, corak dan kekayaan data.

### *Interviu*

Interviu memerlukan rekaman respons lisan dari satu orang atau lebih terhadap berbagai stimulus. Mereka dapat diwawancarai secara individu, pasangan, atau kelompok. Subjek dapat ditanya dengan pertanyaan terbatas atau mereka dapat diminta untuk melakukan diskusi bebas. Satu interviu dapat berakhir beberapa menit atau beberapa bulan, baik secara langsung atau lewat telepon. Dalam setiap kasus, pewawancara bertanggung jawab untuk selalu sesuai dengan tujuan.

Beberapa interviu memang menonjol. Studi kasus, bila digunakan sebagai teknik interviu,

merupakan pengujian pandangan seseorang secara panjang lebar dan mendalam. Kelompok fokus adalah bagian interviu yang diperlukan yang didalamnya sekitar 10 orang diminta untuk mengungkapkan pendapat mengenai topik tertentu dengan bantuan fasilitator terlatih. Interviu mendalam adalah bagian utuh dimana pewawancara menggunakan pertanyaan penyelidikan untuk mendekati inti masalah. Interviu penutup dilakukan pada akhir interviu untuk mendapatkan masalah dasar karena pada saat itu ingatan subjek paling kuat.

Interviu memberi anda pandangan orang lain tentang suatu keadaan. Jika anda dapat meyakinkan seseorang untuk jujur, total, dan serius selama proses berlangsung, maka anda akan mendapatkan pandangan yang unik dari kacamata mereka. Karena itu, interviu paling bermanfaat bila anda ingin mengetahui alasan atau ketika anda ingin mengikuti cara berpikir seseorang.

Kerancuan dalam interviu dapat berasal dari berbagai sumber. Jika anda menggunakan interviu untuk membuktikan sesuatu, maka anda harus melihat apa yang anda harapkan. Kerancuan ini dapat muncul sebelum anda memulai interviu. Sumber lainnya adalah subjek. Bahkan jika anda misalnya ingin mengambil setiap sepuluh pengguna Wilsearch, anda tidak akan menemukannya, kecuali jika anda menugaskan kelas supaya menggunakannya untuk

tugas di rumah. Akhirnya, pewawancara buta (yang tidak tahu tujuan interviu) harus dipertimbangkan. Misalnya mereka yang telah terlatih melakukan interview ini akan memperoleh data sesuai tujuan.

Dalam penggunaan triangulasi pada interviu, anda dan subjek harus menggunakan definisi yang sama dan mendiskusikan masalah yang sama. Lakukan survei lanjutan untuk melihat apakah kehadiran anda mempengaruhi jawaban. Teliti perilaku seseorang sebelum anda melakukan interviu.

### *Survei*

Meski lebih dianggap sebagai alat kuantitatif, survei dapat berfungsi kualitatif. Caranya adalah dengan memberi banyak waktu berfikir untuk mendapatkan respon. Pertanyaan yang berakhir terbuka dapat digunakan di sini. Variasi lain adalah *survey checklist* dimana sejumlah pilihan ditawarkan pada subjek dan bebas dipilih sebanyak yang dapat diterapkan. Metode ini lebih bermanfaat untuk mempelajari situasi yang terbatas.

Dalam setiap kasus, ingat bahwa survei tidak sesederhana kelihatannya. Survei harus digunakan dengan tepat, hati-hati, dan dengan pemahaman akan batasannya. Survei berbentuk ilmiah dengan berbagai sumber yang ada, dari bentuk pertanyaan hingga tata letak, dan hingga metode ilmiah.

Survei paling bermanfaat untuk eksplorasi wilayah terbatas

yang mengandung jargon minimum. Jika observasi atau interviu membicarakan masalah alat, reaksi, atau situasi tertentu, maka survei dapat digunakan sebagai kelanjutan untuk mendapatkan keterangan yang lebih rinci. Survei juga bermanfaat terutama untuk hal-hal yang mencakup bidang afektif karena menjamin anonimitas, sehingga komunikasi lebih berguna. Karena bidang afektif lebih mencakup tanggapan emosi dan personal daripada informasi faktual, maka survei menjamin anonimitas dalam mekanisme pengumpulan data.

Survei tidak banyak membantu bila anda ingin mengikuti arah pemikiran seseorang, menanyakan fakta langsung, atau mendapatkan pemahaman mendalam. Untuk merekam secara akurat setelah kejadian memerlukan ingatan dan kemampuan yang baik untuk melihat tindakan anda sendiri tanpa kerancuan. Sebagian masalah yang disebabkan oleh jargon perpustakaan dapat diminimalkan dengan pemilihan kata yang tepat. Ingat bawa hanya sedikit orang yang sudi menuliskan informasi secara mendalam, mendetil dan kontekstual seperti yang anda inginkan. Karena survei dapat dibuat untuk menghasilkan data dan statistik yang luwes, ada kecenderungan adanya penekanan yang terlalu banyak pada hasil. Maka bila anda tidak percaya pada segala yang anda baca, jangan pula percaya begitu saja pada segala yang dapat anda hitung.

Dalam penggunaan triangulasi pada survei, harus ada konfirmasi hasil survei yang dapat diteliti atau disimpan. Misalnya lihat pada bibliografi paper siswa, lakukan interviu lanjutan secara acak, atau teliti subjek di bagian referensi.

Analisis isi meliputi pengujian pola dan merupakan produk tertulis tugas tertentu. Produknya dapat dibuat atas dukungan pustakawan, subjek, atau kelompok ketiga. Misalnya, mintalah setiap siswa untuk menulis tanpa berhenti selama lima menit mengenai bagaimana ia (mereka) memandang perpustakaan. Contoh lain adalah pengujian bibliografi untuk makalah semester. Jika instruktur dan pustakawan berpendapat sama tentang bagaimana bibliografi yang 'baik' itu, perlu diperhatikan apakah siswa yang mendapat informasi mengenai perpustakaan dapat melakukan lebih baik daripada yang tidak. Variasi lain adalah buku dan jurnal mengenai riset.

Survei telepon memiliki aturan sendiri karena survei ini banyak kekurangan daripada interviu langsung. Masalahnya terletak pada pendekatan populasi, pencarian waktu untuk benar-benar berhubungan dengan masing-masing subjek, masalah keuangan untuk telepon jarak jauh, dll.

Dalam *interview checklist*, dibuat serangkaian tanggapan untuk setiap pertanyaan. Pewawancara bertindak sebagai penengah dengan menggunakan pertanyaan

penyelidikan atau lanjutan. Metode ini mempunyai keuntungan tambahan karena memungkinkan wawancara mendefinisikan istilah atau keadaan yang kelihatannya tidak jelas bagi subjek.

### *Tes Tak Kentara*

Di sini dibuat pertanyaan referensi, lalu dinilai keakuratan jawaban. Hernon dan McClure banyak menggunakan tes ini. Studi Joan Durrance mengenai kepuasan pelanggan dalam hubungannya dengan interviu referensi memberi nilai tambah pada aturan keakuratan sebagai kata final dalam menentukan kualitas pelayanan referensi. Studinya menguji *setting* konteks dan mekanisme akses (seperti tanda dan nametag) dalam hubungannya dengan kualitas pelayanan. Sedang dengan bentuk tes lain, pelaku riset harus mengetahui etika yang ada dalam tes tak kentara dan alasan penggunaan bentuk metodologi ini.

### **TIP SEBELUM MEMULAI SUATU PROYEK**

Secara garis besar, harus ada konsensus mengenai hal-hal berikut sebelum memulai proyek:

- ♦ tujuan untuk memahami masalah;
- ♦ kesesuaian, yaitu ketentuan standar kinerja bagi staf selama proses. Penilaian suatu kelompok dengan standar baru berarti

evaluasi terhadap standar itu sendiri;

- ♦ fleksibel, yaitu staf berpandangan terbuka dengan bersedia mempertimbangkan berbagai sarana dari observasi hingga interviu. Mereka harus bersedia mengerjakannya dan menjadi subjeknya;
- ♦ staf loyal yang memahami tujuan, penggunaan, dan etika riset kualitatif dan siap menyediakan waktu dan tenaga demi tercapainya tujuan;
- ♦ keikutsertaan dan fleksibilitas diperlukan untuk menyesuaikan atau mengubah proses di pertengahan bila diperlukan;
- ♦ pengumpulan data pustakawan di lingkungan perpustakaan diperbolehkan;
- ♦ waktu untuk secara cermat merencanakan, mengatur, menyaring, melakukan, dan meneruskan metode yang telah disesuaikan dengan keadaan anda.

Karena tidak ada satupun cara untuk mendekati proyek evaluasi kualitatif suatu departemen, harus dipertimbangkan beberapa faktor yang dapat mempersempit pilihan.

Dalam hal *topik*, lihat pertanyaan berikut:

- ♦ Mana yang lebih banyak menyita waktu, energi, dan sumber departemen: referensi atau BI?

- ◆ Bidang mana yang lebih membutuhkan perbaikan, pegawai, atau evaluasi program?
- ◆ Dimana anda paling akhir menjalankan program, unit, atau pelayanan baru?
- ◆ Dimana daya tarik departemen yang paling kuat? Apa yang paling aman bagi kelompok secara keseluruhan?

Dalam hal *alat* yang harus digunakan, lihat:

- ◆ Apakah keahlian / pengalaman / pengetahuan / minat besar yang telah anda miliki?
- ◆ Apakah anda memiliki akses ke seseorang yang mempunyai waktu dan bersedia mencatat? Jika ya, berapa jam kerja yang harus ia berikan dan selama berapa hari?
- ◆ Apakah anda memiliki akses ke peralatan perekaman, seperti *tape recorder* atau kamera video? Sampai berapa lama?
- ◆ Bagaimana aturan resmi untuk proyek yang subjeknya manusia di lembaga anda? Apakah anda memerlukan beberapa minggu untuk mendapatkan ijin pengurus untuk mulai bekerja?
- ◆ Bagaimana aturan tidak resmi untuk proyek tersebut? Apakah survei hanya diijinkan untuk proyek berskala perpustakaan? Apakah kerjasama antar departemen cukup erat untuk dapat membantu sehingga, misalnya, kita dapat menempatkan kotak

pengembalian survei di meja bagian sirkulasi?

- ◆ Dengan pengalaman lain, metode apa yang lebih mudah dipelajari - metode observasi, interviu, riset survei, atau tes tak kentara? Jika, misalnya, anggota staf telah mengetahui cara melakukan interviu exit, maka kemungkinan belajar melakukan interviu mendalam tidak terlalu sulit.

Dalam hal *pertimbangan umum* untuk proyek secara keseluruhan, lihat hal berikut:

- ◆ Pilihlah proyek yang akan sukses sekali kerja. Kebanyakan riset kualitatif memerlukan pengembangan metodologi selama proyek untuk menerangkan sumber informasi tak terduga. Jika ada kemungkinan untuk memilih proyek yang singkat dan jelas dengan informasi yang berguna sebagai percobaan pertama, maka anggota staf akan mendapat semua keuntungan dari usaha pertama yang sukses dan tidak bingung bila ada perubahan rencana.
- ◆ Pertimbangkan dinamika kelompok. Mungkin ini adalah kesempatan untuk mendapatkan orang yang tenang namun kompeten untuk memimpin usaha. Orang tersebut harus efektif karena akan sangat tidak berguna bila melakukan studi, mempelajarinya, dan tidak ada perubahan yang terjadi.

- ♦ Apakah memiliki dua atau tiga tim yang bekerja dengan metode berbeda akan memberikan hasil yang lebih baik?

Metode evaluasi kualitatif sangat berguna dalam pengujian referensi. Metode ini dapat berfungsi mekanis bila digunakan

dengan tepat. Ketersediaan departemen untuk menyediakan waktu pelatihan, membuat metode triangulasi yang cocok, dan selalu mengambil kesempatan yang tersedia dengan evaluasi diri yang jujur, dapat memperbaiki pelayanan umum dan harga diri profesional. ■

*Lynn Westbrook adalah koordinator Pelayanan referensi dan bimbingan pada Perpustakaan Universitas Michigan, Ann Arbor, Michigan.*

*Sumber: RSR Spring 1990: hlm. 73-78.*