

PENGEMBANGAN LAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN (ANTARA HARAPAN DAN KENYATAAN)

Oleh: Hildawati Almah

Dosen Jurusan IP UIN Alaudin Makassar

Abstract

The main objective of reference services held by each library, is to be able to inform some information or resources appropriately and quickly, or allow the user / users find information quickly. Providing reference services is a fun job as well as a challenge for reference librarians, as librarians are not only dealing with a collection of reference only, but also dealing with users.

A. Pendahuluan

Kepustakawanan referensi merupakan kegiatan profesi yang khusus memfokuskan pada layanan referensi. Kegiatan ini bermula dari pertengahan abad ke-19 sebagai reaksi meningkatnya pendidikan di negara-negara maju. Begitu tingkat pendidikan meningkat, banyak orang mengunjungi perpustakaan dan menggunakan koleksinya. Karena pemustaka tidak terampil dalam menggunakan perpustakaan, lama kelamaan kebutuhan akan perantara yang menjembatani pemustaka dan koleksi. Jika kita ke perpustakaan, benda yang pertama kita lihat adalah meja referensi dengan pustakawanyang siaga sepanjang perpustakaan buka jam pelayanan. Dari meja referensi inilah pustakawan akan menjawab pertanyaan, mengarahkan, dan memberi petunjuk kepada kita untuk menemukan dan menggunakan koleksi perpustakaan. Sementara orang beranggapan bahwa melakukan pelayanan referensi itu adalah pekerjaan yang mudah. Anggapan ini ada benarnya, karena sekilas memang demikian adanya. Untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pemustaka, pustakawan dilengkapi berbagai koleksi referensi sehingga pustakawan tinggal menggunakannya untuk menjawab pertanyaan. Tetapi tidak sesederhana ini, karena pustakawan referensi tidak hanya berhadapan dengan koleksi referensi saja, melainkan dengan pemustaka yang berasal dari berbagai kalangan sekaligus mempunyai perilaku dan kebutuhan beragam, dan pustakawan memberikan bantuan secara pribadi kepada pemustaka untuk kerumitan informasi yang mereka hadapi.

B. Pengertian dan Layanan Referensi

Untuk menyebarkan bahan pustaka atau informasi, sebuah perpustakaan biasanya menyelenggarakan berbagai jenis pelayanan kepada pemakainya. Salah

satu jenis pelayanan perpustakaan yang ditujukan untuk memenuhi permintaan informasi masyarakat pemakainya adalah pelayanan referensi. Istilah referensi ini berasal dari bahasa Inggris yaitu "Reference Services".

Istilah referensi berasal dari kata kerja "to refer" yang berarti menunjuk, dan berasal dari bahasa Inggris "reference" berarti menunjuk kepada, menyebut. Dari kata itulah berkembang batasan layanan referensi menjadi pelayanan kepada pemakai perpustakaan dalam menunjukkan informasi yang dibutuhkan. Sering diartikan pula dengan acuan, rujukan, sebab jenis koleksi ini sengaja dipersiapkan untuk memberikan informasi, penjelasan dalam hal-hal tertentu. Mungkin informasi itu meliputi kata, pokok masalah, tempat, pustaka, nama tokoh, petunjuk, ukuran dan lain sebagainya. Jenis koleksi ini tidak perlu dipelajari secara keseluruhan sebagaimana buku teks maupun buku fiksi (Lasa HS, 1995: 33). Pelayanan referensi adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan untuk menemukan informasi. Bantuan tersebut berupa jawaban pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, baik yang ada di perpustakaan sendiri maupun perpustakaan lain, di dalam maupun luar negeri. Pelayanan referensi merupakan layanan langsung, karena ada komunikasi antara petugas dan penanya. Oleh karena itu, petugas referensi dituntut memiliki kecakapan dan keterampilan menganalisis pertanyaan.

Dari keterangan di atas seakan-akan proses kegiatan pelayanan referensi itu hanya berkisar pada menjawab pertanyaan-pertanyaan saja dari pada pemakai dengan menggunakan buku-buku atau koleksi referensi sebagai sumbernya. Akan tetapi dalam perkembangan yang lebih luas, pekerjaan pelayanan referensi ini mencakup segala sesuatu yang dipandang perlu untuk para pemakai dalam berbagai hal yang ingin mereka ketahui.

Tujuan utama dari pelayanan referensi yang diselenggarakan oleh setiap perpustakaan, adalah untuk dapat memberikan/menunjukkan suatu informasi atau sumber informasi secara tepat dan cepat, atau memungkinkan pengguna/pemakai menemukan informasi dengan cepat. Memberikan pelayanan referensi merupakan pekerjaan yang menyenangkan sekaligus merupakan tantangan bagi pustakawan referensi, karena pustakawan tidak hanya berhadapan dengan koleksi referensi saja, akan tetapi berhadapan juga dengan pemustaka. Memungkinkan pengguna/pemakai menelusur informasi yang lebih spesifik, atau cepat pada waktu yang dibutuhkan dan informasi yang diberikan sesuai dengan materi dan tingkat keahlian sipenanya dan berguna bagi kebutuhan hidupnya. Memungkinkan pengguna/pemustaka menelusur informasi dengan pilihan yang lebih luas, dan mempergunakan koleksi referensi dengan lebih tepat. Tujuan pelayanan referensi ini adalah untuk memenuhi kebutuhan pemustaka mencakup pencarian informasi dan penggunaan sumber informasi yang ada di perpustakaan yang mana lembaga

tersebut selalu berusaha memberikan pelayanan secara adil dan tidak ada perbedaan antara pemustaka yang lain, dan secara adil memberikan pelayanan yang maksimal dan prima. Pustakawan referensi juga mempromosikan nilai informasi untuk pencerahan masalah kehidupan sehari-hari, hiburan dan rekreasi intelektual.

C. Fungsi Layanan Rererensi

Pelayanan referensi di perpustakaan tentulah berbeda-beda sesuai dengan macam perpustakaan yang menyelenggarakan kegiatan tersebut. Misalnya saja pelayanan referensi pada sebuah perpustakaan umum tentunya akan lebih menekankan fakta, informasi, ide-ide interpretasi dan bantuan pribadi. Sedangkan pada sebuah perpustakaan sekolah kegiatan kerja referensi lebih berkaitan dengan kurikulum dan siswa lebih diarahkan dan dibimbing kepada belajar bekerja sendiri. Departemen pendidikan dan kebudayaan 2008, agar tugas layanan referensi ini dapat dijalankan dengan sebaik-baiknya, maka petugas perlu memahami terlebih dahulu fungsi-fungsi referensi sebagai berikut:

1. Fungsi Supervisi/Pengawasan.

Petugas referensi dalam hal ini dapat mengamati pengunjung, baik dalam hal kebutuhan informasi yang mereka perlukan maupun latar belakang sosial dan juga tingkat pendidikan mereka. Misalnya saja bagi perpustakaan sekolah, kita harus dapat mencarikan sumber referensi yang tepat dan aktual untuk memberikan informasi kepada para siswa maupun guru sekolah yang ingin mendapatkan jawaban sebuah pertanyaan.

2. Fungsi Informasi.

Fungsi informasi terpenting dari pada layanan referensi ialah memberikan informasi kepada pemakai. Memberikan informasi ini dimaksudkan untuk memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi yang luas dan mendetail sesuai dengan bahan-bahan yang dibutuhkan. Dalam hal ini petugas harus dapat menjelaskan sumber-sumber yang tepat.

3. Fungsi Bimbingan.

Petugas referensi harus dapat menyediakan waktu guna memberikan bimbingan kepada pemakai perpustakaan. Misalnya saja dalam hal penggunaan katalog perpustakaan, alat-alat audio visual, buku-buku referensi serta bahan pustaka lainnya.

4. Fungsi Instruksi/petunjuk.

Pemberian instruksi disini bukan saja dimaksudkan sebagai cara untuk memperkenalkan kepada pemakai tentang bagaimana menggunakan perpustakaan yang baik, akan tetapi ditujukan juga kepada usaha untuk menggairahkan dan meningkatkan penggunaan perpustakaan itu sendiri.

5. Fungsi Bibliografis

Untuk keperluan penelitian atau mengenai bacaan yang baik dan menarik maka petugas referensi perlu secara teratur menyusun daftar bacaan atau bibliografi. Penyusunan bibliografi ini lazimnya dipergunakan untuk berbagai tujuan, yakni;

a. Untuk menyusun suatu bibliografi tentang suatu subyek tertentu.

b. Untuk menyusun suatu bibliografi yakni mengenai daftar bacaan yang baik dan menarik untuk keperluan karya tulis, atas permintaan guru, siswa atau orang lain yang memerlukannya.

D. Unsur-unsur Penyelenggaraan Layanan Referensi

Pelayanan referensi merupakan layanan langsung, karena ada komunikasi antara petugas dan penanya. Oleh karena itu petugas referensi dituntut memiliki kecakapan dan keterampilan menganalisis pertanyaan, karena kadang-kadang dalam menyampaikan pertanyaan tidak jelas, sedang petugas referensi diharapkan mampu menjawab pertanyaan dengan cepat, tepat dan benar (Soetminah, 1992: 152). Pekerjaan referensi disebuah perpustakaan yang kecil, biasanya dikerjakan sendiri oleh kepala perpustakaan. Tetapi untuk perpustakaan yang lebih besar diperlukan seorang petugas yang khusus menangani jenis pelayanan ini. Dengan demikian maka penyelenggaraan layanan referensi ini hendaknya perlu dipersiapkan secara cermat dan matang.

Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan dalam rangka penyelenggaraan layanan referensi ini antara lain ialah meliputi:

1. Tata Ruang.

Sebaiknya ruang referensi dipisahkan dari ruangan lainnya dan biasanya referensi menempati ruangan yang berukuran panjang dua kali lebar. Rak-rak supaya ditempatkan disepanjang dinding. Untuk keamanan sebaiknya dibuat satu pintu masuk ke ruang referensi dan dekat dengan pintu masuk agar disediakan meja petugas. Buku-buku yang sifatnya jarang atau langka dan mahal supaya ditempatkan di dekat catalog supaya petugas dapat langsung memberikan bantuan kepada pengunjung bila diperlukan.

2. Koleksi.

Semua koleksi yang terdapat di perpustakaan bahkan di luar perpustakaan dapat digunakan oleh petugas referensi dalam tugasnya memberikan informasi kepada pembaca. Di luar koleksi berupa buku-buku referensi tadi, ada dua jenis koleksi referensi yakni yang berupa bahan-bahan khusus, misalnya kliping, pamphlet, micro film dan sebagainya. Koleksi referensi biasanya meliputi jenis sebagai berikut:

a. Ensiklopedia

b. Kamus

c. Buku petunjuk (guide book)

d. Buku pegangan (hand book)/ buku pedoman/manual.

- e. Bibliografi
 - f. Indeks dan abstrak
 - g. Sumber ilmu bumi (atlas, peta, kamus ilmu bumi dsb)
 - h. Sumber biografi
3. Petugas Referensi/Pustakawan Referensi

Untuk dapat memberikan pelayanan informasi yang memuaskan kepada para pemakai perpustakaan khususnya di bagian layanan referensi yang terdiri dari berbagai tingkat pendidikan, keahlian, kepribadian serta kemampuan dalam menelusur informasi diperlukan persyaratan-persyaratan tertentu yang harus dimiliki oleh pustakawan referensi. Untuk mendapatkan dan memenuhi kebutuhan informasi, pustakawan referensi perlu melakukan mediasi, yakni memberikan pelayanan sebagai perantara antara pemustaka dan informasi untuk mendapatkan kesenjangan pengetahuan yang sebenarnya. Menurut Rosa Widyawan (2012) bahwa dalam memecahkan masalah dan menjembatani kesenjangan pengetahuan maka pustakawan referensi diperlukan melakukan beberapa proses:

- a. Mendorong pemustaka untuk mengontak perpustakaan jika mereka membutuhkan informasi (outreach)
- b. Mencari kebutuhan informasi pemustaka yang riil melalui pelayanan referensi (reference interview)
- c. Mencari informasi yang akan memenuhi kebutuhannya (reference reach)
- d. Memastikan apakah kebutuhan informasi pemustaka yang sebenarnya telah terpenuhi (follow up)

Selain itu, unsur yang sangat penting yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan referensi adalah menjalin komunikasi kepada pemustaka bukan sekedar apa yang ditanyakan saja, tetapi lebih pada karakter dan bagaimana pustakawan menyampaikan pesan kepada pemustaka yang dilakukan dengan tulus ikhlas dan terbuka. Dan lebih lanjut dikatakan oleh Endang Fatmawati (2010) bahwa ada beberapa aspek yang harus dipenuhi agar komunikasi pustakawan kepada pemustaka dapat berlangsung secara efektif.

- 1. Penuh pertolongan (helpful). Pustakawan mampu menyediakan bantuan dalam bentuk kemudahan maupun pemberian informasi tanpa pemustaka harus meminta terlebih dahulu.
- 2. Tenggang rasa (concliderate). Pustakawan dapat menunjukkan sikap tenggang rasa kepada pemustaka. Wujud nyatanya, seperti kesediaan dan kesiapan pustakawan untuk selalu memberi perhatian dan mendengarkan dengan baik setiap masukan, kritikan, saran, dan umpan balik dengan pemustaka dengan baik.
- 3. Empati (emphaty). Yaitu kemampuan pustakawan untuk berempati kepada pemustaka dengan menempatkan diri si pustakawan pada situasi atau kondisi pemustaka yang sedang dihadapi saat itu.
- 4. Penuh perhatian (attentive). Pustakawan sebaiknya mampu berkonsentrasi penuh dan menunjukkan sikap bertindak cepat dalam melayani.

5. Kejelasan (clarity). Yaitu ke-terbukaan dan transparansi dari pesan yang disampaikan pustakawan, sehingga tidak menimbulkan multi interpretasi atau berbagai tafsiran yang berlainan.

6. Peduli (care). Pustakawan menyimak secara seksama dengan 'kontak mata' apa maksud isi pertanyaan dan pembicaraan dari pemustaka, sehingga membuat pemustaka merasa diperhatikan dan dihargai.

Pustakawan referensi haruslah luwes dan selalu siaga untuk menghadapi perubahan, harus peka terhadap perubahan lingkungan, berpandangan luas, dan banyak melihat perkembangan pelayanan referensi di luar perpustakaan tempat mereka bekerja. Tugas pustakawan referensi tidak dapat dikatakan ringan karena ia merupakan penghubung antara buku-buku dan pembaca dimana setiap saat ia harus selalu siap menjawab dan memberi petunjuk kepada pembaca tentang bagaimana mencari jawaban atau keterangan secara tepat serta bantuan-bantuan lainnya apabila diperlukan. Oleh karena itu petugas referensi harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

1. Pandai bergaul, ramah, sopan.
2. Siap melayani dan menolong.
3. Memiliki imajinasi yang luas
4. Terampil dalam menjalankan tugasnya.
5. Mempunyai perhatian
6. Pandai menempatkan persoalan atau pertanyaan pembaca dengan cepat dan tepat.
7. Mempunyai pengetahuan yang luas mengenai koleksi perpustakaan pada umumnya dan koleksi referensi khususnya.

E. Jenis Kegiatan Pelayanan Referensi

Berbagai pendapat tentang pembagian kegiatan pelayanan referensi pada dasarnya memberikan pengertian yang sama, dimana hal itu sangat tergantung pada kondisi perpustakaan dan pemakainya. Ada yang membagi menjadi 3 kelompok besar: 1. Jasa dasar, 2. Jasa yang Lazim diberikan, 3. Jasa yang jarang diberikan. Ada pula yang membagi 2 kelompok besar sebagai berikut:

1. Kegiatan pokok
 - a. Memberikan informasi bersifat umum, baik mengenai hal-hal yang umum, mengenai perpustakaan maupun khusus mengenai pelayanan referensinya.
 - b. Memberikan informasi yang bersifat spesifik/khusus, yang untuk itu diperlukan bantuan koleksi referensi.
 - c. Memberikan bantuan menelusur informasi sampai ditemukan informasi yang dibutuhkan pemakai baik melalui koleksi referensi perpustakaan yang bersangkutan maupun perpustakaan lain.
 - d. Memberikan bantuan untuk menelusur bahan pustaka dengan menggunakan katalog, bibliografi, komputer dan alat-alat yang ada.
 - e. Memberikan pengarahan kepada pemakai untuk menemukan pokok bahasan tertentu.

f. Memberikan bimbingan secara klasikal dan formal kepada pemakai tentang bahan pustaka, penggunaan dan pemilihan bahan pustaka yang tepat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

2. Kegiatan penunjang

a. Menjalani kerja sama yang baik dengan perpustakaan lain dalam rangka memberikan layanan jasa informasi, termasuk di dalamnya kegiatan pinjam antar perpustakaan (inter library loan).

b. Menyelenggarakan pendid- dikan secara formal dan klasikal untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada pemakai perpustakaan tentang penggunaankoleksi referensi, dan pemilihan bahan pustaka yang berbobot ilmiah.

c. Mempromosikan koleksi perpustakaan kepada umum dengan cara:

- Menyelenggarakan pameran perpustakaan kerja sama dengan penerbit

- Menerbitkan bibliografi perpustakaan

- mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan statistik pelaksanaan kegiatan pelayanan referensi.

d. Membuat indeks

e. Membuat Kliping

f. Membuat Abstrak

g. Membuat koleksi Tandon (Reservation)

h. Membuat jajaran Vertikal (Vertical File)

i. Memberikan bimbingan belajar khususnya pada perpustakaan-perpustakaan sekolah untuk mengatasi siswa yang mengalami kesulitan belajar.

F. Faktor Suksesnya Pelayanan Referensi

1. Kelengkapan Koleksi

Keberhasilan dalam pelayanan referensi sangat dipengaruhi oleh kelengkapan sumber-sumber sarana bibliografi yang ada di perpustakaan yang bersangkutan. Terutama sarana bibliografi yang ada di perpustakaan yang bersangkutan, terutama dalam memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang membutuhkan bantuan koleksi bahan rujukan.

2. Kemampuan petugas referensi

Seorang petugas referensi dituntut untuk dapat memberikan bantuan yang tepat, cepat, dan akurat kepada pengguna. Dalam melaksanakan tugas tersebut seorang pustakawan referensi harus memiliki keahlian dan kemampuan sebagai berikut:

a. Wawasan dan pengetahuan umum.

b. Pengetahuan tentang macam, cara dan penggunaan koleksi referensi

c. Pengetahuan bidang perpus- takaaan

d. Kemampuan untuk mema- hami kebutuhan user

e. Kemampuan di bidang teknologi informasi (IT)

f. Kemampuan berkomunikasi dengan baik

Dengan adanya koleksi yang lengkap tentang bahan rujukan dan didukung adanya SDM petugas referensi yang baik maka akan diperoleh suatu layanan yang memuaskan.

3. Kolaborasi

Memelihara hubungan baik dengan pemustaka dan sejawat, baik di dalam maupun di luar perpustakaan sangat penting bagi seorang pustakawan referensi. Kamus Webster mendefinisikan kolaborasi sebagai bekerja bersama orang lain, atau bersama-sama terutama dalam upaya intelektual. Sementara Oxford English Dictionary menggambarkan bahwa kolaborasi adalah bekerja bersama dengan orang lain. Namun demikian, kolaborasi penting ditengah suburnya pertumbuhan atau ledakan informasi, pengetahuan baru, dan teknologi informasi yang semakin maju, semuanya itu terjadi dalam waktu relatif singkat (Rosa Widyanan, 2012: 31). Perkembangan informasi dan meningkatnya ragam cara mengakses informasi, pustakawan harus cepat tanggap dan bekerja sama dengan sejawat, organisasi profesi, dan kelompok lain untuk memastikan bahwa pemustaka menerima pelayanan dengan tepat, juga pustakawan perlu mengenali dan menghargai peran yang dimainkan pemustaka dalam interaksi informasi.

G. Pelayanan Referensi Maya atau Pelayanan Referensi secara digital (Digital reference Services)

Awal Pelayanan referensi maya diluncurkan pada pertengahan 1980-an, terutama oleh perpustakaan akademis dan medis, dan disediakan melalui surel. Penerapan awal ini berdasarkan dua alasan, pertama untuk memperpanjang jam layanan bahwa pertanyaan dapat dikirimkan ke meja referensi, dan untuk menggali potensi jaringan kampus yang pada waktu itu menggunakan teknologi baru. OCLC (2007) On-line Computer Library Centre merumuskan bahwa referensi maya adalah pelayanan referensi yang menggunakan teknologi komputer dan komunikasi untuk memberikan pelayanan referensi kepada pemustaka kapan saja dan dimana saja. Pelayanan referensi secara digital adalah sebuah pelayanan pada perpustakaan yang dilakukan secara online (terpasang) dan transaksi referensi dikomunikasikan dengan media computer. Hal ini dilakukan agar pelayanan referensi tidak saja terbatas pada waktu dan tempat tertentu. pemakai dapat melakukan konsultasi melalui email dari rumah atau tempat kerja dan tempat lainnya. Di samping itu, pelayanan referensi secara digital akan lebih cepat jika dibarengi dengan adanya kemampuan SDM dibidang Teknologi informasi.

Bentuk-bentuk Pelayanan

1. Email
2. Webforms
3. Chat Using commercial applications

4. Chat using onstant messaging

H. Penutup

Pekerjaan dan pelayanan referensi akan efektif dilakukan apabila pustakawan referensi harus mempunyai pengetahuan mendalam tentang sumber-sumber informasi, karena sumber-sumber ini yang nantinya digunakan untuk memecahkan persoalan atau menjawab pertanyaan yang diajukan pemustaka. Namun pustakawan referensi juga perlu mengetahui jenis sumber referensi yang sering digunakan untuk masing-masing subjek.

Agar pustakawan referensi dapat menjalankan tugasnya dengan efektif atau dapat membantu pemustaka akan kebutuhan informasi yang dibutuhkan, maka ia harus mengerti dan mengetahui kebutuhan informasi riil mereka, selain itu perpustakaan juga harus menyediakan koleksi sebagai sumber informasi dan pengetahuan agar pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka dapat memperoleh jawaban yang diperlukan. Memberikan pelayanan referensi merupakan pekerjaan yang menyenangkan sekaligus merupakan tantangan bagi pustakawan referensi, karena pustakawan tidak hanya berhadapan dengan koleksi referensi saja, akan tetapi berhadapan juga dengan pemustaka.

Daftar Bacaan

- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1980. Pedoman Pelayanan Sirkulasi dan Referensi untuk Perguruan Tinggi. Jakarta: Dirjen Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Fatmawati, Endang. 2010. *The Art of Library: Ikatan Esai Bergizi Tentang Seni Mengolah perpustakaan*. Semarang: Badan Penerbit universitas Diponegoro.
- Galvin, T.J. *Currents Problem in Reference Service*. New York: Bowker
- The Education of the New Reference Librarian. *Library journal* April 15-1975.
- Harnodi, Sri. 1980. *Referensi Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Pusat Pendidikan dan Latihan IKIP Yogyakarta.
- Lasa HS. 1995. *Jenis-jens Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Muchyidin, Ase Suherlan. 1975. *Referensi-Bibliografi Tahap III Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Proyek Pengembangan Perpustakaan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Soetminah. 1995. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Widyawan, Rosa. 2012. *Pelayanan Referensi: Berawal Dari senyuman*. Bandung: Bahtera Ilmu.