

## LAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN

Nurmalina\*

**Abstract:** When we come to a library there is one room that looks deserted and rarely visited by library users. The room contains collections that cannot be borrowed but they are only be read on the spot. But actually in the room the library users can obtain the information needed by asking the librarian. The librarian will try to answer or seeks answers to questions from library users using reference collections.

**Keywords:** *Library, reference collections*

### Pendahuluan

Layanan merupakan ujung tombak perpustakaan, berhasil tidaknya sebuah perpustakaan dilihat dari kualitas layanan yang diberikan kepada pemustakanya. Semua pekerjaan di perpustakaan berorientasi pada layanan, bahkan pustakawan di bagian pengolahan yang tidak berhubungan langsung dengan orang banyak juga bertujuan untuk pemustakanya. Beberapa alasan umum dalam melayani menurut Mach<sup>1</sup> adalah untuk belajar tentang orang lain, mempunyai pengaruh positif pada kehidupan seseorang, berbagi keahlian dan ide, mengembangkan keahlian baru atau memperdalam keahlian yang sudah ada, bertemu dengan orang-orang baru, menjadi bagian dari sebuah komunitas, meningkatkan rasa hormat pada perpustakaan, dan mendapatkan kesenangan.

Layanan yang diberikan tidak berwujud benda dan tidak menghasilkan kepemilikan seperti yang diungkapkan oleh Christian

---

\* Pustakawan Madya UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang

<sup>1</sup> Mach, Michelle. Time Served Is Time Well Spent—Making the Most of Your Service Commitments. *The Successful Academic Librarian: Winning Strategies from Library Leaders*. Ed. Gwen Meyer Gregory. (New Jersey: Information Today, 2005). Hal. 44.

Gronroos dalam Fitzsimmons<sup>2</sup> bahwa layanan adalah sebuah kegiatan atau serangkaian kegiatan yang tidak berwujud, namun terjadi interaksi antara pelanggan dan staf layanan dan atau sumber-sumber fisik atau barang dan atau system penyedia jasa, yang dijadikan solusi atas masalah pelanggan.

Pengertian tersebut memberikan pemahaman bahwa layanan adalah tindakan, proses, kinerja, serta kegiatan yang tak berwujud benda, ada yang melayani dan ada yang dilayani, tidak menghasilkan kepemilikan tetapi dapat dirasakan. Dapat diasumsikan bahwa layanan tidak menghasilkan barang tapi menghasilkan jasa. Jasa yang diberikan kepada pelanggannya dapat berupa profit atau mencari keuntungan, seperti halnya dalam bisnis perbankan, tetapi ada juga jasa yang diberikan secara cuma-cuma atau non-profit seperti layanan perpustakaan.

Layanan perpustakaan menurut Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi<sup>3</sup> adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pengguna. Melalui layanan perpustakaan, pengguna dapat memperoleh hal berikut: (1) informasi yang dibutuhkannya secara optimal dari berbagai media (2) manfaat berbagai alat bantu penelusuran yang tersedia. Selanjutnya Cassel and Hiremath<sup>4</sup> mendefinisikan layanan informasi sebagai proses untuk membantu pengguna perpustakaan untuk mengidentifikasi sumber informasi dalam menanggapi pertanyaan tertentu, minat, tugas, atau masalah.

Dari penjelasan di atas menunjukkan bahwa perpustakaan tidak hanya sekedar mengumpulkan, menyiapkan dan meminjamkan buku-buku dan bahan lainnya tetapi juga mempunyai tugas memberikan layanan informasi yang sifatnya lebih luas dan lebih aktif. Pelayanan perpustakaan menekankan pada peran perpustakaan untuk selalu mengintegrasikan seluruh upaya pelayanan yang ditujukan hanya

---

<sup>2</sup>Fitzsimmons, James A. and Fitzsimmons, Mona J. *Service Management : Operations, Strategy, and Information Technology*. (New York : McGraw-Hill, 2006.) Hal.4.

<sup>3</sup>Indonesia. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. 3th ed. (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI, 2004.) Hal. 71.

<sup>4</sup>Cassell, Kay Ann and Hiremath, Uma. *Reference and Information Service in the 21<sup>st</sup> century: an Introduction*. ( London : Facet Publishing, 2009) Hal. 5.

untuk kepentingan pemustakanya. Kepuasan pemustaka adalah tujuan utama dari layanan perpustakaan.

Menurut Macaulay dan Cook<sup>5</sup> layanan yang memuaskan terdiri dari tiga komponen, yaitu: 1) Kualitas produk dan kualitas layanan yang dihasilkan 2) Cara memberikan layanan 3) Hubungan antar pribadi yang terbentuk melalui layanan. Layanan memerlukan sikap positif di hadapan pelanggannya. Senyum, tutur kata, gerak gerik, cara berpakaian dan kecekatan dalam melayani memberikan nilai tambah yang besar bagi kepuasan pemustaka. Konsep melayani itu sendiri tidak hanya mencari dan menyediakan informasi yang dibutuhkan pemustaka, namun juga melibatkan kognisi, emosi dan proses interaksi.

Dalam proses pemberian layanan yang perlu diperhatikan adalah bagaimana memberi tanggapan kepada pemustaka yang datang dengan menggunakan komunikasi verbal maupun non verbal. Pada tahap awal proses pemberian layanan, petugas layanan harus memperlihatkan sikap menyambut pemakai perpustakaan agar mereka tidak canggung atau malu untuk bertanya. Disinilah pentingnya kemampuan untuk melakukan komunikasi personal bagi petugas layanan. Keberhasilan sebuah transaksi dalam layanan tidak diukur oleh informasi yang disampaikan melainkan oleh pengaruh positif atau negatif dari interaksi antara petugas layanan dengan pemustaka.

### **Jenis Layanan di Perpustakaan**

Di dunia perpustakaan dan kepustakawanan dikenal dua macam layanan yaitu layanan teknis dan layanan pengguna. Layanan teknis adalah layanan yang menyangkut pekerjaan dalam mempersiapkan buku agar nantinya buku tersebut dapat digunakan oleh pengguna perpustakaan. Tugas bagian ini adalah menentukan kebijakan pengembangan koleksi, memilih dan mengadakan bahan perpustakaan yang tepat, mengolah bahan perpustakaan dengan

---

<sup>5</sup> Macaulay, Steve dan Cook, Sarch. *How to improve your customer service (Kiat meningkatkan pelayanan bagi pelanggan)*, terjemahan Joshua I.Sawbodo. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997) Hal.12

melakukan registrasi, katalogisasi, klasifikasi, dsb. Untuk kemudian dapat disimpan dalam rak dan dimanfaatkan oleh pengguna.

Layanan pengguna/pembaca adalah aktifitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaannya. Bagian layanan pengguna merupakan bagian yang langsung berhubungan dengan pengguna, dengan tugas melayani peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, memberikan informasi, memberikan konsultasi, dsb. Di beberapa perpustakaan terdapat pula bagian lain, seperti layanan koleksi multimedia dan layanan koleksi langka.

Jenis layanan pengguna tersebut antara lain dapat disebutkan sebagai berikut layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan pendidikan pemakai, layanan penelusuran informasi, layanan penyebarluasan informasi terbaru, layanan penyebaran informasi terseleksi, layanan penerjemahan, layanan fotokopi (jasa reproduksi) dan lain-lain. Namun di dalam pelaksanaannya sering layanan-layanan tersebut dikelompokkan kedalam dua macam saja yaitu Layanan Sirkulasi dan Layanan Referensi.

Di layanan sirkulasi pemakai perpustakaan boleh meminjam koleksi dan mengembalikannya dalam waktu yang telah ditentukan. Di bagian ini pemakai perpustakaan bebas memilih koleksi yang disukainya, kemudian meminjamnya. Namun ada bagian lain di perpustakaan yang koleksinya tidak boleh dibawa keluar ruangan bahkan dipinjam oleh pemakai perpustakaan yaitu bagian referensi.

Dua hal terpenting yang harus ada pada bagian referensi ini yaitu adanya koleksi referensi yang bermutu dan memadai serta pengetahuan dan pengalaman para staf/pustakawan di bagian referensi. Koleksi di bagian ini diletakkan terpisah dengan koleksi lainnya, karena itulah pustakawan di bagian pengolahan harus bisa membedakan antara buku biasa yang boleh dipinjamkan dan buku referensi yang tidak boleh dipinjamkan. Timbul pertanyaan bagi kita mengapa koleksi referensi ini tidak boleh dipinjamkan? Bisa saja kita menjawab karena koleksi ini umumnya besar dan berat atau koleksinya sedikit serta mahal harganya. Jawaban ini tidaklah salah, tetapi untuk mencari kebenarannya mari kita lihat beberapa pengertian dari koleksi referensi tersebut.

*International Encyclopedia of Information and Library Science*<sup>6</sup> mendefinisikan reference book : “as the type of book intended to be or suitable for being, referred to or consulted”. People who regularly go to libraries are inclined to define a reference book as any which can not be checked out of the library.

Dictionary for Library and information Science<sup>7</sup> mendefinisikan koleksi referensi “Books not meant to be read cover to cover, such as dictionaries, handbooks, and encyclopedias, shelved together by call number in a special section of the library called reference stocks

ALA Glossary of Library and Information Science<sup>8</sup> memberikan definisi koleksi referensi, sebagai sebuah buku mengenai suatu subjek yang dirancang untuk mencari item tertentu bukan untuk dibaca keseluruhan. Harrod’s Librarian Glossary<sup>9</sup> memberikan definisi yang sama yaitu buku-buku seperti kamus, ensiklopedi, kamus ilmu bumi, buku tahunan, buku petunjuk, bibliografi dan abstrak. Kesemuanya disusun guna memberikan informasi tertentu dan lebih dimaksudkan sebagai sekedar sumber acuan ketimbang untuk dibaca secara keseluruhan.

Dari beberapa pengertian di atas dapat kita pahami bahwa koleksi referensi adalah kumpulan/kelompok bahan pustaka yang terdiri dari bahan-bahan pustaka yang berisi karya-karya yang bersifat memberitahu/menunjukkan (informasi referensial) mengenai informasi-informasi tertentu, yang disusun secara khusus/sistematis untuk memudahkan pembaca dalam mencari informasi yang dibutuhkan, tidak untuk dibaca seluruhnya (dari A-Z, jilid 1 sampai akhir) dan ruang lingkungnya menyeluruh.

## Layanan Referensi

Koleksi referensi merupakan bagian dari unit layanan referensi, ragam koleksi yang disajikan sangat bervariasi dengan ciri khas yang

---

<sup>6</sup> John Feather and Paul Sturges. *International Encyclopedia of Information and Library Science* (London: New York Roudledge, 1997). Hal. 395.

<sup>7</sup> Reitz, Joan M. (2004). *Dictionary for library and information science*. (Connecticut: Libraries Unlimited, 2004). Hal. 601.

<sup>8</sup> ALA World Encyclopedia of Library and Information Services. (Chicago: American Library Association, 1986). Hal. 45

<sup>9</sup> Leonard Montague Harrod. *Harrod’s Librarian Glossary*. (England: Gower Pub, 1987). Hal. 89

berbeda. Arti pentingnya pelayanan koleksi referensi bagi pengguna sangat beragam dan bervariasi, tergantung dari kebutuhan informasi masing-masing individu. Layanan koleksi referensi memiliki peranan sebagai sumber rujukan, tepatnya untuk menjawab pertanyaan dalam bidang tertentu, memberi pengarahan kepada pengguna informasi, untuk memperluas wawasan, pengembangan ilmu pengetahuan serta tercapainya sumber-sumber informasi yang efisien namun berdaya guna maksimal. Hal inilah yang menjadi daya tarik koleksi referensi hingga mendorong pengguna informasi memanfaatkan koleksi referensi.

Keakuratan informasi yang diperoleh sangat tergantung dengan ketersediaan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Indikator dari pelayanan perpustakaan yang optimal adalah tersedianya koleksi yang memadai sehingga koleksi tersebut dimanfaatkan oleh pemustaka. Bila koleksi yang dimiliki sering digunakan, maka dapat dikatakan koleksi perpustakaan bermanfaat bagi mereka.

#### **Layanan Referensi menurut beberapa ahli:**

- *American National Standard for Library and Information Statistic*, yg dikutip oleh RUSA/Reference User Service Association) mendefinisikan layanan referensi adalah pemberian informasi yang mengandung penggunaan, rekomendasi, interpretasi, atau instruksi dalam penggunaan satu atau lebih sumber informasi atau pengetahuan oleh salah seorang petugas layanan rujukan atau informasi.
- Katz<sup>10</sup>, proses layanan rujukan adalah proses dalam menjawab pertanyaan. Dalam proses ini terdapat faktor informasi, pemakai perpustakaan, dan petugas layanan rujukan.
- American Library Association (ALA), layanan rujukan adalah sebagian layanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pembaca dalam memberikan informasi dan penggunaan sumber-sumber perpustakaan untuk kepentingan studi dan penelitian.

---

<sup>10</sup>Katz, William A. (2002). *Introduction to reference work: reference services and reference process*. Vol.II. Eight ed. (New York: Mc-Graw-Hill, 2002). Hal. 65.

Definisi-definisi tersebut mempunyai tujuan dan pengertian yang sama yaitu kegiatan pelayanan perpustakaan untuk membantu pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi rujukan serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi rujukan.

Kalau kita rinci definisi tersebut di atas maka layanan rujukan adalah:

- Layanan yang bersifat langsung artinya dalam memberikan layanan itu betul-betul berhubungan langsung dengan para pemakai terutama dalam memberikan informasi
- Memberikan informasi kepada pemakai baik informasi yang sifatnya ilmiah untuk kepentingan studi dan penelitian maupun informasi yang sifatnya tidak ilmiah.
- Dalam memberikan informasi, petugas layanan rujukan dapat dengan leluasa menggunakan sumber-sumber baik yang ada di perpustakaan maupun diluar perpustakaan
- Membantu pembaca /pemakai perpustakaan dalam menggunakan atau memanfaatkan sumber-sumber perpustakaan yang ada dengan sebaik-baiknya.

### **Tujuan dan Fungsi Layanan Referensi**

Layanan referensi yang diberikan kepada pemakai perpustakaan bertujuan untuk:

- Memungkinkan pemakai perpustakaan menemukan Informasi dengan cepat dan tepat
- Memungkinkan pemakai perpustakaan melakukan penelusuran literatur dengan pilihan yang lebih luas
- Memungkinkan pemakai perpustakaan menggunakan koleksi rujukan dengan tepat guna

Samuel Greens, disebut sebagai bapak layanan rujukan di Amerika, mendirikan lembaga layanan rujukan formal di *Perpustakaan Umum Worcester di Massachussts pada* tahun 1876. Ia menekankan pentingnya tujuan orang yang menanyakan informasi. Untuk itu Green membuat pernyataan tertulis, agar pustakawan melihat dirinya tidak sekedar sebagai penjaga arsip melainkan lebih memerankan dirinya sebagai penghubung aktif. Samuel Green dalam makalahnya yang berjudul "Personal Relation Beetwen Librarian and Readers" yang kemudian diterbitkan dalam *American Library Journal* (sekarang *Library Journal*), perpustakaan tidak hanya mengadakan

dan mengorganisasi bahan pustaka serta mengharapkan pemakai perpustakaan mencari sendiri bacaan yang diperlukan.

Konsep Samuel Green pada tulisannya tersebut merupakan dasar dari layanan rujukan yang memiliki 3 fungsi dasar yaitu :

- Fungsi informasi
- Fungsi bimbingan
- Fungsi instruksi

### **Fungsi Informasi**

Fungsi Informasi yaitu memberikan jawaban-jawaban atas pertanyaan pemakai perpustakaan. Layanan informasi ini dapat berupa berbagai bentuk mulai dari hal yang sangat sederhana, seperti memberikan informasi tentang nomor telepon dan alamat sampai dengan menemukan sitasi bibliografi yang sulit. Layanan rujukan yang termasuk dalam fungsi informasi adalah pemberian informasi tentang hal-hal yang jawabannya sudah ada dalam sumber rujukan (*ready-reference question*), *verifikasi bibliografis*, *peminjaman antar perpustakaan*, dan *pengiriman dokumen (inter library loan)*

*Ready Reference Question* adalah layanan informasi yang paling dasar dengan cara memberi jawaban atas pertanyaan yang jawaban sudah ada dalam buku atau bahan rujukan. Informasi yang diminta biasanya dapat dengan mudah ditemukan dalam bahan rujukan yang standar mulai dari ensiklopedi sampai almanak dan indeks. Pertanyaan yg diajukan oleh pemakai perpustakaan biasanya 5 W: who, what, whom, when, why.

Layanan berikutnya adalah *Verifikasi Bibliografi*, layanan ini hampir sama dengan ready reference, pertanyaan pada kategori ini bersifat faktual juga. Perbedaannya, informasi yang diminta pemakai mengenai terbitan (data bibliografi). Sarana yang digunakan untuk menjawab pertanyaan jenis ini adalah sarana bibliografi berupa indeks, katalog, dan bibliografi. Semua itu untuk memastikan apakah informasi mengenai dokumen yang dimaksud oleh pemakai perpustakaan benar data bibliografinya, seperti judul, nama pengarang, tempat terbit, tahun terbit, penerbit, dan edisi.

Selanjutnya perpustakaan bisa memberikan layanan *peminjaman antar perpustakaan dan pengiriman dokumen (library loan)*. Kegiatan peminjaman antar perpustakaan diawali dengan

verifikasi bibliografis. Jika perpustakaan tidak memiliki bahan pustaka yang dicari maka perpustakaan dapat merujuk ke perpustakaan lain yang memiliki apa yang dicari pemakai perpustakaan.

Layanan selanjutnya adalah layanan Informasi dan Referral. Fungsi layanan rujukan ini memberikan informasi kepada pemakai untuk mendapatkan informasi dari institusi tertentu yang diperkirakan memiliki informasi yang dicari. Ada 2 tingkatan layanan ini: layanan yang hanya memberikan informasi ttg suatu lembaga serta layanan yg memberikan informasi dan membuat rujukan langsung ke suatu lembaga

Fungsi informasi pada layanan referensi selanjutnya adalah menjawab pertanyaan penelitian. Untuk mencari jawaban pada pertanyaan penelitian ini memerlukan kegiatan penelusuran. Pertanyaan yang termasuk dalam pertanyaan penelitian adalah pencarian informasi tentang suatu subjek yang dapat diperoleh dari beberapa bahan pustaka, baik buku atau artikel, dalam bentuk cetak, non cetak, Jawaban atas pertanyaan tsb menggunakan buku rujukan dan sarana bibliografi.

### **Fungsi Bimbingan**

Layanan rujukan yang termasuk dalam fungsi bimbingan adalah pemberian bantuan dalam menemukan informasi atau bahan-bahan yang sesuai dengan minat pemakai perpustakaan, seperti bagaimana bersikap dalam wawancara untuk melamar pekerjaan, bagaimana menghadapi persiapan pensiun, bagaimana melakukan proyek penelitian atau hanya sekedar untuk mencari hiburan melalui bacaan. Agar bimbingan yang dilakukan efektif, petugas layanan perlu memiliki pemahaman yang lebih tentang minat, sasaran dan latar belakang pemakai dibandingkan dengan bentuk layanan rujukan lainnya.

Layanan yang dapat diberikan dalam fungsi bimbingan ini adalah layanan bimbingan kepada pembaca (*Reader's Advisory Service*), biblioterapi, bimbingan penulisan karya Ilmiah, penyebaran informasi terseleksi (*Selective Dissemination of Information*). Layanan bimbingan kepada pembaca (*Reader's Advisory Service*), merupakan layanan individual yang diberikan petugas layanan kepada pemakai perpustakaan yang membutuhkan nasehat untuk memilih bacaan yang diperlukannya. Tidak semua perpustakaan memberikan layanan

ini untuk berbagai alasan, namun sebetulnya membantu pemakai perpustakaan untuk menemukan bahan bacaan yang dibutuhkan dalam memecahkan persoalan dalam hidupnya, untuk melanjutkan pendidikannya dan untuk menemukan bacaan hiburan berupa buku fiksi masih merupakan layanan yang menyenangkan yang diberikan petugas layanan kepada pemakai perpustakaan,

Layanan berikutnya adalah biblioterapi, ini merupakan layanan rujukan yang berkaitan dengan pemberian arahan bacaan untuk membantu penyembuhan fisik dan mental. Biblioterapi biasanya diselenggarakan di perpustakaan yang berhubungan dengan medis, misalnya perpustakaan rumah sakit dan pusat rehabilitasi. Namun tidak menutup kemungkinan layanan ini juga diberikan oleh perpustakaan jenis lain, seperti Perpustakaan umum.

Berikutnya adalah layanan bimbingan penulisan karya ilmiah. Layanan ini merupakan layanan yang searah dengan layanan bimbingan kepada pembaca. Pemakai perpustakaan yang menginginkan bantuan petugas layanan secara langsung datang ke meja petugas untuk mencari bantuan dalam hal tertentu melalui penggunaan bahan pustaka untuk melengkapi karya ilmiahnya.

Penyebaran informasi (Selective Dissemination of Information) terseleksi merupakan layanan pemberian informasi baru mengenai subyek terpilih yang diminati pembaca. Layanan ini biasanya diberikan kepada peneliti oleh pustakawan spesialis subjek atau akademis. Penyebaran Informasi Terseleksi adalah penelusuran dengan menggunakan bantuan komputer (computer-assited search) yang dilakukan secara berkala: sekali sehari, sekali seminggu atau sekali sebulan oleh petugas layanan dalam menelusur lateratur baru yang tersedia dan mempersiapkan bibliografi dari bahan-bahan yang mungkin menjadi minat sebagian orang.

### **Fungsi Instruksi**

Fungsi Instruksi dalam layanan rujukan diwujudkan agar memenuhi kebutuhan pemakai untuk belajar tentang perpustakaan dan sumber informasi sehingga mereka dapat menggunakan perpustakaan secara mandiri. Kegiatan dalam layanan ini adalah memberikan instruksi atau pengarahan kepada pemakai perpustakaan mengenai penggunaan perpustakaan secara umum, penggunaan sumber-sumber bibliografi dan koleksi rujukan lainnya.

Kegiatan ini biasanya ditujukan bagi mahasiswa atau siswa di perguruan tinggi dan sekolah baik secara individual maupun kelompok. Pada umumnya pemakai perpustakaan lebih senang apabila dibantu dalam mencari informasi dibandingkan dengan diajarkan bagaimana mencari informasi.

Dengan berkembangnya organisasi, fasilitas dan koleksi di perpustakaan, petugas layanan akan bekerja lebih efisien apabila pemakai perpustakaan sudah dapat menemukan sendiri informasi yang diinginkan karena sudah mendapat instruksi penggunaan perpustakaan dan sumber informasi, baik secara individual maupun kelompok.

Dalam fungsi instruksi ini layanan yang dapat diberikan adalah instruksi individual dan instruksi dalam Kelompok. Instruksi individual adalah layanan yang berupa instruksi penggunaan perpustakaan dan sumber informasi, biasanya diberikan kepada pemakai perpustakaan yang baru pertama kali datang ke perpustakaan atau orang yang akan mengadakan penelitian dengan menggunakan sarana rujukan yang belum dikenalnya. Hal yang paling baik untuk diajarkan pada instruksi individual adalah dengan contoh. Petugas layanan mendemonstrasikan penggunaan sarana penelusuran dalam menemukan sitasi atau data yang relevan, dan memastikan pemakai perpustakaan memahami proses penelusuran secara benar sehingga ia sendiri dapat meneruskan penelusuran atau melakukan penelusuran yang lain.

Instruksi dalam kelompok atau sering disebut orientasi perpustakaan memberikan pengetahuan tentang lokasi dan bagian-bagian perpustakaan serta fasilitas dan perlengkapan yang dimiliki perpustakaan. Pemakai perpustakaan yang baru, perlu mengetahui lokasi dan perlengkapan perpustakaan yang penting dan apabila memungkinkan juga perlu menemui petugas layanan rujukan yang akan melayani kebutuhan informasi mereka.

Meskipun pedoman tercetak, program komputer atau presentasi melalui video dapat menambahkan informasi yang berarti dalam orientasi perpustakaan perpustakaan, namun sentuhan manusia yang diberikan pada saat kunjungan ke lokasi merupakan cara yang paling efektif untuk menyambut dan mendorong mereka untuk menghubungi petugas perpustakaan ketika mereka membutuhkan bantuan dalam mencari informasi. Unsur yang paling

penting di perpustakaan adalah orang yang melaksanakan tugas dan fungsi perpustakaan.

Menurut Stuart<sup>11</sup> manusia adalah kunci dalam melaksanakan fungsi yang efektif baik di perpustakaan maupun di pusat informasi. Sebuah perpustakaan bisa saja memiliki buku yang baik dan gedung yang megah, namun jika tidak memiliki staf yang kompeten dan terlatih dengan baik, pemakai perpustakaan tidak akan mendapatkan layanan yang efektif. Dalam mengelola layanan rujukan perlu diketahui kompetensi petugas yang diperlukan. Petugas layanan rujukan adalah petugas perpustakaan yang membantu, memberi saran dan instruksi secara langsung maupun tidak langsung kepada pemakai perpustakaan dalam penggunaan semua bentuk pengetahuan yang terekam.

Pustakawan layanan rujukan merupakan jembatan atau mediator yang menghubungkan antara pemakai perpustakaan dan informasi. Dengan membanjirnya informasi di tengah masyarakat, peranan pustakawan sebagai mediator sangat diperlukan. Untuk dapat melakukan peranan sebagai mediator, tentu seorang petugas layanan rujukan perlu memiliki wawasan yang cukup mengenai suatu subyek dengan belajar atau melakukan penelitian sendiri. Pustakawan berhungan dengan penemuan penelitian yang dilakukan dalam berbagai cara seperti melakukan penelitian sendiri, membaca hasil penelitian yang dilakukan orang lain dan mengumpulkan serta memberi literatur hasil penelitian yang telah disusun secara teratur.

Permintaan informasi biasanya sangat bervariasi dan memerlukan jawaban yang cepat, lengkap dan tepat. Oleh karena tugas layanan rujukan ini cukup berat, maka diperlukan petugas yang cakap dan cekatan. Maka petugas layanan rujukan hendaknya memenuhi kriteria sebagai berikut:

- Mempunyai pengetahuan yang dalam tentang sumber informasi yang dapat digunakan, khususnya perlu memiliki pengetahuan yang baik tentang kejadian mutakhir, meskipun bukan berarti pengetahuan yang luas tidak mempunyai arti.

---

<sup>11</sup>Stueart, Robert D. *Library management*. (Littleton: Libraries Unlimited, 1985). Hal. 36.

- Mempunyai kemampuan berkomunikasi dan mengambil keputusan dalam melakukan strategi penelusuran informasi termasuk apakah perlu mencari sumber informasi lain di luar perpustakaan atau menyerah tidak dapat menjawab pertanyaan
- Teliti dalam memeriksa indeks, bacaan, atau data dalam tabel dan dalam menyalurkan jawaban untuk pemakai perpustakaan.

Menurut RUSA<sup>12</sup> (Reference and User Service Association) kompetensi petugas layanan rujukan terfokus pada kemampuan, ketrampilan serta pengetahuan yang membuat petugas layanan rujukan dan pembaca menjadi unik dibandingkan dengan profesi lain. Kompetensi tersebut menganggap infrastruktur dasar dari kompetensi yang diperlukan oleh semua profesional seperti kemampuan yang berkaitan dengan komunikasi, bacaan, tulisan, dan angka. Kompetensi spesifik yang perlu dimiliki oleh petugas layanan rujukan dan pembaca adalah kemampuan untuk didekati pemakai perpustakaan dengan baik, kemampuan untuk mempunyai minat terhadap orang lain, kemampuan mendengar dan bertanya, kemampuan menelusur informasi dan kemampuan menindak lanjuti hasil proses layanan rujukan.

## **Penutup**

Di layanan referensi pengunjung perpustakaan atau user boleh mengajukan pertanyaan kepada pustakawan atau staf perpustakaan di bagian tersebut. Pustakawan atau staf perpustakaan menjawab pertanyaan user dengan menggunakan koleksi referensi. Ada pertanyaan yang bisa langsung dijawab dengan menggunakan koleksi referensi, ada pula jawabannya merujuk ke koleksi lain atau ke tempat lain.

Tetapi di sebagian besar perpustakaan di Indonesia, layanan ini belum dilaksanakan, ada beberapa alasan yang menyebabkan layanan ini belum dilaksanakan secara maksimal. Pertama,

---

<sup>12</sup> Reference and User Service Association. (2003). "Professional competencies for reference and user service".

pengunjung perpustakaan belum mengetahui bahwa mereka bisa mendapatkan informasi yang mereka cari dengan cara bertanya kepada staf atau pustakawan di bagian referensi. Mereka umumnya takut bertanya bisa karena staf atau pustakawan di bagian tersebut tidak ramah. Oleh karena itu staf atau pustakawan di bagian tersebut harus memiliki pengetahuan yang luas dan selalu bersikap ramah kepada pengunjung perpustakaan.

Kedua, di sebagian besar perpustakaan masih kekurangan tenaga pustakawan atau mereka yang memiliki latar belakang pustakawan. Sehingga orang yang ditempatkan di bagian referensi bukanlah pustakawan atau yang memiliki latar belakang ilmu perpustakaan, sehingga mereka tidak mengetahui apa yang harus dilakukan di bagian referensi. Mereka bukan hanya duduk manis menjaga buku, bahkan tidak senang ketika pengunjung perpustakaan bertanya kepadanya. Di layanan referensi pengunjung perpustakaan mempunyai hak untuk bertanya dan mendapatkan informasi yang mereka cari, bukan hanya koleksi yang di dapatkan tapi jawaban dari pertanyaan yang mereka inginkan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- ALA World Encyclopedia of Library and Information Services. Chicago: American Library Association, 1986.
- Bopp, Richard E. and Smith, Linda C. *Reference and Information Services: An Introduction*. Colorado: Libraries Unlimite, 2001.
- Cassell, Kay Ann and Hiremath, Uma. *Reference and Information Service in the 21<sup>st</sup> century: an Introduction*. London : Facet Publishing, 2009.
- Fitzsimmons, James A. and Fitzsimmons, Mona J. *Service Management : Operations, Strategy, and Information Technology*. New York : McGraw-Hill, 2006.
- Indonesia. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. 3th ed. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI, 2004.
- John Feather and Paul Sturges. *International Encyclopedia of Information and Library Science*. London: New York Roudledge, 1997.

- Katz, William A. *Introduction to reference work: reference services and reference process*. Vol.II. Eight ed. New York: Mc-Graw-Hill, 2002.
- Leonard Montague Harrod. *Harrod's Librarian Glossary*. England: Gower Pub, 1987.
- Mach, Michelle. Time Served Is Time Well Spent—Making the Most of Your Service Commitments. *The Successful Academic Librarian: Winning Strategies from Library Leaders*. Ed. Gwen Meyer Gregory. New Jersey: Information Today, 2005.
- Macaulay, Steve dan Cook, Sarch. *How to improve your customer service (Kiat meningkatkan pelayanan bagi pelanggan)*, terjemahan Joshua I.Sawbodo. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997.
- Reitz, Joan M. *Dictionary for library and information science*. Connecticut: Libraries Unlimited, 2004.
- Stueart, Robert D. *Library management*. Littleton: Libraries Unlimited, 1985.

