

REVITALISASI LAYANAN REFERENSI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI

Syukrinur A. Gani

Universitas Islam Negeri Ar-raniry, Banda Aceh

e-mail: syukrinur.agani@ar-raniry.ac.id

Abstrak

Artikel ini berjudul Revitalisasi Layanan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi. Layanan referensi belum memberikan peran yang signifikan dalam kaitannya dengan akses informasi kepada para pemustaka. Minimnya peran pustakawan referensi dalam membantu para pencari informasi tanpa peduli atas validitas dan reliabilitas informasinya, acuh terhadap kepuasan si pencari informasi atas informasi yang didapatkannya merupakan akibat sifat layanan rujukan hanya sampai menunjukkan saja. Tulisan ini menelusuri makna layanan referensi, fungsi layanan referensi dan koleksi bagi pemustaka, Revitalisasi layanan referensi perpustakaan perguruan tinggi dalam upaya menjaga citra perpustakaan dimata pemustaka adalah kajian artikel ini.

Kata Kunci: *Layanan Referensi, Kompetensi Pustakawan*

Abstract

This article is entitled Revitalization of College Library Reference Services. Reference services have not provided a significant role in relation to access to information for users. The minimal role of reference librarians in helping information seekers regardless of the validity and reliability of the information, indifference to the information seeker's satisfaction with the information they get is a result of the nature of the referral service only to show it. This paper explores the meaning of reference services, functions of reference and collection services for readers, revitalization of higher education library reference services in an effort to maintain library image in the eyes of users is the study of this article.

Keywords: *Reference Services, Librarian Competence*

A. Pendahuluan

Perpustakaan merupakan organisasi nirlaba yang mengelola informasi. Pada umumnya, menurut Evans, perpustakaan menjalankan dua fungsi dasar layanan informasi kepada para pemustaka. Kedua layanan tersebut adalah layanan publik dan layanan teknis. Layanan publik merupakan layanan yang melakukan hubungan/komunikasi secara langsung dengan para pemustaka perpustakaan. Kegiatan ini meliputi layanan sirkulasi dan layanan referensi. Sementara, layanan teknis merupakan layanan yang tidak berhubungan langsung dengan pemustaka. Layanan ini meliputi akuisisi, katalogisasi, klasifikasi, perawatan koleksi. Layanan referensi sebagai layanan publik selalu melakukan komunikasi dengan para pemustaka. Pustakawan referensi membangun komunikasi yang efektif dengan para pemustaka sehingga mereka memanfaatkan layanan referensi secara intensif dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkannya. Disamping itu, pustakawan referensi juga memiliki kemampuan menguasai koleksi referensi berupa cakupannya dan cara menggunakan sumber referensi tersebut untuk menjawab pertanyaan yang diajukan para pemustaka. Ungkapan tersebut memberikan pemahaman bahwa layanan referensi menjadi citra yang baik dimata pemustaka ketika pustakawan referensi mampu membangun komunikasi yang efektif disamping kemampuan menguasai koleksi referensi.

Namun, layanan referensi belum memberikan peran yang signifikan dalam kaitannya dengan akses informasi kepada para pemustaka. Sehubungan dengan kondisi ini, Soejono Trimo mengatakan bahwa minimnya peran pustakawan referensi dalam membantu para pencari informasi tanpa peduli atas validitas dan reliabilitas informasinya, acuh terhadap kepuasan si pencari informasi atas informasi yang didapatkannya merupakan akibat

sifat layanan rujukan hanya sampai menunjukkan saja¹. Disisi lain, para pemustaka belum memahami akan pentingnya layanan referensi bagi mereka dalam mendapatkan informasi yang diperlukannya. Akibatnya, para pemustaka kurang memanfaatkan pustakawan layanan referensi dalam pencarian informasi. Padahal, pustakawan referensi sebagai tugasnya diharapkan dapat membantu pemustaka dalam pencarian atau penemuan dan mengevaluasi informasi, memberikan pendidikan dalam penggunaan sumber-sumber dan menyeleksi koleksi referensi.

Oleh karena itu, tulisan ini berusaha untuk membangun kesadaran dan pemahaman para pemustaka akan pentingnya layanan referensi sehingga mereka memanfaatkan layanan referensi dan pemberdayaan layanan referensi secara efektif dan efisien. Akibatnya, kehadiran layanan referensi yang aktif akan memberikan citra atau image yang baik dimata pemustaka perpustakaan.

B. Makna Layanan Referensi

Layanan referensi merupakan salah satu bagian layanan publik dalam kegiatan pengelolaan perpustakaan. Daryanto mengatakan bahwa layanan referensi adalah suatu jenis layanan perpustakaan yang sifatnya berhubungan langsung dengan pembaca. Tujuan utamanya adalah memberikan informasi/petunjuk dan bantuan serta bimbingan kepada pembaca dalam kaitannya dengan penggunaan perpustakaan, baik untuk keperluan memperdalam pengetahuan maupun untuk belajar². Lebih lanjut, ia mengatakan bahwa tujuan pelayanan referensi adalah memungkinkan pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cepat dan tepat, memungkinkan pemakai menelusur informasi dengan pilihan yang lebih luas,

¹ Soejono Trimo, *Buku Panduan Untuk Mata Kuliah Reference Work dan Bibliography Dengan Sistem Modular*, Jakarta: Bumi Aksara, 1997, hal. 27.

² Daryanto, *Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan*, Malang: Binacipta, 1986, hal. 160.

memungkinkan pemakai perpustakaan menggunakan koleksi referensi dengan lebih tepat guna.

Pernyataan Daryanto ini menunjukkan bahwa layanan referensi memainkan peranan yang signifikan dalam pelayanan informasi bagi para pemustaka baik dalam memberikan informasi/petunjuk, bantuan maupun bimbingan. Dengan kata lain, layanan referensi menjalankan aktifitas atau kegiatan dalam kaitannya dengan pelayanan informasi di perpustakaan sehingga pemustaka mendapatkan informasi yang relevan dengan kebutuhannya baik berasal dari perpustakaan tersebut maupun berasal dari luar perpustakaan.

C. Bentuk Kegiatan dan Fungsi Layanan Rujukan

Evans mengatakan bahwa peran layanan referensi adalah menjadikan informasi tersedia bagi pengguna perpustakaan. Dalam kegiatannya, layanan referensi perpustakaan melakukan beberapa bentuk kegiatan layanan. Evans mengatakan bahwa layanan referensi menjalankan tiga bentuk kegiatan yaitu:

1. Menemukan informasi untuk menjawab pertanyaan yang spesifik.
2. Membantu pemustaka untuk menemukan informasi bagi pemustaka itu sendiri
3. Mengajar pemustaka bagaimana menggunakan sumber-sumber perpustakaan dan bagaimana melakukan penelitian perpustakaan³.

Ungkapan Evans diatas memberikan pemahaman bahwa layanan referensi perpustakaan di berbagai jenis perpustakaan termasuk perpustakaan perguruan tinggi menjalankan tiga fungsi yaitu menemukan informasi, membantu menemukan informasi dan

³ Edward Evans, Anthony J. Amodeo, and Thomas L. Carter, *Introduction to Library Public Services*, 5th ed, Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 1992, p. 67

pendidikan pengguna. Barbara E. Chernik mengatakan bahwa salah satu fungsi utama layanan perpustakaan adalah untuk menemukan kebutuhan informasi para pemustaka⁴. Pernyataan Barbara ini memberikan makna bahwa apapun jenis perpustakaan, menemukan kebutuhan informasi bagi para pemustaka adalah dambaan setiap layanan perpustakaan. Dalam hubungannya dengan perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan menyediakan informasi untuk mendukung terlaksananya kegiatan Tridarma Perguruan Tinggi.

Daryanto mengatakan bahwa layanan referensi memiliki beberapa fungsi, yaitu Supervisi Informasi, Bimbingan, Instruksi, dan Bibliografi⁵. Sementara, P Sumardji mengakan bahwa layanan referensi memiliki beberapa fungsi, yaitu Informasi, Bimbingan dan Pemilihan/Penilaian⁶.

D. Koleksi Referensi Perpustakaan

Koleksi referensi adalah koleksi perpustakaan yang disusun sedemikian rupa sehingga kita dapat mencari informasi tertentu tanpa harus membaca bagian-bagian koleksi itu secara berurutan dan keseluruhan. Ini berarti bahwa koleksi referensi hanya digunakan dan dibaca oleh para pemustaka dalam upaya mencari informasi tertentu. Dalam hubungannya dengan koleksi referensi, Evans mengatakan bahwa koleksi referensi perpustakaan dibangun pustakawan adalah untuk melakukan tiga hal yaitu:

1. Menjawab kebutuhan informasi pemustaka perpustakaan
2. Memfasilitasi akses koleksi perpustakaan
3. Menyediakan panduan kepada sumber informasi diluar koleksi perpustakaan yang eksis⁷.

⁴ Barbara E. Chernik, *Introduction to Library Services*, Colorado: Libraries Unlimited, 1992, p.82.

⁵ Daryanto, *Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan*, Malang: Binacipta, 1986, hal. 161-162.

⁶ P. Sumardji, *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*, Yogyakarta: Kanisius, 1992, hal. 12.

Disamping itu, Evans mendeskripsikan beberapa koleksi referensi, diantaranya adalah Katalog Perpustakaan, Bibliografi, Kamus, Direktori, Ensiklopedi, Buku Pegangan dan Manual, Indeks dan Abstrak, Sumber Biografi, Atlas dan Gazetter, Pamphlet, Buku Tahunan dan Almanak.

Koleksi referensi perpustakaan tersebut memberikan berbagai informasi dalam pemenuhan informasi para pemustaka. Bibliografi memberikan informasi tentang daftar buku, artikel terbitan berkala, dan bahan lainnya. Kamus memberikan informasi tentang definisi, ejaan, cara pengucapan. Direktori mendaftarkan nama orang atau organisasi. Ensiklopedi memberikan informasi singkat tentang subyek yang bervariasi, Buku Pegangan dan Manual merupakan sumber informasi dalam area ilmu yang spesifik. Indeks dan Abstrak merupakan daftar yang disusun secara sistematis tentang isi dari karya yang spesifik, Sumber Biografi, Atlas dan Gazetter memberikan informasi tentang informasi geografis. Pamphlet, Buku Tahunan dan Almanak.

Merujuk kepada pernyataan Evans, koleksi referensi berupa katalog perpustakaan adalah untuk memfasilitasi akses koleksi perpustakaan, Menyediakan panduan kepada sumber informasi diluar koleksi perpustakaan yang eksis merupakan kegiatan yang dijalankan oleh koleksi bibliografi dari koleksi referensi. Selain kedua koleksi referensi tersebut merupakan koleksi yang menjalankan kegiatan dalam menjawab kebutuhan informasi pemustaka perpustakaan.

E. Revitalisasi Layanan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi

⁷ Edward Evans, Anthony J. Amodeo, and Thomas L. Carter, *Introduction to Library Public Services*, 5th ed, Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 1992, p. 75.

Revitalisasi layanan referensi perpustakaan tinggi merupakan langkah dalam upaya membangun layanan referensi yang berkualitas dan bermakna. Hal ini perlu dilakukan karena para pemustaka belum memanfaatkan layanan referensi secara maksimal disamping pustakawan referensi belum berperan secara aktif membantu para pemustaka dalam pencarian informasi. Kondisi yang demikian memerlukan suatu tindakan yang dapat memberikan suatu suasana yang hidup dalam layanan referensi perpustakaan perguruan tinggi karena perpustakaan perguruan tinggi mendukung program Tridarma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Untuk melakukan revitalisasi layanan referensi perpustakaan dalam lingkungan perguruan tinggi, pustakawan layanan referensi perlu melakukan tindakan-tindakan yang dapat menghidupkan dan memberikan makna layanan referensi dimata para pemustaka. Banyak tindakan dapat dilakukan. Diantara tindakan tersebut adalah pemberdayaan layanan referensi perpustakaan Perguruan Tinggi dan penguatan kompetensi pustakawan layanan rujukan.

1. Pemberdayaan Layanan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan Perguruan Tinggi melakukan pemberdayaan layanan referensi dengan memberikan informasi kepada para pemustaka akan makna layanan referensi dalam pencarian informasi di perpustakaan. Dalam hal ini, pustakawan referensi meningkatkan perannya dalam membantu para pencari informasi dengan memperhatikan atas validitas dan reliabilitas informasinya, mendapatkan informasi yang dapat memberikan kepuasan bagi para pemustaka atas informasi yang dicarinya.

Pernyataan diatas relevan dengan tujuan dasar layanan referensi yaitu membantu pemustaka dalam mengakses informasi pada koleksi perpustakaan, memilih koleksi yang terbaik diantara koleksi yang ada dan menunjukkan bagi para pemustaka sumber koleksi yang tepat lainnya.

Layanan referensi perpustakaan perguruan tinggi memberikan informasi yang bermakna dalam mendukung pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi yakni pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdiaan masyarakat. Dalam hal ini, koleksi referensi memberikan informasi dasar dalam pencarian informasi secara mendalam. Kedalaman informasi didapatkan melalui literatur-literatur yang membahas pokok bahasan yang diperlukan para pemustaka.

Dalam upaya pembedayaan layanan referensi perpustakaan perguruan tinggi, koleksi referensi perlu dikembangkan sehingga tersedianya koleksi rujukan yang berkualitas dan dapat menjawab pertanyaan para pemustaka.dalam lingkungan perguruan tinggi.

2. Penguatan Kompetensi Pustakawan Layanan Rujukan

Penguatan kompetensi pustakawan layanan rujukan merupakan salah satu upaya dalam menghidupkan citra perpustakaan dimata para pemustaka. Hal ini penting dilakukan karena layanan referensi merupakan ujung tombak dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan khususnya layanan referensi. Oleh karena itu, pustakawan referensi harus menguasai dan memahami fungsi dan manfaat koleksi rujukan dalam pencarian informasi.

Pustakawan referensi harus memiliki kemampuan menguasai koleksi referensi berupa cakupannya dan cara menggunakan sumber referensi tersebut untuk menjawab pertanyaan⁸. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki koleksi referensi yang terdiri baik dari koleksi tercetak maupun sumber

⁸ Syukrinur, Pustakawan sebagai komunikator dalam layanan referensi perpustakaan, dalam *Jurnal Iqra' Volume 11 No.02, Oktober 2017, hal. 102*

elektronik yang tersedia dalam jaringan internet. Dalam hal ini, pustakawan referensi juga dituntut untuk menguasai teknologi informasi.

Dalam konteks perpustakaan dibawah perguruan tinggi Islam, koleksi referensi yang tersedia bukan hanya koleksi berisi informasi umum. Akan tetapi, ia memiliki koleksi informasi Islam. Oleh karena itu, pustakawan referensi harus memiliki kompetensi koleksi rujukan Islam dalam bidang indeks baik indeks al-Quran maupun indeks hadits. Kompetensi tersebut berupa penguasaan kata dasar Bahasa Arab dan derivasinya dalam pencarian informasi.

F. Kesimpulan

Berdasarkan deskripsi diatas dapat dfahami bahwa layanan referensi perpustakaan memiliki peran yang signifikan dalam kaitannya dengan penemuan dan akses informasi bagi para pemustaka. Karenanya, layanan referensi perpustakaan perguruan tinggi memerlukan revitalisasi dalam menjaga citra perpustakaan dimata pemustaka sehingga pemustakaan memanfaatkan layanan referensi secara efektif dan efisien. Revitalisasi layanan refrensi dilakukan melalui pemberdayaan layanan referensi dengan memberikan informasi kepada para pemustaka akan makna layanan referensi dalam pencarian informasi di perpustakaan. Disaping itu, penguatan kompetensi pustakawan layanan rujukan merupakan ssisi lain dalam upaya menghidupkan citra perpustakaan dimata para pemustaka.

G. Daftar Pustaka

- Barbara E. Chernik, *Introduction to Library Services*, Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 1992.
- Daryanto, *Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan*, Malang: Binacipta, 1986.
- G. Edward Evans, Anthony J. Amodeo, and Thomas L. Carter, *Introduction to Library Public Services*, 5th ed, Englewood, Colorado: Libraries Unlimited, 1992
- P. Sumardji, *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*, Yogyakarta: Kanisius, 1992
- Soejono Trimo, *Buku Panduan Untuk Mata Kuliah Reference Work dan Bibliography Dengan Sistem Modular*, Jakarta: Bumi Aksara, 1997
- Syukrinur, *Pustakawan Sebagai Komunikator Dalam Layanan Referensi Perpustakaan*, dalam *Jurnal Iqra'*, Volume 11 No.02, Oktober 2017