



ALFUAD JOURNAL, 4 (2), 2020, (62-75)

(E-ISSN 2714-7606 P-ISSN 2614-4786)

Available online at

<http://ecampus.iainbatangkar.ac.id/ojs/index.php/alfuad>

PEMANFAATAN LAYANAN REFERENSI DI UPT PERPUSTAKAAN IAIN BATUSANGKAR

Lailatur Rahmi *)

Universitas Islam Negeri Imam Bojol,
Indonesia

E-mail: lailaturrahmi@uinib.ac.id

Rika Jufriazia Manita

Institut Agama Islam Negeri Batusangkar,
Indonesia

E-mail:

rika.jufriazi.manita@iainbatangkar.ac.id

*) Corresponding Author

Abstract: *University libraries exist to support the teaching, learning and research needs of their institution. This is done by providing the latest information sources for the academic community as university library users. This mission can be achieved well through effective and periodic marketing of information and library services, one of which is through reference services. This article discusses the use of reference and information services in supporting distance learning as one of the impacts of the spread of the Covid 19 outbreak (current situation and the way forward). The research method is quantitative descriptive research, with 78 respondents and using literature related to the transformation of reference services in the digital era. Data collection is processed based on the results of observations, interviews of the IAIN Batusangkar library reference service and other college libraries in providing online reference services. The analysis explains the presence of a reference service for students, especially Library Science students at IAIN Batusangkar. Analyzing how the media can help reference librarians in providing optimal services to the academic community remotely. Continue to serve readers with different needs, librarians must walk across the library, access computer screens from all campus intranet systems, answer emails and explore other interactive tools to reach customers in an effective, practical and effective way. Efficient in order to always satisfy users and keep closer to them, as the main purpose of the presence of reference services.*

Keywords: *Services, Virtual, Distance Learning, Library*

PENDHULUAN

Layanan referensi pada perpustakaan perguruan tinggi secara umum tersedia di meja referensi, sebagai pusat penyediaan berbagai macam sumber daya informasi yang dikelola oleh pustakawan profesional dalam memberikan petunjuk pada pemustaka dengan berbagai macam kebutuhan yang berbeda. Layanan referensi disediakan oleh perpustakaan dalam membantu pemustaka

menemukan informasi yang relevan dengan kebutuhan informasi mereka. Layanan Referensi juga merujuk pemberian informasi kepada orang-orang yang memasuki perpustakaan dan meminta bantuan dari staf perpustakaan atau singkatnya bantuan pribadi yang diberikan kepada pengguna perpustakaan yang mencari informasi. Layanan referensi terkadang disebut sebagai “layanan referensi dan informasi” mengacu pada

bantuan pribadi yang diberikan kepada civitas akademika dan juga membantu dalam mencapai tujuan institusi terhadap pembelajaran dan dan penelitian.

Layanan referensi melalui meja layanan secara tradisional saat ini tidak lagi mencukupi karena berbagai tantangan, seperti ekspektasi pengguna dan mahal biaya bahan cetak. Tantangan layanan referensi konvensional menjadi lebih kompleks dan kurang mampu memberikan kepuasan pada penggunaannya dengan variasi serta kuantitas kebutuhan yang terus meningkat dari pemustaka. Penelitian yang dilakukan oleh Nkanu (2007) menjelaskan bahwa pertumbuhan pesat terjadi pada penerapan teknologi informasi dalam layanan perpustakaan. Hal ini terjadi karena teknologi informasi memberikan manfaat yang sangat besar dalam mendobrak pembatas waktu, jarak dan lokasi yang dulunya menghalangi penyediaan layanan perpustakaan.

Uzoigwe (2004) melalui penelitiannya menyimpulkan bahwa manfaat penggunaan TIK untuk layanan referensi adalah memudahkan dalam penyebaran koleksi yang ada namun kendala hadir ketika kurangnya pustakawan yang memiliki kompetensi dalam menggunakan TIK yang terlatih. Fenomena ini menjadi hambatan pemanfaatan penggunaan TIK yang efektif

dalam layanan referensi di beberapa perpustakaan universitas.

Perpustakaan IAIN Batusangkar yang terletak di Jl. Jenderal Sudirman No.137, Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat. Perpustakaan IAIN Batusangkar telah telah terotomasi dengan sistem yang digunakan di perpustakaan ini adalah e-campus. Koleksi yang ada di perpustakaan ini berjumlah 15.118 judul dan 104.758 eksemplar yang didominasi oleh koleksi islam. Anggota dari perpustakaan ini adalah civitas akademika IAIN Batusangkar. Bagi perguruan tinggi perpustakaan merupakan lembaga pendukung dalam pelaksanaan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat atau penunjang penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Perpustakaan IAIN Batu sangkar menempati 3 lantai, ruangan dan layanannya terdiri dari satu ruangan untuk bagian referensi dan koleksi tandon, karya ilmiah, koleksi jurnal dan satu ruang untuk bagian layanan sirkulasi dan koleksi umum, baca Koran, dan tempat baca, satu ruang untuk bagian prosesing input data koleksi, satu ruang retorasi, koleksi corner, dan gudang.

Layanan referensi merupakan layanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pembaca dalam memberikan informasi dan penggunaan sumber-sumber perpustakaan

untuk kepentingan studi dan riset. Sumber referensi adalah jenis koleksi referensi perpustakaan yang mencakup seperti ensiklopedia, kamus, statistik, almanak, bibliografi dan bahan rujukan lainnya sebagai salah satu layanan yang di fokuskan memberikan kemudahan kepada pengguna dalam mendapatkan informasi secara cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan bahwa layanan referensi UPT Perpustakaan IAIN Batusangkar didukung oleh sarana dan prasarana yang sangat baik dan nyaman namun justru berbanding terbalik dengan minat kunjungan pemustaka. Asumsi sementara fenomena tersebut terjadi karena beberapa kendala yaitu minimnya pemanfaatan koleksi referensi karena pemustaka belum memahami fungsi dan tujuannya. Selanjutnya, keterbatasan jenis-jenis koleksi referensi mengakibatkan kurangnya minat pemustaka dalam memanfaatkan koleksi yang ada. Transaksi tanya-jawab dalam layanan referensi juga belum berjalan maksimal, dan pemberian layanan referensi yang diberikan secara virtual belum dilakukan secara maksimal dalam mendukung proses temu kembali informasi di perpustakaan.

Tolle (2001) menegaskan dalam studinya bahwa banyak pengguna tidak tahu harus ke mana memulai penelitian mereka dan sebagian besar pengguna yang

masuk ke perpustakaan memiliki sedikit atau tidak tahu sama sekali pengetahuan terkait ketersediaan alat telusur informasi yang tersedia, seperti menggunakan katalog online atau melakukan pencarian di database. Oleh karena itu penting bagi pustakawan referensi untuk menghabiskan waktu ekstra dengan pengguna untuk memandu mereka melalui proses pencarian. Avery (2001) setuju bahwa pustakawan harus memeriksa apa yang pemustaka butuhkan dan menentukan sarana dan media terbaik dalam memberikan layanan referensi terbaik.

Pentingnya layanan referensi tidak dapat dilebih-lebihkan, karena memang memberikan bantuan langsung kepada pemustaka dalam mencari informasi adalah tujuan utama dari hadirnya layanan referensi. Pustakawan referensi harus fasih dengan sumber informasi yang relevan dan dapat memahami kebutuhan pengguna untuk melayani mereka dengan lebih baik. Layanan Referensi perlu diperkenalkan lebih jauh karena jika sumber daya perpustakaan digunakan dengan benar akan dapat membantu pemenuhan kebutuhan informasi dalam mendukung proses pembelajaran sehingga dapat menciptakan lulusan yang kompetitif dimasa depan.

Teori Dasar Yang Mendukung

Layanan Referensi adalah suatu kegiatan pelayanan untuk membantu pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi. Layanan referensi adalah layanan yang meliputi transaksi referensi dan kegiatan lainnya mencakup penciptaan, manajemen, dan penilaian informasi atau sumber daya, peralatan dan jasa. Transaksi yang dilakukan harus dapat memperlihatkan kemampuan pustakawan merekomendasikan, menafsirkan, mengevaluasi dan menemukan sumber daya informasi dalam rangka membantu pemenuhan kebutuhan penggunanya (RUSA, 2008).

Dr. SR Ranganathan menyatakan bahwa “*right book to right user at the right time in the right (personal) way*”. Layanan referensi memiliki peran penting dalam mengarahkan pemustaka menelusuri informasi hingga menemukan sumber daya informasi yang mereka butuhkan secara tepat, efektif dan efisien. Ranganathan sendiri mendefinisikan Layanan Referensi sebagai Layanan personal untuk setiap pembaca dalam membantu mereka untuk menemukan dokumen, menjawab kebutuhannya secara mendalam dan cepat (Ranganathan: 1961).

American Library Association (ALA) dalam *Glossary of Library and Information Science* (1983) menyatakan bahwa Layanan Referensi adalah fase kerja perpustakaan yang langsung berkaitan dengan bantuan kepada pembaca dalam mengamankan informasi dan dalam menggunakan sumber daya perpustakaan untuk studi serta penelitian. *The Reference and User Services Association* (RUSA) di dalam Bopp dan Smith (2001: 3) menyatakan bahwa layanan referensi sebagai layanan informasi di perpustakaan yang terdiri dari berbagai macam bentuk kegiatan layanan termasuk bimbingan personal, direktori, pemberian informasi yang dipilih dari suatu sumber referensi dan akses untuk informasi digital bagi pemustaka.

Reference service has become a standard component of library services, but is it achieving its goals? Are reference librarians really effective in teaching people to use the library, answering their questions, recommending resources, and promoting the library in the community? Evaluation and assessment of reference service present a number of challenges(David A. Tyckoson, 2011)

Layanan referensi telah menjadi komponen standar layanan perpustakaan, apakah pustakawan rujukan benar-benar efektif dalam menjawab pertanyaan pemustaka dan merekomendasikan serta mempromosikan perpustakaan dan memberi evaluasi penilaian.

Layanan referensi telah bergerak menjadi komponen utama layanan perpustakaan dan juga dianggap penting pada perpustakaan di seluruh dunia. Fungsi layanan referensi terus bergerak memberikan bantuan kepada pengguna dalam mengejar kebutuhan informasi mereka. Menurut Adomi (2008) bahwa baik layanan referensi konvensional maupun virtual bertujuan yang sama dalam memuaskan pengguna perpustakaan, namun memiliki perbedaan dalam pelaksanaannya.

Layanan referensi melalui meja layanan misalnya, memberikan ketersediaan indeks dan abstrak yang digunakan untuk alat penelusuran informasi serta koleksi ensiklopedia dan kamus digunakan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan. Kemudian, sedangkan layanan referensi virtual menggunakan fasilitas TIK seperti komputer, internet, email dan juga CD-ROM sebagai sarana penelusuran informasi untuk menemukan sumber daya informasi dalam format elektronik dan juga menjawab kebutuhan informasi pengguna.

Beberapa penelitian telah membuktikan bahwa hadirnya TIK dan Internet dari abad 21 sebagai gudang informasi pengetahuan terbesar telah mengubah peran perpustakaan dan pustakawan hingga saat ini dan masa yang

akan datang khususnya untuk layanan referensi. Pustakawan referensi berubah fungsi dari perantara hingga fasilitator dalam menggunakan berbagai media komunikasi untuk penyebaran dan temu kembali informasi. Tidak dapat dipungkiri bahwa pada akhirnya fenomena ini membawa pergeseran dari lingkungan layanan fisik ke layanan virtual serta akan terjadi kepunahan beberapa layanan perpustakaan konvensional dengan digantikannya dengan metode layanan berbasis web baru dan inovatif. (Ukodie, 2004).

Layanan perpustakaan telah berubah secara dramatis dalam menanggapi perubahan kebutuhan pengguna. Selain itu, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) juga memiliki dampak yang besar di dalamnya. Tentu saja, teknologi ini telah merevolusi akses keinformasi di perpustakaan dari semua jenis dan ukuran (Bopp dan Smith, 2001). Layanan referensi di perpustakaan juga telah mengalami perubahan yang signifikan sebagai akibat dari trend baru & perkembangan TIK terutama dalam kemasan informasi dalam bentuk digital dan akses informasi secara virtual.

Machine Assisted Reference Section (2010) menjelaskan terkait Konsep Layanan referensi Virtual bahwa:

“Virtual Reference is reference service initiated electronically often in realtime,

where users employ computers or other Internet technology to communicate with librarians, without being physically present. Communication channels used frequently in virtual reference include chat videoconferencing, Voice over IP, e-mail and instant messaging. While online sources are often utilized in provision of virtual reference, use of electronic sources in seeking answers is not of itself virtual reference. Virtual reference queries are often followed-up by telephone, fax, and regular e-mail, even though these modes of communication are not considered virtual” – Pedoman Layanan Referensi Virtual oleh RUSA.

Maksudnya adalah bahwa konsep Layanan referensi virtual dilakukan secara elektronik, pustakawan hadir memanfaatkan computer atau teknologi internet lainnya dalam berkomunikasi dengan pustakawan referensi. Pemustaka dengan pustakawan berkomunikasi langsung secara nyata tanpa hadir secara fisik ke Perpustakaan. Media komunikasi yang sering digunakan dalam referensi virtual termasuk *chatting video conference, Voice over IP, e-mail* dan pesan instan. *Query Referensi Virtual* sering ditindak lanjuti melalui telepon, *fax*, dan *e-mail* biasa, bahkan meskipun model komunikasi ini tidak dianggap virtual.

Model layanan referensi virtual dalam perkembangannya secara umum dibagi kedalam tiga kelompok utama, yaitu Layanan Asynchronous, Layanan Synchronous, dan Collaborative Network / Layanan Kolaborasi. Sharma, Kumar and

Singh (2005) melalui *bagantypology of virtual reference service* menjelaskan bahwa: (1) Layanan referensi virtual *asynchronous*: merupakan layanan referensi melalui komunikasi satu arah pada satu waktu melalui beberapa media komunikasi yang tersedia. Beberapa medianya adalah *Question Point, Online Pathfinders, email, web form* atau *Ask a Service*, dan sejenisnya. (2) Layanan referensi virtual *synchronous*: merupakan layanan referensi yang berjalan secara *'real-time'* dari jarak jauh dan terlaksananya komunikasi dua arah dalam waktu yang bersamaan. Media yang digunakan untuk komunikasi ini antara lain; *chatting, instant messaging, layanan web cam* dan *Voice-Over Internet Protocol*. (3) Layanan Kolaborasi' merupakan gabungan dari beberapa perpustakaan untuk menawarkan satu, dua atau lebih tools dalam menyediakan layanan referensi virtual untuk pemustaka

Melalui penjabaran model di atas, maka pustakawan referensi harus tanggap dalam memberikan layanan, pustakawan yang berkompeten dalam memberikan pelayanan referensi nantinya bisa menentukan kualitas atau pun mutu dari layanan perpustakaan. *Reference and User Service Association* merupakan sebuah divisi dari *ALA (America Library Association)* telah memberikan *guide line* kompetensi dasar bagi kesuksesan para pustakawan layanan referensi dan layanan

pemustaka. *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Services Professionals* menetapkan standar kompetensi pustakawan terhadap empat point utama yaitu Akses, Knowledge Base, Pemasaran, Kolaborasi dan Evaluasi (RUSA: 2006).

Kompetensi yang dijelaskan dalam Panduan RUSA tersebut yaitu 1) Akses dimaksudkan agar Pustakawan referensi mampu menganalisis dan menanggapi kebutuhan pelayanan informasi dan mampu merancang dan mengolah pelayanan referensi. 2) Pengetahuan dasar; adalah kesadaran pustakawan dalam mengikuti penerapan dan konsep baru dalam lingkungan perpustakaan. 3) Pemasaran/ Penyiagaan/ Pelaporan Informasi; Pemasaran dilakukan dengan perencanaan yang matang tentunya. Penetapan mekanisme pemasaran untuk mencapai tujuan, sasaran, dan strategi yang dapat diukur secara kuantitatif. 4) Kolaborasi, Webster mendefinisikan kolaborasi sebagai kerja sama pekerjaan dengan yang lain atau secara khusus bersama-sama dalam intelektualitas. 5) Evaluasi dan Penilaian Sumber Daya Informasi dan Pelayanan. Penilaian sumber secara konsisten merupakan sebuah kebutuhan dasar dalam rangka menjaga kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

Secara umum bahwa praktek layanan referensi di lapangan tidak bisa melepaskan pustakawan dalam mengasah

kompetensi mereka terutama dalam telusur sumber informasi. Penelusuran informasi pada kenyataannya tidak semudah yang dibayangkan dan membutuhkan *skill* yang bagus agar sumber informasi tersebut relevan dan sesuai dengan kebutuhan. Maka dari itu pustakawan layanan referensi perlu memahami strategi penelusuran sumber daya informasi yang baik dan efektif.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang berupaya menggambarkan mengenai layanan referensi di perpustakaan IAIN Batusangkar. Dalam hal ini batasan objek penelitian ini dilakukan kepada mahasiswa FUAD IAIN Batusangkar Jurusan Ilmu Perpustakaan. Agar menghindari kerancuan dalam penafsiran variabel yang diteliti, maka yang dimaksud Efektivitas layanan referensi disini adalah kegiatan layanan referensi yang diberikan pada pemustaka dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mengumpulkan data, penelitian menggunakan teknik observasi, angket, wawancara dan dokumentasi. Setelah data terkumpul, selanjutnya hasil angket di analisis berdasarkan pertanyaan dengan menggunakan analisis data secara deskriptif yang bertujuan menggambarkan

dan menjelaskan suatu keadaan secara persentase.

Metode penelitian kuantitatif sebagai mana yang dijelaskan oleh Sugiyono (2011:14) adalah: “Metode penelitian sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme; metode yang digunakan melewati populasi atau sampel tertentu; teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan dengan perhitungan teknik sampel tertentu yang sesuai; pengumpulan data kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Sugiyono (2014:147) mendefinisikan metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai mana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

International Federation of Library Associations and Institutions menegaskan bahwa layanan referensi dan informasi merupakan jantung dari operasional perpustakaan dan mewakili masyarakat menghadapi akses keinformasi. Dalam lingkungan yang kompleks dan melimpahnya informasi, layanan referensi sangat penting karena menyediakan sarana bagi pengguna perpustakaan untuk efisien dan akurat

dalam akses informasi. Layanan referensi secara khusus menyediakan sarana bagi pengguna untuk menavigasi informasi yang rumit dengan bantuan para profesional yang terlatih dalam mengakses dan mengevaluasi informasi. Berkomitmen pada prinsip-prinsip inti perpustakaan, kebebasan bertanya dan bebas kses, pustakawan referensi tidak mendiskriminasi pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi.

Perpustakaan IAIN Batusangkar menyediakan layanan referensi untuk memberikan jawaban terhadap segala kebutuhan informasi pemustaka. Ketersedian koleksi, sarana prasarana dan akses digital terhadap layanan referensi ini perlu ditelaah kembali oleh perpustakaan dalam kebermanfaatannya bagi pemustaka. Penelitian ini mencoba melihat dari sisi mahasiswa sebagai salah satu kelompok pengguna potensial layanan. Angket disebarakan berdasarkan keterbatasan sarana penelitian dimasa pandemic covid 19, dikhususkan pada mahasiswa Ilmu Perpustakaan FUAD IAIN Batusangkar karena peneliti ingin melihat bagaimana penilaian dari mahasiswa yang sudah mempelajari konsep layanan referensi jika melihat pada kondisi faktual di perpustakaan IAIN Batusangkar tersebut.

Hasil angket menunjukkan variasi tanggapan yang berbeda-beda dari responden, sebagian menyatakan kepuasan

dan sebagian lain menyatakan kurang puas terhadap ketersediaan layanan referensi di perpustakaan IAIN Batusangkar. Pertanyaan no 2 terkait layanan referensi yang berjalan, system yang berjalan saat ini di meja layanan sudah bagus dengan nilai 46,4%, namun 23,2% responden masih merasa dalam taraf cukup memadai. Indikasi tersebut terlihat dari jawaban responden menilai 20,3 pernah dan 34,8% cukup pernah serta 15,9% tidak pernah meminta bantuan pustakawan dalam memanfaatkan layanan referensi. Hal ini juga berhubungan dengan hasil angket berikutnya pada bahwa 23,2% menilai cukup dalam melihat pola komunikasi pustakawan yang bertugas dan kecakapan pustakawan dalam melayani pemustaka.

Begitu juga dengan ketersediaan koleksi, hingga saat ini Perpustakaan IAIN Batusangkar telah menyediakan koleksi dalam pemberian layanan. Responden menyatakan 43,5% koleksi tersedia sangat sesuai kebutuhan, kemudian 44,9% sangat memenuhi pencarian, 42% koleksi sangat menjawab kebutuhan di meja layanan, 33,3% sangat puas dengan koleksi elektronik dan 31,9% menyatakan dapat mengakses dari jarak jauh. Namun, dari jawaban terkait koleksi ini, angka menunjukkan kepuasan belum dirasakan secara merata oleh pemustaka khususnya mahasiswa Ilmu Perpustakaan sendiri yang

pada dasarnya sudah memahami fungsi dari layanan ini. Hal ini dapat menjadi pertimbangan jika angket lebih disebarluaskan secara luas oleh pihak perpustakaan keseluruhan mahasiswa IAIN Batusangkar dalam mengevaluasi layanan referensi perpustakaan. Akan terlihat nantinya unsur-unsur yang perlu dibenahi oleh pihak perpustakaan terkait layanan referensi yang ada di perpustakaan agar lebih dapat memuaskan pemustaka dari semua anggota civitas akademika.

Pertanyaan referensi dapat ditangani secara langsung, melalui email, obrolan online, atau telepon. Seorang pustakawan bertugas di meja layanan setiap saat perpustakaan buka, memberikan layanan secara fisik dan melalui media teknologi dan informasi yang tersedia di perpustakaan. Tanggung jawab utama pustakawan referensi adalah instruksi dalam penggunaan alat telusur informasi yang ada, baik tercetak maupun elektronik dan berbagai koleksi elektronik yang sudah dilanggan oleh institusi. Pustakawan yang bertugas harus selalu menemani pengguna saat menjawab pertanyaan tentang penggunaan katalog.

Pertanyaan referensi harus dirujuk ke pustakawan, setiap pustakawan didorong untuk memberikan bantuan terarah kepada pengguna dan mengarahkan sumber informasi yang lebih kompleks sesuai permintaan pemustaka. Wawancara

referensi harus dipraktikkan saat menegosiasikan semua permintaan pengguna. Pertanyaan terbuka untuk menentukan apa yang diinginkan pengguna. Jika memungkinkan, pustakawan harus pergi bersama pemustaka kerak untuk menemukan sumber referensi terkait.

Selanjutnya, evaluasi koleksi referensi merupakan proses yang perlu dilakukan secara berkala, pustakawan perlu melacak koleksi yang hilang dan bertanggung jawab untuk menentukan penggantian atau penarikan barang yang hilang tersebut. Untuk melindungi kualitas koleksi dan rak yang penuh sesak dengan rusak atau Sumber daya yang kedaluwarsa, tinjauan koleksi, penyiangian, dan penggantian adalah tambahan yang diperlukan dari koleksi referensi. Pustakawan Serial secara berkala perlu mengevaluasi koleksi serial dan menghentikan judul yang dianggap paling tidak penting. Judul baru akan ditambahkan untuk mendukung kurikulum universitas dan memperkaya koleksi baik tercetak bahkan elektronik.

Menurut Hawkins (2002), pengetahuan dan informasi telah menjadi mata uang yang paling penting untuk produktivitas, daya saing dan peningkatan kekayaan dan kemakmuran. Temuan ini juga akan memberikan pengaruh secara perlahan dalam pemberian layanan

perpustakaan. Penekanan yang besar tentunya juga terjadi pada pemanfaatan layanan referensi virtual. Oleh karena itu secara keseluruhan, Teknologi, Informasi dan Komunikasi (TIK) telah merambah kesetiap aspek aktivitas manusia secara global (Aina, 2004).

Beberapa penelitian dapat dijadikan landasan bagi perpustakaan IAIN Batusangkar dalam meningkatkan layanan referensi, penelitian ini mencoba untuk menggali beberapa konsep dan strategi yang dilakukan beberapa perpustakaan dalam meningkatkan efektifitas layanan referensi secara konvensional dan virtual. Selanjutnya dapat memberikan gambaran bagi pemangku kebijakan untuk mengimplementasikannya dalam menjawab beberapa permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang dari penelitian ini.

Strategi yang dapat dilakukan dalam meningkatkan layanan referensi terutama dalam mendukung pembelajaran online saat ini dengan menerapkan layanan referensi virtual baik itu *asynchronous* dan *synchronous*. Hal ini perlu diupayakan agar dapat mendukung proses pembelajaran jarak jauh selama masa pandemi berlangsung dan masa yang akan datang. Dari dua model jenis layanan referensi virtual, tulisan ini mencoba menggambarkan layanan referensi virtual

asynchronous yang dapat diterapkan oleh Perpustakaan IAIN Batusangkar.

Konsep Model layanan referensi virtual dua arah dalam dua waktu untuk perpustakaan IAIN Batusangkar dapat diadopsi dari model yang dihasilkan dari penelitian Pomerontz dkk. Model layanan referensi Pomerontz General Process (2004) untuk layanan referensi virtual *asinkron* adalah sebagai berikut

Layanan Referensi Perpustakaan IAIN Batusangkar dapat menerapkan layanan referensi virtual sinkronus ini dengan lebih mudah karena pemberian layanan referensi virtual masih berjalan di waktu yang tidak bersamaan "*realtime*". Adopsi model yang dapat dilakukan oleh Perpustakaan IAIN Batusangkar dari model Pomerontz tersebut menurut penulis adalah (1) *Triage Center*: Pustakawan referensi bersiap di meja layanan untuk menerima pertanyaan yang datang dari pemustaka baik secara langsung atau pun melalui berbagai media komunikasi yang tersedia, seperti email, telpon, chat, dan lainnya yang tersedia di perpustakaan. (2) *Question Acquisition*: Proses akuisisi pertanyaan adalah tahapan pustakawan menerima dan mengumpulkan pertanyaan yang diberikan oleh pengguna dari media yang tersedia. (3) *Triage*: maksudnya adalah respon pustakawan referensi dalam menyeleksi pertanyaan yang diterima, memfilter pertanyaan dari orang yang sama dari media komunikasi yang berbeda. Tahapan ini juga terjadi pengiriman pertanyaan yang datang ke subjek spesialis keilmuan sesuai dengan

pertanyaan tersebut. (4) *AnswerFormulation*: Tahapan selanjutnya adalah pustakawan referensi bersama pustakawan subjek spesialis mencari jawaban, memilih dan mengevaluasi informasi yang di temukan seakurat mungkin untuk dapat digunakan oleh pemustaka. Jawaban dapat diambil kembali oleh pemustaka di waktu berikutnya dan dikirim melalui email atau media lainnya. (5) *Tracking*: Pustakawan referensi dengan subjek spesialis secara lebih mendalam selanjutnya dapat melakukan pencarian lebih spesifik terkait koleksi yang dibutuhkan pemustaka untuk kebutuhan yang lebih mendalam. Tracking dilakukan dalam mengidentifikasi topik-topik yang sedang hangat terkait informasi berkaitan dan mengarahkannya pada pemustaka. (6) Menyediakan sebuah repositori perpustakaan yang lebih efektif dalam mengelola dan menyebarluaskan koleksi digital yang dimiliki perpustakaan dan hasil penelitian civitas akademika. Arwendria (2019) menyatakan bahwa Repositori institusi adalah sistem berbasis web yang dirancang untuk mendukung para peneliti dalam menyediakan akses dan memungkinkan komunikasi tanpa batas dari hasil penelitian mereka ke komunitas yang ilmiah dan lebih luas. Repositori kemudian bergantung pada infrastruktur teknologi informasi (TI), internet dan perangkat lunak serta layanan berbasis web untuk memungkinkan mereka menjalankan fungsi mereka dan mencapai tujuan yang dinyatakan dalam penyediaan akses terbuka untuk hasil penelitian ilmiah.

Pomerantz, Nicholson dan Lankes (2003) menjelaskan bahwa Model umum layanan referensi sinkronus ini berlaku untuk semua layanan perpustakaan terutama pada perpustakaan perguruan tinggi, meskipun disampaikan dengan berbagai variasi disetiap tahapannya yang bergantung pada fasilitas perpustakaan. Namun, ada juga perpustakaan yang mungkin melewati beberapa tahapan karena kondisi yang belum memungkinkan. Misalnya, beberapa perpustakaan belum menyediakan layanan “ask question” secara cepat dan mungkin belum mengarsipkan jawaban-jawaban singkat terkait koleksi yang ada di perpustakaan. Bahkan ada juga layanan perpustakaan yang sangat luas, membuat layanan referensi elektronik diberikan dengan beberapa tahapan dan telah dilakukan oleh subjek spesialis sebagai pakar penelusuran tergantung kebutuhan subjek pengguna informasi.

Perpustakaan IAIN Batusangkar tentunya dapat meningkatkan layanan referensi virtual, terutama untuk mendukung proses pembelajaran jarak jauh yang akan menjadi salah satu model pembelajaran yang siap tidak siap untuk diterapkan dalam dunia pendidikan. Perpustakaan IAIN Batusangkar dapat memanfaatkan pemasangan fasilitas TIK yang tepat dan tentunya dukungan universitas dapat mengadopsi model ini untuk menerima pertanyaan yang datang dari pemustaka. Pustakawan referensi dapat menggunakan media komunikasi interaktif melalui email, chat, video dan web perpustakaan yang dihubungkan dengan web universitas.

M.Kathleen Kem dalam Rahmi (2019) menjelaskan bahwa ada beberapa tools yang dapat digunakan pustakawan dalam memberikan layanan referensi secara virtual. Beberapa toolsnya adalah 1) *Chat; Chatting* dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai jenis perangkat lunak, tetapi karakteristik yang membedakannya adalah "live" (real-time atau sinkron) dalam sifat komunikasi. 2) *Instant Messaging*; mirip dengan chatting yaitu berbasis teks dan difasilitasi komputer. Perbedaannya adalah dalam perangkat lunak yang digunakan. 3). *e-mail*; paling umum dan tertua dari alat komunikasi referensi virtual. Sebagian besar perpustakaan memilih menggunakan e-mail untuk layanan referensi selama lebih dari dua puluh tahun 4) *Pesan Teks*; komunikasi melalui teks dari ponsel. 5) *Short Message Service (SMS)*, adalah teks yang dapat dikirim dari ponsel digital. Protokol SMS membatasi panjang pesan individu untuk 160 karakter termasuk spasi. 6) *Vendor berbasis chat*; istilah yang digunakan untuk membedakan antara referensi virtual yang menggunakan chat software, perangkat lunak dan jasa menggunakan IM. 7). *Video Conferencing*, hal ini dapat dikombinasikan dengan VoIP (Voice-over-Internet Protocol) sehingga baik gambar dan suara dikirim melalui komputer.

Selanjutnya, hal serupa juga dijelaskan oleh Kolthuri, K. Kiran (2014) bahwa sarana yang dapat digunakan dalam penyediaan layanan referensi virtual adalah: 1) *Chat; Instant messaging (IM)*; layanan yang digunakan oleh beberapa perpustakaan sebagai sarana yang memudahkan pengguna bebas

berkomunikasi secara personal dengan pustakawan. 2) *Skype*; alat komunikasi yang dapat digunakan untuk melakukan audio/video "telepon". 3) *Twitter*; layanan micro-blogging gratis yang memungkinkan penggunanya untuk mengirim dan membaca text yang dikenal sebagai "tweets". 4) *Mosio*; Teks komersial berbasis messaging dan email yang tersedia saat chatting dimatikan. Integrasi dengan facebook, beberapa lapisan pencarian informasi, OPACs, dan database online lainnya. Media ini membuat pengguna lebih dapat mencari referensi sesuai dengan kebutuhan.

Pustakawan referensi tentunya akan mendapat tantangan tersendiri sebagai subjek spesialis, menggunakan sistem elektronik untuk menelusur berbagai sumberdaya online dan terus berupaya mengidentifikasi topic hangat yang mungkin penting dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna kebutuhan referensi. Hal ini berimplikasi pada penyediaan semua informasi dan koleksi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan.

KESIMPULAN

Layanan referensi virtual baik asinkronus dan sinkronus sangat menganjurkan penggunaan fasilitas TIK di perpustakaan, sebagai prasyarat utama pencapaian bantuan referensi yang maksimal bagi pengguna perpustakaan. Berbagai sumber informasi dapat diakses menggunakan TIK yang seharusnya tersedia bagi para pemustaka. Model layanan referensi elektronik ini bertujuan untuk memberikan kepuasan maksimal pada pengguna perpustakaan dan

juga rasa pencapaian kepuasan kerja tersendiri bagi pustakawan referensi.

Kebutuhan informasi pemustaka untuk dapat berkomunikasi dengan pustakawan referensi dan mengakses sumberdaya informasi elektronik yang dimiliki perpustakaan akademik terus meningkat dan mengalami perubahan besar. Kemunculan berbagai media komunikasi menantang perpustakaan akademis untuk menyediakan layanan referensi berbasis web kepada civitas akademika termasuk di negara kita Indonesia. Fenomena yang terjadi saat ini bahwa semakin banyak perpustakaan akademik yang mengembangkan situs web perpustakaan dan penekanan yang paling bergeser adalah memproses koleksi media cetak ke elektronik dan ketersediaan layanan perpustakaan berbasis web yang dilengkapi dengan bilik referensi.

DAFTAR PUSTAKA

- American Library Association. (2010). *Reference and User Services Association: Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*. Di akses 17 Januari 2016 <http://www.ala.org/rusa>
- Avery, B. (2001). Reference staffing in the twenty-first century. *Colorado Libraries*, 27(2): 13-18.
- Bopp, Richard E., & Smith, Linda C. (2001). *Reference and Information Services: an introduction*. (3rd ed.). Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.
- Berube, L. (2003). Digital reference overview. an issue paper from the Networked Services Policy Task Group. Di akses 15 Desember 2015 <http://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/>
- Kem, Kathleen M. (2009). *Virtual Reference Best Practice; tailoring service to your*

- library. United States of America: American Library Association.
- Maharana, B. and Panda, K. C. (2005). Virtual Reference Service in Academic Libraries: A Case Study of the Libraries of IIMs and IITs in India. Di akses 18 November 2015 <http://eprints.rclis.org/9358/>
- Nkanu, W.O. (2007) Availabilty and utilization of Information and Communication Technology (ICT) facilities in Nigerian university libraries. *The Information Technologist* 4 (2): 56-65.
- Onwubiko E.C. and Uzoigwe, C.U. (2004). *Library: The Home of Knowledge*. Enugu. HIV Publishers.
- Pomerantz, J., Nicholson, S., Belanger, Y. & Lankes. R. D. (2004). The current state of digital reference: Validation of a general digital reference model through a survey of digital reference services. *Information Processing and Management*, 40, p. 347–363.
- Rahmi (2019). Media Komunikasi Sebagai Akses Layanan Referensi Virtual di Perpustakaan Universitas Indonesia. *Buletin Al-Turas Mimbar Sejarah, Sastra, Budaya dan Agama*, 25 (1). 18-36.
- Ranasinghe, W.M.T.D. (2012). *New Trends of Library Reference Services*. University of Kelaniya: Lankage Felicitation.
- Ranganathan, S.R. (1961). *Reference service*. 2nd ed. Bombay: Asia Publishing House
- The Reference and User Service Association. (2003). *Professional Competences for Reference and User Services Librarians*. Di akses 11 Maret 2016 <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional/>
- The Reference and User Service Association. (2006). *Guidelines for Cooperative Reference Services*. Di akses 11 Maret 2016 <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinescooperative/>
- Tolle, A.L. (2001). Reference and community college: Renaissance librarians at Pikes. *Peak Community College. Colorado Libraries* 27(2). 28-30.