



UNIVERSITAS INDONESIA

**LAYANAN REFERENSI PERPUSTAKAAN PERGURUAN
TINGGI : STUDI KASUS DI INSTITUT PERTANIAN BOGOR**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
sarjana humaniora**

RIFNI RAIHANA

1306456724

FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN

DEPOK

JUNI 2017



UNIVERSITAS INDONESIA

**LAYANAN REFERENSI PERPUSTAKAAN PERGURUAN
TINGGI : STUDI KASUS DI INSTITUT PERTANIAN BOGOR**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
sarjana humaniora**

RIFNI RAIHANA

1306456724

FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN

DEPOK

JUNI 2017

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Rifni Raihana

NPM : 1306456724

Tanda Tangan :



Tanggal : 18 Juli 2017

HALAMAN PENGESAHAN

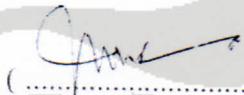
Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Rifni Raihana
NPM : *1306456724
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Layanan referensi perpustakaan perguruan tinggi : studi kasus di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Luki Wijayanti, M.Hum

()

Penguji : Dr. Tamara A. Susetyo Salim, M.A

()

Penguji : Kiki Fauziah, M.Hum

()

Panitera : Riva Dewa Atma, M.Hum

()

Ditetapkan di : Universitas Indonesia, Depok

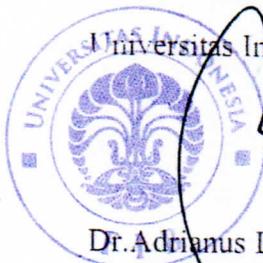
Tanggal : Jum'at, 9 Juni 2017

Oleh

Dekan

Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya

Universitas Indonesia



Dr. Adrianus L.G. Waworuntu, M.A

NIP. 195808071987031003

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk meraih gelar Sarjana Humaniora pada Program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya di Universitas Indonesia. Tugas Akhir ini berjudul "*Layanan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi : Studi Kasus di Institut Pertanian Bogor*". Penulis sangat menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangat mustahil bagi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini. oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada :

1. Orang Tua penulis, Alm. Arief Irfan dan Yenni Marlenni Serta adik penulis Febrian Giovanni yang telah berusaha dengan keras untuk memberikan segalanya demi kesuksesan penulis
2. Ibu Luki Wijayanti selaku dosen pembimbing penulis yang rela mengorbankan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis
3. Ibu Tamara dan Ibu Kiki selaku pembaca serta Ibu Riva selaku panitera yang telah membantu kelancaran proses penulisan dan proses sidang skripsi
4. Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia yang telah memberikan pengetahuan dan pengalamannya mengenai ilmu perpustakaan.
5. Ibu Yanti, Ibu Irma serta pustakawan dan staf layanan referensi Perpustakaan Institut Pertanian Bogor yang dengan ramah dan sabar mengizinkan penulis untuk meneliti disana dan membantu perolehan data penulis.

6. Keluarga besar penulis di Cilegon (Mbah, Teh Heni, Om Theo, Aa Iman, teh Iis, Teh Yayah, Om Emil, Aa ade dan teh Lisa atas supportnya yang tidak terkira kepada keluarga penulis. Mereka merupakan salah satu alasan penulis bisa berkuliah dan mengerjakan tugas akhir.
7. keluarga besar Penulis yakni Bunda, Om Herry, Tante Ade, Om Ucok, Bude Media dan Pakde Teddy atas supportnya yang tidak terkira kepada keluarga penulis. Mereka merupakan salah satu alasan penulis bisa berkuliah dan mengerjakan tugas akhir.
8. Rahma, muthia dan Dhea selaku sepupu atas semangat,hiburan, cerita, kopi,teh dan makanannya
9. Teman-teman JIP UI 2013 selaku teman seperjuangan dalam pendidikan perkuliahan
10. Teman-Teman di BEMFIB UI 2014, khususnya Kestari dan OIM FIB UI yang memberikan pengalaman kepada penulis bagaimana berorganisasi
11. Ratih,Gina, Uthi, Shella, Maretha, Azkia, Nifa, Bela, Lia, Kristi ,Yanti, Acha dan Farah selaku sahabat atas dukungan dan semangat yang diberikan kepada penulis.
12. Pihak Perpustakaan Universitas Indonesia selaku tempat PKL, Magang sekaligus sumber informasi penulis

Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini memberikan gambaran mengenai layanan referensi perpustakaan perguruan tinggi di Institut Pertanian Bogor dan bermanfaat dalam mengembangkan layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi.

Depok, 18 April 2017

Rifni Raihana

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rifni Raihana
NPM : 1306456724
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Departemen : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya
Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **“Layanan referensi perpustakaan perguruan tinggi : studi kasus di Institut Pertanian Bogor”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 10 Februari
Yang menyatakan


(Rifni Raihana)

ABSTRAK

Nama : Rifni Raihana

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Judul : Layanan referensi perpustakaan perguruan tinggi : Studi kasus
di Institut Pertanian Bogor

Penelitian ini adalah penelitian tentang layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi khususnya di perpustakaan Institut Pertanian Bogor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelaksanaan kegiatan layanan referensi, jenis layanan dan peran pustakawan referensi di perpustakaan Institut Pertanian Bogor. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Hasil dari penelitian ini adalah adanya enam kegiatan layanan referensi dengan delapan jenis layanan referensi serta peran pustakawan referensi di perpustakaan Institut Pertanian Bogor. Perpustakaan Insitut Pertanian Bogor melaksanakan layanan referensi dengan baik dan pustakawan referensi melakukan pekerjaannya sesuai dengan perannya.

Kata Kunci : Layanan Referensi, Institut Pertanian Bogor, peran pustakawan referensi, perpustakaan perguruan tinggi, pustakawan referensi.

ABSTRACT

Name : Rifni Raihana

Major : Library science

Title : Reference Services in academic library : a case study at Bogor
Agricultural University

This research is about reference services at academic library, especially reference services at Bogor Agricultural University Library . The purpose of this research is to describe the realization of reference services, the type of reference services and the role of the reference librarians at Bogor Agricultural University library. This research is qualitative research with case study method. The research result shows that there are six reference services activities, eight type of reference services, and reference librarians of Bogor Agricultural University library takes a very good role in the services..

Keywords : Academic library, Bogor Agricultural University, the role of
reference librarian, reference services

Daftar Isi

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
Daftar Isi.....	x
I.PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Metode Penelitian.....	4
2. LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Layanan Referensi.....	5
2.1.1 Pengertian Layanan Referensi	5
2.1.2 Jenis Layanan Referensi	7
2.2 Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	9
2.3 Layanan Referensi di Perpustakaan Perguruan Tinggi	11
2.3.1 Tugas Layanan Referensi di Perpustakaan perguruan tinggi.....	11
2.3.2 Koleksi referensi di perpustakaan perguruan tinggi	12
2.4 Pustakawan Referensi.....	15
2.4.1 Pengertian Pustakawan Referensi	15
2.4.2 Peran Pustakawan Referensi	17

3.METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Jenis Penelitian.....	18
3.2 Pemilihan Informan.....	18
3.3 Teknik Pengumpulan data.....	19
3.4 Teknik Analisis Data.....	21
4.PEMBAHASAN.....	22
4.1 Profil Perpustakaan Institut Pertanian Bogor.....	22
4.2 Layanan referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor.....	23
4.3 Koleksi referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor.....	26
4.4 Pelaksanaan layanan referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor...	28
4.5 Pustakawan Referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor.....	36
4.6 Peran Pustakawan Referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor.....	37
4.7 Kendala di layanan referensi Perpustakaan Institut Pertanian Bogor.....	38
5.PENUTUP.....	40
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran.....	43
Daftar Pustaka.....	44
Lampiran.....	47

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

International Encyclopedia of Information and Library Science (2003) memberikan pengertian perpustakaan perguruan tinggi sebagai perpustakaan yang melekat di institusi akademis di atas tingkat Sekolah menengah atau sederajat yang melayani kebutuhan mengajar dan penelitian dari mahasiswa dan staf dari perguruan tinggi tersebut. Totterdell (2005) menjelaskan bahwa layanan dan koleksi yang ada di perpustakaan perguruan tinggi menggambarkan program perkuliahan yang ditawarkan, jenis penelitian dan jumlah penelitian yang dilakukan di institusi tersebut.

Civitas Academica memiliki kebutuhan yang tinggi akan sumber informasi dalam menyelesaikan tugas maupun penelitiannya. Terkadang informasi yang dibutuhkan sangatlah spesifik namun mahasiswa tidak mampu menemukannya. Di sini petugas layanan referensi adalah membantu *civitas academica* memberikan arahan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Hal ini menjadikan layanan referensi di Perpustakaan perguruan tinggi menjadi penting.

Hasil dari observasi menunjukkan bahwa layanan referensi di perpustakaan Institut Pertanian Bogor adalah layanan utama dari perpustakaan Institut Pertanian Bogor. Hal tersebut dapat terlihat dari layanan referensi yang berada di depan dibandingkan layanan lainnya. Letak layanan referensi juga mudah untuk diakses dari gerbang masuk perpustakaan. Hal ini menjadikan perpustakaan Institut Pertanian Bogor unik karena tidak semua perpustakaan meletakkan layanan referensi seperti apa yang dilakukan oleh Perpustakaan Institut Pertanian Bogor.

Reference and User Services Association (RUSA) (2008) memberikan penjelasan mengenai layanan Referensi sebagai proses konsultasi informasi dimana staf perpustakaan merekomendasikan, menafsirkan, mengevaluasi, dan/atau menggunakan sumber daya informasi untuk membantu pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Kegiatan layanan referensi mencakup pula kegiatan pengelolaan sumber daya informasi seperti pengembangan dan pemeliharaan koleksi penelitian dan pengembangan panduan penelitian. Disamping itu pustakawan perlu mengembangkan katalog, *database*, situs web, mesin pencari agar pelanggan dapat menggunakan secara independen, di rumah atau jarak jauh untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Hal yang perlu dilakukan oleh pustakawan referensi adalah kegiatan penilaian yang meliputi pengukuran dan evaluasi kerja referensi, sumber daya, dan layanan.

Penelitian mengenai layanan referensi di Perpustakaan Perguruan Tinggi sebelumnya sudah pernah dilakukan. Salah satu penelitian mengenai layanan referensi di Perpustakaan Perguruan Tinggi dilakukan oleh Tri Widowati di tahun 2012 dengan judul *Layanan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi : Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Indonesia*. Penelitian yang dilakukan oleh Tri Widowati menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pembahasan yang dijelaskan di penelitian Tri Widowati adalah pelaksanaan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia. Penelitian ini membahas topik yang sama, yakni layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi, namun fokus penelitian ini adalah pelaksanaan dari kegiatan layanan referensi. Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan layanan referensi di perpustakaan Institut Pertanian Bogor.

1.2 Rumusan Masalah

Reference and User Services Association (RUSA) (2008) menjelaskan bahwa layanan Referensi adalah proses konsultasi informasi. yang dalam proses pelaksanaannya staf perpustakaan merekomendasikan, menafsirkan, mengevaluasi, dan/atau menggunakan sumber daya informasi untuk membantu orang lain memenuhi kebutuhan informasi tertentu. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pelaksanaan layanan referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk

1. Mendeskripsikan pelaksanaan berbagai jenis layanan referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor
2. Mendeskripsikan peran pustakawan referensi di perpustakaan Institut Pertanian Bogor

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan harapan mampu memberikan hasil yang bermanfaat baik dari segi akademis maupun praktis kepada pembaca

1) Manfaat akademis

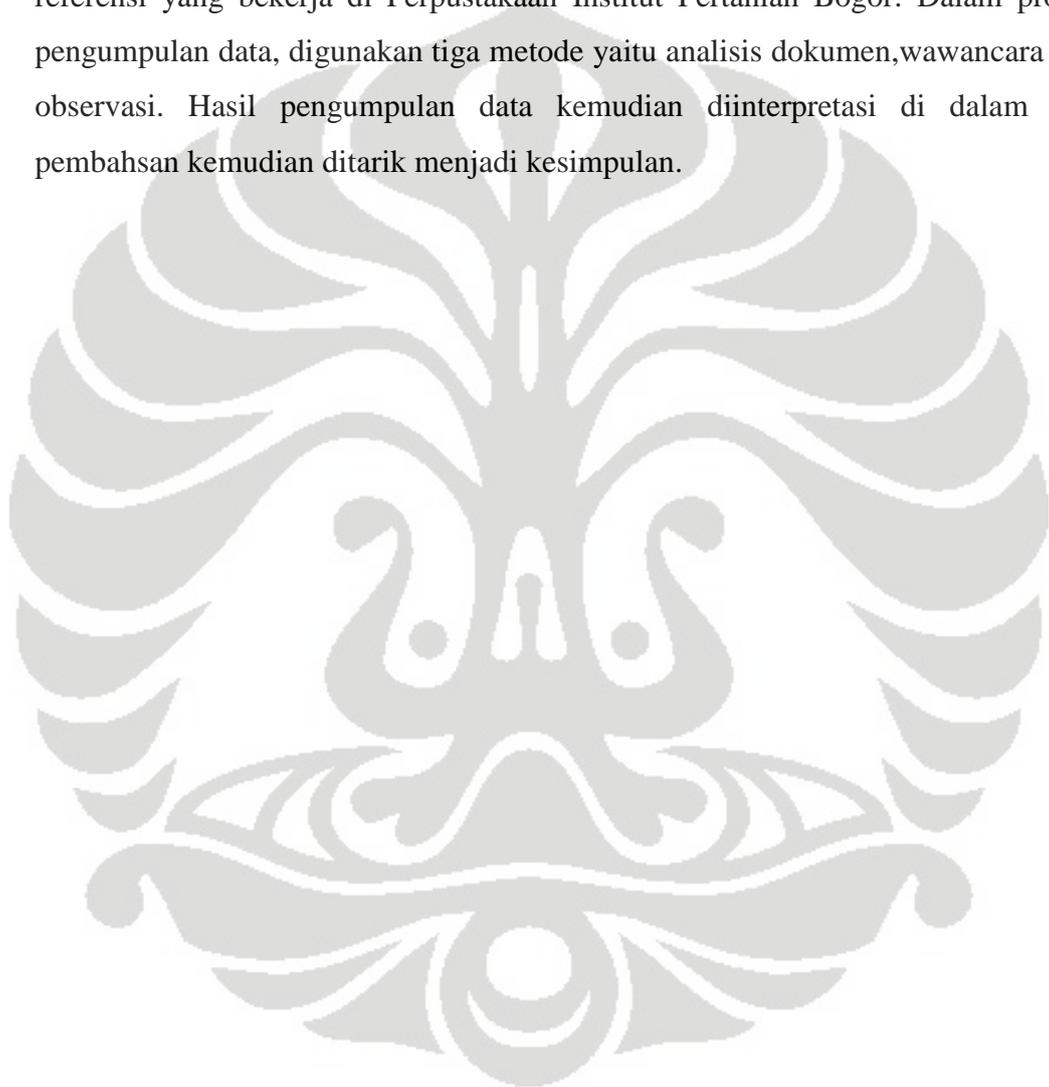
Memberikan tambahan referensi yang dapat memperkaya pengetahuan ilmu perpustakaan dan informasi serta acuan dalam penulisan mengenai masalah yang terkait dengan layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi.

2) Manfaat praktis

Memberikan masukan kepada pihak Perpustakaan Institut Pertanian Bogor agar dapat mengoptimalkan usaha-usaha di perpustakaan dalam bidang layanan referensi.

1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Perpustakaan Institut Pertanian Bogor. Informan yang dipilih untuk memperoleh informasi yang akurat dan relevan adalah koordinator layanan referensi dan tiga pustakawan referensi yang bekerja di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor. Dalam proses pengumpulan data, digunakan tiga metode yaitu analisis dokumen, wawancara dan observasi. Hasil pengumpulan data kemudian diinterpretasi di dalam bab pembahasan kemudian ditarik menjadi kesimpulan.



BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Layanan Referensi

2.1.1 Pengertian Layanan Referensi

Reference & User Services Association (RUSA) (2008) memberikan penjelasan mengenai layanan referensi sebagai berikut :

1. Transaksi referensi sebagai proses konsultasi informasi yang di dalamnya staf perpustakaan merekomendasikan, menafsirkan, mengevaluasi, dan/atau menggunakan sumber daya informasi untuk membantu orang lain untuk memenuhi kebutuhan informasi tertentu. kegiatan layanan referensi termasuk transaksi referensi dan kegiatan lainnya yang melibatkan penciptaan, manajemen, dan penilaian informasi atau sumber informasi penelitian, peralatan, dan jasa.
2. Kegiatan pekerjaan layanan referensi yakni kegiatan penciptaan dan pengelolaan sumber daya informasi mencakup pengembangan dan pemeliharaan koleksi penelitian, panduan penelitian, katalog, database, situs web, mesin pencari, dan lain-lain sehingga pelanggan dapat menggunakan secara independen, di rumah atau jarak jauh, untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka serta kegiatan Penilaian yang meliputi pengukuran dan evaluasi kerja referensi, sumber daya, dan layanan.

Sedangkan menurut *Online Dictionary for Library and Information Science* (2004) Layanan referensi adalah Semua fungsi yang dilakukan oleh seorang pustakawan yang terlatih bekerja di bagian referensi dari perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pelanggan (secara pribadi, melalui telepon, atau secara elektronik), untuk menjawab pertanyaan substantif, menginstruksikan pengguna dalam pemilihan dan penggunaan alat dan teknik untuk menemukan informasi, melakukan pencarian atas nama pengguna, mengarahkan pengguna ke lokasi sumber daya perpustakaan, membantu dalam evaluasi informasi, merujuk pelanggan untuk sumber diluar perpustakaan ketika itu sesuai dengan kondisi kebutuhan, menjaga referensi terus berkembang, dan berpartisipasi dalam pengembangan dari koleksi referensi.

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan layanan referensi adalah konsultasi informasi yang di dalamnya staf perpustakaan merekomendasikan, menafsirkan, mengevaluasi dan/atau menggunakan sumber daya informasi untuk membantu pengguna memenuhi kebutuhan informasi tertentu. Di dalam layanan referensi terdapat proses menginstruksikan pengguna dalam pemilihan dan penggunaan alat dan teknik untuk menemukan informasi, melakukan pencarian atas nama pengguna, mengarahkan pengguna ke lokasi sumber daya perpustakaan, membantu dalam evaluasi informasi, merujuk pengguna untuk sumber yang ada di luar perpustakaan, dan berpartisipasi dalam pengembangan koleksi referensi. Pengertian layanan referensi dijelaskan guna memberikan pemahaman terhadap apa yang dimaksud dengan layanan referensi.

2.1.2 Jenis Layanan Referensi

Bopp & Smith (2011) dalam bukunya yang berjudul *Reference and information services : an introduction* edisi ke empat mengemukakan teori tentang jenis layanan rujukan perpustakaan. Di dalam buku tersebut, dijelaskan Sembilan jenis layanan referensi yakni *readers advisory, ready reference, research consulting, subject specialist, bibliographic verification and citation, Inter library loan, Instruction, literacy program* dan *outreach and marketing*. Cassell & Hiremath (2006) dalam bukunya yang berjudul *reference and information services in the 21st century* menjelaskan teori tentang jenis layanan referensi.

Dalam bukunya, Cassell & Hiremath menjelaskan tiga jenis layanan referensi yakni *answering reference question, reader's advisory services* dan *user instruction*. Dalam penelitian ini, teori yang digunakan untuk membahas jenis layanan referensi adalah teori milik Bopp & Smith. Penjelasan yang diberikan oleh Bopp & Smith dalam bukunya lebih baik dan lengkap dibandingkan dengan teori jenis layanan referensi milik Cassell & Hiremath. Berikut adalah penjelasan jenis layanan referensi menurut Bopp & Smith (2011)

1. *Readers Advisory* : pustakawan merekomendasikan sumber informasi ke pengguna berdasarkan kebutuhan pengguna.
2. *Ready reference* : pustakawan memberikan jawaban yang singkat dan faktual untuk pertanyaan yang sangat spesifik dari pengguna.
3. *Research Consulting* : pustakawan memberikan usulan mengenai sumber informasi, kata kunci pencarian dan tips pencarian yang akan mengarah ke material yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.

4. *Subject Specialist* : pustakawan memfokuskan diri di dalam suatu subjek area, biasanya memilihkan bahan materi untuk koleksi dan juga membantu pengguna dengan penelitian yang khusus/berspesialisasi
5. *Bibliographic verification and citation* : pustakawan membaca, mengidentifikasi, dan menafsirkan kutipan ke sumber informasi. Sumber-sumber termasuk buku, jurnal, tesis, halaman Web, manuskrip, atau bentuk lain dari publikasi. Dalam proses verifikasi, pustakawan biasanya menemukan sumber referensi lain yang mengutip publikasi yang sama, mengoreksi kesalahan, dan menentukan di mana untuk mencari informasi yang diinginkan.
6. *Interlibrary loan and documen delivery* : pustakawan bertanggung jawab untuk mencari bahan yang diminta oleh pengguna, pastikan informasi tersebut akurat, menentukan bahwa perpustakaanya tidak memiliki itu, dan mengidentifikasi mitra pinjaman potensial (perpustakaan yang bekerjasama) yang dapat meminjamkan koleksinya.
7. *Instruction* : pustakawan memberikan petunjuk/instruksi kepada pengguna mengenai perpustakaan. instruksi dapat diberikan dua cara, yakni langsung dan tidak langsung. Petunjuk dapat diberikan secara langsung oleh pustakawan dengan cara menjawab langsung pertanyaan atau memberikan seminar/*workshop* untuk melatih kemampuan untuk menggunakan sumber informasi yang ada di perpustakaan. Instruksi secara tidak langsung diberikan oleh pustakawan tanpa harus langsung bertemu dengan pengguna tetapi berkomunikasi melalui alat instruksi. Pustakawan membuat *pathfinder* atau *guide* sebagai alat bantu agar mampu memberikan instruksi kepada pengguna sehingga kebutuhan informasinya tetap terpenuhi.

8. *Literacy program* : pustakawan menyediakan sumber informasi kepada masyarakat dan melanjutkan perannya dalam mendidik pengguna.
9. *Outreach and marketing* : pustakawan meningkatkan kesadaran akan pentingnya perpustakaan kepada penggunanya.

Jenis layanan referensi di jelaskan dalam bab ini bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang jenis-jenis layanan referensi dan menentukan jenis layanan referensi yang ada di perpustakaan Institut pertanian Bogor.

2.2 Perpustakaan Perguruan Tinggi

International Encyclopedia of Information and Library Science (2003) memberikan pengertian perpustakaan perguruan tinggi yakni perpustakaan yang melekat di intitusi akademis diatas tingkat Sekolah menengah atau sederajat yang melayani kebutuhan mengajar dan penelitian dari mahasiswa dan staf dari perguruan tinggi tersebut. Sedangkan *American Library Association* (ALA) mendefinisikan perpustakaan perguruan tinggi sebagai perpustakaan yang terkait dengan lembaga pemberian gelar pendidikan tinggi. Dari kedua pengertian tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terkait dengan lembaga pemberian gelar pendidikan tinggi (di atas tingkat Sekolah menengah atau sederajat) dan melekat di intitusi akademis yang melayani kebutuhan mengajar dan penelitian dari mahasiswa dan staf dari perguruan tinggi tersebut. Pengertian perpustakaan perguruan tinggi dijelaskan untuk memberikan pemahaman terhadap apa yang dimaksud dengan perpustakaan perguruan tinggi.

Dalam buku *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman* (2004) yang dibuat oleh Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia dijelaskan Tugas dan fungsi dari perpustakaan perguruan tinggi. Tugas dari perpustakaan perguruan tinggi adalah mengembangkan koleksi, mengolah dan merawat bahan perpustakaan, memberi layanan serta melaksanakan administrasi perpustakaan. Fungsi dari perpustakaan perguruan tinggi adalah :

- 1) Fungsi edukasi : perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.
- 2) Fungsi Informasi : perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi
- 3) Fungsi Riset : perpustakaan menyiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Koleksi pendukung penelitian di perpustakaan mutlak dimiliki, karena tugas perguruan tinggi adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.
- 4) Fungsi Rekreasi : Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan
- 5) Fungsi Publikasi : perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya yakni sivitas akademik dan staf non akademik.

- 6) Fungsi Deposit : Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya.
- 7) Fungsi Interpretasi : Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya.

Farmer (2007) berpendapat bahwa perpustakaan memainkan peran penting dalam dunia akademik, yakni mengumpulkan, mengorganisasi, menyimpan, melestarikan dan bertukar informasi. Pengguna perpustakaan perguruan tinggi merupakan komunitas akademisi yang melakukan penelitian. Perpustakaan juga perlu melakukan peninjauan terhadap literatur yang telah ada karena kesuksesan penelitian pengguna mengandalkan sumber koleksi perpustakaan dan jaringan ke informasi yang ada di dunia. Tugas dan fungsi perpustakaan perguruan tinggi dijelaskan untuk memberikan pemahaman mengenai tugas dan fungsi Perpustakaan perguruan tinggi.

2.3 Layanan Referensi di Perpustakaan Perguruan Tinggi

2.3.1 Tugas Layanan Referensi di Perpustakaan perguruan tinggi

Menurut Lasa HS Siti dan Zubaidah dalam jurnal yang berjudul *Pelayanan Referensi di Perguruan Tinggi* (2008) menyatakan bahwa pelayanan referensi di perpustakaan Perguruan Tinggi dititikberatkan pada pelayanan individu agar masing-masing pengguna dapat mendayagunakan sumber rujukan. Kemandirian ini sangat penting untuk memperlancar tugas pustakawan, serta akan lebih menghemat tenaga dan waktu. Dengan demikian pelayanan referensi bertugas :

- 1) Membimbing pengguna perpustakaan agar memanfaatkan semaksimal mungkin akan koleksi yang dimiliki suatu perpustakaan, agar mereka mampu mandiri dalam menggunakan referensi

- 2) memilih sumber referensi yang lebih tepat untuk menjawab pertanyaan dalam bidang yang dibutuhkan.
- 3) memberi pengarahannya kepada pengguna untuk memperluas wawasan mereka dalam suatu topik subyek, karena penjelasan suatu masalah diberikan oleh beberapa sumber dengan gaya berbeda.
- 4) mendayagunakan sumber referensi semaksimal mungkin dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
- 5) menggunakan tenaga biaya, dan waktu seefisien mungkin

2.3.2 Koleksi referensi di perpustakaan perguruan tinggi

Saleh & Sujana (2008) menjelaskan tentang pustaka referensi yang ada di perguruan tinggi sebagai berikut.

1. Katalog : Daftar informasi pustaka atau dokumen yang ada di perpustakaan atau toko buku maupun penerbit tertentu. Daftar tersebut bisa berbentuk kartu, lembaran, buku atau bentuk lain, yang memuat informasi mengenai perpustakaan yang terdapat di perpustakaan atau unit informasi. Katalog terbagi menjadi 5 yakni
 - a. Katalog nasional : katalog yang memuat informasi mengenai dokumen yang diterbitkan oleh suatu negara
 - b. Katalog induk : katalog jenis ini mendaftar buku-buku yang ada di beberapa perpustakaan yang bergabung untuk melakukan kerjasama
 - c. Katalog penerbit/toko buku : Daftar buku yang diterbitkan atau dijual oleh suatu penerbit/toko buku
 - d. Daftar tambahan buku dan majalah : suatu terbitan dikeluarkan oleh perpustakaan untuk memberitahu kepada pengguna perpustakaan itu, termasuk perpustakaan lain, adanya buku-buku dan majalah yang baru diterima oleh perpustakaan itu

- e. Katalog Perpustakaan : daftar koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan tersebut
2. Bibliografi : publikasi yang memuat daftar dokumen baik yang diterbitkan dalam bentuk buku maupun artikel majalah atau sumber perpustakaan lain yang berhubungan dengan bidang ilmu pengetahuan atau hasil karya seseorang. Bibliografi terbagi menjadi 3 jenis yaitu
 - a. Bibliografi nasional : terbitan yang memuat daftar dokumen yang diterbitkan pada suatu negara tertentu
 - b. Bibliografi Universal : memuat daftar dokumen yang pernah terbit tanpa membatasi negara penerbitnya.
 - c. Bibliografi Retrospektif : daftar yang memuat informasi perpustakaan dari dokumen yang terbit tanpa pembatasan waktu.
3. Indeks : mendaftar artikel majalah, laporan penelitian, buku-buku agar dapat ditemukan kembali apabila publikasi itu diperlukan untuk dibaca.
4. Abstrak : bentuk bahan perpustakaan lain yang biasa pula digunakan untuk menelusur informasi mengenai bidang tertentu adalah yang disebut abstrak. Abstrak hampir sama dengan indeks, perbedaannya adalah abstrak mencantumkan intisari informasi atau ringkasan yang diuraikan dalam publikasi yang di daftar.
5. Paket informasi, paket informasi kilat atau paket daftar isi majalah : suatu jenis bahan pustaka rujukan yang merupakan kumpulan daftar isi majalah yang dijilid khusus menjadi sebuah buku tersendiri.
6. Kamus : kamus berisi daftar kata dasar suatu bahasa yang disusun menurut abjad.
 - 6.1 Pembagian kamus berdasarkan isinya
 - a. Kamus umum : suatu pustaka referensi yang berisi daftar kata atau istilah yang umum dipakai sehari-hari
 - b. Kamus Khusus : kamus yang berisi informasi mengenai kata-kata umum, namun dengan susunan tertentu.

- c. Kamus Subjek : kamus subjek adalah suatu jenis bahan referensi yang berisi daftar kata atau istilah yang biasanya mengenai masalah atau subjek khusus atau tertentu.

6.2 Pembagian Kamus berdasarkan Jumlah Bahasanya

- a. Kamus eka bahasa : suatu jenis kamus, biasanya berupa kamus umum, yang kata-kata atau istilah dalam kamus itu dijelaskan dengan menggunakan bahasa yang sama dengan kata atau istilah itu
- b. Kamus Dwi Bahasa : jenis buku rujukan yang kosakata didalamnya dijelaskan menggunakan bahasa lain dari bahasa kosakata tersebut
- c. Kamus aneka bahasa : buku rujukan yang kosakata atau istilah di dalamnya diberi padanan kata-kata dalam lebih dari dua bahasa

6.3 Pembagian kamus menurut jumlah kandungan entrinya

- a. Kamus Singkat : kamus yang memuat kurang dari 80.000 aran (entri).
 - b. Kamus Sedang : kamus yang memuat kata-kata antara 130.000 hingga 160.000 aran.
 - c. Kamus Lengkap : kamus yang berisikan lebih dari 250.000 aran
7. Ensiklopedi : bahan rujukan yang menyajikan informasi secara mendasar namun lengkap mengenai berbagai masalah dalam berbagai bidang atau cabang ilmu pengetahuan.
 - a. Ensiklopedi Umum/ Nasional : ensiklopedi yang berisi informasi dasar tentang hal-hal, abstraksi, konsep atau kejadian-kejadian umum.
 - b. Ensiklopedi Khusus atau Ensiklopedi Subjek : ensiklopedi yang membatasi cakupan isinya pada masalah atau mengenai subjek tertentu
 - c. Ensiklopedi Internasional : ensiklopedi yang memuat semua informasi (sedapat mungkin) di dunia, tanpa memberi penekanan pada informasi berasal dari suatu negara atau sekelompok negara tertentu.
 8. Buku Pedoman (manual) dan Buku Pegangan (Handbook) : menyajikan informasi yang siap dalam bidang ilmu pengetahuan tertentu.
 9. Sumber Biografi : berisi informasi atau riwayat hidup seseorang, biasanya seorang tokoh.

10. Sumber Geografi : sumber yang berisikan informasi tentang ilmu bumi. Terdapat 3 jenis sumber geografi yakni peta atau atlas, gazetir dan buku petunjuk perjalanan.
11. Direktori : berisi informasi mengenai nama lengkap, alamat, nomer telpon, kegiatan atau profesi seseorang atau suatu lembaga/ badan.
12. Statistik : buku rujukan yang berisi informasi statistik atau data berupa angka-angka mengenai suatu masalah
13. Buku Tahunan : buku rujukan yang memuat informasi mengenai catatan kejadian atau perkembangan suatu masalah atau subjek dalam satu tahun terakhir.
14. Terbitan pemerintah : publikasi atau bahan pustaka yang diterbitkan secara resmi oleh pemerintah, melalui lembaga resmi berisi informasi pemerintahan, peraturan-peraturan, atau perundang-undangan, pengumuman-pengumuman resmi dan sebagainya.
15. Terbitan Badan Internasional : dokumen yang diterbitkan oleh badan internasional seperti PBB dan bagianbagiannya, Bank Dunia, kedutaan-kedutaan negara sahabat atau lembaga swadaya masyarakat yang bergerak pada manca negara.

Koleksi referensi di perpustakaan perguruan tinggi dijelaskan untuk memberikan pemahaman mengenai koleksi referensi yang ada di perpustakaan perguruan tinggi serta untuk memahami koleksi referensi yang dimiliki oleh Perpustakaan Institut Pertanian Bogor.

2.4 Pustakawan Referensi

2.4.1 Pengertian Pustakawan Referensi

Menurut *Online Dictionary for Library and Information Science* (2004) pustakawan referensi adalah “A librarian who works in public services, answering questions posed by library patrons at a reference desk, by telephone, or via e-mail. A reference librarian may also be called upon to provide point-of-use instruction on the use of library resources and information technology.”

Pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa pustakawan referensi adalah pustakawan yang bekerja di layanan publik, menjawab pertanyaan dari pengguna yang berasal baik dari meja referensi, telepon atau e-mail. Pustakawan referensi juga dapat dipanggil untuk membantu menyediakan instruksi dalam menggunakan koleksi referensi dan teknologi informasi.

Sedangkan menurut *Reference and User Services Association (RUSA)* (2003) pustakawan referensi adalah “*Librarians that assist, advise, and instruct users in accessing all forms of recorded knowledge. The assistance, advice, and instruction include both direct and indirect service to patrons*” yang dapat diartikan bahwa pustakawan yang membantu, menasihati dan menginstruksi pengguna dalam membantu mengakses segala bentuk informasi terekam. Bantuan, nasihat dan instruksi termasuk layanan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung kepada pengguna.

Dari kedua pengertian diatas mengenai pustakawan referensi, dapat disimpulkan bahwa pustakawan referensi adalah pustakawan yang membantu, mengarahkan dan menginstruksi pengguna dalam membantu mengakses segala bentuk informasi terekam. Bantuan, arahan dan instruksi termasuk layanan yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung kepada pengguna. Selain itu, pustakawan referensi juga menjawab pertanyaan dari pengguna yang berasal baik dari meja referensi, telepon atau e-mail dan dapat dipanggil untuk membantu menyediakan instruksi dalam menggunakan koleksi referensi serta teknologi informasi. Pengertian pustakawan referensi dijelaskan untuk memberikan pemahaman mengenai apa yang dimaksud dengan pustakawan referensi.

2.4.2 Peran Pustakawan Referensi

Green dalam Bopp dan Smith (2011) Menjelaskan peran dari pustakawan referensi sebagai berikut :

1. *Teach people how to use library and its resources* : menyediakan bantuan personal kepada pengguna dan mengajarkan untuk menemukan sesuatu di Perpustakaan.
2. *Answer readers' questions* : pustakawan diharapkan mampu menjawab pertanyaan dari pengguna. Lebih jelasnya, pustakawan menyediakan sumber informasi yang dapat menjawab pertanyaan dari pengguna.
3. *Aid the reader in the selection of good books* : melayani sebagai penasihat pengguna, merekomendasikan materi yang sesuai dengan kebutuhan dan keahlian pengguna.
4. *Promote the library within the community* : Pustakawan siap sedia untuk *members of the community*, Pustakawan akan mendapatkan dukungan/bantuan dari *community* yang bertujuan agar terjadi peningkatan penggunaan perpustakaan dan dukungan finansial.

Peran pustakawan referensi di jelaskan guna memberikan pemahaman mengenai peran pustakawan referensi.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Creswell dalam Noor (2011) penelitian kualitatif sebagai suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terperinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang dialami. Penelitian kualitatif merupakan riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Menurut Wildemuth (2009) Studi kasus biasanya sering digunakan dalam studi eksplorasi untuk mendefinisikan fenomena yang bernilai untuk dipelajari selanjutnya. Studi kasus digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena yang ada di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor, yakni pelaksanaan layanan referensi yang ada di Perpustakaan tersebut.

3.2 Pemilihan Informan

Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* untuk pengambilan informan. Noor (2011) memberikan pengertian terhadap *purposive sampling* sebagai teknik penentuan sampel dengan mempertimbangkan khusus sehingga layak dijadikan sampel. Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan memilih empat orang sebagai narasumber. Narasumber yang dipilih adalah orang yang berkaitan erat dengan kegiatan layanan referensi di perpustakaan Institut Pertanian Bogor, yakni koordinator layanan referensi dan pustakawan referensi. Koordinator layanan referensi dan pustakawan referensi di Institut Pertanian Bogor mampu menjelaskan mengenai tata pelaksanaan layanan, standar operasional baku dan kendala di layanan referensi yang ada di perpustakaanannya.

Nama	Jabatan
Irma Elvina S.Sos, M.P	Koordinator Layanan Referensi
Azizah S.Sos	Pustakawan layanan referensi
Ir. Rita Komalasari	Pustakawan layanan referensi
Fika Lestari, A.Md	Staff bagian layanan referensi

Tabel 1. Data Informan

(Sumber : Olahan Pribadi, 2017).

3.3 Teknik Pengumpulan data

Dalam proses pengumpulan data, dokumen yang dimiliki perpustakaan Institut Pertanian Bogor berkaitan dengan layanan referensi dikumpulkan, dilakukan wawancara dengan informan serta observasi dilakukan untuk memperkaya data penelitian.

1. Teknik Analisis Dokumen

Bowen, Glenn A (2009) dalam artikelnya yang berjudul *Document analysis as a qualitative research* mendefinisikan metode analisis dokumen sebagai prosedur sistematis dalam mengulas atau menganalisis dokumen, baik itu tercetak maupun elektronik. Seperti metode penelitian lainnya, metode ini membutuhkan data (dokumen) untuk di periksa/ diuji dan di interpretasi guna mendapatkan makna, pengertian dan mengembangkan pengetahuan yang empiris. Dokumen tersebut mengandung teks (kata) dan gambar yang sudah terekam tanpa intervensi dari peneliti. Dokumen milik Perpustakaan Institut Pertanian Bogor yang digunakan dalam penelitian ini adalah prosedur operasional baku, daftar koleksi referensi dan data statistik penggunaan layanan digital, scan dokumen dan penelusuran.

2. Wawancara

Nazir (2003) memberikan definisi wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab. Wawancara yang dilakukan peneliti adalah wawancara semistruktur. Wildemuth (2009) menjelaskan wawancara semistruktur merupakan tipe interview yang tidak kaku dan lebih leluasa. Robson menjelaskan wawancara semistruktur lebih bisa mendapatkan pandangan orang yang diwawancarai lebih luas. Wawancara dilakukan dengan koordinator layanan referensi dan pustakawan referensi Institut Pertanian Bogor. Terdapat 12 pertanyaan yang diajukan kepada narasumber. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan terkait dengan pelaksanaan layanan referensi dan jenis layanan referensi.

3. Observasi

Wildemuth (2009) menjelaskan bahwa observasi adalah *method of data collection is focused on the behaviors of participants in a particular setting*. Dari penjelasan tersebut dapat diartikan bahwa observasi adalah metode pengumpulan data yang fokus pada perilaku objek penelitian dalam keadaan tertentu. Tujuan dari observasi adalah mengetahui apa yang orang lakukan. Dalam penelitian ini metode observasi yang dilakukan adalah *nonparticipant observation*.

3.4 Teknik Analisis Data

Rapley dalam Gibbs (2007) menjelaskan tujuan dari proses analisis data kualitatif sebagai proses yang di desain untuk menguraikan data yang ada akibat penelitian kualitatif, dalam transkrip wawancara, *field notes*, dokumen, video dan audio. Peneliti menggunakan metode *analytic induction* sebagai metode analisis data. Pengertian *analytic induction* menurut Katz dalam Wildemuth (2009) adalah metode penyusunan pikiran secara induktif yang digunakan untuk menganalisis data kualitatif.

Dalam proses analisis, langkah awal yang dilakukan adalah transkrip hasil wawancara yang telah dilakukan dan membaca dokumen yang berkaitan dengan layanan referensi perpustakaan Institut Pertanian Bogor. Kemudian sumber data dibaca dan dianalisis secara lebih mendetail, jawaban wawancara dikelompokkan dalam kategori-kategori berdasarkan tema-tema sesuai dengan jawaban dari pertanyaan dalam proses wawancara. Kemudian tema-tema yang ada dihubungkan untuk dianalisis dan memberikan penjelasan deskriptif. Langkah terakhir adalah menginterpretasi atau memaknai data yang diperoleh.

BAB 4

PEMBAHASAN

4.1 Profil Perpustakaan Institut Pertanian Bogor

Perpustakaan Institut Pertanian Bogor adalah salah satu Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang berada di bawah naungan Institut Pertanian Bogor. Selain UPT Perpustakaan, sebagai Perpustakaan pusat, Institut Pertanian Bogor memiliki 9 (sembilan) perpustakaan fakultas serta beberapa perpustakaan departemen. Fakultas-Fakultas yang memiliki perpustakaan adalah :

- 1) Fakultas Pertanian
- 2) Fakultas Kedokteran Hewan
- 3) Fakultas Perikanan dan Kelautan
- 4) Fakultas Peternakan
- 5) Fakultas Kehutanan
- 6) Fakultas Teknologi Pertanian
- 7) Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
- 8) Fakultas Ekonomi dan Manajemen
- 9) Fakultas Ekologi Manusia

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terkait dengan lembaga pemberian gelar pendidikan tinggi (diatas tingkat Sekolah menengah atau sederajat) dan melekat di intitusi akademis yang melayani kebutuhan mengajar dan penelitian dari mahasiswa dan staf dari perguruan tinggi tersebut. Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan Institut Pertanian Bogor adalah perpustakaan perguruan tinggi. Fokus penelitian ini bukan pada layanan referensi di salah satu perpustakaan fakultas, akan tetapi pada layanan referensi di UPT Perpustakaan Institut Pertanian Bogor.

Sistem pelayanan yang digunakan Perpustakaan Institut Pertanian Bogor adalah *open access system*. Pengguna dengan mandiri mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan informasinya. Pengguna dengan bebas menggunakan OPAC (*Open Public Access Catalog*) dan dapat langsung menuju ke rak untuk mencari koleksi yang diinginkannya.

4.2 Layanan referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor

Dalam menjalankan misi Perpustakaan untuk menyediakan dan memperluas akses informasi secara global dalam rangka mendukung proses transformasi ilmu pengetahuan, teknologi, seni, dan riset kelas dunia, maka Perpustakaan Institut Pertanian Bogor menyediakan layanan referensi di Perpustakaannya. Layanan referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor berada di lantai satu dekat dengan pintu masuk perpustakaan.



Diagram 1. Struktur Organisasi Perpustakaan Institut Pertanian Bogor

(sumber : <http://perpustakaan.ipb.ac.id/struktur-organisasi/>)

Layanan referensi di Perpustakaan institute Pertanian Bogor berada dalam naungan sub bagian pelayanan pemustaka. Motto yang dimiliki Perpustakaan Institut Pertanian Bogor adalah kita melayani dengan lebih baik. Dalam rangka realisasi dari motto perpustakaan tersebut serta mempertahankan mutu layanannya, Institut Pertanian Bogor menetapkan penerapan ISO 9001:2008 sebagai sistem manajemen mutu. Penerapan ISO 9001:2008 di implementasikan ke dalam prosedur operasional baku layanan referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor.

“kita merasakan.. orang kan kalau misalnya dateng kan gitu...referensi kan di depan dulu. Mungkin dia mau cari buku, cari apa. supaya orang itu nanti begitu masuk ke perpustakaan, tidak kesulitan lagi. kenapa kita taro kita taro di depan, supaya tidak kesulitan. kalo orang udah masuk kemana-mana baru ketemu layanan referensinya kan orang jadi bingung juga. Udah pusing-pusing. Jadi sebelum dia pusing, sebelum dia bingung sudah kita bantu. Jadi, begitu dia masuk ke koleksi dia sudah tahu apa yang harus dia lakukan, apa yang harus dia cari” (Bu Irma)

“Karena referensi bagian yang penting untuk penelusuran informasi. sehingga bisa anggap sebagai ujung tombak dalam pencarian informasi.”
(Bu Rita)

“Kalo menurut saya karena layanan referensi itu ujung tombak dari kegiatan yang ada di perpustakaan. Orang datang ke perpustakaan mencari informasi dan sumber-sumber rujukan pasti ke layanan referensi” (Bu Azizah)

“layanan referensi itu layanan yang penting. seperti inti atau tombaknya perpustakaan. pengguna datang ke perpustakaan untuk dapat informasi yang dicari. Layanan referensi dapat dengan mudah bantu pengguna perpustakaan buat memberikan apa sumber informasi yang dibutuhkan.” (Bu Fika)

Berdasarkan informasi dari informan terlihat alasan perpustakaan Institut Pertanian Bogor meletakkan layanan referensi di depan. Hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan Institut Pertanian Bogor menganggap layanan referensi di perpustakaanannya penting, sebagai ujung tombak atau inti dari layanan di perpustakaanannya. Layanan referensi di letakan di depan agar mempermudah pengguna dalam mendapatkan sumber informasi yang dibutuhkan, sehingga pengguna tahu apa yang harus dilakukan dan apa yang di cari. Perpustakaan Institut Pertanian Bogor juga mempunyai komitmen untuk memberikan layanan yang berbasis teknologi informasi.

Hal ini terlihat dari salah satu tujuan yang dimiliki Perpustakaan Institut Pertanian Bogor yakni Menyusun, merencanakan dan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan yang bertujuan menyediakan sistem layanan informasi dan pengetahuan global berbasis teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan program tridharma yang mendukung perguruan tinggi berbasis riset kelas dunia dengan kompetensi utama pertanian tropika dan biosains serta berkarakter kewirausahaan. Tujuan tersebut dilaksanakan lewat tersedianya berbagai fasilitas Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) di perpustakaan seperti komputer dan wi-fi. Fasilitas tersebut disediakan di ruang layanan digital.

Salah satu tugas pokok dan fungsi layanan referensi adalah mengelola rencana operasional di lingkungan seksi berdasarkan laporan kegiatan dan rencana strategis yang telah ditetapkan sesuai tugas pokok dan fungsi sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan layanan referensi. Dalam pelaksanaannya di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor, layanan referensi memiliki panduan dalam pelaksanaan layanan referensi. Panduan tersebut yakni prosedur operasional baku layanan referensi. Isi dari prosedur operasional baku layanan referensi adalah tata cara dan alur dalam melayani pengguna di layanan referensi.

Layanan referensi di perpustakaan Institut Pertanian Bogor memiliki beberapa kegiatan yakni :

- 1) Layanan penelusuran literatur
- 2) Layanan *Database Online*
- 3) Layanan Koleksi Referensi
- 4) Layanan Informasi Terseleksi
- 5) Pendidikan Pemustaka
- 6) Layanan Penelusuran Data

Menurut hasil wawancara dengan informan, dalam pelaksanaan layanan referensi, permintaan layanan referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor paling banyak diterima oleh pustakawan referensi lewat tatap muka. Pengguna datang langsung ke perpustakaan untuk meminta bantuan dari pustakawan referensi. Layanan referensi yang paling sering digunakan oleh pengguna adalah layanan digital. Pengguna mengakses *database* baik itu jurnal maupun *e-book* guna memenuhi kebutuhan informasinya.

4.3 Koleksi referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor

Dalam rangka menjalankan fungsinya sebagai perpustakaan untuk menyediakan sumberdaya pustaka (informasi) pertanian tropika dan biosains untuk meningkatkan kualitas pelaksanaan program akademik (tridharma) serta tugas pokok di layanan referensi yakni Mengkoordinasikan kegiatan layanan koleksi referensi dan penelusuran literatur, layanan koleksi jurnal, skripsi/tesis/disertasi, dan layanan koleksi elektronik, Perpustakaan Institut Pertanian Bogor menyediakan berbagai koleksi di Perpustakaan baik tercetak maupun digitalnya.

Sumber informasi yang digunakan oleh pustakawan dalam layanan referensi di Institut Pertanian Bogor adalah koleksi perpustakaan baik dalam bentuk tercetak ataupun elektronik dan sumber-sumber informasi lainnya yang tersebar di Internet dan perpustakaan lainnya di luar perpustakaan Institut Pertanian Bogor. Dalam memenuhi kebutuhan informasi penggunanya, pustakawan referensi memiliki sumberdaya informasi di perpustakaanannya.

Sumber referensi tercetak	Sumber referensi elektronik
Ensiklopedia	Artikel Ilmiah
Skripsi, disertasi, tesis, Artikel ilmiah dan laporan penelitian	CD-ROM TEEAL (The Essential Electronic Agricultural Library)
Almanak	<i>Database Jurnal Online</i>
Manual/Handbook	<i>Database E-Book</i>
Indeks	Garba Rujukan Digital (Portal Garuda)
Abstrak	Disertasi
Bibliografi	Tesis
Modul	Skripsi
Kamus	
Jurnal	
Terbitan pemerintah Indonesia	
Terbitan Internasional	

Tabel 2. Koleksi referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor.

(Sumber : Olahan data pribadi,2017)

Perpustakaan Institut Pertanian Bogor memiliki 7093 eksemplar koleksi referensi dengan 5494 judul.

4.4 Pelaksanaan layanan referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor

Pepustakaan Institut Pertanian Bogor memberikan berbagai jenis layanan yang dinamakan Layanan Penelusuran Literatur, Layanan Penelusuran Data, Layanan Informasi Terseleksi, Layanan Koleksi Referensi dan Layanan *Database Online*. Berikut akan dijabarkan mekanisme jenis- jenis layanan tersebut.

- a. Layanan Penelusuran Literatur dan Layanan Penelusuran Data yang merupakan jenis layanan referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor yang bertujuan melayani pengguna untuk mendapatkan literatur dan atau data sesuai kebutuhan mereka. Pelayanan ini adalah layanan yang disediakan untuk pengguna yang datang secara langsung atau melalui surat, fax, *e-mail* dan telepon. Mekanisme layanan ini adalah pengguna datang untuk bertanya dan pustakawan menerima pertanyaan, kemudian menganalisis pertanyaan tersebut.

Apabila pertanyaannya singkat, pustakawan dapat langsung memberikan jawaban kepada pengguna, namun apabila pertanyaan dari pengguna tidak singkat, maka pustakawan melakukan penelusuran literatur atau informasi untuk menjawab pertanyaan pemustaka. Ketika pustakawan tidak mampu menjawab pertanyaannya karena ketiadaan informasi atau literatur di lingkungan Institut Pertanian Bogor, maka pustakawan akan mengusahakan informasi dari pihak eksternal dan menunggu pihak eksternal mengirimkan informasi yang dibutuhkan.

Kegiatan layanan penelusuran literatur dan layanan penelusuran data di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor adalah jenis layanan yang menurut Bopp & Smith (2011) disebut sebagai *Readers Advisory* yakni pustakawan merekomendasikan sumber-sumber informasi dan data kepada pengguna berdasarkan kebutuhan pengguna. Namun pada saat yang sama mereka juga melakukan layanan yang oleh Bopp dan Smith sebagai *inter library loan* karena

pustakawan yang melakukan layanan referensi juga mengusahakan pinjam antar perpustakaan. Pustakawan di bagian layanan penelusuran literatur juga melakukan salah satu jenis layanan yang disebut *ready reference service* (Bopp & Smith, 2011) yakni memberikan jawaban yang singkat dan faktual untuk pertanyaan yang sangat spesifik dari pengguna.

Dari hasil wawancara, pustakawan referensi di perpustakaan Institut Pertanian Bogor tidak secara resmi menjalin *inter library loan*. Pustakawan lebih mengandalkan pertemanan dalam hubungan antar perpustakaan. terdapat acara *workshop*, seminar, sosialisasi atau lomba kepustakawanan yang saling mempertemukan pustakawan. Dari acara tersebut terjalin pertemanan. Pustakawan referensi berhubungan dekat dengan pustakawan di Pustaka. Pustaka berada di daerah Bogor. Letaknya yang berdekatan dan Pustaka melanggan lebih banyak *database* dari perpustakaan sehingga pustaka dan pustakawan referensi Institut Pertanian Bogor menjalin *inter library loan*.

Mekanisme layanan referensi adalah sebagai berikut: Pustakawan mengucapkan salam kepada pengguna yang datang, mempersilahkan kepada pengguna untuk duduk di kursi yang tersedia, menawarkan kepada pengguna bilamana ada yang bisa dibantu kemudian menginformasikan kepada pengguna seputar koleksi referensi yang tersedia. Pustakawan memberitahu kebutuhan informasinya kepada pustakawan, kemudian pustakawan mencatat permintaan yang dilontarkan pengguna lalu menunjukan dimana letak koleksi yang dicari berada atau pustakawan mengambilkan bahan pustaka yang dibutuhkan dan memberikannya kepada pengguna, selanjutnya bertanya ke pengguna apakah ada yang masih bisa dibantu, apabila tidak ada, pustakawan mengucapkan salam sebagai penutup.

b. Dalam rangka memaksimalkan pemanfaatan sumberdaya informasi referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor, terdapat layanan koleksi referensi dan layanan *database* digital. Tujuan dari layanan ini adalah membantu pemustaka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dalam pelaksanaannya, pustakawan referensi akan menanyakan kepada pengguna kebutuhannya. Selanjutnya pustakawan akan memandu pengguna ke bahan referensi di rak koleksi. Layanan Koleksi Referensi ini adalah layanan koleksi referensi tercetak yang menggunakan *open access* dalam pelayanannya. Aktivitas pustakawan dalam menanyakan kebutuhan pengguna hingga memandu pengguna dalam menemukan sumber informasi dalam layanan koleksi referensi termasuk dalam layanan referensi *readers advisory* (Bopp & Smith, 2011).

Dalam pelaksanaan layanan *database online*, pustakawan akan mempersilahkan pemustaka melakukan penelusuran *database* di ruang layanan digital. Pustakawan juga akan membimbing pengguna yang mengalami kesulitan ketika melakukan penelusuran informasi di ruang layanan digital. Pustakawan membimbing pengguna merupakan bagian dari jenis layanan referensi yang disebut *instruction* (Bopp & Smith, 2011). Terdapat beberapa jenis *database online* yang dilanggan perpustakaan Institut Pertanian Bogor, yakni *database online* berisikan jurnal dan *database* berisikan *e-book*.

<i>Online database yang dilanggan Perpustakaan Institut Pertanian Bogor</i>
Ebsco Host
Microsoft academic Search
Science Reference center

BMI Research
Ebsco E-Book
IEEE
Gale Cenage learning
Cab Direct
Science Direct
Scopus
Proquest
Columbia University Press
Wiley Online library
Global professional publishing
University of California Press
Cambridge University Press
Liverpool University Press
Cabi
Princeton University Press
IET
IG Library

Tabel 3. Database online yang dilanggan oleh Perpustakaan Institut Pertanian Bogor.

(Sumber : Olahan data Pribadi, 2017)

- c. Layanan informasi terseleksi merupakan salah satu jenis dari layanan referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor. Tujuan dari layanan ini adalah memberikan informasi mengenai topik-topik tertentu yang sesuai dan berhubungan dengan bidang ilmu yang diminati oleh pengguna. Pengguna dalam layanan ini adalah dosen dan peneliti di Institut Pertanian Bogor. Dalam pelaksanaannya, pustakawan akan mencari informasi tentang minat dosen dan peneliti di Institut Pertanian Bogor dari pustakawan di fakultas atau departemen. Mereka mengumpulkan alamat-alamat email dosen dan peneliti di lingkungan Institut Pertanian Bogor, membuat daftar email dosen dan peneliti di Institut Pertanian Bogor.

Langkah selanjutnya pustakawan bagian referensi akan melakukan penelusuran dalam database jurnal *online* maupun *offline* sesuai dengan bidang ilmu yang diminat para dosen dan peneliti tersebut. Setelah memadai, pustakawan mengirimkan data bibliografi artikel jurnal yang sesuai dengan minat para dosen dan peneliti melalui *e-mail*. Dalam rangka memberikan layanan terbaik pustakawan melakukan monitoring akan respon dosen dan peneliti terhadap kiriman artikel jurnal, kirimkan teks lengkap artikel jurnal yang diminta dosen dan peneliti. Dari penjelasan mekanisme layanan informasi terseleksi diatas, pustakawan referensi melakukan jenis layanan referensi *research consulting* (Bopp & Smith, 2011).

- d. Layanan Pendidikan Pemustaka merupakan salah satu jenis dari layanan referensi yang ditawarkan di perpustakaan Institut Pertanian Bogor. Perpustakaan memiliki program pelatihan penelusuran informasi yang kegiatan di dalamnya merupakan pemberian literasi informasi kepada penggunanya. Layanan ini bertujuan untuk melatih pengguna agar menjadi pembelajar mandiri (*long life learner*). Dalam layanan ini, pustakawan

ahli dapat memberikan pelatihan literasi informasi bagi pengguna dimana semua kegiatan pelatihan tersebut harus terjadwal dan sepengetahuan Kasubag layanan pemustaka. Materi pelatihan dibuat oleh masing-masing pustakawan ahli yang disesuaikan dengan kebutuhan.

“Kalau di pendidikan pemustaka kita ngajarin bagaimana searching tapi selain ke sumber informasi database yang kita langgan. Jadi, kita optimalkan penelusuran dan me-manage penelusuran.” (Bu Irma)

“Oh.. kalau layanan pendidikan pemustaka itu disebut dengan MCP (Mahasiswa Cinta Perpustakaan). Dilaksanakan per semester (satu tahun dua kali). Karena untuk mahasiswa baru. Di laksanakan di auditorium. Pengenalan tentang perpustakaan dari A-Z. Seperti layanan yang ada, jenis koleksi, jam buka layanan... Pengguna wajib tahu apa dan bagaimana perpustakaan IPB... Bagaimana cara menggunakan fasilitas perpustakaan... Bagaimana jadi anggota perpustakaan” (Bu Rita)

“Kalo pendidikan pemustaka targetnya mahasiswa baru. Kedua kegiatan itu rutin... Hanya beda peserta saja” (Bu Azizah)

“jumlah pesertanya beda mbak, lebih banyak di layanan pendidikan pemustaka karena itu wajib...kalau pelatihan penelusuran informasi itu pesertanya pengguna yang mau ikut aja” (Bu Fika).

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan pendidikan pemustaka di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor adalah kegiatan yang diselenggarakan untuk mahasiswa baru. Kegiatan ini wajib diikuti oleh mahasiswa baru. kegiatan ini disebut dengan Mahasiswa Cinta Perpustakaan (MCP). Kegiatan ini dilaksanakan di Auditorium. Materi yang diberikan kepada mahasiswa baru adalah pengenalan mengenai perpustakaan, fasilitas, layanan, koleksi yang ada di perpustakaan Institut Pertanian Bogor.

Selain itu, mahasiswa baru diajarkan cara menelusur informasi. Perpustakaan Institut Pertanian Bogor juga memiliki Program pelatihan penelusuran informasi sebagai program literasi informasinya. Program ini ada dibawah bagian layanan referensi. kegiatan ini juga terjadwal, dilaksanakan oleh perpustakaan Institut Pertanian Bogor secara rutin.

“kalo yang sosialisasi kan lebih ke penggunaan online database yang kita langgan, jadi gak sayang kita udah melanggan database jurnal. kalo yang penelusuran itu kita ajarin bagaimana melakukan searching, jadi gak hanya harus koleksi..apa.. online kita..tapi bisa juga lewat koleksi online yang tidak kita langgan misalnya internet, database online yang open akses kemudian kita juga ngajarin reference managging...kita ngajarin bagaimana menggunakan mendeley, bagaimana menghindari plagiarisme.” (Bu Irma).

“Dilaksanakannya di ruang digital dan yang membuat materinya pustakawan yang bertugas memberikan literasi informasinya tersebut. Yang selama ini sudah di lakukan, setiap orang memilki spesifikasi khusus. Di bagi-bagi per database jurnal.” (Bu Rita)

“Yang buat materinya kita. Biasanya yang buat jadwal bu Irma. Materinya hampir sama dengan materi sosialisasi database online”

(Bu Azizah)

“duh mbak,saya gak hafal materinya apa aja mbak... tapi biasanya sih koleksi online yang ada di IPB sama tentang plagiarisme. Yang buat materi itu pustakawan yang akan jadi narasumber.” (Bu Fika.)

Dari penjelasan diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa kegiatan program pelatihan penelusuran informasi sebagai kegiatan literasi informasi (Bopp & Smith, 2011). Kegiatan ini dilaksanakan di ruang digital perpustakaan Institut Pertanian Bogor. Materi yang diberikan kepada peserta adalah cara akses ke *database online*, cara *searching*, *reference managing* seperti mendeley dan cara menghindari plagiarisme. jadwal pelaksanaan dibuat oleh Bu Irma selaku koordinator layanan referensi dan materi dibuat oleh pustakawan yang bertugas sebagai narasumber di pelatihan tersebut.

Selain melayani pengguna, pustakawan referensi juga melakukan *outreach and marketing*. *Outreach and marketing* disini adalah kegiatan pustakawan mendekati diri ke pengguna dan menawarkan jasanya dan perpustakaan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya perpustakaan kepada penggunanya. Hal ini dilakukan pustakawan lewat promosi layanan-layanan referensi serta sosialisasi atau program pengenalan perpustakaan yang diselenggarakan oleh bidang layanan referensi di perpustakaan Institut Pertanian Bogor.

*“ada dua sih... ada yang vendornya sendiri yang melakukan... Itu bagian dari servicenya kali ya. Ada beberapa vendor yang mau isi... satu kali biasanya vendor bersedia mengajarkan. Dan yang kita juga..per tiga bulan biasanya nih,kita sendiri... pustakawannya sendiri yang mengajarkan. **materi yang diajarkan ya databasenya.**”* (Bu Irma)

*“promosi disini berbentuk **Sosialisasi pemanfaatan database jurnal**. Yang ngisis biasanya saya, bu rita dan bu Irma. Dan materinya berupa **pemanfaatan database jurnal, mendeley dan plagiarism**. Selain itu ada **program MCP, Buat banner, leaflet juga video. di website perpustakaan juga ada kok...**”* (Bu Azizah)

*“promosi kita bisa di lihat di website kok, terus **kita ada program MCP, sosialisasi database..**”* (Bu Fika)

Di layanan *Database Online*, selain memberikan layanan, pustakawan juga mendapat kesempatan melakukan literasi informasi serta promosi lewat sosialisasi *database online*. Selain itu, pustakawan juga memiliki sarana lain dalam melakukan promosi yakni lewat program pengenalan perpustakaan kepada mahasiswa baru dalam layanan pendidikan pemustaka yakni MCP (Mahasiswa Cinta Perpustakaan), *banner*, *leaflet*, *website* dan video.

4.5 Pustakawan Referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor

Di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor terdapat enam pustakawan yang bekerja di bidang layanan referensi. Masing-masing memiliki tugas dan perannya masing-masing. Pustakawan referensi yang bekerja di layanan referensi perpustakaan Institut Pertanian Bogor tidak semua memiliki latar belakang ilmu perpustakaan. Beberapa dari pustakawan referensi di Institut Pertanian Bogor diberikan kesempatan mengikuti pelatihan/seminar/*workshop* keperpustakaan untuk menambah kemampuannya dalam melayani. Pustakawan referensi sebagai pelaksana layanan referensi sangat berkaitan erat dengan layanan *Subject Specialist*.

Subject Specialist adalah layanan referensi yang kegiatan di dalamnya pustakawan memfokuskan diri di dalam suatu subjek area, membantu memilihkan bahan materi untuk koleksi dan membantu pengguna dengan penelitian yang khusus/berspesialisasi. Biddiscombe dalam Chanetsa & Ngulube (2014) memberikan definisi *subject specialist* sebagai orang yang profesional dengan kemampuan temu kembali informasi, bisa mengajarkan cara temu kembali informasi dan teknik bantuan pembelajaran lain, independen dari subjek spesialisasi sehingga membedakan antara *subject specialist* dengan dosen.

“belum.. belum ada..” (Bu Irma)

“Ada. SMS (Subject Matter Spcesialist). Kurang lebih lima orang di perpustakaan IPB.” (Bu Rita)

“Ada, namanya SMS (Subject matter Specialist). Selain membantu mencari artikel terkait penelitian dosen IPB berupa pdf yang dikirmkan ke email, pustakawan juga membantu memberikan usulan dalam pengadaan lewat judul-judul buku untuk pengadaan.” (Bu Azizah)

“Ada... disini namanya SMS. Subject Matter Specialist.” (Bu Fika)

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan narasumber, dapat disimpulkan bahwa di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor terdapat *subject specialist*. Di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor, *subject specialist* disebut dengan *subject matter specialist* (SMS). *Subject specialist* membantu mencari artikel untuk dosen atau peneliti IPB dengan mengirimkan file pdfnya ke e-mail dosen atau peneliti yang bersangkutan dan membatu proses pengadaan dengan memberikan usulan berupa judul-judul buku sebagai rekomendasi untuk pengadaan.

4.6 Peran Pustakawan Referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor

Dari kegiatan layanan referensi yang dilakukan oleh pustakawan referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor, dapat terlihat pustakawan referensi di Institut Pertanian Bogor memiliki beberapa peran. Green dalam Bopp dan Smith (2011) Menjelaskan peran dari pustakawan referensi sebagai berikut :

1. *Teach people how to use library and its resources*

Peran ini dilakukan Pustakawan referensi di Insitut Pertanian Bogor melalui sosialisasi koleksi *database* yang di langgan, Literasi Informasi, program orientasi perpustakaan dan penelusuran informasi.

2. *Answer readers' questions*

Peran ini dilakukan oleh pustakawan referensi Institut pertanian bogor melalui layanan *reference desk* dengan pustakawan yang siap sedia untuk menjawab pertanyaan pengguna.

3. *Aid the reader in the selection of good books*

Peran ini dilakukan pustakawan referensi melalui layanan informasi terseleksi, koleksi referensi, *reference desk*, penelusuran serta dengan ikut andil pustakawan referensi dalam proses pengadaan di perpustakaan.

4. *Promote the library within the community*

Peran ini dilakukan pustakawan referensi melalui promosi yang dilakukan pustakawan. Salah satu promosi yang dilakukan pustakawan adalah melalui website yang dimiliki perpustakaan. Selain itu, pustakawan juga melakukan peran ini melalui pengenalan perpustakaan kepada mahasiswa baru.

4.7 Kendala di layanan referensi Perpustakaan Institut Pertanian Bogor

Perpustakaan Institut Pertanian Bogor berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada penggunanya. Salah satu layanan yang ditawarkan perpustakaan Institut Pertanian Bogor adalah layanan referensi. Dalam usahanya memenuhi kebutuhan informasi pengguna, terdapat beberapa kendala di layanan referensi yang dialami oleh pustakawan referensi dalam memberikan layanan referensi kepada pengguna.

*“Kendalanya kadang-kadang ya itu..begitu kita cari kita ternyata koleksi kita tidak *batuk* yang kita cari itu tidak ada.. tidak termasuk bagian dari koleksi ...itu aja sih... Iya, terus kemudian ternyata begitu kita masuk ke online database ternyata... itu berbayar. biasanya kita kalau punya kenalan di fakultas atau perpustakaan lain kita calling-calling gitu aja.” (Bu Irma)*

“Jaringan internet terbatas. Jadi lambat aksesnya. Karena banyak yang memakai.”(Bu Rita)

“Jaringannya kadang lambat sama kadang-kadang artikel jurnal yang diakses banyak yang berbayar” (Bu Azizah)

“koneksinya suka lama. Yaa... wajar sih, kan dipakai banyak orang di perpustakaan.” (Bu Fika)

Pernyataan-pernyataan diatas menjelaskan kendala yang dialami pustakawan referensi selama melaksanakan tugasnya. Kendala-kendala tersebut yakni jaringan internet yang lambat karena banyaknya yang menggunakan akses internet serta artikel jurnal yang berbayar. Tentunya apabila kendala ini tidak segera diatasi, akan terjadi permasalahan dalam layanan referensi ketika melayani penggunaanya. Proses layanan akan menjadi tidak optimal.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Layanan referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor berada di bawah naungan Sub Bagian Pelayanan Pemustaka. Layanan referensi dikelola oleh Koordinator layanan referensi, pustakawan referensi dan staf layanan referensi. Layanan referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor merupakan layanan yang penting dan dianggap sebagai ujung tombak atau inti dari perpustakaan. Hal ini terlihat dari penempatan layanan referensi di depan dan letak yang strategis. Dalam pelaksanaannya, permintaan layanan referensi paling banyak datang dari pengguna lewat tatap muka. Pengguna langsung datang ke perpustakaan untuk meminta bantuan pustakawan referensi. Layanan referensi yang paling banyak digunakan oleh pengguna adalah layanan layanan digital. Pengguna mengakses *database* yang dilanggan oleh perpustakaan Institut Pertanian Bogor.

Dalam rangka mendukung riset kelas dunia dalam bidang pertanian, kelautan dan biosains tropika komitmen Perpustakaan Institut Pertanian Bogor dibuktikan dengan adanya berbagai koleksi baik tercetak maupun digitalnya. Sumber informasi yang digunakan oleh pustakawan dalam layanan referensi di Institut Pertanian Bogor adalah koleksi perpustakaan baik dalam bentuk tercetak ataupun elektronik dan sumber-sumber informasi lainnya yang tersebar di Internet dan perpustakaan lainnya di luar perpustakaan Institut Pertanian Bogor.

Dalam memenuhi kebutuhan informasi penggunanya, pustakawan referensi memiliki sumberdaya informasi di perpustakaanannya. Salah satu sumberdaya informasi layanan referensi adalah koleksi referensi tercetak yang terletak di lantai satu perpustakaan Institut Pertanian Bogor. Perpustakaan Institut Pertanian Bogor memiliki 7093 eksemplar koleksi referensi dengan 5494 judul.

Guna mencapai visinya, Perpustakaan Institut Pertanian Bogor dapat dikatakan telah memiliki koleksi baik tercetak maupun elektronik serta layanan yang dapat dimanfaatkan oleh penggunanya. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, layanan referensi yang diberi nama Layanan penelusuran literatur, Layanan Penelusuran Data, Layanan *Database Online*, Layanan Koleksi Referensi, Layanan Informasi Terseleksi dan Pendidikan Pemustaka sudah memiliki standar operasional baku sebagai pedoman dalam menjalankan kegiatan layanan referensi, dan menerapkan ISO 9001:2008 sebagai sistem Manajemen Mutu.

Kegiatan-kegiatan tersebut dianalisis menggunakan teori jenis-jenis layanan referensi. Jenis-jenis layanan referensi yang diberikan pustakawan referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor dapat dikatakan cukup lengkap dan dilaksanakan dengan baik, walaupun dari hasil wawancara ada jenis layanan belum dilaksanakan seperti *bibliographic verification and citation*. *Bibliographic verification and citation* adalah jenis layanan referensi yang kegiatan di dalamnya pustakawan membaca, mengidentifikasi, dan menafsirkan kutipan ke sumber informasi. Terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pustakawan referensi dalam melayani penggunanya, yakni jaringan internet yang lambat dan artikel yang dibutuhkan pengguna merupakan *item* yang berbayar. Dalam menyelesaikan kendala yang dihadapinya, pustakawan melakukan *inter library loan*. Pustakawan referensi tidak secara resmi menjalin *inter library loan*. Hubungan kerjasama ini berdasarkan pertemanan. Pustakawan referensi di Institut Pertanian Bogor menjalin kerjasama secara tidak resmi dengan Pustaka.

Di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor terdapat empat pustakawan referensi dan dua staff yang sudah dapat melaksanakan perannya dengan baik. Mereka adalah pustakawan rujukan yang memang dididik khusus untuk melakukan layanan referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor. Mereka telah mengikuti seminar/ *workshop*/ konferensi/studi banding guna meningkatkan dan melatih keterampilan dalam melayani pengguna. Guna meningkatkan mutu layanan referensi mereka juga membina hubungan yang baik dengan pengelola perpustakaan fakultas. Proses pengadaan yang melibatkan pustakawan referensi fakultas memiliki alur prosedur yang mempermudah kedua belah pihak dalam melakukan interaksi guna memenuhi kebutuhan informasi fakultas dan perpustakaan itu sendiri. Secara keseluruhan, pelaksanaan layanan referensi yang ada di perpustakaan Institut Pertanian Bogor dapat dikatakan sesuai dengan teori pelaksanaan layanan referensi dan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi layanan referensi di Institut Pertanian Bogor.

5.2 Saran

Dari penelitian yang dilakukan di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor yakni pada layanan referensinya, timbul beberapa saran konstruktif yang diharapkan mampu membangun layanan referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor menjadi lebih baik.

1. Melakukan kerjasama antar perpustakaan secara resmi sehingga kendala yang dihadapi ketika melayani pengguna dapat berkurang
2. Tetap menjalin hubungan pertemanan antar pustakawan. Hal ini dapat dilakukan melalui keikutsertaan dalam berbagai seminar, sosialisasi atau *workshop* sehingga dapat terjalin hubungan erat dan dapat tetap saling membantu

3. Pustakawan membuat bibliografi dan *pathfinder*. Koleksi yang ada di perpustakaan Institut Pertanian Bogor dapat dibuat bibliografinya per subjek sesuai koleksi yang ada di perpustakaan dan dapat dikembangkan menjadi *pathfinder* yang dapat membantu pengguna menemukan koleksi sesuai dengan subjek kebutuhannya
4. Untuk Pustakawan Referensi, selain memberikan pelatihan literasi informasi tentang bagaimana cara menemukan, mengevaluasi dan mengolah informasi alangkah lebih baik memberikan juga mengajarkan bagaimana informasi itu diolah menjadi karya cipta yang inovasi.
5. Lebih gencar melakukan promosi terutama tentang layanan referensi.
6. Memperbaiki fasilitas internet dengan cara menambah *bandwidth* agar pengguna dan pustakawa dapat dengan cepat dan mudah memiliki akses ke informasi digital.

Daftar Pustaka

American Library Association, National Center of Education Statistics.(n.d). *Academic libraries*. May 10, 2017

<http://www.ala.org/research/librarystats/academic>

American Library Assosiation, Reference and user services association (2008, January 14). *Definition of Reference*. May 26,2017

<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/definitionsreference>

American Library Association, Reference and user services association (2006, January 23). *Professional competencies for reference and user services librarian*. May 10, 2017

<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>

Bopp, Richard E., & Smith, Linda C. (2011). *Reference and information services : an introduction* 4th ed.Libraries Unlimited : California. May 22, 2016.

[http://dlx.bookzz.org/genesis/810000/f44999ca00cd92486dc7d708a915ed17/as/\[Richard E. Bopp, Linda C. Smith\] Reference and In\(BookZZ.org\).pdf](http://dlx.bookzz.org/genesis/810000/f44999ca00cd92486dc7d708a915ed17/as/[Richard E. Bopp, Linda C. Smith] Reference and In(BookZZ.org).pdf)

Bowen,Glenn A. (2009). Document Analysis as a Qualitative Research Method. *Qualitative Research Journal*, 9, 27-40. March 18,2017. Emerald Insight database.

<http://remote-lib.ui.ac.id:2664/doi/pdfplus/10.3316/QRJ0902027>

Cassell, Kay Ann.,&Hiremath, Umma.(2006). *Reference and information services in the 21st century*.New York : Neal-Schuman Publisher

Chanetsa, Bernadette.,&Ngulube,Patrick.(2016). The changing roles, responsibilities and skills of subject and learning support librarians in the Southern African Customs Union region. *Journal of Librarianship and information science*,48,151-176. March, 24, 2017. Sage Publication database

<<http://remote-lib.ui.ac.id:5914/doi/pdf/10.1177/0961000614551451>>

Direktorat jendral Pendidikan Tinggi. (2004). *Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman*. (3rd ed.). Jakarta : Author.

Farmer, Lesley S.J. (2007). *The Human Side of Reference and Information Services in Academic Libraries : Adding value in the digital world*. May,22 2016. London : Libraries Unlimited

[http://dlx.bookzz.org/genesis/1169000/e66b054344ca2be4a27dea54d53579dc/as/\[Lesley_Farmer_\(Eds.\)_The_Human_Side_of_Reference\(BookZ_Z.org\).pdf](http://dlx.bookzz.org/genesis/1169000/e66b054344ca2be4a27dea54d53579dc/as/[Lesley_Farmer_(Eds.)_The_Human_Side_of_Reference(BookZ_Z.org).pdf)

Feather, John.,&Sturges, Paul. (2003). *International Encyclopedia of Information and Library Science* (2nd ed.). London : Routledge.

Gibbs, Graham. (2007).*Analyzing Qualitative Data*. London : Sage Publication.

Institut Pertanian Bogor, Perpustakaan Institut Pertanian Bogor. (n.d). *E-Book*. June, 5 2017

<http://perpustakaan.ipb.ac.id/e-book/>

Institut Pertanian Bogor, Perpustakaan Institut Pertanian Bogor.(n.d). *Kebijakan Mutu*. February, 27 2017

<http://perpustakaan.ipb.ac.id/kebijakan-mutu/>

Institut Pertanian Bogor, Perpustakaan Institut Pertanian Bogor. (n.d). *Online Jurnal* . June,5 2017

<http://perpustakaan.ipb.ac.id/online-journal/>

Institut Pertanian Bogor. (n.d). *Struktur organisasi*. February, 27 2017

<http://perpustakaan.ipb.ac.id/struktur-organisasi/>

Institut Pertanian Bogor, Perpustakaan Institut Pertanian Bogor. (n.d). *Tugas pokok dan fungsi*. February,27 2017

<http://perpustakaan.ipb.ac.id/tupoksi/>

Institut Pertanian Bogor, Perpustakaan Institut Pertanian Bogor.(n.d). *Tugas pokok dan fungsi bidang layanan pemustaka* . February, 27 2017

<http://perpustakaan.ipb.ac.id/tugas-pokok-dan-fungsi-bidang-layanan-pemustaka/>

Institut Pertanian Bogor, Perpustakaan Institut Pertanian Bogor.(n.d).
Tujuan dan Motto. Februari, 27 2017
<http://perpustakaan.ipb.ac.id/tujuan-dan-motto/>

Sutriaman, Maman. (2013, February 4). *Sistem Layanan Perpustakaan*.
 September, 25 2016. Kementerian Agama Balai diklat keagamaan Bandung
<http://bdkbandung.kemenag.go.id/jurnal/127-sistem-layanan-perpustakaan>

Komalasari, Rita.(2017, June 5). Personal interview

Lestari, Fika. *Interview*. 5 (2017, June 5). Personal interview

Moch. Nazir. (2007). *Metode Penelitian*. Jakarta : Ghalia Indonesia

Noor, Juliansyah.(2011). *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta : Kencana.

Reitz, Joan M. (2004). Reference Library. *Online Dictionary for Library and Information Science*. California : Libraries Unlimited.
 <http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_r.aspx>

Reitz, Joan M. (2004). Reference Service. *Online Dictionary for Library and Information Science*. California : Libraries Unlimited
 <http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_r.aspx>

Totterdell, Anne. (2005). *An introduction to library and information work*. London : Facet Publishing.

Wildemuth, M. Barbara. (2009). *Applications of Social Research to Question in Information Library Science*. America : Libraries Unlimited.

Zubaidah,Siti. (2008). Pelayanan Referensi di Perguruan Tinggi”. *Jurnal Iqra* 2(1), 1-9. Portal Garuda. May, 25 2016
<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=298692&val=7280&title=PELAYANAN%20REFERENSI%20PERPUSTAKAAN%20%20PERGURUAN%20TINGGI>

Lampiran

Transkrip Wawancara

Pewawancara : Rifni Raihana

Informan : Ibu Irma Elvina S.Sos,MP

Jabatan : Koordinator layanan referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor

Tempat : Perpustakaan Institut Pertanian Bogor

Tanggal : 29 Maret 2017

Sebelum wawancara, Pewawancara menghubungi narasumber mengenai kesediaannya untuk menjadi narasumber. Setelah narasumber bersedia untuk diwawancarai, pewawancara meminta kontak narasumber. pewawancara melakukan kontak dengan narasumber untuk menentukan waktu dilaksanakannya proses wawancara. Wawancara ini berisi tentang proses pelaksanaan layanan referensi dan jenis layanan referensi yang ada di Institut Pertanian Bogor. Narasumber tidak mengetahui pertanyaan wawancara sebelum pelaksanaan wawancara.

Rifni : Assalamualaikum bu, apakah saya bisa mulai wawancara sekarang?

Ibu Irma : iya, silahkan

Rifni : wawancara ini saya rekam ya bu

Ibu Irma : iya, tidak apa-apa

Rifni : Baiklah, saya mulai ya bu wawancaranya

Rifni : Tidak semua perpustakaan meletakkan layanan referensi di bagian depan perpustakaan. Apa alasan perpustakaan institut pertanian Bogor meletakkan layanan referensi di depan?

Bu Irma : kita merasakan.. orang kan kalau misalnya datang kan gitu...referensi kan di depan dulu. Mungkin dia mau cari buku, cari apa. supaya orang itu nanti begitu masuk ke perpus, tidak kesulitan lagi. kenapa kita taro kita taro di



depan, supaya tidak kesulitan. kalo orang udah masuk kemana-mana baru ketemu layanan referensinya kan orang jadi bingung juga. Udah pusing-pusing. Jadi sebelum dia pusing, sebelum dia bingung sudah kita bantu. Jadi, begitu dia masuk ke koleksi dia sudah tahu apa yang harus dia lakukan, apa yang harus dia cari

Rifni : Layanan referensi mana yang paling sering digunakan?

Bu Irma : mmh..biasanya sih yang ini...apa.. layanan digital bagian dari layanan referensi itu yang paling sering digunakan.

Rifni : layanan digital itu yang seperti jurnal artikel online itu ya bu?

Ibu Irma : iya...

Rifni : Permintaan layanan referensi paling banyak datang dari mana? Tatap muka? Telpon? Fax? Atau E-mail?

Bu Irma : biasanya sih... mereka seringnya lewat email. tapi sekarang udah jarang lewat email. Ada dua sih mbak. Banyaknya datang sendiri sama lewat email. Hampir berimbang sih. Kadang banyak lewat email, kadang banyak yang datang langsung.

Rifni : Apakah pustakawan referensi ikut andil dalam pengadaan koleksinya bu di perpustakaan?

Bu Irma : ikut andil...

Rifni : bagaimana bu andilnya?

Bu Irma : Jadi Kita ada satu tim. Jadi pustakawan disini, yang pustakawan ...itu menjadi anggota tim untuk menyusun, apa mencari koleksi ipb. Jadi pengadaan, akhirnya tuh masing-masing punya sendiri-sendiri jadi dibagi per fakultas. Kalau saya nih ya, kalau saya kan fakultas teknologi pertanian jadi ada yang beberapa fakultas lain gitu lo. Jadi dia mencari khusus buku-buku yang berkaitan dengan fakultas tersebut...Jadi ikut andil, jadi kita kan ada pengadaan buku nih setiap tahunnya. Judul-judul yang kita kumpulkan itu nanti kita lempar ke fakultas, nanti mereka apa..mereka pilih atau kadang-kadang mereka anggap semua oke.. gitu. Nanti itu jadi bahan untuk pengadaan di ipb... Tapi ngga hanya kita ya. Gak harus pustakawan referensi ya, tapi semua pustakawan tapi kan disini ada empat orang pustakawan nah semua dia ikut andil nah jadi termasuk ikut andil kan.

Rifni : Oh..berarti sistemnya seperti itu

Rifni : Apakah pustakawan referensi di IPB membuat pathfinder atau bibliografi?

Bu Irma : oh selama ini si belum ya. Belum kita lakukan.

Rifni : Apakah pustakawan referensi di ipb itu sudah ada *subject specialist* bu?

Bu Irma : belum.. belum ada.

Rifni : Apakah pustakawan referensi melakukan promosi bu? Kalau iya promosi yang dilakukan pustakawan referensi untuk layanan referensi itu apa bu?

Bu Irma : Oh biasanya kita melakukan sosialisasi koleksi *online* kita. Karena koleksi online kita tuh merupakan bagian dari...layanan referensi.

Rifni : sosialisasi koleksi online itu bagaimana ya bu prosesnya? Siapa yang melaksanakan? Materi yang dijelaskan apa saja?

Ibu Irma : ada dua sih... ada yang vendornya sendiri yang melakukan... Itu bagian dari servicenya kali ya. Ada beberapa vendor yang mau isi... satu kali biasanya vendor bersedia mengajarkan. Dan yang kita juga..per tiga bulan biasanya nih,kita sendiri... pustakawannya sendiri yang mengajarkan. materi yang diajarkan ya databasanya.

Rifni : Kalau *inter library loan* atau kerjasama antar perpustakaan itu dilakuin gak bu sama pustakawan referesi?

Bu Irma : Kayaknya kita ngga ada deh.

Rifni : Oh..gak ada kerjasama dengan perpustakaan lain bu?

Bu Irma : belum ada kerjasama seperti itu.

Rifni : ibu, di website perpustakaan ipb terdapat program pelatihan penelusuran informasi. bisa dijelasin lebih lanjut bu tentang program pelatihan penelusuran?

Bu Irma : saat ini sih, yang diajarkan adalah bagaimana menggunakan...menelusur menggunakan online database yang kita langgan,

Kemudian ada bagaimana menggunakan mendley yang dilakukan terus pelatihan plagiarismenya. Itu yang baru kita lakukan disini.

Rifni : bedanya sosialisasi koleksi online dengan program pelatihan penelusuran ini apa bu?

Ibu Irma : kalo yang sosialisasi kan lebih ke penggunaan online database yang kita langgan, jadi gak sayang kita udah melanggan database jurnal. kalo yang penelusuran itu kita ajarin bagaimana melakukan searching, jadi gak hanya harus koleksi..apa.. online kita..tapi bisa juga lewat koleksi online yang tidak kita langgan misalnya internet, database online yang open access kemudian kita juga ngajarin reference managing...kita ngajarin bagaimana menggunakan mendeley, bagaimana menghindari plagiarisme.

Rifni : kalau pendidikan pemustaka gimana bu?

Ibu Irma : Kalau di pendidikan pemustaka kita ngajarin bagaimana searching tapi selain ke sumber informasi database yang kita langgan. Jadi, kita optimalkan penelusuran dan me-manage penelusuran.

Rifni : kendala yang sering dialami, di layanan referensi itu apa si bu?

Bu Irma : Kendalanya kadang-kadang ya itu..begitu kita cari kita ternyata koleksi kita tidak *batuk* yang kita cari itu tidak ada.. tidak termasuk bagian dari koleksi ...itu aja sih.

Rifni : Jadi ketika dicari di ipb tidak ada gitu?

Bu Irma : Iya, terus kemudian ternyata begitu kita masuk ke online database ternyata... itu berbayar. biasanya kita kalau punya kenalan di fakultas atau perpustakaan lain kita calling-calling gitu aja.

Rifni : Bukannya itu bagian dari interlibrary loan bu?

Bu Irma : Iya itu inter library loan, tapi tidak ini loh...tidak resmi.

Rifni : Oh, jadi sebenarnya dilakuin Cuma tidak resmi.

Bu Irma : Iya...hanya karena faktor pertemanan saja.

Rifni : kalo boleh tahu, bisa ketemu temennya dimana bu? hehe

Bu Irma : kita kan ada pertemuan-pertemuan antar sesama pustakawan.. kita banyak kenalan di situ..

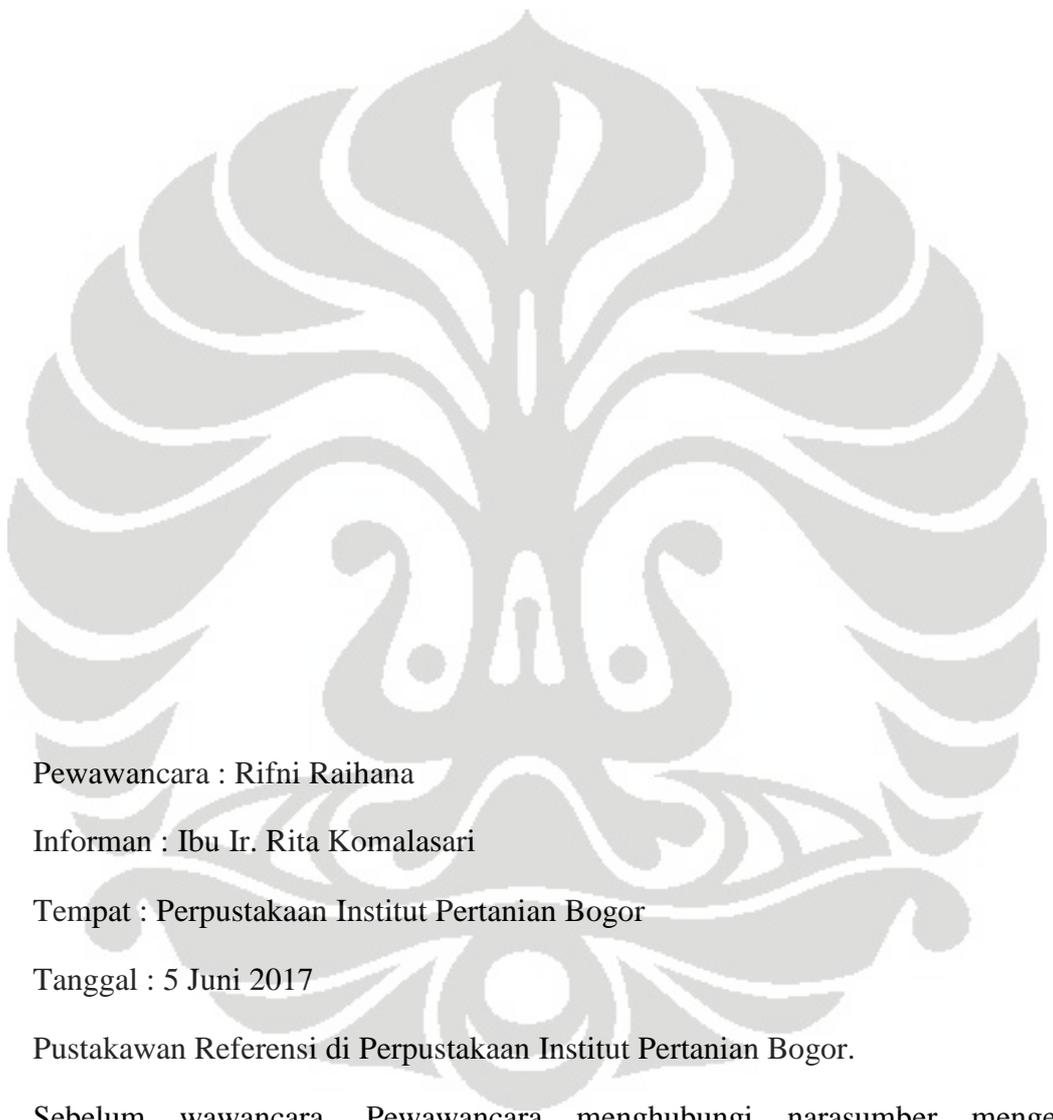
Rifni : Ibu paling sering kerjasama dengan siapa?

Ibu Irma : kita kan kebetulan.. kita dengan Pustaka yang di Bogor.. kita berteman. Kebetulan dia melanggan beberapa online database yang hampir mirip yang lebih banyak dari kita..

Rifni : Oh.. begitu.

Rifni : Wawancaranya sudah selesai ya bu, Terimakasih banyak bu atas waktunya

Bu Irma : sama-sama dek.



Pewawancara : Rifni Raihana

Informan : Ibu Ir. Rita Komalasari

Tempat : Perpustakaan Institut Pertanian Bogor

Tanggal : 5 Juni 2017

Pustakawan Referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor.

Sebelum wawancara, Pewawancara menghubungi narasumber mengenai kesediaannya untuk menjadi narasumber. Narasumber bersedia untuk diwawancarai. Wawancara ini berisi tentang proses pelaksanaan layanan referensi dan jenis layanan referensi yang ada di Institut Pertanian Bogor. Narasumber tidak mengetahui pertanyaan wawancara sebelum pelaksanaan wawancara.

Rifni : Assalamualaikum bu, apa saya bisa mulai wawancara sekarang?

Ibu Rita : oh, iya...silahkan

Rifni : wawancara ini saya rekam ya bu...

Ibu Rita : iya...

Rifni : Tidak semua perpustakaan meletakkan layanan referensi di bagian depan perpustakaan. Apa alasan perpustakaan institut pertanian Bogor meletakkan layanan referensi di depan?

Bu Rita : Karena referensi bagian yang penting untuk penelusuran informasi. sehingga bisa anggap sebagai ujung tombak dalam pencarian informasi.

Rifni : Layanan referensi mana yang paling sering digunakan?

Bu Rita : Layanan digital yah... yang paling sering digunakan. Seperti jurnal online.

Rifni : Permintaan layanan referensi paling banyak datang dari mana? Tatap muka? Telpon? Fax? Atau E-mail?

Bu Rita : Langsung biasanya... tatap muka

Rifni : Selaku pustakawan referensi, apakah Ibu tahu bahwa ada standar operasional baku bagian layanan referensi di perpustakaan institut pertanian Bogor?

Bu Rita : iya.. saya tahu ada SOP. SOPnya kebetulan baru jadi ya, tentang layanan referensi ini. Sop ini baru revisi karena menggunakan ISO.

Rifni : Apakah pustakawan referensi ikut andil dalam pelaksanaan pengadaan koleksi ? bagaimana?

Bu Rita : Biasanya memberikan informasi literatur mana yang paling banyak di minta oleh pemustaka. Informasinya disampaikan ke bagian pengadaan.

Rifni : Apakah ada pustakawan referensi yang membuat bibliografi atau pathfinder?

Bu Rita : Itu tugas dari bagian pengadaan atau pengembangan bagian bahan pustaka. Umumnya pustakawan referensi hanya melayani pengguna. Karena bidang referensi ada dibawah sub bagian layanan pemustaka.

Rifni : Apakah di perpustakaan institut pertanian bogor ada pustakawan subject specialist?

Bu Rita : Ada. SMS (Subject Matter Spcesialist). Kurang lebih lima orang di perpustakaan IPB.

Rifni : ada pustakawan referensi yang jadi subject specialist?

Bu Rita : Salah satunya pustakawan referensi.

Rifni : Apakah pustakawan referensi melakukan promosi? Kalau iya, promosi yang dilakukan seperti apa?

Bu Rita : Selama ini, promosi itu ditentukan oleh pusat, kalau ada tugas promosi biasanya di libatkan. Kalau ada pameran pasti di libatkan. Tugasnya pustakawan referensi memberikan penjelasan.

Rifni : Apakah pustakawan referensi institut pertanian Bogor melakukan inter library loan? Kalau iya, dengan siapa? Prosesnya bagaimana?

Bu Rita : Sekarang udah enggak lagi. Dulu pernah ada. Sekarang mungkin sudah canggih jadi bisa minta file pdfnya saja. Biasanya bekerjasama dengan Pustaka di Jl. Ir. H. Djuanda Bogor.

Rifni : Di website perpustakaan ada program pelatihan penelusuran informasi. bagaimana pelaksanaan pelatihan itu? materi yang diberikan apa dalam pelatihan itu? Siapa yang membuat materinya?

Bu Rita : Dilaksanakannya di ruang digital dan yang membuat materinya pustakawan yang bertugas memberikan literasi informasinya tersebut. Yang selama ini sudah di lakukan, setiap orang memiliki spesifikasi khusus. Di bagi-bagi per database jurnal.

Rifni : Bedanya program pelatihan penelusuran informasi dengan layanan pendidikan pemustaka apa? Bisa dijelaskan proses layanan pendidikan pengguna?

Bu Rita : Oh.. kalau layanan pendidikan pemustaka itu disebut dengan MCP (Mahasiswa Cinta Perpustakaan). Dilaksanakan per semester (satu tahun dua kali) karena untuk mahasiswa baru. Di laksanakan di auditorium. Pengenalan tentang perpustakaan dari A-Z. Seperti layanan yang ada, jenis koleksi, jam buka layanan... Pengguna wajib tahu apa dan bagaimana perpustakaan IPB... Bagaimana cara menggunakan fasilitas perpustakaan... Bagaimana jadi anggota perpustakaan.

Rifni : Kendala yang sering dihadapi apa di layanan referensi?

Bu Rita : Jaringan internet terbatas. Jadi lambat aksesnya. Karena banyak yang memakai.

Rifni : Wawancaranya saya akhiri ya bu, terimakasih banyak atas bantuannya

Bu Rita : iya, sama-sama..

Pewawancara : Rifni Raihana

Narasumber : Ibu Azizah, S.Sos

Tempat : Perpustakaan Institut Pertanian Bogor.

Tanggal : 5 Juni 2017

Pustakawan referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor

Sebelum wawancara, Pewawancara menghubungi narasumber mengenai kesediaannya untuk menjadi narasumber. Narasumber bersedia untuk diwawancarai. Wawancara ini berisi tentang proses pelaksanaan layanan referensi dan jenis layanan referensi yang ada di Institut Pertanian Bogor. Narasumber tidak mengetahui pertanyaan wawancara sebelum pelaksanaan wawancara.

Rifni : Assalamualaikum wr.wb Ibu. Maaf saya ganggu sebentar. Saya Rifni. Saya ingin wawancara dengan ibu tentang layanan referensi. Apakah sekarang ibu ada waktu?

Ibu Azizah : oh, iya boleh.

Rifni : baik bu. Terimakasih

Rifni : Bisa langsung saya mulai wawancaranya bu?

Ibu Azizah :oh ..iya, silahkan

Rifni : wawancara ini saya rekam ya bu.

Ibu Azizah : iya...

Rifni : Tidak semua perpustakaan meletakkan layanan referensi di bagian depan perpustakaan. Apa alasan perpustakaan institut pertanian Bogor meletakkan layanan referensi di depan?

Ibu Azizah : Kalo menurut saya karena layanan referensi itu ujung tombak dari kegiatan yang ada di perpustakaan. Orang datang ke perpustakaan mencari informasi dan sumber-sumber rujukan pasti ke layanan referensi.

Rifni : Layanan referensi mana yang paling sering digunakan?

Ibu Azizah : Penelusuran literatur dan jurnal online

Rifni : Permintaan layanan referensi paling banyak datang dari mana? Tatap muka? Telpon? Fax? Atau E-mail?

Ibu Azizah : Tatap muka... biasanya datang langsung mereka yang butuh informasi.

Rifni : Selaku pustakawan referensi, apakah ibu tahu bahwa ada standar operasional baku bagian layanan referensi di perpustakaan institut pertanian Bogor?

Ibu Azizah : iya,Kalo SOP ada..saya tau...

Rifni : Apakah pustakawan referensi ikut andil dalam pelaksanaan pengadaan koleksi ? bagaimana?

Ibu Azizah : Paling kita ini aja... kontribusinya kita menerima usulan dari departemen (staff pengajar) dan mahasiswa (pemustaka). Jadi usulan yang masuk menjadi bahan pertimbangan untuk pelaksanaan pengadaan karena musti disesuaikan dengan anggaran.

Rifni : Apakah ada pustakawan referensi yang membuat bibliografi atau pathfinder?

Ibu Azizah : bibliografi itu di lakukan oleh bagian pengolahan. Ada memang, tapi dilakukan bukan oleh pustakawan referensi.

Rifni : Apakah di perpustakaan institute pertanian bogor ada pustakawan subject specialist?

Ibu Azizah : Ada, namanya SMS (Subject matter Specialist). Selain membantu mencarikan artikel terkait penelitian dosen IPB berupa pdf yang dikirimkan ke email, pustakawan juga membantu memberikan usulan dalam pengadaan lewat judul-judul buku untuk pengadaan.

Rifni : Apakah pustakawan referensi melakukan promosi? Kalau iya, promosi yang dilakukan seperti apa?

Ibu Azizah : promosi disini berbentuk Sosialisasi pemanfaatan database jurnal. Yang ngisis biasanya saya, bu rita dan bu Irma. Dan materinya berupa pemanfaatan database jurnal, mendeley dan plagiarism. Selain itu ada program MCP, Buat banner, leaflet juga video. di website perpustakaan juga ada kok...

Rifni : Apakah pustakawan referensi institut pertanian Bogor melakukan inter library loan? Kalau iya, dengan siapa? Prosesnya bagaimana?

Ibu Azizah : Udah lama enggak. Biasanya lewat temen... Misalkan, saya punya teman pustakawan yang ada di departemen pertanian. Kita akhirnya Saling berhubungan.

Rifni : kenalannya lewat mana bu kalau antar pustakawan gitu?

Ibu Azizah : kita Kenal lewat seminar/workshop atau lomba di bidang kepustakawanan.

Rifni : Di website perpustakaan ada program pelatihan penelusuran informasi. bagaimana pelaksanaan pelatihan itu? materi yang diberikan apa dalam pelatihan itu? Siapa yang membuat materinya?

Ibu Azizah : Yang buat materinya kita. Biasanya yang buat jadwal bu Irma. Materinya hampir sama dengan materi sosialisasi database online.

Rifni : Bedanya program pelatihan penelusuran informasi dengan layanan pendidikan pemustaka apa? Bisa dijelaskan proses layanan pendidikan pengguna?

Ibu Azizah : Kalo pendidikan pemustaka targetnya mahasiswa baru. Kedua kegiatan itu rutin... Hanya beda peserta saja

Rifni : Kendala yang sering dihadapi apa di layanan referensi?

Ibu Azizah : Jaringannya kadang lambat sama kadang-kadang artikel jurnal yang diakses banyak yang berbayar.

Rifni : wawancaranya sudah selesai ya bu, terimakasih banyak bu.

Ibu Azizah : iya, sama-sama ...

Pewawancara : Rifni Raihana

Narasumber : Ibu Fika Lestari, A.Md

Tempat : Perpustakaan Institut Pertanian Bogor, Ruang pustakawan lantai satu.

Tanggal : 5 Juni 2017

Staff layanan referensi di Perpustakaan Institut Pertanian Bogor

Sebelum wawancara, Pewawancara menghubungi narasumber mengenai kesediaannya untuk menjadi narasumber. Narasumber bersedia untuk diwawancarai. Wawancara ini berisi tentang proses pelaksanaan layanan referensi dan jenis layanan referensi yang ada di Institut Pertanian Bogor. Narasumber tidak mengetahui pertanyaan wawancara sebelum pelaksanaan wawancara.

Rifni : Assalamualaikum wr.wb Ibu. Maaf saya ganggu sebentar. Saya Rifni. Saya ingin wawancara dengan ibu tentang layanan referensi. Apa ibu ada waktu sekarang?

Ibu Fika : oh, iya mbak.

Rifni : wawancaranya langsung saya mulai ya bu.

Rifni : oh iya, sebelumnya,wawancara ini saya rekam ya bu.

Ibu Fika : oh, iya gak apa apa.

Rifni : Tidak semua perpustakaan meletakkan layanan referensi di bagian depan perpustakaan. Apa alasan perpustakaan institut pertanian Bogor meletakkan layanan referensi di depan?

Ibu Fika : layanan referensi itu layanan yang penting. seperti inti atau tombaknya perpustakaan. pengguna datang ke perpustakaan untuk dapat informasi yang dicari. Layanan referensi dapat dengan mudah bantu pengguna perpustakaan buat memberikan apa sumber informasi yang dibutuhkan.

Rifni : Layanan referensi mana yang paling sering digunakan?

Ibu Fika : jurnal online yang paling sering digunakan sama mahasiswa.

Rifni : Permintaan layanan referensi paling banyak datang dari mana? Tatap muka? Telpon? Fax? Atau E-mail?

Ibu Fika : biasanya pemustaka langsung datang, tatap muka. Tapi kita juga pernah terima permintaan lewat e-mail dan telpon juga...cuma jarang.

Rifni : Selaku pustakawan referensi, apakah ibu tahu bahwa ada standar operasional baku bagian layanan referensi di perpustakaan institut pertanian Bogor?

Ibu Fika: iya, kita punya SOP kok mbak...kita pake ISO.

Rifni : Apakah pustakawan referensi ikut andil dalam pelaksanaan pengadaan koleksi ? bagaimana?

Ibu Fika : kita bantu pengadaan... kita biasanya kasih judul-judul buku buat acuan pengadaan nanti daftarnya dikasih ke pihak pengadaan.

Rifni : Apakah ada pustakawan referensi yang membuat bibliografi atau pathfinder?

Ibu Fika : itu tugas bidang lain, bidang pengolahan yang di lantai dua. Kita disini tugasnya hanya melayani pengguna.

Rifni : Apakah di perpustakaan institute pertanian bogor ada pustakawan subject specialist?

Ibu Fika : Ada... disini namanya SMS. Subject Matter Specialist.

Rifni : Apakah pustakawan referensi melakukan promosi? Kalau iya, promosi yang dilakukan seperti apa?

Ibu Fika : promosi kita bisa di lihat di website kok, terus kita ada program MCP, sosialisasi database.

Rifni : Sosialisasi seperti apa ya kalau boleh tau?

Ibu Fika : sosialisasi koleksi online kita mbak.

Rifni : pelaksanaannya gimana itu bu, yang diajarkan apa saja? Dimana dilaksanakannya?

Ibu Fika : di perpustakaan..biasanya kita ajarain cara akses sama anti plagiarisme mbak.

Rifni : Apakah pustakawan referensi institut pertanian Bogor melakukan inter library loan? Kalau iya, dengan siapa? Prosesnya bagaimana?

Ibu Fika : setahu saya enggak sih mbak.. dulu pernah ada tapi sudah gak jalan...

Rifni : terus, kalau misalkan ada koleksi yang dibutuhkan pengguna tapi di IPB tidak ada bagaimana bu?

Ibu Fika : Biasanya saya hubungin temen sih...

Rifni : Siapa bu biasanya yang diminta tolong? kenalannya lewat mana bu kalau antar pustakawan gitu?

Ibu Fika : pustakawan yang di Bogor... namanya Pustaka. secara jarak lokasi kita dekat. Jadi kita deket sama pustakawannya juga.

Rifni : Di website perpustakaan ada program pelatihan penelusuran informasi. bagaimana pelaksanaan pelatihan itu? materi yang diberikan apa dalam pelatihan itu? Siapa yang membuat materinya?

Ibu Fika : duh mbak,saya gak hafal materinya apa aja mbak... tapi biasanya sih koleksi online yang ada di IPB sama tentang plagiarisme. Yang buat materi itu pustakawan yang akan jadi narasumber.

Rifni : Bedanya program pelatihan penelusuran informasi dengan layanan pendidikan pemustaka apa? Bisa dijelaskan proses layanan pendidikan pengguna?

Ibu Fika : jumlah pesertanya beda mbak, lebih banyak di layanan pendidikan pemustaka karena itu wajib...kalau pelatihan penelusuran informasi itu pesertanya pengguna yang mau ikut aja.

Rifni : Kendala yang sering dihadapi apa di layanan referensi?

Ibu Fika : koneksinya suka lama. Yaa... wajar sih, kan dipakai banyak orang di perpustakaan.

(Lanjutan)

Rifni : wawancaranya sudah selesai bu. Terimakasih banyak

Bu Fika : iya.. sama-sama.



Observasi

Tempat : Perpustakaan Institut Pertanian Bogor

Universitas Indonesia

Tanggal : 22 Februari 2017

Oleh : Rifni Raihana

Nonparticipant observation

Tanggal 22 Februari 2017 saya mengunjungi perpustakaan Institut Pertanian Bogor. Sebelum masuk ke pintu perpustakaan, terdapat parkir, toko dan mesin atm. Karena saya bukan mahasiswa dari Institut Pertanian Bogor, saya harus membayar Rp.5000,- untuk bisa masuk ke dalam perpustakaan. saya pergi ke loket untuk membayar dan mendapatkan akses masuk. Ada gerbang pintu masuk perpustakaan yang dijaga dua oleh petugas dan di sebelah kiri dari gerbang ada tempat penitipan barang yang di jaga juga oleh satu petugas lainnya. Jadi, sebelum masuk ada tiga petugas yang saya temui. di depan ruang penitipan barang ada *standing banner* bertuliskan layanan-layanan yang ditawarkan di perpustakaan Institut Pertanian Bogor. Setelah masuk, saya melihat kursi panjang dengan meja kaca ada di tengah-tengah ruang. Saya melihat di sebelah kanan saya, ada ruang baca dengan papan kayu menggantung di atasnya bertuliskan *jurnal online*. Terdapat sepuluh mahasiswa yang sedang menggunakan laptopnya dan ada tiga mahasiswa sedang berdiskusi saling berhadapan. Di sebelah kiri saya ada ada ruangan yang tertutup kaca.

Saya berjalan lurus sekitar sepuluh hingga lima belas langkah dari pintu masuk, ruangan kaca itu terlihat dalamnya. Ternyata ruangan berisikan komputer-komputer dan lima mahasiswa yang sedang menggunakan komputer tersebut. Sekitar lima meter dari pintu masuk, sejajar dengan sofa dan meja kaca ada *reference desk* dengan pustakawannya yang sedang menatap layar komputernya. Di dekat *reference desk* terdapat tulisan “layanan referensi” pada papan kayu di atasnya . Di mejanya terdapat vas bunga. Di depan meja *reference desk* ada satu kursi yang disediakan. Saya berjalan lurus sekitar dua meter dari *reference desk* saya menemukan ruangan koleksi buku. Di depan ruang koleksi, ada meja sirkulasi dan terdapat empat pustakawan disana. Di sebelah kanan meja sirkulasi terdapat dengan meja dan kursi dengan papan menggantung bertuliskan layanan

referensi. Terdapat dua mahasiswa yang sedang membaca di ruang tersebut. Koleksi referensi di letakan di paling depan oleh perpustakaan, sedangkan untuk koleksi yang lain di letakan di belakang.

Di dekat pintu masuk ruang koleksi ada tangga kayu untuk naik ke lantai dua. Saya menaiki anak tangga untuk melihat lantai dua. Tepat di sebelah kanan tangga terdapat ruang kerja pustakawan dan ada lobi kecil di ruang tersebut. Di depan ruang kerja pustakawan atau lebih tepatnya ruang pengelolaan koleksi. Selain itu, di lantai dua terdapat ruang baca dengan meja dan kursi yang berjajar dan di pojok ruangan terdapat ruang fotocopy. Di dekat fotokopi ada ruangan koleksi repositori tercetak Institut Pertanian Bogor seperti skripsi, disertasi dan tesis. Setelah itu, saya kembali menaiki tangga untuk ke lantai tiga, disini lantai khusus untuk bagian dokumen dan arsip Institut Pertanian Bogor. Setelah itu saya naik ke lantai empat. Di lantai empat terdapat ruang kepala perpustakaan dan tata usaha perpustakaan Institut Pertanian Bogor. Kedua ruangan tersebut saling bersebelahan.



Gambar 1. Standing Banner di perpustakaan sebagai salah satu media promosi



Gambar 2. Pustakawan referensi di reference desk



Gambar 3. Ruang layanan digital