



UNIVERSITAS INDONESIA

**LAYANAN REFERENSI PERPUSTAKAAN PERGURUAN
TINGGI: STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
INDONESIA**

SKRIPSI

**TRI WIDOWATI
0806465831**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
DEPARTEMEN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
DEPOK
JULI 2012**



UNIVERSITAS INDONESIA

**LAYANAN REFERENSI PERPUSTAKAAN PERGURUAN
TINGGI: STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Humaniora**

**TRI WIDOWATI
0806465831**

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
DEPARTEMEN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
DEPOK
JULI 2012**


HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Tri Widowati

NPM : 0806465831

Tanda Tangan :



Tanggal : 02 Juli 2012

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :
Nama : Tri Widowati
NPM : 0806465831
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul : Layanan Referensi Perpustakaan Perguruan
Tinggi: Studi Kasus di Perpustakaan Universitas
Indonesia

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing: Utami Budi Rahayu Hariyadi, S.S., M.Lib., M.Si. (.....)

Penguji : Ir. Anon Mirmani, SIP., MIM-Arc./Rec. (.....)

Penguji : Siti Sumarningsih N., S.S., M.Lib. (.....)

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 02 Juli 2012

oleh

Dekan
Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya
Universitas Indonesia

Dr. Bambang Wibawarta, S.S., M.A.
NIP. 196510231990031002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Humaniora Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Utami Budi Rahayu Hariyadi, S.S., M.Lib., M.Si., sebagai dosen pembimbing skripsi. Terima kasih untuk waktu, tenaga, dan pikiran yang beliau berikan ditengah kesibukannya, serta perhatian dan pinjaman buku kepada penulis hingga skripsi ini selesai.
2. Ibu Ir. Anon Mirmani, SIP., MIM-Arc./Rec. dan Ibu Siti Sumarningsih N., S.S., M.Lib., sebagai pembaca dan penguji skripsi. Terima kasih untuk koreksi dan masukan yang diberikan sehingga penulis dapat memperbaiki kesalahan-kesalahan di dalam penulisan skripsi.
3. Kak Margaretha Aulia Rahman, S.Hum. sebagai panitera. Terima kasih untuk informasi-informasi yang diberikan kepada penulis.
4. Bapak Dr. Zulfikar Zen, M.A., sebagai dosen pembimbing akademis. Terima kasih atas perhatian dan dukungan semangat yang diberikan sejak awal kuliah hingga penyusunan skripsi ini, serta telah ikut hadir di dalam ujian skripsi.
5. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan. Terima kasih untuk ilmu yang diberikan selama kurang lebih empat tahun ini.
6. Ibu Wiwik, sekretariat di gedung tiga FIB UI. Terima kasih untuk bantuannya dalam menentukan jadwal dan membuat surat selama proses menuju ujian skripsi.

7. Bapak Purwono, Bapak Irman, dan Ibu Retno dari Perpustakaan UI. Terima kasih untuk waktu yang disediakan serta masukan-masukan yang berarti bagi penulis. Bapak Iyan, terima kasih untuk waktu yang disediakan serta pinjaman buku yang sangat membantu penulis dalam penulisan skripsi.
8. Ibu Luki Wijayanti dari Perpustakaan UI. Terima kasih telah meluangkan waktu untuk penulis serta informasi-informasi yang diberikan kepada penulis.
9. Keluarga, Bapak dan Mama, terima kasih untuk dukungan do'a, moral, dan finansial selama ini. Terima kasih untuk perhatian, pelukan, dan nasihat saat penulis menghadapi kesulitan selama penulisan skripsi. Yoga dan Yogi. Terima kasih untuk dukungan dan doa serta bersedia mengantar dan menjemput serta mendengarkan cerita penulis dalam perjalanan penulisan skripsi. Khusus untuk Yogi, terima kasih sudah menemani saat ujian skripsi. Skripsi ini penulis persembahkan untuk kalian.
10. Nenek Warilah. Terima kasih untuk do'a dan perhatian yang diberikan, selalu mengingatkan penulis untuk beristirahat dikala sedang kelelahan.
11. Lydia Fahmawati, selaku teman dekat penulis yang tiada lelah memberikan dukungan kepada penulis dan setia berbagi suka duka dalam penyusunan skripsi ini. Ria Avriyanti, terima kasih untuk teman berbagi cerita suka dan duka, masukan dan nasehat, serta bantuan translate abstrak dan literatur dalam Bahasa Inggris. Ratmi Agustina dan Devita Anggraeni, terima kasih sudah hadir dalam ujian skripsi. Nurul Badriah, terima kasih untuk perbaikan ejaan Bahasa Indonesia dalam penulisan skripsi ini.
12. Rekan-rekan satu bimbingan, Fitri Prawitasari, Pamuka, terima kasih untuk dukungannya. Yani, terima kasih untuk pinjaman bukunya. Wahyu Adityo Prodjo, terima kasih untuk menjadi teman bercerita dan bertukar pikiran, serta pinjaman buku metode penelitiannya. Muhammad Usman Noor, terima kasih atas masukan-masukan serta bantuan yang diberikan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

13. Seluruh rekan-rekan di PT TeamworX Indonesia yang tiada lelah memberikan semangat dan perhatian kepada penulis;

14. Kak Anya, terima kasih atas masukan-masukan yang diberikan sehingga penulis dapat menulis skripsi ini. Eka Zahrotun N., terima kasih telah membantu penulis untuk mencari data. Kak Aisyah dan Rieska, terima kasih sudah membantu dalam kelengkapan lembar pengesahan. Bagus Ariowibowo, terima kasih untuk bantuan pengaturan halaman skripsi.

15. Rekan-rekan jurusan Ilmu Perpustakaan angkatan 2008. Terima kasih untuk selalu memberikan semangat kepada penulis.

16. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu per satu di sini, terima kasih untuk semua bantuannya.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat mengenai layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi. Selamat membaca.

Depok, Juli 2012

Tri Widowati

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Tri Widowati
NPM : 0806465831
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Departemen : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya
Jenis Karya : Skripsi

demi perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Layanan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi: Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Indonesia”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan 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 : 02 Juli 2012

Yang menyatakan,



(Tri Widowati)

ABSTRAK

Nama : Tri Widowati
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul : Layanan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi: Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Indonesia

Skripsi ini membahas layanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan pelaksanaan kegiatan layanan referensi oleh pustakawan referensi di Perpustakaan UI. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Hasil dari penelitian ini adalah gambaran layanan referensi di Perpustakaan UI dengan berbagai jenis kegiatan referensi yang dilakukan oleh empat orang pustakawan referensi. Jenis kegiatan referensi yang dilakukan yaitu penelusuran informasi dan bimbingan penelusuran, program pelatihan literasi informasi, dan menjawab pertanyaan baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Kata kunci:

Layanan referensi, pustakawan referensi, perpustakaan perguruan tinggi

ABSTRACT

Name : Tri Widowati
Major : Library Science
Title : Reference Services of University Library: a case study at the University of Indonesia (UI) Library

This research is about the reference services at the UI Library. The objective of this research is to describe the implementation of reference service activities that are conducted by the reference librarians of the UI Library. This is a qualitative research using a case study method. The result of this research is the description of activities of various reference services at the UI Library that are conducted by four reference librarians. The reference services provided for users consist of information searching and searching assistance, information literacy training program, and answering direct as well as indirect reference questions.

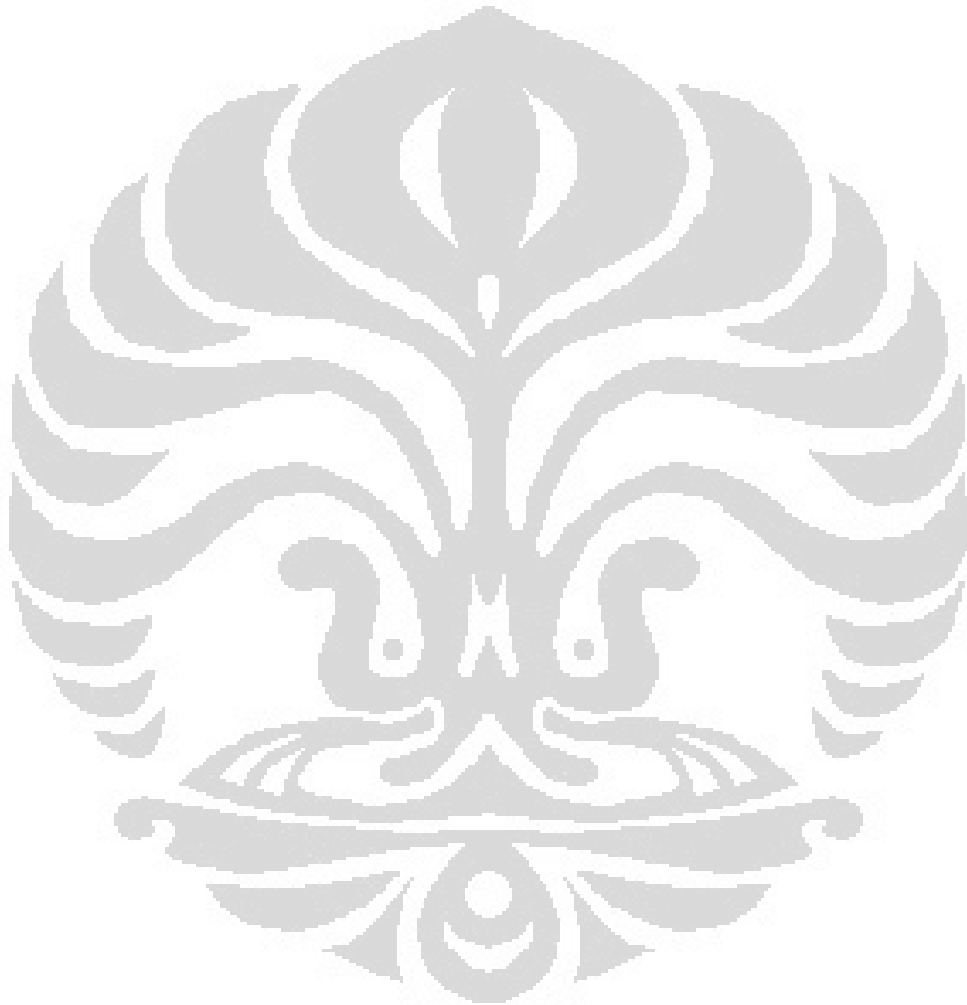
Key word:

Reference service, reference librarian, university library

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	xi
1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Metode Penelitian	4
1.6 Kerangka Berpikir Penelitian	5
2. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi	6
2.2 Layanan Referensi	8
2.3 Layanan Referensi di Perpustakaan Perguruan Tinggi	9
2.3.1 Pustakawan Referensi	10
2.3.2 Jenis Kegiatan Layanan Referensi	12
3. METODE PENELITIAN	16
3.1 Jenis Penelitian	16
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	16
3.3 Teknik Pengumpulan Data	16
3.4 Analisis Data	17
BAB 4 PEMBAHASAN	19
4.1 Profil Perpustakaan Universitas Indonesia (UI)	19
4.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan UI	23
4.1.3 Struktur Organisasi Perpustakaan UI	25
4.2 Layanan Referensi Perpustakaan UI	25
4.3 Pemustaka Layanan Referensi Perpustakaan UI	32
4.4 Pustakawan Referensi Perpustakaan UI	37
4.5 Jenis Kegiatan Layanan Referensi Perpustakaan UI	46
4.6 Kendala Pustakawan Referensi Perpustakaan UI	59
5. KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran	63

DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, pada pasal 24 disebutkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi diselenggarakan untuk mendukung pelaksanaan pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dengan menyediakan layanan perpustakaan. Keberadaan perpustakaan secara langsung ikut berperan serta dalam berbagai proses kegiatan di dalam perguruan tinggi dengan ikut menyediakan dan memelihara pengetahuan, data, serta informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat akademis yang terdiri dari mahasiswa, pengajar, dan karyawan perguruan tinggi.

Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004) menyebutkan bahwa layanan referensi adalah kegiatan untuk membantu pemustaka menelusur informasi dalam berbagai subjek dengan tujuan agar pemustaka dapat menemukan informasi dengan cepat, menelusur dengan lebih spesifik dan dengan pilihan subjek yang lebih luas, serta memanfaatkan sarana penelusuran yang tersedia secara optimal.

Berdasarkan definisi tersebut, layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi penting untuk dilaksanakan karena merupakan layanan yang secara langsung membantu masyarakat akademis dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka. Selain itu Brophy (2000) mengatakan:

1. pada umumnya pemustaka perguruan tinggi membutuhkan informasi dan literatur yang lebih spesifik mengenai subjek disiplin ilmu pengetahuan yang mereka minati;
2. tidak semua pemustaka perguruan tinggi dapat menggunakan perpustakaan secara tepat guna sehingga mereka membutuhkan suatu layanan perpustakaan yang secara khusus untuk membantu mereka dalam memperoleh informasi dan literatur yang dibutuhkan.

Katz (2002) juga menyebutkan bahwa di dalam lingkungan akademik, layanan referensi sangat penting untuk diselenggarakan karena jumlah informasi sangat banyak sehingga membuat pemustaka sulit untuk menemukan informasi yang relevan dengan kebutuhannya.

Layanan referensi dapat berfungsi dalam memberikan jasa kepada pemustaka karena ada sumber daya manusia yang melaksanakan layanan tersebut yang dikenal dengan pustakawan referensi. Pustakawan referensi memiliki peran yang sangat penting karena berperan secara langsung sebagai penghubung antara pemustaka dengan informasi yang mereka butuhkan (Katz, 2002). Pustakawan referensi merupakan komponen penting dalam mencapai keberhasilan layanan referensi di perpustakaan. Dengan demikian, pustakawan referensi di perpustakaan perguruan tinggi harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan beban pekerjaannya agar dapat memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat akademis selaku pemustakanya.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, seperti tersedianya akses internet di dalam perpustakaan, maka pemustaka dapat menelusur informasi dengan lebih mudah. Hal tersebut juga memberi dampak pada layanan referensi. Menurut Cassel dan Hiremath (2009) pemustaka lebih senang menelusur informasi melalui internet daripada datang ke perpustakaan dan meminta bantuan pustakawan referensi. Oleh karena itu, pustakawan referensi harus selalu mengikuti perkembangan dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang sesuai dengan perkembangan zaman agar dapat mengaplikasikannya di dalam layanan referensi sehingga layanan referensi selalu dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Layanan dan pustakawan referensi di perpustakaan perguruan tinggi menjadi sangat penting. Pelayanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi membantu pemustaka dalam menelusur informasi spesifik yang sesuai dengan subjek ilmu pengetahuan yang diminati dan pustakawan referensi memberikan bantuan secara langsung untuk menjawab serta memberikan informasi yang diinginkan pemustaka.

Berdasarkan profil di dalam situs Perpustakaan Universitas Indonesia (UI), Perpustakaan UI adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh UI dalam

Universitas Indonesia

mendukung visi UI untuk menjadi universitas riset kelas dunia. Usaha untuk mewujudkan visi tersebut yaitu dengan pengembangan perpustakaan di dalam lingkungan UI itu sendiri. Pada saat ini, Perpustakaan UI telah terintegrasi di dalam sebuah gedung megah bernama “*Crystal of Knowledge*”. Dengan integrasi perpustakaan tersebut, layanan referensi di Perpustakaan UI pun ikut mengalami perubahan. Saat ini, pustakawan referensi yang berasal dari beberapa fakultas bergabung menjadi satu.

Layanan referensi di Perpustakaan UI merupakan layanan perpustakaan yang diselenggarakan untuk menyediakan informasi bagi pemustaka, khususnya sivitas akademika UI. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, layanan referensi di Perpustakaan UI menyediakan berbagai jenis kegiatan referensi dalam membantu pemustaka, jenis kegiatan referensi tersebut yaitu layanan informasi dengan menjawab pertanyaan pemustaka dan penelusuran informasi, pelatihan penggunaan *online database*, dan literasi informasi. Tugas-tugas layanan referensi tersebut dilaksanakan oleh empat orang pustakawan referensi. Pelaksanaan tugas-tugas referensi berdasarkan jenis kegiatan tersebut merupakan perwujudan dari pelaksanaan layanan referensi.

Penelitian mengenai layanan referensi di Perpustakaan UI juga sudah pernah dilakukan, yaitu pada tahun 2008 oleh Grace Aryani Wiradi dengan judul *Fungsi Pustakawan Rujukan : Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Indonesia*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus yang membahas tentang gambaran fungsi pustakawan referensi yang dikemukakan oleh Samuel Sweet Green yang dicerminkan oleh pustakawan referensi di Perpustakaan UI.

Penelitian tersebut dilakukan pada saat Perpustakaan UI belum terintegrasi dan masih bernama Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan UI yang mana perpustakaan-perpustakaan pada setiap fakultas bernaung dibawahnya. Pada saat itu, layanan referensi di UPT Perpustakaan UI dilaksanakan oleh satu orang pustakawan referensi. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai topik yang sama pada Perpustakaan UI yang telah terintegrasi saat ini.

Pada penelitian ini, selain melihat perbedaan kondisi Perpustakaan UI, penulis tertarik untuk meneliti layanan referensi di Perpustakaan UI karena pada

awal observasi, penulis melihat bahwa pelayanan referensi jarang dimanfaatkan oleh pemustaka. Selain itu, pustakawan referensi pun terkadang tidak berada di meja referensi. Setelah penulis melakukan wawancara ternyata pustakawan referensi juga belum memiliki deskripsi kerja secara tertulis untuk pelayanan referensi. Maka dari itu, penulis ingin mengetahui pelaksanaan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia.

1.2 Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka pertanyaan penelitian adalah “Bagaimanakah pelaksanaan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelaksanaan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia.

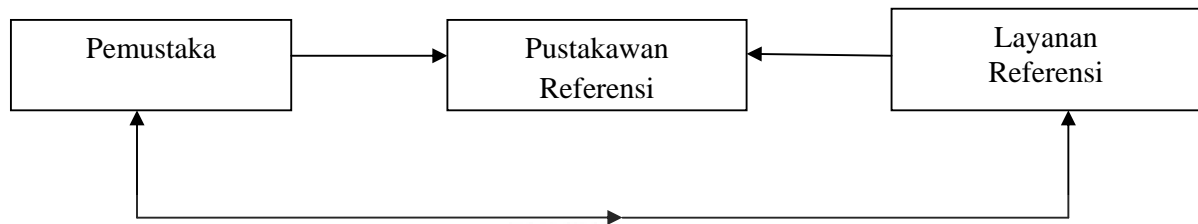
1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan bagi pustakawan referensi dalam hal peningkatan terhadap layanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia.

1.5 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Subjek penelitian adalah pustakawan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia. Sedangkan objek penelitian adalah seluruh kegiatan dalam pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Hasil pengumpulan data selanjutnya diinterpretasi di dalam bab pembahasan dan kemudian ditarik menjadi kesimpulan.

1.6 Kerangka Berpikir Penelitian



Pemustaka membutuhkan layanan referensi untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka dan sebaliknya layanan referensi ada karena dibutuhkan oleh pemustaka. Agar kebutuhan pemustaka dapat terpenuhi melalui layanan referensi maka pemustaka membutuhkan bantuan dari pustakawan referensi. Berdasarkan hal tersebut, penulis ingin mengetahui bagaimana layanan referensi yang dilakukan oleh pustakawan referensi dalam membantu pemustaka?

Penelitian ini selanjutnya memberikan gambaran pelaksanaan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut *International Encyclopedia of Information and Library Science* (2003, p. 3), perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang ada pada institusi atau lembaga-lembaga akademik di atas tingkat sekolah menengah, yang melayani kebutuhan informasi dalam mendukung proses pengajaran dan penelitian bagi mahasiswa dan stafnya. Menurut *Guidelines for Colleges: recommendations for learning resources* yang dikeluarkan oleh *The Chartered Institute of Library and Information Professionals* (2005), perpustakaan perguruan tinggi merupakan sebuah pusat pembelajaran dan pusat informasi bagi seluruh masyarakat perguruan tinggi untuk mendukung proses pembelajaran.

Perpustakaan perguruan tinggi diselenggarakan oleh lembaga induknya dengan tujuan sebagai berikut:

- a. menyediakan kebutuhan informasi dan bahan bacaan untuk proses pembelajaran bagi mahasiswa, baik yang berhubungan secara langsung dengan kurikulum ataupun yang bersifat umum;
- b. mendukung pengajar dalam memenuhi kebutuhan informasi atau bahan bacaan yang dibutuhkan dalam menjalankan perannya sebagai pengajar; dan
- c. menyediakan kebutuhan informasi atau bahan bacaan bagi sivitas akademika untuk penelitian ataupun penyusunan tugas akhir. (*International Encyclopedia of Information and Library Science*, 2003)

Sebagai unsur penunjang perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misinya maka perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. 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.

b. Fungsi informasi

Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.

c. Fungsi riset

Perpustakaan mempersiapkan 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 perguruan tinggi mutlak dimiliki, karena tugas perguruan tinggi adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.

d. Fungsi rekreasi

Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.

e. Fungsi publikasi

Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya yakni sivitas akademik dan staf non-akademik.

f. Fungsi deposit

Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya.

g. Fungsi interpretasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya (Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi, 2004).

Menurut Wood & Walther (2000), perpustakaan perguruan tinggi merupakan pintu gerbang bagi sivitas akademika untuk mengakses sumber daya informasi yang mereka butuhkan. Marcum di dalam Wood & Walther (2000) juga mengatakan perpustakaan perguruan tinggi pada saat ini sudah memasuki abad

revolusi digital sehingga perpustakaan mengalami perkembangan-perkembangan sebagai berikut:

- a. penggunaan teknologi informasi yang sesuai dengan perkembangan zaman di dalam perpustakaan;
- b. perbedaan cara pengadaan, pengolahan, penyimpanan, dan pelayanan di dalam perpustakaan karena koleksi di dalam perpustakaan mengalami perkembangan dari tercetak ke digital;
- c. perubahan desain bangunan perpustakaan dan fasilitas-fasilitas yang lebih modern di dalam perpustakaan.

Revolusi digital juga mempengaruhi peran pustakawan di dalam perpustakaan karena terjadi perubahan koleksi tercetak ke digital sehingga layanan yang diberikan pustakawan untuk membantu pemustaka lebih banyak melakukan kegiatan sebagai berikut:

- a. menelusur informasi melalui internet;
- b. mengidentifikasi situs-situs informasi yang dibutuhkan pemustaka;
- c. menyediakan sumber daya informasi yang memiliki otoritas.

Jadi, perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan untuk melayani kebutuhan informasi masyarakat akademis dengan menyediakan akses informasi yang sesuai dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi.

2.2 Layanan Referensi

Menurut *Harrod's Librarians' Glossary* (2005, p. 587), kata referensi atau "*reference*" berarti suatu petunjuk yang menunjuk kepada suatu dokumen atau data lain. Definisi lain dari kata referensi yaitu petunjuk untuk menemukan informasi spesifik yang disebutkan di dalam suatu teks. Summerhill (1993) di dalam Cassell and Hiremath (2009, p. 419) memberi definisi sederhana bahwa layanan referensi adalah fasilitas yang menghubungkan pencari informasi dengan informasi yang mereka butuhkan, sedangkan *The Reference and User Services Association* (RUSA) di dalam Bopp dan Smith (2001, p. 3), memberikan definisi layanan referensi sebagai berikut:

"information services in libraries take a variety of forms including direct personal assistance, directories, signs, exchange of information

culled from a reference source, readers advisory service, dissemination of information in anticipation of user needs or interest, and access to electronic information”.

Layanan referensi adalah layanan informasi di perpustakaan yang terdiri dari berbagai macam bentuk kegiatan layanan termasuk bimbingan personal, direktori, pemberian informasi yang dipilih dari suatu sumber referensi, layanan bimbingan pembaca (*readers advisory service*), penyebaran informasi, dan akses untuk informasi digital untuk pemustaka.

Menurut Bopp dan Smith (2001, p. 4), sejarah perkembangan layanan referensi diawali dengan tulisan Samuel Green (1876) yang mengemukakan tiga fungsi dasar layanan referensi di dalam tulisannya "*Personal Relations Between Librarians and Readers*" yang dipublikasikan oleh *American Library Journal* (sekarang *Library Journal*). Green menulis tiga fungsi dasar layanan referensi, yaitu informasi (*information*), panduan atau bimbingan (*guidance*), dan instruksi atau pengajaran (*instruction*). Pada awal abad 21, pustakawan referensi mulai melayani permintaan informasi melalui telepon dan surat elektronik (*e-mail*) sehingga layanan untuk membantu pemustaka menjadi lebih mudah karena dapat dilakukan melalui berbagai media komunikasi tanpa bertatap muka secara langsung. Wolfe, Naylor, & Drueke (2010) dalam artikel *The Role of The Academic Reference Librarian in The Learning Commons* mengatakan bahwa sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, layanan referensi mengalami perkembangan dengan memanfaatkan media komunikasi seperti surat elektronik (*e-mail*), percakapan *online* (*chatting*), pesan instan melalui internet (*instant message*), dan juga pesan teks melalui telepon selular.

2.3 Layanan Referensi di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Dettlaff (2008), menjelaskan di dalam artikel *Managing to Keep Academic Reference Service* bahwa layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi dibutuhkan karena alasan berikut:

- a. Dunia informasi yang membingungkan karena informasi tersedia dalam berbagai bentuk dan dalam jumlah yang sangat banyak sehingga sulit untuk ditemukan, oleh karena itu pustakawan referensi dibutuhkan untuk

membantu pemustaka dalam mengidentifikasi informasi dan menyediakan akses yang tepat bagi pemustaka.

- b. Mahasiswa memiliki kemampuan yang berbeda dalam menemukan dan memilih informasi sehingga keberadaan pustakawan referensi dapat membantu mahasiswa untuk mendefinisikan dan menghubungkan informasi yang mereka butuhkan. Pustakawan juga memberi pengajaran kepada mahasiswa dalam menelusur informasi untuk pembelajaran sepanjang hayat.

Menurut Wang, Niu, dan Hubbard (2004) dalam artikel *Current status of reference services in academic libraries in mainland China: a web analysis*, seiring dengan perkembangan internet dan teknologi, layanan referensi mengalami perubahan. Pada perpustakaan perguruan tinggi, layanan referensi dengan penggunaan koleksi tercetak sudah jarang digunakan dan berpindah pada penelusuran informasi digital melalui internet. Mereka juga menyebutkan layanan referensi yang baik di dalam perpustakaan perguruan tinggi, yaitu dengan adanya pustakawan referensi (*reference librarian*) dan jenis kegiatan layanan referensi seperti berikut:

1. pendidikan pemustaka (*user education*);
2. pembelajaran (*guidance*); dan
3. referensi online (*online reference*).

2.3.1 Pustakawan referensi (*reference librarian*)

Bopp dan Smith (2001, p. 4) memberi definisi pustakawan referensi adalah orang yang memiliki keahlian dalam memberikan jasa layanan referensi kepada pemustaka, merupakan penghubung antara pemustaka dengan informasi yang mereka butuhkan, sedangkan menurut RUSA (2003), pustakawan referensi adalah pustakawan yang membantu, memberi saran dan bimbingan, serta memberi instruksi atau pengarahan kepada pemustaka dalam mengakses informasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut *Dictionary for Library and Information Science* (2004), pustakawan referensi adalah seorang pustakawan yang bekerja untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka pada meja referensi, melalui telepon, atau surat elektronik (*e-mail*) dan menyediakan layanan untuk mengarahkan pemustaka dalam penggunaan

perpustakaan dan teknologi informasi. Jadi, pustakawan referensi adalah orang yang memiliki keahlian dalam memberikan jasa referensi dengan memberi bimbingan dan pengarahan dalam penggunaan perpustakaan dan teknologi informasi serta menjawab pertanyaan referensi kepada pemustaka baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Menurut Abdoulae dan Majid (2000), dalam artikel *Use of the internet for reference service in Malaysian academic libraries* menyebutkan bahwa internet juga memberi dampak pada pustakawan referensi. Pustakawan referensi harus memiliki keahlian dalam menggunakan komputer dan internet agar dapat menyediakan layanan referensi yang efektif. RUSA (2003) di dalam *Professional Competencies for Reference and User Service Librarians* menyebutkan beberapa kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan referensi, yaitu:

1. pustakawan tanggap/ peduli terhadap kebutuhan pemustaka;
2. pustakawan mampu mendesain dan mengorganisasi layanan referensi yang efektif bagi pemustaka, misal menyediakan sarana untuk akses informasi dan mengorganisir file-file informasi yang dibutuhkan pemustaka;
3. pustakawan menyediakan layanan yang berkualitas tinggi dengan secara hati-hati menganalisis sumber-sumber informasi untuk kebutuhan pemustaka;
4. pustakawan memonitor sumber informasi yang relevan untuk secara rutin dapat meng-*update* pengetahuan terbaru dalam layanan referensi
5. pustakawan secara efektif, memanfaatkan teknologi yang baru untuk dalam melayani pemustaka;
6. pustakawan berbagi keahlian dengan rekan kerjanya, misal dengan meeting atau mailist;
7. pustakawan dengan aktif meningkatkan kemampuannya dengan terlibat dalam “projek” dengan rekan kerja dan meningkatkan keahliannya secara mandiri.

Pustakawan referensi juga harus melakukan promosi tentang layanan referensi, menurut RUSA (2003), beberapa hal yang harus dilakukan yaitu:

1. pustakawan melakukan penyelidikan untuk menentukan jenis layanan referensi yang akan disediakan untuk pemustaka;

2. pustakawan secara efektif mengomunikasikan layanan referensi dan informasi yang disediakan untuk pemustaka;
3. pustakawan secara konsisten dan sistematis mengevaluasi efektivitas dari promosi layanan referensi.

RUSA (2003) juga menyebutkan hal-hal yang harus dilakukan oleh pustakawan referensi dalam melayani pemustaka, yaitu:

1. pustakawan memperlakukan pemustaka sebagai mitra dalam pencarian informasi;
2. pustakawan memiliki hubungan yang erat dengan rekan sejawat untuk menyediakan layanan yang berkualitas kepada pemustaka;
3. pustakawan berkolaborasi dengan pustakawan lain guna meningkatkan layanan kepada pemustaka

2.3.2 Jenis Kegiatan Layanan Referensi

1. Pendidikan pemustaka (*user education*)

Menurut Wang, Niu, dan Hubbard (2004), pada perpustakaan perguruan tinggi pendidikan pemustaka termasuk juga pembelajaran dan instruksi bibliografi dikenal dengan literasi informasi. Selain itu, Cassel dan Hiremath (2009) juga mengatakan instruksi atau pembelajaran bagi pemustaka dikenal dengan literasi informasi. Jenis kegiatan ini menunjukkan kepada pemustaka tentang penggunaan perpustakaan, seperti katalog terpasang dan sumber-sumber referensi di perpustakaan.

Menurut Bopp and Smith (2001), pembelajaran berdasarkan metodenya dibedakan menjadi dua, yaitu pembelajaran secara perorangan (*one-to-one instruction*) dan pembelajaran secara berkelompok (*group instruction*).

a. Pembelajaran secara perorangan (*one-to-one instruction*)

Pustakawan referensi membantu pemustaka untuk mengetahui dan menggunakan perpustakaan atau koleksi perpustakaan secara perorangan atau individu. Hal ini merupakan interaksi yang sering terjadi antara pustakawan referensi dengan pemustaka, pustakawan membantu pemustaka melakukan penelusuran informasi melalui katalog terpasang ataupun internet.

b. Pembelajaran secara berkelompok (*group instruction*)

- program pengenalan dan tur perpustakaan (*orientation program and library tour*), pada perguruan tinggi biasanya program atau kegiatan ini diselenggarakan bagi mahasiswa dan pengajar baru. Kegiatan ini meliputi memperkenalkan fasilitas perpustakaan dan layanan perpustakaan.
- pembelajaran yang berhubungan dengan mata kuliah (*course-related instruction*), pada perpustakaan perguruan tinggi pengajar mata kuliah dapat membawa mahasiswa ke perpustakaan dan bekerja sama dengan pustakawan referensi untuk membimbing mahasiswa dalam menggunakan perpustakaan untuk mengerjakan tugas-tugas dan penelitian.
- pembelajaran yang terintegrasi dalam mata kuliah (*course-integrated instruction*), kegiatan ini terjadi apabila para pengajar bersama-sama pustakawan menyusun program pengajaran bersama dalam sebuah kurikulum yang ditetapkan oleh jurusan. Jadi, program pelatihan perpustakaan dimasukkan sebagai salah satu materi perkuliahan, serta pustakawan referensi yang akan memberikan pengajaran dan materi di dalam kelas. Materi perpustakaan yang diajarkan biasanya ada pada mata kuliah metode penelitian, sitasi, dan teknis penulisan.

Menurut Hunt dan Birks (2004), kegiatan pembelajaran atau literasi informasi dilaksanakan untuk pembelajaran sepanjang hayat bagi pemustaka. Kegiatan ini merupakan pembelajaran untuk keterampilan dalam mengevaluasi dan memilah informasi yang ada. Pada saat ini, seiring dengan perkembangan teknologi maka literasi informasi dilaksanakan khususnya untuk menelusur sumber-sumber informasi yang terdapat pada *database* komputer dan internet.

2. Bimbingan (*guidance*)

Menurut Bopp dan Smith (2001), pada perpustakaan perguruan tinggi, bimbingan dilakukan berkaitan dengan kegiatan penelitian dan penulisan karya ilmiah yang dilakukan sivitas akademika. Pada kegiatan ini, pustakawan berperan dalam membimbing pemustaka untuk memperoleh bahan-bahan penulisan karya ilmiah maupun penelitian dari sumber-sumber informasi yang tersedia pada koleksi perpustakaan, internet atau pusat informasi lain. Selain itu, pustakawan

juga membimbing cara menulis karya ilmiah, penulisan sumber referensi, dan cara mengutip atau sitasi bibliografi.

3. Referensi *online* (*online reference*)

Menurut *Online Dictionary for Library and Dictionary and Information Science*, referensi *online* atau referensi digital adalah layanan referensi yang disediakan oleh perpustakaan melalui Internet, biasanya melalui e-mail, pesan instan ("chat"), atau berbasis Web, biasanya dijawab oleh pustakawan referensi dari suatu perpustakaan. Layanan referensi digital meliputi permintaan layanan informasi dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan referensi.

Menurut Bopp dan Smith, layanan informasi dilakukan dengan cara menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pemustaka sesuai dengan kebutuhan informasi mereka, mulai dari informasi yang sederhana sampai dengan informasi yang bersifat sangat kompleks. Jenis layanan informasi pada layanan referensi, yaitu:

- a. Pertanyaan referensi yang siap jawab (*ready reference questions*)
Ready reference question adalah pertanyaan yang dapat dijawab secara cepat oleh pustakawan referensi dengan menggunakan satu atau dua alat bantu referensi, atau melalui internet. Jenis pertanyaan ini pada umumnya merupakan pertanyaan mengenai nama tempat, terjemahan arti kata atau definisi suatu istilah, tanggal dan tempat kejadian atau biografi seorang tokoh.
- b. Pertanyaan penelitian (*research questions*)
Research question adalah pertanyaan yang bersifat kompleks untuk keperluan penelitian. Pustakawan dituntut untuk dapat mengidentifikasi dan menganalisa sumber informasi dengan jumlah yang banyak dalam melakukan penelusuran sehingga memerlukan waktu yang lebih lama untuk menjawab pertanyaan jenis ini.
- c. Pembuktian/ verifikasi bibliografis (*bibliographic verification*)
Jenis pertanyaan ini dibutuhkan ketika pemustaka telah menemukan informasi yang dibutuhkan tetapi mereka harus memverifikasi untuk

membuktikan tentang kebenaran sumber-sumber informasi tersebut. Layanan ini umumnya merupakan masalah pengecekan kesahihan atau kebenaran mengenai informasi yang digunakan atau yang dikenal dengan sitasi bibliografi.

Jadi, layanan referensi untuk perpustakaan perguruan tinggi adalah adanya pustakawan referensi dan jenis kegiatan pendidikan pemustaka, bimbingan kepada pemustaka, dan referensi digital atau *online*.



BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif menggunakan metode studi kasus. Menurut Creswell (2010, p. 4) penelitian kualitatif merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari masalah sosial.

Penulis menggunakan metode studi kasus karena masalah dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami pelaksanaan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia sehingga penulis menyelidiki peristiwa, aktivitas, dan proses dalam sekelompok individu. Studi kasus merupakan strategi penelitian di mana peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu (Stake dalam Creswell, 2010, p. 20), sedangkan Sulisty-Basuki (2006) mengatakan bahwa studi kasus merupakan kajian mendalam tentang peristiwa, lingkungan, dan situasi tertentu yang memungkinkan mengungkapkan atau memahami sesuatu hal.

3.2 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah pustakawan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia yang berjumlah empat orang. Subjek dalam penelitian ini juga berfungsi sebagai informan penelitian. Objek penelitian adalah kegiatan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara. Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terhadap perilaku dan aktivitas dari individu-individu di lokasi penelitian (Cresswel, 2010, p. 267). Observasi dilakukan dengan mengamati berbagai kegiatan dan hal-hal lain yang berhubungan dengan kegiatan layanan referensi yang dilakukan oleh pustakawan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia.

Wawancara yang dilakukan merupakan wawancara tak terstruktur. Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Wawancara dilakukan kepada tujuh orang informan, yaitu empat orang pustakawan referensi Perpustakaan Universitas Indonesia (UI), satu orang kepala perpustakaan, dan dua orang pemustaka yang menggunakan jasa layanan referensi. Pemilihan informan dilakukan karena pustakawan referensi bertanggung jawab dalam menjalankan tugas-tugas layanan referensi, kepala perpustakaan sebagai pimpinan tertinggi yang memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam seluruh pelaksanaan kegiatan di perpustakaan, dan pemustaka yang menggunakan jasa layanan referensi yang secara langsung dapat menilai pelayanan yang diberikan oleh pustakawan referensi dalam menjalankan tugas-tugasnya. Alat bantu yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan wawancara adalah telepon selular untuk merekam lisan dari para informan.

Pada penulisan skripsi ini, nama informan penulis ubah dengan menggunakan nama ganti samaran, tidak menggunakan nama sebenarnya.

No.	Informan
1.	Bapak Rekso
2.	Bapak Samudro
3.	Ibu Kusuma
4.	Bapak Adji
5.	Ibu Wahyu
6.	Bunga
7.	Sari

3.4 Analisis Data

Proses analisis data secara keseluruhan melibatkan usaha memaknai data yang berupa teks atau gambar. Analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan analitis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian (Cresswel, 2010).

Langkah pertama yang dilakukan dalam analisis data adalah transkrip wawancara disiapkan dengan mengetik data lapangan dan data disusun berdasarkan sumber informasi. Kemudian, data secara keseluruhan dibaca dan dianalisis secara lebih mendetail, jawaban wawancara dikelompokkan ke dalam kategori-kategori dengan mengidentifikasi tema-tema sesuai dengan jawaban dari pertanyaan wawancara. Selanjutnya, peneliti mengaitkan tema-tema tersebut untuk dianalisis dengan memberikan informasi deskriptif dalam sebuah tabel. Langkah terakhir dalam analisa data adalah menginterpretasi atau memaknai data.



BAB 4

PEMBAHASAN

4.1 Profil Perpustakaan Universitas Indonesia

Perpustakaan Universitas Indonesia (UI) merupakan perpustakaan yang berada di dalam lingkungan kampus Universitas Indonesia. Sesuai dengan definisi yang diberikan oleh *International Encyclopedia of Information and Library Science* (2003, p. 3) bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang ada pada institusi atau lembaga-lembaga akademik di atas tingkat sekolah menengah, yang melayani kebutuhan informasi dalam mendukung proses pengajaran dan penelitian bagi mahasiswa dan stafnya. Berdasarkan definisi tersebut maka dapat dikatakan bahwa Perpustakaan UI termasuk ke dalam kategori perpustakaan perguruan tinggi.

Pada awalnya, sejak kampus UI berlokasi di Salemba, perpustakaan di lingkungan Universitas Indonesia (UI) berada pada masing-masing fakultas dan setiap perpustakaan memiliki peraturan yang berbeda-beda dalam pengelolaan perpustakaan sehingga hal tersebut telah menggugah Pimpinan Universitas untuk membentuk suatu Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Pusat. Pada tahun 1969 dibentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Pusat sehingga sejak saat itu perpustakaan pada masing-masing fakultas di lingkungan UI bernaung dalam unit pelaksana tersebut. Kepala UPT Perpustakaan Pusat yang bertanggung jawab secara langsung kepada rektor dan berfungsi sebagai koordinator untuk perpustakaan-perpustakaan fakultas. Pada tahun 1987, UI menempati kampus baru di Depok, Jawa Barat dan UPT Perpustakaan Pusat menempati gedung baru seluas 5.926 m² yang lokasinya dekat dengan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya dan Menara Air. Rencana Strategis UI tahun 1998-2003 telah menetapkan agar UPT Perpustakaan UI menjadi Perpustakaan Universitas Indonesia yang modern menuju Universitas Riset. Strategi yang ditempuh antara lain adalah:

1. meningkatkan koleksi buku dan majalah ilmiah;
2. membentuk otomatisasi dan informasi perpustakaan; dan
3. membentuk Sistem Perpustakaan Universitas Indonesia Terpadu (SPUIT).

Kedudukan, tugas pokok, dan fungsi Sistem Perpustakaan Universitas Indonesia Terpadu itu dikukuhkan dengan Keputusan Rektor No. 230/SK/R/UI/1999, tanggal 16 Agustus 1999. Kepala UPT Perpustakaan Pusat bertanggung jawab secara langsung kepada rektor, melalui Wakil Rektor I (Bidang Akademik) dan berfungsi sebagai koordinator untuk perpustakaan-perpustakaan fakultas. Sedangkan Perpustakaan Fakultas bertanggung jawab kepada Dekan Fakultas masing-masing. Hingga tahun 2010, UI memiliki 12 Perpustakaan Fakultas, yaitu:

1. Fakultas Kedokteran (FK)
2. Fakultas Kedokteran Gigi (FKG)
3. Fakultas Matematika dan Ilmu pengetahuan Alam (FMIPA)
4. Fakultas Teknik (FT)
5. Fakultas Hukum (FH)
6. Fakultas Ekonomi (FE)
7. Fakultas Ilmu Budaya (FIB)-dulu Fakultas Sastra
8. Fakultas Psikologi (FP)
9. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
10. Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKM)
11. Fakultas Ilmu Komputer (FASILKOM)
12. Fakultas Ilmu Keperawatan (FIK)

Pada tahun 2010, Universitas Indonesia (UI) membangun sebuah gedung untuk integrasi perpustakaan di lingkungan Universitas Indonesia. Integrasi tersebut dilaksanakan dengan maksud agar semua sivitas akademika UI dapat bertemu dan berinteraksi untuk mengembangkan ide-ide yang pada akhirnya akan menghasilkan kolaborasi penelitian dari berbagai subjek. Gedung tersebut bernama "*Crystal of Knowledge*" yang memiliki makna bahwa ilmu-ilmu sebagai kristalisasi pengetahuan yang cair bermunculan sebagai hasil bumi, dalam bentuk-bentuk prasasti yang berkilau terang karena memberi penjelasan yang nyata. Gedung ini selesai dibangun pada awal tahun 2011 dan perpustakaan yang bergabung adalah:

1. Perpustakaan Pusat
2. Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya (FIB)

3. Perpustakaan Fakultas Teknik (FT)
4. Perpustakaan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (FMIPA)
5. Perpustakaan Fakultas Ilmu Keperawatan (FIK)
6. Perpustakaan Fakultas Hukum (FH)

Sedangkan beberapa fakultas lain masih tetap memiliki perpustakaan di fakultas namun memindahkan sebagian koleksinya ke gedung baru, yaitu:

1. Perpustakaan Fakultas Ilmu Komputer (FASILKOM)
2. Perpustakaan Psikologi
3. Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
4. Perpustakaan Fakultas Kesehatan Masyarakat (FKM)
5. Perpustakaan Fakultas Ekonomi (FE)

Dengan bergabungnya beberapa perpustakaan dari fakultas ke gedung baru maka Universitas Indonesia tidak lagi menggunakan istilah UPT Perpustakaan Pusat namun menjadi Perpustakaan Universitas Indonesia (UI). Perpustakaan UI adalah salah satu unit pendukung utama kegiatan akademik (pembelajaran, pengajaran dan penelitian) maka Perpustakaan UI terus berusaha mengembangkan diri dengan menambah koleksi-koleksi terbaru, melanggan berbagai *online database*, mengembangkan sistem perpustakaan, serta memberikan layanan prima kepada pemustaka. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, integrasi ini dilakukan karena beberapa faktor seperti perkembangan ilmu pengetahuan, metode pembelajaran, dan pengembangan penelitian.

Ibu Wahyu

"...ada metode pembelajaran yang berubah, kemudian pengembangan ilmu juga berubah; inter-disiplin, metode pembelajaran yang problem based learning, collaborative learning, computer mediated learning, itu kan semuanya berubah; pengembangan penelitian juga berubah. Artinya berubah, mereka lebih cross-disiplin, enggak bisa sekarang ilmunya dikotak-kotakkan, ini loh ya mereka ilmu teknik ya, ini adalah fasilkom, ini adalah kesehatan, dan ini apa dan seterusnya. Sekarang kalo semuanya terkotak-kotak seperti itu akhirnya mahasiswa juga terkotak. Jadi mahasiswa fakultas teknik misalnya hanya bisa baca buku-buku teknik, mahasiswa psikologi hanya bisa baca buku psikologi, mahasiswa FIB hanya baca buku-buku untuk mahasiswa FIB padahal selama ini hubungan antar ilmu itu ada. Nah, sekarang di mana tempat mereka bertemu yang paling logic yang paling mudah? Jadi, ruang publik atau ruangan yang paling memfasilitasi orang untuk bertemu di mana? Itu kan cuma perpustakaan. Jadi, perpustakaan itu ruang publik yang paling terbuka dan demokratis bagi siapapun. Saya sih berharap di sini terjadi dialog antar ilmu. Jadi sebetulnya tujuan saya adalah

Universitas Indonesia

adanya dialog antar ilmu, dialog antar manusia...”

Jadi, sebelumnya UI sudah memiliki perpustakaan universitas sebagai perpustakaan pusat bagi sivitas akademiknya. Akan tetapi, seiring dengan perkembangan zaman, metode pembelajaran berubah, pengembangan ilmu pengetahuan dan penelitian juga berubah. Kemudian, pengadaan integrasi perpustakaan dilakukan dengan maksud agar mahasiswa memiliki ruang publik yang bebas. Sebelumnya, perpustakaan yang diselenggarakan pada setiap fakultas membuat mahasiswa menjadi terkotak-kotak, misalnya mahasiswa Fakultas Teknik hanya membaca koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan Fakultas Teknik, mahasiswa Fakultas Psikologi hanya membaca koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan Fakultas Psikologi, mahasiswa Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya hanya membaca koleksi di perpustakaan fakultasnya dan seterusnya mahasiswa di setiap fakultas hanya dapat bertemu atau berinteraksi dengan mahasiswa di fakultasnya masing-masing.

Perpustakaan UI didesain dengan sebuah bentuk bangunan yang megah di mana perpustakaan menjadi sebuah tempat yang nyaman bagi pemustaka. Tidak ada ketakutan pemustaka bahwa mereka tidak boleh berisik dalam berdiskusi, atau pun larangan tidak boleh makan atau minum di dalam perpustakaan. Selain itu, Perpustakaan UI juga menyediakan fasilitas untuk mengakses informasi dengan mudah yaitu sebuah ruang laboratorium komputer dengan jumlah yang cukup bagi pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa Perpustakaan UI menjalankan perannya di dalam kegiatan pendidikan perguruan tinggi untuk menyediakan akses informasi yang sesuai dengan perkembangan teknologi. Keadaan demikian, sesuai dengan yang dikatakan oleh Marcum di dalam Wood & Walther (2000) yang mengatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi pada saat ini sudah memasuki abad revolusi digital sehingga perpustakaan mengalami perkembangan dalam perubahan desain bangunan perpustakaan dan fasilitas-fasilitas yang lebih modern serta penggunaan teknologi informasi di dalam perpustakaan yang sesuai dengan perkembangan zaman.

Perpustakaan UI buka setiap hari dan tutup pada hari libur nasional. Adapun jam buka layanan Perpustakaan UI yaitu:

Senin – Jumat : 08.30 – 19.00 WIB

Universitas Indonesia

Sabtu – Minggu : 09.00 – 16.00 WIB

Berdasarkan data statistik jumlah pengunjung Perpustakaan UI, jumlah pemustaka yang datang pada hari kerja (Senin – Jumat) mencapai seribu sampai dengan tiga ribu pemustaka. Sedangkan, pada hari libur (Sabtu – Minggu) mencapai dua ratus sampai delapan ratus pemustaka. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemustaka Perpustakaan UI sangat banyak.

4.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Indonesia

Perpustakaan UI sebagai pendukung tri dharma perguruan tinggi telah menetapkan visinya yang merujuk kepada visi Universitas Indonesia, yaitu menjadi Perpustakaan Universitas Riset Kelas Dunia.

Visi Perpustakaan UI tersebut sejalan dengan visi Universitas Indonesia untuk menjadi Universitas Riset Kelas Dunia yang berarti mengacu kepada harapan untuk menjadi *World Class University*. Berdasarkan Penjaminan Mutu Akademik Universitas Indonesia dalam landasan ideal tahun 2007, yang dimaksud dengan *World Class University* berarti “*ranking among the foremost in the world; of an international standard of excellence*”. Hal tersebut berarti Universitas Indonesia ingin menjadi universitas kelas dunia dengan memiliki peringkat di antara universitas terkemuka di dunia sesuai dengan standar keunggulan internasional.

Dalam mencapai visinya tersebut maka Perpustakaan UI terus berusaha melaksanakan misinya sebagai berikut:

- a. menyelenggarakan pendidikan tinggi berbasis riset untuk pengembangan ilmu, teknologi, seni dan budaya;
- b. menyelenggarakan pendidikan tinggi yang mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf dan kualitas kehidupan masyarakat Indonesia serta kemanusiaan;
- c. menjadikan Perpustakaan UI sebagai perpustakaan bertaraf internasional yang menjadi acuan pertama dan utama dalam pelayanan informasi demi pengembangan ilmu dan kemajuan peradaban bangsa dalam bidang ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya, serta menjadi model dalam pengembangan perpustakaan berbasis teknologi komunikasi dan informasi;

Universitas Indonesia

- d. meningkatkan mutu koleksi, layanan, prasarana dengan memanfaatkan teknologi terkini;
- e. mewujudkan lingkungan akademik yang sehat dan memikat;
- f. menyediakan layanan dan akses ke sumber informasi bagi warga UI khususnya dan bangsa Indonesia umumnya;
- g. menjadi model dalam pengembangan perpustakaan digital.

Untuk menjalankan visi dan misinya, maka Perpustakaan UI memiliki beberapa fungsi. Berdasarkan *Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi* (2004), fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai fungsi edukasi, fungsi informasi, fungsi riset, fungsi rekreasi, fungsi publikasi, fungsi deposit, dan fungsi interpretasi. Perpustakaan UI sudah menerapkan fungsi-fungsi tersebut, yaitu sebagai berikut:

- a. sumber informasi. Perpustakaan berfungsi sebagai tempat menyimpan karya manusia, khususnya karya cetak seperti buku, majalah, dan sejenisnya serta karya rekaman seperti kaset, piringan hitam, dan sejenisnya. Dalam kaitannya dengan fungsi simpan, perpustakaan bertugas menyimpan khazanah budaya hasil masyarakat;
- b. sarana pendidikan dan pembelajaran. Perpustakaan merupakan sarana pendidikan nonformal dan informal, artinya perpustakaan merupakan tempat belajar di luar bangku sekolah maupun juga tempat belajar dalam lingkungan pendidikan sekolah;
- c. penelitian. Perpustakaan sebagai penunjang kegiatan penelitian dalam rangka fungsi Tri Darma Perguruan Tinggi, perpustakaan menjadi sumber informasi yang menjadi acuan dalam mencari literatur;
- d. pengabdian masyarakat. Perpustakaan menjadi sarana pendukung dalam pelaksanaan salah satu fungsi Tri Dharma Perguruan Tinggi;
- e. rekreasi. Perpustakaan sebagai tempat untuk menikmati rekreasi kultural dengan cara membaca dan bacaan ini disediakan perpustakaan.

Untuk fungsi deposit dan interpretasi tidak dicantumkan secara tertulis. Fungsi deposit mungkin saja tersirat di dalam fungsi sumber informasi yang mengatakan perpustakaan sebagai tempat menyimpan hasil karya manusia. Hanya saja, fungsi deposit berarti perpustakaan sebagai tempat menyimpan hasil karya

dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya. Sedangkan untuk fungsi interpretasi juga belum disebutkan dalam fungsi Perpustakaan UI.

4.1.3 Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Indonesia

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, diketahui bahwa Perpustakaan UI menerapkan suatu organisasi yang mengurangi struktur organisasi dan menerapkan suatu organisasi yang lebih mengacu secara fungsional.

Ibu Wahyu
<i>“gini untuk struktur organisasi, di UI kita akan menerapkan fungsional. Jadi, di manapun sekarang ini di lembaga negara kita akan sangat mengurangi struktur supaya tidak semua orang ingin menjadi pejabat. Jadi lebih ke fungsional sehingga di UI pun kita terapkan begitu. Jadi yang pejabat itu hanya satu kalau perpustakaan, yang lain itu fungsional. Jadi, tinggal milih ingin menjadi fungsi pustakawan atau administrasi. Jadi yang ada di sini pasti semuanya pustakawan meski tidak semuanya punya latar belakang perpustakaan karena mereka juga akan kita pakai untuk dasar-dasar perpustakaan. Jadi, itu yang kita terapkan lebih ke fungsionalnya.”</i>

Kepala perpustakaan bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan yang ada di Perpustakaan Universitas Indonesia. Semua kegiatan layanan perpustakaan memiliki masing-masing koordinator yang bertanggung jawab secara langsung kepada kepala perpustakaan.

Pada layanan referensi terdapat empat koordinator yang merupakan pustakawan referensi. Pembagian kelompok tugas kerja berdasarkan kemampuan yang dimiliki dalam menguasai subjek bidang ilmu pengetahuan yang berbeda-beda. Layanan referensi memiliki empat orang koordinator sebagai berikut:

1. Satu orang Koordinator Layanan Referensi Bidang Sosial-Humaniora
2. Satu orang Koordinator Layanan Referensi Bidang MIPA-Teknologi
3. Dua orang Koordinator Layanan Referensi Bidang Kesehatan dan Kedokteran

4.2 Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia

Layanan referensi merupakan layanan perpustakaan untuk mendukung perpustakaan dalam menjalankan visi dan misi perpustakaan. Lokasi layanan referensi di Perpustakaan UI yaitu berada di lantai dasar dan lantai empat.

Layanan referensi di lantai dasar berada di ruang laboratorium komputer. Posisi dari layanan referensi tersebut berada di sebelah kanan dari pintu masuk ruang laboratorium komputer. Terdapat dua meja dan dua orang pustakawan referensi untuk melayani pemustaka yang membutuhkan jasa layanan referensi.

Bapak Rekso
<i>“mengapa saya milih di sini (laboratorium komputer), menurut saya tadinya kan saya di ruangan itu komputer yang bunder itu ternyata saya di sini lenih dekat dengan mahasiswa (pemustaka) semua jenjang. Tadinya mereka yang tidak mau dibimbing jadi dengan saya duduk di sini di lantai satu ini saya lebih dekat dengan mahasiswa karena mahasiswa itu apa ya, lebih lalu lalang di sini. Kalau misalnya saya di lantai empat atau di taro mana gitu ya, itu apa ya, jarang dikunjungi orang. Waktu itu saya ada di lantai empat jarang dikunjungi orang kalau di sini saya banyak ketemu orang. Jadi, di sini lebih banyak orang yang tadinya enggak mau bimbingan enggak mau IL itu akhirnya bisa saya arahkan ke sana.”</i>
Bapak Samudro
<i>“kalau di ruang laboratorium komputer ini sudah cukup efektif karena kan banyak pemustaka yang datang menggunakan komputer, jadi dekat dengan pemustaka dengan posisi layanan referensi di ruang ini”</i>

Letak layanan referensi yang berada di lantai dasar ruang laboratorium komputer sudah sesuai karena banyak pemustaka yang menggunakan fasilitas komputer sehingga pemustaka dan pustakawan referensi memiliki jarak yang dekat. Apabila pemustaka membutuhkan bantuan pustakawan referensi, mereka dapat menjangkau pustakawan dengan mudah. Selain itu, fasilitas untuk melakukan kegiatan layanan referensi seperti kegiatan penelusuran literatur digital sudah tersedia di ruang laboratorium komputer. Hal ini merupakan nilai positif bagi pelayanan referensi karena pelayanan tersebut menjadi lebih mudah untuk dilaksanakan tanpa memiliki hambatan fasilitas untuk melaksanakan kegiatan pengajaran atau penelusuran informasi. Jadi, keberadaan layanan referensi di ruang komputer ini sudah tepat karena keberadaannya dekat dengan pemustaka sehingga mudah dijangkau oleh pemustaka serta tersedianya fasilitas yang mendukung pelaksanaan kegiatan layanan referensi seperti penelusuran informasi.

Sedangkan, layanan referensi yang berada di lantai empat merupakan layanan referensi untuk koleksi tercetak. Pemustaka dapat menelusur secara langsung beragam jenis koleksi buku referensi tercetak seperti kamus, biografi, dan sumber referensi tercetak lainnya. Pustakawan referensi di ruang ini memiliki

meja kerja atau meja referensi di belakang rak-rak koleksi referensi tetapi dekat dengan meja baca. Berdasarkan observasi, penggunaan koleksi referensi tercetak di Perpustakaan UI semakin jarang dilakukan. Pemustaka yang datang berkunjung untuk menggunakan koleksi referensi tersebut jumlahnya sangat sedikit, dalam satu hari maksimal pemustaka yang datang hanya dua sampai empat orang saja. Meskipun demikian, koleksi referensi tercetak masih tetap harus ada pada perpustakaan perguruan tinggi karena pada kondisi tertentu, layanan koleksi referensi tercetak masih tetap dibutuhkan oleh pemustaka.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, Bapak Rekso dan Bapak Samudro mengatakan bahwa lokasi layanan referensi sebaiknya mudah dijangkau oleh pemustaka. Perpustakaan UI sendiri memiliki delapan lantai, empat lantai merupakan lantai yang paling umum digunakan oleh pemustaka dalam menelusur informasi yang dibutuhkannya sedangkan lantai lainnya merupakan ruang-ruang yang digunakan untuk pertemuan seperti seminar atau acara lainnya. Empat lantai perpustakaan yang sering dikunjungi oleh pemustaka yaitu lantai dasar merupakan ruang laboratorium komputer, lantai dua tersedia koleksi buku teks, lantai tiga tersedia koleksi UI-ana atau koleksi yang merupakan karya-karya dari sivitas akademika UI seperti tugas akhir mahasiswa dan karya lainnya, kemudian lantai empat tersedia koleksi referensi tercetak.

Empat lantai perpustakaan tersebut merupakan lokasi perpustakaan yang sering digunakan oleh pemustaka, akan tetapi layanan referensi disediakan pada dua lantai sehingga keberadaan layanan referensi atau pustakawan referensi hanya berada pada beberapa titik tertentu saja di perpustakaan. Menurut Bapak Rekso dan Ibu Kusuma, bahwa sebaiknya layanan referensi ada di setiap lantai agar pemustaka mudah menjangkaunya.

Bapak Samudro
<i>“Baiknya layanan referensi sih memang ada di setiap lantai setidaknya ada pustakawan referensinya jadi mudah dijangkau pemustaka.”</i>
Ibu Kusuma
<i>“sebenarnya idealnya sih ada di setiap lantai karena kita kan menjangking pemustaka itu tidak hanya di pos-pos tertentu tapi kan di mana pun bisa bertanya.”</i>

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Ibu Wahyu, bahwa ada beberapa faktor sehingga penempatan layanan referensi hanya berada pada beberapa titik tertentu saja di dalam perpustakaan, meskipun pada rencana awal keberadaan layanan referensi akan disediakan pada setiap lantai di perpustakaan.

Ibu Wahyu
<p><i>“saya dulu pengennya malah layanan referensi ada di setiap lantai. Tapi setelah saya lihat kok ini di lantai dua ada orang yang bisa ditanya. Jadi, saya lihat ada orang-orang yang memiliki kompetensi yang bisa ditanya. Lantai tiga juga seperti itu, in case ada orang mau tanya tentang layanan referensi selalu ada orang yang bisa ditanya. Jadi, orang itu tidak harus kalo minta referensi sana ke lantai satu.”</i></p>

Alasan layanan referensi hanya berada pada beberapa titik di perpustakaan yaitu karena pada lantai dua dan tiga terdapat pustakawan lain yang bukan pustakawan referensi tetapi mereka memiliki kompetensi untuk membantu menjawab pertanyaan pemustaka. Akan tetapi, dengan penempatan layanan referensi hanya pada titik tertentu saja, membuat layanan referensi sulit diketahui oleh pemustaka. Jadi, sebaiknya layanan referensi ditambahkan pada lokasi lain di dalam perpustakaan agar keberadaannya mudah dijangkau dan dapat diketahui oleh pemustaka.

Selain lokasi dari layanan referensi, petunjuk layanan referensi merupakan unsur penting agar pemustaka mengetahui keberadaan referensi yang disediakan oleh perpustakaan. Petunjuk layanan referensi di Perpustakaan UI berupa *standing banner* yang terpasang didekat meja referensi. Pada *standing banner* tersebut terdapat petunjuk berisi tulisan “Layanan Rujukan” kemudian pada bagian bawah tertulis berbagai macam kegiatan layanan referensi yaitu penelusuran literatur, pelatihan *online database*, program *information literacy*. Pada keterangan selanjutnya, terdapat keterangan mengenai layanan referensi yang ditulis ke dalam bahasa Inggris. Pada *standing banner* tersebut disertakan juga alamat *e-mail* khusus untuk layanan referensi di Perpustakaan UI, yaitu refdesk.lib@ui.ac.id. Jadi, pemustaka dapat mengajukan pertanyaan mengenai layanan referensi atau menghubungi pustakawan referensi melalui alamat *e-mail* tersebut.

Istilah-istilah yang digunakan di dalam petunjuk tersebut merupakan istilah khusus dalam ilmu perpustakaan. Penggunaan istilah perpustakaan pada petunjuk

tersebut kurang dapat dipahami atau bahkan tidak dipahami sama sekali oleh pemustaka.

Bapak Rekso
<i>“banyak pemustaka yang tidak tahu layanan referensi/ rujukan itu apa. Jadi, bahasanya kurang dimengerti oleh pemustaka. Mungkin harusnya disederhanakan, misalnya: layanan penelusuran jurnal on-line, penelusuran e-book, atau apalah jadi secara langsung saja, atau mungkin googling. Jadi mungkin orang akan lebih tertarik akan bertanya jurnal efektif di mana sih pak atau jurnal ini di mana sih pak? Daripada kata-kata yang sekarang ini seperti information literacy.”</i>
Ibu Kusuma
<i>“sebetulnya masih kurang, karena pemustaka sepertinya kurang atau enggak gitu ngerti soalnya pake jargonnya jargon perpustakaan. Atau mungkin diberikan ilustrasi butuh informasi atau apa disini tempatnya. Kadang orang kan tidak tahu rujukan itu apa.”</i>

Berdasarkan wawancara dan observasi yang penulis lakukan, ternyata diketahui bahwa masih banyak pemustaka yang tidak memahami arti dari layanan referensi. Perpustakaan UI menggunakan istilah “layanan rujukan” untuk mempromosikan layanan referensi. Penggunaan istilah tersebut merupakan istilah yang digunakan dalam ilmu perpustakaan. Sedangkan, pemustaka yang datang tidak semua memiliki pendidikan ilmu perpustakaan sehingga mereka tidak mampu memahami istilah kata tersebut. Sebaiknya, penggunaan istilah-istilah di dalam perpustakaan disertakan juga istilah umum yang dapat dipahami pemustaka dengan mudah. Selain itu, dapat juga petunjuk-petunjuk di dalam perpustakaan diberikan ilustrasi berupa gambar sehingga pemustaka dapat memahami layanan referensi.

Pemahaman layanan referensi oleh pustakawan referensi juga baru saat ini mulai dipahami. Pada awalnya, sejak Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Pusat diselenggarakan, layanan referensi juga sudah diselenggarakan. Akan tetapi, baru sekarang ini pustakawan mulai sadar tentang layanan referensi yang sebenarnya bahwa yang dimaksud layanan referensi adalah memberikan literasi informasi dan bimbingan kepada pemustaka, baik bimbingan untuk pengenalan perpustakaan maupun bimbingan penelusuran. Dahulu, mereka menganggap bahwa layanan referensi yaitu hanya sekedar meminjamkan buku referensi kepada pemustaka.

Ibu Wahyu

<p><i>“ya sudah dari awal layanan referensi sudah ada, meskipun dulu yang namanya layanan referensi itu kadang-kadang disalah artikan. Melayankan buku referensi itu yang dibilang layanan referensi. Jadi, itu yang selalu saya bilang, itu bukan layanan referensi. Itu adalah layanan sirkulasi tapi yang disirkulasikan adalah buku referensi maka namanya adalah layanan sirkulasi buku referensi. Baru akhir-akhir mereka sadar betul bahwa yang namanya layanan referensi itu ya layanan informasi, layanan referensi, bukan meminjamkan buku referensi.”</i></p>
--

RUSA di dalam Bopp dan Smith (2001, p.3) mengatakan bahwa layanan referensi adalah layanan informasi di perpustakaan yang terdiri dari berbagai macam bentuk kegiatan layanan termasuk bimbingan personal, direktori, pemberian informasi yang dipilih dari suatu sumber referensi, layanan bimbingan pembaca (*readers advisory service*), penyebaran informasi, dan akses untuk informasi digital untuk pemustaka. Jadi, berdasarkan definisi layanan referensi yang disebutkan RUSA, bahwa melayankan buku referensi bukanlah termasuk ke dalam layanan referensi karena layanan referensi merupakan layanan yang secara langsung diberikan oleh pustakawan referensi kepada pemustaka dengan memberi bimbingan, memberikan informasi, dan memberi akses kepada pemustaka untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan. Apabila hanya meminjamkan buku referensi maka hal tersebut sama saja dengan layanan sirkulasi.

Selain itu, berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan, semua informan menjelaskan pengertian tentang layanan referensi sebagai berikut:

Bapak Rekso

<p><i>“menurut saya berdasarkan pengetahuan saya saja ya, pelayanan referensi itu adalah layanan yang memudahkan pemustaka dalam mencari literatur baik yang tercetak maupun yang tidak tercetak.”</i></p>
--

Bapak Samudro

<p><i>“layanan yang mempertemukan antara informasi yang dibutuhkan pemustaka atau kebutuhan pemustaka dengan sumber-sumber yang dimiliki oleh perpustakaan mau pun yang di luar perpustakaan. Jadi menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka di mana pustakawan referensi sebagai intermediary bagi pemustaka.”</i></p>
--

Ibu Kusuma

<p><i>“layanan referensi ya layanan yang segala sesuatu berhubungan dengan referensi. Jadi bukan hanya memberikan pengenalan buat apa yang dimiliki oleh perpustakaan tetapi juga membantu memberikan referensi buat pemustakanya. Sebenarnya sih luas ruang lingkupnya tapi kalo buat saya sih seperti itu.”</i></p>

Bapak Adji

Universitas Indonesia

“*layanan referensi yaitu layanan untuk memberi informasi kepada pemustaka berupa informasi referensi ke informasi utama, melalui informasi tercetak maupun on-line.*”

Berdasarkan pengertian yang mereka berikan, mereka sudah dapat memahami apa yang dimaksud dengan layanan referensi. Bahwa layanan referensi merupakan layanan yang disediakan perpustakaan sebagai penghubung antara pemustaka selaku pencari informasi dengan informasi yang dibutuhkan. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Summerhill (1993) di dalam Cassell and Hiremath (2009, p. 419) bahwa layanan referensi adalah fasilitas yang menghubungkan pencari informasi dengan informasi yang dibutuhkan. Pustakawan memahami bahwa tugas dari pustakawan referensi adalah memberikan akses informasi untuk pemustaka agar mencapai kebutuhan informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan profil layanan referensi di Perpustakaan UI, kegiatan layanan referensi diselenggarakan dengan tujuan untuk membantu pemustaka dalam hal penyediaan informasi, khususnya bagi mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir atau sedang melakukan penelitian. Permintaan informasi terhadap layanan referensi dapat dilakukan oleh pemustaka dengan menemui pustakawan referensi secara langsung atau dapat juga melalui surat elektronik (*e-mail*) pada alamat refdesk.lib@ui.ac.id. Dengan adanya layanan referensi melalui surat elektronik yang dilakukan oleh Perpustakaan UI, maka sesuai dengan yang dikatakan oleh Bopp dan Smith bahwa pada abad 21, pustakawan referensi mulai melayani permintaan informasi melalui telepon dan surat elektronik (*e-mail*) sehingga layanan untuk membantu pemustaka menjadi lebih mudah karena dapat dilakukan melalui berbagai media komunikasi tanpa bertatap muka secara langsung. Selain itu, Wolfe, Naylor, & Druke (2010) dalam artikel *The Role of The Academic Reference Librarian in The Learning Commons* juga mengatakan bahwa sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, layanan referensi mengalami perkembangan dengan memanfaatkan media komunikasi seperti surat elektronik (*e-mail*), percakapan *online* (*chatting*), pesan instan melalui internet (*instant message*), dan juga pesan teks melalui telepon selular. Keadaan layanan referensi di Perpustakaan UI pada saat ini sesuai dengan pernyataan tersebut.

Kemudian terdapat pula perbedaan antara layanan referensi yang terdapat pada UPT Perpustakaan Pusat atau Perpustakaan UI yang berada di gedung lama dengan Perpustakaan UI yang telah terintegrasi saat ini. Layanan referensi pada gedung perpustakaan yang lama dan belum terintegrasi, layanan referensi terletak di lantai tiga gedung perpustakaan dan seluruh kegiatan layanan referensi dilakukan oleh satu orang pustakawan referensi.

Bapak Samudro
<i>“perbedaan dengan Perpustakaan UI yang lama, di sini lebih bervariasi, lebih banyak variasinya karena beberapa fakultas sudah bergabung di sini jadi tingkat subyeknya lebih bervariasi dan pemustakaanya lebih banyak dan luas dari tingkat atau jejang pendidikannya...”</i>
Ibu Wahyu
<i>“saya lihat layanan referensi di gedung perpustakaan yang baru jadi lebih bagus karena orangnya ngumpul, jadi kan pakar-pakarnya ngumpul di sini jadi lebih mudah, semestinya”</i>

Sedangkan pada saat ini, beberapa perpustakaan fakultas dan Perpustakaan UI pada gedung yang lama sudah bergabung menjadi satu di dalam gedung Perpustakaan UI yang baru sehingga subyek ilmu pengetahuan lebih bervariasi. Apabila dilihat dari segi pemustaka, jumlah pemustaka menjadi lebih banyak dan bervariasi. Perpustakaan UI yang telah terintegrasi, pustakawan-pustakawan yang ahli dalam bidang layanan referensi menjadi lebih banyak karena bergabung pada satu tempat dan memiliki kompetensi pada bidang ilmu pengetahuan yang bervariasi. Hal ini merupakan suatu kemajuan dalam pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia dan menjadi tantangan pustakawan referensi dalam melaksanakan tugas-tugas dalam layanan referensi.

4.3 Pemustaka Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Indonesia

Perpustakaan Universitas Indonesia merupakan perpustakaan milik negara sehingga dapat dimanfaatkan oleh publik, tidak hanya sivitas akademika dari dalam lingkungan Universitas Indonesia saja yang dapat menggunakan perpustakaan tersebut.

Ibu Wahyu
<i>“...perpustakaan baru ini kan milik publik, bahkan mahasiswa luar pun ini juga milik mereka karena ini milik negara dan siapa pun boleh masuk. Jadi, jangan</i>

dikira ini punya mahasiswa UI.”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, pemustaka Perpustakaan UI meliputi mahasiswa serta pemustaka dari luar institusi UI. Meskipun pemustaka yang lebih dominan adalah sivitas akademika UI, tetapi layanan referensi ini juga dapat dimanfaatkan oleh pemustaka yang bukan bagian dari sivitas akademika UI.

Layanan referensi di Perpustakaan UI merupakan jenis layanan di dalam perpustakaan perguruan tinggi. Perbedaan layanan referensi dapat dilihat berdasarkan jenis pemustaka yang datang untuk menggunakan jasa layanan referensi. Jenis pemustaka mempengaruhi jenis dan tingkat kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka itu sendiri.

Bapak Rekso
<i>“Kalau yang di perpustakaan perguruan tinggi adalah yang jelas mungkin orang-orangnya adalah orang-orang yang akademisi. Kalau perpustakaan umum misalnya itu kan sangat bervariasi dengan kebutuhan yang berbeda. Jadi tingkat kebutuhannya sangat bervariasi dan berbeda. Jadi, dilihat dari jenis pengguna dan jenis kebutuhan dari pengguna.”</i>
Bapak Samudro
<i>“oh ya berbeda, kalau di sini segmennya sudah jelas ya, mahasiswa dengan berbagai tingkat atau strata pendidikan jadi bisa pasca S2, S3, atau S1. Kedua, lahannya sudah jelas banyak yang mencari artikel-artikel, buku, informasinya lebih terfokus. Ketiga, mereka juga kadang-kadang berfikir tentang proses penelitiannya itu sendiri. Jadi, saya menjustifikasi bahwa artikel sesuai tidak dengan kebutuhannya mereka.”</i>

Pemustaka Perpustakaan UI membutuhkan literatur dan sumber-sumber informasi yang memiliki subjek ilmu pengetahuan yang lebih khusus. Menurut Peter Brophy (2000), mahasiswa membutuhkan literatur dan sumber-sumber informasi untuk menyelesaikan tugas-tugasnya. Kebutuhan mahasiswa akan pentingnya bahan bacaan, atikel, jurnal, dan informasi lainnya sangat diperlukan apabila mahasiswa sedang melakukan tugas akhir. Pengajar merupakan orang yang sangat berpengaruh dalam kegiatan pengajaran di dalam perguruan tinggi. Peneliti membutuhkan literatur untuk kebutuhan informasi di dalam penelitian mereka. Peneliti biasanya juga termasuk mahasiswa dan ataupun pengajar.

Layanan referensi di perguruan tinggi penting untuk diselenggarakan karena pemustaka banyak yang belum megetahui penelusuran untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Hal demikian juga terjadi di lingkungan UI,

berdasarkan wawancara yang dilakukan ternyata diketahui bahwa pemustaka yang datang ke layanan referensi yaitu mahasiswa UI, mereka banyak yang belum mengetahui sumber-sumber informasi yang seharusnya dapat mereka gunakan untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan.

Bapak Rekso

<p><i>“ya saya rasa, menurut saya adanya layanan dan pustakawan referensi itu penting sekali. Ya menurut teori demikian tetapi ternyata memang sangat diperlukan menurut saya. Karena tidak semua pemustaka itu ternyata bisa memanfaatkan sarana ini sarana on-line, koleksi rujukan tercetak dan sebagainya dengan maksimal. Akibatnya mereka semua mahasiswa ternyata memerlukan suatu bimbingan atau pendamping untuk memandu mereka mencari secara tepat.”</i></p>

Oleh karena itu, pustakawan referensi ada untuk membantu mahasiswa dalam menelusur informasi. Biasanya mereka kesulitan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkannya seperti belum mengetahui tentang keberadaan dan cara penelusuran melalui situs-situs atau *online database* yang telah disediakan oleh Perpustakaan UI. Oleh sebab itu, mereka membutuhkan bantuan dari pustakawan referensi untuk membantunya dalam melakukan penelusuran informasi yang dibutuhkan.

Sari

<p><i>“iya sebelumnya kan enggak tahu mengenai ProQuest dan lain-lain untuk cari informasi seperti apa trik-trik penelusurannya”</i></p>
--

Kondisi demikian sesuai dengan yang dikatakan oleh Dettlaff (2008) di dalam artikel *Managing to Keep Academic Reference Service*, ia mengatakan bahwa layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi dibutuhkan karena alasan berikut:

- a. Dunia informasi yang membingungkan karena informasi tersedia dalam berbagai bentuk dan dalam jumlah yang sangat banyak sehingga sulit untuk ditemukan, oleh karena itu pustakawan referensi dibutuhkan untuk membantu pemustaka dalam mengidentifikasi informasi dan menyediakan akses yang tepat bagi pemustaka. Pada poin ini, pemustaka di Perpustakaan UI membutuhkan informasi mengenai subjek ilmu pengetahuan spesifik. Akan tetapi, banyak dari mereka belum mengetahui mengenai sumber-

sumber informasi yang dapat digunakan untuk menemukan informasi tersebut. Pemustaka masih banyak yang belum mengetahui mengenai *online database* Perpustakaan UI seperti *Ebsco*, *JSTOR*, *ProQuest*, *Science Direct*, dan *Scopus*.

- b. Mahasiswa memiliki kemampuan yang berbeda dalam menemukan dan memilih informasi sehingga keberadaan pustakawan referensi dapat membantu mahasiswa untuk mendefinisikan dan menghubungkan informasi yang mereka butuhkan. Pustakawan juga memberi pengajaran kepada mahasiswa dalam menelusur informasi untuk pembelajaran sepanjang hayat. Pada poin kedua ini, berdasarkan wawancara yang dilakukan ternyata pemustaka Perpustakaan UI, khususnya mahasiswa UI masih belum mengetahui bagaimana dengan teknik-teknik penelusuran informasi sehingga mereka membutuhkan suatu layanan literasi informasi atau bimbingan dalam penelusuran informasi.

Pada saat ini, seiring dengan perkembangan internet dan teknologi, maka pemustaka di Perpustakaan UI datang meminta bantuan pustakawan referensi untuk dicarikan informasi dalam bentuk digital seperti *ebook*, artikel atau jurnal digital.

Sari
<i>“paling akses akses di sini, informasi di sini seperti apa, cara penelusuran yang cepat, trik triknya apa saja untuk cari ebook, jurnal, artikel”</i>
Bunga
<i>“paling meminta ebook untuk tugas kuliah”</i>

Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Wang, Niu, dan Hubbard (2004) dalam artikel *Current status of reference services in academic libraries in mainland China: a web analysis*, mereka mengatakan bahwa seiring dengan perkembangan internet dan teknologi, layanan referensi mengalami perubahan. Pada perpustakaan perguruan tinggi, layanan referensi dengan penggunaan koleksi tercetak sudah jarang digunakan dan berpindah pada penelusuran informasi digital melalui internet. Perpustakaan UI pada saat ini sudah menuju pada penelusuran informasi digital dengan menyediakan *online database* untuk penelusuran informasi bagi pemustaka dalam mendapatkan jurnal, artikel, dan buku dalam

bentuk digital; penggunaan katalog terpasang; dan tersedianya fasilitas untuk penelusuran informasi berupa komputer (*i-mac*) pada laboratorium komputer dan internet atau wifi di dalam perpustakaan.

Secara keseluruhan, jumlah pemustaka yang datang untuk memanfaatkan layanan referensi masih sangat sedikit apabila dibandingkan dengan jumlah pemustaka yang datang ke Perpustakaan UI.

Bapak Rekso
<i>“kalau secara kesadaran belum ada ya sangat sangat sedikit jika dibandingkan dengan jumlah mahasiswa yang ada masih terhitung sangat sangat sangat sedikit sekali”</i>
Bapak Samudro
<i>“belum, pemustaka masih belum banyak”</i>

Adapun data mengenai jumlah pemustaka yang menggunakan jasa layanan referensi dalam satu hari paling sedikit satu orang dan paling banyak mencapai lima orang. Apabila dilihat dari jumlah pemustaka Perpustakaan UI yang datang dalam satu hari dapat mencapai seribu sampai dengan tiga ribu, maka jumlah pemustaka yang menggunakan jasa layanan referensi dapat dikatakan masih sangat sedikit. Oleh karena itu, diperlukan adanya usaha dari pustakawan referensi untuk meningkatkan pemanfaatan layanan referensi oleh pemustaka.

RUSA (2003) di dalam *Professional Competencies for Reference and User Service Librarians* menyebutkan bahwa pustakawan referensi juga harus melakukan promosi tentang layanan referensi, yaitu:

1. pustakawan melakukan penyelidikan untuk menentukan jenis layanan referensi yang akan disediakan untuk pemustaka;
2. pustakawan secara efektif mengomunikasikan layanan referensi dan informasi yang disediakan untuk pemustaka;
3. pustakawan secara konsisten dan sistematis mengevaluasi efektivitas dari promosi layanan referensi.

Jadi, layanan referensi juga membutuhkan kegiatan promosi agar pemustaka mengetahui tentang keberadaan layanan tersebut. Berdasarkan observasi, pustakawan referensi perpustakaan UI masih kurang dalam melakukan promosi layanan referensi. Sejauh ini, pustakawan hanya menunggu pemustaka yang datang meminta bantuan. Dari pemustaka yang datang tersebut, biasanya

Universitas Indonesia

pemustaka bercerita kepada teman-temannya yang lain mengenai layanan referensi. Pada akhirnya, keberadaan layanan ini disampaikan dari mulut ke mulut. Akan tetapi, hal demikian tidak cukup dalam melakukan promosi layanan referensi. Selain itu, pustakawan referensi juga tidak dapat hanya mengandalkan petunjuk informasi yang tersedia di dalam perpustakaan ataupun website perpustakaan saja. Pustakawan juga harus berperan aktif dalam ikut serta melakukan promosi layanan ini. Pustakawan sebaiknya melakukan survei tentang kebutuhan informasi pemustaka dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner ini dimaksudkan agar layanan dan pustakawan referensi dapat memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Penyebaran kuesioner ini dapat juga dilakukan dengan menginformasikan kepada pemustaka tentang arti dan fungsi layanan referensi. Jadi, pustakawan dapat sekaligus mengajak atau menarik minat pemustaka untuk datang menggunakan layanan referensi. Selain itu, melalui survey yang dilakukan pustakawan juga dapat mengetahui mengenai kebutuhan informasi pemustaka dan dapat mengetahui alasan pemustaka tidak memanfaatkan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia.

4.4 Pustakawan Referensi Perpustakaan Universitas Indonesia

Bopp dan Smith (2001, p. 4) memberi definisi pustakawan referensi adalah orang yang memiliki keahlian dalam memberikan jasa layanan referensi kepada pemustaka, merupakan penghubung antara pemustaka dengan informasi yang mereka butuhkan. RUSA (2003), pustakawan referensi adalah pustakawan yang membantu, memberi saran dan bimbingan, serta memberi instruksi atau pengarahan kepada pemustaka dalam mengakses informasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut *Dictionary for Library and Information Science* (2004), pustakawan referensi adalah seorang pustakawan yang bekerja untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka pada meja referensi, melalui telepon, atau surat elektronik (*e-mail*) dan menyediakan layanan untuk mengarahkan pemustaka dalam penggunaan perpustakaan dan teknologi informasi.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa pustakawan referensi terdiri dari empat orang. Semua memiliki latar belakang pendidikan ilmu

perpustakaan. Satu orang pustakawan memiliki latar belakang pendidikan S2 Ilmu Perpustakaan dan sudah sejak tahun 1980 menjadi pustakawan referensi di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UI. Satu orang pustakawan lainnya memiliki latar belakang pendidikan S2 Ilmu Perpustakaan dan sudah berpengalaman selama lima tahun menjadi pustakawan referensi di UPT Perpustakaan UI. Kemudian satu orang pustakawan yang juga memiliki latar belakang pendidikan S2 Ilmu Perpustakaan dan memiliki pengalaman menjadi pustakawan di Fakultas Kedokteran, tetapi belum memiliki banyak pengalaman dalam bidang referensi. Kemudian, satu orang pustakawan lagi memiliki latar belakang pendidikan S1 Ilmu Perpustakaan dan baru sekitar satu bulan menjadi pustakawan referensi.

Berdasarkan wawancara dan observasi yang penulis lakukan, pustakawan referensi di Perpustakaan UI memiliki tugas khusus dalam bidang layanan referensi untuk membantu pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkannya dengan berbagai jenis kegiatan seperti melakukan kegiatan literasi informasi, penelusuran informasi disertai dengan bimbingan penelusuran, dan menjawab pertanyaan-pertanyaan referensi yang diajukan pemustaka baik secara langsung ataupun melalui media komunikasi seperti *e-mail*, pesan singkat melalui internet dan telepon selular. Hal tersebut sesuai dengan definisi pustakawan referensi yang dijelaskan oleh Bopp dan Smith, RUSA, dan juga kamus ilmu perpustakaan yang mengatakan bahwa pustakawan referensi adalah orang yang memiliki keahlian dalam memberikan jasa referensi dengan memberi bimbingan dan pengarahan dalam penggunaan perpustakaan dan teknologi informasi serta menjawab pertanyaan referensi kepada pemustaka baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Bapak Rekso
<i>“pustakawan referensi itu membantu pemustaka dalam mencari literatur baik yang tercetak maupun yang tidak tercetak, memberi bimbingan penelusuran, literasi informasi, membantu dalam menelusur informasi”</i>
Bapak Samudro
<i>“Jadi pustakawan referensi menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka dimana pustakawan referensi itu sebagai intermediary bagi pemustaka.”</i>

Pustakawan referensi di Perpustakaan UI sudah memahami apa yang menjadi tanggung jawab dan tugasnya sebagai pustakawan referensi. Mereka memahami bahwa tugas sebagai seorang pustakawan referensi adalah membantu pemustaka dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka di mana pustakawan adalah sebagai penghubung antara pemustaka dengan informasi yang dibutuhkan pemustaka dengan melakukan berbagai jenis kegiatan layanan referensi.

Pustakawan referensi di perpustakaan UI dikhususkan menjadi koordinator subjek bidang pengetahuan yang berbeda:

1. Satu orang pustakawan sebagai koordinator pustakawan referensi bidang Sosial dan Humaniora.
2. Satu orang pustakawan sebagai koordinator pustakawan referensi bidang Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam.
3. Dua orang pustakawan sebagai koordinator pustakawan referensi bidang Kedokteran dan Kesehatan.

Pembagian atau spesialisasi tersebut dilakukan berdasarkan kebijakan kepala perpustakaan sesuai dengan kompetensi atau kemampuan pustakawan referensi. Pada dasarnya, kompetensi memiliki hubungan yang erat dengan pelaksanaan tugas-tugas mereka. Pustakawan dapat menjalankan tugas-tugas layanan referensi dengan optimal apabila memiliki kompetensi yang sesuai dengan beban pelaksanaannya. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis, pustakawan referensi di Perpustakaan UI sudah memiliki kompetensi yang dibutuhkan dalam menjalankan tugas sebagai pustakawan referensi di perpustakaan perguruan tinggi.

Semua pustakawan referensi di Perpustakaan UI memiliki latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan. Dua orang pustakawan referensi sudah memiliki pengalaman yang sangat lama dalam bidang layanan referensi. Hal tersebut memberi kemudahan bagi pustakawan dalam menjalankan tugas-tugas dalam bidang layanan referensi karena sudah memiliki pengetahuan mengenai bidang layanan referensi.

RUSA (2003) di dalam *Professional Competencies for Reference and User Service Librarians* menyebutkan beberapa kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan referensi, yaitu:

1. Pustakawan tanggap/ peduli terhadap kebutuhan pemustaka. Berdasarkan pengamatan penulis, pustakawan referensi di Perpustakaan UI cukup tanggap dan peduli terhadap kebutuhan pemustaka. Seorang pustakawan referensi pernah menghabiskan waktu selama empat jam untuk berdiskusi dan mengajarkan kepada pemustaka tentang strategi penelusuran informasi. Interaksi yang dilakukan antara pustakawan dan pemustaka berlangsung sangat lama. Pustakawan menanyakan tentang kebutuhan informasi yang diperlukan oleh pemustaka serta kesulitan apa saja yang ditemukan oleh pemustaka dalam menelusur informasi dan kemudian pustakawan dengan tanggap menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka.
2. Pustakawan mampu mendesain dan mengorganisasi layanan referensi yang efektif bagi pemustaka, misalnya dengan menyediakan sarana untuk akses informasi dan mengorganisir file-file informasi yang dibutuhkan pemustaka. Sarana yang disediakan oleh Perpustakaan UI berupa laboratorium komputer yang menyediakan akses internet. Kemudian pustakawan referensi juga menyimpan dan mengorganisir file-file berisi informasi yang pernah ditelusur berdasarkan permintaan dari pemustaka sehingga apabila ada pemustaka lain yang meminta informasi dengan subjek yang pernah ditelusur dan ditemukan oleh pustakawan, maka informasi yang telah disimpan dan diorganisir tersebut dapat diberikan kepada pemustaka. Berdasarkan pengamatan penulis layanan referensi dari koleksi sumber informasi tercetak yang ada di lantai empat masih belum efektif bagi pemustaka karena terkadang buku yang dibutuhkan pemustaka tidak ditemukan di jajaran koleksi.
3. Pustakawan menyediakan layanan yang berkualitas tinggi dengan secara hati-hati menganalisis sumber-sumber informasi untuk kebutuhan pemustaka. Pustakawan referensi di perpustakaan UI dispesialisasikan berdasarkan subjek ilmu pengetahuan yang dikuasainya, yaitu satu orang pustakawan bidang Sosial Humaniora, satu pustakawan bidang MIPA dan

Teknologi, dua orang bidang Kedokteran dan Kesehatan. Hal ini merupakan kebijakan kepala perpustakaan dengan tujuan agar setiap pustakawan referensi dapat memberikan layanan referensi yang memuaskan bagi para pemustaka. Dengan spesialisasi ini diharapkan setiap pustakawan referensi mampu menganalisis kebutuhan informasi pemustaka secara mendalam untuk mendapatkan informasi yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

4. Pustakawan memonitor sumber informasi yang relevan, dan secara rutin meng-*update* pengetahuan terbaru dalam layanan referensi. Hal ini dilakukan oleh pustakawan referensi UI ketika pustakawan menelusur informasi berdasarkan permintaan pemustaka. Dengan adanya permintaan informasi dari pemustaka berdasarkan subjek bidang pengetahuan tertentu untuk kepentingan penelitian ataupun tugas akhir, maka pustakawan dapat menemukan informasi-informasi ataupun sumber informasi yang relevan dan yang terbaru. Pustakawan biasanya juga mendapatkan informasi mengenai sumber informasi yang terbaru melalui pemustaka dan juga rekan kerjanya.
5. Pustakawan secara efektif, memanfaatkan teknologi yang baru dalam melayani pemustaka. Pustakawan referensi di Perpustakaan UI menggunakan sarana komputer dalam melakukan penelusuran. Penggunaan teknologi ini dapat dikatakan sudah cukup sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini meskipun teknologi yang lebih canggih sudah banyak digunakan seperti *i-pad* dan gadget lainnya. Akan tetapi, yang banyak digunakan oleh pemustaka adalah komputer (*i-mac*) tersebut karena yang disediakan oleh Perpustakaan UI adalah jenis komputer tersebut. Dalam penggunaan teknologi, pustakawan referensi menggunakan *e-mail* sebagai media komunikasi *virtual* dengan pemustaka. Ada juga pustakawan yang secara aktif menggunakan media komunikasi seperti facebook untuk berkomunikasi dengan pemustaka, tetapi tidak semua pustakawan melakukan hal demikian.
6. Pustakawan berbagi keahlian dengan rekan kerjanya, misalnya dengan menyelenggarakan pertemuan dan atau bergabung dalam *mailing list*.

Berdasarkan observasi dan wawancara, pustakawan referensi di Perpustakaan UI bergabung dalam berbagai *mailist*. Hal ini sangat membantu pustakawan referensi dalam mendapatkan informasi dan pengetahuan terbaru. Akan tetapi, untuk komunikasi di dalam lingkungan UI terlihat agak kurang karena pada meja referensi setiap pustakawan tidak terdapat telepon yang disediakan oleh perpustakaan. Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, pustakawan referensi yang satu dengan pustakawan referensi yang lainnya kurang melakukan interaksi atau komunikasi antar pustakawan.

7. Pustakawan dengan aktif meningkatkan kemampuannya dengan terlibat dalam “projek” dengan rekan kerja dan meningkatkan keahliannya secara mandiri.

Bapak Rekso

<p><i>“side job untuk mencari informasi/ literatur untuk penelitian, pernah saya mendampingi peneliti juga dimasukkan dalam team, tugasnya untuk mencari literatur, selain itu kan kami disini juga sering menjadi fasilitator untuk literasi informasi”</i></p>
--

Beberapa pustakawan referensi di Perpustakaan UI juga mendapatkan “projek” diluar tanggung jawabnya sebagai pustakawan referensi di dalam lingkungan UI. Jadi, mereka juga mendapatkan “projek” dari pemustaka di luar lingkungan UI. Hal ini juga merupakan suatu pekerjaan yang dapat meningkatkan kemampuan pustakawan referensi dalam meningkatkan keahliannya secara mandiri.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, pustakawan referensi Perpustakaan UI memiliki ketertarikan dalam menggali informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Hal ini dapat dilihat saat pemustaka meminta bantuan kepada pustakawan untuk menelusur informasi yang dibutuhkan. Pemustaka menanyakan terlebih dahulu kepada pemustaka hal-hal yang berkaitan dengan informasi yang akan ditelusur agar pencarian menjadi lebih mudah dan informasi cepat ditemukan.

Pustakawan referensi di Perpustakaan UI juga memiliki kesabaran dalam melayani dan menjawab pertanyaan pemustaka. Selain itu, mereka juga memiliki kemampuan berkomunikasi dan pengajaran yang baik. Hal tersebut pada akhirnya

Universitas Indonesia

menciptakan kenyamanan bagi pemustaka sehingga pada akhirnya mereka akan kembali lagi untuk menggunakan jasa layanan referensi.

Sari
<i>“Selama ini pustakawan sangat membantu, welcome. Komunikasi dan keramahan dengan menawarkan minum dan lain lain itu baik. Analisi pustakawan tentang kebutuhan pemustaka juga sudah baik.”</i>
<i>“pustakawan juga mengusahakan dan mau membantu jadi tahu tentang situs-situs untuk pencarian literatur, kalau orang yang awam kan atanya hanya google, setelah ketemu pustakawan referensi jadi tahu lebih banyak dan sejauh ini informasi yang saya butuhkan terpenuhi.”</i>
Bunga
<i>“baik bapaknya, ramah, komunikasinya juga enak.”</i>
<i>“pustakawan membantu saya untuk memberikan e-book, informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan saya.”</i>

Kemampuan tersebut sangat berpengaruh terhadap keberhasilan dalam pelayanan referensi. Pelaksanaan tugas-tugas referensi dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan dalam membantu pemustaka apabila pustakawan memiliki kemampuan yang sesuai untuk menjalankan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Jumlah pustakawan referensi di Perpustakaan UI sebanyak empat orang. Mereka memiliki latar belakang pendidikan tiga pustakawan magister ilmu perpustakaan dan satu pustakawan sarjana ilmu perpustakaan. Pembagian pelaksanaan tugas pustakawan referensi di Perpustakaan UI berdasarkan subjek bidang pengetahuan yang dikuasai oleh masing-masing pustakawan. Pembagian tugas tersebut juga didasarkan atas kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing pustakawan. Saat ini, pembagian tersebut dibagi menjadi tiga kategori bidang ilmu pengetahuan, yaitu bidang Sosial dan Humaniora, Matematika & Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) dan Teknologi, serta Kedokteran dan Kesehatan.

Bapak Adji
<i>“kalau di sini pustakawan layanan referensi di bagi berdasarkan bidang ilmu pengetahuan yaitu: bidang Sosial-Humaniora, MIPA dan Teknologi, Kedokteran dan Kesehatan. Pembagian ini berdasarkan kebijakan kepala perpustakaan”</i>

Pustakawan referensi di Perpustakaan UI dikategorikan menjadi satu orang koordinator layanan referensi bidang Sosial-Humaniora, satu orang koordinator

Universitas Indonesia

layanan referensi bidang Matematika & Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) dan Teknologi, dan dua orang koordinator layanan referensi bidang Ilmu Kesehatan dan Kedokteran. Spesialisasi tersebut didasarkan atas perintah kepala perpustakaan secara langsung. Kebijakan yang dibentuk tersebut didasarkan pada minat dan keahlian masing-masing pustakawan pada setiap subjek bidang ilmu pengetahuan yang dominan dikuasai oleh mereka.

Ibu Wahyu

<p><i>“ya itu sesuai kompetensinya mereka, seharusnya mereka menguasai tentang strategi penelusuran, dan mereka harus menguasai bidang yang menjadi tanggung jawabnya makanya tidak semua orang bisa menjadi generalis kan. Itulah mengapa saya selalu membagi mereka menjadi per bidang pengetahuan. yang menjadi minat mereka, kemudian itu tadi mereka harus selalu memiliki passion untuk melayani. Pada akhirnya pustakawan juga menyenangi pekerjaannya dan akhirnya melayani pemustaka dengan optimal sesuai dengan bidang yang diminatinya.”</i></p>
--

Spesialisasi pustakawan referensi berdasarkan subjek ilmu pengetahuan yang berbeda-beda atas dasar kompetensi atau kemampuan yang dimiliki oleh masing-masing pustakawan. Apabila pustakawan bekerja dengan subjek bidang ilmu pengetahuan yang dikuasai atau yang disenanginya maka pustakawan akan bekerja atas kesenangannya tanpa ada rasa beban dalam melayani. Hal tersebut menjadi dasar bagi pustakawan dapat menyenangi pekerjaannya sehingga pelayanan yang dilakukan dapat memuaskan pemustaka yang datang meminta bantuan pustakawan. Selain itu, spesialisasi ini dilakukan sebagai antisipasi apabila ada pemustaka yang meminta informasi mengenai bidang pengetahuan tertentu maka pustakawan dengan spesialisasi sesuai dengan subjek ilmu pengetahuan tersebut dapat memberikan pelayanan yang optimal. Dengan spesialisasi sesuai dengan kemampuan pustakawan maka ia dapat menganalisis lebih baik mengenai informasi pada subjek pengetahuan yang dikuasainya.

Meskipun, di dalam kebijakan telah dibentuk sedemikian rupa, pelaksanaan layanan referensi dan pelaksanaan tugas oleh masing-masing pustakawan untuk melayani pemustaka tidak dengan spesialisasi tersebut. Mereka tetap melayani pemustaka yang mencari informasi tidak berdasarkan spesialisasi tersebut.

Bapak Rekso

<p><i>“Secara keseluruhan semua jenis kegiatan layanan referensi yang ada dilakukan</i></p>

Universitas Indonesia

juga oleh seluruh pustakawan referensi yang ada sesuai pembagian bidang pengetahuannya. Walaupun saya bidang sosial-humaniora tapi ya bidang apa aja ya kedokteran saya mau bantu juga karena tidak mungkin ada pemustaka yang datang meminta bantuan dicarikan untuk bidang pengetahuan lain kemudian saya bilang, oh bukan bagiannya saya.”

Pelaksanaan tugas oleh pustakawan referensi berkaitan dengan seluruh jenis kegiatan layanan referensi. Hanya saja, spesialisasi untuk masing-masing pustakawan dibedakan berdasarkan subjek bidang ilmu pengetahuan yang dikuasainya. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya, pustakawan referensi tidak mengkotak-kotakkan subjek ilmu pengetahuan tersebut. Mereka tidak memilih-milih dalam melayani pemustaka bahwa mereka tidak harus melayani pemustaka yang sesuai dengan bidang ilmu pengetahuan yang telah dispesialisasikan tersebut.

Pelaksanaan tugas di dalam suatu organisasi akan lebih mudah dilakukan dengan pendukung berupa deskripsi kerja. Deskripsi kerja untuk layanan referensi sebenarnya sudah ada. Hanya saja belum disusun di dalam sebuah catatan secara tertulis sampai saat ini. Deskripsi kerja disusun oleh koordinator masing-masing bagian di Perpustakaan UI. Tanggung jawab sebagai pustakawan referensi adalah dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka sesuai dengan harapan pemustaka. Tanggung jawab ini berupa pelaksanaan tugas-tugas pustakawan dalam menjalankan tanggung jawabnya dalam memberikan layanan referensi. Sebagaimana mestinya bahwa pustakawan referensi melaksanakan beragam jenis kegiatan layanan referensi seperti penelusuran informasi, literasi informasi, bimbingan pemakai. Agar pelaksanaan tugas-tugas tersebut dapat sejalan dengan tujuan yang diharapkan maka keberadaan deskripsi kerja sangat dibutuhkan.

Bapak Rekso

“ya deskripsi kerja itu penting banget karena kita jangan sampai tarik menarik tentang suatu pekerjaan. Jadi istilahnya kita ada kepastian apa yang harus saya kerjakan dan ini bukan wilayah saya dan sebagainya. Jadi kalau ada job desc itu akan lebih mudah dan tidak membingungkan kita dalam melaksanakan tugas.”

Bapak Adji

“sangat penting karena sebagai patokan atau standar dalam melakukan pekerjaan.”

Ibu Wahyu

Universitas Indonesia

“penting. Karena itu kan untuk ngukur. Bagaimana saya bisa ngukur kinerja staf kalau tidak ada job desc, gitu kan sebetulnya.”

Keberadaan deskripsi kerja sebagai pemandu dalam pustakawan referensi melaksanakan tugas-tugasnya sangat dibutuhkan. Selain itu, deskripsi kerja juga penting sebagai alat untuk mengukur suatu kinerja staf di dalam suatu lembaga. Apabila keberadaan deskripsi kerja tidak ada maka untuk pelaksanaan tugas-tugas dapat menjadi ‘kabur’ atau tidak jelas serta pengukuran suatu kinerja akan sulit untuk dilaksanakan.

Bapak Samudro

“kami menjalankan sesuai tugas masing-masing, belum tertulis secara formal. Yang menjadi job desc nya sesuai dengan jenis kegiatan layanan referensi, membantu pemustaka dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan, memperkenalkan kepada pemustaka terhadap strategi penelusuran, mengenalkan sumber-sumber yang tersedia di perpustakaan, memperkenalkan tentang konsep hak cipta, membantu menemukan artikel yang dibutuhkan. Secara garis besar dirinci secara rinci saja, tetapi kegiatan yang dilakukan itu juga bersifat mendidik pemustaka.”

Meskipun deskripsi kerja sebagai panduan pustakawan referensi menjalankan tugas-tugasnya belum ada secara tertulis, mereka tetap menjalankan tugas-tugas sebagai pustakawan referensi.

4.5 Jenis Kegiatan Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia

Layanan referensi di Perpustakaan UI diselenggarakan untuk memudahkan pemustaka dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan, baik dalam bentuk tercetak maupun tidak tercetak. Berdasarkan observasi, jenis kegiatan layanan referensi yang disediakan oleh Perpustakaan UI untuk melayani pemustaka meliputi penelusuran literatur, pelatihan penggunaan *online database*, program literasi informasi. Jenis kegiatan tersebut tertulis pada petunjuk layanan referensi berupa *standing banner*. Kemudian di dalam situs layanan Perpustakaan UI dijelaskan bahwa layanan referensi disediakan untuk membantu pemustaka dalam hal penelusuran informasi, paket informasi, khususnya bagi mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir atau sedang melakukan penelitian.

Bapak Rekso

“seperti bimbingan penelusuran, kemudian informasi literasi (IL), kemudian

Universitas Indonesia

paket informasi. Paket informasi misalnya kita membantu mahasiswa untuk dalam topik tertentu kita kumpulkan menjadi satu untuk keperluan mereka. Jadi, misalnya tentang bidang pengetahuan apa, nanti saya carikan dari berbagai sumber dan dijadikan satu. Kegiatan ini tidak dilakukan secara team, tetapi dilakukan oleh masing-masing pustakawan referensi. Kemudian ada “user education” itu termasuk ke dalam tugas kami juga.

Bapak Samudro

“penelusuran informasi, bimbingan penelusuran, menjawab e-mail pertanyaan atau pernyataan, kemasan informasi, bimbingan pemakai, information literacy.”

Berdasarkan wawancara dan observasi yang penulis lakukan, jenis kegiatan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia meliputi beberapa jenis kegiatan sebagai berikut:

1. Penelusuran Informasi dan Bimbingan Penelusuran

Penelusuran informasi (termasuk pelatihan penggunaan *online database*) merupakan salah satu jenis kegiatan layanan referensi yang paling sering dimanfaatkan oleh pemustaka. Penelusuran informasi di Perpustakaan UI dilakukan dengan memanfaatkan penelusuran melalui internet dan *online database* Perpustakaan UI. Pemustaka yang datang biasanya adalah mereka yang sedang dalam melakukan penelitian atau mahasiswa yang sedang menyusun tugas akhir. Mereka membutuhkan banyak literatur atau informasi dengan subjek ilmu pengetahuan yang spesifik. Hal tersebut merupakan suatu masalah bagi pemustaka karena kurang mengetahui sumber-sumber informasi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkannya tersebut.

Bapak Samudro

“penelusuran biasanya yang dilakukan adalah menentukan apa yang dibutuhkan pemustaka, kemudian saya bertanya ada enggak hal-hal lain yang bersangkutan yang dibutuhkan oleh pemustaka, kemudian mulai mendefinisikan sebenarnya sumbernya ada di mana, mulainya dari yang ada di UI, online database, katalog kita, kemudian baru dari yang di luar UI, kemudian saya sampaikan ke pemustaka apakah ini yang diperlukan, jadi ada penilaian lebih lanjut dulu, ini sesuai ini atau tidak sesuai, mungkin ada istilah lain yang diperlukan, ya seperti itu. Sampai saya juga menganjurkan kalau perlu mengirim email langsung ke penulisnya. Jadi kalau informasi tidak bisa dibuka kan kita bisa minta langsung ke penulisnya. Setelah informasi ketemu saya menyampaikan ke pemustaka.”

Universitas Indonesia

Penelusuran pertama kali yang dilakukan oleh pustakawan adalah bertanya terlebih dahulu ke pemustaka mengenai informasi apa yang ingin dicari atau yang sedang dibutuhkan. Kemudian, apabila sudah mengetahui mengenai informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka maka selanjutnya pustakawan mulai menentukan dan mendefinisikan sumber informasi yang harus digunakan untuk menelusur informasi yang dibutuhkan. Sumber-sumber informasi yang digunakan oleh pustakawan adalah sumber-sumber informasi yang dimiliki oleh Perpustakaan UI. Sumber-sumber tersebut dapat berasal dari katalog dan *online database* Perpustakaan UI. Selain itu, pustakawan juga menelusur informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka melalui sumber-sumber informasi dari luar Perpustakaan UI, misalnya dengan menelusur situs-situs ke lembaga atau perpustakaan milik lembaga lain. Biasanya, saat pustakawan melakukan penelusuran untuk mencari informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Pustakawan juga turut memberi bimbingan untuk penelusuran kepada pemustaka tersebut.

Bapak Rekso

<p><i>“kemudian kalau penelusuran biasanya saya mengajarkan atau memberitahu ke pemustaka yang pertama kali adalah apa yang dilanggan UI, kemudian situs UI, OPAC UI, kemudian situs-situs yang sesuai dengan mahasiswa bidang apa gitu misalnya kedokteran, kemudian googling juga saya pandu untuk ke sana.”</i></p>
--

Pada bimbingan penelusuran informasi, hal yang dilakukan oleh pustakawan adalah mengajarkan atau memberitahu ke pemustaka mengenai jurnal-jurnal yang dilanggan UI, situs UI, *Online Public Access Catalogue* atau yang lebih dikenal dengan sebutan OPAC. Kemudian, selain itu pustakawan juga memberitahu kepada pemustaka mengenai situs-situs yang sesuai dengan subjek ilmu pengetahuan yang sesuai dengan minatnya atau sesuai dengan jurusan yang diambil dalam perkuliahannya.

Bimbingan penelusuran informasi tersebut merupakan jenis kegiatan layanan referensi yang dilakukan oleh pustakawan referensi sebagai bagian dari jenis kegiatan penelusuran informasi. Bimbingan penelusuran dilakukan oleh pustakawan referensi dengan harapan agar pemustaka dapat mandiri dalam penelusuran informasi selanjutnya. Jadi, hal tersebut merupakan pembelajaran

sepanjang hayat dan pemustaka juga tidak terlalu bergantung oleh pustakawan referensi dalam hal penelusuran informasi yang dibutuhkannya.

Selain itu, penelusuran informasi juga dilakukan oleh pustakawan referensi apabila ada pemesanan oleh pemustaka melalui *e-mail* atau pesan melalui telepon. Biasanya pemustaka akan meminta bantuan pustakawan untuk mencari informasi sesuai dengan bidang pengetahuan tertentu. Pustakawan akan mencari informasi tersebut sebanyak mungkin dari beberapa sumber informasi untuk kemudian dikirim kepada pemustaka tersebut. Setelah pencarian tersebut, pustakawan tetap menyimpan informasi yang telah ditemukan di dalam *database*-nya sendiri. Kegiatan ini dikenal oleh pustakawan referensi UI dengan paket informasi. Jadi, paket informasi merupakan jenis kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan referensi dalam membantu mahasiswa untuk mengumpulkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber informasi melalui penelusuran informasi yang dilakukan.

Bapak Rekso

“Paket informasi misalnya kita membantu mahasiswa untuk dalam topik tertentu kita kumpulkan menjadi satu untuk keperluan mereka. Jadi, misalnya tentang bidang pengetahuan apa, nanti saya carikan dari berbagai sumber dan dijadikan satu menjadi kemas ulang informasi (packaging information). Kegiatan ini tidak dilakukan secara team, tetapi dilakukan oleh masing-masing pustakawan referensi.”

Pelaksanaan paket informasi ini tidak dilakukan oleh kelompok (*team*). Jadi, masing-masing pustakawan bertanggung jawab terhadap masing-masing pemustaka yang membutuhkan bantuan pustakawan untuk memberi paket informasi yang dipesan. Sedangkan, file-file informasi yang ada pada masing-masing pustakawan tidak dapat dijadikan satu karena pustakawan referensi belum memiliki pangkalan data khusus untuk layanan referensi.

Berdasarkan wawancara tersebut, menurut Bapak Rekso paket informasi tersebut adalah suatu kegiatan untuk kemas ulang informasi. Kegiatan ini merupakan kegiatan untuk mengumpulkan informasi yang dipesan oleh pemustaka berdasarkan subjek ilmu pengetahuan tertentu, kemudian hasil penelusuran dari beberapa sumber informasi secara digital dikumpulkan menjadi satu folder penyimpanan untuk kemudian dikirim kepada pemustaka yang

memesan informasi tersebut. Biasanya informasi ini disimpan di dalam *Compact Disc* (CD) dan dikirim kepada pemustaka.

Pada beberapa buku yang penulis gunakan sebagai literatur mengenai layanan referensi, jenis kegiatan paket informasi atau kemas ulang informasi tidak termasuk ke dalam jenis layanan referensi. Sedangkan, jenis kegiatan ini dilakukan oleh pustakawan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia.

2. Program Literasi Informasi

Pada Perpustakaan UI, program literasi informasi dilakukan dengan melayani pelatihan untuk penelusuran jurnal *online* dengan penyampaian materi mengenai cara penelusuran informasi yang efektif. Pemustaka dapat mengajukan permohonan kepada pustakawan referensi melalui alamat *e-mail* refdesk.lib@ui.ac.id atau pro.lib@ui.ac.id.

Jenis kegiatan literasi informasi dilakukan oleh pustakawan referensi di Perpustakaan UI dengan menyampaikan materi kepada pemustaka mengenai teknik-teknik penelusuran. Pustakawan memperkenalkan jurnal yang dilanggan oleh Perpustakaan UI, situs-situs lembaga luar (bukan UI), situs-situs gratis yang dapat digunakan oleh pemustaka. Pustakawan menjelaskan kepada pemustaka mengenai cara atau langkah-langkah agar dapat mengakses situs-situs tersebut. Selain itu, pustakawan juga menyampaikan pengenalan terhadap *Online Public Access Catalogue* (OPAC) dan *online database* yang ada di Perpustakaan UI. Berdasarkan jenis kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan referensi tersebut, maka kegiatan ini sesuai dengan definisi yang telah disebutkan oleh Cassel dan Hiremath bahwa literasi informasi menunjukkan kepada pemustaka tentang penggunaan perpustakaan, seperti katalog terpasang dan sumber-sumber referensi di perpustakaan.

Setelah perkenalan mengenai situs-situs yang dapat digunakan dalam menelusur informasi, pustakawan menyampaikan mengenai strategi penelusuran. Strategi penelusuran yang dijelaskan berupa penggunaan *Boolean Logic* seperti penggunaan fungsi “AND” atau “OR” dalam melakukan penelusuran informasi. Selain itu, pustakawan juga menjelaskan pemilihan kata kunci dalam pencarian dan cara mengembangkan kata kunci di dalam penelusuran.

Selanjutnya, pustakawan referensi menjelaskan tentang etika ilmiah, yaitu penjelasan kepada pemustaka mengenai plagiarisme. Hal ini disampaikan oleh pustakawan dengan menyampaikan bagaimana teknik-teknik pencantuman sumber informasi yang pemustaka gunakan sebagai literturnya. Pustakawan menyebutnya dengan penyampaian sitasi.

Setelah pemustaka teknik penelusuran sehingga memperoleh informasi yang dibutuhkan telah disampaikan. Materi selanjutnya adalah mengenai pengelolaan atau pengorganisasian informasi yang akan diunduh. Biasanya kesalahan yang sering dilakukan oleh pemustaka adalah lupa untuk mengganti nama berkas informasi yang telah diunduh. Pada akhirnya ketika informasi tersebut akan digunakan, pemustaka kesulitan atau bahkan tidak menemukan informasi yang telah diunduhnya. Oleh karena itu, pustakawan tidak lupa mengajarkan tentang teknik pengorganisasian dalam penyimpanan berkas informasi yang telah diunduh.

Bapak Rekso
<i>“materi IL yang disampaikan biasanya memperkenalkan semua jurnal yg dilanggan UI, situs-situs free, kemudian strategi penelusuran misalnya tentang Boolean logic, pemilihan keyword, gimana mengembangkan keyword, kemudian kami kenalkan sarana atau fasilitas penelusuran seperti operator Boolean, terus tentang etika pengguna tentang plagiarisme jadi tentang sitasi kemudian mengevaluasi sumber, mengelola atau mengorganisasi hasil penelusuran. Biasanya pemustaka sudah dapat banyak hasil tetapi kesulitan dalam penyimpanan sehingga sulit ditemukan.”</i>
Bapak Samudro
<i>“kalau IL materi yang disampaikan sumber-sumber yang ada di UI, cara mengaksesnya gimana, terus yang di luar dan dalam UI aksesnya gimana, kemudian pengenalan terhadap OPAC dan online database yang ada di kita, kemudian sampai pada kata kunci, operator atau strateginya gimana, sitasi, plagiarisme, etika ilmiah seperti itu.”</i>

Pelaksanaan literasi informasi di Perpustakaan UI sudah sesuai dengan penjelasan menurut Cassell dan Hiremath, bahwa layanan literasi informasi menunjukkan kepada pemustaka tentang bagaimana menggunakan katalog *on-line* dan penggunaan sumber-sumber referensi di perpustakaan. Komponen dasar dari literasi informasi meliputi mendemonstrasikan bagaimana, kapan, dan mengapa menggunakan bermacam-macam sumber referensi kepada pemustaka. Literasi

informasi merupakan jenis kegiatan layanan referensi yang paling sering dilaksanakan oleh pustakawan referensi.

Bapak Rekso
<i>“Sekarang tekanannya pada IL. Itu lebih dominan banget, lebih banyak saya lakukan. Akan tetapi meskipun ini lebih dominan, jenis kegiatan lainnya tetap dilakukan tapi yang paling sering adalah IL.”</i>
Bapak Adjie
<i>“lebih fokus kepada <i>Information Literacy</i>”</i>

Ibu Kusuma
<i>“kalau layanannya ya, kalau yang ditonjolkan adalah IL, tapi kan tidak hanya IL saja. Permintaan artikel-artikel itu termasuk, terus juga harus siap untuk menjawab pertanyaan pengguna kalau bertanya saya mau cari buku ini, ada di mana letaknya.”</i>

Literasi informasi lebih sering dilakukan disebabkan arus informasi yang terlalu cepat dan luas sehingga pemustaka merasa sulit untuk menemukan informasi yang dibutuhkannya secara cepat dan tepat guna. Selain itu, masih banyak pemustaka yang tidak mengetahui tentang ketersediaannya sumber-sumber informasi seperti situs-situs atau *online database* yang telah dilanggan oleh Perpustakaan UI. Hal ini juga sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Menurut Hunt dan Birks (2004), bahwa kegiatan literasi informasi dilaksanakan untuk pembelajaran sepanjang hayat bagi pemustaka. Kegiatan ini merupakan pembelajaran untuk keterampilan dalam mengevaluasi dan memilah informasi yang ada. Pada saat ini, seiring dengan perkembangan teknologi maka literasi informasi dilaksanakan khususnya untuk menelusur sumber-sumber informasi yang terdapat pada *database* komputer dan internet.

Bapak Rekso
<i>“...tidak semua user itu ternyata bisa memanfaatkan sarana ini sarana on-line, koleksi rujukan tercetak dan sebagainya dengan maksimal. Akibatnya mereka semua mahasiswa ternyata memerlukan suatu bimbingan atau pendamping untuk memandu mereka mencari secara tepat.”</i>

Pelaksanaan kegiatan literasi informasi biasanya juga dilakukan oleh pustakawan berupa pengajaran kepada pemustaka di dalam kelas. Oleh karena itu, pustakawan referensi terkadang tidak ditemui pada meja referensi di Perpustakaan

UI karena sedang mengajar atau menjadi fasilitator untuk literasi informasi di dalam kelas.

Menurut Bopp and Smith (2001), pembelajaran berdasarkan metodenya dibedakan menjadi dua, yaitu pembelajaran secara perorangan (*one-to-one instruction*) dan pembelajaran secara berkelompok (*group instruction*).

Pembelajaran secara perorangan yaitu pustakawan referensi membantu pemustaka untuk mengetahui dan menggunakan perpustakaan atau koleksi perpustakaan secara perorangan atau individu. Hal ini merupakan interaksi yang sering terjadi antara pustakawan referensi dengan pemustaka, pustakawan membantu pemustaka melakukan penelusuran informasi melalui katalog terpasang ataupun internet. Pembelajaran secara perorangan di Perpustakaan UI dilakukan apabila ada pemustaka yang datang meminta bantuan untuk penelusuran informasi kepada pustakawan referensi di dalam perpustakaan. Pustakawan memperkenalkan dan mengajarkan mulai dari sumber-sumber informasi yang dapat digunakan untuk penelusuran seperti *online database* yang dilanggan oleh Perpustakaan UI berupa JSTOR, *ProQuest*, dan *ScienceDirect*. Pustakawan selanjutnya mengajarkan mengenai teknik penelusuran, sitasi, dan juga teknik mengorganisasikan informasi yang telah didapat agar mudah untuk ditemukan kembali pada saat disimpan.

Pembelajaran secara berkelompok (*group instruction*) menurut Bopp dan Smith, terbagi dalam beberapa jenis, yaitu:

1. program pengenalan dan tur perpustakaan (*orientation program and library tour*), pada perguruan tinggi biasanya program atau kegiatan ini diselenggarakan bagi mahasiswa dan pengajar baru. Kegiatan ini meliputi memperkenalkan fasilitas perpustakaan dan layanan perpustakaan. Jenis kegiatan ini dilaksanakan oleh Universitas Indonesia pada saat masa orientasi mahasiswa baru. Jadi dilaksanakan di dalam kelas dengan pemberian materi dan pengenalan mengenai perpustakaan.
2. pembelajaran yang berhubungan dengan mata kuliah (*course-related instruction*), pada perpustakaan perguruan tinggi pengajar mata kuliah dapat membawa mahasiswa ke perpustakaan dan bekerja sama dengan pustakawan referensi untuk membimbing mahasiswa dalam

menggunakan perpustakaan untuk mengerjakan tugas-tugas dan penelitian. Jenis kegiatan pembelajaran ini sudah dilaksanakan oleh beberapa dosen pada fakultas-fakultas tertentu di dalam lingkungan kampus UI, diantaranya adalah Fakultas Kesehatan Masyarakat dan Fakultas Ekonomi. Dosen mata kuliah tersebut meminta bantuan kepada pustakawan referensi dalam untuk melakukan kegiatan literasi informasi di dalam kelas untuk memandu mahasiswa menggunakan perpustakaan. Hal ini dilakukan biasanya agar mahasiswa dapat menelusur informasi sesuai dengan kebutuhannya guna menyelesaikan tugas akhir atau untuk penelitiannya. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, kegiatan pembelajaran di dalam kelas ini dapat dilakukan oleh pustakawan referensi dalam satu bulan sebanyak paling sedikit empat kelas dan paling banyak mencapai 12 kelas. Jenis kegiatan ini dilakukan oleh pustakawan referensi sebagai fasilitator di dalam kelas yang memberikan materi.

3. pembelajaran yang terintegrasi dalam mata kuliah (*couse-integrated instruction*), kegiatan ini terjadi apabila para pengajar bersama-sama pustakawan menyusun program pengajaran bersama dalam sebuah kurikulum yang ditetapkan oleh jurusan. Jadi, program pelatihan perpustakaan dimasukkan sebagai salah satu materi perkuliahan, serta pustakawan referensi yang akan memberikan pengajaran dan materi di dalam kelas. Materi perpustakaan yang diajarkan biasanya ada pada mata kuliah metode penelitian, sitasi, dan teknis penulisan. Jenis kegiatan pembelajaran yang ketiga ini masih belum dilaksanakan di dalam lingkungan Universitas Indonesia.

3. Bimbingan Pemakai

Bapak Rekso
<i>“bimbingan/ pendidikan pemakai itu cenderung lebih ke Library Orientation tentang penggunaan perpustakaan. Ada panduan gimana pemakaian OPAC, susunan buku di rak, pengenalan perpustakaan, kemudian jurnal yang dilanggan perpustakaan.”</i>
Bapak Samudro
<i>“Biasanya kalau bimbingan pemakai lebih spesifik sedangkan kalau IL biasanya</i>

Universitas Indonesia

di kelas dan lebih general materinya. Kalau IL lebih ke arah bimbingan secara kelompok. Kalau bimbingan pemakai juga lebih ke arah memberitahu bagaimana tentang penggunaan perpustakaan.”

“pendidikan pemakai itu tentang penggunaan perpustakaan seperti mahasiswa baru, pengenalan terhadap perpustakaan.”

Menurut Bopp dan Smith (2001), pada perpustakaan perguruan tinggi, bimbingan dilakukan berkaitan dengan kegiatan penelitian dan penulisan karya ilmiah yang dilakukan sivitas akademika. Pada kegiatan ini, pustakawan berperan dalam membimbing pemustaka untuk memperoleh bahan-bahan penulisan karya ilmiah maupun penelitian dari sumber-sumber informasi yang tersedia pada koleksi perpustakaan, internet atau pusat informasi lain. Selain itu, pustakawan juga membimbing cara menulis karya ilmiah, penulisan sumber referensi, dan cara mengutip atau sitasi bibliografi.

Akan tetapi, di Perpustakaan UI yang dimaksud dengan bimbingan oleh pustakawan referensi adalah bimbingan atau pendidikan pemakai yang mana kegiatan yang dilakukan adalah memberitahu kepada pemustaka tentang penggunaan perpustakaan atau pengenalan perpustakaan. Sedangkan, bimbingan menurut Bopp dan Smith merupakan bimbingan yang dilakukan oleh pustakawan untuk membimbing pemustaka dalam kegiatan penelitian ataupun penulisan karya ilmiah. Bimbingan yang dilakukan oleh pustakawan referensi Perpustakaan UI masih termasuk di dalam kegiatan literasi informasi yaitu pembelajaran secara berkelompok dengan pengenalan perpustakaan atau yang dikenal dengan *library orientation*. Menurut Bopp dan Smith (2001) program pengenalan dan tur perpustakaan (*orientation program and library tour*), pada perguruan tinggi biasanya program atau kegiatan ini diselenggarakan bagi mahasiswa dan pengajar baru. Kegiatan ini meliputi memperkenalkan fasilitas perpustakaan dan layanan perpustakaan. Jadi, kegiatan bimbingan untuk membimbing pemustaka dalam melakukan penelitian dan penyelesaian tugas akhir di mana pustakawan bertindak sebagai pendamping dalam penelitian belum dilaksanakan oleh pustakawan referensi di Perpustakaan UI.

4. Menjawab Pertanyaan melalui *e-mail*

Pemustaka Perpustakaan UI sering bertanya kepada pustakawan baik secara langsung ataupun melalui *email* dan pesan singkat berupa pertanyaan-pertanyaan referensi. Pertanyaan yang diajukan beraneka ragam, ada pemustaka yang hanya sekedar bertanya mengenai jam buka atau pun jam tutup Perpustakaan UI. Selain itu, ada pula yang bertanya mengenai masalah-masalah dalam penelusuran informasi seperti file-file atau berkas yang telah diunduh dari *online database* tetapi tidak dapat dibuka.

Bapak Rekso
<p><i>“kalau pertanyaan pemustaka biasanya lebih bertanya tentang password, kenapa database tidak bisa dibuka, ada juga tentang penelusuran, macem-macem. Kalau yang secara langsung kalau saya cenderung jawab pertanyaan yang ke IL, misalnya jurnal ini cara aksesnya gimana, tergantung subjek mereka. Kalau saya si lebih ke penelusuran agar pemustaka menjadi mandiri.”</i></p>
Bapak Samudro
<p><i>“kalau pertanyaan pemustaka ada beberapa kategori, yang pertama berkaitan langsung dengan kenapa sarana online database tidak bisa diakses, kenapa file ini tidak bisa di download, jam buka perpustakaan. Jadi bener-bener pertanyaan referensi gitu lho. Ada yang bisa saya jawab ada juga pertanyaan-pertanyaan yang tidak sesuai dengan bagian referensi itu saya lempar ke bagian yang sesuai yang bisa menjawab. Jadi, langsung pertanyaan ke informasi yang dibutuhkan bukan ke teknik penelusuran. Kemudian ada juga permintaan informasi melalui e-mail.”</i></p>

Hal tersebut apabila dilihat dari jenis kegiatan layanan referensi yang dijelaskan oleh Bopp dan Smith (2001), bahwa yang termasuk dalam pertanyaan referensi, yaitu *ready reference questions*, *research questions*, dan *bibliographic verification*.

Ready reference questions merupakan pertanyaan referensi yang dapat langsung dijawab dengan menggunakan satu atau dua sumber referensi yang sederhana. Jenis pertanyaan seperti ini merupakan jenis pertanyaan yang paling sederhana dan dapat dijawab dengan menelusur pada situs sederhana seperti Google. Oleh karena itu, jenis pertanyaan ini sudah sangat jarang bahkan sama sekali tidak ditanyakan oleh pemustaka Perpustakaan UI kepada pustakawan referensi.

Pemustaka di Perpustakaan UI lebih banyak bertanya mengenai pertanyaan tentang bagaimana teknik-teknik penelusuran atau situs-situs apa saja yang dapat mereka gunakan dalam menelusur informasi yang sesuai dengan kebutuhan informasi mereka. Jenis pertanyaan yang ditanyakan biasanya mengenai informasi dalam subjek ilmu pengetahuan yang spesifik sesuai dengan bidang pengetahuan yang mereka alami. Jenis pertanyaan seperti ini banyak diajukan oleh pemustaka apabila mereka sedang melakukan penelitian untuk penyusunan tugas akhir. Jenis pertanyaan ini merupakan jenis pertanyaan pada kategori kedua berdasarkan jenis kegiatan layanan referensi yang dijelaskan oleh Bopp dan Smith, yaitu *research question*. *Research question* atau pertanyaan penelitian merupakan jenis pertanyaan yang lebih kompleks. Pustakawan referensi membutuhkan waktu yang lebih lama dalam menjawab jenis pertanyaan ini. Pustakawan referensi di Perpustakaan UI banyak menerima pertanyaan-pertanyaan seperti jenis ini. Pada observasi yang penulis lakukan. Pustakawan referensi membantu pemustaka untuk menjawab pertanyaan dan permintaan berkaitan dengan penelusuran informasi untuk kebutuhan penelitian S3. Pustakawan menghabiskan waktu sampai empat jam dalam melakukan kegiatan layanan referensi ini. Ada pula, pemustaka lain yang meminta bantuan penelusuran informasi tetapi tidak dapat ditemukan oleh pustakawan. Kemudian, pustakawan membuat perjanjian untuk melakukan pertemuan kembali bersama pemustaka dalam pencarian informasi yang dibutuhkan.

Jenis pertanyaan yang ketiga adalah *bibliographic verification*, pertanyaan jenis ini merupakan pertanyaan yang jarang ditemukan di dalam pelayanan referensi di Perpustakaan UI. Pustakawan referensi dalam melakukan penelusuran informasi melalui *on-line database* atau pun situs-situs lainnya, selalu mengingatkan kepada pemustaka mengenai sitasi untuk pengisian daftar pustaka.

Menjawab pertanyaan melalui *e-mail* ini termasuk ke dalam jenis kegiatan layanan referensi *online*. Menurut *Online Dictionary for Library and Dictionary and Information Science*, referensi *online* atau referensi digital adalah layanan referensi yang disediakan oleh perpustakaan melalui Internet, biasanya melalui *e-mail*, pesan instan ("chat"), atau berbasis Web, biasanya dijawab oleh pustakawan referensi di suatu perpustakaan.

Jenis kegiatan layanan referensi berdasarkan Wang, Niu, dan Hubbard (2004) dalam artikel *Current status of reference services in academic libraries in mainland China: a web analysis* layanan referensi yang baik di dalam perpustakaan perguruan tinggi, yaitu dengan adanya jenis kegiatan layanan referensi seperti berikut:

1. pendidikan pemustaka (*user education*);
2. bimbingan (*guidance*) ; dan
3. referensi *online* (*online reference*).

Sedangkan, jenis kegiatan layanan referensi di Perpustakaan UI meliputi kegiatan berikut:

1. penelusuran informasi dan bimbingan penelusuran
2. literasi informasi
3. bimbingan pemakai
4. menjawab pertanyaan melalui *e-mail*

Secara keseluruhan setelah melihat pembahasan di atas, pelaksanaan jenis kegiatan penelusuran informasi dan bimbingan pemakai adalah termasuk ke dalam jenis kegiatan literasi informasi. Menurut Cassel dan Hiremath (2009) jenis kegiatan literasi informasi menunjukkan kepada pemustaka tentang penggunaan perpustakaan, seperti katalog terpasang dan sumber-sumber referensi di perpustakaan. Menurut Hunt dan Birks (2004), kegiatan pembelajaran atau literasi informasi dilaksanakan untuk pembelajaran sepanjang hayat bagi pemustaka. Kegiatan ini merupakan pembelajaran untuk keterampilan dalam mengevaluasi dan memilah informasi yang ada. Pada saat ini, seiring dengan perkembangan teknologi maka literasi informasi dilaksanakan khususnya untuk menelusur sumber-sumber informasi yang terdapat pada *database* komputer dan internet. Jadi, tiga jenis kegiatan yang dilakukan di Perpustakaan UI tersebut termasuk ke dalam jenis kegiatan literasi informasi. Penelusuran informasi dan bimbingan penelusuran merupakan jenis kegiatan literasi informasi, yaitu mengajarkan kepada pemustaka tentang teknik-teknik penelusuran dan sumber-sumber informasi yang dapat digunakan untuk penelusuran informasi. Kegiatan bimbingan pemakai yang merupakan pengenalan terhadap perpustakaan atau

library orientation merupakan jenis kegiatan pembelajaran secara berkelompok yang juga termasuk dalam kegiatan literasi informasi. Jenis kegiatan ini biasanya dilakukan untuk pengenalan kepada pemustaka baru biasanya kepada mahasiswa baru Universitas Indonesia.

Selanjutnya, kegiatan menjawab pertanyaan melalui *e-mail* termasuk ke dalam jenis kegiatan layanan referensi digital. Pustakawan menerima pertanyaan dan menjawab pertanyaan pemustaka melalui media surat elektronik.

Kegiatan bimbingan seperti yang dijelaskan oleh Bopp dan Smith (2001) yaitu pada perpustakaan perguruan tinggi, bimbingan dilakukan berkaitan dengan kegiatan penelitian dan penulisan karya ilmiah yang dilakukan sivitas akademika. Pada kegiatan ini, pustakawan berperan dalam membimbing pemustaka untuk memperoleh bahan-bahan penulisan karya ilmiah maupun penelitian dari sumber-sumber informasi yang tersedia pada koleksi perpustakaan, internet atau pusat informasi lain. Selain itu, pustakawan juga membimbing cara menulis karya ilmiah, penulisan sumber referensi, dan cara mengutip atau sitasi bibliografi. Jenis kegiatan ini dilakukan oleh pustakawan referensi UI saat melakukan literasi informasi di dalam kelas. Pustakawan menjelaskan teknik-teknik pencantuman sumber informasi yang pemustaka gunakan sebagai literaturnya. Pustakawan menyebutnya dengan penyampaian sitasi. Akan tetapi, kegiatan bimbingan yang sesuai dengan penjelasan Bopp dan Smith belum dilakukan oleh pustakawan referensi di Perpustakaan UI. Pustakawan referensi Perpustakaan UI hanya memberi penjelasan mengenai sitasi tersebut tetapi tidak membimbing secara khusus untuk kegiatan penelitian atau penulisan tugas akhir.

4.6 Kendala Pustakawan Referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia

Pustakawan referensi dalam menjalankan kegiatan layanan referensi memiliki beberapa kendala. Kendala-kendala tersebut antara lain adalah banyak pemustaka yang masih belum memahami tentang layanan referensi dan sulitnya memiliki kesempatan dalam bertemu pemustaka untuk memberi pemahaman tentang layanan referensi.

Bapak Rekso
<i>“kendalanya sih menurut saya kesempatan. Kesempatan bertemu dengan</i>

Universitas Indonesia

mahasiswa itu, jadi bagaimana dengan layanan rujukan. Yang kedua karena belum ada pemahaman terhadap layanan referens. Jadi user belum paham tentang layanan ini, kita menjelaskannya juga agak sulit. Terus yang berikutnya kurangnya ada kebijakan dalam akademis yang belum mengakomodir layanan referens ini dalam mata kuliah.”

Bapak Samudro

“kebutuhan pemustaka itu kan luas dan bermacam-macam jadi memang memerlukan waktu untuk menelusur dan ketepatannya juga.”

Bapak Adji

“untuk koleksi referensi tercetak sudah banyak yang tidak up-to-date, kemudian di OPAC ada tetapi di rak tidak ditemukan.”

Kemudian selain itu, kendala lain adalah kebutuhan pemustaka yang luas dan beraneka ragam sehingga pustakawan membutuhkan waktu analisis yang cukup lama. Hal tersebut merupakan suatu kendala apabila ada pemustaka yang datang bersamaan ketika pustakawan sedang melayani pemustaka yang lainnya.

Pustakawan referensi yang bertugas di ruang koleksi referensi tercetak juga memiliki beberapa kendala. Kendala tersebut antara lain koleksi referensi tercetak yang disimpan di Perpustakaan UI sudah banyak yang tidak *up-to-date*. Kemudian, koleksi referensi tercetak dapat ditemukan di dalam *Online Public Access Catalogue* (OPAC) tetapi secara fisik koleksi tersebut tidak dapat ditemukan di rak koleksi.

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Layanan referensi di Perpustakaan UI dilaksanakan oleh empat orang pustakawan referensi dengan berbagai jenis kegiatan layanan referensi. Pelaksanaan tugas dalam layanan referensi dilakukan oleh empat orang pustakawan referensi, masing-masing merupakan koordinator layanan referensi dengan subjek bidang ilmu pengetahuan yang berbeda, yaitu satu orang pustakawan referensi bidang Sosial dan Humaniora, satu orang pustakawan referensi bidang Matematika & Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA) dan Teknologi, serta dua orang pustakawan referensi bidang Kesehatan dan Kedokteran.

Layanan referensi di Perpustakaan UI dilaksanakan oleh pustakawan referensi yang memiliki latar belakang ilmu perpustakaan. Beberapa pustakawan referensi juga memiliki pengalaman sebagai pustakawan referensi cukup lama sehingga mereka memiliki keahlian dalam memberikan jasa referensi. Hal ini mendukung mereka dalam melaksanakan tugas-tugas di dalam layanan referensi. Berdasarkan observasi yang dilakukan serta wawancara yang dilakukan dengan beberapa pemustaka, pustakawan memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik, menunjukkan keramahan kepada pemustaka, mampu menciptakan kenyamanan bagi pemustaka, serta memiliki kemampuan dalam memberi pengajaran. Pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh pustakawan referensi tidak hanya sekedar membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkannya, tetapi pustakawan referensi juga melakukan jenis kegiatan berupa pengajaran atau bimbingan kepada pemustaka yang mengarah kepada pengajaran guna kemandirian pemustaka.

Layanan referensi dilaksanakan oleh pustakawan referensi berdasarkan dengan jenis kegiatan layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi, yang terdapat pada tinjauan literatur di bab 2 (dua) masih belum seluruhnya dilakukan di Perpustakaan Universitas Indonesia. Jenis kegiatan layanan referensi di Perpustakaan UI yaitu penelusuran informasi dan bimbingan penelusuran,

program literasi informasi, bimbingan pemakai, dan menjawab pertanyaan baik secara langsung ataupun tidak langsung melalui media komunikasi seperti *email* dan pesan singkat melalui internet atau telepon selular.

Layanan referensi dengan pelaksanaan jenis kegiatan pendidikan pemustaka atau yang lebih dikenal dengan literasi informasi sudah dilakukan. Program literasi informasi dilakukan oleh pustakawan referensi lebih ditekankan pada pelatihan untuk penelusuran sumber informasi *online* yaitu dengan menyampaikan materi kepada pemustaka mengenai mengenai sumber-sumber informasi, strategi penelusuran, teknik-teknik pencantuman sumber informasi yang pemustaka gunakan sebagai literturnya (sitasi), dan pengelolaan atau pengorganisasian informasi yang diunduh. Sedangkan untuk penelusuran terhadap sumber informasi tercetak, pustakawan memberikan pengenalan dan cara penelusuran melalui *Online Public Access Catalogue*. Dengan demikian, kegiatan penelusuran dan bimbingan penelusuran yang dilakukan oleh pustakawan referensi di Perpustakaan UI sebenarnya termasuk juga ke dalam jenis kegiatan literasi informasi.

Layanan referensi berdasarkan jenis kegiatan bimbingan untuk pendampingan penelitian atau tugas akhir masih belum dilaksanakan oleh pustakawan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia. Selama ini kegiatan bimbingan yang dilakukan adalah bimbingan pemakai yang mana jenis kegiatan tersebut adalah memperkenalkan perpustakaan dan seluruh fasilitas perpustakaan kepada pemustaka. Jenis kegiatan tersebut juga sebenarnya termasuk ke dalam kegiatan literasi informasi atau kegiatan pembelajaran secara berkelompok dalam kategori orientasi perpustakaan.

Layanan referensi berdasarkan jenis kegiatan layanan referensi digital atau *online* dilaksanakan dengan menjawab pertanyaan pemustaka melalui surat elektronik (*e-mail*) melalui alamat refdesk.lib@ui.ac.id. Jenis kegiatan layanan referensi digital di Perpustakaan UI dapat dilihat dengan adanya pelaksanaan tugas oleh pustakawan referensi dalam menelusur informasi melalui sumber-sumber digital (*online*), permintaan informasi digital oleh pemustaka, dan pelaksanaan program literasi informasi yang mana menekankan pelatihan dalam penelusuran sumber informasi digital (*online*).

5.2 Saran

Berikut ini adalah saran-saran yang dapat penulis berikan dalam rangka meningkatkan pelaksanaan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia dan mengatasi kendala-kendala yang ada. Saran-saran tersebut yaitu:

1. Pelaksanaan tugas setiap pustakawan referensi berdasarkan spesialisasi subjek bidang ilmu pengetahuan sesuai kompetensi masing-masing agar dapat dilaksanakan dengan konsisten sehingga layanan referensi menjadi lebih optimal, karena setiap pustakawan referensi dengan spesialisasinya masing-masing dapat menganalisis lebih dalam mengenai subjek ilmu pengetahuan yang dikuasainya sehingga dapat memberi kepuasan maksimal kepada pemustaka.
2. Pembagian tugas untuk pustakawan referensi agar dituangkan di dalam deskripsi kerja dan prosedur operasional standar agar layanan referensi dapat lebih optimal.
3. Jenis kegiatan literasi informasi secara kelompok dengan pembelajaran yang terintegrasi dalam mata kuliah (*couse-integrated instruction*) masih belum dilakukan di Universitas Indonesia. Apabila memungkinkan maka jenis kegiatan ini sebaiknya dapat diselenggarakan. Pada jenis kegiatan ini seperti yang dikatakan oleh Bopp dan Smith (2011), pengajar dan pustakawan bersama dengan jurusan mengadakan program pelatihan perpustakaan yang dimasukkan dalam materi perkuliahan.
4. Kegiatan bimbingan dan pendampingan pemustaka dalam kegiatan penelitian dan penyusunan tugas akhir agar dapat diimplementasikan. Kegiatan pendampingan akan sangat membantu dalam mendukung visi UI untuk menjadi “Universitas Riset Kelas Dunia”.
5. Meningkatkan dan menambah sarana untuk mempromosikan layanan referensi. Misalnya dengan menambah meja layanan referensi di lantai tiga di bagian koleksi hasil karya sivitas akademika UI yang sering dikunjungi pemustaka. Kemudian, pada pintu masuk perpustakaan tepatnya pada sirkulasi utama Perpustakaan UI, juga dapat dijadikan titik untuk meja referensi agar pemustaka mengetahui tentang keberadaan layanan ini. Bahasa dan istilah yang digunakan dalam sarana promosi sebaiknya

bahasa dan istilah yang dapat dimengerti oleh pemustaka.. Hal ini dimaksudkan agar pemustaka dapat dengan mudah mengetahui tentang keberadaan layanan referensi serta dapat memahami fungsi dari layanan referensi. Misalnya: kata “layanan rujukan” di dalam media promosi dapat saja diubah menjadi “layanan perpustakaan untuk menyediakan *e-book*, jurnal dan artikel digital” atau “layanan untuk membantu penelusuran informasi bagi mahasiswa.”

6. Menambah jumlah pustakawan referensi. Pustakawan referensi yang berjumlah empat orang untuk Perpustakaan UI masih kurang apabila dilihat dari jenis kebutuhan pemustaka dan disiplin subjek ilmu pengetahuan yang bervariasi. Penambahan pustakawan referensi akan *membantu* memenuhi kebutuhan pemustaka yang luas dan beraneka ragam dengan lebih efisien karena pustakawan membutuhkan waktu analisis yang cukup lama. Penambahan pustakawan referensi dapat tetap ‘*stay*’ di meja referensi apabila pustakawan referensi lainnya sedang melaksanakan tugas di luar perpustakaan. Jadi, pustakawan referensi selalu ada pada meja referensi.
7. Layanan referensi juga dapat dioptimalkan dengan membuat pangkalan data khusus untuk layanan referensi. Informasi yang sudah ditemukan oleh pustakawan referensi melalui sumber-sumber informasi digital, dapat disimpan di dalam pangkalan data khusus layanan referensi. Apabila sewaktu-waktu ada pemustaka yang datang meminta informasi terkait dengan subjek ilmu pengetahuan yang sudah pernah ditelusur maka dapat ditemukan dengan lebih cepat.
8. Meningkatkan kualitas koleksi referensi tercetak. Koleksi yang sudah lama dan tidak *up-to-date* sebaiknya diganti dengan buku-buku edisi yang terbaru.

Penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap agar penelitian berikutnya dapat lebih baik dalam membahas penelitian mengenai layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdoulaye, K., & Majid, S. (2000). Use of the internet for reference services in Malaysian academic libraries. *Online Information Review*, 24(5), 381-388.
<http://search.proquest.com/docview/194533043?accountid=17242>
- Badan Penjaminan Mutu Akademik Universitas Indonesia (BPMA UI). (2007). *Pedoman Penjaminan Mutu Akademik Universitas Indonesia*. Depok: Universitas Indonesia.
- Bopp, Richard E., & Smith, Linda C. (2001). *Reference and Information Services : an introduction*. (3rd ed.). Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.
- Brophy, Peter. (2000). *The Academic Library*. London: Facet Publishing.
- Cassell, Kay Ann, & Hiremath, Uma. (2009). *Reference and Information Services in the 21st Century : an introduction*. (2nd ed.). London: Facet Publishing.
- Chartered Institute of Library and Information Professionals. (2005). *Guidelines for Colleges: recommendations for learning resources*. London: Facet Publishing.
- Creswell, John W. (2010). *Research Design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed* (Achmad Fawaid, Penerjemah.). Yogyakarta.
- Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. (2004). *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. (ed. Ke-3). Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional R.I.
- Dettlaff, Christine. (2008). Managing to Keep Academic Reference Service. In Hurlbert, Mcneil (Ed.). *Defining relevancy managing the new academic library* (161-169). London: Libraries Unlimited.
- Feather, John & Sturges, Paul, (Ed.). (2003). *International encyclopdia of information and library science* (2nd ed.). London & New York: Routledge.

Hunt, F., & Birks, J. (2004). Best practices in information literacy. *Portal : Libraries and the Academy*, 4(1), 27-39.

<http://search.proquest.com/docview/216169724?accountid=17242>

Indonesia. (2007). Undang-Undang No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan.

Katz, William A. (2002). *Introduction to reference work*. (8th ed.). New York: McGraw-Hill.

Prytherch, Raymond John. (2005). *Harrod's librarians' glossary and reference book : a dictionary of over 10,200 terms, organizations, projects and acronyms in the areas of information management, library science, publishing and archive management*. (10th ed.). England & USA: Ashgate.

Reference and User Service Association. (2003). *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians*. American Library Association.

Reitz, Joan M. (2004). *Dictionary for Library and Information Science*. London: Libraries Unlimited.

----- (2004). *Online Dictionary for Library and Information Science*. London: Libraries Unlimited. May 03, 2012.

http://www.abc-clio.com/ODLIS/odlis_A.aspx

Sulistyo-Basuki. (2006). *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra bekerja sama dengan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.

Wang, Hanrong., Niu, Guiling., & Hubbard, William J. (2004). *Current status of reference service in academic libraries in mainland China: a web analysis* (105-110). London: Elsevier Ltd.

Wolfe, J. A., Naylor, T., & Drueke, J. (2010). The role of the academic reference librarian in the learning commons. *Reference & User Services Quarterly*, 50(2), 108-113.

<http://search.proquest.com/docview/818745172?accountid=17242>

Wood, P. A., & Walther, J. H. (2000). The future of academic libraries: Changing formats and changing delivery. *The Bottom Line*, 13(4), 173-181.
<http://search.proquest.com/docview/219165259?accountid=17242>

