

PELAKSANAAN LAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN IAIN KEDIRI

Achmad Muslih

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Email : ahmadmuslih1965@gmail.com

Abstract

The service of reference aims to assist library users in finding information, by answering questions using reference collections, and providing guidance on finding and how to use reference collections. This study wants to answer two questions; firstly the implementation of reference services at the IAIN Kediri library, secondly, the obstacles that occur in the implementation of reference services, and how to resolve these obstacles. This research is a qualitative research, which is trying to describe the implementation of reference services at the IAIN Kediri Library. The data source of this research is field data obtained from observations and documentation and interviews with reference librarians. The results of this study indicate that the reference services at the IAIN Kediri library are search services, reference collection utilization services and collection utilization training services. In the implementation of reference services, there are a number of obstacles as follows: first, the competence of human resources for librarians, second, the lack of complete collections and third, the lack of promotion of reference services. To overcome this problem, it can be done through tiered education for reference librarians, collaborating with various parties and conducting regular evaluations to build a quality culture (corporate culture) in the library.

Keywords : Service, reference, library

Abstrak

Layanan referensi bertujuan untuk membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi, dengan cara menjawab pertanyaan dengan cara menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi. Penelitian ini ingin menjawab dua persoalan, pertama pelaksanaan layanan referensi di perpustakaan IAIN Kediri, kedua, kendala-kendala yang terjadi dalam pelaksanaan layanan referensi, serta bagaimana menyelesaikan kendala-kendala tersebut. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu berusaha mendeskripsikan pelaksanaan layanan referensi di Perpustakaan IAIN Kediri. Sumber data penelitian ini adalah data lapangan yang diperoleh dari hasil pengamatan dan dokumentasi dan wawancara para pustakawan referensi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan referensi di perpustakaan IAIN Kediri adalah layanan penelusuran, layanan pemanfaatan koleksi referensi dan layanan pelatihan pemanfaatan koleksi. Dalam pelaksanaan pelayanan referensi terdapat sejumlah kendala sebagai berikut: *pertama*, kompetensi SDM pustakawan, *kedua*, kurangnya lengkapnya koleksi dan *ketiga*, kurangnya promosi layanan referensi. Untuk mengatasi masalah tersebut dapat dilakukan melalui pendidikan secara berjenjang bagi pustakawan referensi, melakukan kerjasama dengan berbagai pihak dan melakukan evaluasi secara rutin untuk membangun budaya mutu (*corporate culture*) di perpustakaan.

Kata kunci : Pelayanan, referensi, perpustakaan

PENDAHULUAN

Layanan referensi merupakan layanan yang sangat penting di perpustakaan karena fungsi layanan ini untuk mempermudah pemustaka dalam menemukan informasi sesuai dengan kebutuhannya¹. Awalnya layanan ini adalah layanan yang harus berada dalam ruangan dan sifatnya menunggu pemustaka datang, namun seiring dengan perkembangan teknologi layanan ini telah melakukan berbagai inovasi, misalnya hadirnya kamus online, ensiklopedi online, repositori—sebutan untuk koleksi skripsi, tesis dan disertasi yang dikelola secara online semakin memudahkan pemustaka karena layanan referensi dalam arti fisik sudah berubah menjadi layanan online. Perkembangan ini mampu memenuhi tuntutan permintaan pemustaka yang semuanya ingin serba cepat dan tepat² serta tidak dibatasi oleh waktu, pemustaka dapat mengaksesnya kapan saja dan dimana saja asal ada jaringan internet. Pertanyaannya kemudian bagaimana layanan referensi dikelola di perguruan tinggi, masalah ini penting karena dengan hadirnya teknologi informasi perpustakaan dan pustakawan dituntut untuk berkembang dan mengembangkan diri sedemikian rupa, sehingga hadirnya teknologi informasi harus menjadikan layanan referensi semakin mudah diakses oleh pemustaka. Perpustakaan IAIN Kediri yang keberadaannya dimaksudkan untuk menunjang kegiatan tri dharma perguruan tinggi berupaya untuk mewujudkan layanan referensi yang mampu memenuhi kebutuhan pemustaka, melalui berbagai jenis layanan, seperti jurnal, layanan e-tesis, layanan repositori, layanan penelusuran dan lain sebagainya.

¹ Irwin Pratama Putra, Indira Irawati, "Layanan Referensi Sebagai Representasi Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan* Vol. 6, No. 1 (Juni 2018), hlm. 78

² Haerul Agus Cahyono, "Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Pascasarjana STAIN Pamekasan" *Pustakaloka* Vol. 6, No. 1, 2014, hlm...

Relevan dengan kondisi di atas penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut tentang pelaksanaan layanan referensi di perpustakaan IAIN Kediri, kendala-kendala apa saja yang terjadi dalam pelaksanaan layanan referensi, serta bagaimana menyelesaikan kendala-kendala tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, yaitu berusaha mendeskripsikan evaluasi layanan referensi di Perpustakaan IAIN Kediri. Sumber data penelitian ini adalah data lapangan yang diperoleh dari hasil pengamatan dan dokumentasi pelaksanaan pengembangan SDM pustakawan. Selain itu, data juga diperoleh melalui wawancara dari kepala perpustakaan dan para pustakawan di IAIN Kediri. Pemilihan sumber dalam hal ini, menggunakan teknik *purposive sampling*. Peneliti juga menggunakan sumber pendukung berupa data tertulis (dokumen) yang diperoleh melalui Panduan Perpustakaan, SOP Perpustakaan, dan dokumen-dokumen lainnya.

Kajian Pustaka

Layanan Rerefensi yang didefinisikan sebagai suatu kegiatan untuk membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi, dengan cara menjawab pertanyaan dengan cara menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi³

Dengan definisi tersebut seorang pustakawan referensi harus menguasai, *pertama*, Tata cara mencari informasi melalui sumber-sumber informasi seperti kamus, ensiklopedi, indeks, abstrak dan sarana-sarana penelusuran online, *Kedua*,

³ Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm. 103

menguasai bahasa dari koleksi referensi, *ketiga*, menuangkan hasil penelusuran tersebut ke dalam karya ilmiah.

Dengan demikian layanan referensi di perpustakaan adalah layanan pokok, karena memberikan dampak langsung terhadap kebutuhan pemustaka, dalam mencari dan menuangkan hasil pencariannya dalam karya ilmiah. Tugas seperti ini sangat berat sehingga pustawan referensi harus memiliki sejumlah kompetensi, sebagaimana disampaikan oleh Wolfe dkk, peran pustawakan akademik rujukan adalah layanan pelanggan, jejaring sosial dan kolaborasi, instruksi (*learning instruction*), pengembangan koleksi, pengembangan situs web, dan referensi.⁴

Seiring dengan perkembangan disiplin ilmu dan perkembangan teknologi kompetensi di atas tidak mungkin dikuasai oleh satu orang, tetapi dapat dikuasai oleh sekelompok orang yang dikenal dengan tim pustakawan referensi. Di sinilah perlunya membangun tim pustakawan referensi yang handal, sehingga kompetensi-kompetensi di atas dapat dikuasai oleh pustakawan referensi.

Layanan referensi bertujuan untuk membimbing pemustaka agar mempunyai kemandirian dalam memanfaatkan koleksi yang dimiliki suatu perpustakaan; (2) membantu menyeleksi dan memilihkan sumber rujukan yang tepat dalam menjawab pertanyaan pada subjek tertentu; (3) memberi pengarahan kepada pemustaka guna memperluas wawasan pemustaka mengenai suatu topik/subjek; (4) tercapainya efisiensi tenaga, biaya, dan waktu dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan yang efektif⁵.

Menurut kajian Samuel Rothstein sebagaimana dikutip oleh Trimo

mengelompokkan layanan referensi kedalam 3 kelompok: *pertama*, Layanan referensi yang minimum (tingkat dasar), pustakawan referensi hanya berperan menunjukkan sumber-sumber informasi kepada pencari informasi tanpa terlibat dalam pencarian. *Kedua*, layanan referensi yang menengah (tingkat layanan menengah), pustakawan referensi berpartisipasi dalam penelusuran informasi secara meluas namun tidak mendalam. *Ketiga*, layanan referensi yang maksimal (tingkat layanan liberal), pustakawan referensi ikut serta dalam penelusuran informasi secara luas dan mendalam⁶.

Tabel 1
Klasifikasi Layanan Referensi

Klasifikasi Layanan Referensi	Peran Pustakawan	Kompetensi yang dibutuhkan
Dasar	Menunjukkan sumber informasi	Pengetahuan tentang sarana penelusuran, bahasa, sumber informasi
Menengah	Menunjukkan dan terlibat dalam pencarian secara luas namun tidak mendalam	Pengetahuan tentang sarana penelusuran, bahasa, sumber informasi
Maksimal	Terlibat dalam pencarian secara mendalam, memvalidasi hasil pencarian	Pengetahuan tentang sarana penelusuran, bahasa, pengetahuan tentang konten koleksi

⁴ Wolfe, Judith A.; Naylor, Ted; and Druke, Jeanetta, "The Role of the Academic Reference Librarian in the Learning Commons" (2010). Faculty Publications, UNL Libraries, hlm 221

⁵ Lisda Rahayu, *Layanan Perpustakaan*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2014) hlm. 2.3

⁶ Trimo, *Reference Work and Library* (Yogyakarta : IKIP, 1987), hlm. 32-33

		referensi secara umum
--	--	-----------------------

Klasifikasi tersebut mengindikasikan bahwa seorang pustakawan referensi harus menguasai sarana penelusuran baik tercetak maupun online, sumber informasi, bahasa yang digunakan dalam koleksi referensi, konten koleksi referensi secara umum, tidak sekedar mengetahui letak koleksi, sarana penelusuran dan sumber informasi. Untuk sampai pada kemampuan ini pustakawan referensi harus memiliki pemahaman yang baik (*a sense of media*) tentang koleksi referensi yang diperoleh kegiatan membaca yang baik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Seputar Perpustakaan IAIN Kediri

Perpustakaan IAIN Kediri adalah perpustakaan yang berada di bawah naungan IAIN Kediri dan merupakan salah satu unit penunjang dalam mencapai tujuan IAIN Kediri. Sebagai bagian integral dari IAIN Kediri, perpustakaan diselenggarakan dengan tujuan untuk menunjang pelaksanaan program IAIN Kediri sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.

Dengan demikian tugas utama Perpustakaan IAIN Kediri adalah mendukung pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi melalui pemberian layanan sumber informasi dengan cara merencanakan, mengumpulkan, mengolah, menyusun dan menyebarluaskan bahan pustaka yang mencakup semua disiplin ilmu yang dikembangkan oleh IAIN Kediri (Komarudin et.al. 2019, 7).

Pada tahun 2019, Perpustakaan IAIN Kediri memiliki 12 pustakawan, 2 orang memiliki latar belakang S1 perpustakaan, 1 orang S2 Perpustakaan, dan 9 lainnya adalah pustakawan melalui

program pelatihan Calon Pustakawan Tingkat Ahli dan program impassing yang diselenggarakan oleh perpustakaan nasional (Komarudin et.al. 2019).

Layanan Referensi

Layanan untuk menjawab informasi khusus yang bisa dirujuk pada koleksi referensi (kamus, ensiklopedi, indeks dll).⁷ Di perpustakaan IAIN Kediri layanan referensi terdiri dari:

Layanan penelusuran:

Layanan yang berfungsi untuk menemukan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, dalam hal ini penelusuran koleksi referensi. Untuk memenuhi layanan ini terdapat *online public access catalog* yang dapat diakses melalui komputer OPAC di perpustakaan maupun internet www.perpusiainkdr.ac.id

Layanan Koleksi Referensi

Layanan pemanfaatan koleksi rujukan untuk menjawab kebutuhan referensi pemustaka, untuk mendukung layanan ini di perpustakaan IAIN Kediri terdapat koleksi sebagai berikut:

Tabel 2
Jenis, Bahasa dan Jumlah Koleksi Referensi

No.	Jenis Koleksi	Bahasa	Jumlah
1	Kamus	Indonesia/Inggris/Arab	25
2	Ensiklopedi	Indonesia/Inggris/Arab	18
3	Biografi	Indonesia/Inggris/Arab	20
4	Indeks	Indonesia/Inggris/Arab	4
5	Abstrak	Indonesia/Inggris/Arab	2
6	Jurnal	Indonesia/Inggris/Arab	122
7	Skripsi	Indonesia / Inggris	4320
8	Tesis	Indonesia	234
9	Disertasi	Indonesia	10

Untuk mendukung dua layanan tersebut, bidang layanan referensi

⁷ Komarudin, *Panduan Perpustakaan IAIN Kediri*, Kediri: Perpustakaan IAIN Kediri, 2019, hlm. 17

menyelenggarakan pelatihan-pelatihan bagi pemustaka yaitu:

Layanan pemanfaatan *software maktabah syamilah*, kegiatan ini dilakukan sesuai dengan permintaan pemustaka. Pemustaka akan dilatih memanfaatkan kitab-kitab klasik yang terdapat dalam aplikasi tersebut.

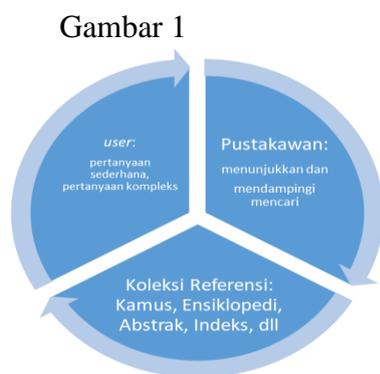
Untuk mengelola layanan referensi terdapat sejumlah personil sebagaimana dalam tabel berikut:

Tabel 2
SDM Pustakawan Referensi

No.	Layanan	Jumlah SDM	Ket.
1.	Jurnal	1	Pustakawan
2.	Koleksi Tandon, <i>Maktabah syamilah</i>	1	Pustakawan
3	Kamus, Ensiklopedi, Biografi, Indeks, dll	1	Pustakawan
4	Repository	1	Pustakawan

Hubungan antara Pemustaka dan Pustakawan dalam Layanan Referensi

Siklus hubungan antara Pemustaka dan Pustakawan dalam Layanan Referensi tampak dalam gambar berikut ini:



Gambar tersebut menunjukkan bahwa Pemustaka yang datang ke layanan referensi bisa jadi memiliki pertanyaan-pertanyaan sederhana yang

dapat diselesaikan sendiri, misalnya pertanyaan tentang definisi istilah yang dapat ditemukan melalui kamus baik offline maupun online. Atau pertanyaan-pertanyaan kompleks, misalnya status perawi hadis, apakah dia dapat dipercaya atau tidak, bagaimana cara melacaknya.

Untuk pertanyaan-pertanyaan sederhana pustakawan hanya perlu menunjukkan, bisa jadi lokasi dimana sebuah pertanyaan dapat ditemukan jawabannya, misalnya kamus bahasa Inggris standar, ensiklopedi bidang tertentu. Sedangkan untuk pertanyaan-pertanyaan kompleks, tidak cukup hanya menunjukkan dimana, tetapi bagaimana menggunakan, bagaimana menganalisisnya. Dalam konteks ini pustakawan perlu membekali diri dengan ilmu-ilmu pedagogik, sehingga ia menguasai strategi pembelajaran dalam “mengajar” pemustaka.

Sedangkan Koleksi referensi harus dikelola sedemikian rupa sehingga koleksi ini semakin lengkap dan mudah diakses dan dimanfaatkan oleh *user*. Di samping itu koleksi ini juga perlu terus diupdate sehingga perkembangan terkini dalam disiplin ilmu terus dapat diikuti oleh pustakawan.

Di antara ciri perpustakaan PTKIN adalah tersedianya koleksi-koleksi kitab-kitab klasik seperti Tafsir, hadis, fikih, teologi, akhlak, sejarah dan sastra dan lain sebagainya. Menurut observasi penulis koleksi kitab-kitab tersebut belum lengkap, misalnya kitab-kitab hadis yang tersedia baru sebatas *Bukhari, Muslim, al-lu’lu’ wa al-marjan, Tirmizi, Nasai, Ibnu Majah, muwatha’, al-Umm*, sedangkan thabrani belum ada, begitu juga dengan fikih kitab-kitab fikih klasik seperti *bidayah al-muhtaj fi syarh al-minhaj* karya Ibn Syuhbah, *tuhfah al-muhtaj, Qut al-muhtaj, mughni al-muhtaj* karya Khatib al-Syirbini, dll.

Dalam konteks ini pustakawan perguruan tinggi khususnya pustakawan

referensi adalah subyek spesialis, atau seseorang yang memiliki keahlian khusus dalam disiplin tertentu. Pustakawan spesialis subyek tidak hanya menguasai pengetahuan tentang kepustakawanan—pengelolaan perpustakaan—tetapi juga disiplin ilmu lain tempat dia bekerja, misalnya di perpustakaan PTKIN, pustakawan spesialis subyek juga harus memiliki kemampuan disiplin ilmu bidang keislaman, hukum Islam, teologi, sejarah Islam dan lain sebagainya.

Relevan dengan pernyataan tersebut, tugas pustakawan adalah sebagai *a broker knowledge*: menggali informasi yang ada dalam koleksi referensi, menemukan isi intelektual dan mengolahnya untuk menyelesaikan masalah-masalah pengetahuan yang dihadapi oleh *user*⁸.

Tujuan layanan referensi adalah *pertama*, membimbing pemustaka agar mempunyai kemandirian dalam memanfaatkan koleksi yang dimiliki suatu perpustakaan; *kedua*, membantu menyeleksi dan memilihkan sumber rujukan yang tepat dalam menjawab pertanyaan pada subjek tertentu; *ketiga*, memberi pengarahan kepada pemustaka guna memperluas wawasan pemustaka mengenai suatu topik/subjek; *keempat*, tercapainya efisiensi tenaga, biaya, dan waktu dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan yang efektif⁹.

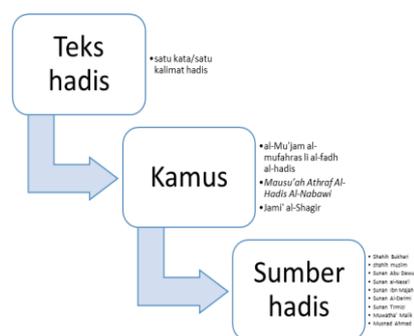
Masalah-masalah dalam layanan Referensi

a. Kompetensi SDM pustakawan referensi

Pustakawan referensi harus menguasai sumber-sumber informasi yang otoritatif. Persoalan hari ini bukan rujukan tidak ada, rujukan atau

referensi sangat banyak namun mana di antara sumber-sumber rujukan yang tersedia itu memiliki otoritas.¹⁰ Oleh karena itu pustakawan referensi harus menguasai berbagai jenis koleksi referensi, mana yang primer, sekunder mana yang tersier. Mana yang dapat dipercaya (otoritatif), mana yang tidak. Hal ini penting karena apa yang dicari oleh pemustaka umumnya hanya *how to find?* Bagaimana menemukannya, berikutnya pemustaka sendiri yang akan mencarinya. Di sinilah pentingnya pustakawan terus mengembangkan diri untuk meningkatkan kompetensinya dalam hal sarana penelusuran koleksi referensi, baik tercetak maupun online. Sarana penelusuran tercetak dalam bidang hadis misalnya:

Al-Mu'jam al-Mufahras li al-Fadh al-Hadis al-Nabawi karya A.J. Wensick (Leiden: Universitas Leiden, 1936), *Mausu'ah Athraf Al-Hadis Al-Nabawi* karya Adul Ghafar Sulaiman al-Bandari (Beirut: Darul Kutub Ilmiah, tt), sedangkan sarana penelusuran online misalnya, <http://carihadis.com>, hadits.id, [maktabah syamilah](http://maktabahsyamilah.com), dll. Secara sederhana penelusuran hadis dapat dilihat pada gambar berikut:



Di samping itu untuk memperkuat layanan koleksi referensi, pustakawan harus menguasai bahasa (asing) koleksi referensi, ketika ada pemustaka

⁸ Rizki Nurislamingsih, Tine Silvana Rachmawati dan Yunus Winoto, "Pustakawan Referensi Sebagai Knowledge Worker" ANUVA Volume 4 (2): 169-182, 2020 Copyright ©2020, ISSN: 2598-3040 online Available Online at: <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/anuva> diakses 2 Desember 2020

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Wanda Listiani, Mengukur Kualitas Layanan Referensi, *Fithris Vol. II No. 1 Januari - Juni 2007*

menanyakan artikel x, hadis tentang x dicari dalam jurnal apa, kitab apa, pustakawan harus memahami bahasa yang digunakan (paling tidak Inggris/ Arab).

Koleksi referensi rata-rata berbahasa Arab dan Inggris, penguasaan dua bahasa ini mutlak dimiliki oleh pustakawan referensi. Belum lagi beberapa artikel di internet juga kebanyakan ditulis dalam bahasa asing sehingga sudah selayaknya pustakawan referensi memiliki kompetensi tentang bahasa koleksi, hal ini sebagaimana disampaikan oleh¹¹

*Seorang pustakawan referensi seharusnya memiliki kemampuan bahasa asing yang baik mengingat di perguruan tinggi koleksi referensi rata-rata ditulis dalam bahasa asing. Apalagi di PTKIN yang koleksi referensinya di samping berbahasa Inggris juga dalam bahasa Arab. Sehingga bahasa ini mutlak harus dikuasai, paling tidak oleh salah satu pustakawan yang mengelola koleksi referensi.*¹²

Pernyataan di atas menunjukkan bahwa kemampuan bahasa asing bagi pustakawan referensi di perpustakaan perguruan tinggi adalah keharusan. Karena koleksi yang tersedia dalam layanan ini umumnya dalam bahasa asing.

Sedangkan pustakawan referensi adalah pustakawan yang membantu, memberikan nasehat, dan mengajari pemustaka untuk mengakses semua bentuk pengetahuan yang dibukukan. Bantuan, nasehat dan pengajaran dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung¹³.

Menurut Rahayuningsih fungsi layanan referensi adalah: (a) informasi, memberikan jawaban-jawaban dari

pertanyaan atas kebutuhan pemakai informasi; (b) bimbingan, memberikan bimbingan untuk menemukan bahan pustaka yang tepat sesuai dengan minat pengguna; (c) pengarahan atau instruksi, yakni memberikan pengarahan dan bantuan kepada pengguna mengenai cara menggunakan perpustakaan maupun koleksi referensi¹⁴.

Dalam melaksanakan tugasnya di samping penguasaan terhadap sumber-sumber informasi pustakawan referensi harus melengkapi dirinya dengan *skill* berikut ini: kemampuan berpikir kritis (*critical thinking*), kecerdasan emosi, kemampuan mengajar dan kemampuan untuk menganalisis pertanyaan untuk menghubungkan pemustaka dengan sumber informasi (sumber daya) yang sesuai¹⁵

Dengan beragamnya pertanyaan—dengan tingkat kompleksitas masing-masing— yang diajukan oleh pemustaka sebagian perpustakaan menerapkan berbagai model layanan referensi, misalnya model berjenjang. Pertanyaan-pertanyaan tertentu dijawab oleh pustakawan referensi tertentu, sehingga tidak semua pertanyaan yang diajukan dijawab oleh seorang pustakawan referensi—sebagaimana yang terjadi pada perpustakaan zaman dahulu, setiap pertanyaan diajukan oleh pemustaka kepada pustakawan secara langsung (*face to face*) dan pustakawan akan menjawab setiap tipe pertanyaan dengan satu atau lebih tidak akses.

Perkembangan teknologi digital sekarang ini, secara khusus database yang dapat diakses secara luas telah mengubah rutinitas layanan referensi.

¹¹ Wawancara dengan Ahmad M., 9 Agustus 2020 di Perpustakaan IAIN Kediri

¹² Wawancara dengan Komarudin, 10 Agustus 2021 di Perpustakaan IAIN Kediri

¹³ Jo Bell Whitlatch, "Professional competencies for reference and user services librarians" *Reference & User Services Quarterly* (2003), hlm. 290-295.

¹⁴ F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm. 104

¹⁵ Wolfe, Judith A.; Naylor, Ted; and Druke, Jeanetta, "The Role of the Academic Reference Librarian in the Learning Commons" (2010). Faculty Publications, UNL Libraries, hlm. 108

Seorang pustakawan referensi harus dilengkapi dengan database online, dll.

- b. Kurangnya promosi koleksi referensi Promosi layanan referensi dilakukan melalui orientasi perpustakaan bagi mahasiswa baru yang diselenggarakan di awal perkuliahan. Kegiatan ini adalah pengenalan secara umum layanan-layanan yang disediakan oleh perpustakaan.

Hal ini sebagaimana disampaikan oleh:

Dengan orientasi perpustakaan diharapkan mahasiswa baru memiliki gambaran tentang layanan perpustakaan, sehingga saat mereka melakukan perkuliahan, mereka dengan mudah mengakses layanan-layanan yang disediakan perpustakaan, tetapi karena keterbatasan waktu, maka kegiatan orientasi belum bisa mengenalkan semua seluk beluk layanan referensi, misalnya bagaimana menggunakan kamus hadis dan lain sebagainya¹⁶.

Promosi layanan referensi yang dilaksanakan secara insidental atau tidak terjadwal, misalnya melalui media sosial: instgram, tweeter, facebook, dll. Sesuai pengamatan penulis media sosial perpustakaan jarang diupdate, hal ini menjadikan pemustaka tidak mendapatkan manfaat hadirnya media sosial perpustakaan...

- c. Kurang lengkapnya koleksi referensi Koleksi referensi di perguruan tinggi terus mengalami perkembangan seiring dengan perkembangan riset dan perkembangan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu perpustakaan harus melakukan penambahan koleksi referensi baik

dari sisi kuantitas maupun kualitas. Di IAIN Kediri penambahan koleksi referensi dilakukan melalui pengadaan rutin yang dilakukan satu sekali, hal ini sebagaimana di sampaikan:

Koleksi referensi sebagaimana jenis koleksi lain, mendapatkan tambahan sekali setiap tahun bersama-sama dengan koleksi lainnya. Namun karena koleksi referensi di perpustakaan IAIN Kediri adalah referensi-referensi lama, maka tidak semuanya masih beredar di pasaran. Sehingga beberapa referensi yang rusak atau hilang tidak dapat ditemukan penggantinya.¹⁷

Relevan dengan pernyataan di atas Sesuai observasi penulis sejumlah koleksi referensi yang terdiri dari sejumlah volume, volumenya tidak lengkap. Hal ini mendorong perlunya mencari cara lain agar volume tersebut bisa lengkap, misalnya dengan memfotocopy dari perpustakaan lain.

Menatap Masa Depan Layanan Referensi

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara pemustaka untuk menemukan dan mengelola informasi. Informasi ilmiah yang awalnya disimpan secara fisik dan hanya dapat didapatkan di perpustakaan atau toko buku, dengan hadirnya teknologi, informasi dapat diperoleh secara gratis hanya dengan berselancar dengan gawai. Pemustaka dimanjakan dengan berbagai layanan yang tersedia di dalam gawai, tidak perlu pergi ke perpustakaan—hanya dengan menekan berbagai perintah dalam gawai, artikel ilmiah, kamus, ensiklopedia

¹⁶ Wawancara dengan M. B. Aulawi, 10 Agustus 2021 di Perpustakaan IAIN Kediri

¹⁷ Wawancara dengan Komarudin, 10 Agustus 2021 di Perpustakaan IAIN Kediri

atau lainnya dengan mudahnya dapat diperoleh.

Dengan perkembangan tersebut, pemustaka memiliki kecenderungan untuk serba instan, efisien dan efektif dalam menemukan dan mengelola informasi yang mereka butuhkan. Mereka tidak perlu datang secara fisik ke perpustakaan. Di sinilah perlunya sebagaimana disinyalir oleh Ranganathan bahwa “*a library as a living organism*” perpustakaan harus berubah sehingga mampu memberikan akses dan layanan yang cepat, murah dan tepat¹⁸. Tanpa perubahan yang signifikan perpustakaan akan ditinggalkan. Di antara layanan perpustakaan yang banyak berubah akibat perkembangan teknologi informasi adalah layanan referensi.

Menghadapi persoalan-persoalan layanan referensi di atas, berikut ini adalah hal-hal yang dapat dilakukan oleh perpustakaan dan pustakawan

a. Pendidikan secara berjenjang

Memperhatikan kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan referensi sebagaimana disampaikan oleh Wolfe¹⁹ perlu adanya pendidikan berjenjang bagi seorang pustakawan referensi, baik melalui pendidikan formal maupun normal. Misalnya dalam hal kemampuan *instruction* atau *learning instruction* mengharuskan adanya pendidikan secara berjenjang tentang kemampuan ini, apalagi seorang pustakawan rata-rata tidak memiliki latar belakang bidang pendidikan.

Pendidikan secara berjenjang ini penting karena perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan tuntutan pemustaka tidak semua dapat diakomodir oleh pendidikan formal

pustakawan di bangku perkuliahan, sehingga beberapa materi tambahan perlu dipelajari oleh pustakawan. Di samping itu pustakawan dan perpustakaan perlu mempertimbangkan peran pustakawan dan pustakawan di masa mendatang sebagaimana di sampaikan oleh Wolfe berikut ini:

Pertama, perpustakaan PT harus mengiklankan layanan apa yang akan ditawarkan dan manfaat layanan tersebut untuk memberikan nilai tambah bagi PT. pustakawan harus mencari jalan keluar atas pertanyaan dari pemustaka: “Saya tidak butuh perpustakaan, google telah menyediakan semuanya”

Kedua, pustakawan rujukan akan memiliki peran yang lebih besar saat apabila dia mau berinteraksi dengan staf pengajar

Ketiga, Pustakawan rujukan harus banyak terlibat dalam pembuatan sumber belajar online

Keempat, Pustakawan rujukan harus mampu menyeimbangkan kecakapan dalam layanan dan koleksi tradisional dengan sumberdaya online

Kelima, Pustakawan rujukan harus menguasai teknologi yang dipergunakan oleh mahasiswa, seperti perangkat seluler, dan media sosial

Kelima, Komunikasi dan kerjasama adalah kunci yang harus dipelihara dalam setiap tingkatan. *Keenam*, Faktor budaya harus menjadi pertimbangan dalam setiap pengenalan layanan baru

Ketujuh, pustakawan referensi harus selalu meningkatkan skill dan beradaptasi dengan pengetahuan-pengetahuan baru, khususnya bidang layanan pelanggan, jejaring sosial dan kolaborasi, instruksi (*learning instruction*), pengembangan koleksi,

¹⁸ Karen Barner, “The Library is a Growing Organism: Ranganathan's Fifth Law of the Academic Library in the Digital Era”, *Library and Philosophy Practice*, 9 2011, hlm. 548, <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/548> diakses 17 Desember 2020

¹⁹ Lihat catatan kaki ke

pengembangan situs web, dan referensi²⁰

Memperhatikan peran di atas tidak semuanya dapat diperoleh dalam pendidikan formal, namun diperoleh melalui belajar mandiri atau berkelompok (sesama pustakawan).

- b. Kerjasama dengan berbagai pihak
Kerjasama perpustakaan adalah sebuah keharusan, sebesar apapun perpustakaan tidak akan mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya. Kerjasama perpustakaan dapat dilakukan dengan sesama perpustakaan atau lembaga lain. Kerjasama perpustakaan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan koleksi referensi atau dalam rangka pengembangan SDM perpustakaan. Kerjasama dengan lembaga-lembaga di luar perpustakaan dalam bentuk pengembangan SDM dalam bentuk pendidikan dan pelatihan.
- c. Evaluasi secara rutin
Evaluasi adalah sebuah keharusan sebagai bahan untuk perencanaan, dengan kata lain perencanaan yang baik dimulai dari evaluasi yang baik. Evaluasi harus menjadi kegiatan yang terus dilakukan oleh perpustakaan, dengan merujuk pada siklus PDCA (plan- do- check- action). Dengan evaluasi akan diketahui kelemahan-kelemahan dan kendala-kendala yang dihadapi dalam layanan referensi. Dengan evaluasi berkelanjutan maka akan terwujud apa yang disebut dengan budaya mutu (*corporate culture*).

²⁰ Wolfe, Judith A.; Naylor, Ted; and Druke, Jeanetta, "The Role of the Academic Reference Librarian in the Learning Commons" (2010). Faculty Publications, UNL Libraries. 221.

KESIMPULAN

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa layanan referensi di perpustakaan IAIN Kediri pelaksanaan layanan koleksi referensi di IAIN Kediri memiliki sejumlah kendala berikut ini: SDM pustakawan, kurangnya lengkapnya koleksi dan kurangnya promosi layanan referensi. Untuk mengatasi masalah tersebut dapat dilakukan melalui pendidikan secara berjenjang bagi pustakawan referensi, melakukan kerjasama dengan berbagai pihak dan melakukan evaluasi secara rutin untuk membangun budaya mutu (*corporate culture*) di perpustakaan. Langkah-langkah ini penting dilakukan karena perpustakaan dan pustakawan pada masa-masa sekarang dan masa mendatang menghadapi tantangan berat akibat perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan tuntutan pemustaka yang serba cepat dan tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Barner, Karen, "The Library is a Growing Or owing Organism: Ranganathan's Fifth Law of the Academic Library in the Digital Era", *Library and Philoshopy Practice*, 9 2011, hlm. 548, <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/548> diakses 17 Desember 2020
- Cahyono, Haerul Agus, "Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Pascasarjana STAIN Pamekasan" *Pustakaloka* Vol. 6, No. 1, 2014, hlm...
- F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm. 104
- Komarudin, *Panduan Perpustakaan IAIN Kediri*, Kediri: Perpustakaan IAIN Kediri, 2019, hlm. 17
- Listiani, Wanda, Mengukur Kualitas Layanan Referensi, *Fihris Vol. II* No. 1 Januari - Juni 2007

Nurislaminingsih, Rizki; Rahmawati, Tine Silvana dan Winoto, Yunus Winoto, "Pustakawan Referensi Sebagai Knowledge Worker" ANUVA Volume 4 (2): 169-182, 2020 Copyright ©2020, ISSN: 2598-3040 online Available Online at:

<http://ejournal.undip.ac.id/index.php/anuva> diakses 2 Desember 2020

Putra, Irwin Pratama Putra dan Irawati, Indira, "Layanan Referensi Sebagai Representasi Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan* Vol. 6, No. 1 (Juni 2018), hlm. 78

Rahayu, Lisda, *Layanan Perpustakaan*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2014) hlm. 2.3

Rahayuningsih, Pengelolaan Perpustakaan, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hlm. 103

Trimono, *Reference Work and Library* (Yogyakarta : IKIP, 1987), hlm. 32-33

Whitlatch, Jo Bell, "Professional competencies for reference and user services librarians" *Reference & User Services Quarterly* (2003), hlm. 290-295.

Wolfe, Judith A.; Naylor, Ted; and Druke, Jeanetta, "The Role of the Academic Reference Librarian in the Learning Commons" (2010). Faculty Publications, UNL Libraries, hlm 221

Wolfe, Judith A.; Naylor, Ted; and Druke, Jeanetta, "The Role of the Academic Reference Librarian in the Learning Commons" (2010). Faculty Publications, UNL Libraries, hlm. 108

Wawancara dengan M. B. Aulawi, 10 Agustus 2021 di Perpustakaan IAIN Kediri

Wawancara dengan Komarudin, 10 Agustus 2021 di Perpustakaan IAIN Kediri

Wawancara dengan Ahmad M., 9 Agustus 2020 di Perpustakaan IAIN Kediri