

2015

Pelayanan Referensi Sebagai Penunjang Informasi Bagi Pemustaka di Lingkungan Perpustakaan Universitas Sumatera Utara

Handayani, Juli

<http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/6428>

Downloaded from Repositori Institusi USU, Universitas Sumatera Utara

**PELAYANAN REFERENSI SEBAGAI PENUNJANG
INFORMASI BAGI PEMUSTAKA DI LINGKUNGAN
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**



JULI HANDAYANI, S.SOS

TAHUN 2015

OUTLINE

A	PENDAHULUAN	1
B	LAYANAN REFERENSI.....	2
C	FUNGSI LAYANAN REFERENSI.....	3
D	CIRI-CIRI KOLEKSI REFERENSI.....	4
E	JENIS-JENIS KOLEKSI REFERENSI.....	4
F	PUSTAKAWAN REFERENSI.....	6
G	PENUTUP.....	6
H	DAFTAR PUSTAKA	7

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan pusat sumber informasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pemustaka. Pelayanan yang diberikan adalah dalam bentuk jasa pelayanan sumber informasi atau bahan pustaka. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, jenis pelayanan perpustakaan pun berkembang, tidak hanya berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan dan memelihara serta melayani bahan pustaka, tetapi juga menawarkan berbagai layanan lainnya.

Perpustakaan dikatakan berhasil apabila perpustakaan tersebut dapat dimanfaatkan oleh pemustaka, memiliki koleksi perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan memiliki layanan yang berkualitas serta sarana dan prasarana yang mendukung. Karakteristik layanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari koleksi, fasilitas dan sumber daya manusianya. Karena layanan perpustakaan merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam suatu perpustakaan perlu dilakukan evaluasi layanan guna mengetahui baik atau tidak layanan yang diberikan. Layanan dapat dievaluasi dari berbagai sudut pandang, salah satunya adalah efektifitas layanan. Efektifitas layanan perpustakaan dapat diukur dari bagaimana suatu organisasi mencapai tujuannya yaitu sistem layanan yang diberikan oleh perpustakaan dan menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka untuk mencapai kepuasan pemustaka.

Layanan referensi merupakan salah satu kegiatan pelayanan yang terdapat di perpustakaan untuk membantu para pemustaka di perpustakaan dalam

menemukan dan menelusur informasi dengan cepat dan tepat serta membantu pemustaka untuk memanfaatkan sarana yang tersedia dengan lebih optimal. Adapun jenis-jenis koleksi referensi yaitu kamus, ensiklopedia, direktori, statistik, almanak, buku pegangan(*handbook*), buku panduan (manual), sumber biografi, abstrak, bibliografi, indeks, buku tahunan, sumber-sumber ilmu bumi dan penerbitan pemerintah.

Perpustakaan USU memiliki layanan referensi yang terletak di lantai 1 gedung perpustakaan. Koleksi referensi yang dimiliki Perpustakaan USU berdasarkan data koleksi tahun 2016 yaitu sebanyak 560 judul dengan 590 eksemplar. Adapun jenis koleksi referensi terdiri dari kamus, ensiklopedi, biografi, bibliografi, peta, atlas, audiovisual, al-quran, ADB & WB. Koleksi referensi yang terdapat di Perpustakaan USU tidak dapat dipinjam pemustaka untuk dibawa pulang, hanya dapat membaca koleksi ditempat atau jika pemustaka ingin memanfaatkan koleksi referensi dapat difotocopy.

B. LAYANAN REFERENSI

Salah satu layanan yang ada di perpustakaan adalah layanan referensi. Perpustakaan menyediakan layanan referensi agar pengguna dapat mengakses informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan akurat.

Dalam buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004, 86):

Layanan referensi atau layanan rujukan adalah kegiatan untuk membantu pengguna menelusur informasi dalam berbagai subjek. Dengan pelayanan ini, pengguna dibantu untuk menemukan informasi dengan cepat, menelusur informasi dengan lebih spesifik dan dengan pilihan subjek yang lebih luas, dan memanfaatkan sarana penelusuran yang tersedia secara optimal.

Menurut Rahayuningsih (2007, 103) berpendapat bahwa, "Layanan referensi adalah suatu kegiatan untuk membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi yaitu dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi".

Definisi tersebut juga didukung oleh Widyawan (2012, 2) bahwa, "Layanan referensi merupakan bantuan yang diberikan kepada pemustaka secara perorangan

ketika mereka mencari informasi. Bantuan tersebut dilakukan oleh pustakawan terlatih guna untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka baik secara langsung bertatap muka, melalui telepon, ataupun secara elektronik".

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui bahwa layanan referensi merupakan kebutuhan informasi pengguna yang merupakan hal-hal yang bersangkutan dengan petunjuk, dan rujukan yang akan memperoleh jawaban dari semua pertanyaan pengguna serta jasa layanan yang memberikan bantuan kepada pemustaka yang mencari informasi baik secara langsung bertatap muka, melalui via telepon, ataupun secara elektronik guna untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka tersebut.

C. FUNGSI LAYANAN REFERENSI

Agar tujuan layanan referensi dapat tercapai maka layanan referensi harus dapat melaksanakan fungsinya dengan baik. Adapun fungsi layanan referensi menurut Murniaty (2006, 7) adalah sebagai berikut:

1) Fungsi pengawasan

Maksud dari pengawasan tersebut adalah untuk mengamati kebutuhan informasi yang diperlukan oleh pengguna perpustakaan.

2) Fungsi informasi

Memberikan jawaban atas pertanyaan pengguna, dan sesegera mungkin menyampaikan informasi yang memang segera harus diketahui oleh pengguna.

3) Fungsi bimbingan

Memberikan bimbingan kepada pengguna perpustakaan untuk mencari atau menemukan bahan pustaka dalam kelompok koleksi referensi yang tepat sesuai dengan bidang masing-masing dan bagaimana cara menggunakannya, serta untuk mencari atau menemukan informasi yang dikehendaki.

4) Fungsi instruksi

Memberikan pengarahan dan petunjuk bagaimana cara memanfaatkan perpustakaan.

5) Fungsi bibliografi

Mengenalkan kepada pengguna daftar bacaan yang menarik dan hal ini akan bermanfaat bagi pengguna yang sedang melakukan penelitian.

D. CIRI-CIRI KOLEKSI REFERENSI

Koleksi referensi merupakan koleksi khusus. Menurut Murniaty (2006, 8) Ciri-ciri koleksi referensi adalah sebagai berikut:

1. Koleksi referensi ditujukan untuk keperluan konsultasi dan tidak dimaksudkan untuk dibaca keseluruhan isinya seperti buku teks.
2. Koleksi referensi sering sekali terdiri dari entri-entri yang terpotong-potong.
3. Pada koleksi referensi koleksi disusun untuk memudahkan penelusuran secara cepat dan menyeluruh.
4. Di perpustakaan koleksi referensi biasanya tidak dipinjamkan karena buku tersebut diperlukan setiap waktu untuk konsultasi.

E. JENIS-JENIS KOLEKSI REFERENSI

Ada banyak jenis koleksi referensi. Menurut Lasa oleh Junaida (2011, 4) jenis-jenis koleksi referensi antara lain:

1. Kamus/dictionary, adalah kumpulan kata-kata. Kamus memberikan pertolongan pembaca yang menemukan kesulitan tentang kata. Sebab koleksi ini berisi daftar kata yang disusun alfabetis, tiap kata dianalisis dan diolah menurut asal kata, ucapannya, artinya maupun cara penggunaannya juga sering diberikan sinonim, lawan kata. Kadang diberi foto, grafik maupun gambar untuk memperjelas arti. Contoh Kamus Besar Bahasa Indonesia.
2. Ensiklopedi/ encyclopedia, merupakan salah satu koleksi referensi yang banyak dipergunakan pemakai. Jenis karya ini merupakan karya universal, menyeluruh yang berisi ukuran ringkas tentang berbagai cabang ilmu atau bidang ilmu pengetahuan. Entri-entrinya disusun alfabetis seperti pada kamus dan uraiannya dalam bentuk artikel-artikel yang terpisah. Contoh yaitu : Americana, Brittanica, Colliers dan World Book".
3. Bibliografi/bibliography, terdiri dari kata "bibliografi" yang berasal dari bahasa Yunani kuno/Greek "biblion" yang berarti buku dan "graphein" berarti menulis. Kemudian arti ini berkembang menjadi pengertian menulis tentang buku. Juga dapat diartikan sebagai daftar pustaka yang disusun menurut aturan maupun pola tertentu.

4. Sumber Biografi, berasal dari kata "bio" berarti hidup dan "grapheine" yang berarti menulis dan mencatat. Maka biografi diartikan catatan maupun tulisan-tulisan tentang riwayat hidup seseorang atau beberapa orang sejak kecil sampai dewasa yang ditulis seobjektif mungkin. Riwayat hidup ini ditulis sendiri atau ditulis oleh orang lain. Riwayat hidup yang ditulis sendiri oleh pelakunya disebut autobiografi. Contoh : Biografi nasional : Yakni biografi yang mencantumkan sejumlah nama, tokoh dalam bidangnya dalam suatu negara dan biografi khusus: Biografi yang hanya mencantumkan nama-nama orang yang ahli atau tokoh dalam bidang tertentu.
5. Indeks, dapat diartikan sebagai tanda atau petunjuk indikasi. Misalnya IP= indeks prestasi berarti menunjukkan prestasinya juga misalnya indeks bahan makanan, indeks harga dan lain sebagainya.
6. Abstrak, adalah uraian yang dipadatkan dari suatu karangan atau artikel yang biasanya bersifat ilmiah.
7. Buku pedoman/handbook/manual & guidebook, yang dimaksud buku pedoman atau pegangan disini berbeda dengan buku pegangan untuk mengajar bagi guru-guru SD-SMTA. Akan tetapi jenis ini pada umumnya berisi uraian yang dapat dipergunakan untuk mengerjakan sesuatu. Juga merupakan petunjuk ringkas tetapi menyeluruh dalam satu bidang. Di dalam buku ini petunjuk-petunjuknya diberikan secara mendalam dan dilengkapi dengan gambar-gambar agar mudah digunakan.
8. Direktori/directory, koleksi ini berupa daftar nama-nama orang, lembaga, organisasi maupun perkumpulan lain yang disusun alfabetis maupun sistematis. Dicantumkan pula data pendukung lainnya seperti: alamat, profesi, pendidikan dan lain-lain. Jenis ini berguna terutama untuk menghubungi orang-orang tertentu maupun akan mengunjungi lembaga tertentu.
9. Almanak , mula-mula almanak diartikan sebagai kalender, penanggalandalam waktu satu tahun. Kemudian arti ini berkembang menjadi catatan peristiwa dalam berbagai bidang selama waktu tertentu. Pada umumnya, almanak menyajikan fakta, statistik serta informasi dasar tentang berbagai hal sejak soal-soal pertanian sampai pada binatang. Almanak merupakan bahan rujukan tentang kependudukan, bisnis, olahraga serta soal-soal statistik pertanian.

10. Buku Tahunan, adalah buku yang memuat peristiwa-peristiwa selama setahun terakhir (yang sudah lewat). Pada umumnya buku tahunan ini berisi masalah-masalah statistik dan kejadian-kejadian penting selama setahun lewat.
11. Sumber-sumber Ilmu bumi/geographical sources, sumber informasi ini akan memberikan keterangan tentang kota, pulau, gunung, danau, sungai dan sumber-sumber alam maupun hasil karya manusia yang berkaitan dengan kealaman. Koleksi ini sangat berguna untuk penelitian sumber daya alam, penjelajahan, peperangan, pariwisata, transportasi maupun kepentingan keilmuan yang lain.
12. Penerbitan pemerintah, terbitan ini menyajikan informasi yang perlu diketahui oleh masyarakat pada umumnya. Sumber informasi ini tidak dijual belikan di toko-toko buku meskipun isinya diperlukan masyarakat. Penerbitan resmi ini merupakan informasi resmi dalam bidang-bidang pertanian, statistik, peraturan perundangan, pendidikan, pertahanan dan lainnya. Bahkan data statistik dalam almanak juga biasanya berdasarkan sumber resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah.

F. PUSTAKAWAN REFERENSI

Pustakawan merupakan seseorang yang bekerja di perpustakaan yang mempunyai tugas mengumpulkan, mengolah dan melayani bahan pustaka kepada pengguna. Menurut Suhernik (2006, 73) menyatakan bahwa, "Pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan". Pustakawan referensi merupakan pustakawan yang bertugas melayani bahan pustaka yang berupa koleksi referensi yang bersumber dari koleksi yang bersifat ilmiah.

G. PENUTUP

Layanan referensi memiliki beberapa tujuan, fungsi dan penunjang dalam tercapainya kegiatan layanan referensi yaitu sebagai pemberi pengarahan dan bantuan menggunakan perpustakaan maupun koleksi referensi. Sistem layanan referensi adalah terbuka, pemustaka dapat langsung mencari bahan koleksi dan dapat bertanya

kepada pustakawan yang sedang bertugas. Pustakawan referensi harus responsif terhadap kebutuhan pengguna, siap menjawab pertanyaan pengguna, baik pertanyaan singkat maupun pertanyaan yang memerlukan jawaban yang mendetail sesuai dengan kebutuhannya. Jika ada pengguna yang kesulitan dalam menemukan bahan pustaka yang dibutuhkannya, pustakawan referensi sesegera mungkin membimbing, sehingga tahu bagaimana cara menemukan dan cara menggunakan koleksi perpustakaan, khususnya koleksi referensi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abas, Meliani Yahya dan Erlina. 2004. *Layanan Rujukan: Bahan ajar Diklat Calon Pustakawan Tingkat Ahli*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Indonesia. *Undang-undang No.43 tentang Perpustakaan*. 2007.
- Junaida. *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*. 2008 <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/1819/1/132303359%282%29.pdf> . Diakses pada 19desember 2016.
- Lasa, HS. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media. 2005.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*. Jakarta : Salemba Empat. 2001.
- Mahmudin, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. 2006 <http://www.ipi.or.id/unpas/materio-07-06-unpas-rev.doc>, Diakses 16 Desember 2016.
- Murniaty. *Promosi Jasa Pelayanan Referensi di Perpustakaan*, 2006.
- Nelson, Jerold. *Competencies for Excellence Reference Librarian*. 2001 <http://www.faculty.washington.edu/jernel/521/kecomp.htm>, Diakses pada 16 Desember 2016.
- Perpustakaan Perguruan Tinggi : *Buku Pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI. 2004.
- Rahayuningsih, F. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2007.
- Suhernik. Superior dan Layanan Prima Sebagai bentuk Layanan Berkualitas bagi Pustakawan Profesional, "*Buletin Media Informasi dan Komunikasi Kepustakawanan* Vol.1, No. 2 Juli-Desember. 2006.
- Widyawan, Rosa. 2012. *Pelayanan Referensi Berawal dari Senyuman*. Bandung: Bahtera Ilmu.