

# PELAYANAN REFERENS DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI

Oleh : Anwar Syamsuddin

## Pendahuluan

Di zaman modern ini perpustakaan sangat diperlukan keberadaannya di tengah-tengah masyarakat, baik masyarakat ilmuwan maupun masyarakat pada umumnya. Hal ini terjadi karena adanya ledakan informasi sebagai akibat perkembangan ilmu dan teknologi yang pesat. Perpustakaan berperan sebagai pengolah, penyimpanan dan penyebar informasi kepada para pemakai jasa perpustakaan. Mudjito (1990 : 2) mengatakan perpustakaan merupakan media komunikasi antar ilmu pengetahuan dan pemakai. Peran ini menuntut perpustakaan untuk dapat melayani pemakai dengan segala bentuk pelayanan yang mungkin dilakukan dalam batas-batas kemampuan yang dimiliki masing-masing perpustakaan, seperti pelayanan referens, sirkulasi (peminjaman dan pengembalian bahan pustaka), reprografi (contoh : fotocopy), pengajaran ketrampilan pemakai perpustakaan dan pelayanan-pelayanan lainnya.

Khusus mengenai referens sangat penting keberadaannya di lembaga-lembaga terutama di perguruan tinggi, mengingat misi yang diemban oleh perguruan tinggi di mana perpustakaan itu bernaung, dan kebutuhan para pemakai dalam lingkungan yang dilayani perpustakaan itu sendiri. Salah satu tujuan dari adanya pelayanan referens adalah untuk membantu para pemakai dalam menemukan informasi secara efektif dan efisien. Masyarakat ilmuwan menuntut adanya sistem penelusuran informasi yang cepat, tepat dan akurat.

Untuk saat ini, secara teoritis maupun praktis pelayanan referens di perpustakaan perguruan tinggi sudah ada,

namun belum berfungsi secara maksimal sebagaimana idealnya. Sebagai contoh, di Perpustakaan IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pelayanan referens sudah sejak lama disediakan, tetapi masih banyak pemakai yang belum dapat memanfaatkannya secara maksimal. Ada berbagai faktor yang mungkin menyebabkan hal tersebut, antara lain :

- a) Koleksi yang ada belum memenuhi kebutuhan pencari informasi, misalnya terbatasnya jumlah koleksi atau koleksi yang ada sudah ketinggalan zaman.
- b) Petugas yang melayani kurang profesional, misalnya sikap melayani yang terlalu pasif, menjawab pertanyaan ogah-ogahan atau mungkin tidak mengerti manfaat dari sumber referens yang dijaganya.
- c) Pemakai tidak mengerti peranan pustakawan referens atau cara menggunakan sumber-sumber referens yang ada, namun merasa segan untuk bertanya
- d) Kurangnya promosi dari perpustakaan itu sendiri akan adanya pelayanan referens dan pelayanan-pelayanan lainnya. Bagaimana pemakai jasa referens akan tahu, jika tidak diberi tahu ?

## Pengertian Layanan Referens

Banyak definisi mengenai referens, diantaranya yang dikemukakan oleh Budihadi (1990 : 2) bahwa pelayanan referens adalah suatu kegiatan pelayanan untuk membantu pemakai menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referens serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan menggunakan ko-

leksi referens. Sedangkan dalam Surat Edaran Bersama Mendikbud RI dan Kepala BAKN (1988 : 6), layanan referens adalah layanan bahan pustaka dan informasi yang diberikan kepada pemakai perpustakaan dalam bentuk bantuan, petunjuk atau bimbingan untuk menemukan bahan pustaka atau informasi tertentu.

Dari definisi tersebut di atas tidak ada yang sama, tetapi pada prinsipnya definisi tersebut mempunyai inti yang sama, yaitu suatu kegiatan pelayanan perpustakaan untuk membantu pemakai menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referens.

Pelayan referensi di perpustakaan perguruan tinggi sebaiknya dilakukan oleh seorang pustakawan profesional atau juga oleh pustakawan yang disebut "subject specialist". Seorang subject specialist adalah seorang staf perpustakaan yang ditunjuk untuk mengembangkan satu subjek atau lebih dari pelayanan teknis perpustakaan atau pelayanan referensi dalam satu bidang subjek tertentu (Budihadi, 1990 : 5). Dalam hal ini sarjana dari berbagai disiplin ilmu ditambah dengan pendidikan di bidang perpustakaan sangatlah sesuai untuk menjadi subject specialist. Namun kenyataannya masih merupakan problem dalam hal ini karena kurangnya tenaga-tenaga sarjana yang ingin bekerja di perpustakaan.

### Tujuan Pelayanan Referens

Tujuan pelayanan referens adalah sebagai berikut :

- a) Memungkinkan pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cepat dan tepat.
- b) Memungkinkan pemakai melakukan penelusuran literatur atau informasi dengan pilihan yang lebih luas.

- c) Memungkinkan pemakai mengguankan koleksi referensi dengan tepat guna.

Tugas pelayanan referens dapat berjalan dengan baik apabila petugas referensi memperhatikan masyarakat yang dilayaninya. Berbeda yang dilayani berbeda pula kebutuhannya. Disamping itu juga harus menyediakan sumber-sumber yang dapat memberikan informasi yang tepat kepada pemakai.

Agar tugas-tugas layanan referens dapat berjalan dengan sebaik-baiknya, maka petugas referensi harus lebih dahulu mengetahui dan memahami fungsi-fungsi referens. Adapun fungsi referens menurut Zainal Arifin Toy (1992 : 1) adalah sebagai berikut :

- 1) Memberikan jawaban atas kebutuhan informasi
- 2) Memberikan bimbingan untuk menemukan buku-buku yang tepat
- 3) Memberikan pengarahan cara-cara menggunakan sumber-sumber bibliografi dan koleksi referens lainnya
- 4) Untuk supervisi dalam menciptakan tata cara pelayanan yang rapi dan memudahkan
- 5) Mengadakan penilaian terhadap koleksi referens agar diperoleh daya guna yang maksimal

### Macam Pelayanan Referens

Secara garis besar pelayanan referens menurut Budihadi dapat dibagi menjadi dua jenis pelayanan, yaitu :

**Pelayanan Refrensi Utama**, meliputi :

- a) Pemberian informasi yang bersifat umum baik mengenai perpustakaan, koleksi perpustakaan, dan hal-hal yang dengan cepat dapat dijawab.
- b) Pemberian informasi yang bersifat khusus yang menuntut bahan pustaka referens khusus dan ketrampilan pustakawan referens dalam memanfaatkan sumber-sumber referensi yang ada. Karenanya pustakawan dituntut untuk

- memiliki pengetahuan yang luas, mengetahui cara menggunakan macam-macam koleksi referensi dan mempunyai sifat ramah, tekun dan selalu bersedia membantu pemakai jasa referensi
- c) Pengarahan pemakai dalam menggunakan koleksi referensi
- d) Pengarahan pemakai dalam menemukan subjek atau informasi yang dicarinya dalam buku-buku atau koleksi lainnya.

**Pelayanan Referens Penunjang**, yang meliputi :

- a) Menyelenggarakan pelayanan silang layan (inter library loan)
- b) Menyelenggarakan penyuluhan mengenai cara menggunakan alat-alat penelusuran informasi, seperti katalog, bibliografi, abstrak, index dan lain-lain.
- c) Membina koleksi kliping dan vertical file lainnya
- d) Mengadakan pameran bahan pustaka baru
- e) Mengatur koleksi referensi dengan baik dan teratur sehingga mudah digunakan
- f) Mencatat dan mengumpulkan data statistik kegiatan pelayanan referensi atau memberikan layanan kesiagaan informasi mutakhir

### **Buku Referens**

Buku referens yang di perpustakaan dari golongan 000-900 menurut verifikasi Dewey adalah merupakan bahan-bahan referensi. Pengetahuan literatur erat sekali hubungannya dengan pekerjaan referensi. Dengan mengenal dan menguasai jenis-jenis literatur, petugas referensi dapat dengan mudah melayani pengunjung.

Buku referensi adalah sebuah buku yang disusun dan dibuat sedemikian rupa sehingga hanya diperlukan atau dipergunakan untuk penelusuran informasi tertentu, tanpa harus membaca keseluruhan isi buku itu (Budihadi, 1990 : 5). Buku

referens biasanya tidak dipinjam untuk dibawa pulang, tetapi hanya bisa untuk dibaca di perpustakaan atau di foto copy.

Pada umumnya bahan-bahan referensi dapat dibagi atas dua jenis (Budihadi, 1990 : 5), yaitu :

1. Buku petunjuk / pengarah (Directory type) atau bahan perantara. Buku-buku ini memuat keterangan tentang suatu dokumen asli yang isinya menunjang informasi yang dibutuhkan pemakai jasa referensi, tetapi hanya membantu menunjukkan di mana informasi itu harus dicari. Misalnya seseorang ingin mengetahui tentang Tim-Tim dengan segala aspeknya. Di dalam buku perantara ini tidak memuat tentang Tim-Tim, tetapi dari buku-buku ini petugas referensi dapat memperoleh informasi buku-buku apa atau mana buku yang memuat tentang Tim-Tim. Maka sumber penelusuran untuk menjawab pertanyaan tersebut dipergunakan jenis literatur sebagai berikut:
  - a) Bibliografi, yaitu koleksi referensi yang berisi daftar buku yang disusun menurut judul, pengarang dan subjek atau topik tertentu. Misalnya : Bibliografi Nasional Indonesia.
  - b) Index, yaitu koleksi referensi yang berisi daftar karya tulis yang disusun secara sistematis, untuk menunjukkan di mana bahan-bahan tersebut dapat ditemukan. Misalnya : Mu'jam mufahras (Untuk menelusur hadis dalam Kutubus Sittah)
  - c) Abstrak, yaitu intisari dari suatu artikel, karangan, berita, atau isi dari suatu bahan.
2. Buku-buku Sumber (Source Document/ Material)

Di dalam bahan-bahan pustaka inilah si petugas atau penanya dapat menemukan langsung informasi yang dikehendaknya. Bahan atau sumber ini terdiri dari :

- a. Kamus, yaitu buku yang menyajikan daftar kata-kata suatu bahasa beserta makna, cara pengejaan, pengucapan, pembagian suku kata, asal kata dan keterangan lainnya. Misalnya : Kamus Besar Bahasa Indonesia.
- b. Ensiklopedia, yaitu buku yang berisi informasi tentang berbagai ilmu pengetahuan dan disusun secara sistematis menurut subyek. Misalnya Ensiklopedia Indonesia.
- c. Handbook/manual, yaitu buku pegangan yang memuat bunga rampai informasi yang dipusatkan pada pokok bahasan atau subjek yang dipergunakan sebagai pedoman untuk mengerjakan sesuatu. Misalnya Office Management Handbooks ; The Holy Qur'an.
- d. Atlas dan peta yaitu yang memuat keterangan-keterangan tentang cuaca , penduduk , penghasilan daerah setempat, keadaan jalan dan sarana perhubungan dan sebagainya. Misalnya: Atlas Pulau Kalimantan.
- e. Almanak , yaitu terbit tiap tahun . Lazimnya berisi statistik dan lain-lain data mengenai suatu bidang khusus. Misalnya : Almanak Kesehatan .

f. Direktori, yaitu memuat nama-nama orang atau organisasi yang disusun secara sistimatis, biasanya alfabetis atau golongan dilengkapi dengan alamat, kegiatan dan lain-lain. Misalnya : Buku petunjuk telepon .

g. Biografi , yaitu memuat informasi mengenai tanggal kelahiran atau kematian seseorang, kualifikasinya, kedudukannya, kegiatannya, alamatnya dan riwayat hidup lainnya. Misalnya : Biografi Hamka.

h. Sumber Geografis, yaitu memuat informasi geografis dalam bentuk penyajian yang berupa atlas, peta, globe , kamus ilmu bumi. Misalnya : Petunjuk Kota Jakarta.

### **Penggolongan Klasifikasi Jenis Pertanyaan Serta Sumber Referens**

Berdasarkan sumber referens yang digunakan untuk menjawab pertanyaan referens dapat diklasifikasikan dalam beberapa golongan. Menurut Budihadi (1990 : 12 ), tabel berikut ini menunjukkan garis besar klasifikasi dan jenis pertanyaan serta sumber referens yang digunakannya, yaitu :

KLASIFIKASI PERTANYAAN	JENIS PERTANYAAN	SUMBER
Bahasa	Arti, awal kata, definisi, pengejaan, singkatan, istilah, kata-kata asing, sinonim, antonim, lambang dan simbol, dialek	Kamus
Pemilihan	Buku terbaik, bidang pengetahuan bahan tertentu, review bahan pustaka, lokasi bahan pustaka	Bibliografi
Data, Peristiwa	Kejadian-kejadian, statistik, tradisi, almanak, kebiasaan, catatan kegiatan	Almanak
Latar Belakang, Pedoman	Informasi umum bahan untuk belajar sendiri, cara menegrikan sesuatu	Ensiklopedi, Buku Pemanduan, Brosur, Manual
Orang/Pribadi	Pimpinan, spesialis, profesional, pengarang, orang-orang terkenal	Biografi, Direktori,
Organisasi, Lembaga	Tujuan Keanggotaan, Kegiatan, struktur, nama pejabat, alamat	Direktori, Buku Tahunan, Almanak, Brosur, Pamflet
Tempat	Lokasi, deskripsi, jarak, identifikasi	Sumber Geografi, Brosur, Pamflet
Ilustrasi, Gambar	Bentuk, model, warna, desain, diagram, foto	Ensiklopedi, Kamus, Sumber Bibliografi, Sumber Geografi, Brosur, Pamflet
Undang-undang, Peraturan	Perundang-undangan, peraturan, data/fakta resmi	Lembaga Negara Laporan Penerbitan Pemerintah, Penerbitan resmi lainnya
Apa	- Apa - Siapa - Kapan - Mengapa - Di mana  - Bagaimana	- Kamus, Ensiklopedi, Buku Indek Sari - Biografi - Almanak, Atlas, sejarah - Buku Teks, Ensiklopedi - Atlas/Peta, Directori, Gazetter, Katalog - Buku Pedoman, Standar Paten, Tujuan Terbitan

## Kesimpulan

Perpustakaan perguruan tinggi perlu menyelenggarakan pelayanan referens. Pelayanan referens adalah suatu kegiatan pelayanan untuk membantu pemakai menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan menggunakan koleksi referens serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referens. Untuk itu

pelayanan referens sebaiknya dilakukan oleh staf perpustakaan yang profesional atau dapat juga pustakawan *Subject Specialist*

Hal yang sangat menentukan keberhasilan pelayanan referens di perpustakaan perguruan tinggi disamping profesionalisme petugas, juga ditentukan oleh kelengkapan banyaknya jenis koleksi referens di perpustakaan yang bersangkutan.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Budihadi, *Pelayanan Referens*, Jakarta : Pusat Pembinaan Perpustakaan Depdikbud RI, 1990.
2. Mudjito, *Organisasi dan Administrasi Perpustakaan*, Jakarta : Pusat Pembinaan Perpustakaan Depdikbud, 1990
3. Perpustakaan Nasional RI, *Jabatan Fungsional Pustakawan : kumpulan surat keputusan Perpustakaan RI*, Jakarta , 1992
4. Zaenal Arifin Toy, *Referensi dan Penelusuran Bibliografi*, Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan (PPP GK), Jakarta, 1992.