

LAYANAN REFERENSI *VIRTUAL* DI UPT PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA DI ERA PANDEMI COVID-19

Wahyani

wahyani@uin-suka.ac.id

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Abstrak

Pandemi Covid-19 memberikan dampak yang begitu besar tidak hanya masyarakat Indonesia tetapi bahkan dunia pada umumnya. Dampak tersebut dirasakan oleh berbagai sektor, salah satunya perpustakaan. Dengan demikian diperlukan perubahan secara cepat, dimana perpustakaan harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung layanannya.

Tulisan ini mengkaji berbagai layanan yang telah dilakukan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta semenjak pandemic covid-19 mewabah di Indonesia, terutama layanan referensi *virtual* atau *online*. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif analitik. Penelitian ini mengungkap bahwa semenjak awal masa pandemic covid-19 yaitu pada Bulan Maret 2020 bahkan sebelum covid, Perpustakaan sudah mengimplementasikan layanan referensi virtual melalui media *chatting* atau Whatsapp dan email.

Kata kunci: layanan referensi virtual, pustakawan referensi, covid-19, layanan perpustakaan normal baru

Abstract

The Covid-19 pandemic has had such a huge impact not only on the people of Indonesia but even the world in general. The impact is felt by various sectors, one of which is the library. Thus, rapid changes are needed, where libraries must be able to take advantage of advances in information and communication technology to support their services.

This paper examines the various services that have been carried out by the UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta Library since the covid-19 pandemic broke out in Indonesia, especially virtual or online reference services. This research is a qualitative research using an analytical descriptive approach. This research reveals that since the beginning of the covid-19 pandemic, in March 2020 even before covid, the library has implemented virtual reference services through chat media or Whatsapp and email.

Keyword: virtual reference service, reference librarian, covid-19, New normal library services

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan jendela ilmu bagi semua pengguna perpustakaan dan bagi siapa saja yang membutuhkan penelusuran informasi tanpa memandang kapan dan di mana kebutuhan informasi muncul. Perpustakaan yang selama ini selalu berkembang dan masih sangat diminati adalah perpustakaan tradisional dengan tempat yang luas, koleksi cetak yang banyak, layanan tatap muka yang variatif dan jam layanan yang relatif lama. Namun semenjak pandemic covid-19 melanda negeri kita Indonesia pada bulan Februari 2020 dan menjalar ke seluruh negeri pada bulan Maret 2020, memaksa perpustakaan untuk membatasi bahkan menutup total layanannya. Banyak perpustakaan yang kemudian panik karena belum siap untuk memberikan layanan secara online atau daring, sementara untuk tetap membuka layanan offline atau luring juga belum memungkinkan karena adanya kebijakan dari lembaganya untuk menutup kegiatan-kegiatan luringnya.

Kondisi ini tentu menuntut perpustakaan untuk melakukan inovasi layanannya agar tetap bisa melayani para pemustaka secara optimal. Bukan sekedar koleksi online yang perlu dipersiapkan, namun sarana dan prasaran pendukung juga perlu dipersiapkan dan tentunya layanan-layanan pilihan yang perlu dipersiapkan dan ditawarkan kepada para pemustaka.

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga ikut merasakan dampak merebaknya virus covid-19 terhadap layanannya. Sebagian layanan *luring* (untuk menyebut layanan *offline* atau layanan datang ke gedung perpustakaan) perpustakaan ditutup, namun di sisi lain

perpustakaan tetap harus memberi solusi kepada pemustaka agar tetap bisa mengakses sumber-sumber informasi informasi. Perpustakaan UIN tidak serta merta panik menghadapi situasi pandemi covid-19 ini. Visi perpustakaan yang telah dibangun sebelumnya yaitu *aksesibilitas* yang tinggi dan adanya faktor-faktor pendukung sangat mensupport kesiapsiagaan perpustakaan UIN dalam memberikan layanan di saat covid-19. Walaupun layanan *luring* berjalan secara terbatas, namun di satu sisi perpustakaan memaksimalkan layanan *online*, *daring* atau *virtual*. Salah satu layanan *virtual* yang dimaksimalkan pelayanannya adalah layanan referensi, yang berupa layanan akses tugas akhir, layanan bimbingan penelusuran *eresources* (buku dan jurnal elektronik), layanan akses *eresources*, dan layanan menjawab pertanyaan-pertanyaan para pemustaka.

Tulisan ini akan mendeskripsikan tentang bagaimana layanan referensi yang dilakukan di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga pada saat pandemi covid-19, terutama layanan referensi *virtual*.

2. Metode dan Pendekatan Penelitian

Tulisan ini menggunakan metode deskriptif-analitik dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif-analitik adalah suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiono: 2011: 9). Penggunaan pendekatan ini disesuaikan dengan tujuan pokok penelitian, yaitu mendeskripsikan dan menganalisis mengenai layanan referensi yang dilakukan di UPT Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga selama masa

pandemic covid-19. Pada pendekatan penelitian kualitatif ini akan lebih banyak mementingkan segi proses daripada hasil.

3. Landasan Teori

Layanan referensi adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, buku tahunan yang berisi informasi teknis dan singkat. (Elva Rahmah: 2018, 8). Pengertian ini sebenarnya lebih mengarah kepada jenis koleksi referensi. Dari segi layanannya yang diberikan oleh pustakawan, menurut Rahmah, bahwa pustakawan referensi tidak hanya menjawab pertanyaan substantive tetapi juga membimbing pemustaka untuk memilih, menggunakan sarana yang tepat untuk kebutuhan informasinya, dan mengarahkan pemustaka ke sumber informasi baik yang ada di perpustakaan maupun di luar perpustakaan. Proses referensi ini pada hakikatnya merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara pemustaka dengan pustakawan.

Menurut Qalyubi, dkk (2007:226) layanan referensi memiliki fungsi antara lain:

- a. Fungsi pengawasan, dimana petugas referensi dapat mengamati pengunjung baik dalam hal kebutuhan informasi yang diperlukan maupun latar belakang social dan tingkat pendidikannya agar dapat menjawab pertanyaan dengan tepat.
- b. Fungsi informasi, dimana petugas referensi dapat memberikan informasi kepada pengunjung, memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi yang luas dan mendetail sesuai dengan kebutuhan pemakai.
- c. Fungsi bimbingan, dimana petugas referensi harus menyediakan waktu

guna memberikan bimbingan kepada pengguna untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan, misalnya melalui catalog perpustakaan, buku-buku referensi serta bahan pustaka lainnya.

- d. Fungsi instruksi, dimana petugas referensi memperkenalkan kepada pemustaka tentang bagaimana menggunakan perpustakaan yang baik.

Layanan referensi ini awalnya hanya dilakukan secara konvensional yaitu dengan tatap muka antara pemustaka dan pustakawan. Namun seiring berkembangnya teknologi informasi, sejak akhir tahun 1990an, perpustakaan telah mengadopsi perkembangan TI untuk beralih dari layanan referensi secara konvensional ke layanan *online*. Media yang digunakan untuk mendukung layanan online ini antara lain e-mail, chat, instant messaging (IM), text messaging (SMS) dan media lainnya. (Lankes, R. David, dkk.: 2006: 3).

The Reference and User Services Association (RUSA) mendefinisikan Layanan Referensi Virtual:

Virtual reference is reference service initiated electronically for which patrons employ technology to communicate with public services staff without being physically present. Communication channels used frequently in virtual reference include chat, videoconferencing, Voice-over-IP, co-browsing, e-mail, instant messaging, and text. (RUSA : 2017)

Layanan referensi dilakukan secara elektronik, seringkali secara *real-time*, di mana pelanggan menggunakan komputer atau teknologi internet lainnya untuk berkomunikasi dengan staf referensi, tanpa bertemu secara fisik. Saluran komunikasi yang sering digunakan dalam referensi *virtual* antara lain

obrolan, video konferensi, voice over IP, co-browsing, email, dan pesan instan (RUSA: 2017).

Definisi secara bahasa dalam kamus *Online Dictionary for Library and Information Science*, adalah bahwa layanan referensi digital merupakan layanan yang diminta dan tersedia melalui internet, biasanya melalui *e-mail*, *instant messaging (chatting)* atau bentuk lain berbasis web.

Ada beberapa term yang pernah digunakan untuk menyebut layanan referensi online, antara lain *digital reference* dan *electronic reference*. Namun kedua istilah ini jarang digunakan dan lebih banya tokoh kepustakawanan yang memilih term *virtual reference*. (Kern: 2009: 4)

Layanan referensi *virtual* sebenarnya tidak berbeda dengan layanan referensi konvensional yang dilakukan secara *face to face* atau tatap muka. Hanya saja, pada layanan referensi virtual tidak memiliki keuntungan seperti wawancara referensi tatap muka, di mana nada suara pengguna, ekspresi wajah dan bahasa tubuh dari pustakawan membantu pustakawan untuk menilai apakah komunikasi yang dibangun dengan pustakawan berjalan dengan baik atau tidak. (Cassell and Hiremath: 2004: 25).

Menurut Khobragade sebagaimana ditulis oleh Shaura dkk (Shaura dkk: 2020), bahwa tujuan disediakannya layanan referensi *virtual* adalah agar dapat menjangkau pengguna yang lebih banyak dan luas, mengundang pengguna baru untuk memanfaatkan perpustakaan, menyediakan layanan jarak jauh yang lebih baik sehingga kebutuhan informasi dapat terpenuhi, dapat membantu pengguna untuk menemukan informasi sendiri seperti layanan tatap muka, *real-*

time, kepuasan pengguna terpenuhi, menambah pembelajaran *online*, perpustakaan dapat menyediakan jam layanan lebih panjang.

Rahmi (2019) mengatakan bahwa layanan referensi *virtual* yang merupakan terobosan luar biasa dari layanan referensi secara konvensional juga bertujuan untuk:

1. Memberikan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan secara jarak jauh.
2. Meningkatkan peran perpustakaan dalam mendukung pendidikan dan penelitian.
3. Membantu mengumpulkan sumber daya referensi *virtual* agar dapat disimpan dan dikembangkan lebih luas lagi.
4. Pustakawan referensi bisa menjadi penghubung antara pengguna baru dan pengguna yang sudah terbiasa menggunakan layanan referensi, sehingga bisa saling bertukar informasi yang dibutuhkan.
5. Membantu pengguna dalam mencari sumber informasi yang terbaik, terpercaya, dan terlengkap.
6. Membantu pengguna dalam menelusur informasi secara online.
7. Dapat menghemat waktu pengguna dalam menelusur dan menemukan informasi yang dibutuhkan.
8. Dapat memberikan layanan referensi di lintas wilayah atau negara.
9. Memberikan program orientasi pengguna tentang bagaimana mengakses informasi.
10. Terciptanya hubungan yang baik dengan pengguna karena layanan referensi memberikan bantuan pencarian informasi secara personal.
11. Membantu mempromosikan perpustakaan jika dapat memberikan layanan referensi yang memuaskan kebutuhan pengguna.

12. Membantu mencapai tujuan organisasi.
13. Membantu memenuhi lima hukum ilmu perpustakaan

Bentuk layanan referensi *virtual* merupakan keniscayaan di era internet saat ini, dan merupakan media yang paling efektif dan efisien untuk digunakan saat ini apalagi di masa pandemic di mana layanan perpustakaan tidak bisa membuka penuh layanan luringnya.

Keberhasilan layanan referensi virtual tidak hanya bergantung pada kualitas layanan referensi virtual yang diberikan pustakawan kepada penggunaanya saja, tetapi juga tergantung pada teknis pelaksanaannya seperti koneksi jaringan, *software* yang mendukung, dan lain-lain. (Xiangming Mu, et.al., 2011).

4. Kajian Pustaka

Kay Ann Cassell dan Uma Hiremath pada tahun 2004 telah membahas berbagai layanan referensi dan informasi di abad ke-21. Walaupun keduanya belum menggunakan istilah layanan virtual, namun keduanya menjelaskan bahwa layanan-layanan referensi dan informasi di abad ke-21 akan sangat terbantu dengan perkembangan teknologi informasi. Menurut keduanya, masa depan referensi dapat diringkas sebagai "*high tech and high touch*". Perpustakaan akan selalu mengembangkan layanan dengan pendekatan personal, baik pemustaka datang langsung ke meja referensi atau melalui telepon, e-mail, atau chatting. (hlm. 427).

Lankes dkk (2004) telah mengumpulkan berbagai tulisan dari para pakar dan praktisi ilmu perpustakaan dalam sebuah buku yang berjudul "The Virtual Reference Desk: Creating a Reference

Future". Buku ini antara lain mengupas tentang menciptakan layanan referensi masa depan melalui chat, bagaimana melatih staf dan menempatkan staf yang menangani layanan referensi virtual, mengevaluasi layanan referensi virtual, serta berbagai pendekatan inovatif yang ditawarkan dalam mendukung layanan referensi virtual. Salah satu inovasi dalam layanan referensi virtual adalah virtual collaboratory. (hlm. 197) Kolaborasi referensi merupakan gabungan dari beberapa perpustakaan untuk menawarkan satu, dua atau lebih dalam menyediakan layanan referensi virtual untuk pelanggan mereka secara bersamaan. Rahmi (2019)

Sama seperti Lankes dkk., M. Kathleen Kern dalam bukunya yang berjudul "Virtual Reference Best Practices: Tailoring Services to Your Library" (2009) juga menulis beberapa panduan yang bisa dilakukan oleh perpustakaan dalam melaksanakan layanan referensi virtualnya, mulai dari proses merencanakan, menempatkan staf, menentukan jenis layanan referensi virtual, memasarkan sampai mengevaluasinya. Kern memberikan semacam landasan filosofis dalam membuat kebijakan layanan referensi virtual, yaitu mengapa, untuk siapa dan skala prioritas user yang dilayani, layanan apa saja yang diberikan, melalui media apa saja, kapan, penempatan kebijakan, dan lain-lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Lailatur Rahmi (2019) dalam makalahnya yang berjudul *Media Komunikasi Sebagai Akses Layanan Referensi Virtual Di Perpustakaan Universitas Indonesia* menyimpulkan bahwa layanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia merupakan salah satu layanan untuk mendukung perpustakaan menjalankan visi dan misi UI menuju Universitas Kelas Dunia.

Penelitian lain tentang layanan referensi virtual adalah yang ditulis oleh Rizkiana Karmelia Shaura dkk yang berjudul *Layanan referensi virtual perpustakaan Universitas Leiden melalui perpustakaan KITLV Jakarta*. Penelitian ini mendeskripsikan dan menganalisis berbagai bentuk layanan referensi virtual yang sudah dilakukan oleh Perpustakaan KITLV.

Layanan referensi virtual semenjak mewabahnya pandemic covid-19 juga banyak dilakukan oleh berbagai perpustakaan di Indonesia. Salah satu tulisan tentang layanan ini adalah yang ditulis oleh Maisonah (2020) yang berjudul *Auto Whatsapp Sebagai Alternatif Layanan Perpustakaan pada Masa Pandemi Covid-19 di IAIN Curup*. Salah satu inovasi pelayanan Perpustakaan IAIN Curup yang dapat dilakukan adalah menggunakan aplikasi platform Auto WhatsApp yang dihubungkan dengan WhatsApp Business. Database pustaka dikelola terlebih dahulu menggunakan google spreadsheets. Setelah dikelola di google spreadsheets database tersebut disinkronkan dengan Auto WhatsApp dan WhatsApp Business.

Tseke dan Chigwada (2020) menulis artikel yang berjudul *COVID-19: Strategies For Positioning The University Library In Support Of E-Learning*. Studi ini adalah untuk menyelidiki berbagai strategi dukungan inovatif yang diberikan oleh perpustakaan akademik untuk mendukung e-learning di berbagai universitas di Zimbabwe. Perpustakaan akademik memegang peranan penting dalam mendukung e-learning di institusi pendidikan tinggi dengan menyediakan sumber informasi elektronik, yang menjadi penelitian, pembelajaran dan pengajaran. Perpustakaan menyediakan toko serba ada untuk mengakses e-

resources melalui perpustakaan digital. Pelanggan mendapatkan keuntungan dengan mengakses dan menggunakan perpustakaan digital layanan selama periode lockdown COVID-19.

PEMBAHASAN

1. Adaptasi Baru Layanan Perpustakaan UIN Pada Masa Pandemic Covid-19

Sesuai amanat UU No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, fungsi perpustakaan yaitu sebagai wahana pendidikan, penelitian, informasi, pelestarian, dan rekreasi, yang pada akhirnya bertujuan untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. (UU No. 43 tahun 2007: pasal 3). Perpustakaan berperan sebagai pusat belajar sepanjang hayat di tengah masyarakat. Ini artinya bahwa perpustakaan harus selalu eksis dan siap melayani masyarakat kapan pun dan bagaimana pun.

Sebagaimana kita ketahui bahwa pada Bulan Februari 2020, pandemic covid-19 sudah masuk ke Indonesia, dan pada Bulan Maret 2020 pandemi ini hampir sudah menjalar ke seluruh wilayah Indonesia. Banyak lembaga-lembaga pendidikan yang akhirnya memutuskan untuk merubah sistem kegiatan belajar dan mengajarnya dari tatap muka dirubah menjadi *online*, dan membuat kebijakan baru berkaitan dengan penyelenggaraan layanan di kampus, antara lain kebijakan *social distancing*, *work from home*, penerapan secara ketat protokol kesehatan, dan sebagainya. Perpustakaan termasuk unit layanan yang juga harus menyesuaikan dengan perubahan sistem pembelajaran pada lembaga induknya, dituntut juga untuk menyesuaikan sistem layanannya, dari sistem layanan secara luring dengan *full team* dan full layanan beralih ke sistem

yang memungkinkan untuk dilaksanakan dengan sistem WFH, *social distancing* dengan tetap menerapkan protokol kesehatan secara ketat.

Sebagai gambaran, mulai tanggal 16 Maret 2020 sampai saat ini (Mei 2021) layanan perpustakaan adalah sebagai berikut:

Waktu	Layanan	Pedoman
16 – 31 Maret 2020	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Hanya layanan Referensi Online (akses tugas akhir online, bimbingan penelusuran eresources, bantuan pencarian artikel, menjawab pertanyaan rujukan). Petugas yang ditunjuk: Wahyani. ➢ Memaksimalkan media social, website dan email perpustakaan untuk melakukan komunikasi dengan para pemustaka 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Gedung perpustakaan ditutup untuk umum ➢ Semua staf bekerja dari rumah ➢ Dispensasi denda ➢ Layanan khusus untuk civitas akademika UIN Sunan Kalijaga
April – Mei 2020	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Layanan referensi online ➢ Layanan bebas pustaka (pengembalian buku, penyerahan tugas akhir tercetak dan soft file) ➢ Pemustaka bisa 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Staf masuk kantor 2 kali seminggu ➢ Pemustaka yang boleh masuk adalah yang akan mengurus bebas pustaka. ➢ Penerapan protocol kesehatan secara ketat. ➢ Mengkarantina

	<ul style="list-style-type: none"> mengembalikan buku melalui jasa pos atau ekspedisi. ➢ Mengadakan talkshow tentang kebijakan perpustakaan selama covid-19 secara live di Instagram setiap hari Senin dan Kamis 	<ul style="list-style-type: none"> ina buku yang dikembalikan selama 5 hari. ➢ Layanan khusus untuk civitas akademika UIN Sunan Kalijaga
1 – 6 Juni 2020	Lockdown kampus	Hanya memberikan layanan referensi online
7 Juni – 31 Agustus 2020	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Layanan referensi online. Petugas yang ditunjuk: Ibu Isrowiyanti untuk akses tugas akhir, Ibu Wahyani untuk layanan referensi lainnya. ➢ Layanan bebas pustaka (pengembalian buku, penyerahan tugas akhir tercetak dan soft file) secara offline. ➢ Layanan order pinjam buku melalui whatsapp si IMUM bagi mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir. ➢ Akses koleksi rujukan dan tugas akhir 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Staf masuk kantor 2 kali seminggu ➢ Pemustaka yang boleh masuk adalah yang akan mengurus bebas pustaka, mengambil buku pesanan dan mahasiswa yang akan membaca koleksi tugas akhir tercetak. ➢ Penerapan protocol kesehatan secara ketat. ➢ Mengkarantina buku yang dikembalikan selama 5 hari. ➢ Masuk gedung menggunakan ID card dan presensi yang ketat ➢ Layanan

	tercetak, hanya untuk 10 pemustaka selama 2 jam. (bisa bergantian)	khusus untuk civitas akademika UIN Sunan Kalijaga
September – Oktober 2020	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Layanan referensi online. Petugas yang ditunjuk: Ibu Isrowiyanti untuk akses tugas akhir, Ibu Wahyani untuk layanan referensi lainnya. ➤ Layanan bebas pustaka online (upload tugas akhir mandiri) ➤ Layanan order pinjam buku melalui whatsapp si IMUM bagi mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir. ➤ Akses koleksi rujukan dan tugas akhir tercetak, hanya untuk 10 pemustaka selama 2 jam. (bisa bergantian) ➤ Mengadakan event online 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Staf masuk kantor 3 kali seminggu ➤ Pemustaka yang boleh masuk adalah yang akan mengurus bebas pustaka, mengambil buku pesanan dan mahasiswa yang akan membaca koleksi tugas akhir tercetak. ➤ Penerapan protocol kesehatan secara ketat. ➤ Mengkarantina buku yang dikembalikan selama 5 hari. ➤ Masuk gedung menggunakan ID card dan presensi yang ketat ➤ Layanan khusus untuk civitas akademika UIN Sunan Kalijaga
November – Desember 2020	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Layanan referensi online menghubungi Ibu Wahyani. ➤ Akses tugas akhir bisa menghubungi 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Staf masuk kantor 3 kali seminggu kecuali ada tugas berkaitan dengan kegiatan

	nomor official perpustakaan yaitu si IMUM	perpustakaan
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Layanan bebas pustaka online (upload tugas akhir mandiri) ➤ Layanan pinjam buku tercetak secara terbuka ➤ Layanan membaca koleksi rujukan dan tugas akhir tercetak ➤ Mengadakan event online ➤ User education daring 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Penerapan protocol kesehatan secara ketat. ➤ Mengkarantina buku yang dikembalikan selama 5 hari. ➤ Staf menggunakan ID card ➤ Pemustaka mengisi form tracking perjalanan dan presensi yang ketat. Untuk satu shift maksimal 20 orang per lantai. ➤ Layanan khusus untuk civitas akademika UIN Sunan Kalijaga
Januari – Mei 2021	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Layanan referensi online menghubungi Ibu Wahyani. ➤ Akses tugas akhir bisa menghubungi nomor official perpustakaan ➤ Layanan bebas pustaka online (upload tugas akhir mandiri) ➤ Layanan pinjam buku tercetak secara terbuka ➤ Layanan 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Staf masuk kantor 3 kali seminggu kecuali ada tugas berkaitan dengan kegiatan perpustakaan ➤ Penerapan protocol kesehatan secara ketat. ➤ Mengkarantina buku yang dikembalikan selama 5 hari. ➤ Staf menggunakan ID card ➤ Pemustaka

	membaca koleksi rujukan dan tugas akhir tercetak ➤ Mengadakan event online, live Instagram ➤ User education daring (Maret 2021)	mengisi form tracking perjalanan dan presensi yang ketat. Untuk satu shift maksimal 20 orang per lantai. ➤ Layanan khusus untuk civitas akademika UIN Sunan Kalijaga
--	---	---

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa selama masa pandemi covid-19 ini, Perpustakaan melakukan adaptasi dengan mendesain berbagai layanannya. Salah satu layanan yang diprioritaskan dilaksanakan secara *virtual* adalah referensi karena layanan referensilah yang memungkinkan dilaksanakan secara *online* atau *virtual*.

2. Inovasi Layanan Referensi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga

Layanan referensi merupakan layanan dasar yang ada di perpustakaan dan merupakan layanan yang memiliki fungsi tersendiri dan menjadi layanan penting yang harus dimiliki oleh perpustakaan. Secara organisasi, layanan referensi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga terbagi menjadi 3 (tiga) layanan, yaitu layanan referensi, layanan serial dan layanan tugas akhir tercetak. Adapun staf layanan ini berjumlah 4 (empat) orang pustakawan.

Pada saat sebelum pandemi, layanan referensi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sebenarnya sudah berjalan baik secara *offline* atau *luring* dan *online* atau *daring*. Layanan secara *offline* sudah

berjalan sesuai dengan keempat fungsi sebagaimana tersebut di atas, yaitu fungsi pengawasan, informasi, bombing-an dan fungsi instruksi. Pemustaka bisa datang langsung ke lantai 2 Perpustakaan untuk membaca koleksi referensi dan koleksi tugas akhir, bertanya kepada pustakawan secara tatap muka, melakukan berkonsultasi penelusuran maupun meminta bimbingan secara langsung kepada pustakawan. Setiap hari kuliah aktif, hampir 300 pemustaka memanfaatkan layanan di lantai 2 terutama layanan tugas akhir, 30 pemustaka memanfaatkan layanan referensi dan 20 pemustaka memanfaatkan layanan serial. Adapun layanan yang dilakukan secara online lebih banyak layanan bimbingan penelusuran koleksi buku dan jurnal elektronik yang dilanggan oleh Perpustakaan.

Sebagaimana sudah disebutkan di atas, bahwa semenjak pandemic covid-19 melanda, maka sejak tanggal 16 Maret 2020 sampai saat ini, selama Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga belum memungkinkan untuk memberlakukan layanan konvensional secara luring. Namun begitu, Perpustakaan mengambil kebijakan untuk mengidentifikasi layanan-layanan yang sekiranya bisa dilakukan secara *online*, salah satunya adalah layanan referensi. Ini artinya bahwa layanan referensi lebih banyak dilakukan secara *virtual*, walaupun layanan secara tatap muka langsung juga masih tetap berjalan. Kebijakan ini diambil dengan mempertimbangkan kondisi para pemustaka yang tidak memungkinkan untuk datang secara langsung ke Perpustakaan dan untuk memaksimalkan fungsi layanan referensi.

Layanan referensi *virtual* yang sudah berjalan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga terutama pada masa pandemic covid-19 antara lain:

a. Layanan Akses Tugas Akhir Dan Buku Pdf Secara Full Teks

Yang dimaksud koleksi tugas akhir adalah skripsi, tesis dan disertasi yang berbentuk elektronik (pdf) yang sudah tersimpan di laman *institutional repository* UIN Sunan Kalijaga. Laman ini bisa diakses pada alamat *digilib.uin-suka.ac.id*. Regulasi yang berlaku adalah bahwa materi atau file tugas akhir bisa diakses secara terbuka atau *open access*, namun terbatas pada bab 1 dan bab terakhir serta daftar pustaka. Adapun untuk akses bab 2,3,4 dari tugas akhir yang masih *close access*, harus melalui bagian repository dengan persyaratan tertentu. Sejak tanggal 14 Maret 2020 sore (rapat pengurus perpustakaan pertama kalinya secara daring melalui Whatsapp Group dalam rangka menyikapi kondisi pandemic covid-19), kebijakan ini sedikit berubah, yaitu bahwa pemustaka atau sivitas akademika UIN Sunan Kalijaga diperbolehkan untuk meminta file bab 2,3,4 dari tugas akhir dengan menghubungi Ibu Wahyani pada nomor 081327010213. (dokumen Perpustakaan tanggal 14 Maret 2020).

Laman institutional repository UIN bukan hanya menyimpan koleksi tugas akhir, tetapi juga buku-buku, laporan penelitian dan lain-lain yang ditulis oleh para dosen UIN. Buku-buku tersebut ada yang sifatnya sudah *open access* dan ada yang masih *restricted* atau terkunci. Bagi pemustaka yang membutuhkan buku tersebut, maka harus menghubungi petugas perpustakaan dan sebelumnya juga harus meminta ijin ke penulis buku tersebut.

Layanan ini dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut:

- pemustaka menghubungi petugas yang ditunjuk melalui whatsapp dengan melampirkan screenshot KRS

serta menuliskan judul serta nama penulis dari judul yang diinginkan

- kemudian petugas mencari dan mengunduh file bab 2,3,4 dari tugas akhir atau buku dari laman *digilib.uin-suka.ac.id*
- petugas mengirimkan file tersebut ke pemustaka yang meminta. Media yang digunakan untuk komunikasi ini adalah *chatting* melalui whatsapp.

b. Layanan Bimbingan Penelusuran E-Resources

Di samping memiliki koleksi elektronik *institutional repository* yang tersimpan di *digilib*, Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga juga memiliki berbagai sumber informasi elektronik atau *e-resources* lainnya seperti jurnal yang terbit di UIN Sunan Kalijaga, jurnal-jurnal internasional, serta buku-buku terbitan asing yang dilanggan oleh Perpustakaan.

E-journal dan e-book yang dilanggan oleh perpustakaan bisa diakses oleh sivitas UIN melalui website Perpustakaan UIN pada alamat: <http://lib.uin-suka.ac.id/> dengan syarat harus menggunakan wifi atau internet UIN. Koleksi ini bisa diakses baik dari lingkungan kampus maupun dari luar kampus. Akses dari luar kampus menggunakan server proxy web atau EZproxy dimana pemustaka harus memasukkan IP berupa NIM dan password.

Walaupun Perpustakaan sudah melakukan sosialisasi cara akses *e-resources* ini pada acara *user education* maupun *event* tertentu, tetapi masih banyak yang belum memahami betul bagaimana cara mengakses, menelusur maupun mengunduhnya.

Sebelum masa pandemic, layanan bimbingan penelusuran *e-resources* ini sudah dilakukan secara tatap muka di bagian layanan referensi. Layanan ini biasanya bersifat personal dimana 1 atau 2 orang pemustaka datang ke petugas referensi untuk meminta bantuan cara akses e-journal dan e-book. Pustakawan referensi akan melakukan *reference interview* atau wawancara referensi terlebih dahulu kepada pemustaka agar pustakawan bisa memberi bimbingan yang tepat.

Pada masa pandemi, layanan bimbingan penelusuran *e-resources* dilakukan secara *virtual* melalui email maupun whatsapp. Layanan ini dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut:

- Pemustaka menghubungi pustakawan referensi melalui whatsapp yang nomornya sudah diposting melalui media social maupu website perpustakaan.
- Pustakawan melakukan *reference interview* kepada pemustaka
- Pustakawan akan memutarakan video tutorial penelusuran koleksi e-resources, atau akan menjelaskan tahapan-tahapan penelusuran dengan menscreenshot setiap tahapan yang diperlukan sampai pemustaka bisa melakukan penelusuran secara mandiri.

Layanan ini bersifat *synchronous* atau *real-time*, dengan cara memberikan tanggapan langsung untuk *query* atau pertanyaan. Media yang digunakan untuk komunikasi ini adalah *chatting* melalui whatsapp.

Di samping memberikan bimbingan penelusuran e-resources yang dilanggan oleh perpustakaan, pustakawan juga memberikan saran berbagai sumber informasi elektronik serta membimbing

penelusuran *e-resources* yang ada di luar perpustakaan. Pustakawan akan mengarahkan dan memberikan link berbagai sumber informasi yang bisa dimanfaatkan, seperti:

- <https://garuda.ristekbrin.go.id/>
- <https://moraref.kemenag.go.id/>
- <https://e-resources.perpusnas.go.id/>
- <http://perpustakaan.kemdikbud.go.id/>
- <https://doaj.org/>
- <https://directory.doabooks.org/>
- <https://waqfeya.net/category.php?cid=8>
- <https://perpustakaanislamdigital.com/>
- <https://rama.ristekbrin.go.id/> dan
- sumber-sumber informasi yang *open access* lainnya.

c. Layanan Pencarian Artikel Dan E-Book

Layanan ini diberikan bagi pemustaka (terutama dosen-dosen) yang merasa kesulitan untuk mencari dan mengunduh artikel-artikel yang dibutuhkan. Pemustaka bisa menghubungi pustakawan referensi dengan mengirimkan *link* atau DOI dari artikel yang dicari atau hanya memesan subyek atau tema tertentu.

Layanan ini dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut:

- Pemustaka menghubungi pustakawan referensi melalui whatsapp.
- Pustakawan melakukan *reference interview* kepada pemustaka
- Pustakawan mencarikan artikel maupun e-book yang dipesan
- Pustakawan mengirimkan artikel atau e-book yang sudah diunduh melalui whatsapp atau email.

d. Layanan Bimbingan Penggunaan OPAC, Digilib Dan Website Perpustakaan

Layanan ini diberikan bagi pemustaka yang masih bingung ketika mencari

koleksi perpustakaan baik yang tercetak berupa tugas akhir, buku, jurnal, laporan penelitian dll, maupun koleksi elektronik baik yang berupa tugas akhir, buku, jurnal dan lain-lain. Layanan ini diberikan karena ada sebagian pemustaka yang belum bisa membedakan berbagai jenis koleksi dan sarana penelusurannya. Contoh pertanyaan adalah sebagai berikut: "Ibu, saya mau mencari skripsi yang ada di web perpustakaan, bagaimana caranya?". Ada juga pertanyaan, "Ibu, saya mau meminjam e-book yang ada di opac, dengan judul...". Jadi layanan ini bersifat menjelaskan dan membimbing pemustaka tentang berbagai jenis koleksi perpustakaan, sarana penelusurannya, serta bagaimana mengakses koleksi tersebut.

Layanan ini dilakukan dengan mekanisme sebagai berikut:

- Pemustaka menghubungi pustakawan referensi melalui whatsapp.
- Pustakawan melakukan *reference interview* kepada pemustaka
- Pustakawan memberikan jawaban dengan cara menjelaskan, memberikan contoh, dan memberikan alternatif sarana penelusuran dari berbagai perpustakaan.

Layanan ini bersifat *synchronous* atau *real-time*, dengan cara memberikan tanggapan langsung untuk *query*. Media yang digunakan untuk komunikasi ini adalah *chatting* melalui whatsapp.

e. Layanan Menjawab Pertanyaan

Semenjak masa pandemi covid-19, Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sudah memberlakukan berbagai kebijakan terkait dengan layanan baik layanan yang dilakukan secara luring maupun daring. Walaupun kebijakan-kebijakan ini sudah disosialisasikan melalui media sosial perpustakaan, tapi ada juga pemustaka

yang belum memahaminya. Pemustaka kemudian melakukan *chatting* ke pustakawan referensi (atau juga ke pustakawan lain). Pertanyaan yang diajukan pemustaka ada yang sifatnya pertanyaan yang bisa langsung dijawab maupun pertanyaan yang dijawab dengan memberikan rujukan.

Layanan ini bersifat *synchronous* atau *real-time*, dengan cara memberikan tanggapan langsung untuk *query*. Media yang digunakan untuk komunikasi ini adalah *chatting* melalui whatsapp.

f. Layanan *User Education*

Layanan user education atau pendidikan pemakai adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan bagi mahasiswa baru yang bersifat memberikan informasi tentang perpustakaan, memberikan bimbingan pendayagunaan perpustakaan serta menjalin komunikasi langsung dengan para pemustaka. Tujuan dari kegiatan user education ini adalah agar para pemustaka baru ini mengenal, memahami dan bisa memanfaatkan layanan serta koleksi perpustakaan secara mandiri untuk mendukung kesuksesan studinya.

Kegiatan ini sifatnya rutin setiap tahun. Layanan ini tidak diberikan secara khusus oleh pustakawan referensi tetapi oleh panita mengingat jumlah pesertanya yang begitu banyak. Tetapi, bagi mahasiswa yang tidak bisa ikut user education pada waktu yang sudah dijadwalkan, maka biasanya akan diberikan user education secara privat melalui layanan referensi secara luring.

Kegiatan *user education* ini dilaksanakan secara *online* atau *virtual* menggunakan aplikasi *zoom meeting*.

3. Faktor Pendukung Layanan Referensi *Virtual*

Menurut Ranganathan, bahwa Perpustakaan merupakan *growing organism* atau organisasi yang selalu berkembang, *library is a growing organism*. (Hidaya: 2020: 2). Perpustakaan bisa berkembang secara koleksinya, layanannya maupun manajemen pengelolaannya. Begitupun dengan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga selalu berusaha melakukan terobosan pengembangan sesuai dengan kondisi, kebutuhan pemustaka maupun teknologi informasi. Salah satu yang dilakukan adalah mengembangkan layanan referensi secara virtual sebagaimana sudah dijelaskan di atas. Layanan referensi *virtual* tersebut tentu tidak bisa berjalan dengan baik tanpa adanya faktor pendukung.

Ada beberapa faktor pendukung bagi perpustakaan UIN untuk tetap bisa melayani para pemustakanya terutama layanan referensi *online* atau *virtual*, yaitu koleksi elektronik, dukungan teknologi informasi, sumber daya manusia yang dimiliki serta media komunikasi dikembangkan.

Dari segi koleksi elektroniknya, Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sudah mempunyai koleksi yang tersimpan di laman *institutional repository* atau digital library yang bisa diakses pada alamat *digilib.uin-suka.ac.id*. Koleksi di *institutional repository* ini meliputi koleksi :

- tugas akhir berupa skripsi, tesis, disertasi (ada sekitar 40.000an judul),
- koleksi buku elektronik yang ditulis oleh dosen UIN Sunan Kalijaga
- koleksi laporan penelitian, makalah, prosiding seminar, *electronic journal* (jurnal-jurnal edisi lama yang

discann), koleksi UINsiana, dan sebagainya.

Koleksi yang tersimpan di *institutional repository* ini bisa diakses oleh siapa pun dan dari mana pun, walaupun ada regulasi yang membatasi aksesnya. Di samping koleksi elektronik yang tersimpan di *institutional repository*, Perpustakaan juga sudah melanggan beberapa database jurnal elektronik (seperti Taylor and Francis, Emerald, Cambridge, Ebscohost, Wiley, JSTOR) serta buku elektronik berbagai subyek ilmu dari berbagai penerbit internasional (ada sekitar 636 judul).

Perpustakaan juga mendapat dukungan teknologi informasi dari PTIPD (Pusat Teknologi Informasi dan Pangkalan Data) dengan melanggan *EZproxy*. *EZproxy* adalah server proxy web yang digunakan oleh perpustakaan untuk memberikan akses dari luar jaringan komputer perpustakaan ke situs web akses terbatas yang mengotentikasi pengguna berdasarkan alamat IP. (<https://en.wikipedia.org/wiki/EZproxy>).

Dengan *EZproxy* ini memungkinkan koleksi jurnal dan buku elektronik yang dilanggan oleh perpustakaan UIN bisa diakses dari luar kampus.

Dari segi Sumber Daya Manusia, Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga memiliki pegawai sebanyak 39 orang, 17 orang diantara adalah fungsional pustakawan, 4 orang staf memback up di bidang teknologi informasi, dan staf lainnya dengan latar belakang keilmuan yang berbeda. Potensi ini sangat mendukung perpustakaan dalam menentukan layanannya baik layanan *luring* maupun *daring*.

Untuk mengkomunikasikan dan menginformasikan layanan, Perpustaka-

an sudah membangun media sosial yang dikelola secara professional dan diupdate setiap saat. Media sosial yang digunakan antara lain:

- Instagram dengan alamat: @perpustakaan uinyogyakarta
- Facebook dengan alamat: Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Twitter dengan alamat: uinjogjalib
- Youtube dengan alamat: @sukalib
- Website Perpustakaan dengan alamat: <http://lib.uin-suka.ac.id/>

Faktor-faktor pendukung tersebut sangat mensupport sekali terhadap berjalannya berbagai layanan yang dikembangkan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Tantangan Yang Dihadapi Dalam Melaksanakan Layanan Referensi *Virtual*

Walaupun Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah melakukan kesiapsiagaan layanan di masa pandemi covid-19 dengan memberikan berbagai layanan referensi virtual seperti sudah disebutkan di atas, tetapi ada beberapa tantangan yang membutuhkan penanganan solutif di masa mendatang. Adapun beberapa tantangan yang dihadapi antara lain:

- a. Kondisi server *institutional repository* yang beberapa kali mengalami error

Berdasarkan pengamatan penulis , semenjak Bulan November 2020 – Mei 2021, server digilib sudah 4 (empat) kali mengalami kondisi *error* sehingga laman *digilib.uin-suka.ac.id* tidak bisa diakses. Kondisi ini disebabkan karena kapasitas server yang belum memadai, sementara semenjak pandemi, akses ke digilib meningkat secara signifikan. Upaya

yang dilakukan oleh Perpustakaan adalah:

- mengadakan server dengan kapasitas penyimpanan yang lebih bagus dan lebih tinggi.
- layanan akses koleksi bisa tetap dilayani secara online melalui pemesanan dengan cara mengambil file dari back up data di server internal.
- Layanan akses tugas akhir secara offline tetap dibuka dengan pembatasan.

b. Jenis Layanan Referensi *Virtual* Perlu Dikembangkan Lagi

Sebagaimana sudah penulis paparkan di atas tentang berbagai jenis layanan referensi virtual yang sudah dilaksanakan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, namaun masih banyak jenis layanan yang potensial juga untuk dikembangkan lagi. Layanan yang perlu dikembangkan antara lain: layanan penelusuran informasi kompleks, layanan *current awareness services*, layanan *management reference tools*, layanan *selective dissemination of information* dan lain-lain. Layanan ini potensial juga dilaksanakan secara *virtual*.

c. Sumber Daya Manusia

Mengingat layanan referensi yang begitu beragam jenisnya sebenarnya dibutuhkan sumber daya manusia atau pustakawan referensi yang memadai baik jumlah maupun kompetensinya. Layanan referensi mungkin bisa saja dilakukan oleh siapapun, tetapi jika melihat pada proses dari layanan referensi maka sebenarnya dibutuhkan suatu kompetensi bagi pustakawan referensi. Kemampuan untuk mendefinisikan kebutuhan informasi pemustaka, melakukan evaluasi informasi, melakukan analisis-sintesis informasi, dan

melakukan diseminasi informasi adalah kemampuan teknis yang diperlukan oleh pustakawan referensi. Dari 17 (tujuh belas) orang pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, belum semuanya memiliki kompetensi di bidang layanan referensi. Hal ini menjadi tantangan bagi Perpustakaan untuk melatih para pustakawan untuk siap menjadi pustakawan referensi yang kompeten.

Di samping diperlukan kompetensi di bidang layanan referensi, sumber daya yang dibutuhkan untuk mendukung layanan referensi virtual adalah para pustakawan yang mempunyai budaya kerja *fast respon* (cepat tanggap), dan bersikap humanis tapi procedural.

- a. Apapun kondisi yang dihadapi, perpustakaan harus tetap eksis dalam melayani para pemustakanya.
- b. semenjak awal masa pandemi covid-19, Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga telah melakukan kebijakan-kebijakan berkaitan dengan layanan.
- c. layanan referensi selama masa pandemi covid-19 dilaksanakan baik secara konvensional secara luring maupun secara virtual secara daring.
- d. Layanan referensi virtual bisa terlaksana jika didukung dengan sumberdaya lain yang dimiliki perpustakaan.
- e. Walaupun layanan diberikan secara virtual, pustakawan referensi tetap menjadi sentral keberhasilan layanan.

PENUTUP

1. Kesimpulan Dari deskripsi di atas, dapat disimpulkan bahwa:

REFERENSI

Cassell, Kay Ann & Hiremath, Uma (2004). *Reference and Information Services in the 21st Century : an Introduction*. New York: Neal-Schuman Publishers Inc.

Hidaya, Almer Samantha (2020), *Teori S.R. Ranganathan Five Laws Of Library Science Dalam Pengembangan Koleksi Perpustakaan*. FIHRIS: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Vol. 15, No.1, Januari-Juni 2020. Diakses dari <http://ejournal.uin-suka.ac.id/adab/FIHRIS/article/view/1382/870> pada tanggal 23 Mei 2021.

Kern, M. Kathleen (2009). *Virtual Reference Best Practices: Tailoring Services to Your Library*. Chicago: American Library Association.

Lankes, R. David, dkk [editor] (2006). *The Virtual Reference Desk: Creating a Reference Future*. New York: Neal-Schuman Publishers Inc.

Maisonah (2020). *Auto Whatsapp Sebagai Alternatif Layanan Perpustakaan pada Masa Pandemi Covid-19 di IAIN Curup*. TIK ILMEU: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, vol. 4, no. 2, 2020, diakses dari <http://journal.iaincurup.ac.id/index.php/TI/article/view/1988/pdf> pada tanggal 23 Mei 2021.

Qalyubi, Syihabuddin, dkk (2007), *Dasar – dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga.

Reference and User Services Association (2017), *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services*, diakses pada tanggal 18 Mei 2021 dari laman: http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf

Rahma, Elva (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan: teori dan aplikasi*. Jakarta: Prenada Media Group.