

## Pelayanan Referensi di Perpustakaan Universitas Terbuka

**Nazua Sukma Rakhmawati**

*Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*

nazua.sukma21@mhs.uinjkt.ac.id

**Farahdilla Gumilau**

*Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*

fgumilau21@mhs.uinjkt.ac.id

**Mutia Azzahra**

*Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*

mutia.azzahra21@mhs.uinjkt.ac.id

**Herni Purwanti**

*Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*

herni.purwanti21@mhs.uinjkt.ac.id

**Parhan Hidayat\***

*Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*

parhan.hidayat@uinjkt.ac.id

\*) Corresponding Author

Received : 28-02-2024

Revised : 11-09-2024

Accepted : 23-09-2024

How to Cite:

AmeliaNazua, N. S., Farahdilla, G., Mutia, A., Herni, P., & Parhan, H. (2023). Pelayanan Referensi di Perpustakaan Universitas Terbuka, *Librarianship in Muslim Societies*, 3(2), 80-99.

DOI: 10.15408/lims.v3i2.37855



© 2024 by Nuzua S.R., Farahdilla G, Mutia Azzahra, Herni P. & Parhan Hidayat. This work is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-Share Alike 4.0 International License (CC BY NC SA)

#### **Abstract**

*Reference services are one of the services available at Universitas Terbuka (UT) Library which are widely used to meet the information needs of its users. The aim of this research is to determine the reference service process at UT Library, the process of utilizing these services, and the challenges faced in UT Library reference service. The method used is qualitative with a case study approach. Data collection techniques are through observation and interviews with subjects, namely librarians, and objects, namely UT Library reference services. The research results show that UT Library has offline reference services in the library, online reference services via certain platforms, and digitally on the Open University Digital Library website. UT Library reference services are mostly utilized online and digitally through the library's online database, although offline services are still available in UT Library building. The three main services in UT Library database are OER/SUAKA-UT, RBV and E-Resources which can be visited via the <https://pustaka.ut.ac.id/lib/> page and the <http://repository.ut.ac.id/> page. Because UT Libraries prioritizes their distance services, the challenges come from the uneven distribution of information and network problems in some areas when users accessed digital services. That was why the distribution of information in UT Digital Library needs to be improved, as well as features that can connect users to librarians directly. This makes it easier for users who want to consult further directly with a librarian.*

**Keywords:** Reference Services, UT Library, UT Digital Library

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Terbuka (UT), proses pemanfaatan layanan tersebut, dan tantangan yang dihadapi dalam layanan referensi Perpustakaan UT. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara terhadap subjek yaitu pustakawan dan objek yaitu layanan referensi Perpustakaan UT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perpustakaan UT memiliki layanan referensi secara offline, online melalui platform tertentu, dan digital di website Perpustakaan Digital UT. Para pemustaka dapat memenuhi kebutuhan informasi melalui layanan referensi yang tersedia secara online dan digital melalui database online perpustakaan, walaupun layanan offline tetap tersedia di gedung Perpustakaan UT. Tiga layanan utama pada database Perpustakaan UT adalah OER/SUAKA-UT, RBV dan E-Resources yang dapat dikunjungi melalui laman <https://pustaka.ut.ac.id/lib/> dan laman <http://repository.ut.ac.id/> untuk repositori UT. Karena Perpustakaan UT lebih mengedepankan layanan jarak jauh, maka faktor jaringan internet menjadi hal yang sangat penting. Namun, karena jaringan internet di setiap daerah berbeda maka persebaran informasi menjadi tidak merata. Untuk menghadapi hal ini, tentu saja Pemerintah Daerah perlu didorong untuk melakukan perbaikan sarana dan prasarana internet guna menopang terciptanya pendidikan jarak jauh yang lebih baik. Selain itu, UT juga perlu memaksimalkan fitur interface dalam sistem yang dapat menghubungkan pemustaka kepada pustakawan secara langsung. Hal ini supaya memudahkan bagi pemustaka yang ingin berkonsultasi lebih lanjut secara langsung dengan pustakawan.

**Kata kunci:** Layanan Referensi, Perpustakaan UT, Perpustakaan Digital UT, Kebutuhan informasi

## PENDAHULUAN

Perkembangan informasi selalu diiringi dengan peningkatan kebutuhan manusia akan informasi. Informasi adalah sesuatu yang dibutuhkan setiap orang dalam skala besar. Karena adanya kebutuhan maka masyarakat diharapkan dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Manusia dapat menggunakan berbagai metode untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkannya. Karena itu pada saat ini informasi sudah tersebar di mana-mana dan sangat mudah sekali untuk diakses. Informasi yang kita butuhkan saat ini bisa dengan mudah kita peroleh dari pasar, sekolah, buku, majalah, perpustakaan, dan tempat lainnya (Riani, 2017).

Layanan referensi merupakan salah satu layanan utama yang disediakan perpustakaan untuk membantu pengguna menemukan informasi dan mendapatkan jawaban atas pertanyaannya. Layanan referensi ini sangat berguna untuk bahan referensi seperti bibliografi, jurnal profesional, jurnal ilmiah, prosiding, kliping, ringkasan, bibliografi, direktori, dan lain-lain. Tujuan layanan referensi adalah untuk membantu pembaca menemukan informasi dengan cepat dan akurat, memungkinkan mereka menemukan informasi dengan pilihan pencarian yang lebih luas, dan membantu mereka menggunakan koleksi referensi dengan lebih efektif.

Berbagai jenis layanan referensi yang biasa disediakan oleh perpustakaan diantaranya adalah layanan akses koleksi referensi, layanan permintaan untuk melakukan penelitian di bagian layanan referensi, layanan Online Public Access Catalogue (OPAC) khusus untuk mengakses koleksi, layanan koleksi karya Ilmiah atau Repository, layanan referensi digital yang terdiri dari e-book dan e-journal, dan layanan koleksi terbitan berkala.

Universitas Terbuka (UT) merupakan pelopor pendidikan jarak jauh di Indonesia dan sampai sekarang UT masih menerapkan pendidikan jarak jauh. Melansir dari situs UT, istilah jarak jauh berarti pembelajaran tidak dilakukan secara tatap muka, melainkan menggunakan media, baik media cetak (modul) maupun non-cetak (audio/video, komputer/internet, siaran radio, dan televisi). Pendidikan jarak jauh memberikan kesempatan belajar bagi individu yang belum atau tidak memiliki akses untuk belajar di perguruan tinggi konvensional (Prinsloo & Uleanya, 2022). Pendidikan jarak jauh juga dapat memberikan kesempatan belajar bagi para individu walaupun berada di lokasi geografis yang terpisah (Ifenthaler, 2022).

Meskipun UT menerapkan sistem pembelajaran jarak jauh, tetapi universi-

tas ini tetap memiliki gedung fisik yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas tepat sasaran dan sesuai dengan gaya hidup pengguna perpustakaan saat ini (Mardiyanto dan Syafrizal, 2021).

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Studi kasus merupakan penelitian yang mendalam terhadap program, kejadian, proses, aktifitas, tentang individu maupun kelompok dalam waktu tertentu dengan tujuan untuk memperoleh deskripsi yang utuh dan mendalam menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data dan dalam waktu yang berkesinambungan (Creswell, 2009). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara mendalam. Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua orang yaitu administrator dan pustakawan layanan referensi di Perpustakaan UT, objeknya adalah layanan referensi di Perpustakaan Universitas Terbuka.

Pada saat melakukan observasi, peneliti secara langsung memperhatikan bagaimana proses layanan referensi dijalankan. Setelah proses observasi dirasa cukup, peneliti kemudian melakukan interview secara mendalam. Proses interview dilakukan beberapa kali sampai ditemukan data jenuh. Selanjutnya data yang diperoleh dari hasil observasi kemudian dianalisis. Analisis data dilakukan dalam tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, untuk kemudian dilakukan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Terbuka**

Layanan referensi di Perpustakaan UT tersedia dalam bentuk layanan *online* dan layanan *offline* di perpustakaan. Dari kedua bentuk layanan tersebut memiliki peran yang sama yaitu untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya. Akan tetapi, mengingat UT merupakan perguruan tinggi yang menyelenggarakan layanan pendidikan dengan sistem Perguruan Tinggi Terbuka dan Jarak Jauh (PTTJJ), layanan referensi secara *online* lebih banyak dilakukan dibanding dengan layanan referensi secara *offline* di perpustakaan. Pernyataan tersebut merupakan pemaparan dari Bapak Pandu selaku salah satu pustakawan Perpustakaan UT. Berikut adalah pernyataan beliau:

*“Yang saya tahu pemanfaatan layanan referensi lebih banyak dilakukan secara online, karena mahasiswa UT tersebar di seluruh daerah...”*

Hal yang terjadi dalam Perpustakaan UT yaitu jarang ada pengunjung ke perpustakaan tersebut. Namun, layanan referensi secara *offline* di Perpustakaan UT tetap berjalan. Perpustakaan UT memiliki berbagai macam koleksi referensi dalam bentuk fisik, koleksi tersebut berada di lantai 3 Perpustakaan UT. Sebagai seorang pustakawan referensi, Bapak Pandu selalu memastikan terhadap kebutuhan informasi dari pemustakanya karena seorang pustakawan yang menjadi jembatan informasi dari perpustakaan kepada pemustaka. Upaya yang dilakukan yaitu memberi pelayanan yang terbaik terhadap pemustaka yang datang dan membutuhkan sebuah informasi. Berikut pernyataan Bapak Pandu:

*“Iya tentu, kami pastikan bahwa kebutuhan informasi mahasiswa dapat terpenuhi. Kebutuhan para pemustaka dapat dikira-kira dari materi kuliah atau pelaksanaan tutor”*

Universitas Terbuka merupakan universitas yang lebih mengedepankan layanan jarak jauh, maka Perpustakaan UT harus memaksimalkan layanan referensi secara *online*. Menurut pernyataan dari Bapak Pandu, banyak dari sivitas akademika UT menanyakan berbagai macam pertanyaan.

*“Yang saya alami, mahasiswa, terutama mahasiswa baru cukup aktif bertanya tentang cara menggunakan layanan, dimana dapat menemukan materi, cara mengakses jurnal gimana, dan lain-lain”*

Pertanyaan yang biasanya diajukan oleh pemustaka mulai dari pertanyaan umum seperti mengenai cara memanfaatkan layanan yang tersedia baik layanan offline maupun layanan daring melalui web. Selain itu, pertanyaan yang berkaitan dengan layanan referensi yaitu mengenai penelitian seperti pencarian sumber informasi, memastikan keabsahan sumber, dan penerbitan artikel jurnal.

Pertanyaan referensi yang diajukan oleh pemustaka terkadang tampak seperti pertanyaan referensi biasa, namun ternyata suatu pertanyaan yang kompleks. Menurut Cassell & Hiremath (2018) bahwa pustakawan harus memandu pemustaka dalam menggunakan sumber bibliografi, basis data, dan bahan referensi lainnya. Sebagai pustakawan referensi, Bapak Pandu menjawab berbagai macam pertanyaan tersebut dengan pemahaman yang dimiliki dan pengetahuan tentang informasi yang mendukung kurikulum dan penelitian di lembaganya. Dalam menjawab pertanyaan, berbagai sumber dan sudut pandang dipertimbangkan terlebih dahulu sebelum menarik kesimpulan.

*“Saya usahakan jawab pertanyaan dengan baik. Saya pelajari dulu dari berbagai sumber yang ada, termasuk materi dan kurikulum. kalo sudah yakin baru saya jawab”*

Layanan referensi secara *online* yang dilakukan oleh pustakawan UT pastinya membutuhkan platform sebagai sarana. Agar pelayanan yang diberikan optimal dan memuaskan para pemustaka, pustakawan menampung pertanyaan pemustaka dari berbagai platform yang disediakan oleh Perpustakaan UT. Diantara *platform* yang digunakan adalah *WhatsApp*, *E-mail*, dan *DM Instagram*. Bapak Pandu mengungkapkan bahwa banyak dari sivitas akademika UT yang mengirim pesan melalui *WhatsApp*. Berikut pernyataan beliau:

*“Sejauh ini, mahasiswa yang tanya-tanya, lebih banyak pake WA”*

*WhatsApp* saat ini adalah salah satu media sosial yang dianggap memiliki kecepatan mengirim pesan dan kemampuan lebih dalam membangun komunikasi dan hubungan sosial (Mustar & Nashihuddin, 2020)

Istilah referensi berasal dari Bahasa Inggris yaitu *“to refer”* yang artinya merujuk. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah referensi mengacu pada sumber acuan untuk rujukan atau petunjuk (Kalsum, 2016). Sedangkan pelayanan perpustakaan merupakan semua kegiatan dalam menyampaikan bantuan kepada pemustaka melalui fasilitas, tata cara dan aturan tertentu pada sebuah perpustakaan. Hal tersebut bertujuan untuk mendorong pemustaka agar memanfaatkan seluruh koleksi perpustakaan secara maksimal.

Layanan referensi adalah layanan perpustakaan di mana pustakawan merekomendasikan, menafsirkan, mengevaluasi, dan menggunakan sumber informasi serta menyediakan kegiatan konsultasi pengguna untuk membantu pengguna memperoleh informasi yang mereka butuhkan (RUSA, 2012). Oleh karena itu, layanan referensi merupakan layanan perpustakaan yang disediakan oleh pustakawan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan informasi pemustaka dengan menyediakan referensi bahan pustaka yang berkaitan dengan kebutuhan informasi pemustaka.

Perpustakaan harus menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan informasi pemustakanya. Selain itu, agar esensi dari perpustakaan tersebut tetap terjaga bisa dengan penyediaan layanan referensi. Pentingnya menjaga esensi sebuah perpustakaan yaitu untuk menarik pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan. Oleh karena itu, mutu suatu perpustakaan ditentukan oleh bagaimana seorang pustakawan memberikan pelayanan dan koleksi yang tersedia. Untuk itu pustakawan harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustaka yang membutuhkan informasi. Kebutuhan informasi itu sendiri menurut Sulistyono-Basuki (2004:393) adalah informasi yang dibutuhkan oleh seseorang untuk pekerjaan, penelitian, kepuasan psikologis, pendidikan dan lain-lain.



mempermudah pengguna dalam hal pencarian dan penelusuran informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Awalnya, layanan referensi ini berada di dalam perpustakaan dan menunggu pemustaka datang untuk memanfaatkan layanan tersebut. Namun, seiring dengan berkembangnya teknologi seperti sekarang ini, layanan referensi di suatu perpustakaan harus selalu dikembangkan, dimana petugas layanan referensi dapat lebih proaktif.

Berdasarkan hasil interview dan sumber referensi yang telah disampaikan di atas, kita dapat melihat bahwa proses layanan referensi di Perpustakaan UT sudah cukup baik. Pustakawan referensi sudah memahami tugasnya dengan seksama. Hal ini dapat dilihat dari pengetahuannya tentang referensi dan kemampuannya dalam menjawab berbagai pertanyaan mahasiswa. Pustakawan juga memiliki alat-alat bantu untuk berkomunikasi dengan para pemustaka seperti WA, Email dan DM Instagram. Itu semua diadakan untuk memberikan layanan yang lebih cepat atau fast respond.

### **Koleksi Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Terbuka**

Koleksi referensi adalah koleksi perpustakaan yang disusun sedemikian rupa sehingga pemustaka dapat mencari informasi tertentu tanpa harus membaca sebagian dari koleksi secara keseluruhan (Gani, 2020). Karena itu, kumpulan referensi hanya digunakan dan dibaca oleh pemustaka untuk mencari informasi tertentu. Hubungan keterkaitan layanan referensi dengan koleksi referensi diharapkan pustakawan dapat dapat memberikan beberapa pelayanan diantaranya:

1. Memenuhi kebutuhan informasi pemustaka perpustakaan
2. Memudahkan akses koleksi perpustakaan
3. Memberikan panduan kepada sumber informasi di luar koleksi perpustakaan yang ada.

Pada umumnya koleksi referensi yang disediakan pada perpustakaan di antaranya dapat berupa Katalog Perpustakaan, Bibliografi, Kamus, Direktori, Ensiklopedi, Buku Pegangan dan Manual, Indeks dan Abstrak, Sumber Biografi, Atlas, Pamphlet, Buku Tahunan dan Almanak. Pada Perpustakaan Universitas Terbuka, Bapak Pandu selaku pustakawan referensi menjelaskan terdapat koleksi layanan referensi tersebut yang disediakan baik secara *online* (digital) maupun secara *offline* (berbentuk fisik). Koleksi tersebut dapat diakses secara terbuka (*open access*) untuk bahan koleksi yang disajikan secara online melalui website perpustakaan.

*“Koleksi layanan referensi kami ada dalam bentuk. Ada yang bentuknya online dan offline. Yang online dapat diakses melalui website UT.”*

Untuk mengkonfirmasi pernyataan Pak Pandu, peneliti mencoba melakukan observasi secara langsung. Dalam pengamatan peneliti, Koleksi tercetak / fisik di Perpustakaan UT dapat dikatakan cukup lengkap, diantaranya berupa ensiklopedia, kamus, direktori, peta, globe, almanak dan lain-lain. Namun, untuk jenis koleksi tersebut tidak diperkenankan untuk dipinjam dan hanya boleh digunakan sebatas untuk dibaca ditempat atau di area perpustakaan tersebut saja. Untuk koleksi referensi yang disajikan secara *online* dapat diakses melalui website perpustakaan digital universitas terbuka yaitu <https://pustaka.ut.ac.id/lib/> jenis koleksi digital yang tersedia yaitu *e-journal*, *e-book* dan karya-karya referensi. Selain koleksi layanan referensi yang telah disebutkan di atas, untuk menunjang layanan referensi yang lebih baik, maka UT juga telah menyediakan beberapa jenis layanan lainnya, yaitu layanan *Inter Library Loan* Database Perpustakaan

UT,  
ang  
Vir-

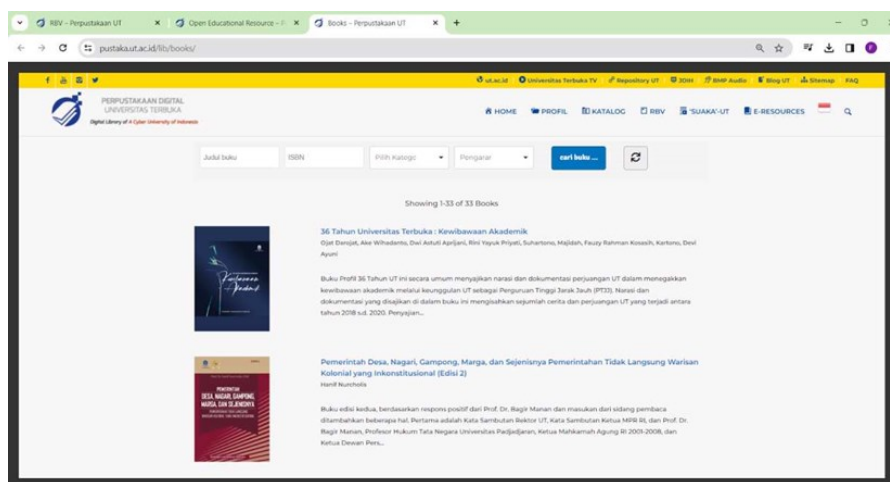
Ru-  
Baca  
tual



Gambar 1: *E-journal* Perpustakaan Digital UT

(RBV), *E-Resources*

dan kemas ulang in-



Gambar 1: *E-book* Perpustakaan Digital UT

formasi.



Selain koleksi layanan referensi yang telah disebutkan di atas, untuk menunjang layanan referensi yang lebih baik, maka UT juga telah menyediakan beberapa jenis layanan lainnya, yaitu layanan *Inter Library Loan* Database Perpustakaan UT, Ruang Baca Virtual (RBV), *E-Resources* dan kemas ulang informasi.

### ***Inter Library Loan* dan Kerjasama Layanan Referensi Perpustakaan**

Keterbukaan akses dan transparansi informasi, khususnya keberadaan koleksi yang beragam antar perpustakaan, tentu diperlukan untuk meningkatkan kekayaan informasi perpustakaan mana pun. Pendekatan baru harus diambil untuk memenuhi kebutuhan dan persyaratan pengelolaan perpustakaan, yang dulunya merupakan konsep yang sudah tidak relevan lagi. Sebagai institusi yang berfokus pada pengguna, perpustakaan harus selalu berupaya memberikan layanan yang terbaik baik dari segi inovasi dan kemudahan penggunaan khususnya dalam pertukaran informasi seperti pengembangan layanan ILL (*Inter Library Loan*) (Rifqi, 2022).

ILL (*Inter Library Loan*) merupakan sebuah terobosan dalam pengem-

bangun layanan perpustakaan, khususnya dalam pemanfaatan sumber pinjaman antar perpustakaan. Secara konseptual, ILL bisa disebut layanan silang antar perpustakaan. Proses layanan ILL adalah meminta materi dari perpustakaan lain untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna, khususnya dalam kasus dimana perpustakaan tersebut tidak bisa memberikan informasi yang diperlukan.

ILL juga mengembangkan *document deliver* berbasis digital yang tidak terbatas pada penggunaan fisik sumber daya antar perpustakaan dan Perpustakaan Universitas Terbuka merupakan salah satu yang menggunakan layanan ILL. Pak Pandu menjelaskan bahwa layanan ILL Perpustakaan UT melakukan kerjasama dengan beberapa pihak dalam menyediakan informasi yang dibutuhkan pemustaka dengan cara melakukan kerjasama dengan forum FKP2TN (Forum Kerjasama Pustakawan Perguruan Tinggi Negeri), FKPTI (Forum Kerjasama Perguruan Tinggi Indonesia), dan juga bekerja sama dengan Perpustakaan RI (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia) dalam menciptakan “Kartu Sakti” yang dapat digunakan untuk mengakses bahan pustaka di Perpustakaan lain yang bekerja sama dengan Perpustakaan Universitas Terbuka.

### ***Database Perpustakaan Universitas Terbuka***

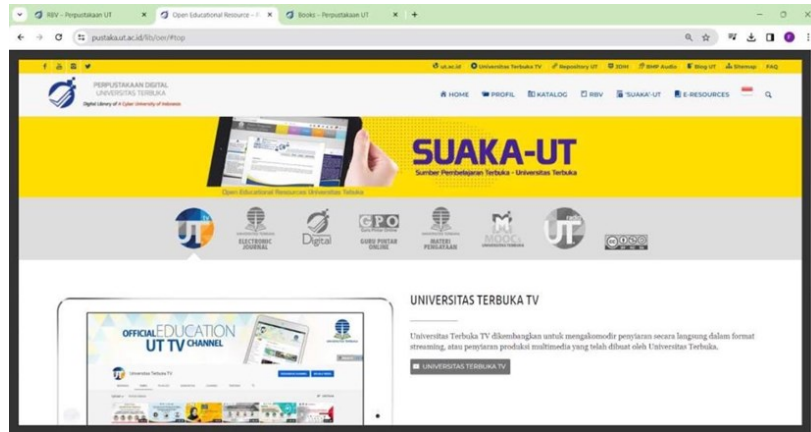
Database online adalah koleksi informasi terkomputerisasi atau data seperti artikel, buku, grafis dan multimedia yang dapat dicari untuk mencari informasi (Ristiyono, 2016). Dalam hasil observasi peneliti, Perpustakaan Universitas Terbuka memiliki database online yang disediakan untuk pemustaka mengakses bahan pustaka dan sumber informasi lainnya yang dibutuhkan. Database tersebut dapat diakses pada laman <https://pustaka.ut.ac.id/lib/> untuk layanan Perpustakaan Digital UT dan laman <http://repository.ut.ac.id/> untuk layanan repository UT. Fitur-fitur yang terdapat di database online Perpustakaan UT ini diantaranya:

#### **1. *Open Educational Resources (SUAKA-UT)***

Sumber Pembelajaran Terbuka-Universitas Terbuka (SUAKA-UT) / *Open Educational Resources (OER)* merupakan salah satu layanan Universitas Terbuka dalam menyediakan materi pembelajaran yang dapat diakses secara gratis oleh masyarakat luas. Di dalam ‘SUAKA’-UT terdapat begitu banyak materi sumber pembelajaran berkualitas yang dibuat sendiri oleh para dosen baik secara individu maupun tim, dengan mengadopsi lisensi *creative commons*. Materi yang ada di dalam menu OER ini menggunakan lisensi *Creative Commons CC-BY-NC-SA*, SUAKA-UT berisi fitur:

A. Materi pengayaan, fitur ini disediakan untuk menambah wawa-

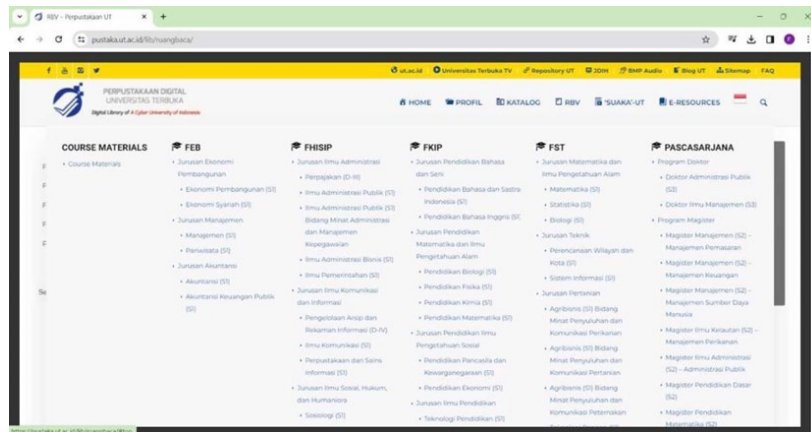
san mahasiswa terkait mata kuliah yang dipilih, dikemas secara interaktif dalam format yang mudah dijalankan dengan harapan mahasiswa dapat memperoleh gambaran umum mengenai mata



Gambar 3. Ruang Baca Virtual (RBV)

kuliah tersebut;

- B. UT Televisi. dikembangkan untuk mengakomodir penyiaran secara langsung dalam format *streaming* ataupun penyiaran produksi multimedia yang telah dibuat oleh UT;
- C. UT Radio, tercipta dari pemanfaatan teknologi internet untuk menunjang visi UT menjadi institusi PTTJJ, UT radio dijadikan



Gambar 4: Layanan RBV

sebagai sarana belajar, hiburan, dan upaya mendekatkan pelayanan kepada mahasiswa, Layanan ini dapat diakses melalui [www.utradio.ut.ac.id](http://www.utradio.ut.ac.id);

- D. Guru pintar online. merupakan Forum Ilmiah yang didedikasikan bagi para guru dan mereka lainnya yang memiliki perhatian kepada upaya peningkatan mutu pendidikan guru dan mutu pembelajaran di Sekolah. Dalam fitur ini terdapat istilah Kata Pintar yang berarti “Pintu Interaksi Antar Guru”, dengan harapan media online tersebut dapat dijadikan sarana komunikasi interaktif da-

- lam rangka menumbuhkan budaya belajar sepanjang hayat;
- E. Electronic Journal UT, berisi jurnal ilmiah yang diterbitkan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) UT yang memuat hasil penelitian ilmiah berupa kajian, baik secara teori maupun empiris bagi para peneliti UT maupun kontributor dari luar UT;
  - F. MOOCs (Massive Open Online Courses) adalah salah satu program sertifikat yang dimiliki UT. program ini diselenggarakan secara online dan terbuka bagi masyarakat umum dimanapun berada. Program ini bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan atau keterampilan tentang materi yang dibahas dalam kursus; dan
  - G. Perpustakaan digital, berisi bahan-bahan pustaka yang terdiri dari bahan-bahan tercetak dan non cetak.

RBV adalah ruang baca virtual sebagaimana yang terlihat pada gambar 3, yang berisi kurang lebih 1.350 judul BMP (Bahan Materi Pokok mata kuliah yang dikelola oleh unit perpustakaan. RBV UT terdiri dari ribuan koleksi bahan ajar dengan berbagai subjek ilmu yang dapat diakses masyarakat tanpa biaya atau persyaratan apapun

## 2. *E-Resources*

Perpustakaan UT melanggan berbagai bahan perpustakaan digital online (*e-resources*) untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. *E-resources* yang dilanggan diantaranya, jurnal, *e-book*, dan karya-karya referensi *online* lainnya. Perpustakaan UT berlangganan jurnal-jurnal baik internasional maupun nasional, jurnal internasional tersebut seperti Scencedirect, EBSCO, ProQuest, dan yang terbaru adalah Wiley. Layanan *e-Resources* Perpustakaan UT juga bekerjasama dengan Gramedia untuk pemustaka dapat membeli *e-book* bahasa Indonesia dari Smart Library Gramedia yang dapat diakses secara mobile. Pemustaka yang ingin layanan *e-journal* diharuskan mengisi form terlebih dahulu untuk mendapatkan *username* dan *password e-Resources*. Layanan ini terbatas untuk civitas akademika UT saja yaitu dosen, staf, dan mahasiswa.

## 3. Kemas Ulang Informasi

Perkembangan informasi sangat pesat seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang menyebabkan terjadinya banjir informasi. Pemakai informasi dihadapkan kepada beberapa permasalahan yang disebabkan oleh perkembangan teknologi informasi, diantaranya yaitu banjir informasi, tidak sesuainya informasi yang disajikan, kurang tepatnya kandungan informasi yang diberikan, kurang relevannya informasi yang tersedia, selain itu juga adanya informasi yang belum tentu kebenarannya. Salah satu upaya yang dilakukan oleh perpustakaan untuk mengatasihai tersebut adalah dengan melakukan kemas ulang informasi koleksi perpustakaan (Santoso, 2021).

Fatmawati (2009) dalam Santoso (2021) mendefinisikan kemas ulang informasi merupakan kegiatan penataan ulang yang dimulai dari menyeleksi berbagai informasi dari sumber yang berbeda, mendata informasi yang relevan, menganalisis, mensintesa, dan menyajikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selaras dengan informasi mengenai layanan kemas ulang Perpustakaan UT yang peneliti dapatkan dari Pak Pandu, dalam melakukan proses kemas ulang oleh pustakawan, bahan koleksi serta informasi yang telah ada sebelumnya masih relevan akan diubahke dalam format terkini guna menjaga kekinian dan kebaruan. Berikut pernyataan Pak Pandu:

*“Koleksi lama yang informasinya masih relevan, akan kami sortir dan kemudian dikemas ulang agar tampil lebih menarik dan kekinian.”*

Contohnya adalah videopromosi layanan referensi perpustakaan yang akan dikemas ulang menyesuaikan perubahan situasi dan kondisi perkembangan zaman. Bahan-bahan yang telah dikemas ulang tersebut akan ditampilkan pada saat-saat tertentu seperti; seminar, webinar, dan kegiatan-kegiatan lainnya.

### **Layanan Koleksi Referensi Perpustakaan Universitas Terbuka**

93

Koleksi yang dianggap baik adalah koleksi yang memiliki tingkat keterpakaian yang tinggi. Pemakaian kini menjadi ukuran kualitas dari sebuah perpustakaan. Begitu juga dengan tingginya intensitas kunjungan ke perpustakaan, hal ini melambangkan kalau perpustakaan tersebut adalah perpustakaan yang baik. Pemanfaatan adalah proses kegiatan di manapemustaka memanfaatkan seluruh koleksi perpustakaan (Shintawati, 2021).

Koleksi referensi di Perpustakaan UT merupakan koleksi yang tingkat keterpakainnya cukup baik. Bapak Pandu menjelaskan, koleksi yang paling banyak digunakan adalah koleksi-koleksi berbasis digital. Seperti yang disampaikan Pak Pandu berikut:

*“terus terang saja, koleksi yang sering dipakai adalah koleksi-koleksi digital. Hal ini karena mahasiswa kita kebanyakan merupakan mahasiswa jarak jauh”*

Para pengguna, termasuk mahasiswa maupun dosen, lebih banyak memanfaatkan koleksi *e-journal* dan *e-book* yang tersedia pada website perpustakaan. Selain itu, para mahasiswa dan dosen juga melakukan perkuliahan melalui jarak jauh yang memungkinkan pengguna mengakses koleksi tersebut melalui digital. Koleksitersebut tidak hanya dapat diakses atau dipergunakan oleh sivitas akademika UT saja, melainkan dapat juga diakses oleh berbagai kalangan. Penggunaan koleksi digital yang tinggi ini juga terkonfirmasi dari penelitian Irmayati (2011) yang menunjukkan bahwa *hits* pada koleksi digital UT telah melewati angka 1,2 juta hits sejak tahun 2011.

Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka kepada pustakawan terkait dengan pencarian referensi seperti koleksi almanak, bibliografi, direktori, ensiklopedi dan lain sebagainya sudah jarang sekali ditanyakan. Karena hal tersebut dapat dicari dengan mudah melalui internet atau mesin pencari seperti *Google*. Kalaupun ada, hanya beberapa saja pemustaka yang mencari dan hal tersebut hanya untuk kepentingan menyelesaikan tugas sekolah maupun kuliah.



Jelas Pak Pandu sebagai berikut:

*“Yang nanya lebih banyak ke teknis, seperti cara mencari dan mengakses informasi. Untuk pertanyaan terkait istilah dan pengertian sudah jarang ditanyakan, mungkin lebih banyak pake google. Kalopun ada, ya, paling hanya untuk tugas sekolah saja”*

Pustakawan dituntut untuk mengetahui apa yang dibutuhkan pemustaka dalam pencarian informasi sebagai bentuk pelayanan informasi sebaik mungkin, sehingga dapat memuaskan pemustaka dalam pencarian informasinya (Listiani, 2001). Dalam Perpustakaan UT, sebagian besar pemustaka bertanya tentang materi perkuliahan dan hasil penelitian. Salah satu pertanyaan yang pernah diterima pustakawan yaitu materi pembelajaran (modul) suatu mata kuliah yang sedang dicarinya. Pertanyaan yang diajukan sebagian besar melalui online dengan *E-mail, WhatsApp dan Instagram* sebagai media. Meskipun adanya media dalam penyampaian pertanyaan, hal tersebut tidak menjadi alasan untuk tidak *fast respon*. Sebagai Pustakawan referensi, Bapak Pandu menjawab pertanyaan tersebut sesuai dengan koleksi yang dimiliki Perpustakaan UT.

*“Kalo mahasiswa, lebih banyak tanya tentang materi kuliah. Misalnya materi kuliah ini dapat dicari modul mana...”*

Selain itu, tidak sebatas dengan koleksi yang dimiliki Perpustakaan UT dalam menjawab berbagai pertanyaan dari pemustaka. Berdasarkan penuturan Bapak Pandu, banyak dari sivitas akademik yang bertanya mengenai penulisan artikel jurnal sampai cara menerbitkan artikel jurnal. Pertanyaan tersebut diajukan karena Bapak Pandu memiliki pengetahuan yang luas terkait proses penulisan sampai penerbitan artikel jurnal. Menurut Kim (2000), para profesional pengetahuan adalah orang-orang yang bekerja di lembaga berbasis pengetahuan, mereka terlatih dalam keterampilan khusus, mengerti sistem peredaran pengetahuan dalam lembaga, mengenali sumber pengetahuan hingga mampu memanfaatkan fasilitas kerja untuk memproduksi dan mengembangkan pengetahuan.

### **Tantangan Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Terbuka**

Koleksi layanan referensi di Perpustakaan UT terdiri dari layanan *offline* di perpustakaan, layanan *online*, dan juga layanan referensi digital. Dalam menyediakan dan melayani koleksi-koleksi tersebut, Perpustakaan UT tidak lepas dari hambatan dan tantangan yang harus dihadapi. Berdasarkan pemaparan Bapak Pandu, layanan referensi yang ada di perpustakaan tidak banyak mengalami kendala dikarenakan UT sendiri merupakan Universitas yang lebih men-

utamakan layanan jarak jauh. Koleksi referensi yang tersedia di perpustakaan UT cukup lengkap dan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka maupun sivitas akademik yang datang langsung ke perpustakaan. Berikut pernyataan Bapak Pandu:

*“Untuk koleksi referensi kita tidak begitu terkendala. Koleksi kita cukup lengkap, baik cetak maupun digital. Kita lebih fokus ke koleksi digital, karena mahasiswa jarak jauh kita memang sangat butuh itu.”*

Sebagai perguruan tinggi yang menyelenggarakan layanan pendidikan dengan sistem Perguruan Tinggi Terbuka dan Jarak Jauh (PTTJJ), Perpustakaan UT juga lebih mengutamakan pengembangan sistem pelayanan jarak jauh kepada pemustaka. Sebagai perpustakaan perguruan tinggi, Perpustakaan UT berfungsi memberikan layanan kepada seluruh sivitas akademika UT yang berada di Indonesia dan luar negeri melalui Perpustakaan Digital UT tanpa memandang usia, latar belakang dan status sosialnya (Adji & Salim, 2019). Pemustaka yang terdiri dari sivitas akademik seperti dosen dan mahasiswa yang tersebar secara geografis di seluruh Indonesia, lebih banyak memanfaatkan layanan referensi Perpustakaan UT melalui *online* seperti email maupun chat dan digital melalui website perpustakaan. Hal-hal yang menjadi tantangan dalam layanan jarak jauh tersebut adalah bagaimana informasi dapat tersebar dengan cepat, tepat, dan bersifat global (Saleh, 2014).

Perpustakaan Digital UT merupakan perpustakaan yang dapat diakses secara gratis, kapan saja dan dimana saja selama 24 jam. Meskipun begitu, akses ke sumber informasi masih menjadi kendala bagi mahasiswa dan sivitas akademik yang tersebar secara geografis. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi A. A dan Tamara A.S (2019) dalam artikel yang berjudul “Transformasi Perpustakaan Universitas Terbuka Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa”, kemudahan akses menjadi faktor yang dianggap penting oleh pemustaka, namun pada kenyataan belum sesuai dengan harapan. Hal tersebut menunjukkan bahwa Perpustakaan UT belum memenuhi harapan pemustaka untuk dapat mengakses informasi dalam Perpustakaan Digital UT tanpa kendala.

Bapak Pandu juga menjelaskan bahwa kendala dalam pelayanan jarak jauh yang dilakukan Perpustakaan UT adalah adanya jaringan internet yang tidak merata di berbagai daerah. Akibatnya, hal tersebut mengakibatkan tidak meratanya Sesuai dengan hasil wawancara sebagai berikut:

*“Mahasiswa itu berasal dari berbagai daerah. Jaringan internet di setiap daerah berbeda-beda dan tidak merata. Akhirnya, hal ini ngaruh pada tidak meratanya penyebaran informasi Perpustakaan UT”*

Pemustaka yang kebanyakan adalah mahasiswa yang berasal dari berbagai daerah di Indonesia memiliki kendala pada akses sumber informasi, disebabkan kendala jaringan di daerah mereka masing-masing. Kendala ini banyak dirasakan terutama oleh pemustaka di daerah Indonesia timur seperti Ternate dan Maluku. Kendala inilah yang masih menjadi tantangan bagi Perpustakaan UT terutama bagian layanan referensi sebagai penyedia layanan informasi jarak jauh, untuk menjangkau lebih banyak pemustaka di berbagai waktu dan tempat.

## KESIMPULAN

Layanan referensi yang aktif dan efisien di perpustakaan, khususnya pada perpustakaan universitas menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan bagi sivitas akademik. Dengan memberikan layanan referensi, menjadikan perpustakaan universitas berhasil menerapkan fungsi tri dharma perguruan tinggi. Layanan referensi yang aktif dan efektif tidak hanya membantu sivitas akademik dalam memberikan informasi yang relevan, dan tentunya dapat membantu sivitas akademik, terutama mahasiswa, mengembangkan keterampilan literasi informasi yang krusial di era *digital* ini. Berdasarkan hasil pembahasan di atas maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

**Pertama**, Perpustakaan UT telah berhasil menjalankan tugasnya sebagai lembaga informasi yang memberikan layanan referensi guna membantu para sivitas akademika. Layanan referensi pada Perpustakaan UT berperan aktif guna membantu pemenuhan kebutuhan informasi para penggunanya. Selain itu, di tengah berkembangnya teknologi informasi dan adanya pembelajaran jarak jauh para sivitas akademika, layanan referensi Perpustakaan UT dapat diakses secara *daring* maupun *luring*.

**Kedua**, layanan referensi secara *daring* paling banyak dimanfaatkan oleh para sivitas akademika, pasalnya para sivitas dapat mengakses layanan dengan mudah dan cepat, tanpa dibatasi waktu dan tempat. Selain memanfaatkan bahan koleksi, para sivitas akademika juga dapat melakukan konseling referensi terkait penelitian dengan pustakawan.

**Ketiga**, tantangan utama yang dihadapi Perpustakaan UT dalam pelaksanaan layanan referensi adalah adanya persebaran informasi yang masih belum merata. Hal ini disebabkan oleh kurang meratanya jaringan internet yang tersedia di beberapa daerah di Indonesia yang mengakibatkan sulitnya aksesibilitas pemustaka ke sumber informasi di Perpustakaan *Digital* UT.

Selain beberapa kesimpulan di atas, ada juga beberapa hal yang perlu dipertimbangkan supaya layanan jarak jauh yang merupakan keunggulan Per-

pustakaaan UT menjadi lebih baik. Diantaranya adalah penambahan fitur *live chat* pada *website* Perpustakaan Digital UT, yang dapat langsung menghubungkan pemustaka ke pustakawan. Hal ini dikarenakan tidak semua mahasiswa atau pemustaka memiliki sosial media seperti Instagram dan sosial media lainnya.

Selain itu, pada *website* Perpustakaan Digital UT dapat juga mencantumkan kontak yang dapat terhubung ke WhatsApp pustakawan. Supaya memudahkan bagi pemustaka yang ingin berkonsultasi langsung dengan pustakawan. Terakhir, kendala utama dalam mengakses layana referensi dan sumber-sumber informasi lainnya di Perpustakaan UT adalah karena jaringan internet yang tidak merata di berbagai daerah. Akibatnya hal ini pun menyebabkan tidak meratanya sebaran informasi dari Perpustakaan UT. Oleh karena itu penting sekali Pemerintah Daerah di Indonesia untuk memperhatikan jaringan internet ini agar dapat mengurangi kesenjangan informasi.

Selanjutnya perlu disampaikan bahwa penelitian tentang pelayanan referensi di UT ini masih sangat general. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan penelitian yang lebih spesifik. Diantaranya yang perlu diteliti lebih lanjut adalah tentang layanan referensi online. Tema tentang layanan referensi online ini sepertinya akan sangat aktual, terutama saat menyadari bahwa generasi sekarang adalah generasi yang sangat lekat dengan berbagai aktivitas online di internet. Beberapa perpustakaan juga sudah cukup banyak yang telah memiliki layanan referensi online. Salah satu manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian tentang layanan referensi online ini adalah akan munculnya kesadaran bagi para generasi Z bahwa selain *google*, *AI*, atau *chatgpt* ada juga layanan referensi *online* yang dapat mereka gunakan untuk mendapatkan sumber informasi yang lebih relevan. Penelitian tentang referensi online ini dapat difokuskan pada aktivitas *front end* ataupun *back end*, serta kecepatan layanan referensi online di perpustakaan. Perlu diketahui Layanan online sejauh ini sudah banyak dikembangkan oleh berbagai perusahaan untuk memberikan layanan optimal kepada para pelanggan, sehingga layanan referensi di perpustakaan juga dapat dijadikan untuk meningkatkan layanan yang optimal.

## REFERENSI

- Adji, P. A., & Salim, T. A. (2019). Transformasi Perpustakaan Universitas Terbuka Dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Mahasiswa. *Jurnal IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia)*, 4(2), 150–158. <https://jurnal.ipi.web.id/jurnalipi/article/view/54%0Ahttps://jurnal.ipi.web.id/jurnalipi/article/download/54/53>
- Ardyawin, I. (2017). Urgensi Keterampilan Sosial Pustakawan pada Layanan Referensi dalam Menghadapi Globalisasi Informasi. *Khizanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 5(1), 129–139.

- <https://doi.org/10.24252/kah.v5i1a12>
- Cassell, K. A., & Hiremath, U. (2018). *Reference and Information Services: An Introduction* (4th ed.). American Library Association.
- Creswell, J. W. (2009). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches, 3rd Ed. In *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches, 3rd Ed.* Sage Publications, Inc.
- Elnadi, I. (2018). Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)*, 3(2), 203–214. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jupi/article/view/3236>
- Fatmawati, E. (2009). Kemas Ulang Informasi: Suatu Tantangan Bagi Pustakawan. *Media Pustakawan*, 16(1&2), 23–27. <https://ejournal.perpusnas.go.id/mp/article/view/903>
- ani, S. A. (2020). Revitalisasi Layanan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Libria Library of UIN Ar-Raniry*, 12(02), 230–239. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/libria/article/view/9016>
- Hayati, N., Arif, E., Nurhayatii, S., & Dedy, J. (2022). Peran Ruang Baca Virtual (RBV) di Masa Pandemi Covid 19: Guna Mendukung Kebijakan Kampus Merdeka pada Perguruan Tinggi Jarak Jauh. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4, 533–539. <https://core.ac.uk/download/pdf/322599509.pdf>
- Ifenthaler, D. (2022). A Systems Perspective on Data and Analytics For Distance Education. *Distance Education*, 43(2), 333–341. <https://doi.org/10.1080/01587919.2022.2064828>
- Kalsum, U. (2016). Referensi Sebagai Layanan, Referensi Sebagai Tempat: Sebuah Tinjauan Terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Iqra'*, 10(10), 132–146.
- Kim, S. (2000). The Roles of Knowledge Professional for Knowledge Management. *Inspel*, 34(1), 1–8. <https://archive.ifla.org/VII/d2/inspel/00-1kise.pdf>
- Listiani, W. (2001). Pustakawan Berprofesi Konsultan. *Media Pustakawan*, 8(2), 57-71
- Mustar, M., & Nashihuddin, W. (2020). Whatsapp Group Sebagai Layanan Referensi Online: Studi Kasus Pada Alumni Departemen Ilmu Kesehatan Anak FK-KMK Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. *Journal of Documentation and Information Science*, 4(1), 11–22. <https://doi.org/10.33505/jodis.v4i1.158>
- Prinsloo, P., & Uleanya, C. (2022). Making the invisible, visible: disability in South African distance education. *Distance Education*, 43(4), 489–507. <https://doi.org/10.1080/01587919.2022.2144139>
- Putra, Irwin Pratama, and Indira Irawati (2018). “Layanan Referensi Sebagai Representasi Perpustakaan Perguruan Tinggi.” *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan* 6(1), 77-94. <http://jurnal.unpad.ac.id/jkip/article/view/13464>.
- Riani, N. (2017). Model Perilaku Pencarian Informasi Guna Memenuhi Kebutuhan Informasi (Studi Literatur). *JURNAL PUBLIS*, 1(2), 14–20. <https://doi.org/10.47467/dawatuna.v3i3.2949>
- Rifqi, A. N. (2022). Pengembangan Layanan Informasi Berbasis ILL (Inter Library Loan) di Lingkungan Perguruan Tinggi Negeri Kota Malang. *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 6(2), 249. <https://doi.org/10.29240/tik.v6i2.4928>
- Ristiyono, M. pand. (2016). RUANG BACA VIRTUAL UNIVERSITAS TERBUKA (Layanan Perpustakaan Pendidikan Jarak jauh). *Al-Kittab*, 3, 93–104.
- RUSA. (2012). Measuring and Assessing Reference Services and Resources: A Guide. In *Reference and User Services Association*. RUSA. <https://>

- measrefguide
- Saleh, A. R. (2014). Pengertian, Manfaat, dan Kelebihan Perpustakaan Digital. *Repository.Ut.Ac.Id*, 1–43. <http://repository.ut.ac.id/4207/1/PUST4317-M1.pdf>
- Santoso, J. (2021). Kemas Ulang Informasi Koleksi Perpustakaan Sebagai Upaya Pemenuhan Kebutuhan Informasi Para Pemustaka. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(2), 67–72. <https://doi.org/10.24821/jap.v1i2.5955>
- Shintawati, Y. (2021). Pemanfaatan Koleksi Referensi Sebagai Literasi Penulisan Skripsi Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura. *Pustakaloka*, 13(1), 156–176. <https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v13i1.2725>
- Sulistyo-Basuki. (2004). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. PT. Gramedia Pustaka Utama