

PELAYANAN REFERENSI

A. PENGERTIAN

Terdapat banyak definisi atau pengertian dari pelayanan referensi menurut para tokoh, diantaranya adalah sebagai berikut :

- Pelayanan Referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan.
- Suatu kegiatan pelayanan untuk **membantu** para pemakai pengunjung perpustakaan menemukan informasi dengan cara :
 - Menerima pertanyaan-pertanyaan dari para pemakai/pengunjung perpustakaan dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi;
 - Memberi bimbingan untuk menemukan koleksi referensi dan mencari informasi yang dibutuhkan;
 - Memberi bimbingan kepada para pemakai tentang penggunaan bahan pustaka koleksi referensi. **(Drs. P. Sumardji, 1992)**
- Pelayanan Referensi adalah pelayanan yang berhubungan dengan pelayanan pemberian informasi dan pemberian bimbingan belajar. **(Drs. Ibrahim Bafadal, 1996)**
- *The work of a reference department covers everything necessary to help the reader in his inquiries, including the selection of an adequate and suitable collection of reference books; the arrangement and maintenance of the collection in such a way that it can be used easily and conveniently; the making of such file, indexes, and clipping collection as are needed to supplement the library catalog and the book collection; the training of capable staff of reference assistants and their supervision in such a way as to insure skillful and pleasant service and good teamwork; the provision of posted signs, printed direction, list, and bulletins to help the reader who can profit by such guides; expert aid in the use of catalog and other records; suggestions of individuals, groups, or classes in the use of reference books and reference methods; and constant work in answering*

individual questions, in helping readers to find some elusive fact, or in correcting some wrong method of research on the part of an inexperienced reader. (Walford's Guide of Reference Books)

B. TUJUAN DAN FUNGSI PELAYANAN REFERENSI

1. TUJUAN

- Mengarahkan pemakai perpustakaan menemukan informasi yang dibutuhkan dengan tepat dan cepat
- Memampukan pemakai perpustakaan menelusur informasi dengan menggunakan berbagai pilihan sumber informasi yang lebih luas.
- Memampukan pemakai perpustakaan menggunakan setiap koleksi bahan pustaka referensi dengan tepat guna.

2. FUNGSI

- **Informasi**
Memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan oleh para pemakai perpustakaan.
- **Bimbingan**
Memberikan bimbingan kepada pemakai untuk menemukan bahan pustaka dalam koleksi referensi yang tepat sesuai dengan bidang masing-masing serta penggunaannya dalam menemukan informasi yang dikehendaki.
- **Pemilihan/Penilaian**
Memberikan petunjuk tentang bagaimana cara memilih/menilai bahan pustaka yang bermutu dan berbobot ilmiah agar diperoleh sumber informasi yang berdaya guna maksimal.

C. JENIS KEGIATAN PELAYANAN REFERENSI

Berbagai pendapat tentang pembagian kegiatan pelayanan referensi pada dasarnya memberikan pengertian yang sama, dimana hal itu sangat tergantung pada kondisi perpustakaan dan usernya. Ada yang membagi menjadi 3 kelompok besar : 1. Jasa Dasar,

2. Jasa yang Lazim diberikan, 3. Jasa yang jarang di berikan. Ada pula yang membagi 2 kelompok besar sebagai berikut :

1. Kegiatan Pokok

- Memberikan informasi bersifat umum, baik mengenai hal-hal yang umum, mengenai perpustakaan maupun khusus mengenai pelayanan referensi-nya.
- Memberikan informasi yang bersifat spesifik/khusus, yang untuk itu diperlukan bantuan koleksi referensi.
- Memberikan bantuan menelusur informasi sampai ditemukan informasi yang dibutuhkan pemakai baik melalui koleksi referensi perpustakaan yang bersangkutan maupun perpustakaan yang lain.
- Memberikan bantuan untuk menelusur bahan pustaka dengan menggunakan katalog, bibliografi, komputer dan alat-alat yang ada.
- Memberikan pengarahan kepada pemakai untuk menemukan pokok bahasan tertentu
- Memberikan bimbingan secara klasikal dan formal kepada pemakai tentang bahan pustaka, penggunaan dan pemilihan bahan pustaka yang tepat untuk mendapat informasi yang dibutuhkan.

2. Kegiatan Penunjang

- Menjalani kerja sama yang baik dengan perpustakaan lain dalam rangka memberikan layanan jasa informasi, termasuk di dalamnya kegiatan pinjam antar perpustakaan (*inter library loan*).
- Menyelenggarakan pendidikan secara formal dan klasikal untuk memberikan pengetahuan dan ketrampilan kepada pemakai perpustakaan tentang penggunaan koleksi referensi, dan pemilihan bahan pustaka yang berbobot ilmiah.
- Mempromosikan koleksi perpustakaan kepada umum dengan cara :
 - Menyelenggarakan Pameran perpustakaan kerja sama dengan penerbit
 - Menerbitkan Bibliografi Perpustakaan
 - Mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan statistik pelaksanaan kegiatan pelayanan referensi
- Membuat Indeks

- Membuat Kliping
- Membuat Abstrak
- Membuat Koleksi Tandon (*Reservation*)
- Membuat jajaran Vertikal (*vertical File*)
- Memberikan bimbingan belajar khususnya pada perpustakaan-perpustakaan sekolah untuk mengatasi siswa yang mengalami kesulitan belajar.

D. FAKTOR SUKSESNYA PELAYANAN REFERENSI

1. Kelengkapan Koleksi

Keberhasilan dalam pelayanan referensi sangat dipengaruhi oleh kelengkapan sumber-sumber sarana bibliografi yang ada di perpustakaan yang bersangkutan. Terutama dalam memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang membutuhkan bantuan koleksi bahan rujukan. Jenis koleksi referensi yang layaknya ada di perpustakaan adalah sebagai berikut :

- a. Kamus
- b. Ensiklopedi
- c. Buku Pegangan (*handbook*)
- d. Almanak
- e. Laporan Penelitian Ilmiah
- f. Directory
- g. Katalog Induk
- h. Sumber Biografi
- i. Sumber Geografi
- j. Index dan Abstrak
- k. Buku Tahunan
- l. Kliping Artikel dan lain-lain.

Untuk itu sebaiknya koleksi-koleksi rujukan tersebut atau sejenisnya sebaiknya tidak dipinjamkan untuk dibawa pulang tetapi hanya dibaca ditempat atau di foto kopi karena untuk keperluan rujukan dan tidak perlu dibaca secara keseluruhan.

2. Kemampuan Petugas Referensi

Seorang petugas Referensi dituntut untuk dapat memberikan bantuan yang tepat, cepat, dan akurat kepada pengguna. Dalam melaksanakan tugas tersebut seorang pustakawan Referensi harus memiliki keahlian dan kemampuan sebagai berikut :

- a. Wawasan dan Pengetahuan Umum

- b. Pengetahuan tentang macam, cara dan penggunaan koleksi Referensi
- c. Pengetahuan bidang perpustakaan
- d. Kemampuan untuk memahami kebutuhan user
- e. Kemampuan di bidang Teknologi Informasi (TI)
- f. Kemampuan berkomunikasi dengan baik

Dengan adanya koleksi yang lengkap tentang bahan rujukan dan didukung adanya SDM petugas referensi yang baik maka akan diperoleh suatu layanan yang memuaskan pengguna.

E. PELAYANAN REFERENSI SECARA DIGITAL (*DIGITAL REFERENCE SERVICES*)

Digital Reference Services (Pelayanan Referensi secara digital) adalah sebuah pelayanan pada perpustakaan yang dilakukan secara online (terpasang) dan transaksi referensinya dikomunikasikan dengan media computer. Hal ini dilakukan agar pelayanan referensi tidak saja terbatas pada waktu dan tempat tertentu. User dapat melakukan konsultasi melalui email dari rumah atau tempat kerja dan tempat lainnya. Disamping itu, pelayanan Referensi secara digital akan lebih cepat jika dibarengi dengan adanya kemampuan SDM dibidang Teknologi informasi.

Bentuk-bentuk Pelayanan

1. *Email*
2. *Webforms*
3. *Chat Using commercial applications*
4. *Chat using instant messaging*