

PEMANFAATAN LAYANAN *E-REFERENCE* SEBAGAI SALAH SATU IMPLEMENTASI PENGEMBANGAN PERPUSTAKAAN DIGITAL

Abstrak

Referensi merupakan salah satu jenis kegiatan layanan di perpustakaan. Layanan referensi dilaksanakan perpustakaan guna memberikan layanan yang baik dan berkualitas. Pustakawan membantu pemustaka dalam menemukan informasi dengan menggunakan koleksi referensi. Revolusi layanan referensi yang beralih menjadi layanan referensi elektronik telah berkembang di beberapa perpustakaan Eropa, Australia dan Amerika. *Library of Congress* telah membuat layanan referensi berbasis surel dan *web*. Memperhatikan layanan referensi di Indonesia dengan perkembangan teknologi informasi maka apakah layanan referensi elektronik dapat diaplikasikan perpustakaan, Perpustakaan Nasional dan beberapa perguruan tinggi telah menggunakan layanan referensi berbasis elektronik.

Kata kunci: referensi, referensi elektronik, *virtual reference*, *digital reference*, perpustakaan digital

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Referensi merupakan salah satu jenis kegiatan layanan di perpustakaan. Layanan referensi dilaksanakan perpustakaan guna memberikan layanan yang baik dan berkualitas. Layanan yang baik dan berkualitas dilaksanakan pustakawan dengan membantu pemustaka dalam menemukan informasi menggunakan koleksi referensi.

Perpustakaan yang baik harus memiliki layanan referensi. Layanan referensi dapat memberikan informasi yang diperlukan dengan menanyakannya kepada pustakawan di bagian referensi. Kemudian pustakawan tersebut membantu pemustaka dengan menjawab pertanyaan, dan memberikan bimbingan pemustaka. Menurut Bopp (2011), layanan informasi referensi terdiri atas layanan konsultasi pembaca. Konsultan pembaca

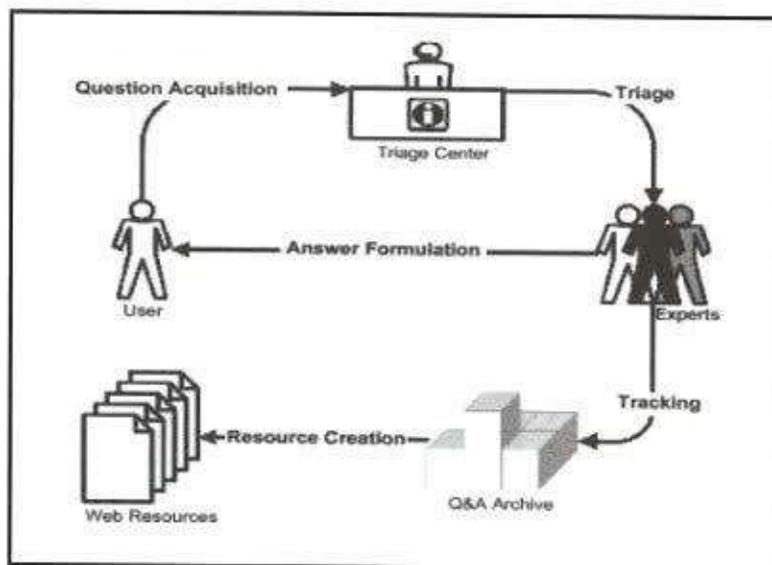
dapat merekomendasikan judul atau penulis yang dapat dijadikan bahan bacaan berdasarkan pengetahuan bacaan pembaca, yang disukai pembaca dan bisa juga kumpulan judul bacaan yang direkomendasikan. Layanan referensi siap pakai maksudnya berisi layanan informasi yang mutakhir maupun yang lama. Misalnya jika ada pertanyaan kapan tsunami di Aceh terjadi? Maka layanan referensi dapat menjawab pertanyaan tersebut.

Layanan informasi dilakukan dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan pemustaka sesuai kebutuhan informasi mereka mulai dari informasi yang sangat sederhana sampai dengan informasi yang sangat kompleks. Layanan konsultasi penelitian, pustakawan referensi dapat menjadi asisten dari peneliti yang sedang mengerjakan proyek penelitiannya. Pustakawan dapat menyarankan sumber, istilah pencarian, dan jalur yang akan mengakibatkan relevan material terhadap proyek penelitian. Selain itu ada juga *interlibrary loan*, informasi dan layanan rujukan, layanan informasi terpilih, layanan *database*, layanan kemas ulang, dan layanan kerja sama dengan perpustakaan lain.

Layanan referensi perpustakaan pada saat ini mengalami revolusi. Hal tersebut sepertinya sudah dapat diperkirakan. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang demikian cepat, layanan referensi pun berevolusi. Dari tradisional beralih menjadi elektronik. Sebagai contoh dapat dilihat dari perkembangan *smartphone* dan komputer tablet di Indonesia. Menurut Djatmiko Wardoyo yang diberitakan *Republika online*, *smartphone* membukukan

pertumbuhan hingga 120 persen pada tahun 2011. Tahun 2010 angka penjualan *smartphone* berkisar 4,5 juta, tahun 2011 total penjualan *smartphone* mencapai 9-10 juta, dan pada tahun 2012 ia optimistis penjualan *smartphone* di Indonesia masih tiga digit.

Revolusi layanan referensi yang beralih menjadi layanan referensi elektronik telah berkembang di beberapa perpustakaan Eropa, Australia dan Amerika. Penggunaan istilah layanan referensi elektronik, atau "*virtual reference*," "*digital reference*," "*e-reference*," "*Internet information services*," "*live reference*" dan "*real-time reference*" dinyatakan oleh Manju Vijayakumar (2005) terminologi tersebut digunakan secara bergantian untuk menggambarkan layanan referensi yang memanfaatkan teknologi komputer dalam beberapa cara. Apakah itu adalah *email reference*, *chatting reference* atau *an automated routing system*, *virtual reference* secara signifikan mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan. Layanan referensi elektronik dapat digambarkan secara umum seperti yang dibuat oleh Pomerantz, Jeffrey dalam Gambar 1.



Gambar 1. General digital reference model oleh Pomerantz, Jeffrey (Wan Ab. Kadir Wan Dollah, 2005)

Hal senada disampaikan oleh Dr. Harish Chandra dalam tulisannya "E-Resources Management with Specific Reference to E-Reference Sources: Initiatives and Issues" bahwa saat

ini dalam lingkungan teknologi informasi, perpustakaan mengembangkan *webpage* dalam halaman utama web yang ditampilkan dengan judul berbeda-beda seperti FAQs, *Ask the Librarian*, *Virtual Help Desk*, *Bulletin Board Service*, *E-Resources*. Namun semua itu merujuk pada layanan referensi elektronik. Sebagai contoh *Library of Congress* telah membuat layanan referensi berbasis surel dan web. Seperti yang dapat dilihat pada Gambar 2 berikut ini.



Gambar 2. Layanan referensi elektronik Library of Congress.
(sumber: <http://www.loc.gov/rr/askalib/>)

Kemudian *Virtual Reference Library* British Library yang dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Virtual Reference Library British Library. (Sumber: <http://www.bl.uk/reshelp/findhelprestype/webres/orresearchvirtualreferencelibrary/humanitiesvrl.html>)

Selain itu National Library of Australia(NLA) juga telah memberikan layanan referensi berbasis web yang dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Layanan *e-reference* NLA, Ask The Librarian (sumber : <http://www.nla.gov.au/askalibrarian/>)

Berkembangnya layanan *e-reference* di luar negeri sejalan dengan berkembangnya teknologi informasi. Kebutuhan informasi pemustaka tidak bisa dengan mudah dinyatakan perpustakaan bahwa informasi adalah hal yang dibutuhkan sehingga pemustaka dapat datang ke perpustakaan jika memerlukan informasi.

Perkembangan teknologi informasi sekarang bisa saja membuat pemustaka meninggalkan perpustakaan yang masih memegang jalur

tradisional. Dengan bantuan layanan situs Google.com, atau bantuan *search engine* lainnya setiap orang yang dapat mengakses internet, intranet dapat menemukan informasi dengan mudah tanpa perlu mendatangi perpustakaan. Melihat gejala tersebut maka sangat mendasar jika layanan berbasis elektronik sangat membantu perpustakaan dalam menyebarkan informasi.

Pada kajian ini penulis hanya melihat aspek referensi sebagai layanan yang sangat

besar peranannya dalam membantu pemustaka dalam mencari informasi, membimbing pemustaka. Tulisan ini bertujuan untuk mengkaji kendala-kendala yang dihadapi pengelola perpustakaan di Indonesia dalam melaksanakan layanan referensi elektronik sehingga perpustakaan tidak hanya dikenal sebagai gudang buku, dengan pemanfaatan TI maka perpustakaan dapat dikembangkan menjadi pusat informasi.

Metodologi

Tulisan ini merupakan studi

literature yang dikumpulkan dari berbagai sumber. Metode yang digunakan dalam tulisan ini adalah menganalisis kendala-kendala apa saja yang mungkin dihadapi saat mengembangkan layanan referensi tradisional menjadi layanan referensi elektronik.

Pembahasan

Dalam perpustakaan tradisional, layanan referensi, layanan konsultasi pembaca dan layanan bimbingan pemustaka muncul beberapa waktu setelah pembentukan koleksi dan penyediaan metadata tentang koleksi (Ian M Johnson, 2011). Pandangan ini telah menjadi sama dalam pengembangan perpustakaan digital layanan, koleksi umumnya tiba lebih dulu, diikuti dengan kepedulian terhadap metadata, dan terakhir oleh kepedulian terhadap pelayanan publik di lingkungan *online*.

Dengan demikian layanan referensi tradisional ketika berubah menjadi layanan referensi elektronik maka harus saling terkait. Standar layanan tradisional harus berdampingan dengan standar layanan referensi elektronik. Menggunakan *e-referensi* bisa menghemat waktu bagi pemustaka. *E-referensi* juga dapat memberikan pemustaka perasaan bebas tanpa harus

memberitahu siapa yang bertanya, atau paling tidak mengurangi rasa malu yang mungkin akan muncul pada saat layanan referensi tradisional dengan tatap muka pada saat wawancara. Meningkatnya penggunaan internet untuk penyimpanan informasi, pengambilan dan komunikasi adalah mungkin perpustakaan pengembangan paling signifikan membentuk dan informasi layanan hari ini. Keuntungan dari pengembangan *e-referensi* layanan menggunakan fasilitas dari Internet termasuk akses 24 jam bagi pemustaka, dan potensi untuk rujukan mudah pertanyaan untuk jasa dengan koleksi yang lebih substansial atau tingkat yang lebih tinggi keahlian.

IFLA Digital Reference Guidelines menyatakan bahwa *e-referensi* dapat ditafsirkan sebagai kegiatan yang memiliki kontak langsung dengan pustakawan referensi melalui *e-mail*, telepon, *video-conference*, dan halaman khusus pada *World Wide Web*. *Elektronik reference* menyediakan pilihan tambahan bagi pemustaka. Secara umum menurut Berube yang dikutip Wan Abdul Kadir Wan Dollah dan Diljit Singh menyatakan bahwa layanan referensi digital memiliki empat elemen yaitu

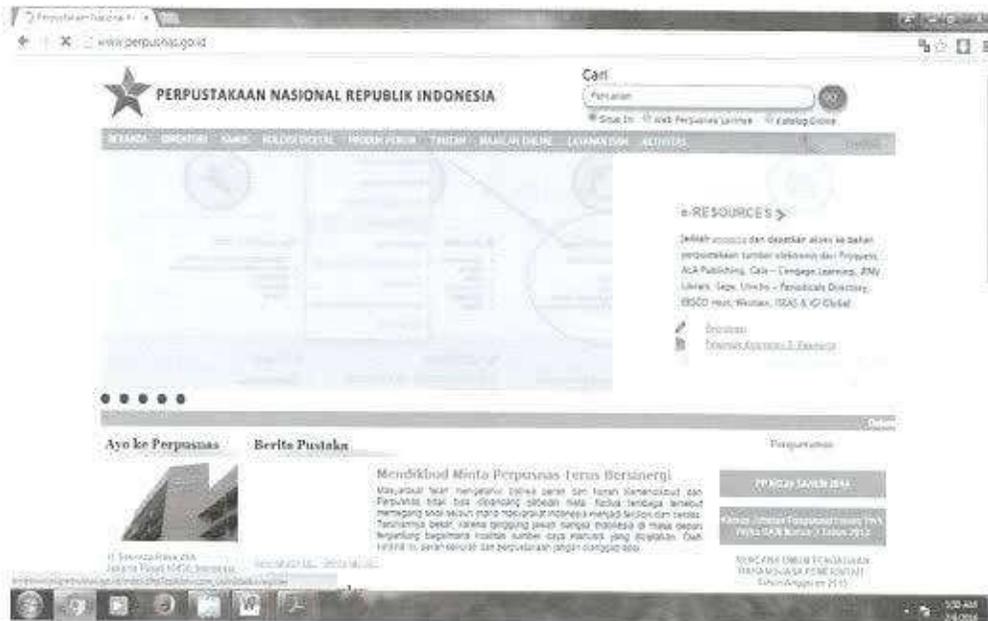
layanan pemustaka, layanan antarmuka (*email, web form, chat, video conference*), pekerja informasi profesional dan elektronik *resources* (termasuk sumber elektronik atau CD, sumber web, materi digital lokal), sama baiknya dengan sumber daya tercetak.

Dalam *IFLA Digital Reference Guidelines* disebutkan bahwa jika sebuah perpustakaan akan mengembangkan layanan referensi elektronik maka harus memenuhi beberapa hal berikut ini:

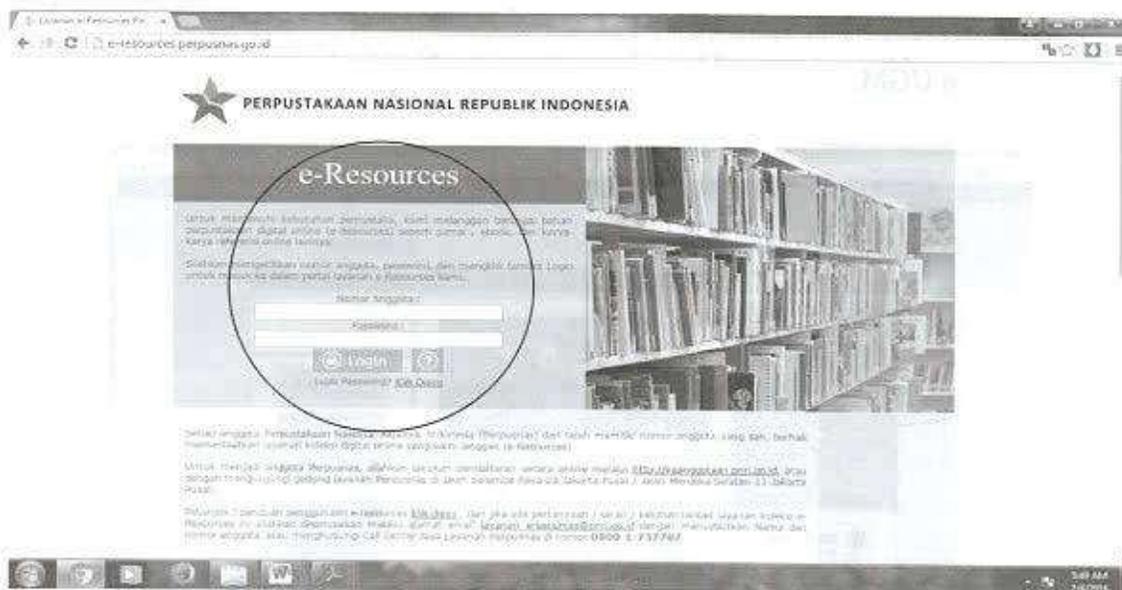
1. Kebijakan referensi;
2. Perencanaan;
3. Pegawai;
4. Pendidikan dan pelatihan dasar;
5. Desain antarmuka;
6. Masalah Hukum;
7. Publikasi dan Pemasaran;
8. Evaluasi;
9. Kolaborasi.

Jika memperhatikan layanan referensi di Indonesia maka apakah layanan referensi elektronik dapat diaplikasikan perpustakaan di Indonesia? Penulis menelusuri *website* Perpustakaan Nasional RI maupun beberapa *website* perpustakaan perguruan tinggi yang notabene sebagai ujung tombak ilmu pengetahuan.

- a. Website perpustakaan Nasional RI (www.perpusnas.go.id)



Situs Perpustakaan Nasional memiliki *halaman situs e-resource* Perpustakaan Nasional yang seperti gambar 6. Layanan e-Resources yang berisi tentang layanan referensi elektronik. Selain itu pemustaka dapat mengakses dari di halaman utama situs Perpustakaan Nasional RI yaitu layanan *e-resources* yang dapat dijadikan sebagai rujukan/referensi oleh pemustaka. Jika ingin mengakses layanan *e-resources* ini pemustaka harus menjadi anggota Perpustakaan Nasional. Selain itu ada juga daftar pertanyaan yang sering muncul namun lebih mengarah bukan pada pertanyaan rujukan/referensi.



Gambar 6 : Situs layanan e-Resources

b. Website perpustakaan UI (<http://www.lib.ui.ac.id/#>)



Gambar 7. Situs perpustakaan Universitas Indonesia

Layanan referensi UI secara konvensional dibantu dengan layanan referensi secara *online*. Jika perpustakaan digital UI terdapat fasilitas Tanya Pustakawan yang dapat digunakan oleh mahasiswa UI yang telah terdaftar dan mempunyai nomor akses lihat pada Gambar 7. Selain itu pada halaman website UI pada bagian layanan dan fasilitas terdapat layanan rujukan, program literasi informasi dan *e-resources*.

c. Website perpustakaan Universitas Gadjah Mada (lib.ugm.ac.id)

Layanan referensi perpustakaan Universitas Gadjah Mada (UGM) telah mengembangkan layanan referensi elektronik berbasis *web*. Di salah satu halaman *website*-nya terdapat layanan referensi. Layanan referensi elektronik tersebut terdapat layanan *live chat*, *tautan referensi online*, *e-resources*, dan FAQ. Kemudian akses *chat* terdapat *customer support*, *administrator support* dan *IT support*. Gambar 8 merupakan layanan referensi elektronik perpustakaan UGM.



Gambar 8. Layanan referensi perpustakaan UGM



Gambar 9 : laman Referensi/ Jasa rujukan Perpustakaan UGM

- d. Website perpustakaan Universitas Pelita Harapan
Perpustakaan Universitas Pelita harapan (UPH) mengembangkan layanan referensi perpustakaan berbasis website. Layanan yang tersedia *e-resources*, layanan *training* literasi informasi, *enquiry services* dan layanan *access to other libraries* dan FAQ. Layanan *access to other libraries* melalui *reference desk*. Tesis dan disertasi dianjurkan membuka *link* yang direkomendasikan. Untuk informasi referensi juga masih menggunakan telepon. Padahal dengan TI lebih mudah lagi jika melihat mahasiswa di UPH berasal dari kalangan yang tidak gagap TI. Berikut contoh situs perpustakaan UPH pada Gambar 10



Gambar 10. Layanan e-Resources UPH

Dari pemaparan di atas dapat dirangkum dalam tabel berikut.

Tabel 1. Perbandingan Layanan Referensi Elektronik

Website Perpustakaan	Email	Chat	FAQ	E-Resources
Perpustakaan Nasional RI	Ada	Tidak ada	Ada	ada
Perpustakaan UI	Ada	Tidak ada	Ada	ada
Perpustakaan UGM	Ada	ada	Ada	ada
Perpustakaan UPH	Ada	ada	Ada	ada

Berdasarkan Tabel 1 Perbandingan Layanan Referensi Elektronik dapat dilihat dari Perpustakaan Nasional RI dan beberapa perpustakaan perguruan tinggi telah menjalankan fungsi *e-Reference*, yang beberapa tahun sebelumnya masih banyak yang belum dilaksanakan. Dengan demikian maka fungsi layanan referensi elektronik yang dilaksanakan oleh Perpustakaan Nasional dan beberapa perpustakaan

perguruan tinggi. Dengan melihat perkembangan teknologi informasi. Maka mau tidak mau perpustakaan harus mengembangkan layanan *e-reference* ini bahkan akan lebih baik jika dikembangkan menjadi layanan *mobile reference* yang sudah dikembangkan di Eropa dan Amerika.

Kesimpulan

Layanan referensi elektronik pada saat ini sudah

seharusnya dikembangkan oleh perpustakaan di Indonesia. Perpustakaan Nasional RI sebagai lembaga pembina perpustakaan di Indonesia dapat memberikan pembinaan tentang layanan referensi elektronik dengan membuat layanan referensi elektronik yang baik sesuai dengan *Guideline Reference IFLA* baik *virtual reference*, *digital reference*, *ask the librarian*, dan *reference desk* ataupun dilengkapi dengan *mobile reference (m-ref.)*

Daftar Pustaka

- Haris Chandra.(?) *E-Resources Management with Specific Reference to E-Reference Sources: Initiatives and Issues*. <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/6695/1/resources.pdf>
- Manju Vijayakumar dan J K Vijayakumar. 2005. Digital Reference Service: Libraries Online 24/7 In Sasikala, C and others (ed) *Proceedings of SIS-2005*, Visakhapatnam, 27-29 January 2005. Pp 212-218 <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/7227/1/vijayakumarjk16.pdf>.
- Anita Chandwani (?) *An overview of Digital Reference Services* http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/14295/1/DIGITAL_REFERENCE_SERVICES.pdf.
- Ian M. Johnson, Peter H. Reid, Robert Newton(?) *Guidelines For E-Reference Library Services For Distance Learners And other remote users* <http://archive.ifla.org/>
- Gobinda G. Chowdhury.2001. Digital libraries and reference services: present and future. <http://www.emeraldinsight.com/0022-0418.htm>.
- Wan Ab. Kadir Wan Dollah dan Diljit Singh. 2005. Digital reference services in academic libraries. <http://www.lib.usm.my/elmuequip/conference/Documents/ICOL2005Paper7/WanAbdulKadir&DiljitSingh.pdf> .
- <http://www.nypl.org/ask-nypl>
- <http://www.loc.gov/rr/askalib/>
- <http://www.republika.co.id/berita/trendtek/gadget/12/02/03/lysmtk-kompetisi-di-pasar-smartphone-akan-semakin-ketat>
- <http://www.askalibrarian.org/>
- <http://www.nla.gov.au/askalibrarian/>
- <http://www.perpusnas.go.id>
- <http://www.lib.ugm.ac.id/>
- <http://uph.libguides.com/>