



Oleh: ARIEF WICAKSONO¹
Email: arief_wicaksono@perpusnas.go.id, arief.wicaksonopnri@gmail.com

Layanan Referensi Virtual: Studi Kualitatif atas Enam *Website* Perpustakaan Umum Provinsi di Pulau Jawa

Abstrak

Layanan referensi virtual menjadi kebutuhan untuk masyarakat di era digital. Perpustakaan harus menangkap perubahan yang terjadi di masyarakat ini. Melalui layanan referensi virtual, masyarakat tetap dapat berinteraksi dengan pustakawan referens melalui media komunikasi virtual. Informasi penyediaan layanan referensi virtual seharusnya dapat dengan mudah ditemukan di website perpustakaan. Penelitian ini melakukan analisis isi kualitatif atas enam website perpustakaan umum tingkat Provinsi di Pulau Jawa. Tujuannya untuk mengetahui bagaimana informasi layanan referensi virtual pada enam website perpustakaan tersebut berdasarkan aspek penamaan, aksesibilitas, dan ruang lingkup. Media e-mail ditemukan digunakan di seluruh perpustakaan umum tingkat Provinsi di Pulau Jawa, media formulir online ditemukan di lima perpustakaan, dan *livechat* digunakan oleh satu perpustakaan saja. Informasi media virtual ini dapat ditemukan dengan mudah di halaman utama website. Penamaannya belum mencerminkan secara langsung media virtual yang ada khusus untuk layanan referensi. Peruntukkan media yang terlihat tidak khusus untuk layanan referensi virtual juga ditambahkan dengan tidak adanya ruang lingkup penggunaan media virtual tersebut.

Kata kunci: *Layanan Referensi Virtual, Perpustakaan Umum Provinsi, Website Perpustakaan*

Pendahuluan

Perpustakaan digital menjadi suatu kebutuhan masyarakat di era digital. Pemustaka online akan mencari bantuan melalui layanan referensi virtual (Fan, Fought & Gahn, 2017). Perpustakaan digital itu sendiri didefinisikan sendiri sebagai koleksi informasi yang terkelola, dengan layanan terkait, di mana informasi disimpan dalam bentuk digital dan dapat diakses melalui jaringan (Arms, 2001). Perpustakaan digital memungkinkan masyarakat berkunjung, mengakses koleksi, dan berinteraksi dengan pustakawan secara virtual. Perpustakaan digital dapat diakses tanpa ada batasan ruang dan waktu.

Berkunjung, mengakses, dan berinteraksi merupakan

satu proses yang akan dilakukan masyarakat ketika memanfaatkan perpustakaan digital. Awalnya, masyarakat berkunjung ke perpustakaan digital melalui website perpustakaan. Kegiatan ini seperti masyarakat datang secara fisik ke gedung layanan perpustakaan. Selanjutnya, masyarakat akan menelusur di perpustakaan digital dan memanfaatkan koleksi digital yang sesuai dengan kebutuhan informasinya. Kegiatan ini seperti masyarakat yang menggunakan katalog untuk mendapatkan koleksi di dalam perpustakaan konvensional. Lalu, apakah seluruh masyarakat atau pemustaka dapat dengan mudah mengakses dan menemukan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan informasinya? Apakah pemustaka dapat menggunakan sarana penelusuran dengan baik? Pada

¹ Pustakawan Ahli Muda Perpustakaan Nasional RI

² Pustakawan Ahli Madya Pusat Dokumentasi dan Informasi Ilmiah LIPI

saat inilah, pemustaka akan mendatangi layanan referensi untuk berinteraksi dengan pustakawan dengan tujuan mendapatkan bantuan.

Proses interaksi pemustaka dan pustakawan referensi juga terjadi pada perpustakaan digital. Masyarakat yang sudah berkunjung dan mencoba mengakses koleksi digital dapat menggunakan perpustakaan digital secara efektif? Apakah katalog, indeks, *database*, dan alat penelusuran begitu baik sehingga seluruh pemustaka mampu melakukan penelusuran sendiri? Bagi pemustaka yang terapung-apung di lautan informasi, layanan referensi hadir menjadi rakit, peta, dan kompas. Sulit untuk membayangkan perpustakaan, termasuk perpustakaan digital, tanpa layanan referensi (Cassell & Hiremath, 2012; Bopp & Smith, 2011).

Layanan referensi menjadi layanan yang membedakan perpustakaan digital dengan mesin pencari (*search engine*). Layanan referensi virtual menjadi sarana memanusiakan manusia digital (Wicaksono, 2017). Dalam perpustakaan konvensional, masyarakat yang kesulitan mengakses koleksi perpustakaan akan bertanya pada dua tempat, yaitu (1) pengunjung lain yang berada di perpustakaan; dan (2) pustakawan yang dapat ditemukan atau pustakawan di meja referensi. Pada perpustakaan digital, pemustaka yang kesulitan mengakses koleksi digital, juga mempunyai dua tempat untuk bertanya, yaitu (1) pengunjung lain seperti teman, kerabat, kolega, sampai ke forum digital yang ada, misalnya Kaskus; dan (2) pustakawan melalui media komunikasi virtual, seperti SMS, e-mail, media *chatting* atau yang dikenal dengan layanan referensi virtual.

Layanan referensi virtual dapat menjadi layanan yang memperluas jangkauan layanan perpustakaan. Perpustakaan di Indonesia secara umum masih tergolong perpustakaan *hybrid* atau belum sepenuhnya mengandalkan koleksi digital. Walaupun demikian, perpustakaan tetap dapat mengoptimalkan layanan referensi virtual untuk memberikan kontribusi lebih pada tujuan pembangunan berkelanjutan, khususnya untuk mendukung pendidikan berkualitas berupa mendukung kesempatan belajar sepanjang hidup.

Permasalahan

Layanan referensi terlihat lebih dekat dengan lingkungan perpustakaan perguruan tinggi. Layanan referensi seharusnya diselenggarakan tidak hanya di

perpustakaan perguruan tinggi, namun diselenggarakan oleh seluruh jenis perpustakaan. Perpustakaan umum seharusnya ikut mengembangkan dan menyelenggarakan layanan referensi, termasuk layanan referensi virtual. Pengembangan dan penyelenggaraan layanan referensi virtual oleh perpustakaan umum dapat memperluas jangkauan wilayah layanan perpustakaan.

Informasi mengenai perpustakaan menyediakan layanan referensi virtual perlu diperhatikan untuk memberikan kesadaran atas layanan tersebut dari masyarakat di wilayah kerja perpustakaan umum. Salah satu informasi yang dapat diberikan adalah terkait dengan adanya layanan referensi virtual dalam website perpustakaan umum. Dengan demikian, permasalahan yang ingin dijawab pada penelitian ini adalah “bagaimana informasi layanan referensi virtual di enam website perpustakaan umum tingkat provinsi di Pulau Jawa?”

Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana nama dari layanan referensi virtual perpustakaan umum tingkat provinsi di Pulau Jawa?
2. Bagaimana aksesibilitas layanan referensi virtual layanan referensi virtual perpustakaan umum tingkat provinsi di Pulau Jawa?
3. Bagaimana ruang lingkup dari layanan referensi virtual perpustakaan umum tingkat provinsi di Pulau Jawa?

Studi Pustaka

Evaluasi Website

Penilaian atas layanan referensi virtual dapat dilakukan pada dua sisi, yaitu internal (manajemen informasi dan pengembangan profesional) dan eksternal (kebutuhan dan kepuasan pemustaka). Washington State Library mengembangkan *virtual evaluation toolkit* (VET) dengan tujuan membantu perpustakaan memperbaiki layanan referensi virtual dengan hasil berupa peningkatan kesadaran, penggunaan, dan kepuasan pemustaka (Hirko, 2006). VET terdiri atas tiga level. Evaluasi website merupakan bagian dari level pertama. Evaluasi website bertujuan memastikan website bekerja dengan baik. Dalam arti pemustaka dengan kemampuan dan pengalaman yang rata-rata, dapat menggunakannya tanpa merasa frustrasi. Evaluasi website terdiri atas beberapa aspek, yaitu nama layanan, aksesibilitas, ruang lingkup, kerahasiaan dan pengumpulan data (Hirko, 2006).

a) Nama layanan

Nama layanan (*branding*) termasuk keseluruhan

asosiasi yang dibuat pemustaka dengan layanan, dari nama dan logo sampai deskripsi. Pertanyaan berikut dapat digunakan untuk mengeksplorasi website: Nama layanan? Logo yang digunakan? Bagaimana layanan dideskripsikan? Ada jargon? Apakah tautan mudah ditemukan? Apakah ada tautan dari seluruh halaman website?

b) Aksesibilitas

Pemustaka tidak akan menggunakan layanan referensi virtual jika mereka tidak dapat menemukan informasi ketersediaan layanan tersebut. Sebagai contoh, penggunaan layanan referensi melalui SMS Perpustakaan Texas Tech University mengalami penurunan yang disebabkan kurangnya kesadaran pemustaka atas layanan tersebut (Vardeman dan Barba, 2014). Connaway dan Radford (2011) menyatakan bahwa pemustaka terkadang tidak menemukan informasi layanan referensi virtual di website. Pertanyaan berikut dapat digunakan untuk mengeksplorasi website: Apakah layanan terbuka untuk semua? Diperlukan kartu perpustakaan? Ada pembatasan? Dimana pembatasan dinyatakan? Kapan waktu layanan buka?

c) Ruang lingkup

Apakah terdapat pernyataan yang jelas tentang jenis pertanyaan yang cocok untuk layanan? Jika targetnya mahasiswa, apakah jelas berapa banyak bantuan penelitian yang akan disediakan? Apakah mempromosikan literasi informasi dengan menawarkan mendemonstrasikan bagaimana mencari jawaban secara efektif? Siapa yang menyediakan jawaban?

d) Kerahasiaan dan pengumpulan data

Informasi apa yang terkumpul tentang pemustaka atau tentang pertanyaan pemustaka? Bagaimana informasi akan digunakan? Adakah kebijakan kerahasiaan? Dimana pemustaka dapat menemukan kebijakan kerahasiaan? Apakah ada pilihan untuk tetap anonim? Knoer (2011) juga menyatakan website perpustakaan seharusnya menginformasikan terkait masalah kerahasiaan data. Pada formulir online, pemustaka mungkin saja tidak ingin memberikan seluruh informasi yang diminta, namun perpustakaan dapat menjelaskan bahwa misalnya kontak dan topik informasi yang merupakan pilihan namun penting.

Penelitian Sebelumnya

Studi pustaka atas penelitian sebelumnya akan menyajikan beberapa penelitian yang mengkaji masalah

website perpustakaan. Powers, Shedd, dan Hill (2011) melakukan penelitian atas website The Mississippi State University Library. Transkrip transaksi referensi dianalisis secara kualitatif untuk membangun ulang website perpustakaan. Rekomendasinya adalah tombol *ask-a-librarian* ditempatkan di halaman utama dan di setiap halaman website.

Yang dan Dalal (2014) mengkaji website perpustakaan perguruan tinggi. Sebanyak 362 website perpustakaan perguruan tinggi dipindai mengenai aktivitas referensi terkait, khususnya apakah perpustakaan 1) menyediakan iklan referensi di halaman utama dan terminologi yang digunakan untuk mengiklankan layanan referensi, 2) menyediakan *chat* dan informasi terkait, seperti penempatan kotak *chat*, penyedia, dan program yang digunakan, 3) menyediakan bentuk media referensi virtual lainnya melalui e-mail, SMS, instant messenger, video chat, dan teknologi lainnya. Temuannya adalah perpustakaan yang menyediakan layanan referensi virtual menempatkan tautannya di halaman utama sebesar 68%. Perpustakaan tersebut banyak yang menggunakan istilah "*ask a librarian*". Istilah seperti "*ask us*", "*need help*", "*contact us*" sedikit yang menggunakan. Ditemukan perpustakaan menggunakan alamat e-mail khusus untuk referensi 65,2%.

Fan dan Welch (2016) yang melakukan penelitian atas website The Health Science Library. Transkrip transaksi referensi dianalisis secara kuantitatif untuk membangun ulang website perpustakaan. Rekomendasinya adalah pertama, halaman utama website perpustakaan sebaiknya menampilkan produk atau layanan yang diunggulkan dengan tujuan menarik pemustaka. Kedua, terminologi pemustaka patut menjadi pertimbangan dalam memberikan nama suatu produk atau layanan. Perpustakaan sebaiknya menyesuaikan istilah perpustakaan dengan istilah yang digunakan pemustaka. Perpustakaan sebaiknya menggunakan bahasa yang sama dengan pemustaka.

Penelitian sebelumnya memperlihatkan bahwa Fan dan Welch (2016) dan Powers, Shedd, dan Hill (2011) mengkaji website perpustakaan melalui transkrip transaksi referensi. Hasil analisis transkrip ditujukan untuk membangun ulang website perpustakaan. Yang dan Dalal (2014) terlihat memindai banyak website perpustakaan dalam mengkaji website perpustakaan dengan tujuan melihat bagaimana layanan referensi virtual ditampilkan di website perpustakaan tersebut.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian analisis isi kualitatif. Obyek penelitian adalah website perpustakaan umum tingkat Provinsi di Pulau Jawa yaitu: Provinsi Banten, Provinsi DKI Jakarta, Provinsi Jawa Barat, Provinsi Jawa Tengah, Provinsi DIY Yogyakarta, dan Provinsi Jawa Timur. Waktu akses dilakukan dari tanggal 7-13 Agustus 2017. Alamat website ditemukan dengan menggunakan kata kunci “Perpustakaan Umum [Nama Propinsi]”. Analisis dilakukan berdasarkan *virtual evaluation toolkit* yang dikembangkan Washington State Library (Hirko, 2006).

Hasil dan Pembahasan

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Banten

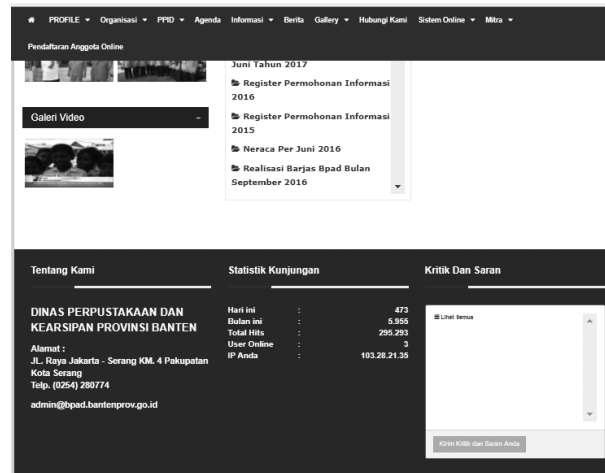
a) Nama Layanan

Informasi media virtual ditemukan di halaman utama website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Banten dengan alamat <http://dpk.bantenprov.go.id/>. Informasi media virtual yang ditemukan di halaman utama adalah alamat e-mail, dan tautan “Kirim Kritik dan Saran Anda”.

Informasi media e-mail dan tautan “Kirim Kritik dan Saran Anda” ditemukan di bagian bawah website setelah guliran habis. Di bagian “Tentang Kami” ditemui alamat e-mail dan tautan “Kirim Kritik dan Saran Anda” di bawah bagian “Kritik Dan Saran”. Tautan “Kirim Kritik dan Saran Anda” akan mengantarkan pada halaman baru berupa form online dengan ruas isian berupa nama lengkap, alamat, no telepon, e-mail, dan kritik dan saran. Form online ini terlihat tidak menggunakan minimal ruas yang harus diisi.

Informasi media e-mail dan tautan form kritik saran ini termasuk mudah ditemukan. Informasi ditempatkan di halaman utama meskipun berada di bagian bawah setelah guliran habis. Informasi ini juga selalu muncul di bagian bawah setelah guliran habis pada setiap halaman dari website. Misalnya jika membuka halaman “Visi Misi”, maka di bagian bawah setelah guliran habis akan terdapat informasi ini.

Di bagian atas terdapat menu “Hubungi Kami”. Bagian ini akan terus tampil di bagian atas layar mengikuti guliran. Bagian ini juga dapat ditemukan di setiap halaman dari website. Menu “Hubungi



Gambar 1. Informasi Media Virtual DPK Daerah Propinsi Banten

- Kami” akan mengantarkan pada halaman baru yang memuat informasi yang sama dengan “Tentang Kami” ditambah informasi jam operasional layanan.
- b) Aksesibilitas
Layanan melalui media virtual berupa e-mail dan formulir kritik saran ini terlihat dapat dihubungi dalam jam operasional, yaitu Senin s.d Jum’at pukul 08.00 s.d 19 WIB, dan Sabtu dan Minggu pukul 08.00 s.d 13.00 WIB. Jam operasional ini ditemui pada halaman “Hubungi Kami”. Ukuran huruf alamat e-mail terlihat sama dengan teks lainnya dalam website. Alamat e-mail yang tercantum adalah admin@bpad.bantenprov.go.id. Alamat e-mail ini mengindikasikan alamat e-mail umum, tidak hanya untuk layanan perpustakaan.
- c) Ruang Lingkup
Website terlihat tidak menginformasikan dengan jelas apakah menyediakan layanan referensi melalui e-mail yang tertera. Formulir kritik dan saran terlihat diperuntukkan untuk menerima masukan, bukan untuk menerima pertanyaan referensi dari masyarakat.
- d) Kerahasiaan Data
Tidak ditemukan pernyataan atas kerahasiaan data.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Propinsi Daerah DKI Jakarta

a) Nama Layanan

Informasi media virtual tidak dapat ditemukan di halaman utama website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Propinsi DKI Jakarta dengan

alamat <http://dispusip.jakarta.go.id/>. Informasi media virtual baru ditemui setelah memilih menu “Tentang Dispusip” lalu “Profil Dispusip” yang berada di atas website. Pada halaman “Profil Dispusip” ditemui informasi media virtual berupa e-mail di bawah bagian “Info Lebih Lanjut, Hubungi Kami”.



Gambar 2. Informasi Media Virtual Dispusip Daerah Propinsi DKI Jakarta

Informasi media e-mail pada website termasuk sulit ditemukan. Informasi tidak ditempatkan di halaman utama. Selain itu, informasi media virtual yang dapat dihubungi ini hanya ditemui di halaman “Profil Dispusip” dan tidak ditemui pada halaman lain. Halaman “Jendela Perpustakaan” di mana kemungkinan pengunjung website akan berpikir dapat menemui informasi bagaimana menghubungi perpustakaan justru tidak mencantumkan media yang dapat dihubungi. Icon media sosial justru yang selalu terlihat di bagian bawah setiap halaman dari website meskipun alamat tautannya belum berfungsi dengan baik.

b) Aksesibilitas

Layanan melalui media virtual melalui e-mail ini diasumsikan diselenggarakan pada jam operasional, yaitu Senin s.d Jum’at pukul 08.00 s.d 16.00 WIB. Jam operasional ini ditemukan di atas dari informasi media virtual yang dapat dihubungi pada halaman “Profil Dispusip”. Alamat e-mail yang tercantum adalah umum-dispusip@jakarta.go.id. Ukuran font alamat e-mail terlihat lebih besar dari teks lainnya dalam website. Informasi alamat e-mail menggunakan icon amplop surat berwarna jingga. Alamat e-mail ini mengindikasikan alamat e-mail umum, tidak hanya untuk layanan perpustakaan.

c) Ruang Lingkup

Pada website terlihat tidak menginformasi dengan jelas apakah perpustakaan menyediakan layanan referensi melalui e-mail yang tertera.

d) Kerahasiaan Data

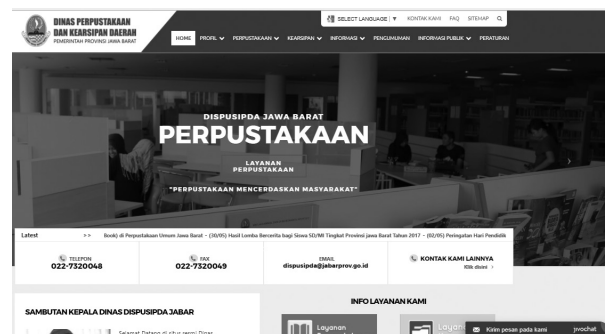
Tidak ditemukan pernyataan atas kerahasiaan data.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat

a) Nama Layanan

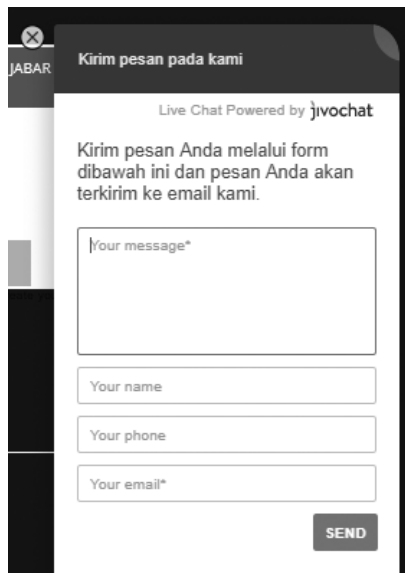
Informasi media virtual ditemukan di halaman utama website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat dengan alamat <http://dispusipda.jabarprov.go.id/>. Informasi media virtual yang ditemui pada halaman utama adalah alamat e-mail, tautan “Kirim Pesan Pada Kami”, dan tautan “FORMULIR KONSULTASI/PENGADUAN”.

Informasi alamat e-mail ditemui di bagian atas di bawah banner dan di bagian bagian KONTAK KAMI di bawah website setelah guliran habis. Bagian bawah website ini juga memuat tautan ke media sosial dinas. Tautan ke media sosial dinas juga ditemui pada sisi kanan halaman utama setelah guliran ketiga. Bagian bawah ini selalu muncul di setiap halaman lain website.



Gambar 3. Informasi Media Virtual Dispusipda Provinsi Jawa Barat

Tautan “Kirim Pesan Pada Kami” merupakan aplikasi *livechat* dari Jivochat. Tautan ini akan memunculkan jendela kecil. Tertulis bahwa “Kirim pesan Anda melalui form dibawah ini dan pesan Anda akan terkirim ke e-mail kami”. Ruas isian yang ditemui adalah pesan, nama, telepon, dan e-mail. Pesan dan e-mail menjadi ruas yang harus diisi.



Gambar 4. Kirim Pesan Pada Kami Dispusipda Jawa Barat

Di bagian atas terdapat tautan KONTAK KAMI. Tautan tersebut akan mengantarkan pada halaman baru yang memuat informasi yang sama dengan bagian KONTAK KAMI yang berada di bawah halaman website ditambah tautan ISI FORM KONTAKS. KONTAK KAMI LAINNYA yang berada sejajar dengan alamat e-mail juga mengantarkan pada halaman KONTAK KAMI. Tautan ISI FORM KONTAK mengantarkan pada halaman baru yang memuat formulir online dengan ruas email, jenis layanan, subyek permasalahan, dan isi konsultasi/pengaduan. Formulir online ini mempunyai judul “Layanan Konsultasi/Pengaduan”. Formulir online ini juga dapat dikunjungi dengan memilih tautan FORMULIR KONSULTASI/PENGADUAN yang terdapat di sisi kanan halaman utama setelah satu kali guliran ke bawah. Di bawah judul tersebut terdapat keterangan “Formulir konsultasi atau pengaduan mengenai layanan perpustakaan dan kearsipan Dispusipda Jawa Barat”.

Informasi media e-mail, tautan “Kirim Pesan Pada Kami”, dan tautan FORMULIR KONSULTASI/PENGADUAN termasuk mudah ditemukan. Informasi media e-mail ditemui di bagian bawah halaman utama dan di setiap halaman lain website. Informasi tautan “Kirim Pesan Pada Kami” selalu muncul di setiap halaman website dan mengikuti guliran halaman website. Tautan FORMULIR

KONSULTASI/PENGADUAN ditemukan di sisi kanan setelah satu kali guliran dan pada halaman KONTAK KAMI.

b) Aksesibilitas

Layanan melalui media virtual melalui e-mail dan *livechat* diasumsikan dapat dihubungi dalam jam operasional, yaitu Senin s.d Jum’at pukul 08.00 s.d 20.00 WIB, dan Sabtu pukul 08.00 s.d siang. Jam operasional ditemukan di halaman “Layanan Perpustakaan”. Ukuran *font* alamat e-mail, tautan “Kirim Pesan Pada Kami”, dan tautan FORMULIR KONSULTASI/PENGADUAN sama seperti text lainnya dalam website. Tautan “Kirim Pesan Pada Kami” menggunakan warna latar biru dengan warna huruf untuk teks putih, dan Tautan FORMULIR KONSULTASI/PENGADUAN dicantumkan dengan warna huruf biru menjadikan tautan ini mudah dikenali keberadaannya. Alamat e-mail yang tercantum adalah dispusipda@jabarprov.go.id. Alamat e-mail ini mengindikasikan alamat e-mail umum, tidak hanya untuk layanan perpustakaan.

c) Ruang Lingkup

Pada website terlihat tidak menginformasikan dengan jelas apakah perpustakaan menyediakan layanan referensi melalui *e-mail*, formulir konsultasi, dan *livechat*. Formulir konsultasi dapat diasumsikan sebagai media untuk mengajukan pertanyaan referensi meskipun juga dapat menjadi media untuk pengaduan layanan. *Livechat* dapat menjadi media yang baik untuk layanan referensi virtual, namun judul tautan tidak menegaskan hal tersebut.

d) Kerahasiaan Data

Tidak ditemukan pernyataan atas kerahasiaan data.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Tengah

a) Nama Layanan

Informasi media virtual ditemukan di halaman utama website Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah dengan alamat <http://arpusda.jatengprov.go.id/>. Informasi yang tertera pada halaman utama adalah e-mail. Informasi e-mail dapat ditemui di bagian atas dan bawah setelah menghabiskan guliran.

Di bagian atas terdapat menu HUBUNGI KAMI. Pada bagian atas juga ditemukan ikon untuk media sosial meskipun ada yang belum berjalan dengan baik

tautannya. Bagian atas yang memuat salah satunya, menu HUBUNGI KAMI terdapat di setiap halaman website dan mengikuti guliran yang dilakukan. Tautan tersebut akan mengantarkan pada halaman baru yang memuat informasi yang sama dengan bagian “Kontak” yang sama dengan informasi yang berada di bawah halaman ditambah tautan “Formulir Kontak” namun minus alamat e-mail.

Tautan “Formulir Kontak” akan memunculkan formulir online pada halaman yang sama dengan ruas isian yang terdiri dari nama, e-mail, judul, dan pesan. Bagian bawah “Formulir Kontak” tertulis “Send an E-mail”. Informasi media e-mail dan tautan “Hubungi Kami” termasuk mudah ditemukan. Informasi ini ditempatkan di halaman utama dan di setiap halaman lain website.



Gambar 5. Informasi Media Virtual Arpusda Provinsi Jawa Tengah

b) Aksesibilitas

Media virtual melalui e-mail dan formulir kontak terlihat dapat dihubungi dalam jam operasional, yaitu Senin s.d Sabtu pukul 07.00 s.d 18.00 WIB, dan Minggu pukul 09.00 s.d 15.00 WIB. Jam operasional ini terlihat di bagian bawah halaman utama. Ukuran font alamat e-mail terlihat sama dengan teks lain website. Ditemukan dua e-mail, yaitu admin@arpusda.jatengprov.go.id di bagian bawah, dan info@arpusda.jatengprov.go.id di bagian atas halaman. Alamat e-mail ini mengindikasikan alamat e-mail umum, tidak hanya untuk layanan perpustakaan.

c) Ruang Lingkup

Pada website ditemukan pada halaman “Jenis Layanan”, pernyataan “Layanan Referensi : pemberian jawaban kepada penanya atau pemakai perpustakaan, dengan menggunakan/pemanfaatan koleksi referensi

sebagai alat bantu serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.” Cakupan layanan referensi yang dicantumkan masih terbatas pada pendayagunaan koleksi referensi untuk menjawab pertanyaan pemustaka.

d) Kerahasiaan Data

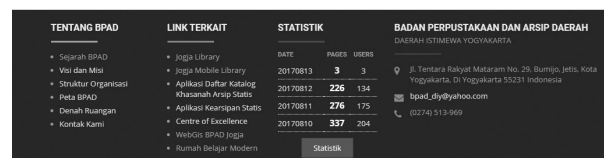
Tidak ditemukan pernyataan atas kerahasiaan data.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi DI Yogyakarta

a) Nama Layanan

Informasi media virtual yang dapat dihubungi oleh masyarakat terlihat di halaman utama website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi DI Yogyakarta dengan alamat <http://bpad.jogjaprov.go.id/>. Informasi media virtual yang ditemukan di halaman utama adalah alamat e-mail dan tautan “Kontak Kami”

Informasi media e-mail ditemukan di bagian bawah (footer) halaman utama. Informasi media e-mail ini termasuk mudah ditemukan. Informasi ditempatkan di halaman utama. Informasi juga selalu tampil di setiap halaman website.



Gambar 6. Informasi Media Virtual BPAD Provinsi DI Yogyakarta

Tautan “Kontak Kami” ditemukan di bagian bawah (footer) halaman utama. Tautan “Kontak Kami” mengantarkan pada halaman baru, yaitu halaman KONTAK KAMI. Di bawah judul, dijelaskan peruntukkan formulir online yang ditampilkan di halaman KONTAK KAMI. Peruntukan formulir tersebut adalah untuk buku tamu dan untuk memberikan masukan dan pertanyaan. Informasi tautan “Kontak Kami” ini termasuk mudah ditemukan. Informasi ditempatkan di halaman utama. Informasi juga selalu tampil di setiap halaman website.

KONTAK KAMI

Silahkan mengisi fasilitas buku tamu kami. Mohon masukan dan pertanyaan disampaikan secara bijak dengan kata-kata yang baik. Komentar yang berupa spam, kata-kata kotor, link tidak bermanfaat akan segera kami hapus.

Untuk komentar yang bersifat keluhan atau pertanyaan dan memerlukan jawaban, akan segera kami tanggap, kecuali keluhan/pertanyaan yang memerlukan koordinasi dengan instansi yang berwenang.

Name

Email Address

Subject

Message

SEND MESSAGE

Gambar 7. Formulir Kontak Kami BPAD Provinsi DI Yogyakarta

b) Aksesibilitas

Layanan melalui media virtual berupa e-mail dan formulir online ini diasumsikan diselenggarakan pada jam operasional, yaitu Senin s.d Jumat pukul 08.00 s.d 22.00 WIB, dan Sabtu dan Minggu pukul 08.00 s.d 16.00 WIB. Website memuat informasi jam operasional layanan pada halaman INFORMASI LAYANAN PERPUSTAKAAN. Ukuran huruf alamat e-mail dan tautan “Kontak Kami” terlihat sama dengan teks lain dalam website. Alamat e-mail yang tercantum adalah bpad_diy@yahoo.com. Alamat e-mail ini mengindikasikan alamat e-mail umum, tidak hanya untuk layanan perpustakaan. Formulir kontak kami terlihat diperuntukkan untuk menerima masukan bukan untuk menerima pertanyaan informasi dari masyarakat.

c) Ruang Lingkup

Halaman INFORMASILAYANANPERPUSTAKAAN memuat layanan yang diselenggarakan dinas. Halaman tersebut menyebutkan penyelenggaraan “Layanan *Request* Artikel Luar Negeri”. Layanan ini menyediakan *fullteks* artikel jurnal internasional untuk keperluan riset dan pendidikan. Layanan ini bersifat gratis dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Permintaan artikel maksimal 2 (dua) judul per hari.
2. TIDAK digunakan untuk keperluan komersil.
3. Isikan identitas selengkap dan sejelas mungkin.
4. *Fulltext* akan dikirimkan melalui e-mail.

5. Info lebih lanjut silakan SMS/WA ke 081378484501.

Form Request Fulltext Artikel Luar Negeri

Kepada seluruh pemustaka BPAD DIY,

Anda dapat meminta *fullteks* artikel jurnal internasional untuk keperluan riset dan pendidikan. Layanan ini bersifat gratis dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Permintaan artikel maksimal 2 (dua) judul per hari.
2. TIDAK digunakan untuk keperluan komersil.
3. Isikan identitas Anda selengkap dan sejelas mungkin.
4. Mohon mengirimkan reply e-mail pengiriman artikel untuk membantu kami dalam menyusun statistik.

* Required

Email address *

Your email

Tanggal Request *

Date

Gambar 8. Formulir Permintaan Artikel Luar Negeri BPAD Provinsi DI Yogyakarta

Pemustaka yang ingin melakukan permintaan harus mengisi formulir online yang dibuat dari Google Doc. Ruas isian yang ditemukan adalah E-mail Address, Tanggal *Request*, Judul Artikel, Alamat URL Artikel, Penulis, Nama Anda, Institusi Anda, Alamat E-mail Pengiriman *Fullteks*, Penggunaan Artikel, Judul Penelitian.

d) Kerahasiaan Data

Tidak ditemukan pernyataan atas kerahasiaan data.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Timur

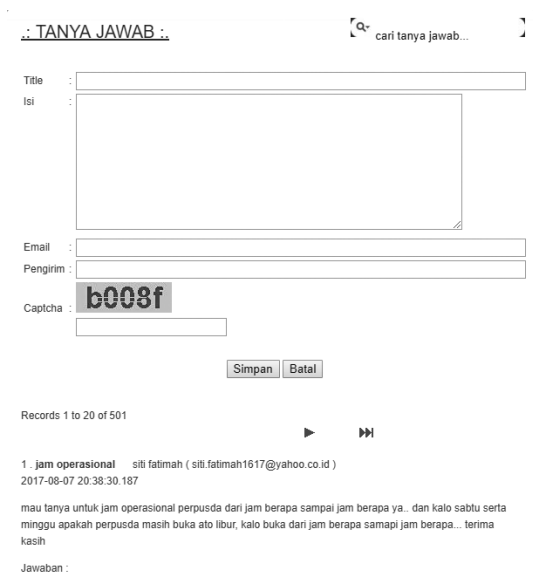
a) Nama Layanan

Informasi media virtual ditemukan di halaman utama website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Timur dengan alamat <http://bapersip.jatimprov.go.id/bapersip/index.jsp>. Informasi media virtual yang ditemukan di halaman utama adalah alamat e-mail dan tautan TANYA JAWAB. Informasi media virtual ditemukan di bagian atas (*header* atau banner) halaman utama, yaitu alamat e-mail. Bagian atas ini juga ditemukan pada setiap halaman website. Informasi media e-mail ini termasuk mudah ditemukan. Informasi ditempatkan di halaman utama. Informasi juga selalu tampil di setiap halaman website.



Gambar 9. Informasi Media Virtual Disperpusip Provinsi Jawa Timur

Di bawah bagian atas, ditemukan menu website. Salah satu menu tertulis FORUM/SARAN. Menu ini mempunyai dua pilihan, yaitu TANYA JAWAB dan KRITIK SARAN. Kedua pilihan menu ini mengantarkan pada halaman baru, yaitu halaman TANYA JAWAB dan BUKU TAMU. Kedua halaman ini menampilkan formulir online. Ruas isian kedua halaman ini sama, yaitu *Title*, *Isi*, *Email*, dan *Pengirim*. Menu ini termasuk mudah ditemukan. Menu ditempatkan di halaman utama. Menu juga selalu tampil di setiap halaman website (atas dan bawah). Pemustaka yang pernah bertanya melalui formulir ini ditampilkan di bawah formulir disertai dengan jawaban yang diberikan pustakawan.



Gambar 10. Formulir Online Tanya Jawab Disperpusip Provinsi Jawa Timur

b) Aksesibilitas

Layanan melalui media virtual berupa e-mail dan formulir online ini diasumsikan diselenggarakan pada jam operasional, yaitu Senin s.d Jumat pukul 08.00 s.d 17.00 WIB, dan Sabtu dan Minggu pukul 08.00 s.d 12.30 WIB. Website memuat informasi jam operasional layanan pada halaman LAYANAN PERPUSTAKAAN. Ukuran huruf alamat e-mail dan menu FORUM/SARAN terlihat sama dengan teks lain dalam website. Alamat e-mail yang tercantum adalah disperpusip@jatimprov.go.id. Alamat e-mail ini mengindikasikan alamat e-mail umum, tidak hanya untuk layanan perpustakaan. Menu FORUM/SARAN ditampilkan menggunakan huruf kapital.

c) Ruang Lingkup

Halaman LAYANAN PERPUSTAKAAN memuat layanan yang diselenggarakan dinas. Beberapa layanan terkait layanan referensi disebutkan beserta definisinya.

1. Layanan rujukan adalah layanan memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan berdasarkan koleksi sumber rujukan yang dimiliki.
2. Layanan rujukan cepat adalah memberi jawaban langsung atas permintaan informasi dari pengguna perpustakaan melalui pemanfaatan sumber rujukan seperti kamus, ensiklopedia, direktori dan lain-lain.
3. Bimbingan pemakaian sumber rujukan adalah bantuan yang diberikan kepada pengguna jasa perpustakaan untuk memanfaatkan sumber-sumber rujukan yang dimiliki antara lain berkaitan dengan isi, susunan, dan cara mencari informasi termasuk sumber rujukan elektronik.
4. Layanan penelusuran literatur adalah kegiatan mencari atau menemukan kembali informasi kepastakaan mengenai suatu bidang tertentu yang ada di perpustakaan maupun di luar perpustakaan dengan menggunakan bantuan OPAC (*Online Public Access Catalogue*), literatur sekunder dan sarana penelusuran lainnya. Kegiatan penelusuran literatur ini umumnya digunakan untuk mendukung penelitian dan atau penulisan ilmiah, serta bahan bacaan sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan

d) Kerahasiaan Data

Tidak ditemukan pernyataan atas kerahasiaan data. Di bawah formulir TANYA JAWAB ditemukan rekap formulir online secara lengkap. Ditampilkan nama, e-mail, waktu pertanyaan, pertanyaan, dan jawaban.

Diskusi

Enam perpustakaan umum tingkat provinsi di Pulau Jawa menggunakan e-mail sebagai media yang dapat digunakan masyarakat untuk berinteraksi dengan perpustakaan secara virtual. E-mail yang ditampilkan merupakan e-mail umum jika melihat dari nama alamat e-mailnya. Jika memang perpustakaan umum tingkat Provinsi di Pulau Jawa ingin menyediakan layanan referensi melalui e-mail, maka penamaan alamat e-mail yang khusus dapat menjadi pertimbangan agar pemustaka menyadari adanya layanan referensi melalui e-mail. Misalnya kalau di perpustakaan perguruan tinggi, refdesk.lib@ui.ac.id.

Lima perpustakaan umum tingkat provinsi di Pulau Jawa menggunakan formulir online sebagai media interaksi dengan pemustaka. Keluaran dari pengisian formulir online ini dapat diatur untuk masuk ke dalam e-mail tertentu atau harus membukanya dengan aplikasi tertentu. Judul dari formulir online ini terlihat tidak ditujukan untuk layanan referensi virtual. Hanya satu judul yang dinilai cukup mendekati untuk penamaan layanan referensi, yaitu TANYA JAWAB. Jika memang perpustakaan umum tingkat Provinsi di Pulau Jawa ingin menyediakan layanan referensi dengan titik awal formulir *online*, maka penamaan formulir dan keterangan diperuntukkan untuk layanan referensi dapat menjadi pertimbangan agar pemustaka menyadari adanya layanan referensi. Misalnya, “tanya pustakawan”.

Ditemukan hanya satu perpustakaan umum tingkat Provinsi di Pulau Jawa yang menggunakan aplikasi *livechat*. Berdasarkan keterangan dari tautannya bahwa pesan akan terkirim ke e-mail menjadikan aplikasi ini seperti formulir online biasa sementara aplikasi ini memungkinkan interaksi secara waktu nyata (*real-time*). Layanan referensi melalui *livechat* membutuhkan penyiapan sumber daya manusia yang memang harus *standby* pada jam operasional *livechat*. Seperti alamat e-mail dan formulir online, penamaan serta keterangan lebih lanjut peruntukkan media sebaiknya diperjelas jika media tersebut diperuntukkan untuk layanan referensi virtual.

Pernyataan dengan jelas adanya layanan referensi ditemukan pada tiga perpustakaan umum tingkat Provinsi di Pulau Jawa. Pernyataan ini perlu diperkuat dengan memberikan tautan kepada formulir online atau

livechat atau memberikan dengan jelas alamat e-mail yang dapat dikirimkan pertanyaan. Satu perpustakaan terlihat menyatakan dengan jelas pembatasan layanan referensi yang disediakan, yaitu menyediakan penelusuran artikel penelitian luar negeri.

Lima perpustakaan umum tingkat Provinsi menampilkan alamat e-mail, formulir online, dan *livechat* di tempat yang mudah ditemukan. Penampilan di setiap halaman website dengan bentuk tautan yang ikut bergerak guliran halaman dapat ditempuh. Penampilan informasi seperti ini akan memudahkan pemustaka menemukan tautan layanan referensi virtual.

Enam perpustakaan umum tingkat Provinsi di Pulau Jawa terlihat melupakan penjelasan kerahasiaan data. Ditemukan satu perpustakaan umum tersebut menampilkan interaksi yang telah terjadi, berupa nama, e-mail, tanggal, pesan pertanyaan, dan jawabannya. Penampilan ini tanpa ada penghilangan data pribadi dapat menjadi permasalahan di kemudian hari. Salinan transkrip percakapan seharusnya menjadi data yang harus dijaga kerahasiaannya. Dalam konteks penelitian, data pribadi harus dihilangkan.

Penutup

Website adalah “gedung” layanan perpustakaan digital. “Pintu” layanan referensi harus mudah ditemukan oleh pemustaka. Keterangan cakupan dan pembatasan layanan referensi harus juga mudah ditemukan oleh pemustaka. Kebijakan kerahasiaan data perlu juga dinyatakan dan ditampilkan di website. Penamaan atas media virtual yang digunakan sebaiknya pun sudah memberikan asosiasi kepada layanan referensi.

Perpustakaan umum tingkat Provinsi di Pulau Jawa perlu mengembangkan dan memperjelas ketersediaan layanan referensi virtual di website perpustakaan. Perpustakaan digital dapat berfungsi sebagai “ruang virtual” untuk berinteraksi antara pemustaka dan pustakawan. Layanan referensi virtual dipercaya dapat meningkatkan akses masyarakat ke perpustakaan dalam rangka pendidikan yang berkualitas yang menjadi tujuan pembangunan berkelanjutan dengan mendukung kesempatan belajar sepanjang hidup.

Daftar Pustaka

- Arms, W.Y. (2001). *Digital libraries*. Cambridge: MIT Press.
- Bopp, R.E. & Smith, L.C. (ed.). (2011). *Reference and information service: an introduction* (4th ed.). California: Libraries Unlimited.
- Cassell, K.A. & Hiremath, U. (2013). *Reference and information services: an introduction* (3rd ed.). Chicago: Neal Schuman.
- Connaway, L. S., & Radford, M. L. (2011). *Seeking synchronicity: revelations and recommendations for virtual reference*. Dublin, OH: OCLC Research. Diakses dari <http://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/synchronicity/full.pdf>.
- Fan, S.H., Fought R.L., & Gahn, P.C. (2017). Adding a feature: can a pop-up chat box enhance virtual reference? *Medical Reference Service Quarterly*. 36(3): 220-228.
- Fan, S.H. & Welch, J. (2016). Content analysis of virtual reference data: reshaping library website design. *Medical Reference Service Quarterly*. 35(3): 294-304.
- Hirko, B. (2006). VET: the virtual evaluation toolkit. *The Reference Librarian*, 46: 125-148.
- Knoer, S. (2011). *The reference interview today*. California: Libraries Unlimited.
- Powers, A.C., Shedd, J., & Hill, C. (2011). The role of virtual reference in library web site design: a qualitative source for usage data. *Journal of Web Librarianship*. 5(2): 96-113.
- Vaderman, K.K. & Barba, I. (2014). Reference in 160 characters or less: the role of text messaging in virtual reference services. *Internet Reference Services Quarterly*. 19:163-179.
- Yang, S. & Dalal, H. (2014). Delivering virtual reference services on the web: an investigation into the current practice by academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*. 41: 68-86.
- Wicaksono, A. (2017). Dimensi relasi dalam transaksi referensi di SMS Center Perpustakaan Nasional RI. *Tesis*. Universitas Indonesia.