

Karakteristik Layanan Bimbingan Penggunaan Sumber Referensi

Purwani Istiana

Perpustakaan Universitas Gadjah Mada (UGM), Yogyakarta
Bulaksumur, Kotak Pos 16, Yogyakarta, 55281

E-mail: nina@ugm.ac.id

Diajukan: 23-05-2023; **Direvisi:** 17-10-2023; **Diterima:** 7-11-2023

Abstract

Services provided by the library need to be evaluated by users to improve their quality. This study aimed to determine the characteristics of users and the use of guidance services using reference sources at the Library of the Faculty of Geography, Gadjah Mada University, in August 2020-December 2022. These characteristics include service users, guidance themes, and reference sources used in guidance services. The quantitative descriptive method is used to answer research questions. The study results show that users of this service are dominated by student users, lecturers and education staff. Students who use this service are predominantly doctoral (S3) students. The most needed guidance themes are indexing databases, e-journals, and e-books. The next theme is using several applications, accessing library websites, using academic profiles, accessing journal websites, how to get ISBNs, identification of journals, and instructions for preparing scientific papers. The most widely used reference sources in guidance services are indexing databases (Scopus, Sinta, Garuda, and Directory Open Access Journal) and e-journal databases. Guidance on the use of applications needed is Mendeley, Turnitin, Grammarly, and VOSviewer applications. Users of guidance services on the use of reference sources need specific and in-depth guidance on reference sources, research support applications, library websites, academic profiles to increase knowledge dissemination, access to journal websites to submit articles, how to get International Standard Book Numbers, identify journals so they do not trap in predatory journals as well as guidance on writing scientific papers.

Keywords: Reference Services; Reference Resources; Characteristic of user services; Academic library

Abstrak

Layanan yang disediakan oleh perpustakaan perlu dievaluasi penggunaannya sehingga dapat dilakukan upaya peningkatan kualitas. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui karakteristik pengguna dan penggunaan layanan bimbingan penggunaan sumber referensi di Perpustakaan Fakultas Geografi, Universitas Gadjah Mada tahun 2020-2022. Karakteristik tersebut meliputi pengguna layanan, tema bimbingan serta sumber referensi yang digunakan dalam layanan bimbingan. Metode deskriptif kuantitatif digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Pengumpulan data menggunakan dokumentasi kegiatan layanan pada Agustus 2020 s.d. Desember 2022. Data dianalisis dengan mengidentifikasi pola yang muncul pada data layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna layanan ini didominasi oleh pengguna mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan. Mahasiswa yang memanfaatkan layanan ini kebanyakan mahasiswa program doktor (S3). Tema bimbingan yang paling banyak dibutuhkan adalah penggunaan *database* pengindeks, *e-journal*, dan *e-book*. Tema berikutnya penggunaan beberapa aplikasi, akses *website* perpustakaan, penggunaan profil akademik, akses *website* jurnal, cara mendapatkan ISBN, identifikasi jurnal dan petunjuk penyusunan karya ilmiah. Sumber referensi yang paling banyak digunakan dalam layanan bimbingan adalah *database* pengindeks (*database* Scopus, Sinta, Garuda dan Directory Open Access Journal) dan *database e-journal*. Bimbingan penggunaan aplikasi yang dibutuhkan adalah aplikasi Mendeley, Turnitin, Grammarly dan VOSviewer. Pengguna layanan bimbingan penggunaan sumber referensi membutuhkan bimbingan yang spesifik dan mendalam tentang sumber-sumber referensi, aplikasi pendukung riset, *website* perpustakaan, profil akademik untuk meningkatkan diseminasi pengetahuan, akses *website* jurnal untuk *submit* artikel, cara mendapatkan *International Standard Book Number*, identifikasi jurnal agar tidak terjebak pada jurnal predator serta bimbingan tentang penulisan karya ilmiah.

Kata Kunci: Layanan Referensi; Sumber Referensi; Karakteristik Pengguna Layanan; Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pendahuluan

Kinerja perpustakaan dapat diketahui salah satunya dengan melihat kinerja layanannya. Layanan yang disediakan perpustakaan beraneka ragam, sesuai kebutuhan pengguna. Keanekaragaman layanan yang disediakan tergantung pada jenis perpustakaan dan keluasan pengguna yang dilayani. Perpustakaan umum memiliki pengguna yang lebih heterogen daripada perpustakaan sekolah atau perpustakaan perguruan tinggi. Jenis layanan yang disediakan pada perpustakaan umum lebih beragam pula. Layanan dengan karakteristik pengguna yang heterogen menyebabkan jenis layanan yang disediakan juga semakin beragam.

Perpustakaan perguruan tinggi, penggunaannya lebih homogen dibandingkan perpustakaan umum. Layanan yang disediakan perpustakaan perguruan tinggi antara lain, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan bimbingan pendidikan pengguna, layanan literasi informasi, layanan bimbingan penggunaan sumber referensi layanan pinjam antar perpustakaan, layanan *e-resources*, layanan koleksi bukan buku, penelusuran informasi, layanan bagi pengguna berkebutuhan khusus, layanan informasi terseleksi, layanan referensi cepat dan sebagainya. Layanan perpustakaan terus dikembangkan seiring kebutuhan pengguna dan juga perkembangan teknologi informasi. Contoh pengembangan layanan pada saat pandemi COVID-19, beberapa layanan perpustakaan dikembangkan dalam format *online* (Suharti, 2020).

Setiap jenis layanan perpustakaan tentu memiliki karakteristik pengguna yang berbeda beda. Layanan orientasi perpustakaan, umumnya memiliki karakteristik pengguna sebagai berikut: mahasiswa baru, belum pernah mengunjungi perpustakaan sebelumnya, belum mengetahui secara keseluruhan jenis layanan yang disediakan perpustakaan (Rasman, 2014). Karakteristik pengguna layanan dapat diketahui dari evaluasi layanan yang diberikan. Layanan lainnya di perpustakaan perguruan tinggi adalah layanan bimbingan. Layanan ini dapat diberikan secara langsung (*face to face*) maupun dilakukan secara berkelompok. Layanan bimbingan pengguna yang dilakukan secara berkelompok, dapat dilakukan dengan memberikan layanan yang disebut dengan literasi informasi.

Pengguna layanan bimbingan penggunaan sumber referensi umumnya pribadi, sesuai kebutuhan pengguna. Layanan ini disediakan perpustakaan untuk memberikan bimbingan bagaimana menggunakan sumber referensi tercetak maupun format digital. Layanan ini perlu dievaluasi secara berkala untuk mengetahui tingkat kebutuhan informasi pengguna perpustakaan. Evaluasi layanan penggunaan sumber referensi digunakan pula untuk menentukan materi bimbingan pengguna atau literasi informasi yang diperlukan pengguna perpustakaan kita. Berdasarkan penelusuran yang peneliti lakukan, belum menemukan kajian yang membahas tentang karakteristik layanan penggunaan sumber referensi. Kajian yang sudah dilakukan tentang layanan bimbingan pengguna dalam bentuk video (Zulfitri, 2018) dan layanan bimbingan konseling biblioterapi di perpustakaan (Hasfera, 2018). Dengan demikian kajian tentang karakteristik layanan penggunaan sumber referensi akan melengkapi dan memperkaya kajian tentang berbagai layanan perpustakaan, khususnya di Indonesia.

Perpustakaan Fakultas Geografi Universitas Gadjah Mada menyediakan layanan bimbingan penggunaan sumber referensi. Layanan ini dimanfaatkan oleh dosen dan mahasiswa untuk mendapatkan arahan dan atau bimbingan dari pustakawan terkait penggunaan beberapa sumber referensi. Bagaimana karakteristik pengguna dan penggunaan layanan ini, belum pernah dikaji sebelumnya. Hasil dari kajian tentang karakteristik layanan penggunaan sumber referensi akan memperkaya dan melengkapi kajian tentang layanan yang sudah ada sebelumnya. Bagi institusi tempat kajian layanan ini dilaksanakan, kajian ini akan bermanfaat dalam pengembangan layanan perpustakaan di masa yang akan datang. Dalam kajian ini peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut: 1) Bagaimana karakteristik pengguna layanan bimbingan penggunaan sumber referensi; 2). Tema bimbingan apa yang paling banyak dibutuhkan oleh pengguna; 3) Sumber referensi apa yang paling banyak digunakan dalam kegiatan bimbingan penggunaan sumber referensi

Tinjauan Pustaka

Pelayanan perpustakaan yaitu kegiatan menyampaikan bimbingan, jasa dan informasi kepada pengguna, yang meliputi pelayanan teknis dan pengguna (Perpustakaan Nasional, 2014). Layanan bimbingan penggunaan sumber referensi merupakan salah satu jenis layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Layanan ini termasuk pada bagian layanan pengguna. Layanan bimbingan penggunaan sumber referensi merupakan bagian dari layanan referensi. Sebagaimana disebutkan Tyckoson (2001) bahwa salah satu fungsi layanan referensi yakni menginstruksikan kepada pengguna cara menggunakan literatur. Dengan demikian bimbingan penggunaan sumber referensi merupakan bagian dari layanan referensi.

Bimbingan penggunaan sumber referensi merupakan kegiatan memberikan penjelasan dan tuntunan kepada pengguna tentang penggunaan sumber referensi yang berkaitan dengan isi, susunan, dan cara untuk mencari informasi yang diperlukan melalui penggunaan koleksi referensi, baik dalam bentuk tercetak maupun elektronik (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2015). Dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nomor 11 Tahun 2015 juga disebutkan bahwa layanan ini dilaksanakan oleh Pustakawan Ahli Madya. Layanan ini membantu pengguna memahami berbagai sumber referensi yang dibutuhkannya serta terampil menggunakannya. Kita ketahui bahwa saat ini sumber referensi didominasi oleh sumber referensi digital atau elektronik, dan tidak semua pengguna terbiasa mengakses sumber referensi elektronik. Hal ini terbentuk kesenjangan antara pengetahuan pengguna terhadap sumber informasi elektronik dan kebutuhan informasinya. Oleh karena itu, layanan bimbingan penggunaan sumber referensi menjadi satu layanan yang penting dan bermanfaat bagi pengguna perpustakaan.

Sebuah perpustakaan melakukan empat fungsi dasar, yaitu koleksi, organisasi, layanan dan publikasi (Satija, 2020). Satija (2020) menyebutkan fungsi ketiga perpustakaan adalah memberikan bantuan langsung pencarian dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan pengguna. Berdasarkan pemahaman tentang layanan menurut Satija (2020) tersebut menunjukkan bahwa layanan langsung yang diberikan kepada pengguna menjadi fungsi dasar perpustakaan. Layanan langsung tersebut merupakan layanan referensi. Layanan referensi merupakan layanan bantuan langsung kepada pengguna. Layanan bimbingan penggunaan sumber referensi merupakan bagian dari layanan referensi.

Staf perpustakaan yang bertugas di bagian layanan referensi disebut *reference librarian*. Empat fungsi pustakawan referensi (*reference librarian*) adalah: 1) mengajarkan atau memberikan bimbingan kepada pengguna bagaimana menggunakan perpustakaan dan berbagai sumber referensi;

2) menjawab pertanyaan pengguna; 3) membantu menemukan atau memilih buku atau sumber referensi yang sesuai bagi pengguna, dan 4) mempromosikan perpustakaan kepada komunitas penggunanya (Satija, 2020). Pada layanan bimbingan penggunaan sumber referensi, pustakawan melakukan fungsi yang pertama. Dari layanan ini, pustakawan dapat mengetahui perubahan kebutuhan pengguna dari waktu ke waktu dan tantangan yang dihadapi pustakawan dalam penyediaan layanan referensi.

Kajian atau penelitian dengan tema layanan referensi yang telah dilakukan sebelumnya terkait dengan deskripsi layanan referensi umum di perpustakaan perguruan tinggi menjelaskan tentang jenis layanan referensi yang dibedakan berdasarkan jenis buku yang dilayankan (Maryulisman, 2016). Pada kajian ini deskripsi layanan referensi masih terbatas pada layanan penyediaan sumber referensi (buku referensi) bagi pengguna. Pada kajian lain, menyatakan bahwa media sosial mampu meningkatkan pemanfaatan layanan referensi perpustakaan (Oktavia, 2020). Penggunaan teknologi dan media sosial telah digunakan dalam rangka mengupayakan atau mempromosikan layanan referensi yang disediakan perpustakaan. Layanan referensi virtual telah dilakukan oleh beberapa perpustakaan di Indonesia, berdasarkan kajian terhadap 12 *website* perpustakaan (Devi & Irawati, 2020). Kajian layanan referensi virtual lain juga dilakukan oleh Shaura, Salim, & Kurniawan (2020). Pustakawan referensi harus meng-*update* ilmu dan wawasannya sehingga mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna (Kalsum, 2016).

Fungsi memberikan bimbingan kepada pengguna baik dalam penelusuran maupun dalam penggunaan sumber berbagai sumber referensi belum banyak dikaji secara khusus. Oleh karena itu kajian ini merupakan satu hal yang baru, guna mendeskripsikan karakteristik layanan bimbingan penggunaan sumber referensi telah dilakukan. Istilah “karakteristik” menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan sebagai mempunyai sifat khas. Artinya dalam kajian ini peneliti akan mendeskripsikan sifat khas layanan penggunaan sumber referensi.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik dokumentasi. Data layanan bimbingan penggunaan sumber referensi yang telah dikumpulkan sejak Agustus 2020 s.d. Desember 2022. Setiap kegiatan bimbingan penggunaan sumber referensi, dicatat dengan form isian meliputi: nama pengguna, sumber referensi yang digunakan, isi bimbingan, dan kategori pengguna. Berdasarkan data yang dikumpulkan tersebut terdapat 207 data bimbingan penggunaan sumber referensi. Peneliti melakukan klasifikasi data dan reduksi data sesuai tujuan penelitian. Kategori pengguna digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Isi bimbingan dianalisis hingga memperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian. Selanjutnya melakukan analisis data dengan mengidentifikasi pola yang muncul dari data. Interpretasi dilakukan sesuai dengan konteks penelitian dan tujuan penelitian.

Hasil dan pembahasan

Pada perpustakaan perguruan tinggi, layanan bimbingan penggunaan sumber referensi dimanfaatkan oleh mahasiswa dan dosen. Layanan bimbingan penggunaan sumber referensi di manfaatkan ketika mereka membutuhkan tuntunan atau petunjuk dalam mengakses dan menggunakan sumber rujukan yang diperlukannya.

Karakteristik pengguna layanan bimbingan penggunaan sumber referensi

Berdasarkan olah data, diketahui bahwa sepanjang periode Agustus 2020 s.d. Desember 2022 pengguna layanan ini sebanyak 207 permintaan bimbingan penggunaan sumber referensi. Sebanyak 207 permintaan tersebut dari kategori pengguna, dosen, mahasiswa dan tenaga kependidikan. Kategori pengguna terlihat pada Tabel 1. Pengguna paling banyak yang memanfaatkan layanan bimbingan adalah kategori mahasiswa, diikuti dosen, tenaga kependidikan, peneliti dan alumni.

Tabel 1. Kategori Pengguna Layanan Bimbingan Penggunaan Sumber Referensi

Kategori Pengguna	Jumlah
Mahasiswa	97
Dosen	91
Tenaga Kependidikan	16
Peneliti	1
Alumni	1
Jumlah	207

Sumber: Data diolah, 2023

Mahasiswa yang menggunakan layanan bimbingan penggunaan sumber referensi terdiri atas mahasiswa S3 sebanyak 47 orang, mahasiswa S2 sejumlah 26 orang dan mahasiswa S1 sejumlah 24 orang. Pengguna kategori mahasiswa S3 paling banyak. Pengguna dosen sebanyak 91 orang berasal dari berbagai fakultas yang ada di Universitas Gadjah Mada, tidak terbatas dari Fakultas Geografi. Kategori tenaga kependidikan yang menggunakan layanan bimbingan penggunaan sumber referensi terdiri atas tenaga administrasi, pustakawan dan para pengelola jurnal ilmiah.

Layanan bimbingan penggunaan sumber referensi ini dominan dilakukan secara daring dengan menggunakan media WhatsApp dan Zoom. Hanya sebagian kecil melalui tatap muka langsung. Sebagaimana kita ketahui bahwa pada tahun 2020-2022 merupakan masa pandemi Covid-19, sehingga masih terdapat keterbatasan dalam melakukan layanan tatap muka secara langsung. Hal ini berbeda dengan layanan referensi yang dilakukan sebelumnya, pada beberapa perpustakaan di luar negeri yang menggunakan media SMS (Wicaksono, 2017). Layanan referensi perpustakaan akademik di Hongkong jarang dilakukan menggunakan WhatsApp, mereka lebih banyak menggunakan *walk-in* dan *e-mail* (Guo et-al, 2022). Layanan referensi di Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah dilaksanakan secara langsung, belum memberikan fasilitas layanan secara *online* (Maryulisman, 2016).

Berdasarkan karakteristik pengguna layanan referensi berupa bimbingan penggunaan sumber referensi ini menunjukkan bahwa mahasiswa dan dosen membutuhkan bimbingan yang spesifik dan mendalam yang berbeda-beda pada masing-masing individu. Layanan bimbingan ini bersifat personal. Mahasiswa dan dosen masih tetap membutuhkan layanan referensi. Layanan referensi berupa bimbingan penggunaan sumber referensi dilaksanakan tidak secara langsung datang ke perpustakaan, namun secara daring. Artinya ditengah keberadaan Google dan Wikipedia, layanan referensi yang disediakan perpustakaan tetap dimanfaatkan oleh mahasiswa. Pustakawan dalam hal ini beradaptasi dengan memberikan layanan *online*.

Tema bimbingan yang paling banyak dibutuhkan pengguna

Misi layanan bimbingan penggunaan sumber referensi yang merupakan bagian dari layanan referensi ini adalah memberikan bantuan bimbingan dan arahan kepada pengguna perpustakaan, terkait penelusuran informasi ke berbagai sumber informasi, penggunaan berbagai aplikasi yang

dibutuhkan dalam penelitian, dan penulisan karya ilmiah, serta bimbingan dengan tema sesuai kebutuhan pengguna. Layanan bimbingan penggunaan sumber referensi yang bersifat personal, maka tema bimbingan berbagai macam sesuai kebutuhan masing-masing pengguna. Berdasarkan hasil analisis isi bimbingan yang disampaikan kepada pengguna, maka dapat dikelompokkan dalam delapan tema. Delapan tema disajikan pada Tabel 2. Hasil penelitian Kampa & Gouda (2023) menunjukkan perbedaan bahwa tema yang paling banyak disampaikan pada *virtual reference services* adalah pertanyaan tentang artikel penelitian diikuti akses *database* dan permasalahan akses *database* dari luar kampus.

Tabel 2. Tema Bimbingan yang Dibutuhkan Pengguna

Tema Bimbingan	Jumlah
Penggunaan/Akses Database Pengindeks/ E-journal & E-book	114
Penggunaan Aplikasi /Software	37
Akses Website Perpustakaan/Katalog Perpustakaan	25
Penggunaan Profil Akademik	18
Akses Website Jurnal (OJS)	13
Cara mendapatkan ISBN	4
Identifikasi Jurnal	2
Petunjuk Penyusunan Tugas Akhir	1
JUMLAH	207

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 2 terlihat bahwa pengguna yang mengajukan permohonan bimbingan penggunaan sumber referensi, tema bimbingan paling banyak dibutuhkan adalah tema penggunaan/akses *database* pengindeks/*e-journal* dan *e-book* dan tema yang paling sedikit adalah petunjuk penyusunan tugas akhir. Hal ini dapat dipahami karena dosen dan mahasiswa S3 yang dominan menggunakan layanan perpustakaan membutuhkan informasi tentang *database* pengindeks seperti Scopus yang berisi tentang jurnal-jurnal internasional bereputasi dan juga *conference paper*. Kita ketahui bahwa mahasiswa S3 memiliki kewajiban untuk mempublikasikan karya ilmiahnya pada jurnal internasional (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 2012). Oleh karena itu pemahaman mahasiswa terutama mahasiswa pascasarjana tentang *database* Scopus menjadi hal penting. *Database* Scopus bagi mahasiswa bermanfaat untuk melakukan penelusuran sumber referensi untuk mendukung penelitian yang akan dan sedang dilakukannya. Pustakawan referensi memberikan bimbingannya secara detail tentang penggunaan *database* ini bagi mahasiswa. Hal ini seiring dengan penelitian yang dilakukan oleh Kurniawati & Setyadi (2019) bahwa pustakawan referensi berkontribusi pada kegiatan penelitian. Walaupun disebutkan oleh Kurniawati & Setyadi (2019) bahwa kontribusi penelitian masih terbatas pada kegiatan sosialisasi, pelatihan dan penelusuran. Kegiatan layanan bimbingan penggunaan sumber referensi yang diberikan secara personal kepada dosen dan mahasiswa sangat membantu dan bermanfaat. Pada tema satu ini pustakawan memberikan bimbingan tentang berbagai *database* pengindeks dan juga *database e-book/e-journal*.

Tema kedua yaitu penggunaan aplikasi/*software*. Aplikasi publikasi yang dibutuhkan adalah aplikasi Turnitin, Grammarly, manajemen sitasi dan aplikasi pemetaan tren riset (VOSviewer). Bimbingan penggunaan akses *website* perpustakaan merupakan tema ketiga yang juga dibutuhkan pengguna. Dalam hal ini pustakawan memberikan arahan terkait *website* perpustakaan fakultas maupun perpustakaan pusat. *Website* perpustakaan yang berisi berbagai informasi seperti katalog perpustakaan dan koleksi *local content* menjadi fokus dalam bimbingan kepada pengguna. Tercatat ada sebanyak 25 permintaan bimbingan tentang penggunaan katalog perpustakaan dan akses ETD

(*Electronic Thesis and Dissertation*). Bukan satu hal sulit bagi pustakawan untuk memberikan bimbingan terkait *content website* perpustakaan.

Tema profil akademik sebagai tema keempat, dengan jumlah permintaan sebanyak 18 pengguna. Profil akademik ini diperlukan untuk promosi publikasi yang dimiliki. Profil akademik yang wajib dimiliki oleh dosen adalah Google Scholar Profile, oleh karena itu dosen perlu meng-*update* informasi yang terdapat pada profil Google Scholar-nya. Tema kelima yakni bimbingan akses *website* jurnal. Bimbingan yang dibutuhkan mengenai langkah untuk melakukan *submit* artikel. Pustakawan memberikan bimbingan bagaimana cara melakukan *submit* artikel ke suatu jurnal tertentu secara *online*. Pustakawan memberikan arahan untuk mahasiswa harus melakukan registrasi pada *website* jurnal yang akan dituju. Hal teknis lainnya adalah bagaimana mengirimkan kembali naskah atau *paper* yang sudah direvisi. Pustakawan dituntut untuk mengetahui proses publikasi sebuah karya ilmiah pada suatu jurnal ilmiah. Tuntutan publikasi bagi mahasiswa dan dosen tidak hanya dalam bentuk artikel jurnal maupun prosiding, namun juga dalam bentuk buku. Terdapat 4 (empat) pengguna yang membutuhkan bimbingan dengan tema cara mendapatkan ISBN. Dalam hal ini pustakawan dituntut untuk meng-*update* pengetahuannya terkait bagaimana proses untuk memperoleh ISBN bagi karya dosen dan mahasiswa. Identifikasi jurnal merupakan tema ketujuh. Walaupun tidak banyak permintaan tentang tema ini, namun tema ini menjadi catatan bagi pustakawan dan pengelola perpustakaan untuk menyiapkan pengetahuan dan kemampuan agar mampu memberikan bimbingan terkait tema bagaimana identifikasi jurnal sebagai tujuan *submit* maupun untuk mengidentifikasi jurnal predator. Petunjuk penyusunan tugas akhir merupakan tema terakhir. Tema ini ke depan tidak menjadi tema yang muncul dalam bimbingan penggunaan sumber referensi karena pustakawan dan pengelola perpustakaan telah menyiapkan *file* pedoman pada *website* perpustakaan, sehingga pengguna diarahkan untuk mengakses/membaca petunjuk yang telah disiapkan.

Sumber referensi yang digunakan dalam bimbingan penggunaan sumber referensi

Pada saat pustakawan memberikan bimbingan penggunaan sumber referensi, tentu memerlukan beberapa sumber referensi. Sumber referensi yang dimanfaatkan seluruhnya dalam format elektronik. Tabel 3 menampilkan sumber referensi yang digunakan dalam layanan bimbingan penggunaan sumber referensi.

Tabel 3. Sumber Referensi yang digunakan

Sumber Referensi yang digunakan	Jumlah
Scopus; Sinta; Garuda; DOAJ; Ebsco; SpringerLink; ScienceDirect; Proquest	114
Turnitin; Mendeley; Grammarly; Vosviewer	37
OPAC; ETD	25
Google Scholar Profil; Orcid; Publon	18
Beberapa OJS	13
Portal ISBN Perpustakaan Nasional	4
Beallslist.net; Scimagojr	2
Buku Pedoman Penulisan Skripsi	1
JUMLAH	207

Pada tabel 3 diketahui *database* pengindeks Scopus, Sinta dan DOAJ, serta *database e-book /e-journal* merupakan sumber referensi yang paling banyak digunakan dalam bimbingan penggunaan sumber referensi, diikuti aplikasi Turnitin, Mendeley, Grammarly, dan VOSviewer. Sumber lain yang digunakan antara lain OPAC dan juga *Electronic Thesis and Dissertation* (ETD). Tabel 3 menunjukkan sumber-sumber referensi yang perlu diperdalam oleh pustakawan sehingga

mampu memberikan bimbingan kepada pengguna secara lebih mendalam. Ketika pustakawan mampu menguasai hal tersebut lebih mendalam, maka dapat dibuatkan pedoman/petunjuk bagi pengguna, baik dalam format pedoman tertulis maupun dalam bentuk digital (video). Sumber referensi yang banyak digunakan juga dapat digunakan sebagai materi dalam kegiatan literasi informasi.

Sumber referensi *database* pengindeks jurnal seperti DOAJ (<https://doaj.org/>), Garuda (<https://garuda.kemdikbud.go.id/>), dan Sinta (<https://sinta.kemdikbud.go.id/>) juga perlu dipahami oleh mahasiswa dan dosen. Sumber referensi *database* Garuda (<https://garuda.kemdikbud.go.id/>) sebagai rujukan untuk mendapatkan informasi ID Garuda yang dimilikinya. *Database* ini digunakan untuk mendapatkan informasi artikel-artikel pada jurnal nasional, baik yang terakreditasi maupun belum. Pada pelaksanaan bimbingan penggunaan sumber referensi Garuda, dosen membutuhkan bimbingan langkah-langkah mengakses *database* Garuda, untuk mendapatkan informasi Garuda ID miliknya. Garuda ID kemudian akan diinput pada profil Sinta masing-masing dosen. Berbeda dengan dosen, mahasiswa membutuhkan bimbingan penggunaan *database* Garuda, untuk menemukan artikel-artikel sebagai bahan referensi.

Sumber referensi *database* Sinta, dibutuhkan mahasiswa untuk menemukan jurnal-jurnal nasional terakreditasi dan juga informasi jurnal nasional yang terindeks Scopus. Bagi dosen *database* ini penting untuk menampilkan semua publikasi yang dimilikinya dengan cara menginput Garuda ID, Scopus ID, Researcher ID dan *link* profil Google Scholar pada akun Sintanya. Pustakawan dalam hal ini dituntut untuk memahami profil publikasi tersebut sehingga dapat memberikan bimbingan kepada mahasiswa dan dosen. Layanan bimbingan penggunaan sumber referensi merupakan tugas pustakawan referensi. Layanan referensi tidak lagi diam hanya menyediakan koleksi referensi saja (Maryulisman, 2016), namun perlu mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat yang dilayani dalam hal ini sivitas akademika.

Bimbingan penggunaan berbagai sumber referensi *online database e-journal* dan *e-book* yang dilanggan oleh universitas merupakan tema yang cukup dominan. Kebutuhan untuk merujuk pada publikasi-publikasi internasional mendorong kebutuhan akan bimbingan penggunaan sumber referensi yang terdapat pada *database* yang dilanggan. *Database e-journal* ScienceDirect, Ebsco, SpringerLink dan sebagainya merupakan sumber referensi yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan bimbingan. Sumber referensi inilah yang dibutuhkan oleh pengguna (mahasiswa dan dosen). Sumber referensi digital disediakan oleh Universitas Gadjah Mada untuk mendukung pendidikan, pengajaran dan penelitian. Hal ini berbeda dengan hasil kajian yang dilakukan oleh Abdullahi & Mamza (2014) di perpustakaan perguruan tinggi di negara bagian Borno sumber referensi digital masih terbatas. Evaluasi layanan referensi disebutkan terkendala sumber referensi digital.

Aplikasi pendukung penelitian, penulisan dan publikasi yang dibutuhkan adalah aplikasi Turnitin, Grammarly, manajemen sitasi dan aplikasi pemetaan tren riset (VOSviewer). Mahasiswa dituntut untuk memahami aplikasi tersebut, mengingat aplikasi tersebut membantu dalam proses penelitian dan penulisan karya ilmiah untuk publikasi. Turnitin kita ketahui merupakan aplikasi yang membantu dalam mengidentifikasi tingkat kemiripan naskah. Grammarly merupakan satu jenis aplikasi yang dimanfaatkan untuk memperbaiki *grammar* penulisan karya ilmiah. Aplikasi manajemen sitasi salah satunya Mendeley dibutuhkan untuk mengelola sumber referensi dan menuliskan daftar pustaka sesuai standar penulisan yang telah ditentukan. Pemetaan tren riset mahasiswa akan terbantu jika menguasai aplikasi VOSviewer. Permintaan bimbingan untuk aplikasi

yang disebutkan di atas menuntut pustakawan referensi tidak hanya paham sumber referensi, namun juga berbagai aplikasi yang dibutuhkan mahasiswa dan dosen. Beberapa profil akademik sebagai sumber referensi juga perlu dikuasai oleh pustakawan. Selain profil Google Scholar, sumber referensi yang digunakan adalah Publon dan Orcid. Penggunaan profil akademik ini bermanfaat untuk memperluas jaringan sebaran publikasi yang dimiliki masing-masing dosen. Pustakawan akademik sebagai profesi yang mendukung kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi, perlu memahami berbagai profil akademik ini (Istiana, 2016).

Pustakawan perguruan tinggi memiliki peran yang luas dalam mendukung proses pembelajaran, penelitian, publikasi dan pengabdian kepada masyarakat. Layanan bimbingan penggunaan sumber referensi membuka kesempatan dan peluang bagi pengguna untuk mempelajari berbagai *skill* yang diperlukan untuk mendukung aktivitasnya. Bagi pustakawan, membuka wacana untuk mempelajari berbagai hal yang dibutuhkan oleh penggunanya, sebagai bahan pengembangan layanan perpustakaan. Murphy (2016) menyebutkan bahwa perluasan cakupan kegiatan perpustakaan dalam memberikan bantuan kepada pengguna dapat memberikan pengalaman yang baru dan menyenangkan.

Kesimpulan

Karakteristik layanan bimbingan penggunaan sumber referensi Perpustakaan Fakultas Geografi Agustus 2020 s.d. Desember 2022 adalah sebagai berikut, karakteristik pengguna layanan penggunaan sumber referensi adalah mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan, peneliti dan alumni. Pengguna terbanyak adalah mahasiswa. Pengguna mendapatkan bimbingan secara personal tentang kebutuhan informasinya melalui media *online* (WhatsApp dan Zoom) maupun hadir di perpustakaan. Terdapat 8 tema bimbingan yang diberikan pustakawan. Tema yang paling banyak yaitu penggunaan/ akses *database* pengindeks, *e-journal* dan *e-book*. Sumber referensi yang paling banyak digunakan dalam layanan bimbingan penggunaan sumber referensi adalah Scopus, Sinta, Garuda, DOAJ, Ebsco, SpringerLink, ScienceDirect, Proquest. Sumber referensi lainnya yakni aplikasi OPAC, ETD, Turnitin, Mendeley, Grammarly, VOSviewer, Google Scholar Profile, Orcid, jurnal OJS, portal ISBN Perpustakaan Nasional, Beallist.net, Scimagojr dan buku pedoman penulisan skripsi.

Keterampilan menggunakan berbagai sumber referensi *online* serta aplikasi pendukung penelitian, penulisan dan publikasi harus dikuasai oleh pustakawan. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa pustakawan tidak lagi hanya sekedar menyediakan koleksi referensi, namun aktif memberikan bimbingan penggunaannya kepada pengguna. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi bagi perpustakaan untuk menyelenggarakan kelas literasi lebih sering untuk tema-tema dominan dalam layanan bimbingan penggunaan sumber referensi.

Daftar Pustaka

- Abdullahi, Z. M., & Mamza, W. P. (2014). Effectiveness of reference services in providing students' information needs in tertiary institutions in Nigeria. *Information Impact: Journal of Information and ...*, 5(2), 17–32. <https://www.ajol.info/index.php/ijikm/article/view/144632>
- Devi, K. S., & Irawati, I. (2020). Tren layanan referensi virtual studi kualitatif pada 12 website perpustakaan di Pulau Jawa. *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 4(2), 143–158. <https://doi.org/10.29240/TIK.V4I2.1778>

- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. (2012). *Surat Edaran Nomor 152/E/T/2012 tentang Publikasi Karya Ilmiah*. Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan
- Guo, Y., Lam, A. H. C., Chiu, D. K. W., & Ho, K. K. W. (2022). Perceived quality of whatsapp reference service a quantitative study from user perspectives. *Information Technology and Libraries*, 41(3), 1–17. <https://doi.org/10.6017/ital.v41i3.14325>
- Hasfera, D. (2018). Bibliotherapy: Layanan bimbingan konseling di perpustakaan. *Shaut Al-Maktabah Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi*, 10(1), 39–55. <https://doi.org/10.15548/shaut.v10i1.3>
- Istiana, P. (2016). Pentingnya pemahaman pustakawan terhadap bentuk komunikasi ilmiah pada Profil Google Scholar. *Pustakaloka*, 8(1), 142. <https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v8i1.450>
- Kalsum, U. (2016). Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Iqra'*, 10(1), 132–146.
- Kampa, R. K., & Gouda, J. (2023). Evaluating the virtual reference services in a university library. *Internet Reference Services Quarterly*, 0(0), 1–9. <https://doi.org/10.1080/10875301.2023.2207565>
- Kurniawati, A., & Setyadi, A. (2019). Kontribusi pustakawan referensi UPT perpustakaan dalam mendukung penelitian di Universitas Diponegoro. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(4), 171–180. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/26869>
- Maryulisman, M. (2016). Layanan referensi di pusat perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. *Al Maktabah*, 15(1), 111–116. <https://doi.org/10.15408/almaktabah.v15i1.4718>
- Murphy, J. A. (2016). Enhancing the student experience: A case study of a library peer mentor program. *College and Undergraduate Libraries*, 23(2), 151–167. <https://doi.org/10.1080/10691316.2014.963777>
- Oktavia, A. (2020). Pemanfaatan media sosial untuk meningkatkan layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi. *Shaut Al-Maktabah : Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi*, 11(2), 111–123. <https://doi.org/10.37108/shaut.v11i2.223>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 289. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/132727/permenpan-rb-no-9-tahun-2014>
- Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 tentang Petunjuk Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya*. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 714. https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/Perka_11_2015_Juknis_Pustakawan.pdf
- Rasman, M. (2014). Pemahaman mahasiswa baru angkatan 2013 terhadap orientasi perpustakaan Universitas Hasanuddin. *Jupiter*, XIII(1), 52–56

- Satija, M. P. (2020). Reference and information services: An introduction. In *Library Progress (International)* (Vol. 42, Nomor 1). ABC-CLIO. <https://doi.org/10.5958/2320-317x.2022.00022.8>
- Shauro, R. K., Salim, T. A., & Kurniawan, H. (2020). Layanan referensi virtual perpustakaan Universitas Leiden melalui perpustakaan KITLV-Jakarta. *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 16(2), 253–266
- Suharti. (2020). Layanan perpustakaan di masa pandemi covid 19. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 3(2), 53–64
- Tyckoson, D. A. (2001). What is the best model of reference service? *Library Trends*, 50(2), 183–196
- Wicaksono, A. (2017). Layanan referensi melalui SMS : Studi Literatur. *Media Pustakawan*, 24(1), 4–11
- Zulfitri. (2018). Strategi pengembangan layanan perpustakaan perguruan tinggi berbasis teknologi (penerapan bimbingan pemustaka dalam bentuk video pada perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang). *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan.*, 2(2), 80–92