



Oleh: ARIEF WICAKSONO<sup>2</sup>  
Email: [ariefwicaksono.pnri@gmail.com](mailto:ariefwicaksono.pnri@gmail.com)

# Penguatan Layanan Referensi Virtual di Indonesia dalam Rangka Memperluas Akses Masyarakat ke Perpustakaan: Implementasi Undang-Undang Perpustakaan<sup>1</sup>

## Abstrak

Layanan referensi virtual menjadi trend dalam pelaksanaan layanan referensi di perpustakaan. Sifatnya yang virtual atau online menjadi cara memperluas akses kepada masyarakat digital yang terbiasa berkomunikasi dan meminta bantuan melalui media virtual. Profil atas pelaksanaan layanan referensi virtual di perpustakaan Indonesia perlu diketahui untuk mendapatkan pengalaman praktek terbaik. Penemuan profil layanan referensi virtual didapatkan melalui penelusuran dokumen penelitian. Keterbatasan waktu menjadikan pembahasan dilakukan pada delapan penelitian yang terpublikasi mulai dari tahun 2010 sampai dengan saat ini. Ditemukan belum ada pedoman yang mengumpulkan seluruh pengalaman praktek terbaik. Pedoman layanan referensi virtual akan sangat membantu baik bagi perpustakaan yang baru akan memulai maupun bagi perpustakaan yang sudah menyelenggarakan layanan referensi virtual.

**Kata Kunci:** *Layanan referensi virtual, Indonesia*

## Pendahuluan

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan mengamanatkan perpustakaan sebagai sumber belajar masyarakat. Hal ini disebutkan berulang kali dalam Undang-Undang Perpustakaan. Penetapan Undang-Undang Perpustakaan menimbang perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat. Pasal 2 menyebutkan perpustakaan mempunyai asas

pembelajaran sepanjang hayat. Pasal 7 dan 8 disebutkan pemerintah berkewajiban menjamin penyelenggaraan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar masyarakat. Kewajiban pemerintah tersebut kembali disebutkan pada pasal terkait jenis perpustakaan. Pasal 21 dan 22 menyebutkan Perpustakaan Nasional dan perpustakaan umum memfasilitasi terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat.

<sup>1</sup> Juara Pertama Lomba Pemaknaan dan Implementasi Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007

<sup>2</sup> Pustakawan Ahli Pertama Perpustakaan Nasional

Sebagai sumber belajar masyarakat pembelajar sepanjang hayat, perpustakaan harus membuka seluas-luasnya akses kepada masyarakat. Salah satu yang dapat ditempuh untuk memperluas akses masyarakat ke perpustakaan adalah pemanfaatan teknologi informasi. Pasal 12 Undang-Undang Perpustakaan menyatakan koleksi perpustakaan diseleksi, diolah, disimpan, dilayankan, dan dikembangkan dengan memperhatikan teknologi informasi dan komunikasi. Pasal 14 dan 22 menyebutkan perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

Layanan referensi virtual dapat menjadi salah satu bentuk pengembangan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang memfasilitasi terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat. Sulit membayangkan perpustakaan tanpa adanya layanan referensi (Cassell dan Hiremath, 2013; Bopp dan Smith, 2011). Di era digital saat ini, informasi mengalir dengan sangat deras dan menciptakan lautan informasi. Mencari informasi yang berkualitas di lautan informasi dapat memakan waktu dan membuat bingung masyarakat. Belum lagi masalah informasi 'sampah' yang banyak ditemukan dalam lautan informasi. Bagi masyarakat yang terapung-apung di lautan informasi, layanan referensi hadir menjadi rakit, peta, dan kompas. Menjadi rakit karena mampu menyelamatkan agar tidak tenggelam dalam lautan. Menjadi peta karena mampu menunjukkan sumber informasi yang dapat digunakan dalam mengarungi lautan. Menjadi kompas karena mampu mengarahkan pencarian informasi dalam menyelam di lautan informasi.

Layanan referensi virtual dapat memperluas akses masyarakat digital karena masyarakat *online* akan mencari bantuan melalui layanan referensi virtual (Fan, Fought, dan Gahn, 2017). Profil demografi penduduk Indonesia dinilai menjadi pasar yang potensial untuk layanan referensi virtual. Pengguna *internet* di Indonesia yang berkisar 30% (Kementerian Komunikasi dan Informasi, 2015) menjadi pasar potensial untuk layanan referensi yang menggunakan teknologi *internet*, seperti *e-mail*, *livechat*. Kepemilikan *handphone* sebesar 77% (Kementerian Komunikasi dan Informasi, 2015) menjadi pasar potensial untuk layanan referensi melalui SMS.

## Permasalahan

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah penyelenggaraan layanan referensi virtual di perpustakaan Indonesia. Pertanyaan penelitian yang diajukan adalah bagaimana gambaran penyelenggaraan layanan referensi virtual di Indonesia dan apa praktek terbaik (*best practice*) yang dapat dipetik dari penyelenggaraan layanan referensi virtual yang sudah berjalan.

## Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- Memahami gambaran layanan referensi virtual di Indonesia berdasarkan penelitian yang pernah ada.
- Membangun praktek terbaik berdasarkan penelitian yang pernah ada.

## Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- Mendapatkan praktek terbaik (*best practice*) dalam rangka menguatkan layanan referensi virtual di masing-masing jenis perpustakaan.
- Bahan masukan bagi Perpustakaan Nasional sebagai pembina perpustakaan di Indonesia dalam menyusun strategi pembinaan perpustakaan terkait pengembangan layanan referensi virtual.

## Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan survei literatur. Data dikumpulkan melalui penelusuran dari berbagai literatur, terutama penelitian, yang telah ada. Penelitian yang ditelusur dibatasi pada penelitian tahun 2010 sampai dengan saat ini. Penelitian yang ditelusur adalah penelitian tentang layanan referensi virtual di Indonesia mulai dari tahun 2010. Survei literatur memusatkan diri pada pengembangan hipotesis berdasarkan penelitian sebelumnya dan dapat menyarankan penelitian lebih lanjut (Sulistyo-Basuki, 2010: 110).

## Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dilakukan hanya secara singkat. Penelusuran atas hasil penelitian terkait layanan referensi virtual dilakukan pada tanggal 29 Agustus sampai dengan 4 September 2017. Penelitian ini belum dapat memberikan profil secara utuh mengenai layanan referensi virtual di Indonesia mengingat keterbatasan waktu penelitian.

## Tinjauan Literatur

### Layanan Referensi Virtual

Penggunaan media teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan referensi menimbulkan istilah baru dalam layanan referensi, yaitu layanan referensi virtual (*virtual reference service*). Istilah lain yang merujuk ke konsep yang sama adalah layanan referensi digital (*digital reference service*), layanan referensi elektronik (*electronic reference service*), dan layanan referensi online (*online reference service*). Lihitkar (2011) menyatakan bahwa layanan referensi virtual adalah layanan rujukan yang dilakukan secara elektronik, terkadang dalam waktu *real (real-time)*, di mana pemustaka menggunakan teknologi untuk berkomunikasi dengan pustakawan referensi tanpa harus hadir secara fisik. Definisi lain menyatakan bahwa layanan referensi virtual adalah layanan referensi yang dilakukan secara elektronis di mana pemustaka menggunakan komputer atau teknologi lain untuk berkomunikasi dengan staf layanan tanpa kehadiran secara fisik (*Reference and User Services Association*, 2010). Contoh teknologi informasi dan komunikasi yang termasuk dalam layanan referensi virtual adalah *videoconference*, *VOIP (voice-over-IP)*, *instants messaging*, *chat*, *e-mail*, dan *SMS (Short Message Service)* (Kern, 2009). Dari dua definisi ini tergambar dengan jelas, bahwa layanan referensi virtual adalah layanan referensi yang dilakukan melalui teknologi informasi dan komunikasi tanpa adanya tatap muka secara fisik.

### Pedoman Layanan Referensi Virtual

Pedoman diperlukan sebagai pegangan dasar dalam melakukan sesuatu. Layanan referensi virtual juga memerlukan pedoman agar perpustakaan yang baru akan menyelenggarakan layanan tidak mulai dari awal dan perpustakaan yang sudah menjalankannya dapat memperbaiki layanannya. *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services (Reference and User Services Association*, 2010) menyebutkan beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam mengimplementasikan layanan referensi virtual. Pedoman ini dikeluarkan oleh *Reference and User Services Association (RUSA)* yang merupakan salah satu komite dalam *American Library Association (ALA)* yang khusus menangani layanan referensi. Dalam pedoman ini dikemukakan hal-hal penting yang perlu diperhatikan dalam mengimplementasikan layanan referensi virtual, yaitu:

- a. Persiapan (integrasi dengan layanan yang lama, komitmen institusi, tim khusus, pemilihan perangkat

- lunak, pengembangan koleksi, dan penilaian sistem),
- b. Perbekalan (target dan parameter layanan, sumber daya manusia, perilaku layanan, dan kemungkinan kerja sama antar perpustakaan),
- c. Pengorganisasian (integrasi layanan referensi virtual, infrastruktur, keuangan, pemasaran, dan evaluasi untuk perbaikan), dan privasi.

*International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)* sebagai federasi pustakawan internasional juga mengeluarkan layanan referensi virtual. Tujuan dari *IFLA Digital Reference Guidelines (2002)* adalah untuk mempromosikan praktek terbaik layanan referensi virtual. Pedoman *IFLA* ini memuat hal penting dalam penyelenggaraan layanan referensi virtual, yaitu:

- a. Administrasi
  - (1) Kebijakan. Penyelenggaraan layanan referensi virtual perlu ditetapkan tujuannya dan prosedur untuk mencapai tujuan tersebut. Kebijakan ini juga perlu ditetapkan berapa lama dilakukan peninjauan ulang.
  - (2) Perencanaan. Perencanaan atas layanan referensi virtual perlu dilakukan berdasarkan perencanaan yang realistis, termasuk terkait sumber daya finansial dan kebutuhan pemustaka yang dilayani.
  - (3) *Staffing*. Penempatan staf di layanan referensi virtual didasarkan ketertarikan, kemampuan, ketersediaan, kemampuan komputer, dan kemampuan komunikasi interpersonal.
  - (4) Pelatihan. Perlu ditentukan siapa yang akan memberikan pelatihan kepada pustakawan layanan referensi virtual.
  - (5) Promosi. Perlu diidentifikasi target dari pengguna layanan dan membangun promosi melalui berbagai media yang ada.
  - (6) Evaluasi. Lakukan survei kepada pemustaka dan pustakawan untuk memonitor masalah dan pertanyaan yang ada, termasuk melalui evaluasi berdasarkan statistik.
- b. Pelaksanaan
  - (1) Pedoman umum. Pelaksanaan layanan referensi virtual menyerupai layanan referensi konvensional. Perilaku umum dalam layanan referensi konvensional berlaku pula di layanan referensi virtual, misalnya berkomitmen memberikan asistensi yang terefektif.
  - (2) Pedoman isi. Pustakawan harus informatif mempromosikan literasi informasi dengan menyajikan kepada pemustaka bagaimana proses penemuan informasi.
  - (3) Pedoman *chat*. Percakapan yang terbangun didasarkan wawancara referensi. Pustakawan perlu memperhatikan kemampuan komunikasi yang dapat membangun hubungan.

## Hasil dan Pembahasan

Penelitian terkait layanan referensi virtual lebih banyak ditemukan pada lingkungan perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi yang menjadi obyek penelitian yang pernah ada adalah Perpustakaan Universitas Surabaya (UBAYA) (Lasi dan Setiawan, 2012), Perpustakaan Universitas Indonesia (UI) (Rahmi, Salim, dan Irawati, 2016; Satibi, 2014), Perpustakaan Universitas Kristen (UK) Petra Surabaya (Qomariah dan Kusuma, 2015), dan Perpustakaan Bina Nusantara (BINUS) (Ritonga, 2016). Empat penelitian ini mengkaji layanan referensi melalui e-mail di masing-masing perpustakaan tersebut.

Terdapat satu perpustakaan khusus yang menjadi obyek penelitian, yaitu Perpustakaan Pusat Dokumentasi Informasi Ilmiah Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (PDII-LIPI) (Febrina, 2012). Layanan referensi virtual yang dikaji adalah layanan referensi melalui *instant messaging*. Lalu, penelitian layanan referensi di Perpustakaan Nasional dilakukan oleh Wicaksono (2017, 2016a, 2016b). Layanan referensi virtual yang diteliti adalah layanan referensi melalui SMS.

UBAYA ditemukan dapat memenuhi standar waktu respon yang telah ditetapkan, sementara Perpustakaan UI rata-rata memberikan respon lebih lama dari standar waktu respon yang telah ditetapkan (Satibi, 2014; Lasi dan Setiawan, 2012). Rahmi (2016) menemukan layanan referensi melalui e-mail di Perpustakaan UI belum memperlihatkan respon positif dari pemustaka bahkan mengalami penurunan. Ritonga (2016) tidak mengemukakan adanya standar waktu repon di Perpustakaan BINUS. Ditemukan waktu yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan tergantung pada tingkat kesulitan pertanyaan dari pemustaka. Perpustakaan Nasional ditemukan belum menetapkan waktu respon dalam layanan referensi virtual. Rata-rata waktu respon layanan referensi melalui SMS di Perpustakaan Nasional ditemukan 3 jam (Wicaksono, 2016).

Perpustakaan perlu menetapkan waktu layanan dalam arti batas maksimal respon pertama atas pertanyaan yang masuk. Jika diperlukan waktu yang lebih untuk menjawab pertanyaan, maka respon awal dapat dilakukan terlebih dahulu dengan memberitahukan bahwa diperlukan waktu untuk menjawab dan ditanyakan kepada penanya

Tabel 1. Penelitian Layanan Referensi Virtual

No	Tempat Penelitian	Media Layanan Referensi Virtual
1	Perpustakaan UBAYA	Layanan referensi melalui e-mail
2	Perpustakaan UI	Layanan referensi melalui e-mail
3	Perpustakaan UK Petra Surabaya	Layanan referensi melalui e-mail
4	PDII-LIPI	Layanan referensi melalui <i>instant messaging</i>
5	Perpustakaan BINUS	Layanan referensi melalui <i>instant messaging</i>
6	Perpustakaan Nasional	Layanan referensi melalui SMS

Dari penelitian yang berhasil ditelusur dapat dikemukakan beberapa hal yang penting untuk pelaksanaan layanan referensi virtual. Pelaksanaan layanan referensi virtual dalam pembahasan dibagi atas beberapa aspek, yaitu waktu respon, pertanyaan tidak terjawab, bahasa yang digunakan, kepuasan pemustaka, dan sumber informasi yang digunakan.

### 1. Waktu Respon

Perpustakaan UBAYA dan Perpustakaan UI menetapkan waktu respon layanan referensi melalui e-mail yang diselenggarakannya. Waktu respon ditetapkan kurang dari tiga hari kerja. Perpustakaan

apakah waktu tersebut dapat diterima. Hal ini diperlukan untuk menjaga agar pemustaka mempunyai kepastian atas respon dari pertanyaannya.

### 2. Pertanyaan Tidak Terjawab

Perpustakaan UBAYA merespon seluruh pertanyaan referensi yang masuk, Perpustakaan UI hanya menjawab 40%, dan Perpustakaan Nasional menjawab sebanyak 89% (Wicaksono, 2016a; Satibi, 2014; Lasi dan Setiawan, 2012). Di awal penyelenggaraan layanan referensi melalui SMS, ditemukan banyak pertanyaan yang tidak menjawab atau tidak merespon sama sekali dalam layanan referensi melalui SMS di Perpustakaan Nasional. Seiring perjalanan

waktu terjadi penurunan kuantitas jumlah pertanyaan yang tidak direspon (Wicaksono, 2017).

Perpustakaan perlu memastikan setiap pertanyaan harus diberikan respon. Pertanyaan yang tidak dijawab dapat menimbulkan rasa tidak dianggap dan frustrasi pada diri pemustaka yang bertanya. Pengalaman tidak mendapatkan respon dapat menjadi pengalaman buruk yang diceritakan ke lingkungan sekitar pemustaka bahkan di era digital ini, pemustaka dapat bercerita di media yang dapat diakses umum, misalnya blog, media sosial.

### 3. Bahasa Yang Digunakan

Perpustakaan perlu menetapkan level keformalan bahasa yang digunakan oleh pustakawan dalam merespon pertanyaan. Pemustaka Perpustakaan UK Petra ditemukan menggunakan gaya bahasa formal dengan menggunakan salam pembuka dan salam penutup (Qomariah dan Kusuma, 2015) namun tidak dijelaskan penggunaan bahasa dari sisi pustakawan. Sementara Febrina (2012) berpendapat bahwa percakapan yang digunakan oleh pustakawan dinilai kurang bersahabat. Misalnya, pustakawan ditemukan berkomunikasi dengan menggunakan jawaban yang singkat. Jawaban seperti ini dapat menimbulkan indikasi pustakawan tidak ingin berinteraksi lebih lama dengan pemustaka yang sedang bertanya. Wicaksono (2017) menemukan pustakawan layanan referensi melalui SMS tidak menggunakan tingkat keformalan bahasa yang tidak sama dengan pemustaka. Hal ini dapat mengindikasikan pustakawan tidak ingin membangun hubungan dengan pemustaka.

Interaksi dalam virtual juga memerlukan keahlian khusus seperti interaksi tatap muka yang harus memperhatikan bahasa lisan dan bahasa tubuh, termasuk ekspresi wajah yang digunakan. Layanan referensi dapat dinilai dari kemampuan pustakawan memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka dan juga dapat dinilai dari proses interaksi yang terjadi. Layanan referensi seharusnya terjadi tanpa ada rasa diremehkan, merasa bodoh, atau tersinggung pada diri pemustaka. Pustakawan bertanggung jawab dalam penciptaan rasa tersebut.

### 4. Kajian Kepuasan

Lasi dan Setiawan (2012) dalam penelitiannya mengkaji kualitas layanan referensi Perpustakaan UBAYA berdasarkan lima aspek, yaitu bukti langsung (*tangibles*),

keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Temuannya adalah seluruh pemustaka menyatakan layanan referensi melalui e-mail Perpustakaan UBAYA membantu. Pemustaka yang menyatakan tidak puas pada aspek waktu respon, kualitas respon, kemudahan akses, pengetahuan pustakawan, dan kualitas informasi hanya sebesar 1% s.d 3,2%. Hasil survei atas pemustaka yang menggunakan layanan referensi melalui SMS di Perpustakaan Nasional adalah 75% pemustaka menyatakan kualitas komunikasi yang diterimanya dalam lingkup baik (Wicaksono, 2016b).

Perpustakaan perlu melakukan survei terhadap kepuasan dari layanan referensi virtual. Hasil survei kepuasan yang valid dan handal menjadi dasar yang kuat untuk digunakan memperkuat argumen mengenai pentingnya layanan referensi virtual dan untuk melakukan perbaikan dalam penyelenggaraan layanan referensi virtual.

### 5. Sumber Informasi Yang Digunakan

Perpustakaan PDII-LIPI hanya menggunakan koleksi referensi sebesar 32% untuk menjawab pertanyaan yang masuk (Febrina, 2012). Pustakawan Perpustakaan UI ditemukan tidak ada yang menggunakan sumber koleksi referensi seperti ensiklopedi, kamus, dan lain sebagainya untuk menjawab pertanyaan dalam layanan referensi (Satibi, 2014).

Dari penelitian-penelitian di atas, sumber yang digunakan untuk menjawab pertanyaan yang masuk dalam layanan referensi sebagian besar menggunakan sumber lain seperti internet. Kecenderungan penggunaan sumber informasi elektronik dalam menjawab pertanyaan referensi dapat menjadi pertimbangan untuk mengembangkan koleksi referensi elektronik. Kemudahan pencarian koleksi elektronik menjadi alasan penggunaannya. Jika pada koleksi referensi tercetak, pustakawan harus merujuk terlebih dahulu ke satu koleksi lalu melihat daftar isi atau indeks. Setelah itu baru melihat informasi yang diperlukan ada atau tidak dalam koleksi tersebut. Jika tidak ditemukan, maka pustakawan akan mengambil koleksi referensi yang lain dan melakukan tahapan kegiatan kembali kegiatan di atas. Sementara jika koleksi referensi tersebut elektronik, pustakawan cukup mengetik kata kunci maka akan keluar hasil dari seluruh koleksi referensi yang dimiliki. Selain memudahkan, hal ini juga membuat waktu yang diperlukan lebih singkat.

Tabel 2. Aspek Penelitian Dalam Kategori Pedoman Layanan Referensi Virtual

No	Aspek	RUSA	IFLA
1	Waktu respon	Parameter layanan (Perbekalan)	Perencanaan (Administrasi)
2	Pertanyaan tidak terjawab	Parameter layanan (Perbekalan)	Perencanaan (Administrasi)
3	Bahasa yang digunakan	Perilaku layanan (Perbekalan)	Pedoman isi (Pelaksanaan)
4	Kajian kepuasan	Evaluasi (Pengorganisasian)	Evaluasi (Administrasi)
5	Sumber informasi yang digunakan	Pengembangan koleksi (Persiapan)	Kebijakan (Administrasi)

Aspek yang muncul dalam penelitian juga menjadi perhatian dalam pedoman layanan referensi yang dikeluarkan *IFLA* dan *RUSA*. Dengan demikian aspek yang ditemukan dalam penelitian ini dapat menjadi aspek dalam penggambaran layanan referensi virtual.

Berdasarkan beberapa penelitian yang dapat ditelusur, terlihat terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan layanan referensi virtual, yaitu (1) perpustakaan perlu menetapkan dan menjaga ketepatan dalam waktu respon; (2) perpustakaan perlu menetapkan agar seluruh pertanyaan yang masuk dijawab dengan baik; (3) perpustakaan perlu menetapkan gaya dan tingkat keformalan bahasa yang digunakan untuk masing-masing media virtual yang digunakan; (4) kepuasan pemustaka perlu diukur dalam jangka waktu tertentu untuk melakukan perbaikan berkelanjutan, dan (5) terdapat pergeseran bentuk dari sumber informasi yang digunakan pustakawan dalam menjawab pertanyaan pemustaka.

### Dikusi

Penyelenggaraan layanan referensi virtual di Indonesia memerlukan adanya pedoman yang dapat dirujuk perpustakaan Indonesia. Pedoman ini dapat dibuat oleh Perpustakaan Nasional sebagai pembina atau organisasi profesi. Salah satu tugas Perpustakaan Nasional adalah mengembangkan Standar Nasional Perpustakaan. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Perpustakaan, Standar Nasional Perpustakaan merupakan kriteria minimal yang digunakan sebagai acuan penyelenggaraan, pengelolaan, dan pengembangan perpustakaan di wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pedoman dari *American Library Association* dapat menjadi contoh bagaimana penyusunan standar untuk layanan referensi virtual. Standar Nasional Perpustakaan, berdasarkan Undang-Undang Perpustakaan, dikembangkan dan ditetapkan oleh Kepala Perpustakaan Nasional. Standar pelayanan perpustakaan memuat kriteria minimal

mengenai sistem dan jenis pelayanan. Standar Nasional Perpustakaan dapat mengembangkan dan memperdalam standar untuk pelayanan perpustakaan khususnya untuk layanan referensi virtual.

Perpustakaan juga perlu menyiapkan sumber daya manusia yang profesional untuk menjalankan layanan referensi virtual. Kompetensi seperti literasi informasi dan kemampuan komunikasi yang baik harus berada dalam diri pustakawan referensi virtual. Dengan kemampuan literasi informasi yang merupakan sekumpulan kemampuan dari seseorang untuk mengetahui kapan dirinya membutuhkan informasi dan mampu menelusur, mengevaluasi, dan menggunakan informasi tersebut (*Association of College and Research Libraries, 2000*), pustakawan akan mampu membimbing pemustaka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkannya dan/atau mampu mencarikan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, komunikasi melalui media virtual memerlukan kemampuan komunikasi tersendiri agar tetap bisa membangun kedekatan dengan pemustaka. Perpustakaan Nasional sebagai pembuat Standar Nasional Perpustakaan dapat memperdalam standar tenaga perpustakaan dalam hal kriteria minimal mengenai kualifikasi akademik, kompetensi, dan sertifikasi untuk layanan referensi virtual. Perpustakaan Nasional sebagai pembina dapat menyelenggarakan diklat dengan memasukkan materi layanan referensi virtual mengingat kebutuhan dan perilaku pencarian informasi yang berubah seiring perkembangan teknologi informasi.

Organisasi profesi, seperti Ikatan Pustakawan Indonesia dan asosiasi kepustakawanan lainnya, dapat berperan aktif dalam pengembangan layanan referensi virtual. Organisasi profesi pustakawan yang bertujuan untuk memajukan profesi pustakawan dapat bekerja sama dengan Perpustakaan Nasional, perpustakaan umum provinsi, dan/atau perpustakaan umum kabupaten/kota untuk menyelenggarakan pendidikan

untuk pembinaan dan pengembangan layanan referensi virtual. Organisasi profesi juga dapat berkontribusi untuk memberikan sumbangsih dalam penyusunan pedoman penyelenggaraan layanan referensi virtual.

### Penutup

Berbagai perpustakaan di Indonesia terlihat menggunakan media virtual untuk berinteraksi dengan pemustaka yang dilayaninya. Perpustakaan perguruan tinggi yang dekat dengan dunia penelitian terlihat masih mencari bentuk pengelolaan layanan referensi

virtual yang baik. Penerapan layanan referensi virtual di Indonesia masih mencari bentuknya. Hal ini perlu dilihat sebagai peluang untuk memberikan pedoman yang memadai untuk penyelenggaraan layanan referensi virtual di Indonesia. Layanan referensi virtual perlu terus dikembangkan karena dapat memperluas akses pemustaka ke perpustakaan. Semakin luas yang merasakan keberadaan dan manfaat perpustakaan akan semakin mempermudah terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat.

---

### Daftar Pustaka

---

- Association of College and Research Libraries. (2000). Information Literacy Competency Standards for Higher Education. 2 September 2017. <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/standards/standards.pdf>.
- Bopp, R.E. & Smith, L.C. (ed.). (2011). *Reference and Information Service: an Introduction* (4<sup>th</sup> ed.). California: Libraries Unlimited.
- Cassell, K.A. & Hiremath, U. (2013). *Reference and Information Services: an Introduction* (3<sup>rd</sup> ed.). Chicago: Neal Schuman.
- 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.
- Febrina, I.P. (2012). Evaluasi layanan rujukan instant messaging: studi kasus di Perpustakaan PDII-LIPI. *Skripsi*. Universitas Indonesia.
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2002). IFLA Digital Reference Guidelines. 4 September 2017. <https://www.ifla.org/files/assets/reference-and-information-services/publications/ifla-digital-reference-guidelines-en.pdf>
- Kementerian Komunikasi dan Informatika. (2015). *Buku saku hasil survei indikator TIK 2015 rumah tangga dan individu*. 4 September 2015. <https://balitbangsdm.kominfo.go.id/downloads/9/20160218112348-Release%20informatika%20TIK%202015%20Puslitbang%20PPT.pdf>
- Kern, M.K. (2009). *Virtual reference best practices: tailoring services to your library*. Chicago: American Library Association.
- Lasi, & Setiawan, E. (2012). Analisis kepuasan pengguna layanan referensi melalui e-mail di Perpustakaan Universitas Surabaya. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*. 21(1):1-9.
- Lihitkar, S. R. (2011). Establishing a virtual reference service. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 31(1), 31-34.
- Qomariah, A.N. dan Kusuma, R.C.D. (2015). Analisa transaksi e-mail dalam layanan referensi virtual. *Record and Library Journal*, 1 (2):105-119.
- Rahmi, L., Salim, T. S., & Irawati, I. (2016). Di balik wajah perkembangan layanan referensi pada perpustakaan perguruan tinggi. *Record and Library Journal*. 2(2):105-117.
- Ritonga, A.R. (2016). Evaluasi layanan referensi virtual instant messaging di Perpustakaan Universitas Bina Nusantara (Binus) Jakarta. *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara.
- Reference and User Services Association. (2010). *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*. 2 September 2017. <http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/resources/guidelines/virtual-reference-se.pdf>
- Satibi, I. F. (2014). Evaluasi layanan referensi e-mail Perpustakaan Universitas Indonesia. *Skripsi*. Universitas Indonesia.
- Sulistyo-Basuki. (2010). *Metode Penelitian*. Jakarta: Penaku.
- Wicaksono, A. (2017). Dimensi relasi dalam transaksi referensi di SMS Center Perpustakaan Nasional RI. *Tesis*. Universitas Indonesia.

Wicaksono, A. (2016a). SMS reference di Perpustakaan Nasional RI: proyek penelitian pilot. *Record and Library Journal*. 2(2):140-151.

Wicaksono, A. (2016b). SMS for virtual reference service: a user survey. *The 1st Biannual Congress of International Library, Archives, and Information Science Discovery & Technology 2016 Proceeding*, Depok, Indonesia.