



Oleh: HARIYAH¹
Email: hariyahalkhanza@yahoo.com

Layanan Referensi Digital Perpustakaan Lembaga Penelitian: Strategi yang dibangun Pustakawan

Abstrak

Tulisan ini memaparkan bagaimana layanan referensi pada sebuah perpustakaan lembaga penelitian. Pengguna dengan beragam karakter dari unsur peneliti memiliki cara tersendiri dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Apakah kebutuhan informasi mereka terpenuhi oleh perpustakaan atau tidak? Perpustakaan perlu melakukan suatu strategi layanan referensi dalam mengenalkan jasa-jasa yang diberikan dan hal ini wajib digali lagi oleh pustakawan. Layanan referensi diharapkan mampu menghadirkan jasa-jasa yang menunjang keberhasilan penelitian-penelitian yang dilakukan penggunanya. Tulisan ini adalah sebuah studi kepustakaan mengenai bagaimana pustakawan layanan referensi digital bersinergi dengan perkembangan teknologi yang ada untuk menghasilkan layanan yang terbaik bagi penggunanya, bahkan mampu menjangkau populasi penggunanya secara global. Pustakawan layanan referensi pada akhirnya menjadi ujung tombak keberhasilan layanan ini.

Kata Kunci: *Pustakawan Rujukan, Layanan Referensi, Lembaga Penelitian*

Pendahuluan

Pada era informasi ini, terdapat kesangsian tentang keberadaan pustakawan rujukan. Perlukah pustakawan rujukan di tengah dominasi mesin pencari seperti Google dan yang lainnya. Bukankah Google dapat menjawab semua pertanyaan yang diajukan? Bila pustakawan rujukan tidak ingin ditinggalkan oleh mesin pencari dan sumber-sumber internet seperti Google dan lainnya, maka yang harus dilakukan oleh pustakawan adalah menjadikan Google dan sumber-sumber internet lainnya sebagai fasilitas yang dapat mempermudah tugasnya. Adalah tugas pustakawan rujukan untuk dapat membuat pengguna perpustakaan lebih efektif dan efisien dalam memanfaatkan sumber-sumber internet tersebut. Sumber-sumber internet, bila tidak dibarengi dengan ketrampilan dalam penelusuran hanya akan menjebak pemakainya kepada informasi-informasi yang mubazir dan sampah.

Berangkat dari pandangan tersebut maka layanan referensi merupakan bantuan yang diberikan kepada pemustaka secara perorangan dalam mencari informasi. Bantuan ini dilakukan oleh pustakawan terlatih khusus untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya, baik secara tatap muka langsung, telepon, maupun secara elektronik. Pustakawan tidak hanya menjawab pertanyaan substantif saja tetapi juga membimbing pemustaka untuk memilih dan menggunakan sarana yang tepat untuk menelusur informasi. Pustakawan mengarahkan pemustaka ke sumber informasi, membantu mengevaluasi, bahkan merujuk pada sumber di luar perpustakaan.

RUSA (*The Reference and User Service Association*) (2003) memberi batasan bahwa layanan referensi terdiri atas transaksi referensi dan kegiatan lain yang mencakup pembuatan, pengaturan, evaluasi informasi, sumber riset, sarana dan layanan. Kegiatan ini termasuk pembuatan dan

¹ Pustakawan Perpustakaan Balitbangdiklat Kementerian Agama.

penataan sumber informasi, pemeliharaan koleksi riset, panduan riset, katalog, pangkalan data, situs web, mesin pencari, dan sebagainya. Kegiatan layanan referensi juga membantu dan mendorong agar para pemustaka mampu menggunakan sumber informasi sendiri, baik di dalam maupun di luar perpustakaan.

Tulisan ini akan membahas bagaimana layanan referensi pada era digital khususnya pada lembaga penelitian yang memiliki karakter khusus dan kebutuhan tertentu pada penggunaannya. Bagaimana peran perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan penggunaannya dan strategi apa yang dilakukan untuk mensukseskan apa yang menjadi kebutuhan dari penggunaannya tersebut.

Metode Penulisan

Penulis memperoleh bahan-bahan pembahasan dengan metode studi kepustakaan, yaitu menguraikan bahan-bahan dari buku bacaan, jurnal dan sumber dari internet. Pembahasan tulisan ini meliputi layanan referensi, layanan referensi digital, kebutuhan informasi pada lembaga penelitian, karakter pengguna, dan strategi layanan referensi yang diharapkan.

Pembahasan

A. Layanan Referensi

Secara sederhana, layanan referensi adalah sebuah layanan dimana sumber-sumber referensi terseleksi disediakan oleh perpustakaan untuk pengguna melalui bantuan pustakawan. Layanan referensi adalah suatu kegiatan layanan untuk membantu para pengguna perpustakaan menemukan informasi yang dibutuhkan. Memasuki era informasi, layanan referensi memainkan peranan yang penting sebagai penunjuk jalan atau mediator antara pengguna dan sumber informasi maupun informasi itu sendiri. Melalui layanan referensi ini, perpustakaan dituntut untuk menggali, menelusur keberadaan informasi dari berbagai tempat, menyuguhkan dalam format cetak atau non cetak sesuai dengan permintaan pengguna.

Menurut Bopp (1991), ada 3 jenis layanan referensi dasar (pokok). Ketiga jenis layanan referensi tersebut adalah **layanan informasi** yang dilakukan dengan cara menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna sesuai kebutuhan informasi mereka mulai dari informasi yang sangat sederhana sampai dengan informasi yang sangat kompleks. Yang kedua adalah **pembelajaran** (*instructional*) yaitu memberikan petunjuk dan pengajaran kepada pengguna untuk dapat

menemukan letak informasi (*locate information*) yang dibutuhkan secara mandiri atau membantu pengguna untuk memilih dan menggunakan alat-alat bantu (*reference tools*) yang ada seperti menggunakan koleksi referensi, menggunakan katalog, menggunakan database online, internet dan sebagainya. Jenis layanan yang ketiga adalah **bimbingan** pemakai.

Secara umum, layanan referensi di lembaga penelitian terlihat masih pada level dasar atau level minimal, dimana layanan referensi dipresentasikan sebagai ruang koleksi rujukan yang di dalamnya tersedia koleksi rujukan, dan staf yang ada di ruang tersebut hanya bertugas menunjukkan dimana buku rujukan tertentu tersedia atau bahkan hanya untuk menyusun kembali buku rujukan ke tempat semula dan membantu memfotokopikan bahan yang diminta oleh pengguna.

Bila selama ini terdapat kesan bahwa layanan referensi hanyalah pelengkap, maka sekarang adalah saatnya mengubah hal tersebut dengan menjadikan layanan referensi sebagai ujung tombak dari layanan perpustakaan. Untuk itu, lokasi layanan referensi harus berada di posisi paling depan dan secara langsung berhadapan dengan pemakai, sehingga setiap kali pengguna datang ke perpustakaan, yang pertama kali ditemukan olehnya adalah pustakawan rujukan dengan layanan referensinya. Pustakawan yang menempati pos layanan referensi seyogyanya adalah mereka yang memang benar-benar ahli, bukan tenaga klerikal sehingga dapat dengan baik melayani kebutuhan informasi dari pengguna perpustakaan.

Yang tidak kalah penting dan yang paling utama adalah, pustakawan rujukan harus memiliki akses seluas-luasnya ke sumber-sumber informasi yang ada dan memiliki kemampuan untuk memanfaatkan sumber-sumber informasi tersebut.

B. Layanan Referensi Digital

Digital Reference Services atau Layanan Referensi secara digital adalah sebuah layanan pada perpustakaan yang dilakukan secara *online* (dalam jaringan) dan transaksi referensinya dikomunikasikan dengan media komputer. Hal ini dilakukan agar layanan referensi tidak terbatas pada waktu dan tempat tertentu. *User* dapat melakukan konsultasi melalui email atau media online, dari rumah atau tempat kerja dan tempat lainnya. Selain itu, layanan referensi secara digital akan lebih cepat jika didukung dengan adanya

kemampuan SDM di bidang teknologi informasi. Bentuk-bentuk layanannya seperti yang disebutkan Cassel dan Hiremath (2009) diantaranya bisa melalui *email, chat, blog*, atau media sosial seperti *facebook, twitter* dan sebagainya.

Ali (2006) dalam Khan dan Ashraf (2012:3) menyebutkan bahwa layanan referensi digital mengacu pada *a network of expertise, intermediation and resources put at the disposal of a user seeking answers in an online/networked environment*. Jadi, ia merupakan jaringan yang canggih, sebagai media dan tempat berkumpulnya beragam sumber daya informasi yang dicari pengguna. Selain itu juga Wasik (1999:1) mengatakan bahwa *digital reference and Ask a services are Internet-based question-and-answer services that connect users with experts in a variety of subject areas*. Bahwa referensi digital didefinisikan sebagai pertanyaan dan jawaban atas layanan berbasis Internet yang menghubungkan pengguna dengan individu yang memiliki subjek khusus atau keahlian keterampilan.

Kemudian Berube (2003:2) mengatakan *a digital reference system generally comprises of: user of the service, Interface (email, web forum, chat, video conference etc), information professional and electronic resources*. Dalam hal ini sebuah sistem referensi digital umumnya terdiri dari pengguna layanan, interface (email, web forum, chatting, video konferensi dll), informasi sumber daya profesional dan elektronik. Layanan referensi digital telah muncul sebagai metode yang memiliki kekuatan dalam penyampaian informasi kepada sejumlah besar penggunanya secara global. Hal ini berarti bahwa penyediaan layanan referensi digital pada era modern ini adalah sebuah kebutuhan pokok. Penekanannya adalah menjadikan layanan referensi digital sebagai standar pelayanan yang mempersiapkan pustakawan menjadi penyedia informasi bagi para penggunanya dengan cara yang mudah dan cepat.

Sebagai contoh, *Library 2.0* adalah perpustakaan yang berorientasi pada pengguna dan dikendalikan oleh pengguna seutuhnya. *Library 2.0* adalah penerapan teknologi yang didasarkan pada *web multimedia* yang interaktif, kolaboratif pada layanan perpustakaan dan koleksi yang berdasarkan *web*. Karena itulah *Librarian 2.0* cerdas menghadapi perubahan ilmu pengetahuan dan teknologi, dan memanfaatkan perubahan tersebut sepenuhnya untuk meningkatkan layanan kepada pemakai. *Librarian 2.0* memiliki ciri adaptif dan mampu beradaptasi dengan perubahan. Perubahan eksternal dianggap sebagai peluang

dan bukan sebagai tantangan.

Disinilah peran pustakawan rujukan sebagai *intermediary*, di mana pustakawan rujukan menempatkan dirinya sebagai perantara antara pengguna dengan khazanah perpustakaan dalam arti seluas-luasnya. Untuk itu diperlukan sejumlah prasyarat agar pustakawan rujukan mampu menjadi perantara antara pengguna dan sumber-sumber informasi seperti disebutkan Soekarno (1998) dalam blognya, yang dirangkum penulis dalam tabel 1.

Tabel 1. Prasyarat Pustakawan Rujukan sebagai *Intermediary*

No	Prasyarat	Keterangan
1	Subject Specialist	Pustakawan rujukan haruslah seorang <i>subject specialist</i> yang memiliki latar belakang kemampuan dalam subyek-subyek tertentu dan memiliki latar belakang pendidikan perpustakaan. Hal ini diperlukan agar pustakawan rujukan mampu menangkap maksud dari permintaan yang diajukan pengguna dan menemukan maksud dibalik pertanyaan yang diajukan.
2	Keterampilan Komunikasi	Pustakawan rujukan harus memiliki keterampilan komunikasi yang tinggi sehingga ia dapat menggali informasi secara mendalam dari pemakai. Keterampilan komunikasi ini penting karena pustakawan rujukan bukanlah mesin pencari, tetapi ia harus lebih menonjolkan sisi kemanusiaannya untuk membedakannya dengan mesin pencari. Dengan kemampuan komunikasi yang baik, ia dapat menggali informasi sebaik-baiknya dan menyampaikan informasi ke pengguna dengan baik pula.
3	Out of the Box	Pustakawan rujukan harus berani keluar dari kepompong yang membelenggunya selama ini. Kepompong yang dimaksud di sini adalah batasan-batasan ilmu perpustakaan yang selama ini ia pahami, standar layanan yang selama ini dipraktikkan dan memperluas lagi pengetahuannya.
4	Adaptif	Pustakawan rujukan harus adaptif terhadap perubahan lingkungan eksternal. Perubahan lingkungan eksternal itu berupa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berpengaruh terhadap perpustakaan, perubahan sosial dan perubahan perilaku pengguna yang menuntut layanan lebih baik lagi.

Sementara itu, menurut standar RUSA (2003), pustakawan rujukan harus memiliki persyaratan sebagai berikut: *approachability* (mampu melakukan

pendekatan secara intensif terhadap pemustaka), *interest* (memiliki kepedulian dan minat yang tinggi terhadap informasi), *listening/inquiring* (memiliki kesediaan untuk mendengarkan dengan baik terhadap permasalahan yang dialami oleh pemustaka), *searching* (memiliki kemampuan untuk melakukan penelusuran terhadap sumber-sumber informasi), *follow up* (memiliki kepedulian untuk terus melakukan usaha tindakan lanjut terhadap sumber informasi yang dibutuhkan pemustaka).

C. Kebutuhan Informasi pada Lembaga Penelitian

Perpustakaan khusus melayani kebutuhan dari kelompok pengguna mereka, seperti peneliti, pegawai, pebisnis, dan yang lainnya. Pengguna mereka mempunyai kebutuhan informasi yang spesifik, dan ketertarikan yang dapat berubah kapan saja. Kegiatan penelitian dilakukan untuk merintis pengembangan ilmu pengetahuan. Kegiatan penelitian harus didukung oleh ketersediaan informasi yang dibutuhkan peneliti. Hal tersebut menjadikan fungsi perpustakaan merupakan bagian dari pekerjaan penelitian, sehingga dapat dikatakan bahwa pekerjaan perpustakaan merupakan bagian dari pekerjaan penelitian itu sendiri. Setiap tahapan penelitian memerlukan dukungan informasi dan literatur, mulai dari menemukan dan merumuskan masalah, merumuskan hipotesis, merumuskan kesimpulan, sampai dengan menyusun laporan hasil penelitian.

Pengalaman penulis menunjukkan, bahwa sebagian besar kegagalan penelitian antara lain disebabkan oleh kurang tersedianya literatur sebagai sumber informasi yang dibutuhkan peneliti, atau ketidaksesuaian informasi yang disediakan di perpustakaan dengan yang dibutuhkan. Ketidaksesuaian literatur yang tersedia dengan kebutuhan pemakainya juga merupakan salah satu faktor yang menyebabkan peneliti (pengguna) merasa enggan untuk menggunakan perpustakaan. Bila hal ini terjadi, berarti perpustakaan belum berhasil dalam menjalankan fungsinya.

Dengan terjadinya ledakan informasi yang demikian pesat, sebagai akibat kemajuan yang terjadi khususnya di dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini, merupakan tantangan bagi lembaga informasi seperti perpustakaan. Sesuai dengan fungsinya sebagai pusat informasi, maka di satu sisi perpustakaan dituntut untuk dapat menampung segala informasi yang ada, namun di sisi lain, dengan berbagai keterbatasan sumber daya yang dimiliki, tidak semua perpustakaan akan selalu mampu untuk menampung dan menyediakan semua sumber informasi dari

segala bidang yang ada.

Memilih dan menentukan jenis koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemakai bukanlah perkara mudah. Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik maka perpustakaan harus bisa menyediakan koleksi yang tepat dan sesuai dengan karakteristik kebutuhan pengguna. Karakteristik kebutuhan pengguna dapat diidentifikasi melalui jenis literatur yang digunakan oleh peneliti. Tentu hal ini terkait dengan penyediaan sumber-sumber informasi kepada mereka khususnya dalam format digital. Dengan mengetahui literatur apa saja yang banyak digunakan, perpustakaan akan dapat merencanakan dan menyediakan koleksi atau pangkalan data dengan tepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kebutuhan informasi para peneliti disebabkan adanya kondisi yang dialami peneliti berupa kesenjangan pengetahuan antara yang dimiliki dengan yang dibutuhkan. Kondisi kesenjangan pengetahuan tersebut diakibatkan pekerjaan peneliti (tugas penelitian dan pengembangan) dan kondisi tersebut menjadi masalah bagi para peneliti, karena menghambat kegiatan peneliti dalam melaksanakan tugas. Untuk memenuhi kebutuhan informasi tersebut, para peneliti membutuhkan bantuan dan layanan informasi berupa: (1) Layanan penelusuran dengan alat bantu penelusuran yang terbacakan komputer (OPAC). (2) Koleksi literatur sebagai sumber informasi. (3) Kerjasama antar perpustakaan yang bermanfaat bagi masing-masing perpustakaan untuk saling melengkapi dan saling tukar informasi. (4) Pustakawan yang dapat mengenali karakteristik setiap peneliti. (5) Layanan sirkulasi yang merupakan salah satu jasa utama perpustakaan.

Perilaku pencarian informasi ditunjukkan dengan strategi pencarian informasi, berupa aktivitas yang terdiri dari: (1) cara yang ditempuh untuk memperoleh dan mengumpulkan informasi, (2) cara peneliti menyeleksi informasi yang diperoleh, (3) cara peneliti memantau perkembangan informasi, (4) cara peneliti memanfaatkan informasi yang terkumpul, (5) dan cara peneliti mengatasi hambatan/kendala pada saat mencari informasi.

Pada umumnya, peneliti melakukan langkah-langkah pencarian informasi dengan cara: pertama melakukan pencarian informasi pada bidang potensial yang diminati (*browsing*), kedua melakukan seleksi hasil temuan atau informasi yang terkumpul (*differentiating*), ketiga melakukan

pemantauan perkembangan informasi pada bidang terkait (*monitoring*), keempat mengikuti perkembangan yang terjadi pada bidang yang ditekuni (*extracting*).

Berbagai sumber informasi digunakan para peneliti dalam menjalankan strategi pencarian informasi, berupa literatur (primer dan sekunder) dan individu/manusia (rekan peneliti dan pustakawan). Para peneliti selalu menggunakan media cetak untuk memperoleh informasi, sedangkan media lain khususnya pangkalan data *online* relatif sedikit penggunaannya dibanding media cetak.

Koleksi rujukan pada perpustakaan khusus diharapkan memadai dan disajikan dalam rak terbuka sehingga mudah diakses (*open access*). Koleksi rujukan adalah kumpulan bahan pustaka yang berupa karya-karya yang disusun sebagai alat konsultasi ataupun penunjuk mengenai informasi-informasi tertentu. Contohnya, almanak dan buku tahunan, buku pegangan manual (*handbook*), direktori dan buku petunjuk, ensiklopedia, kamus, sumber biografi, sumber geografi, bibliografi, indeks dan abstraks, dan sumber-sumber rujukan lainnya.

Mengadakan hubungan dan kerjasama dengan perpustakaan/pusat informasi lain dalam memenuhi kebutuhan informasi penggunaannya. Kerjasama dapat dilakukan secara formal berupa konsorsium, forum perpustakaan maupun kerjasama non formal, sehingga ketika kebutuhan pengguna tidak dapat dilayani di perpustakaan sendiri, pustakawan referensi dapat mencarinya dari perpustakaan lain yang bekerjasama.

Adanya layanan database (*database searches*), baik database yang tersedia dalam bentuk CD-ROM maupun *online*. Layanan ini tercakup dalam layanan referensi karena ketika pengguna ingin mencari informasi tertentu dari database, dibutuhkan seorang pustakawan yang dapat menjelaskan cara penggunaan database, hierarki subyek, cakupan sebuah subyek, dan dapat memberikan alternatif judul lain jika yang dibutuhkan pengguna tidak ditemukan pada database yang dimiliki.

Adanya layanan kemas ulang informasi. Keberagaman jenis informasi yang dapat diperoleh baik dari media cetak maupun *online* memberikan pilihan yang luas terhadap informasi yang dibutuhkan. Keterbatasan waktu dari para pengguna informasi memberi peluang bagi para pustakawan untuk menyediakan layanan paket informasi yang telah

diolah atau dikemas ulang sesuai dengan kebutuhan penggunaannya.

D. Karakter Pengguna

Pada beberapa lembaga penelitian, terdapat beberapa perilaku peneliti yang beragam. Bambang Prastowo (2013) menyebutkan, terdapat perilaku peneliti yang terkesan “apa adanya” dalam mencari informasi atau bahan-bahan yang menunjang penelitiannya, seperti ditunjukkan dalam tabel 2.

Tabel 2 Perilaku Peneliti dalam Melakukan Penelitian

No	Karakter Negatif	Karakter Positif
1	Mengacu tulisan sendiri	Mengacu tulisan/makalah/buku dan tulisan baru dari korespondensi (karena punya network atau kawan)
2	Mengacu tulisan/makalah/buku yang ada atau sudah tersedia di mejanya saat itu	Mengacu tulisan dari “luar negeri” atau majalah asing yang terkait (dari jurnal maupun kawannya dari luar negeri)
3	Mengacu tulisan dari “luar negeri” atau majalah asing yang kurang terkait (yang penting luar negeri),	Mengacu laporan-laporan institusi atau referensi primer termasuk dari jurnal resmi dari internet
4	Mengacu laporan-laporan institusi atau referensi sekunder atau asal ambil dari pak google	“Menggangu pustakawan” Ujung-ujungnya mau perfect dan tulisan cepet selesai
5	Ujung-ujungnya mau gampang dan tulisan cepet selesai	Seawal mungkin berpartner dengan pustakawan dalam bekerja maupun menyiapkan makalah atau artikel ilmiah
6	Kurang penguasaan terhadap penelusuran Informasi secara online	Harus paham IT dan mampu menelusuri artikel secara online secara benar

E. Strategi Layanan Referensi yang Diharapkan

Pustakawan referensi menggunakan internet untuk berbagi informasi, mereka menggunakan *e-mail*, *chatting*, *remote log in*, dan *transfer file* untuk memberikan layanan referensi untuk penggunaannya. Pustakawan akan kesulitan jika harus mengejar kemajuan internet. Untuk itu lebih baik jika pustakawan referensi memahami internet sebagai alat referensi yang utuh sehingga para pustakawan dapat memberikan layanannya dalam cara-cara yang kreatif. Untuk itu ada beberapa strategi agar pustakawan mampu memberikan layanan referensi digital dengan memuaskan kepada penggunaannya. Beberapa strategi tersebut yaitu:

(1) **Librarian 2.0** memiliki ciri terbuka, *user-oriented*, responsif, dinamis, dan terus belajar akan perubahan lingkungan eksternalnya. Pustakawan membuka diri dari kungkungan gedung perpustakaan dan pemahaman yang

sempit akan misi perpustakaan. Pustakawan generasi ini lebih berfokus kepada pemakai. Ini berbeda dengan pustakawan generasi sebelumnya yang memaksa pengguna untuk mengikuti aturan perpustakaan dan pengguna dipaksa untuk mengerti logika pustakawan. *Library 2.0* berfokus layanan kepada pemakai. Sebagai lembaga layanan, maka yang dilakukan adalah memahami masyarakat yang dilayani dan mengikuti kehendak yang dilayani. Pustakawan referensi saat ini secara perlahan mulai membangun, meng-organisasi, dan memetakan penelitian yang menggunakan internet.

Pustakawan perlu juga melakukan (2) **wawancara layanan referensi**. Hal ini untuk memahami kebutuhan informasi pemustaka, yang kiranya bermanfaat untuk menyelesaikan masalah mereka atau untuk mempelajari sesuatu. Sehingga diperlukan komunikasi (dialog) antar pustakawan dan pemustaka untuk menentukan kebutuhan spesifik pemustakanya. Wawancara layanan referensi sebagai suatu “Seni kreatif” dan “seni pertunjukan”.

(3) **Promosi dan pemasaran koleksi** sangatlah penting karena hingga saat ini masih banyak perpustakaan yang meyakini bahwa keterpakaian koleksinya, khususnya koleksi referensi, oleh pengguna masih sangat kurang. Dengan menggunakan fitur *database resource*, promosi dan pemasaran dapat dimaksimalkan. Kurangnya waktu penggunaan perpustakaan oleh peneliti dapat mempengaruhi kinerjanya, untuk itu *database resource* harus diperbaharui per bulan atau per minggu untuk mengingatkan koleksi terbaru di perpustakaan kepada mereka. Dari situ, peneliti dapat menambah pengetahuannya, lalu juga merepresentasikan kepada pengguna lainnya.

Dengan adanya (4) **database resource** yang diperbaharui secara berkala, pemustaka dapat mengetahui koleksi terbaru perpustakaan tersebut. Pustakawan juga dapat membuat database tersebut dalam surat kabar, dan bookmark, dapat juga meminta peneliti untuk memberitahukan tentang fitur ini kepada pengguna lainnya. Dengan pendekatan ini, diharapkan tingkat keterpakaian koleksi referensi baik cetak maupun elektronik dapat lebih maksimal.

(5) **Perkembangan Web**, memberikan *multi-entry service* atau layanan yang terpisah untuk pengadaan, pengolahan, transaksi peminjaman, referensi, dan sebagainya. Menyediakan *one-stop service: multi-functional librarians serving, multi-tasking customers*. Mengumpulkan informasi dan pengetahuan (umumnya tercetak) secara

lokal. Mengkoleksi dan menyediakan akses ke informasi dan pengetahuan serta sumber-sumbernya yang tersebar di seluruh dunia, dalam multi-format dan *tacit*. Menjaga koleksi dan akses informasi dan pengetahuan.

Memberikan (6) **pendidikan pengguna** mengenai pemanfaatan perpustakaan (*library skills & literacy*). Meningkatkan *information skills & literacy* sedemikian rupa sehingga pengguna dapat memanfaatkan teknologi Informasi dan komunikasi untuk mengakses dan memanfaatkan informasi secara kritis; serta merekam atau *share* pengetahuan dengan efisien.

Kesimpulan

Untuk menilai kualitas dan layanan suatu perpustakaan, salah satu tolak ukurnya adalah layanan kepada penggunanya, baik itu layanan secara umum, maupun layanan referensi. Layanan referensi sangat berperan dalam dunia perpustakaan karena layanan referensi bertugas menyediakan bahan acuan dan informasi yang akan sangat berguna dalam menghadapi ledakan informasi. Agar layanan referensi tidak ditinggalkan pencari informasi ada baiknya jika layanan referensi bisa dikembangkan dan disesuaikan dengan perkembangan teknologi.

Telah ada perubahan radikal dalam layanan perpustakaan dengan kemajuan teknologi internet dan web. Pustakawan perlu memperluas cakrawala mereka dalam menjangkau segmen populasi penggunanya secara global dengan memanfaatkan secara optimal teknologi informasi dan komunikasi. Melalui Layanan Referensi Digital perpustakaan telah membawa perubahan radikal bagi penggunanya yakni dalam pemanfaatan sumber daya perpustakaan menggunakan *mobile technology*, IMS, jejaring sosial, *open source software* dan teknologi lainnya yang berguna dalam menerapkan dan melaksanakan layanan perpustakaan secara *online*.

Daftar Pustaka

- Cassell, Kay Ann & Hiremath, Uma. (2009). *Reference Information Services in the 21st Century: an introduction*. London: Facet Publishing.
- Khan, N. A., & Ashraf, M. (2012). *Digital Reference Service: Concept, Development and Models*. Diakses 7 Februari dari <http://works.bepress.com/nadim_khan/10>
- Prastowo, Bambang. (2013). Makalah: Harapan Terhadap Perpustakaan dalam Mendukung Penelitian dan Pengembangan.
- RUSA (*The Reference and User Service Association*). (2003). Professional Competencies for Reference and user service. Diakses 7 Februari 2016 dari <<http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>>
- Soekarno, Puji. (2012). "Pustakawan Rujukan Sebagai intermediary". Diakses 7 Februari 2016 dari <<http://puji-word.wordpress.com/2008/12/09/pustakawan-rujukan-sebagai-intermediary-kasus-indonesia/>>
- Berube, Linda. (2003). Digital Reference Overview. Diakses 7 Februari 2016 dari <http://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/>
- Wasik, Joann M. (1999). Building and Maintaining Digital Reference Services. Diakses 7 Februari 2016 dari <<http://www.ericdigests.org/1999-4/digital.htm>>