

LAYANAN REFERENSI DI ERA INFORMASI: MENJALANKAN FUNGSI PENDIDIK PADA PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI

**Oleh: Dian Wulandari
Pustakawan Universitas Kristen Petra**

PERUBAHAN PERAN PUSTAKAWAN

Perkembangan teknologi informasi khususnya internet telah membawa perubahan pada profesi kepustakawanan. Perkembangan tersebut membawa perubahan peran bagi para pustakawan dari seorang yang menjaga informasi dan menggunakannya untuk kepentingan pengguna menjadi pemandu pengetahuan dan instruktur yang mengajarkan ilmu yang disebut melek informasi. Perkembangan internet dan tersedianya informasi dalam jumlah yang sangat besar dan cepat, menjadikan pustakawan bertugas untuk mengajarkan cara berpikir kritis kepada pengguna perpustakaan (Anderson; Genit, 1997).

Pada era informasi dan digital seperti saat ini pustakawan perguruan tinggi bukan lagi hanya seorang tenaga administrasi yang membantu mahasiswa mencari informasi di tempat yang dinamakan perpustakaan tetapi seseorang yang menyediakan kebutuhan informasi, fasilitas layanan dan pembelajaran tanpa dibatasi tempat, waktu dan bentuk.

JENIS LAYANAN REFERENSI

Menurut Bopp (1991), ada 3 jenis layanan referensi dasar (pokok) yang pada teorinya digolongkan secara terpisah, tetapi pada prakteknya terkadang dilakukan secara bersama-sama. 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, melayani kebutuhan informasi pengguna dengan cara melakukan kerjasama, silang layan dan lain-lain.

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, dll. Jenis layanan yang ketiga adalah **bimbingan** (*guidance*).

Layanan Informasi

Jenis layanan informasi yang diberikan meliputi:

- *Ready Reference Questions*

A ready reference question adalah pertanyaan yang dapat dijawab secara cepat dengan melakukan konsultasi atau menggunakan 1 atau 2 alat bantu. Pada umumnya seperti pertanyaan mengenai alamat, terjemahan, arti kata atau definisi suatu istilah, tanggal dan tempat sebuah kejadian atau biografi singkat seorang tokoh, dll. Dengan adanya internet, pertanyaan-pertanyaan yang bersifat *ready reference* tidak hanya dapat dijawab dengan alat bantu manual, tapi juga bisa diperoleh secara cepat di internet. Media komunikasi antara pengguna dengan pustakawan pun dapat dilakukan dengan tidak hanya bertatap muka secara langsung, tetapi bisa melalui telepon, email bahkan dengan cara chatting.

- Pertanyaan penelitian (*research questions*)

Selain pertanyaan yang dapat dijawab secara mudah dan cepat, layanan referensi juga menerima pertanyaan-pertanyaan yang kompleks untuk keperluan penelitian, dan untuk memperoleh jawabannya, pustakawan harus melakukan penelusuran informasi terlebih dahulu.

- Peminjaman antar perpustakaan (*interlibrary loan*)

Pada Perpustakaan di luar negeri, layanan ini bukan merupakan sesuatu yang baru Tapi bagi Perpustakaan Perguruan Tinggi di Indonesia hal ini masih menjadi perdebatan. Beberapa faktor yang menyebabkan layanan ini sulit terwujud antara lain ketidak-percayaan antar perpustakaan perguruan tinggi, cakupan bidang

studi/kekuatan ilmu pada sebuah perpustakaan yang tidak jelas, perbedaan tingkat kemajuan yang tinggi, dll.

- Informasi dan layanan rujukan (*information and referall service*)

Pustakawan referensi harus dapat mengidentifikasi sumber-sumber informasi yang ada di luar Perpustakaannya untuk memenuhi kebutuhan informasi para penggunanya. Pustakawan harus dapat melokalisir keberadaan informasi tertentu yang dibutuhkan pengguna. Dalam hal ini, fungsi layanan adalah menjembatani pengguna dengan informasi yang dibutuhkannya dari luar Perpustakaan dan mempertemukannya.

- Kerjasama (*cooperative reference service*)

Salah satu bentuk layanan informasi adalah mengadakan hubungan dan kerjasama dengan perpustakaan/pusat informasi lain dalam memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. 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 mencarikan dari perpustakaan lain yang bekerjasama.

- *Selective dissemination of information*

Menyediakan layanan informasi terpilih yang diolah dan disajikan kepada pengguna sesuai dengan bidang ilmu/minat masing-masing. Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi, pustakawan dapat menyediakan informasi terbaru dan terpilih untuk tiap-tiap jurusan sehingga para dosen dapat mengikuti perkembangan informasi terbaru yang tersedia di Perpustakaan. Layanan ini juga bisa menjadi sarana promosi yang sangat tepat.

- Layanan Database (*database searches*)

Layanan Referensi juga mencakup layanan database, 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. Dan kemampuan tersebut telah dimiliki oleh pustakawan referensi dengan baik.

- **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, khususnya para praktisi dan pengusaha memberi peluang bagi para pustakawan untuk menyediakan layanan paket informasi yang telah diolah atau dikemas ulang sesuai dengan kebutuhan pemesannya.

Layanan informasi pada layanan referensi secara tidak langsung mengarah juga pada fungsi pendidik. Kemauan dan kemampuan pustakawan referensi harus selalu diasah agar sejalan dengan tuntutan dan kebutuhan pengguna yang dilayani. Pengetahuan tentang subyek-subyek yang menjadi fokus dari perguruan tinggi yang dilayani mutlak untuk diketahui walaupun tidak secara mendalam. Pada fungsi ini, pustakawan referensi juga harus dapat bekerjasama dengan para pengajar jika suatu saat mereka mengalami kesulitan dalam mendeskripsikan sebuah topik/subyek yang dibutuhkan oleh mahasiswa.

Ketersediaan beragam informasi yang terkadang menyesatkan juga perlu diwaspadai oleh pustakawan referensi, sehingga mereka dapat menyajikan informasi yang akurat melalui kemampuan mereka melakukan evaluasi terhadap berbagai koleksi baik online maupun tercetak.

Pembelajaran

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat terjadi pula perubahan peran perpustakaan yang tidak saja sebagai penyedia informasi, tapi pustakawan harus menjadi mitra bagi para pendidik. Fungsi yang berhubungan dengan pembelajaran/pelatihan menjadi sangat menonjol di era teknologi informasi seperti saat ini, karena beragamnya informasi yang dapat diakses secara online.

Peran baru sebagai pendidik juga membawa perubahan pada pustakawan yang tidak lagi sebagai pengumpul informasi dan menyediakannya bagi pengguna tetapi pustakawan juga perlu mengadakan pelatihan, orientasi dan secara aktif berpartisipasi dalam proses pembelajaran, dan menumbuhkan masyarakat yang melek informasi (Anderson; Genit, 1997).

Menurut Lancaster dan Sandore (1997) peran perpustakaan di bidang pendidikan dan pelatihan pada prinsipnya mengajarkan 2 keahlian, yaitu kemampuan untuk memperoleh informasi yang relevan dan kemampuan untuk menyeleksi/mengevaluasi isi informasi.

Kemampuan penelusuran informasi pada perpustakaan tradisional meliputi pengetahuan penggunaan katalog, skema klasifikasi, indexing dan abstracting dan lain-lain, sedang pada era perpustakaan digital, pengguna memiliki kebutuhan untuk dapat menggunakan sumber-sumber informasi yang tersedia di Perpustakaan baik manual maupun online, serta dapat memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana untuk menelusur informasi.

Kemampuan menyeleksi/mengevaluasi koleksi sangat diperlukan agar informasi yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan. Kemampuan ini menjadi sangat penting dimiliki oleh pengguna di era informasi seperti saat ini, karena membanjirnya jumlah maupun jenis informasi yang dapat diakses yang tidak semuanya dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Kemampuan kedua yang ingin dicapai ini juga mencakup pembelajaran tentang materi-materi yang mengajarkan masyarakat untuk menjadi melek informasi, yaitu masyarakat yang menggunakan informasi (terpercaya) sebagai sarana untuk mengatasi/memecahkan masalah yang dihadapi.

Menurut Bopp (1991) Beberapa jenis pembelajaran berdasarkan metodenya dibedakan menjadi 2, yaitu pembelajaran secara perorangan (*one to one instruction*) dan pembelajaran secara berkelompok (*group instruction*):

- Pembelajaran secara perorangan (*one to one instruction*)
Membantu pengguna untuk mengetahui dan menggunakan koleksi Perpustakaan secara perorangan sudah biasa dilakukan di Perpustakaan. Dan ini juga merupakan interaksi yang biasa terjadi antara pustakawan referensi dengan pengguna, membantu pengguna yang pertama kali berkunjung ke Perpustakaan, membantu menggunakan katalog atau koleksi Perpustakaan.
- Pembelajaran secara berkelompok (*group instruction*)
 - Program pengenalan dan tur Perpustakaan (*orientation program dan library tour*)
Program ini sangat penting bagi para pengguna baru agar mereka dapat mengetahui dan belajar mengenai fasilitas dan sarana penting di perpustakaan,

dan ketika mereka menghadapi kesulitan mereka mengetahui ada pustakawan referensi yang siap membantu menemukan kebutuhan informasi mereka (Bopp, 1991).

Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi, biasanya program pengenalan Perpustakaan diselenggarakan bagi para mahasiswa baru dan dosen baru. Pada program orientasi juga diperlukan "*human touch*" berupa *library tour* yang terbukti sangat efektif sebagai cara untuk memperkenalkan fasilitas dan layanan perpustakaan, sebagai media ucapan selamat datang dan secara tidak langsung mendorong mereka untuk menghubungi pustakawan jika mereka ingin bertanya atau menemui kesulitan di kemudian hari (Bopp, 1991).

Program orientasi Perpustakaan ini hendaknya dipersiapkan secara matang dan terencana, mulai dari materi yang akan diajarkan, media yang digunakan, training bagi para pengajar, perencanaan waktu dan ruang, sehingga program ini dapat benar-benar dirasakan manfaatnya oleh mahasiswa baru.

Bagi para dosen baru, orientasi dapat dilakukan bersamaan dengan pembinaan dosen baru oleh universitas, dalam hal ini Biro Administrasi Umum, atau diselenggarakan tersendiri oleh Perpustakaan dengan bekerjasama dengan biro tersebut.

- Pembelajaran yang berhubungan dengan mata kuliah (*course-related instruction*)
Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi, dosen mata kuliah dapat membawa mahasiswa ke perpustakaan dan bekerjasama dengan pustakawan untuk membimbing mahasiswa dalam menggunakan Perpustakaan untuk mengerjakan tugas-tugas dan penelitian.
- Pembelajaran yang terintegrasi dalam mata kuliah (*course-integrated instruction*).
Course integrated instruction terjadi jika para pengajar bersama-sama pustakawan menyusun program pengajaran bersama dalam sebuah kurikulum yang ditetapkan oleh jurusan. Disini program pelatihan dari Perpustakaan dimasukkan sebagai salah satu materi pelajaran/perkuliah, dan pengajar materi adalah pustakawan. Materi perpustakaan biasanya ada pada mata kuliah metode penelitian, teknik penulisan dll. Pada *course integrated instruction* penilaian akhir terhadap mahasiswa dilakukan bersama-sama antara dosen dengan pustakawan.

Pada fungsi ini, ketrampilan mengajar perlu dimiliki oleh pustakawan referensi yang dalam pekerjaannya banyak berinteraksi dengan pengguna yaitu mahasiswa maupun dosen. Ketrampilan ini dibutuhkan agar proses pengajaran yang dilakukan dapat berlangsung dengan baik. Ketrampilan mengajar dan teknik presentasi dapat dilatih dan dapat diperoleh dengan mengikuti kursus-kursus yang diperuntukkan bagi dosen ataupun kursus pengembangan kepribadian. Kursus dapat diperoleh dengan mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh universitas bagi para dosen di lingkungan perguruan tinggi masing-masing, tanpa harus mendatangkan ahlinya secara khusus.

Bimbingan

Bimbingan yang dimaksudkan disini tidak berbeda jauh dengan pembelajaran (*instructional*). Menurut pengertian penulis, bimbingan lebih kearah memberikan petunjuk secara langsung, melakukan pemdampingan kepada yang dibimbing, berbeda dengan pembelajaran yang lebih mengutamakan proses belajar, mengajarkan tentang sebuah ilmu atau sistem.

Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi, bimbingan yang dilakukan berkaitan dengan kegiatan penelitian dan penulisan karya ilmiah yang dilakukan oleh sivitas akademika, yang biasanya meliputi bimbingan penulisan karya ilmiah dan bimbingan penelitian. Pada kegiatan ini pustakawan berfungsi sebagai konsultan yang membimbing pengguna untuk memperoleh bahan-bahan penulisan karya ilmiah maupun penelitian dari sumber-sumber informasi yang tersedia pada koleksi Perpustakaan, internet maupun dari pusat informasi lain. Selain itu pustakawan juga dapat berfungsi sebagai “dosen pembimbing” yang tidak saja membimbing mahasiswa maupun peneliti untuk memperoleh sumber-sumber referensi yang dibutuhkan tetapi juga membimbing cara menulis karya ilmiah, penulisan sumber referensi, cara mengutip (*citation style*) dan lain-lain sesuai format yang berlaku.

WEBSITE USER EDUCATION

Selain bekerjasama dengan jurusan dalam mengintegrasikan program pelatihan perpustakaan dengan kurikulum jurusan, Perpustakaan Perguruan Tinggi juga dapat

membuat *website user education* yang setiap saat dapat diakses oleh pengguna, dan mereka juga dapat secara bebas men-down-load bahan-bahan bimbingan. Sehingga mahasiswa dapat memperoleh bahan-bahan pembelajaran tanpa ada batasan waktu dan tempat. Apalagi pada era pembelajaran jarak jauh (*distance learning*) seperti saat ini, pembuatan *website* yang dapat mendukung proses belajar mengajar jarak jauh wajib disediakan oleh Perpustakaan.

Beberapa jenis materi yang dapat ditampilkan pada *website user education*, seperti:

- Informasi alamat situs online yang perlu diketahui oleh jurusan-jurusan tertentu
- Panduan atau handout pembelajaran yang dapat diakses secara online
- Informasi dan petunjuk tentang *search engine*, misalnya perbandingan antar *search engine*, kekhususan yang dimiliki oleh masing-masing *search engine*.
- Informasi tentang bahan-bahan perkuliahan
- Panduan/handout tentang *information literacy*/melek informasi

Berikut ini contoh materi website User Education yang penulis sajikan dengan menggunakan istilah bahasa Inggris:

Library Basic

- *What is Journal, Magazines, and others*
- *Library Terms*
- *Operator Boolean*
- *How to find books*

Research

- *Research steps*
- *Research aids by subject*
- *Research aids by title*

Library Tutorials

- *News (berisi informasi tutorial yang diselenggarakan oleh Perpustakaan, dll.)*
- *Using Online Catalog*
- *Using Databases*
- *Etc.*

Web Resources

- *Search Engines*
- *How to Searching WWW*
- *How to Evaluate Websites*
- *Citing Web Resources*

Prepare Theses

- *Citation Style*
 - *MLA Citation style*
 - *APA Citation Style*
- *Final Paper Writers's Guide*
- *Etc.*

Library Rules

- *General Rules*
- *Rules of Book Loan Services*
- *Others Rules*

Tips

- *How to be a good student*
- *How to manage your time*
- *Etc.*

Download Files

KESIMPULAN

Tidak ada sesuatu yang tidak bisa dilakukan. Asal ada kemauan, segala sesuatu dapat diwujudkan. Begitu juga dengan layanan Referensi di Perpustakaan Perguruan Tinggi, dimana para pustakawan seharusnya juga menjalankan fungsi sebagai pendidik. Di tengah keprihatinan kondisi Perpustakaan Perguruan Tinggi di Indonesia, pustakawan harus memiliki semangat untuk menjalankan fungsinya dengan baik agar dapat sejajar dengan Perguruan Tinggi di luar negeri (internasional).

Untuk menjalankan fungsinya sebagai pendidik, ada banyak hal yang dapat dilakukan oleh pustakawan. Sebagai seorang pendidik, pustakawan perlu membekali diri dengan ketrampilan mengajar dengan secara aktif mengikuti pelatihan-pelatihan yang diberikan kepada para dosen, dalam hal ini biasanya ditangani oleh Biro Administrasi Umum.

Bagi mahasiswa di tingkat pemula, perpustakaan dapat bekerjasama dengan panitia pembinaan mahasiswa baru atau Biro Administrasi Kemahasiswaan agar dapat menyampaikan materi pengenalan perpustakaan secara lebih intensif agar mahasiswa baru siap memasuki kehidupan belajar di kampus yang sangat berbeda ketika mereka masih menjadi siswa Sekolah Menengah.

Pada tingkat lanjutan, Perpustakaan dapat menyelenggarakan sendiri atau bekerjasama dengan jurusan atau dosen matakuliah untuk mengajarkan cara penggunaan

katalog online, database online, strategi penelusuran informasi, ketrampilan mengevaluasi koleksi, dan materi-materi lain yang dibutuhkan.

Bagi mahasiswa tingkat akhir, Perpustakaan dapat bekerjasama dengan koordinator Tugas Akhir di masing-masing jurusan untuk melatih penelusuran informasi dengan topik-topik khusus, mengajarkan cara penulisan *citation style*, memaparkan materi tentang plagiarisme yang diharapkan dapat mencegah timbulnya tindakan plagiarisme dalam pembuatan tugas akhir, dan sebagainya.

Pada awal-awal pelaksanaan Perpustakaan yang harus secara aktif melakukan kerjasama atau penawaran tapi jika sudah berjalan dan jurusan dapat merasakan manfaat dari penyelenggaraan pelatihan-pelatihan tersebut, secara otomatis selanjutnya jurusan sendiri yang akan meminta kepada Perpustakaan untuk memberikan pelatihan

Para pustakawan Perguruan Tinggi, khususnya pustakawan referensi harus secara proaktif menjalankan fungsinya sebagai seorang pendidik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, Debbie and Genit, Jasen. (1997). *The evolving roles of information professional in the digital age*. March 6, 2006.
www.educause.edu/ir/library/html/cnc9754/cnc9754.html
- Bopp, Richard E. and Smith, Linda C (Eds.). (1991). *Reference and information services*. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.
- Katz, William A. (1987). *Introduction to reference work. Vol. I.: Basic information source*. New York: McGraw-Hill.
- Lancaster, F.W.; Sandore, Beth. (1997). *Technology and management in library and information services*. Illinois: Graduate School of Library and Information Science, University of Illinois.