

**TINJAUAN TERHADAP LAYANAN REFERENSI
DI UPT PERPUSTAKAAN PROKLAMATOR BUNG HATTA
BUKITTINGGI (PPBH)**

MAKALAH TUGAS AKHIR

*Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya
Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*



**WINDA YULIA RATNA
NIM 57750/2010**

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
JURUSAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA DAN DAERAH
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2013**

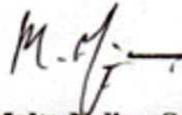
PERSETUJUAN PEMBIMBING

MAKALAH TUGAS AKHIR

Judul : Tinjauan terhadap Layanan Referensi di UPT
Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi (PPBH)
Nama : Winda Yulia Ratna
NIM/BP : 57750/2010
Program Studi : Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan
Jurusan : Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah
Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, Juli 2013

Disetujui oleh Pembimbing,



Malta Nelisa, S.Sos., M.Hum.
NIP 19830711 200912 2 006

Ketua Jurusan,



Dr. Ngusman, M.Hum.
NIP 19661019 199203 1 002

PENGESAHAN TIM PENGUJI

NAMA : Winda Yulia Ratna

NIM/BP : 57750/2010

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan makalah di depan tim penguji
Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan
Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah
Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Negeri Padang
dengan judul

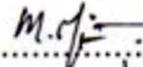
Tinjauan terhadap Layanan Referensi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi (PPBH)

Padang, Juli 2013

Tim Penguji:

1. Ketua : Malta Nelisa, S.Sos., M.Hum.
2. Sekretaris : Elva Rahmah, S.Sos., M.I.Kom.
3. Anggota : M. Ismail Nst., S.S., M.A.

Tanda tangan:

1. 
2. 
3. 

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, makalah dengan judul "Tinjauan Terhadap Layanan Referensi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi (PPBH)" adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam karya ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali dikutip secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam makalah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa cabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, agustus 2013

Saya yang menyatakan



Winda Yulia Ratna

NIM 2010/57750

ABSTRAK

Winda Yulia Ratna, 2013.” Tinjauan Terhadap Layanan Referensi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi (PPBH)”. *Makalah*. Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Penulisan makalah ini bertujuan untuk memperoleh deskripsi tentang: (1) kegiatan pokok dan kegiatan penunjang layanan referensi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi (PPBH), (2) kendala dan upaya yang dihadapi dalam layanan referensi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi (PPBH).

Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara dengan pustakawan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi. Penganalisaan data dilakukan secara deskriptif.

Berdasarkan data yang dianalisis dapat disimpulkan: *Pertama*, di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi (PPBH) kegiatan pokok layanan referensi belum terlaksana dengan baik, seperti: belum adanya memberikan informasi umum dan khusus kepada pemustaka, tidak ada bantuan dalam penelusuran informasi layanan referensi, belum ada memberikan pengarahannya karena pustakawan yang belum mengerti cara melayani pemustaka dengan baik karena tidak memiliki latar belakang pendidikan pustakawan. Pustakawan hanya menjawab pertanyaan yang diajukan pemustaka tetapi tidak memberikan bimbingan tentang jenis-jenis koleksi yang tersedia pada koleksi referensi. Kemudian kegiatan penunjang juga belum terlaksana dengan semestinya seperti: di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi (PPBH) belum ada melakukan kerjasama dengan perpustakaan lain untuk pertukaran informasi, belum ada menyelenggarakan pendidikan formal maupun non formal kepada pemustaka, belum adanya promosi koleksi perpustakaan kepada masyarakat umum, dan belum ada mengumpulkan serta menyajikan statistik sebagai bahan rujukan dalam laporan. *Kedua*, kendala-kendala dan upaya yang menyebabkan belum efektifnya layanan referensi di PPBH adalah kurangnya petugas dan pemahaman terhadap layanan referensi, tidak adanya promosi koleksi referensi, tidak adanya kerjasama atau silang layan dengan perpustakaan lain, fasilitas penunjang seperti komputer untuk menelusur informasi belum bisa digunakan. Seharusnya UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi (PPBH) meletakkan pegawai yang mengerti dengan layanan referensi, melakukan promosi koleksi supaya tidak terjadi *miss communication*, melakukan silang layan dengan perpustakaan lain misalnya perpustakaan propinsi atau perpustakaan nasional dan mengaktifkan kembali komputer untuk memudahkan pemustaka dalam menelusur informasi.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Swt atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan tugas akhir ini dengan judul “ Tinjauan Terhadap Layanan Referensi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi” dapat diselesaikan dengan baik.

Makalah ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan pada Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada: Marlini, S.IPI., M.L.S. selaku Penasehat Akademik; Malta Nelisa, S.Sos., M.Hum. selaku Pembimbing Tugas Akhir; Bapak dan Ibu dosen yang mengajar di Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah; Dr. Ngusman, M.Hum. dan Zulfadhli, S.S., M.A. selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah; Drs. Bakhtaruddin Nst, M.Hum. selaku Ketua Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan; Seluruh karyawan dan staf UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi.

Sebagaimana upaya peningkatan kualitas penulis mengharapkan kritikan maupun saran dari para pembaca yang nantinya akan dimanfaatkan sebagai bahan perbaikan dan juga penyempurnaan ini.

Demikianlah penulisan makalah ini, semoga makalah ini bermanfaat bagi berbagai pihak.

Padang, Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penulisan	4
D. Manfaat Penulisan	4
E. Tinjauan Pustaka	4
1. Pengertian Layanan Referensi	4
2. Tujuan, Fungsi, dan Penunjang Layanan Referensi	5
3. Jenis-jenis Koleksi Referensi.....	6
4. Pustakawan Referensi.....	10
5. Kegiatan-kegiatan Layanan Referensi.....	11
6. Tugas-tugas Layanan Referensi.....	12
7. Proses Menjawab Pertanyaan Referensi	14
F. Metode Penelitian.....	16
BAB II PEMBAHASAN	
A. Kegiatan Pokok dan Kegiatan Penunjang Layanan Referensi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi	17
B. Kendala-kendala dan Upaya yang Dihadapi Dalam Layanan Referensi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi.....	28
BAB III PENUTUP	
A. Simpulan	31
B. Saran.....	32
KEPUSTAKAAN	33
LAMPIRAN	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Format Wawancara.....	34
Lampiran 2. Hasil Panduan Wawancara di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi	37

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan merupakan layanan kepada pemakai dengan berbagai ragam dan tingkatan permintaan informasi yang harus dipenuhi. Seiring perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, mestinya perpustakaan juga dapat bersaing dalam proses penelusuran informasi yang semakin hari semakin bertambah. Oleh sebab itu, suatu perpustakaan hendaknya memiliki satu bagian unit kerja yang khusus menjawab pertanyaan pemustaka secara langsung dalam mencari informasi yang dibutuhkannya yang biasanya dilakukan pada bagian layanan referensi atau rujukan.

Menurut Yusup (2009: 457) layanan referensi merupakan proses komunikasi antarpersona yang terjadi di perpustakaan, proses komunikasi ini berlangsung antara pustakawan dan penggunanya. Layanan referensi adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan untuk menemukan informasi. Oleh karena itu, petugas referensi dituntut memiliki kecakapan dan keterampilan dalam menjawab pertanyaan dari penanya atau pemakai. Layanan referensi juga merupakan kegiatan yang khusus melayani atau menyajikan koleksi referensi kepada para pengguna perpustakaan. Koleksi referensi yang ada dilayanan referensi adalah kamus, direktori, peta atau atlas, indeks, ensiklopedi, almanak dan bibliografi.

UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi (PPBH) memiliki 3 (tiga) lantai. Perpustakaannya terletak pada lantai 1 (satu) dan 2 (dua). Berdasarkan pengamatan selama Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PPBH jumlah

koleksi referensi yang tersedia 3.966 judul buku (5.983 eksemplar). Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan referensi diantaranya: *Pertama*, letak koleksi referensi yang kurang teratur disebabkan karena setiap pemustaka yang memakai koleksi referensi tidak meletakkan kembali pada tempat semula yang sesuai dengan nomor klasifikasinya.

Kedua, tenaga pustakawan terbatas, pegawai PPBH yang memiliki latar belakang pendidikan perpustakaan hanya 4 orang yaitu menjabat sebagai kepala perpustakaan, Kasi Kerjasama dan Promosi Perpustakaan, Kasi Pelayanan Informasi Perpustakaan dan Staf Perpustakaan. Perpustakaan belum memiliki petugas khusus untuk masing-masing bidang pelayanan perpustakaan. Sehingga petugas perpustakaan mengerjakan semua kegiatan perpustakaan secara rangkap bersama-sama sehingga tidak semua layanan perpustakaan dapat berjalan secara maksimal termasuk layanan referensi. Pustakawan yang mengelola di koleksi referensi belum ada yang menetap. Sehingga setiap ada pengunjung yang ingin mencari informasi buku-buku yang ada dalam ruang referensi selalu ada hambatan karena tidak adanya pustakawan yang tetap melayani pengunjung disana. Pengunjung banyak yang merasa kurang puas dengan pelayanan referensi karena informasi yang mereka butuhkan tidak bisa mereka dapatkan.

Ketiga, fasilitas penunjang yang belum bisa dimanfaatkan. Sebenarnya di PPBH memiliki fasilitas komputer untuk menyimpan semua data koleksi referensi yang ada sehingga setiap pemustaka yang ingin mencari koleksi referensi bisa dengan cepat menemukan judul buku yang mereka cari dan dimana rak letak buku tersebut. Tetapi dengan petugas yang sudah tidak menetap atau berganti-ganti

maka letaknya sekarang sudah tidak teratur dan letak bukunya tidak sesuai dengan yang didata dalam komputer. Makanya komputer belum bisa dimanfaatkan kembali untuk penunjang layanan referensi.

PPBH merupakan perpustakaan yang diselenggarakan untuk mahasiswa, siswa, dan masyarakat umum. Tujuannya lebih diarahkan untuk meningkatkan pengetahuan, kecerdasan, dan kemampuan masyarakat dalam mengerjakan tugas mereka. Pelayanan referensi di perpustakaan ini sangat berperan untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, rujukan dan informasi. PPBH harus mampu melaksanakan layanan referensi dengan sepenuhnya, karena banyak informasi yang dibutuhkan mahasiswa dan masyarakat umum. Apabila layanan referensi tidak terlaksana, maka fungsi perpustakaan sebenarnya tidak akan terlaksana karena layanan referensi merupakan salah satu jantung perpustakaan. Untuk itu penulis tertarik untuk membahas tentang layanan referensi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi (PPBH) dengan judul “Tinjauan Terhadap Layanan Referensi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu: (1) bagaimanakah kegiatan pokok dan kegiatan penunjang layanan referensi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi? (2) apakah kendala dan upaya yang dihadapi dalam layanan referensi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, tujuan dari penulisan makalah ini adalah: (1) mendeskripsikan kegiatan pokok dan kegiatan penunjang layanan referensi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi, (2) mendeskripsikan kendala dan upaya yang dihadapi dalam layanan referensi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi.

D. Manfaat Penulisan

Manfaat yang diharapkan dari penulisan makalah ini adalah: (1) bagi pembaca khususnya agar dapat menambah wawasan tentang layanan referensi, (2) bagi UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi agar dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengembangkan layanan referensi, (3) bagi penulis selanjutnya, tugas akhir ini agar dapat dijadikan sebagai bahan acuan.

E. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Layanan Referensi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1991: 826) layanan merupakan perihal cara melayani, sedangkan referensi dalam bahasa Inggris adalah *reference* berasal dari kata kerja *to refer* yang artinya menunjuk kepada. Sedangkan menurut Yusup (2009: 457) layanan referensi merupakan proses komunikasi antarpersona yang terjadi di perpustakaan, proses komunikasi ini berlangsung antara pustakawan dan penggunanya.

Kemudian, menurut Katz (dalam Trimo 1997: 12) layanan referensi adalah pemberian bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal oleh perpustakaan

kepada masyarakat yang dilayaninya yang sedang mencari atau membutuhkan keterangan-keterangan tertentu.

Selanjutnya, menurut Soeatminah (1992: 197) layanan referensi adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan untuk menemukan informasi. Layanan referensi sebagai kegiatan perpustakaan dalam menjawab pertanyaan dan sebagai alat bantu dalam mencari informasi. Oleh karena itu, petugas referensi dituntut memiliki kecakapan dan keterampilan dalam menjawab pertanyaan dari penanya atau pemakai.

Berdasarkan definisi para ahli dapat disimpulkan bahwa layanan referensi merupakan kegiatan membantu pemustaka secara langsung dalam mencari dan menemukan informasi menggunakan bahan-bahan rujukan yang dimiliki oleh perpustakaan.

2. Tujuan, Fungsi, dan Penunjang Layanan Referensi

Sebagaimana telah dijelaskan layanan referensi lebih dititikberatkan pada layanan individu agar pemustaka mampu mendayagunakan sumber-sumber rujukan. Suatu siklus di dalam pelayanan perpustakaan yang secara langsung bertalian dengan usaha pemberian informasi terhadap pembaca dalam mengukur dan menggunakan sumber bahan pustaka dalam rangka studi dan penelitian. Rahayuningsih (2007: 104) menjelaskan tujuan, fungsi, dan penunjang layanan referensi. Tujuan layanan referensi adalah: (a) mengarahkan pengguna menemukan informasi secara cepat dan tepat, (b) membantu pengguna menelusur informasi dengan pilihan yang lebih luas, (c) membantu pengguna menggunakan koleksi referensi dengan lebih tepat guna.

Fungsi layanan referensi adalah: (a) informasi, memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan; (b) bimbingan, Memberikan bantuan kepada pengguna untuk menemukan bahan pustaka dalam kelompok koleksi referensi yang tepat sesuai dengan kebutuhan masing-masing dan bagaimana cara menggunakan koleksi referensi tersebut; (c) pengarahan atau instruksi, memberikan penerangan kepada pengunjung mengenai penggunaan perpustakaan baik secara umum maupun secara khusus, (Rahayuningsih, 2007: 104).

Agar mencapai atau menuju ke arah pencapaian tujuan layanan referensi maka penunjang yang diperlukan adalah: (a) petugas perpustakaan yang cakap, (b) koleksi referensi yang memadai dan disajikan dalam rak terbuka serta mudah dicapai, (c) kerjasama antar perpustakaan.

3. Jenis-jenis Koleksi Referensi

Macam-macam buku referensi menurut Yusup (2009: 406-439) adalah sebagai berikut:

- a. Kamus, memberikan jawaban kepada pengunjung perpustakaan tentang arti istilah. Didalamnya memuat bermacam informasi tentang kata dengan segala aspek yang disusun secara alfabetis. Kamus merupakan daftar kata-kata secara alfabetis yang disertai dengan arti, lafal, dan keterangan lain yang berkaitan dengan kata tersebut.
- b. Ensiklopedia, daftar istilah-istilah ilmu pengetahuan dengan tambahan keterangan ringkas tentang arti dan istilah-istilah tersebut. Ensiklopedia menampung semua topik atau istilah tentang fakta atau peristiwa, bahkan

hampir dapat menjawab semua pertanyaan mengenai apa, siapa, bagaimana dan kapan, serta di mana suatu peristiwa terjadi, kecuali hal-hal atau fakta yang bersifat aktual dan mutakhir yang belum sempat direkamnya.

- c. Buku Tahunan (*Yearbook*), adalah buku yang memuat peristiwa-peristiwa selama setahun terakhir (yang sudah lewat). Segala peristiwa penting, termasuk di dalamnya berupa fakta, data, dan statistik selama setahun, direkam dalam karya ini.
- d. Buku Pedoman, adalah buku yang memuat peristiwa-peristiwa, bahkan proses kegiatan secara rinci dari suatu bidang tertentu. Isi dari buku pedoman lebih praktis karena berisi petunjuk-petunjuk praktis cara mengerjakan sesuatu secara sistematis sesuai dengan isi yang dianjurkan oleh buku tersebut.
- e. Direktori, berisi tentang keterangan mengenai orang, organisasi dan anggotanya, alamat kantor, serta data tentang organisasi setempat. Buku ini pun berisi petunjuk bagaimana cara mudah untuk menemukan alamat-alamat seseorang, nomor telepon, dan keterangan lain tentang seseorang atau badan yang didaftarnya.
- f. Almanak, adalah suatu publikasi tertentu yang memuat bermacam keterangan, antara lain tentang data statistik, ramalan cuaca, dan berbagai peristiwa penting lainnya di waktu dan tempat tertentu, termasuk bidang informasi ilmu pengetahuan dalam jangka waktu tertentu.
- g. Bibliografi, adalah daftar buku-buku dan media lainnya yang ada di suatu tempat. Bibliografi biasanya diterbitkan oleh perpustakaan atau badan-badan penerbit dengan tujuan untuk disebarkan kepada lembaga-lembaga

perpustakaan lain dan lembaga-lembaga informasi, atau sebagai bahan rujukan bagi para pencari informasi tercetak atau terekam.

- h. Katalog, memuat semua informasi tentang buku, mulai dari nomor buku (*call number*), nama pengarang, judul buku, edisi, tempat terbit, jumlah halaman, keterangan tentang gambar, peta, tabel, ukuran buku, keterangan seri jika buku yang bersangkutan merupakan karya berseri, dan keterangan lain tentang buku tersebut yang dianggap perlu.
- i. Indeks, adalah daftar istilah yang disusun berdasarkan urutan abjad atau dengan susunan tertentu yang disertai dengan keterangan yang menunjukkan istilah tersebut berada. Indeks merupakan karya terpisah dalam bentuk buku atau hanya merupakan kelengkapan dari suatu karya atau buku. Dengan adanya indeks akan memudahkan pembaca yang ingin secara lebih cepat menemukan informasi dengan topik yang diindeks.
- j. Abstrak, merupakan perluasan dari indeks karena di samping memuat keterangan tentang topik-topik tersebut, juga berisi tentang informasi tambahan berupa ringkasan dari artikel atau tulisan yang didaftarnya atau diindeksnya. Informasi yang diringkas dalam abstrak ini tentu saja isi atau artikel dari majalah, buku, laporan hasil penelitian, hasil wawancara, hasil seminar, dan sebagainya. Dengan membaca abstrak orang sudah tahu hasil atau isi dari karya aslinya, meskipun tidak mengetahui proses penelitiannya.
- k. Atlas, adalah kumpulan peta, diagram, grafik, dan gambar yang dijilid. Di dalam atlas peta termuat berbagai informasi geografis atau hal-hal yang

berhubungan dengan tanah, daerah, negara, dan keterangan penting lainnya, seperti hasil bumi, tambang, keadaan cuaca, politik, dan perdagangan.

- l. Penerbitan Pemerintah, dokumen pemerintah atau biasa disebut dengan terbitan pemerintah ataupun publikasi pemerintah adalah karya yang dicetak dan diterbitkan atas biaya dan kewenangan pemerintah atau badan-badan pemerintah. Lembaga-lembaga yang menerbitkannya antara lain lembaga-lembaga atau badan-badan resmi yang bernaung dibawah pemerintah, baik pusat maupun daerah, misalnya sekretariat negara, departemen-departemen pemerintah, dan termasuk lembaga lain yang bersifat komersil, namun masih di bawah naungan pemerintah, seperti BUMN, Perum, perseroan terbatas milik pemerintah atau negara.
- m. Laporan Hasil Penelitian, disebut juga karya ilmiah yang didasarkan pada pengalaman empiris. Jenis karya ini biasanya merupakan hasil studi ilmiah yang dilakukan oleh kalangan ilmuan, penelitian, dosen, ataupun mahasiswa. Namun jenis karya laporan hasil penelitian tidak hanya terbatas di lingkungan peneliti dan perguruan tinggi saja. Data survey dan penelitian dari sebuah perusahaan tertentu yang bertujuan ingin mengetahui sejauh mana masyarakat menggunakan produk-produk yang dihasilkannya, juga termasuk ke dalam jenis karya laporan penelitian.
- n. Sumber Informasi Geografi, Biografi dan Petunjuk Perjalanan, karya yang termasuk ke dalam jenis ini sebenarnya hampir sama dengan jenis karya-karya yang sudah disebutkan sebelumnya, namun jenis ini lebih dikhususkan untuk karya-karya yang secara khusus memuat informasi tentang geografi, biografi,

dan petunjuk perjalanan. Tujuannya agar pembaca lebih mudah menelusuri informasi yang dibutuhkannya.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah dengan menggunakan koleksi referensi pustakawan dapat menjawab semua pertanyaan yang diajukan oleh pengguna perpustakaan. Pada hakikatnya, koleksi referensi menyimpan semua keterangan segala sesuatu yang dicari oleh para pencari informasi yang dikelompokkan menurut jenis yaitu kamus, ensiklopedi, buku tahunan, buku pedoman, direktori, almanak, bibliografi, katalog, abstrak, atlas, penerbitan pemerintah, laporan hasil penelitian, serta sumber informasi geografi, biografi, dan petunjuk perjalanan.

4. Pustakawan Referensi

Peran pustakawan referensi menurut pendekatan ini hanya membantu para pemakai jasa layanan informasi dengan jalan menunjukkan sumber-sumber informasinya atau mengajarkan dan membimbing cara menelusuri informasi di perpustakaan dengan kata lain pustakawan referensi adalah mediator diantara keduanya.

Pustakawan referensi hendaklah pandai mengelompokkan pertanyaan-pertanyaan sehingga dapat memberi layanan yang cepat dan tepat kepada pengguna jasa layanan referensi. Layanan yang lamban memberi kesan bahwa petugas tidak menguasai bidang pekerjaannya. Apabila seorang pengunjung/pengguna jasa layanan referensi bertanya, maka pustakawan telah siap mencari sumber jawabannya. Sebelum mencari jawabannya, pustakawan referensi perlu mengetahui latar belakang penanya (pendidikan) dan tujuannya sehingga pustakawan dapat

mencarikan sumber jawaban yang cocok dengan penanya (Soejono Trimono:1997:25-31).

5. Kegiatan-kegiatan Layanan Referensi

Menurut Sumardji (1992:13) layanan referensi dapat dibagi menjadi 2 jenis kegiatan yaitu kegiatan pokok dan kegiatan penunjang. Kegiatan pokok layanan referensi adalah: (1) memberikan informasi yang bersifat umum, baik mengenai perpustakaan yang bersangkutan maupun mengenai unit layanan referensinya, (2) memberikan informasi yang bersifat khusus yang diperlukan dalam proses temu balik koleksi referensi, baik yang ada di perpustakaan bersangkutan ataupun di perpustakaan lain, (3) memberikan bantuan penelusuran informasi koleksi referensi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan dengan menggunakan katalog, bibliografi, komputer, dan alat-alat penelusuran lainnya, (4) memberikan bantuan pengarahan kepada para pengguna perpustakaan untuk menemukan pokok-pokok bahasan pengetahuan tertentu yang terdapat dalam koleksi referensi, (5) memberikan bimbingan kepada para pengguna perpustakaan untuk mengenal berbagai jenis koleksi referensi dan mengetahui cara memilih yang tepat untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan.

Kegiatan penunjang layanan referensi adalah: (1) menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan perpustakaan lain maupun lembaga pemberi jasa informasi, (2) menyelenggarakan pendidikan secara formal maupun non formal untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada pengguna perpustakaan tentang bagaimana cara memilih koleksi referensi yang berbobot ilmiah sesuai dengan kebutuhan, serta bagaimana cara menggunakannya untuk memenuhi

kebutuhan informasi tersebut, (3) memperkenalkan koleksi perpustakaan kepada masyarakat umum dengan cara menyelenggarakan pameran perpustakaan dan menerbitkan bibliografi perpustakaan yang berisi koleksi apa saja yang dimiliki perpustakaan tersebut, dan (4) mengumpulkan dan mengolah serta menyajikan statistik (tabel-tabel dan grafik) pelaksanaan kegiatan pelayanan referensi yang dapat digunakan sebagai bahan informasi ataupun sebagai bahan pembuatan laporan.

Kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai seorang pustakawan bisa memberikan informasi-informasi yang ada di perpustakaan baik yang bersifat umum maupun yang bersifat khusus. Apabila ada pemustaka yang datang mencari informasi maka pustakawan memberikan bimbingan, pengarahan, bantuan penelusuran terhadap koleksi-koleksi referensi yang ada di layanan referensi, karena tidak semua pemustaka mengetahui secara rinci tentang layanan referensi dan koleksi-koleksi apa saja yang disimpan di layanan referensi. Jadi, pustakawan hendaknya menjalin hubungan kerjasama dengan perpustakaan lain supaya terjadi pertukaran informasi dan mengadakan promosi terhadap koleksi-koleksi yang ada pada layanan referensi.

6. Tugas-tugas Layanan Referensi

Layanan rujukan dapat digolongkan menjadi tiga bagian menurut Abas (2004: 8-10) yaitu:

a. Jasa Dasar

Jasa dasar adalah memberikan informasi umum seperti menjawab pertanyaan umum yang diajukan serta membimbing pengunjung menggunakan

koleksi yang ada di perpustakaan dan melayani konsultasi. Tidak semua pengunjung mengerti cara menggunakan katalog. Oleh karena itu pustakawan referensi berkewajiban membantu pengunjung menemukan koleksi yang dibutuhkannya.

b. Jasa yang Lazim Digunakan

Adapun jasa yang lazim dilakukan perpustakaan dalam layanan referensi adalah melakukan jasa pinjam antar perpustakaan (silang layan) untuk melengkapi koleksi atau informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan. Pustakawan referensi diharapkan aktif memberikan pendidikan kepada pengunjung terutama anggota baru. Selain itu pustakawan referensi menyelenggarakan pameran buku-buku baru di tempat-tempat strategis agar setiap pengunjung dapat melihatnya.

c. Jasa yang Jarang Digunakan

Jasa yang jarang dilakukan adalah jasa terjemahan dan jasa federal. Jasa terjemahan biasanya disediakan pada perpustakaan khusus pada instansi BUMN atau swasta yang bonafid. Jasa ini dilakukan oleh pustakawan yang menguasai beberapa bahasa asing sesuai kebutuhan instansi induknya. Sedangkan jasa federal merupakan tugas utama layanan referensi yaitu pustakawan dituntut cepat dan tepat dalam menemukan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang dihadapi. Namun jasa ini jarang bisa dilaksanakan karena tugas ini merupakan tugas yang berat bagi petugas referensi.

Tugas layanan referensi pada setiap perpustakaan tidak sama, tergantung pada kebijakan perpustakaan dan tuntutan masyarakat pengguna perpustakaan. Misalnya pada perpustakaan kecil yang penggunanya sedikit dan tidak banyak

menuntut pelayanan referensi, pustakawan referensi cukup menerapkan jasa dasar seperti membantu penelusuran informasi, memberikan bimbingan menggunakan katalog dan sebagainya.

7. Proses Menjawab Pertanyaan Referensi

Ada beberapa cara menjawab pertanyaan referensi menurut Mustafa (1994:8-27) yaitu:

a. Menerima Pertanyaan

Ketika menerima pertanyaan, petugas hendaknya dapat mengetahui untuk keperluan apa informasi tersebut, serta mengetahui identitas, kualifikasi, dan spesialisasi penanya. Hal ini perlu dilakukan karena keberhasilan penelusuran informasi tergantung kepada hasil *interview* tersebut.

b. Mencatat dan Mengklasifikasi Pertanyaan

Pertanyaan yang tidak dapat dijawab dengan segera hendaknya dicatat pada lembar formulir yang tersedia rangkap dua. Lembar pertama untuk keperluan statistik dan dokumentasi pelayanan rujukan, sedangkan lembar kedua merupakan jawaban tertulis yang akan disampaikan pada penanya. Kemudian isi pertanyaan selanjutnya dianalisis dan diklasifikasi, agar dapat ditentukan sumber referensi yang sesuai dalam menjawab pertanyaan tersebut.

c. Mengerjakan Penelusuran

Pertanyaan yang harus dijawab berdasarkan suatu sumber rujukan, atau pertanyaan yang menghendaki beberapa bahan pustaka, perlu dijawab melalui kerja penelusuran. Hasil penelusuran dapat berupa sumber-sumber yang

menunjukkan di mana informasi dapat ditemukan atau berupa informasi itu sendiri.

d. Mencatat Jawaban

Jawaban yang dapat diberikan seketika ukup dicatat frekuensinya pada lembar statistik rujukan harian. Sedangkan jawaban yang membutuhkan penelusuran hendaknya dicatat dalam formulir pertanyaan dan jawaban rujukan. Jawaban-jawaban yang tercatat, berguna untuk menghadapi pertanyaan-pertanyaan sejenis yang sering diulang-ulang oleh penanya lain.

e. Menyampaikan Jawaban

Seperti halnya pertanyaan, jawaban berupa informasi maupun berupa keterangan bahwa informasinya tidak ditemukan, dapat pula disampaikan secara lisan maupun tertulis, disampaikan langsung ataupun melalui perantara. Mengenai pertanyaan yang tidak ditemukan jawabannya, petugas hendaknya menyertakan saran-saran yang dapat membantu pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan, misalnya dengan menunjukkan perpustakaan atau jasa informasi lain.

Pada dasarnya berhasil atau tidaknya pelayanan referensi tergantung pada kemampuan pustakawan referensi itu sendiri. Selain didukung oleh bahan rujukan yang memadai, petugas mesti memiliki pemahaman tentang informasi yang dicari, memiliki daya ingat yang baik, daya pikir petugas dalam memilih bahan rujukan, serta memiliki keterampilan berbicara yang baik.

F. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu dengan mendeskripsikan data yang berkaitan dengan Tinjauan Layanan Referensi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi. Untuk memperoleh data digunakan instrumen pengumpulan data sebagai berikut: 1) observasi yaitu mengamati langsung ke perpustakaan; 2) wawancara, yaitu mengajukan pertanyaan dengan staf atau pegawai perpustakaan; 3) studi pustaka, yaitu mempelajari bahan pustaka atau literatur yang berhubungan dengan topik yang dibahas pada makalah ini.