TINJAUAN TERHADAP LAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN, ARSIP DAN DOKUMENTASI KABUPATEN PESISIR SELATAN

MAKALAH TUGAS AKHIR

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

RIKO RASYITA
NIM. 67011/2005

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

2011

PERSETUJUAN PEMBIMBING

MAKALAH TUGAS AKHIR

Judul	: Tinjauan terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan
Nama	: Riko Rasyita
NIM / BP	: 67011 / 2005
Program Studi	: Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan
Jurusan	: Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah
Fakultas	: Bahasa dan Seni

Padang, 13 Maret 2011

Disetujui oleh Pembimbing,

Sastri Indra Murni, S.Sos
NIP. 19661104 198702 2 001

Ketua Jurusan,

Dra. Emidar, M.Pd
NIP 19620218 198609 2 001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

NAMA : Riko Rasyita
NIM/TM : 67011/2005

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

Tinjauan terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan

Padang , 13 Maret 2011

Tim Penguji:	Tanda Tangan:
1. Ketua : Sastri Indra Murni,S. Sos.	1. .....
2. Sekretaris : Drs. Syahyuman, M. Si.	2. .....
3. Anggota : Dra.Nurizzati, M. Hum.	3. .....

ABSTRAK

Riko Rasyita, 2010. "Tinjauan terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan". *Makalah*. Program studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Tujuan penulisan makalah ini adalah: (1) mendeskripsikan sistem layanan referensi di Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan, (2) mengungkapkan jenis-jenis koleksi yang ada di Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan, (3) mengungkapkan kendala yang dihadapi di Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan dalam layanan referensi dan pemecahan masalah dalam menghadapi dan mengoptimalkan layanan referensi. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dan studi pustaka.

Berdasarkan pembahasan yang terdapat pada BAB II, maka dapat diambil kesimpulan bahwa (1) sistem layanan referensi di Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan adalah sistem terbuka, (2) jenis-jenis referensinya adalah buku panduan, sumber biografi, statistik, kamus bahasa Minangkabau, pariwisata, abstrak, indeks dan direktori, (3) kendala yang dihadapi oleh Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan adalah kurangnya petugas atau pustakawan referensi, kurangnya dana, ruangan referensi yang tidak memadai dan kurangnya jenis-jenis koleksi referensi, (4) pemecahan masalah yang harus dilakukan staf pustakawan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan adalah menambah petugas atau pustakawan referensi, dana perpustakaan yang memadai, menambah ruangan khusus referensi yang memadai dan mengadakan jenis-jenis koleksi referensinya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, karena rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan makalah ini, judul makalah yang penulis bahas adalah "Tinjauan Layanan Referensi di Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Pesisir Selatan".

Penyusunan makalah ini dibimbing oleh berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima hasih kepada Bapak dan Ibu : (1) Sastri Indra Mumi, S.Sos sebagai dosen pembimbing serta penasehat akademik yang telah banyak membantu, membimbing, serta mengarahkan penulis sehingga makalah ini selesai; (2) Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia Fakultas Bahasa Sastra dan Seni yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan makalah ini; (3) Drs. Ifrah, M.Pd, selaku Kepala Perpustakaan, arsip dan Dokumentasi Pesisir Selatan; (4) Seluruh Staf/karyawan perpustakaan, arsip dan dokumentasi Pesisir Selatan yang telah membantu penulis dalam pembuatan makalah ini; (5) Para Dosen yang telah memberikan masukan dalam penyelesaian makalah ini.

Semoga segala bantuan, bimbingan dan dorongan semangat yang telah diberikan, hendaknya menjadi amal sholeh dan mendapat imbalan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa makalah ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran demi kesempurnaan makalah ini. Mudah-mudahan pembuatan makalah ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Padang, 13 Maret 2011

Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan merupakan salah satu pusat informasi yang bertujuan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi, agar kebutuhan masyarakat terhadap informasi itu terwujud, perpustakaan itu harus baik, terarah, dan terkendali. Di samping itu, agar masyarakat mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, perpustakaan harus menghimpun, mengolah, dan mengelola informasi-informasi yang aktual, sekaligus menyajikan kepada masyarakat.

Setiap kegiatan yang berlangsung di perpustakaan sangat erat kaitanya dengan pelayanan pada sebuah perpustakaan. Begitu juga dengan staf pustakawannya.yang berinteraksi langsung dengan pengguna untuk memenuhi informasi yang mereka butuhkan. Pelayanan informasi di sebuah perpustakaan merupakan tujuan utama dari setiap kiprah penyelenggara perpustakaan. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perlu adanya perhatian/pertimbangan sejumlah tatanan keorganisasian pada perpustakaan tersebut, karena hal ini merupakan langkah awal yang mampu menciptakan suasana yang kondusif bagi terlaksananya pelayanan infomasi yang diharapkan.

Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan merupakan perpustakaan umum yang diselenggarakan untuk masyarakat umum yang meliputi seluruh lapisan masyarakat dalam radius wilayah

tertentu, tujuannya lebih diarahkan untuk meningkatkan pengetahuan, kecerdasan dan kemampuan masyarakat umum setempat dalam rangka mempertinggi tingkat hidup mereka. Pelayanan referensi di perpustakaan ini sangat berperan untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, rujukan dan informasi lokal seperti peraturan daerah, dokumentasi pemerintah dan sebagainya.

Perpustakaan umum harus mampu melaksanakan sistem layanan referensi dengan sepenuhnya, karena banyak informasi yang dibutuhkan pengguna tersimpan disana. Apabila sistem layanan referensi tidak terlaksana, maka fungsi perpustakaan sebenarnya tidak akan terlaksana karena layanan referensi merupakan salah satu otaknya perpustakan, sebaiknya layanan referensi sesuai dengan teori-teori yang telah ada. Untuk itu penulis tertarik untuk membahas tentang layanan referensi di perpustakaan Pesisir Selatan dengan judul "**Tinjauan Layanan Referensi di Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan**".

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yaitu: (1) bagaimana sistim layanan referensi di perpustakan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan? (2) apa saja jenis-jenis koleksi yang ada di perpustakan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir selatan? (3) Apa kendala yang dihadapi dalam layanan referensi di perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan? (4) pemecahan masalah dalam

mengoptimalkan layanan referensi di perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, tujuan dari penulisan makalah ini adalah: (1) mendeskripsikan layanan referensi di Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan, (2) mengungkapkan jenis-jenis koleksi referensi yang ada di Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan, (3) mengungkapkan kendala yang dihadapi Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan dalam layanan referensi, (4) pemecahan masalah dalam menghadapi dan mengoptimalkan layanan referensi Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan.

D. Manfaat Penulisan

Manfaat dari penulisan makalah, yakni: (1) bagi penulis, untuk menambah wawasan pengetahuan dan pengalaman khusus di bidang perpustakaan, (2) bagi perpustakaan, untuk dapat di jadikan salahsatu masukan bagi perpustakaan demi mengembangkan kinerja perpustakaan dan layanan referensi.

E. Teori

1. Pengertian Layanan Referensi

Layanan menurut kamus Bahasa Indonesia (1989:504) adalah perihal atau cara melayani. Jumlah jenis atau macam layanan perpustakaan yang dapat diberikan kepada pengguna perpustakaan sesungguhnya cukup banyak. Namun semua layanan tersebut harus disesuaikan dengan kondisi tenaga perpustakaan dan kebutuhan pengguna. Layanan pengguna tersebut antara lain; layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan bimbingan pembaca, layanan penelusuran informasi, layanan penyebarluasan informasi terbaru, pelayanan komputer/internet/data base, dan lain-lain.

Menurut Katz (dalam Trimo 1997:13) mengatakan bahwa fokus dari layanan referensi adalah pada pemberian jawaban atas pertanyaan referensi atau pencarian informasi. Menurut Winchell (1967) layanan referensi dalam artian luas adalah suatu fase pelayanan langsung dalam memberikan informasi yang lebih dalam/spesifik serta bersifat personal kepada pemakai yang membutuhkan informasi. Selanjutnya menurut Sumardji (1992:11) layanan referensi merupakan kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan, yang khusus melayani atau menyajikan koleksi referensi kepada pengguna perpustakaan.

Disamping itu, Soeatminah (1995:197) menjelaskan 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 pendapat diatas, layanan referensi mempunyai tugas-tugas yang harus dilaksanakan sesuai dengan tuntutan pengguna dan layanan referensinya harus terlaksana dengan semestinya sesuai dengan tujuan dan fungsi layanan referensi untuk membantu pengguna perpustakaan dalam mencari informasi.

2. Fungsi dan tujuan layanan referensi perpustakaan

Sebagaimana telah dijelaskan layanan referensi lebih dititikberatkan pada layanan individu agar pengguna perpustakaan 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. Menurut Soedibyo (1987:203) fungsi layanan referensi adalah suatu wadah untuk mengumpulkan keterangan-keterangan segala cabang ilmu pengetahuan yang memberikan pengertian dasar yang bersifat umum sampai pada keterangan-keterangan yang lebih lanjut. Disamping itu, menurut Sumardji (1992:11) layanan referensi memiliki fungsi dan tujuan.

Fungsi layanan referensi adalah : (a) informasi. Memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan. (b) Bimbingan. Pemberian 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) Supervise. Mengamati, mengawasi dan melayani pengguna, dalam hal kebutuhan informasi yang mereka perlukan maupun latar belakang sosial dan tingkat pendidikan mereka sesuai dengan bidangnya. (d) Instruksi. Memberikan penerangan kepada pengunjung mengenai penggunaan perpustakaan baik secara umum dan secara khusus. (e) Bibliografi. Untuk keperluan penelitian atau memperkenalkan bacaan yang baik dan menarik.

Tujuan layanan referensi adalah: (a) mengarahkan pengguna perpustakaan menemukaan informasi yang dibutuhkan degan cepat dan tepat, (b) membantu pengguna perpustakaan menelusur informasi dengan menggunakan berbagai pilihan sumber informasi yang lebih luas, (c) membantu pengguna perpustakaan menggunakan setiap bahan pustaka koleksi referensi degan lebih tepat guna.

Agar mencapai atau menuju kearah pencapaian tujuan tersebut maka perlu adanya perhatian atau pertimbangan sejumlah/tatanan keorganisasian perpustakaan karena hal ini merupakan pra kondisi yang dapat menciptakan suasana yang kondusif bagi terlaksananya pelayanan informasi yang diharapkan. Staff layanan referensi adalah kunci dalam memberikan jasa, dimana koleksi dan segala fasilitas yang tersedia dapat dimanfaatkan sepenuhnya oleh pengguna, dengan syarat: (a) kualifikasi umum: 1) terdiri dari pemahaman terhadap berbagai aspek ilmu pengetahuan, 2) memahami teknologi dan aplikasinya, 3) institusi penaungnya, 4) dunia pendidikan, 5)

pemahaman psychology, 6) pemahaman sosiologi dan budaya, 7) kemampuan berkomunikasi/bahasa, 8) pemahaman manajemen, 9) memahami aspek-aspek yang berkaitan dengan dunia perpustakaan. (b) Kualifikasi khusus: 1) kemampuan tehadap spesialisasi yang menjadi bidang garapan kerja, 2) kemampuan bekerja secara profesional.

Untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan, maka diperlukan bahan-bahan atau sumber informasi. Sumber-sumber informasi itu merupakan bagian koleksi referensi.

3. Jenis-jenis Koleksi Referensi

Menurut Sumardji (1992:21) koleksi referensi adalah kumpulan atau kelompok koleksi pustaka yang terdiri dari bahan-bahan pustaka berisi karya-karya yang bersifat memberitahu mengenai informasi-informasi tertentu, yang disusun secara sistematis (biasanya secara alfabetis) untuk digunakan sebagai alat petunjuk atau konsultasi. Depdikbud (dalam Mardius, 2004:3) menjelaskan bahwa koleksi referensi merupakan kumpulan bahan pustaka berupa karya-karya referensial, yaitu karya yang disusun sebagai alat konsultasi ataupun informasi tertentu.

Pada umumnya setiap bahan pustaka koleksi referensi dapat dibedakan baik menurut sifatnya maupun macam dan isi informasi seperti berikut:

1. Menurut sifat informasi

Koleksi referensi terdiri dari: (a) koleksi refensi umum. Koleksi referensi umum adalah koleksi referensi yang berisi informasi yang bersifat

umum, ruang lingkupnya tidak terbatas hanya mengenai subjek-subjek tertentu, (b) koleksi referensi khusus. koleksi referensi khusus adalah koleksi referensi yang berisi informasi khusus mengenai subjek informasi atau pokok bahasan bidang pengetahuan tertentu.

2. Menurut macam dan isi informasi

Menurut macam dan isinya koleksi referensi terdiri dari: (a) almanak. Almanak adalah suatu buku acuan yang berisi informasi mengenai daftar hari, minggu, bulan, peristiwa dan hari penting dalam setahun, contohnya: almanak pertanian oleh kementrian pertanian. (b) Buku pegangan (*Handbook*). Buku pegangan adalah buku acuan yang berisi ikhtisar pokok bahasan atau subjek tertentu mengenai suatu ilmu pengetahuan yang digunakan untuk petunjuk dalam penerapan prakteknya. Contohnya: *Handbook of Dipterocarpaceae of Sri Langka* oleh *A.J.G.H. Kostermans*, *CRC Handbook of Biological Data* editor *William Spector, CRC Handbook of Pest Management in Agricultur*, editor *David Pimentel*. (c) Direktori. Direktori adalah buku acuan yang berisi daftar nama orang (pejabat), lembaga atau badan organisasi yang dilengkapi dengan alamat, kode kegiatan dan data lain-lain yang disusun secara sistematis. Contohnya: *Directory of Specials Libraries in Indonesia*,yang berisi nama-nama perpustakaan khusus di Indonesia. (d) Ensiklopedi. Ensiklopedi adalah buku atau sejumlah buku acuan berisi mengenai penjelasan setiap cabang ilmu pengetahuan atau berbagai hal dalam artikel-artikel terpisah dan tersusun secara alfabetis. Contoh ensiklopedi umum adalah Ensiklopedi Indonesia (7 jilid), Ensiklopedi Nasional Indonesia (18

jilid). Contoh ensiklopedi khusus yaitu *McGraw-Hill Encyclopedia of science and Technology* (15 jilid), *Grzimek"s Animal Life Encyclopedia of Cultivated Orchids* (1 jilid) oleh *Alex D.* (e) Kamus. Kamus adalah buku acuan yang berisi daftar kata-kata, istilah yang disusun secara sistematis. (f) Sumber biografi. Sumber biografi adalah buku acuan yang berisi informasi mengenai nama, tanggal lahir (sampai kematian), kualifikasi, kedudukan, kegiatan, hobi, alamat, dan riwayat hidup nama lainnya dari orang-orang terkenal, yang disusun secara sistematis. Contohnya: *dictionary of scientific biography editor Charles choulston gillispie*, *Who"s Who in Indonesia* oleh *C.G.Roeder* (g) Sumber geografi. Sumber geografi adalah buku acuan atau karya penyajian informasi berupa: kamus ilmu bumi, buku petunjuk, atlas, peta, dan globe. Misalnya peta penduduk India berisi tentang kondisi penduduk India disetiap propinsi. (h) Bibliografi. Bibliografi adalah senarai yang tersusun rapi yang memuat sumber primer atau sumber lain mengenai subjek atau tokoh tertentu atau koleksi referensi yang berisi daftar pustaka dan bahan lainnya dalam susunan yang sistematis. Contohnya: Bibliografi Nasional oleh Perpusnas, Bibliografi Karet oleh Nazar Nur, Bibliografi Khusus Udang oleh Pustaka. (i) indeks dan abstrak. Indeks adalah koleksi referensi yang ebrisi daftar karya tulis yang disusun secara alfabetis, untuk sari karangan, ringkasan karya tulis. Karya tulis tersebut dapat berupa artikel terbitan berkala, bagian-bagian buku teks, tesis, disertasi, laporan penelitian, pidato-pidato, terbitan pemerintah, dan sebagainya, Contohnya: Indeks Biologi dan Pertanian oleh Pustaka, Indeks Majalah Ilmiah Indonesia oleh PDII, *Agridex* oleh *FAO*. (k) lain-lain. Terbitan

pemerintah pusat, terbitan pemerintah daerah, karya-karya ilmiah atau hasil penelitian, kliping atau guntingan artikel tentang berbagai bidang pengetahuan yang berasal dari surat kabar, brosur-brosur, pamflet, press release dan lain-lain yang berisi informasi tentang penawaran bahan pustaka, beasiswa kegiatan pendidikan baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri.

Koleksi referensi ini banyak peminatnya dan sangat diperlukan, oleh karena itu tidak boleh dipinjamkan untuk dibawa pulang, kecuali ada pertimbangan lain, misalnya jenis koleksi mahal dan sulit dicari. Untuk memudahkan pengenalan terhadap koleksi mahal dan sulit dicari. Untuk memudahkan pengenalan terhadap koleksi referensi, maka diadakan perbedaan dengan memberi kode “R” pada sandi pustaka yang tertulis pada punggung buku, kartu maupun kartu catalog.

4. Kegiatan-kegiatan Layanan Referensi

Menurut Sumardji (1992:13) kegiatan layanan referensi dapat dibagi menjadi 2 jenis kegiatan pokok dengan kegiatannya masing-masing adalah sebagai berikut: a) 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 besifat 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

catalog, 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. b) 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.