LAYANAN REFERENSI PADA PERPUSTAKAAN SOEMAN HS PEKANBARU PROPINSI RIAU

MAKALAH

Untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan

Oleh:

WENGGI WIDIA ANANDA
NIM 85805/ 2007

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

2011

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : WENGGI WIDIA ANANDA
NIM : 2007/ 85805

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

Layanan Referensi pada Perpustakaan Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau

Padang, Mei 2011

Tim Penguji	Tanda Tangan:
1. Drs. Syahyuman, M.Si.	1.
2. Drs. Barhaya Ali, M.L.S.	2.
3. Dr. Erizal Gani, M.Pd.	3.

ABSTRAK

Wenggi Widia Ananda. 2011. Layanan Referensi pada Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau. Makalah Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan. Jurusan Bahasa Sastra Indonesia dan Daerah. Fakultas Bahasa Sastra dan Seni. Universitas Negeri Padang.

Makalah ini membahas tentang layanan referensi pada perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau, dilatarbelakangi oleh gambaran layanan referensi yang masih kurang efektif dirumuskan dalam bentuk pertanyaan yaitu: (1) Bagaimana layanan referensi di perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau? (2) Apa sajakah jenis-jenis koleksi referensi yang ada di perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau?.

Berdasarkan observasi langsung ke lapangan bahwa sistem layanan referensi yang terdapat di perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau menggunakan sistem layanan terbuka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan referensi pada perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau kurang optimal karena petugas layanan referensi tidak berlatar belakang pendidikan ilmu perpustakaan sehingga petugas layanan referensi kesulitan memberikan informasi atau jawaban yang dibutuhkan oleh pengguna. Pada perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau masih banyak terdapat kekurangan koleksi layanan referensi sehingga informasi yang dibutuhkan pemakai masih terbatas.

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji dan syukur serta sujud penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahuwata'ala (SWT) karena atas berkat dan rahmad-Nya penulis dapat menyelesaikan makalah yang berjudul **"Layanan Referensi Pada Perpustakaan Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau"** makalah ini disusun sebagai syarat menyelesaikan perkuliahan dan memperoleh gelar Ahli Madya Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan di jurusan Bahasa Sastra Indonesia dan Daerah. Fakultas Bahasa Sastra dan Seni. Universiras Negeri Padang.

Dalam penulisan makalah ini penulis banyak mendapat bimbingan dan bantuan yang sangat bermanfaat dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada: 1) Staf dan kariawan perpustakaan Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau; 2) Drs. Syahyuman, M.Si selaku pembimbing yang telah memberikan bantuan dan saran-saran dalam membimbing penulisan makalah ini; 3) Dra. Emidar, M. Pd dan Dra. Nurizatti, M.Pd selaku ketua dan sekretaris jurusan Bahasa Sastra Indonesia dan Daerah; 4) Murhaini, S.Sos selaku Penasehat Akademik; 5) Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan di program studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan pada Jurusan Bahasa Sastra Indonesia dan Daerah. Fakultas Bahasa Sastra dan Seni. Universitas Negeri Padang. Dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan dalam penulisan makalah ini. Akhir kata penulis berharap semoga makalah ini bermanfaat bagi pembaca.

Padang, Februari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 2

C. Tujuan Penulisan 3

D. Manfaat Penulisan 3

E. Tinjauan Kepustakaan 4

1. Pengertian Layanan Referensi 4

2. Fungsi dan Tujuan Layanan Referensi 6

3. Kegiatan-kegiatan Pelayanan Referensi 7

4. Sistem Layanan Referensi 9

5. Jenis-jenis Koleksi Referensi 11

6. Faktor-faktor Penunjang Kelancaran Layanan Referensi 13

BAB II PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat Perpustakaan Soeman HS Propinsi Riau 14

B. Sistem layanan referensi di perpustakaan Soeman Hs Propinsi Riau 15

C. Tujuan dan Fungsi Layanan Referensi di perpustakaan Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau 16

D. Kendala-kendala pada Layanan Referensi di Perpustakaan Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau 17

E. Jenis-jenis Koleksi Referensi yang Ada Di Perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau 18

F. Pemecahan Masalah 19

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan 21

B. Saran 21

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau merupakan perpustakaan umum daerah yang diselenggarakan untuk semua kalangan seperti: mahasiswa, pelajar, perkantoran, maupun masyarakat umum, yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan serta kemampuan mereka di bidang pendidikan. Salah satu jenis layanan yang disediakan di perpustakaan Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau dalam mewujudkan tujuan dan fungsinya adalah layanan referensi, perpustakaan ini sangat berperan untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, rujukan dan menyediakan informasi-informasi terbaru. Seiring dengan perkembangan zaman seperti informasi tentang peraturan daerah, dokumentasi pemerintahan serta informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Secara umum layanan yang dilakukan perpustakaan adalah sebagai berikut: (1) layanan sirkulasi, yaitu kegiatan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan; (2) layanan referensi, yaitu kegiatan melayani pengguna perpustakaan dalam bentuk memberikan bantuan, petunjuk atau bimbingan kepada pengguna koleksi referensi, dan membantu mendapatkan informasi yang dibutuhkan pengguna atau pengunjung perpustakaan. Menurut Donald davitson (dalam Trimo, 1992: 58) “layanan referensi adalah aktifitas yang dilakukan oleh perpustakaan dan staf dari perpustakaan referensi dengan menggunakan

koleksi atau bahan-bahan yang disediakan untuk bacaan di rumah atau pemakai di luar perpustakaan".

Salah satu jenis layanan yang disediakan di perpustakaan Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau dalam mewujudkan tujuan dan fungsinya adalah layanan referensi. Penulis tertarik membahas tentang layanan referensi di perpustakaan Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau, karena layanan referensi di perpustakaan Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau masih kurang efektif disebabkan masih banyaknya petugas layanan referensi diperpustakaan Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau tidak berasal dari latar belakang pendidikan ilmu informasi perpustakaan kearsipan atau pustakawan yang benar-benar mengerti tentang referensi, sehingga masih diperlukan berbagai usaha untuk mengoptimalkan layanan referensi di perpustakaan tersebut.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis perlu menelitinya dengan judul **"Layanan Referensi pada Perpustakaan Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau"**. alasan penulis mengambil lokasi di perpustakaan Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau adalah karena perpustakaan tersebut adalah perpustakaan terbesar di Pekanbaru Riau dan disana masih banyak terlihat kekurangan pada layanannya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut: (1) bagaimana layanan referensi di perpustakaan Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau? (2) apa saja tujuan dan fungsi layanan referensi di perpustakaan Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau? (3) kendala-kendala apa

saja yang dihadapi perpustakaan Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau? (4) apa sajakah jenis koleksi referensi yang ada di perpustakaan Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau?.

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka tujuan dari penulisan makalah ini adalah: (1) mendeskripsikan tentang layanan referensi di perpustakaan Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau; (2) mendeskripsikan tujuan dan fungsi layanan referensi di perpustakaan Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau; (3) mengungkapkan kendala-kendala apa saja yang dihadapi perpustakaan Soeman Hs Pekanbaru Provinsi Riau; (4) mengungkapkan jenis-jenis koleksi referensi yang ada di perpustakaan Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau.

D. Manfaat Penulisan

Dengan adanya penulisan makalah ini, penulis dapat mengetahui bagaimana cara menulis makalah yang baik dan benar dengan bimbingan dan arahan dari dosen pembimbing dan dapat pula mengetahui bagaimana kegiatan layanan referensi di perpustakaan Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau. Disamping itu perpustakaan Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau dapat mengetahui bagaimana kegiatan pelayanan di bagian referensi yang baik serta dapat di jadikan sebagai acuan penulisan makalah.

E. Tinjauan Kepustakaan

Perpustakaan Soeman HS Pekanbaru Provinsi Riau merupakan perpustakaan umum yang menyajikan informasi untuk semua kalangan masyarakat yang ada di Porvinsi Riau. Perpustakaan ini di fungsikan untuk memberikan layanan informasi kepada para pencari informasi. Di dalam perpustakaan Soeman HS Provinsi Riau ada empat jenis layanan yaitu: layanan anak, layanan sirkulasi, layanan referensi dan bilik melayu, dari ke empat layanan tersebut layanan referensi adalah layanan utama dan merupakan inti dari semua layanan yang ada di perpustakaan. Layanan referensi merupakan layanan yang memberikan rujukan tentang suatu informasi, petugas referensi dituntut memiliki kecakapan dan keterampilan menganalisa pertanyaan dari para pengguna layanan dan petugas referensi diharapkan mampu menjawab pertanyaan dengan cepat dan benar.

1. Pengertian Layanan Referensi

Menurut kamus umum Bahasa Indonesia (1989: 508) layanan merupakan perihal atau cara melayani. Pelayanan referensi merupakan kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus melayankan atau menyajikan koleksi referensi kepada para penggun atau pengunjung perpustakaan (Sumardji, 1992: 11).

Trimo (1997: 12) menyatakan bahwa layanan referensi adalah suatu layanan pemberian bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal oleh perpustakaan kepada masyarakat yang dilayaninya yang sedang mencari atau membutuhkan keterangan tertentu. Menurut Katz

(dalam Trimo, 1997: 13) fokus layanan referensi adealah pemberian jawaban atas pertanyaan referensi atau pencarian informasi.

Menurut (Soetminah, 1995: 186) menjelaskan bahwa layanan referensi adalah kegiatan kerja berupa pemberian bantuan kepada para pengguna atau pengunjung perpustakaan untuk menemukan informasi. Layanan referensi merupakan alat bantu dalam mencari dan menelusuri informasi.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa layanan referensi merupakan kegiatan membantu pengguna dalam menemukan dan menelusur informasi dalam berbagai subjek dengan layanan, pengguna dibantu untuk menemukan informasi dengan cepat, menelusur informasi dengan pilihan sumber informasi. Layanan referensi memberikan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan pengguna atau pengunjung perpustakaan.

Pada prinsipnya, layanan referensi adalah pemberian bantuan kepada pengguna dengan cara menjawab pertanyaan mereka secara langsung maupun tidak langsung. Kegiatan yang dilakukan biasanya berupa pemberian informasi yang bersifat umum yaitu memberikan petunjuk kepada pengguna agar dapat mencari informasi secara mandiri, menjelaskan tentang bagaimana menggunakan koleksi referensi dan membantu pengguna menemukan informasi dengan tepat dan cepat. Oleh karena itu, para pustakawan referensi dituntut untuk memiliki spesialisasi pengetahuan dibidang studi umum tertentu disamping bidang profesi

kepustakawanannya. Pustakawan layanan referensi haruslah memiliki kecakapan dan keterampilan dalam menjawab pertanyaan dari pengguna atau pengunjung perpustakaan.

2. Fungsi Dan Tujuan Layanan Referensi

a. Fungsi Layanan Referensi

Fungi layanan referensi ada tiga yaitu: (1) fungsi informasi, yaitu layanan yang memberikan jawaban secara langsung ataupun tidak langsung terhadap pertanyaan-pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan oleh pengguna atau pengunjung perpustakaan; (2) fungsi bimbingan, yaitu memberikan bimbingan kepada pengguna bagaimana cara menggunakan koleksi referensi dan bagaimana menemukannya sesuai bidang masing-masing; (3) fungsi penilaian atau evaluasi, yaitu memberikan petunjuk dan arahan bagaimana memilih atau menilai koleksi referensi mana yang bermutu dan berbobot ilmiah agar diperoleh sumber informasi yang berdayaguna maksimal (Sumardji: 12).

Fungsi layanan tersebut harus dijalanakan sebaik mungkin. Apabila fungsi ini tidak dijalankan sebagaimana mestinya maka fungsi dari perpustakaan yang sebenarnya tidak akan terlaksana karena layanan referensi merupakan unsur yang penting pada suatu perpustakaan, dan sebaiknya layanan referensi harus sesuai dengan tori-teori yang telah ada.

b. Tujuan Layanan Referensi

Tujuan layanan referensi adalah untuk: (1) mengarahkan pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat; (2) membantu pengguna perpustakaan menelusuri informasi yang lebih luas; (3) membantu pengguna perpustakaan mencari setiap bahan pustaka koleksi referensi dengan lebih tepat guna (Sumardji: 1992: 11).

3. Kegiatan-Kegiatan Pelayanan Referensi

Sumardji (1992: 13) kegiatan pelayanan referensi dibagi menjadi dua jenis kegiatan pokok, kegiatan tersebut adalah:

a. Kegiatan pokok pelayaan referensi, (1) menberikan informasi yang bersifat umum, baik mengenai perpustakaan yang bersangkutan pada umumnya maupun khususnya mengenai unit pelayanan referensinya; (2) memberikan informasi yang bersifat spesifik/ khusus, yang untuk diperlukan bahan pustaka koleksi referensi yang ada diperpustakaan yang bersangkutan dan bahkan diperpustakaan lain, atau berkonsultasi (minta informasi) kepada para pustakawan di perpustakaan tersebut; (3) memberikan bantuan menelusuri informasi sampai ditemukannya informasi yang dibutuhkan pemakai atau pengunjung baik melalui bahan pustaka koleksi referensi perpustakaan yang bersangkutan maupun perpustakaan yang lain; (4) memberikan bantuan untuk menelusur bahan pustaka koleksi referensi yang diperlukan oleh para pengunjung atau pengguna perpustakaan dengan menggunakan

katalog, bibliografi, komputer, dan alat-alat penelusur lainnya; (5) memberikan bantuan pengarahan kepada para pengunjung atau pengguna perpustakaan untuk menemukan pokok-pokok bahasan pengetahuan tertentu yang terdapat didalam bahan pustaka koleksi referensi; (6) memberikan bimbingan kepada para pengunjung atau pengguna perpustakaan untuk mengenal berbagai jenis bahan pustaka koleksi referensi, mengetahui bagaimana cara memilih yang tepat untuk menemukan atau mencari informasi yang mereka masing-masing butuhkan.

b. Kegiatan penunjang pelayanan referensi: (1) menjalin kerjasama yang baik dengan perpustakaan lain atau lembaga pemberi layanan jasa informasi lain, dalam bidang kegiatan pemberian layanan jasa pengguna informasi; (2) menyelenggarakan pendidikan kepada para pengguna atau pengunjung perpustakaan tentang bagaimana cara memilih bahan pustaka koleksi referensi yang tepat dan berbobot ilmiah sesuai dengan kebutuhan, dan bagaimana pula cara menggunakan untuk mencari atau menemukan informasi yang dikehendaki; (3) memperkenalkan koleksi perpustakaan kepada masyarakat umum; (4) mengumpulkan, mengelolah, dan menyajikan statistik pelaksanaan kegiatan pelayanan referensi dalam bentuk tabel-tabel dan grafik untuk digunakan sebagai bahan informasi ataupun sebagai bahan untuk membuat laporan atau makalah.

4. Sistem Layanan Referensi

Sistem layanan referensi menunjang tertibnya layanan kepada pengguna dengan adanya sistem ini, pengguna perpustakaan mengetahui peraturan dan tata tertib yang berlaku disebuah perpustakaan. Menurut Lasa (1995: 28) sistem layanan referensi dibagi atas dua macam yaitu layanan terbuka dan layanan tertutup.

a. Sistem Layanan Terbuka

Yaitu layanan dimana pengguna diberikan kebebasan untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan. Untuk itu terlebih dahulu pengguna harus mengerti sistem pengelompokan buku yang dianut oleh perpustakaan itu. Hal ini diperlukan agar pengguna tidak sulit menemukan koleksi yang ia cari.

Keuntungan menggunakan sistem layanan terbuka adalah: (1) kartu katalog tidak cepat rusak karena pengunjung jarang memakainya; (2) menghemat tenaga karena dalam sistem ini pustakawan tidak perlu mencari koleksi yang dibutuhkan pengguna; (3) judul buku yang diketahui dan dibaca pengguna perpustakaan lebih banyak, karena untuk menemukan koleksi yang dibutuhkan terlebih dahulu harus tahu judul koleksi yang dicari; (4) apabila pengguna tidak menemukan judul koleksi yang dicari, penggunan perpustakaan dapat memilih buku yang relevan denagan yang dicari sebelumnya; (5) kesalah pahaman antara pengguna dan petugas perpustakaan jarang terjadi, karena untuk mencari koleksi pengguna yang turun langsung.

Kerugian menggunakan sistem layanan terbuka adalah: (1) frekuensi kerusakan lebih besar karena pengguna secara langsung mengambil koleksi kerak, dan mereka ada yang tidak mengerti teknik pengambilan buku yang baik; (2) susunan buku dirak tidak menjadi rapi; (3) katalog kurang berfungsi; (4) kemungkinan kehilangan buku lebih besar.

b. Sistim Layanan Tertutup

Sistem layanan tertutup merupakan cara pelayanan yang tidak membolehkan pengguna untuk mengambil dan memilih sendiri koleksi perpustakaan, tetapi diambilkan oleh pustakawan. Koleksi yang akan dipinjam dapat dilihat melalui daftar katalog yang tersedia.

Kekurangan sistim layanan tertutup adalah: (1) daya tampung koleksi lebih banyak karena jajaran rak yang satu dengan yang lainnya lebih dekat; (2) susunan buku lebih teratur dan tidak mudah rusak; (3) resiko kerusakan dan kehilangan koleksi lebih sedikit jika dibandingkan dengan sistem layanan terbuka.

Kelemahan sistem layanan tertutup adalah: (1) banyak membutuhkan tenaga pustakawan; (2) terdapat koleksi yang tidak pernah keluar atau dipinjam; (3) sering menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan seperti salah pengertian antara petugas dan peminjam; (4) antrian peminjaman dan pengembalian sering terjadi; (5) pengguna perpustakaan tidak bebas mencari bahan pustaka yang dibutuhkannya sendiri.

5. Jenis-jenis Koleksi Referensi

Menurut Sumardji (1995: 28) koleksi referensi adalah kumpulan atau kelompok koleksi pustaka yang terdiri dari bahan-bahan pustaka yang berisi karya-karya yang bersifat membantu (informatif) dan menunjukkan (eferensial) mengenai informasi tertentu, yang disusun secara sistematis (biasanya secara alfabetis) untuk digunakan sebagai alat penunjuk atau konsultasi.

Pada umumnya setiap bahan pustaka koleksi referensi dapat dibedakan menurut sifatnya maupun macam isi informasinya, seperti berikut: (1) koleksi referensi umum, yaitu koleksi referensi yang berisi informasi yang bersifat umum, ruang lingkupnya tidak terbatas pada satu objek saja; (2) koleksi refensi khusus, yaitu koleksi referensi yang berisi informasi khusus mengenai suatu subjek atau pokok bahasan dibidang pengetahuan khusus.

Menurut macam dan isinya, koleksi referensi terdiri dari: (a) almanak, yaitu suatu buku acuan yang berisi daftar hari, minggu, bulan, peristiwa dan hari penting dalam setahun, almanak juga berisikan informasitentang fakta-fakta yang menarik tenyang negara-negara, olah raga, keperistiwaan dan lain-lain; (b) buku pegangan, dengan menggunakan buku pegangan ini, pengunjung dapat mengetahui ikhtisar pokok bahasan atau subjek tertentu mengenai suatu ilmu pengetahuan yang digunakan untuk acuan dalam penerapan prakteknya atau memberikan pelajaran; (c) buku tahunan, dari buku tahunan ini

pengunjung dapat mengetahui informasi mengenai statistik (data yang berupa angka-angka) atau ikhtisar tentang kejadian-kejadian yang terdahulu, baik bersifat umum maupun khusus; (d) direktori, dengan menggunakan direktori pengunjung dapat mengetahui informasi mengenai daftar nama orang (pejabat/ orang-orang penting), lembaga-lembaga beserta alamat lengkapnya, kegiatan, dan data-data lain yang disusun secara alfabetis; (e) ensiklopedia, merupakan sejumlah buku acuan yang berisi informasi mengenai penjelasan setiap cabang ilmu pengetahuan atau berbagai hal dalam artikel-artikel terpisah dan tersusun secara alfabetis; (f) kamus, merupakan sumber informasi berupa daftar kata-kata, daftar istilah-istilah, beserta artinya yang disusun secara alfabetis; (g) sumber geografi, dari sumber geografi pengunjung dapat mengetahui informasi berupa kamus ilmu bumi (gazetter), buku petunjuk panduan wisata, atlas, peta, globe dan lain-lainnya; (h) bibliografi, bibliografi merupakan informasi mengenai daftar buku atau bahan pustaka lainnya, di susun secara sistematis; (i) indeks, indeks dapat membantu pengunjung menemukan karya tulis yang dibutuhkan, indeks menunjukkan dimana bahan-bahan tersebut dapat ditemukan, indeks bersi daftar karya tulis yang disusun secara alfabetis; (j) abstrak, merupakan sari karangan ringkasan karya tulis yang berupa artikel terbitan berkala, bagian-bagian buku teks, tesis, disertasi, laporan penelitian, pidato-pidato, terbitan pemerintah daerah, karya ilmiah, kliping, atau guntingan artikel tentang berbagai bidang pengetahuan.

6. Faktor-faktor Penunjang Kelancaran Layanan Referensi

Faktor-faktor yang menunjang layanan referensi agar dapat berdaya guna maksimal adalah:

a. Petugas layanan referensi yang cakap, dengan syarat seperti:
    1) Merupakan petugas yang tetap pada layanan referensi, ramah dan berkebiasaan tekun, cermat dan telaten, bersifat terbuka dan selalu siap memberikan bantuan kepada pengguna atau pengunjung perpustakaan.
    2) Memiliki pengetahuan yang cukup luas, mengetahui berbagai jenis bahan pustaka yang termasuki kelompok koleksi referensi dan bagaimana cara menggunakannya.
    3) Mampu memberikan bimbingan atau petunjuk praktis kepada pengguna perpustakaan dalam upaya memilih dan menggunakan koleksi yang dikehendaki sesuai dengan bidang pengetahuan masing-masing.
b. Koleksi referensi harus lengkap dan berbobot ilmiah, disajikan dalam rak terbuka yang rapi, bersih, mudah dicapai.
c. Perabot dan perlengkapan perpustakaan yang lengkap dan tata ruang yang nyaman.
d. Kerjasama yang baik dan saling menguntungkan dengan perpustakaan lain khususnya dalam bidang pelayanan referensi (Sumardji, 1992: 12).