

**TINJAUAN TERHADAP LAYANAN REFERENSI  
DI KANTOR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP  
KABUPATEN PASAMAN**

**MAKALAH TUGAS AKHIR**

untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya  
Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan



**FETRIDAL ANDRI  
03676/2008**

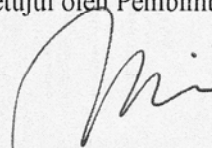
**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
JURUSAN BAHASA DAN SASTRA INDONESIA DAN DAERAH  
FAKULTAS BAHASA DAN SENI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2011**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

### MAKALAH TUGAS AKHIR

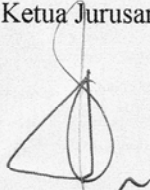
Judul : Tinjauan Terhadap Layanan Referensi di Kantor Perpustakaan  
dan Arsip Kabupaten Pasaman  
Nama : Fetridal Andri  
NIM : 2008/03676  
Program Studi : Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan  
Jurusan : Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah  
Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, 11 Agustus 2011  
Disetujui oleh Pembimbing,



Marlini, S.I.P.I., M.L.I.S.  
NIP 19810210 200912 2 005

Ketua Jurusan,



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

## PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Fetridal Andri

Nim : 2008/03676

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


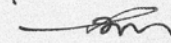
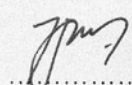
### **Tinjauan Terhadap Layanan Referensi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman**

Padang, 11 Agustus 2011

Tim Penguji

1. Ketua : Marlini, S.I.P.I., M.L.I.S.
2. Sekretaris : Drs. Barhaya Ali, M.L.S.
3. Anggota : M. Ismail Nasution, S.S., M.A.

Tanda Tangan

1.  .....
2.  .....
3.  .....

## ABSTRAK

**Fetridal Andri**, 2011. “Tinjauan Terhadap Layanan Referensi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman.” *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 mendeskripsikan: (1) tugas pustakawan referensi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman; (2) jenis-jenis koleksi referensi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman; dan (3) kendala-kendala yang dihadapi Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman dalam pelayanan referensi.

Penulisan makalah ini menggunakan metode kualitatif. Data diperoleh dari pengamatan langsung dan wawancara dengan petugas Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman.

Berdasarkan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa: (1) pelayanan referensi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman belum optimal. Hal ini terlihat dari belum pahamnya pengunjung terhadap keberadaan layanan referensi pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman; (2) Jenis koleksi referensi pada Kantor perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman belum lengkap yang hanya terdiri dari kamus, ensiklopedi, terbitan pemerintah, direktori, biografi, dan atlas; (3) Kendala-kendala yang menyebabkan belum efektifnya layanan referensi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman adalah: (a) terbatasnya jenis dan jumlah koleksi referensi; (b) kurangnya petugas dan tidak adanya pustakawan referensi; (c) belum ada fasilitas pendukung seperti komputer beserta jaringan internet, dan (d) tidak ada promosi mengenai keberadaan koleksi referensi Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman.

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah *Subhanahu wa Ta'ala* karena berkat rahmat dan karunia-Nya makalah yang berjudul “Tinjauan Terhadap Layanan Referensi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman” dapat diselesaikan.

Penulisan makalah ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini diucapkan terima kasih kepada: (1) Marlina, S.I.P.I., M.L.I.S., selaku pembimbing penyelesaian tugas akhir (2) Drs. Barhaya Ali, M.L.S. dan M. Ismail Nasution, S.S., M.A., selaku Tim Penguji Tugas Akhir, (3) Drs. Syahyuman, M.Si., selaku Penasehat Akademik; (4) Dra. Emidar, M.Pd., selaku Ketua Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah; (5) Dra. Nurizzati, M.Hum., selaku Sekretaris Jurusan Bahasa Sastra Indonesia dan Daerah; (6) Drs. Marjohan, M.M., selaku Kepala Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman beserta pegawai yang telah membantu melancarkan penulisan makalah ini; dan (7) kepada kedua orangtua yang memberikan semangat, motivasi, serta doanya.

Penulisan makalah ini tentu belum dapat dikatakan sempurna. Oleh sebab itu, senantiasa diharapkan kritik dan saran dari pembaca baik mengenai penulisan ataupun isi dari makalah ini. Semoga makalah ini bermanfaat bagi kita semua dan dapat berguna di masa yang akan datang.

Padang, Juli 2011

Fetridal Andri

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penulisan .....	3
D. Manfaat Penulisan .....	3
E. Tinjauan Kepustakaan .....	4
1. Hakikat Layanan Referensi .....	4
2. Tujuan, Fungsi, dan Manfaat Layanan Referensi.....	5
3. Jenis-Jenis Koleksi Referensi .....	6
4. Tugas-Tugas Layanan Referensi .....	11
5. Proses Menjawab Pertanyaan Referensi.....	12
F. Metodologi Penelitian.....	14
<b>BAB II PEMBAHASAN</b>	
A. Tugas pustakawan referensi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman.....	15
B. Jenis-jenis koleksi referensi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman.....	16
C. Kendala-kendala yang dihadapi Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman dalam layanan referensi .....	17
<b>BAB III PENUTUP</b>	
A. Simpulan .....	21
B. Saran .....	22
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	23
<b>LAMPIRAN</b> .....	24

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perpustakaan memberikan 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 oleh bagian layanan referensi.

Menurut Sulisty-Basuki (1991: 437) layanan referensi ditujukan untuk keperluan konsultasi. Lazimnya hanya bagian tertentu saja yang digunakan untuk suatu kepentingan. Layanan referensi merupakan pelayanan langsung karena ada komunikasi antara pustakawan dan penggunaannya. Layanan referensi ini juga harus dilaksanakan dengan optimal karena penilaian pertama mengenai baik tidaknya suatu perpustakaan dapat dilihat dari baik tidaknya layanan referensi yang diselenggarakannya (Abas, 2004: 1).

Layanan referensi yang baik hendaknya memiliki bahan-bahan rujukan yang tepat sesuai kebutuhan masyarakat di sekitar perpustakaan berada. Di samping itu, layanan referensi juga mesti memiliki pustakawan yang berpengetahuan luas dan terampil menggunakan bahan-bahan rujukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pengguna perpustakaan. Pustakawan referensi juga diharapkan mampu menjalin hubungan baik dengan perpustakaan

lain agar dapat saling membantu atau melengkapi bahan rujukan melalui silang layan. Selain itu, layanan referensi hendaknya juga didukung oleh fasilitas pendukung seperti meja petugas, komputer, jaringan internet, dan telepon.

Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman berdiri tahun 2006 dengan Perda Kabupaten Pasaman Nomor 7 Tahun 2005 dan memiliki 2 (dua) gedung serta 16 (enam belas) orang pegawai. Masing-masing gedung terpisah dengan jarak  $\pm$  100 meter. Gedung pertama beralamat di Jalan Imam Bonjol Nomor 51 yang berfungsi sebagai kantor dan tempat penyimpanan arsip, sedangkan gedung yang lain beralamat di Jalan Soedirman Nomor 35 berfungsi sebagai perpustakaan. Gedung perpustakaan mempunyai luas 35x15 meter dengan seorang kasi dan 2 (dua) orang petugas perpustakaan.

Berdasarkan pengamatan sepintas ketika saya Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman tanggal 24 Januari 2011 sampai dengan 28 Maret 2011, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan referensi di antaranya jumlah koleksi referensi yang masih sedikit, penyusunan koleksi referensi yang tidak teratur, tenaga pustakawan terbatas, dan belum adanya fasilitas pendukung seperti komputer dan jaringan internet . Oleh karena itu, topik ini menarik untuk dibahas menimbang pelayanan referensi merupakan bagian penting dari sebuah perpustakaan.



## **B. Perumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam makalah ini adalah: (1) Apa-apa sajakah tugas pustakawan layanan referensi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman? (2) Apa saja jenis-jenis koleksi referensi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman? (3) Kendala-kendala apa yang dihadapi Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman dalam layanan referensi?

## **C. Tujuan Penulisan**

Ada pun tujuan dari penulisan makalah ini adalah: (1) mendeskripsikan tugas pustakawan referensi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman, (2) mendeskripsikan jenis-jenis koleksi referensi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman, dan (3) mendeskripsikan kendala-kendala yang dihadapi Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman dalam pelayanan referensi.

## **D. Manfaat Penulisan**

Manfaat yang diharapkan dari penulisan makalah ini adalah (1) bagi pembaca khususnya agar dapat menambah wawasan tentang layanan referensi, (2) bagi Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman agar dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengembangkan layanan referensi, dan (3) bagi penulisan selanjutnya, Tugas Akhir ini agar dapat dijadikan sebagai bahan acuan.

## **E. Tinjauan Pustaka**

### **1. Hakikat Layanan Referensi**

Menurut 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.

Menurut Sumardji (1992: 11) layanan referensi merupakan kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus melayani atau menyajikan koleksi referensi pada pengguna perpustakaan. 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 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, Soetminah (1992: 152) menjelaskan bahwa 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.

Berdasarkan definisi para ahli dapat disimpulkan bahwa layanan referensi merupakan kegiatan membantu pengguna perpustakaan secara langsung dalam

mencari dan menemukan informasi menggunakan bahan-bahan rujukan yang dimiliki oleh perpustakaan.

## **2. Tujuan, Fungsi, dan Manfaat Layanan Referensi**

Menurut Wittaker (dalam Abas, 2004: 2) tujuan layanan referensi adalah memberikan atau menyediakan informasi dan menjaga agar aliran informasi berjalan efisien dari sumber-sumber informasi kepada siapa-siapa saja yang membutuhkannya. Selanjutnya, Daryanto (1985: 164) mengutarakan tujuan layanan referensi adalah memungkinkan pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cepat dan tepat, kemudian pemakai dapat melakukan penelusuran literatur atau informasi dengan pilihan yang lebih luas, dan memungkinkan pemakai menggunakan koleksi rujukan dengan tepat guna.

Fungsi layanan referensi menurut Abas (2004: 5) memberikan kemudahan kepada pengunjung perpustakaan dalam menelusuri berbagai macam informasi. Pengunjung diberikan pengarahan dan bimbingan agar dapat memanfaatkan koleksi perpustakaan dengan baik dan efisien. Layanan referensi juga berfungsi sebagai supervisi terhadap pengaturan personil perpustakaan, koleksi, ruangan, jam layanan, tata tertib, dan sebagainya.

Berbagai manfaat layanan referensi dikemukakan oleh Mustafa (1994: 1.7) antara lain memberikan keterangan atau penjelasan langsung dan mendasar tentang suatu hal yang ingin diketahui, menambah perbendaharaan kata, dapat mengetahui suatu tempat atau riwayat hidup tokoh terkemuka di dunia, meningkatkan kemampuan menggunakan bahan rujukan, sebagai penunjang penelitian, dan sebagai sarana penelusur informasi bagi petugas perpustakaan.

Dapat disimpulkan bahwa melalui layanan referensi, pengguna perpustakaan dapat menelusuri berbagai informasi secara cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan serta layanan referensi memberikan kemudahan bagi pengguna perpustakaan dalam menelusuri informasi karena pada hakikatnya koleksi referensi mencakup semua aspek ilmu pengetahuan.

### **3. Jenis-Jenis Koleksi Referensi**

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

#### **a. Kamus**

Memberikan jawaban kepada pengunjung perpustakaan tentang arti istilah. Di dalamnya 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**

Ensiklopedia adalah daftar istilah-istilah ilmu pengetahuan dengan tambahan keterangan ringkas tentang arti dari 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*)

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

Buku pedoman adalah buku yang memuat fakta atau 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

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

Almanak adalah suatu publikasi tertentu yang memuat bermacam keterangan, antara lain tentang data statistic, ramalan cuaca, dan berbagai peristiwa penting lainnya di waktu dan tempat tertentu, termasuk bidang informasi ilmu pengetahuan dalam jangka waktu tertentu.

#### g. Bibliografi

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

#### h. Katalog

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

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

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

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 sering 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 secretariat 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

Laporan hasil penelitian disebut juga karya ilmiah yang didasarkan pada pengalaman empiris. Jenis karya ini biasanya merupakan hasil studi ilmiah yang

dilakukan oleh kalangan ilmuwan, peneliti, 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.

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



#### **4. Tugas-Tugas Layanan Referensi**

Menurut Abas (2004: 8-10) layanan rujukan dapat digolongkan menjadi tiga bagian yaitu:

##### **a. Jasa Dasar**

Dimaksud dengan jasa dasar adalah memberikan informasi umum seperti menjawab pertanyaan umum yang diajukan pemakai 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 referal 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.

## **5. Proses Menjawab Pertanyaan Referensi**

Mustafa (1994: 8.27) menjelaskan cara menjawab pertanyaan referensi sebagai berikut:

### **a. Menerima Pertanyaan**

Ketika menerima pertanyaan, petugas hendaknya dapat mengetahui untuk keperluan apa informasi tersebut, serta mengetahui identitas, kualifikasi, dan spesialisasi penanya. Informasi tersebut dapat diketahui dengan melakukan *Interview* dengan 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 cukup dicatat frekuensinya pada lembar statistik rujukan harian. Sedangkan jawaban yang membutuhkan penelusuran hendaknya 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 menunjukan perpustakaan atau jasa informasi lain.

Pada dasarnya berhasil atau tidaknya pelayanan rujukan 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. Metode Penulisan**

Metode yang digunakan dalam penulisan makalah ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari hasil wawancara. Untuk mendapatkan data yang cocok dan efisien maka dilakukan kajian sebagai berikut:

1. Interview yaitu melalui wawancara dengan pegawai atau staf Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman mengenai layanan referensi.
2. Observasi yaitu mengadakan pengamatan langsung pada layanan referensi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Pasaman.