

**KEBUTUHAN TERHADAP LAYANAN REFERENSI DI
PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA PADANGPANJANG**

MAKALAH TUGAS AKHIR

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



OLEH:
GINI DEVISA PUTRI
NIM 86607/2007

**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 : Gini Devisa Putri

NIM : 2007/86607

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

Kebutuhan Terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang

Padang, Februari 2011

Tim Penguji:

1. Ketua : Drs. Ardoni, M.Si.
2. Sekretaris : Drs. Wirsal Chan.
3. Anggota : Murhaini, S.Sos

Tanda Tangan:



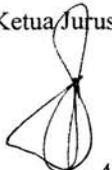
The image shows three handwritten signatures, each written on a horizontal line. The signatures are in black ink and appear to be cursive or stylized. The first signature is at the top, the second in the middle, and the third at the bottom.

**PERSETUJUAN PEMBIMBING
MAKALAH TUGAS AKHIR**

Judul : Kebutuhan Terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang
Nama : Gini Devisa Putri
NIM : 86607/2007
Program Studi : Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan
Jurusan : Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah
Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, Februari 2011

Ketua Jurusan,



Dra. Emidar, M. Pd.
NIP 196220218 198609 2 001

Disetujui Pembimbing,



Drs. Artoni, M. Si.
NIP 19601104 1987021 002

ABSTRAK

Gini Devisa Putri. 2011. *Kebutuhan Terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang.* Makalah. Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan. Jurusan Bahasa Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa Sastra dan Seni Universitas Negeri Padang.

Dalam makalah ini dibahas tentang kebutuhan terhadap layanan referensi di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang. Penyusunan makalah ini bertujuan untuk memperoleh deskripsi tentang: (1) kelengkapan koleksi referensi dan layanan referensi di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang; (2) kebutuhan akan adanya pustakawan referensi di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang; (3) tingkat kebutuhan pengguna perpustakaan terhadap layanan referensi di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang. Teori yang digunakan meliputi: (1) koleksi referensi, (2) layanan referensi, dan (3) kebutuhan pengguna terhadap layanan referensi.

Data yang digunakan untuk penulisan ini didapat melalui wawancara langsung terhadap pengguna perpustakaan yang datang ke Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang dan observasi ke perpustakaan tersebut. Dari teknik pengolahan dan analisis data disimpulkan bahwa layanan dan pustakawan referensi di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang belum ada. Padahal Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang mempunyai ruangan referensi dan koleksi referensi yang melebihi dari cukup. Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang juga dekat dengan perguruan tinggi, jadi pada umumnya pengguna perpustakaan yang datang ke perpustakaan tersebut adalah mahasiswa. Mahasiswa/pengguna perpustakaan membutuhkan layanan referensi di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang dalam memperoleh informasi, misalnya untuk penyelesaian tugas akhir.

Dari simpulan di atas, disarankan agar: di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang menyediakan layanan referensi dan menambah pustakawan referensinya. Dengan demikian kebutuhan pengguna dalam memperoleh informasi dapat terpenuhi

KATA PENGANTAR

Makalah ini merupakan salah satu syarat untuk menamatkan program Studi Diploma Tiga Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan (D3) pada Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang.

Dalam penyelesaian makalah ini, penulis mendapatkan kritik dan saran dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. Ardoni, M.Si, selaku penasehat akademik dan sekaligus pembimbing tugas akhir;
2. Drs. Wirsal Chan selaku penguji tugas akhir;
3. Murhaini, S.Sos selaku penguji tugas akhir;
4. Dra. Emidar, M.Pd selaku Ketua Jurusan Bahasa Indonesia dan Daerah;
5. Dra. Nurizatti, M.Hum selaku Sekretaris Jurusan Bahasa Indonesia dan Daerah;
6. Nuldryman, SH.MM selaku Kepala Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kota Padangpanjang;
7. semua dosen dan staf pengajar program studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang;
8. semua teman-teman IIPK NR.A '07 yang telah membantu dalam penyelesaian makalah ini.

Semoga semua yang telah diberikan kepada penulis akan mendapat redha dari Allah SWT. Penulis menyadari, bahwa masih ada kekurangan dalam

penulisan makalah ini. Untuk itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan saran maupun kritik dari pembaca demi kesempurnaan penulisan makalah masa mendatang.

Di awal dan di akhir segalanya, tak ada satu kata terindah yang pernah terucap selain puji syukur atas redha dan ke hadirat-Mu ya Allah, terima kasih atas karunia-Mu ya Allah. Serta kedua orangtua yang telah memberi doa-doa terbaiknya untukku. Semoga makalah ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Padang, Januari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Masalah	4
D. Manfaat Penulisan	4
E. Kajian Teori	5
1. Koleksi Referensi dan Layanan Referensi	5
2. Pustakawan Referensi	10
3. Kebutuhan Pengguna Perpustakaan terhadap Layanan Referensi	13
 BAB II KAJIAN PEMBAHASAN dan TEMUAN	
1. Kelengkapan Koleksi Referensi dan Layanan Referensi di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang	16
2. Pustakawan Referensi di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang	18
3. Kebutuhan Pengguna Perpustakaan terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang	20
 BAB III PENUTUP	
A. Simpulan	25
B. Saran	26
 DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Layanan referensi pada dasarnya merupakan layanan langsung, artinya dalam memberikan layanan betul-betul berhubungan secara langsung antara pustakawan referensi dan pengguna perpustakaan dengan melakukan tatap muka dan melakukan wawancara kepada para pengguna perpustakaan terutama dalam memberikan informasi (Daryanto, 1985:161). Informasi yang diberikan pustakawan referensi kepada pengguna perpustakaan bukan hanya informasi yang tertulis saja tetapi informasi yang bersifat terekam. Layanan referensi juga merupakan kegiatan yang khusus melayankan/menyajikan koleksi referensi kepada para pengguna perpustakaan. Koleksi referensi yang ada dilayanan referensi adalah kamus, direktori, peta/atlas, indeks, ensiklopedi, almanak dan bibliografi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa layanan referensi merupakan layanan perpustakaan yang berhubungan langsung antara pengguna pustaka dan pustakawan referensi dalam melakukan tanya jawab atas pertanyaan yang diajukan oleh pengguna pustaka dengan menggunakan koleksi referensi yang ada di perpustakaan tersebut. Karena ciri-ciri dari layanan referensi itu sendiri adalah memberikan informasi yang berupa tanya jawab antara pengguna pustaka dan pustakawan referensi akan tempat keberadaan informasi yang dicari.

Layanan referensi merupakan sebuah layanan utama yang harus ada, terutama di Perpustakaan Perguruan Tinggi. Layanan referensi dibutuhkan pengguna

pustaka dalam memperoleh penelitian serta informasi untuk melengkapi bahan penelitiannya. Layanan referensi di setiap perpustakaan perguruan tinggi diperlukan dan penting kedudukannya. Layanan referensi merupakan kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan untuk menemukan informasi. Bantuan tersebut berupa jawaban pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, baik yang ada di perpustakaan sendiri maupun perpustakaan lain (Soeatminah, 1992:152).

Layanan referensi diperlukan oleh sebuah perpustakaan terutama perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan Padangpanjang bukanlah perpustakaan perguruan tinggi melainkan perpustakaan daerah. Tetapi Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang semestinya mempunyai layanan referensi di perpustakaannya. Layanan referensi itu dibutuhkan oleh pengguna pustaka yang datang ke Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang terutama mahasiswa untuk memperoleh informasi.

Layanan referensi dibutuhkan di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang karena banyak mahasiswa menjadi penggunanya. Mahasiswa membutuhkan layanan referensi agar mempermudah dalam menemukan informasi yang diinginkannya. Contoh, selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang. Kebanyakan mahasiswa yang datang ke Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang mencari informasi untuk menyelesaikan tugas perkuliahannya, seperti karya ilmiah, tesis dan penelitian.

Tugas pustakawan referensi itu sendiri adalah memberikan informasi/petunjuk kepada pengguna secara langsung dengan melakukan tanya jawab, baik yang

bersifat ilmiah untuk kepentingan studi maupun riset/penelitian yang bersifat nonilmiah (Daryanto, 1985:161). Pustakawan referensi dapat juga membantu pengguna dalam menggunakan/memanfaatkan sumber-sumber perpustakaan yang ada dengan sebaik-baiknya. Jadi, di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang seyogianya ada layanan referensi dan pustakawan referensi.

Dari wawancara sekilas dengan mahasiswa/pengguna perpustakaan selama PKL di Perpustakaan Padangpanjang, diketahui tentang alasan mahasiswa lebih sering berkunjung ke Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang daripada ke perpustakaan kampusnya. Kebanyakan mahasiswa/pengguna Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang menjawab, bahan referensi yang dibutuhkan mahasiswa dalam menyelesaikan karya ilmiah dan tugasnya lebih banyak ditemukan di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang daripada perpustakaan perguruan tinggi dikampusnya.

Ruangan referensi perlu dilengkapi dengan koleksi referensi yang telah diseleksi dan diolah sehingga siap disajikan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan. Koleksi referensi sebaiknya diatur dan ditata secara sistematis sehingga mudah dicari dan ditemukan pada waktu dibutuhkan (Soeatminah, 1992:155-156). Di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang mungkin membuat layanan referensi karena koleksi-koleksi referensi ada dan juga mempunyai ruangan referensi. Koleksi-koleksi referensi di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang melebihi dari cukup. Kelengkapan koleksi referensi akan banyak mewarnai keberhasilan dalam melakukan tugas layanan referensi (Daryanto, 1985: 161).

Di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang layanan referensi belum ada. Padahal banyak mahasiswa di lingkungan perpustakaan yang berpotensi membutuhkan layanan referensi. Lagipula, Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang sudah memiliki koleksi referensi dan ruangan referensi. Untuk lebih mendukung tingkat kebutuhan pengguna perpustakaan terhadap adanya layanan referensi di perpustakaan tersebut.

B. Rumusan Masalah

Masalah yang dibahas dalam makalah ini adalah (1) bagaimanakah kelengkapan koleksi referensi dan layanan referensi di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang; (2) apakah pustakawan referensi di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang diperlukan; (3) bagaimanakah tingkat kebutuhan pengguna perpustakaan terhadap layanan referensi di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang?

C. Tujuan Masalah

Tujuan dari makalah ini adalah (1) untuk mengetahui kelengkapan koleksi referensi dan layanan referensi di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang, (2) untuk mengetahui apakah pustakawan referensi di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang diperlukan, (3) untuk mengetahui tingkat kebutuhan pengguna perpustakaan terhadap layanan referensi di Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang?

D. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari makalah ini adalah sebagai masukan bagi Perpustakaan Daerah Kota Padangpanjang, tentang perlunya layanan referensi di sebuah

perpustakaan tersebut. Layanan referensi ini bermanfaat pula untuk pembaca dalam memperoleh informasi dan menambah wawasan pembaca akan layanan referensi.

E. Kajian Literatur

1. Koleksi Referensi dan Layanan Referensi

Layanan referensi menurut Soeatminah (1992:152) merupakan kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan untuk menemukan informasi. Layanan referensi merupakan layanan langsung karena ada komunikasi antara petugas dan penanya. Oleh karena itu pustakawan referensi dituntut memiliki kecakapan dan keterampilan dalam menganalisis pertanyaan. Karena kadang-kadang penyampaian pertanyaan tidak jelas, seorang pustakawan referensi diharapkan mampu menjawab pertanyaan dengan cepat, tepat dan benar. Sebelum mencari jawaban pertanyaan, petugas referensi perlu mengetahui penanya dan tujuan bertanya sehingga dapat mencarikan jawaban yang cocok.

Sesuai dengan asal katanya yakni referens, pada dasarnya koleksi referensi terdiri atas koleksi yang memberi petunjuk tentang segala sesuatu, dan sekali-kali bukan dimaksudkan untuk dibaca atau dipelajari seluruhnya seperti pada jenis koleksi lainnya. Jenis koleksi yang terdapat dalam layanan referensi sangat banyak namun yang perlu diperhatikan ialah penggunaannya, yaitu harus disesuaikan dengan keperluan yang nyata dan ada. Ketetapan dalam bertindak dan kemampuan memberi bimbingan dan layanan yang strategis merupakan salah satu faktor untuk keberhasilan dalam pelaksanaan pelayanan referensi. Untuk itu, selain diperlukan pengetahuan yang luas dalam berbagai bidang ilmu pengetahuan

dan karakteristik dari sejumlah sumber informasi, juga harus memiliki daya ingat yang baik.

Salah satu pelayanan yang ada di perpustakaan adalah pelayanan referensi. Pelayanan ini lebih menitikberatkan pada pelayanan individu agar pustakawan mampu memanfaatkan sumber-sumber rujukan tersebut. Menurut Sutarno (2006:89), "Layanan referensi merupakan layanan yang hanya dapat diberikan terbatas di perpustakaan karena berbagai pertimbangan, misalnya keterbatasan koleksi".

Koleksi referensi merupakan koleksi khusus yang dibedakan dengan koleksi-koleksi umum yang dimiliki suatu perpustakaan. Menurut Sulisty-Basuki (1993:437), ciri-ciri dari koleksi referensi adalah (a) buku referensi ditujukan untuk keperluan konsultasi, lazimnya hanya bagian tertentu saja yang digunakan untuk suatu kepentingan; (b) buku referensi tidak dimaksudkan untuk dibaca seperti buku biasa; (c) buku referensi seringkali terdiri dari entri yang terpotong-potong, masing-masing entri tidak sama panjangnya dengan kata lain buku referensi biasanya ditandai dengan pemaparan buku referensi yang tidak berkesinambungan. Di perpustakaan koleksi referensi biasanya tidak dipinjamkan karena buku tersebut diperlukan setiap waktu untuk konsultasi. Layanan referensi merupakan salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan, yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada pengguna perpustakaan (Sumardji, 1992:11).

Noerhayati (1988: 203-208) menjelaskan pengertian bahan rujukan koleksi referensi sebagai berikut.

a. Ensiklopedia

Suatu wadah untuk mengumpulkan keterangan segala cabang ilmu pengetahuan yang memberikan pengertian dasar yang bersifat umum sampai pada keterangan-keterangan yang lebih lanjut. Ensiklopedia adalah suatu daftar subjek yang disertai keterangan tentang definisinya, dan latar belakangnya serta bibliografinya. Materinya disusun secara alfabetis dan sistematis.

b. Kamus

Suatu wadah untuk mengumpulkan arti dan kata-kata dari segala cabang ilmu pengetahuan. Daftar kata lain daftar arti kata/istilah-istilah dari satu bahasa ke bahasa lainnya. Misalnya, pengertian dari kata bahasa Indonesia ke bahasa Inggris, bahasa Inggris ke bahasa Indonesia. Dengan kata lain kamus merupakan sebuah buku di manan didaftarkan kata-kata bahasa menurut abjad, dan menerangkan arti kata tersebut dalam bahasa yang sama. Diterangkan artinya, cara mengucapkannya, ejaanya, cara memakai kata tersebut di dalam kalimat, termasuk kata apa menurut tata bahasa.

c. Bibliografi

Bibliografi berasal dari dua perkataan, yaitu: *biblion* (Yunani) yang berarti buku dan *grapein* (Yunani) berarti menulis. Jadi arti bibliografi adalah menulis buku dan kemudian berubah menjadi menulis tentang buku. Dalam arti menulis tentang buku, bibliografi dapat dibedakan sebagai keterangan sistematis dari kumpulan buku-buku, manuskripsi dan

terbitan yang berisi nama penulis, title buku edisi imprint dan disusun menjadi daftar yang dapat dipakai sebagai sumber keterangan.

d. Indeks

Indeks berarti menunjukkan tempat (berasal dari perkataan latin “*indicare*”). Jadi indeks sebetulnya tidak berisi informasi yang sedang dicari, akan tetapi indeks menunjukkan tempat di mana informasi dapat dibaca/ditemukan. Maka daftar yang ada di bagian belakang sebuah buku dilengkapi dengan nomor-nomor halaman yang menunjukkan di mana sebuah informasi dapat dibaca dalam tubuh buku. Indeks terbagi atas tiga macam, (1) indeks dari artikel yang dimuat dalam terbitan berkala; (2) indeks dari tulisan yang dimuat dalam surat kabar; (3) indeks dari tulisan dan artikel yang dimuat dalam karya koleksi.

e. Atlas dan *Gasetter*

Atlas dimasukkan dalam koleksi referensi karena di dalamnya selain terdapat/berisi peta-peta, juga dilengkapi dengan gambar-gambar, daftar-daftar grafik, tabel-tabel dan teks serta indeks. Peta juga menunjukkan tempat keberadaan suatu wilayah atau pulau.

f. Buku Tahunan

Buku tahunan diterbitkan setiap tahun yang memuat kejadian-kejadian penting setiap tahun yang lalu dan kejadian penting yang terjadi baru saja. Misalnya, buku tahunan yang diterbitkan dalam tahun 1971, isinya memuat tentang kejadian-kejadian penting pada tahun 1970 dan seterusnya.

g. Biografi

Perkataan bigrafi berasal dari perkataan *Yunani*, yaitu *bios* berarti hidup dan *grapein* berarti menulis. Jadi arti dan tujuan dari bibliografi ialah menuliskan sejujur mungkin riwayat hidup seseorang dari lahir sampai saat meninggalnya dan di dalamnya diungkapkan bermacam-macam aspek daripada sifat-sifatnya, pribadinya serta pandangan hidupnya.

h. Almanak

Almanak adalah suatu publikasi tertentu yang memuat bermacam keterangan antara lain data statistik, ramalan cuaca dan berbagai peristiwa penting lainnya di suatu saat dan tempat tertentu termasuk informasi bidang ilmu pengetahuan dalam jangka waktu tertentu. Bibliografi adalah daftar buku-buku yang ada di suatu tempat. Disusun berdasarkan urutan abjad nama pengarang, judul, subjek atau keterangan lain tentang buku.

i. Abstrak

Abstrak adalah uraian yang dipadatkan dari suatu karangan atau artikel yang biasanya bersifat ilmiah. Abstrak merupakan inti dari isi karya ilmiah.

Untuk memudahkan mencari sumber-sumber informasi atau mempergunakan koleksi buku-buku referensi, telitilah lebih dahulu buku referensi yang akan dipergunakan. Terutama carilah halaman-halaman/lembaran yang paling depan. Contohnya: daftar singkatan, daftar kata-kata baru, daftar indeks, bibliografi, tunjuk silang referensi dan *thumb index* yaitu suatu petunjuk yang memudahkan dari mana suatu huruf

dimulai, yang dimaksud di sini ialah huruf abjad (Noerhayati, 1987:203-208).

2. Pustakawan Referensi

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

Pustakawan referensi hendaknya pandai mengelompokan 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 (Yusuf, 1996:146).

Tujuan dan fungsi dari layanan referensi di perpustakaan adalah sebagai berikut (Sumardji, 1992:12).

- a. Fungsi layanan referensi, (1) informasi yang diberikan berupa jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan oleh para pengguna perpustakaan untuk memperoleh informasi yang diperlukan; (2) dengan memberikan bimbingan kepada para pengguna perpustakaan untuk mencari/menemukan koleksi pustaka dalam kelompok koleksi referensi yang

tepat sesuai dengan bidangnya masing-masing, dan cara menggunakannya untuk mencari/menemukan informasi yang dikehendaki; (3) pemilihan/penilaian yang memberikan petunjuk/pengertian tentang bagaimana cara memilih/menilai koleksi pustaka dalam kelompok koleksi referensi yang bermutu dan berbobot ilmiah agar diperoleh sumber informasi yang berdaya guna maksimal.

- b. Tujuan layanan referensi, (1) mengarahkan pengguna perpustakaan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan dengan tepat dan cepat; (2) memampukan pengguna perpustakaan menelusur informasi dengan menggunakan berbagai pilihan sumber informasi yang lebih luas; (3) memampukan pengguna perpustakaan menggunakan setiap bahan pustaka koleksi dengan lebih tepat guna.

Sumardji (1992:12) untuk dapat mencapai tujuan dan berfungsi di atas, suatu unit layanan referensi di perpustakaan perlu ditunjang dengan hal-hal, petugas layanan referensi yang cakap, harus memenuhi syarat sebagai berikut, (1) bersikap ramah dan berkebiasaan tekun, cermat dan latten dalam melayani pengguna yang dating ke perpustakaan; (2) bersikap terbuka dan selalu siap memberikan bantuan kepada para pengguna perpustakaan agar menciptakan suatu kenyamanan dalam layanan referensi; (3) seorang pelayan referensi harus memiliki pengetahuan umum yang cukup luas; (4) serta mengetahui berbagai jenis bahan pustaka yang termasuk dalam kelompok koleksi referensi dan bagaimana pula cara penggunaan masing-masing koleksi referensi tersebut.

Suatu kegiatan layanan referensi untuk membantu para pengunjung perpustakaan dalam menemukan/mencari informasi dengan cara (Sumardji, 1992:11), (a) menerima pertanyaan dari para pengunjung perpustakaan dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi; (b) memberikan bimbingan untuk menemukan koleksi referensi yang diperlukan untuk menemukan/mencari informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung; (c) memberikan bimbingan kepada para pengguna perpustakaan tentang cara menggunakan setiap bahan pustaka koleksi referensi.

Sedikit berbeda, Soeatminah (1992:158) berpendapat bahwa syarat seorang pustakawan referensi adalah sebagai berikut.

a. Mengusai koleksi referensi

Seorang pustakawan referensi harus menguasai koleksi referensi, terutama koleksi perpustakaan sendiri, dan cara menggunakan sumber referensi tersebut untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung perpustakaan

b. Cakap

Petugas referensi harus dapat menganalisis pernyataan karena kadang-kadang penanya kurang jelas, sehingga dalam mengajukan pertanyaan. Apabila pernyataan sudah jelas, akan lebih mudah untuk menemukan sumber jawaban.

c. Bersedia membantu orang lain

Kebanyakan pengunjung perpustakaan yang datang ke perpustakaan sering rewel. Petugas referensi harus sabar dan berusaha mau menolong

pengunjung dengan senang hati, sehingga kebutuhan pengunjung perpustakaan dalam memperoleh informasi terpenuhi.

d. Menguasai teknik-teknik bimbingan

Dengan bermacam-macamnya kebutuhan pengunjung perpustakaan dalam sebuah perpustakaan, petugas pustakawan menguasai teknik bimbingan dalam melayani pengunjung perpustakaan dan mempermudah dalam menghadapi segala macam sifat dan sikap penanya.

e. Ramah dan tekun

Dengan bersifat ramah dan tekun dari petugas pustakawan, akan memberikan nilai tambahan bagi pelayanan perpustakaan.

Bukan hanya dari layanan pustakawan referensi saja yang dibutuhkan oleh pengunjung perpustakaan. Tetapi pengunjung juga membutuhkan koleksi-koleksi referensi yang cukup di sebuah ruang referensi perpustakaan. Seperti yang dijelaskan oleh Soeatminah (1992:155-156), ruang referensi perlu dilengkapi dengan koleksi-koleksi yang telah diseleksi dan diolah sehingga siap disajikan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan.

3. Kebutuhan Pengguna Perpustakaan Terhadap Layanan Referensi

Sebuah layanan referensi dibutuhkan oleh setiap perpustakaan dan kebutuhan itu ada berupa informasi. Setiap pengunjung perpustakaan yang datang ke perpustakaan membutuhkan informasi yang jelas serta tepat. Jadi di sinilah tugas seorang pustakawan untuk memenuhi kebutuhan pengunjung perpustakaan.

Konsep kebutuhan informasi dapat diartikan sebagai informasi yang harus dimiliki. Skripsi Tiaman Gusti (2009:14) menurut Belkin (Ishak, 2006:91) menyatakan bahwa “Kebutuhan informasi terjadi ketika seseorang menyadari adanya kekurangan dalam tingkat pengetahuannya tentang situasi atau topik tertentu dan berkeinginan mengatasi kekurangan tersebut.” Kebutuhan informasi pemakai selalu berubah dan berkembang, sehingga sulit untuk menentukannya secara tepat. Perpustakaan memiliki masyarakat pengguna yang kebutuhannya terus berubah. Memahami cara kebutuhan itu berubah merupakan unsur penting dalam perencanaan layanan informasi. Memahami kebutuhan informasi pengguna perpustakaan memerlukan kerja sama antara pengelola informasi dan pengguna perpustakaan. Dalam skripsi Tiaman Gusti (2009:15) Chaudry (Ishak 2006:91) mengungkapkan bila pengelolaan informasi di sebuah perpustakaan bisa memahami kebutuhan informasi pengguna, maka akan membantu dalam pengembangan layanan referensi perpustakaan, diantaranya:

- a. peningkatan apa saja yang dapat dilakukan untuk memanfaatkan layanan yang sudah ada;
- b. usaha apa saja yang harus dilakukan agar layanan dan sumber informasi perpustakaan diketahui secara lebih baik oleh pemakai;
- c. program kerja apa saja yang dapat dijalankan untuk mempertemukan layanan yang ada dengan kebiasaan pencarian informasi pemakai.

Skripsi Tiaman Gusti (2009:17) menurut Hiller (Ishak 2006 : 91) upaya untuk memahami kebutuhan informasi pengguna berdasarkan pada konsep *user center*, yaitu :

1. menyesuaikan koleksi dan sumber informasi dengan kebutuhan pemakai,

2. mengidentifikasi perbedaan kebutuhan informasi pemakai,
3. mendukung pendistribusian dana yang wajar dan adil,
4. menjamin perpustakaan mampu merespon kebutuhan pemakai.

Dari uraian di atas jelas bahwa untuk dapat mengetahui kebutuhan yang diinginkan masyarakat pengguna, pihak perpustakaan harus dapat memahami kebutuhan seperti apa dan cara yang diinginkan masyarakat pengguna tersebut. Seorang pustakawan referensi harus bisa memberikan informasi yang memuaskan pengguna perpustakaan dalam memperoleh informasi. Contohnya, penggunaan perpustakaan dalam menyelesaikan tugas akhirnya yang berjudul tugas seorang pustakawan di perpustakaan, maka pustakawan referensi harus menunjukkan buku yang digunakan oleh pengguna perpustakaan yaitu buku tentang *Pengetahuan Praktis Bagi Pustakawan*. Pengguna yang ingin memberikan ceramah buku yang diperlukan yaitu buku tentang *Senjata Juru Dakwah*. Setelah dapat memahami kebutuhan pengguna perpustakaan dengan berusaha memenuhi kebutuhan tersebut melalui ketersediaan berbagai jenis koleksi perpustakaan yang dibutuhkan oleh masyarakat pengguna perpustakaan.