

PELAYANAN RUJUKAN /REFERENSI

Oleh : Sjaifullah Muchdlor, S.Pd

Disajikan pada
Pendidikan pada Pendidikan dan Pelatihan Pelatihan
Perpustakaan para guru se-Kota Mojokerto
Tanggal 5-7 Januari 2012

Pendahuluan

Istilah referensi berasal dari bahasa Inggris to refer yang berarti 'menunjuk' di dalam perpustakaan berarti menunjuk kepada suatu koleksi yang dapat menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pemakai perpustakaan. koleksi rujukan diartikan sebagai bahan bacaan yang disusun dengan system tertentu untuk mendapatkan informasi yang lebih khusus. Makin lengkap buku rujukan/referensi yang dimiliki perpustakaan, pustakawan makin mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pemakai

Ada beberapa batasan yang diberikan oleh para ahli perpustakaan berkenaan dengan tugas pelayanan rujukan / referensi antara lain

Menurut American Library Association (ALA) Pelayanan Referensi merupakan sebagian layanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pembaca dalam memberikan informasi dari penggunaan perpustakaan untuk kepentingan studi dan riset dari penjelasan diatas dapat disimpulkan kedalam dua hal yakni :

1. Memberikan Informasi langsung kepada pembaca, baik informasi ilmiah untuk kepentingan studi dan riset maupun informasi yang bersifat non ilmiah
2. Memberikan petunjuk kepada sumber informasi yang ada di perpustakaan maupun sumber-sumber yang ada dalam perpustakaan.

Fungsi-Fungsi Referensi

Agar pelayanan informasi dapat berjalan dengan baik, petugas perlu memahami terlebih dahulu fungsi-fungsi referensi diantaranya adalah :

1. Fungsi Pengawasan

Petugas referensi dapat mengamati pengunjung baik dalam hal kebutuhan informasi yang diperlukan maupun latar belakang sosial dan tingkat pendidikannya agar dapat menjawab pertanyaan dengan cepat dan tepat

2. Fungsi Informasi

Fungsi yang terpenting dari pelayanan referensi adalah memberikan informasi kepada pengunjung yaitu memberikan jawaban pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi yang luas dan mendetail sesuai dengan kebutuhan pemakai.

3. Fungsi Bimbingan

Petugas referensi harus menyediakan waktu guna memberikan bimbingan kepada pengguna perpustakaan untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan, misalnya melalui katalog perpustakaan

4. Fungsi Intruksi

Pemberian intruksi yang dimaksudkan disini adalah sebagai cara untuk memperkenalkan kepada pemakai tentang bagaimana menggunakan perpustakaan yang baik disamping itu ditujukan juga kepada usaha untuk menggalakan dan meningkatkan penggunaan perpustakaan.

5. Fungsi bibliografis

Petugas referensi perlu secara teratur menyusun daftar bacaan atau bibliografi untuk keperluan penelitian atau mengenal bacaan yang baik dan menarik

Unsur-unsur Penyelenggaraan Referensi

Pekerjaan referensi disebuah perpustakaan yang kecil biasanya dilakukan sendiri oleh kepala perpustakaan. Akan tetapi untuk perpustakaan yang lebih besar diperlukan seorang atau lebih petugas yang khusus menangani ini.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan referensi antara lain :

1. Tata Ruang

- a. Ruangan referensi dipisahkan dari ruangan lainnya
- b. Ruang referensi sebaiknya dibuatkan pintu masuk tersendiri untuk menjaga keamanan koleksi
- c. Di dekat pintu masuk disediakan meja petugas dan almari katalog supaya petugas secara langsung memberikan bantuan kepada pengguna bila diperlukan untuk penelusuran

2. Koleksi

Koleksi yang terdapat di perpustakaan, bahkan yang ada di luar perpustakaan dapat di gunakan oleh petugas referensi untuk memberikan informasi kepada pemakai

Jenis-jenis koleksi referensi biasanya meliputi :

- a. Ensiklopedi
- b. Kamus
- c. Buku tahunan/ almanak
- d. Buku petunjuk
- e. Buku pegangan
- f. Bibliografi
- g. Indeks dan Abstrak
- h. Sumber-sumber ilmu bumi
- i. Penerbitan pemerintah
- j. Sumber biografi

Untuk dapat membedakan antara koleksi referensi dan koleksi umum (koleksi yang biasanya dipinjamkan) koleksi referensi dipisahkan dari koleksi umum dan diberi tanda khusus, misalnya dengan tanda huruf "R", menggunakan label berwarna merah

3. Petugas Referensi

Tugas pustakawan referensi tidak dapat dikatakan ringan karena di berfungsi sebagai penghubung antara koleksi dan pemaaca, pada setiap saat harus selalu menjawab dan memberi petunjuk kepada pembaca. Bagaimana mencari jawaban atas keterangan secara cepat, dan tepat serta bantuan-bantuan lainnya.

Petugas referensi harus memenuhi syarat-syarat berikut:

- a. Mempunyai pengetahuan yang luas
- b. Memiliki imajinasi yang luas
- c. Pandai bergaul, ramah dan sopan
- d. Terampil dalam menjalankan tugasnya
- e. Siap melayani dan menolong

- f. Pandai menempatkan persoalan dan pertanyaan pembaca dengan cepat dan tepat

Macam-macam Sumber Referensi

Sebelum mengenal tentang sumber-sumber referensi yang dipakai dalam rangka pelayanan referensi ada baiknya diketahui terlebih dahulu bentuk dasar dari pelayanan referensi yaitu :

1. Bentuk kerja “ Dimana ditemukan ?

Penunjukan pada sumber lain untuk mendapatkan informasi lengkap yang dibutuhkan. Caranya dengan meneliti sumber-sumber referensi. Jika menemukan informasi yang dikehendaki dalam bahan pustaka yang ditunjuk sumber referensi dicari dimana koleksi, dimana informasi yang dibutuhkan itu tersimpan, misalnya bibliografi, indeks, abstrak, dan sebagainya.

2. Bentuk Kerja “Memuat sendiri”

Artikel atau informasi yang dibutuhkan dapat ditemukan langsung dalam sumber referensi itu sendiri misalnya : ensiklopedi, kamus, almanak, dan sebagainya

Untuk lebih memperjelas jenis dan sumber informasi diberikan beberapa contoh :

- a. Ensiklopedi adalah : Hasil kerja manusia yang memuat informasi-informasi tentang suatu subyek pada setiap bidang pengetahuan, yang biasanya disusun menurut abjad.
- b. Kamus : Kamus berasal dari bahasa latin : Dictionarium yang berarti pengulangan kata-kata dan disusun secara abjad
- c. Buku Tahunan/almanak : Buku tahunan biasanya memuat keterangan mengenai kejadian-kejadian dan perkembangan dalam bidang tertentu selama satu tahun, dan biasanya pula memuat data statistik, buku tahunan umumnya diterbitkan setiap tahun.

- d. Buku petunjuk (direktori) : Buku untuk memperoleh informasi tentang nama lengkap, alamat dan sebagainya
- e. Buku Pegangan dan buku pedoman : Buku yang memuat keterangan-keterangan tentang suatu bidang tertentu, dan diberikan dalam bentuk yang padat
- f. Bibliografi : Suatu daftar penerbitan, baik dalam bentuk buku maupun berkala, bahkan dapat pula dalam bentuk bahan-bahan khusus
- g. Indeks dan Abstrak : Suatu daftar yang disusun secara sistematis yang bisa memberikan informasi tentang sesuatu hal dan memungkinkan untuk diikuti.
- h. Sumber-sumber ilmu bumi : Sumber ilmu bumi merupakan sumber referensi yang memuat atau memberikan keterangan mengenai lokasi tempat, gunung, batas negara dan sebagainya.
- i. Sumber Biografi : Buku yang memuat mengenai daftar riwayat hidup seseorang dan biasanya keterangan ini disusun berdasarkan abjad.
- j. Terbitan Pemerintah: Terbitan yang berhubungan dengan soal-soal pemerintahan

Menilai buku-buku referensi

Berhasil tidaknya pelayanan referensi tergantung dua faktor yaitu keterampilan petugas dan koleksi referensinya apakah memadai atau tidak. Oleh karena itu, koleksi referensi harus dijaga atau dilakukan penilaian secara terus menerus supaya kualitas isinya tetap terjamin adapun faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam menilai koleksi referensi adalah sebagai berikut

1. Otoritas

Perlu ditinjau apakah pengarang buku itu seorang yang ahli dalam bidangnya (yang dicakup dalam buku itu) ; dan apakah ia seorang yang sudah berpengalaman. Selain pengarangnya, penerbit buku itu apakah mempunyai reputasi yang baik yang berkaitan dengan mutu terbitannya.

2. Ruang lingkup (Cakupan)

Cakupan buku perlu mendapat perhatian, sampai sejauh mana ruang lingkup subjek yang di cakup dalam buku itu dan apakah masih up to date

3. Ditujukan untuk siapa

Buku itu disusun (dibuat) untuk siapa, tingkat pendidikan yang bagaimana, untuk golongan usia berapa dan sebagainya.

4. Bentuk fisik dan susunan buku

Perlu diperhatikan bagaimana kualitas kertasnya dan penjidannya yang akan mempengaruhi daya tahan fisik buku, diperhatikan juga mengenai perwajahan atau letak buku (lay out) apakah disusun berabjad atau menurut topic subjek tertentu, apakah dilengkapi dengan indeks atau tidak serta bagaimana susunan indeksnya

Pertanyaan Referensi

Pertanyaan referensi dapat diklasifikasikan dalam beberapa golongan berikut disajikan secara garis besar klasifikasi pertanyaan, jenis pertanyaan referensi dan sumber referensi yang dapat digunakan :

1. Pertanyaan-pertanyaan yang dapat digolongkan sebagai pertanyaan referensi adalah semua pertanyaan yang dapat dijawab dengan melalui sumber-sumber referensi yang ada atau bahan-bahan tercetak lainnya sehingga tidak cukup apabila pertanyaan tersebut dijawab secara komprehensif saja.
2. Untuk dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut petugas referensi dianjurkan untuk bisa mencari jawabannya dimana saja jawaban itu bisa ditemukan, tidak hanya dengan sumber-sumber yang ada diperpustakaan sendiri tetapi kalau perlu dengan menggunakan sumber-sumber lain yang ada diluar perpustakaan

Dari uraian-uraian tersebut kiranya dapat digunakan sebagai acuan-ancuan untuk membedakan mana pertanyaan referensi dan mana yang merupakan pertanyaan umum yang dapat dijawab dengan seketika kecuali pertanyaan referensi yang sifatnya merupakan pertanyaan referensi biasa, artinya pertanyaan yang dapat dijawab cukup dengan menggunakan sumber-sumber referensi yang ada. Ada lagi pertanyaan referensi yang bersifat penelitian

Ciri khas dari pertanyaan penelitian adalah pertanyaan yang bersifat suatu penelitian biasanya memerlukan waktu yang cukup lama mencari jawabannya. Kecuali itu dengan adanya pertanyaan-pertanyaan tersebut. Seringkali melibatkan pustakawan referensi dalam pekerjaan penelusuran literatur dan usaha pencarian informasi lainnya guna membantu penelitian tersebut.

Untuk bisa menjawab pertanyaan semacam itu langkah pertama yang harus ditempuh petugas referensi adalah :

1. Mencari hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh para peneliti lain sebelumnya, tentang persoalan serupa itu.
2. Mencari laporan-laporan dari tangan pertama baik yang terdapat dalam naskah, Journal ringkasan atau sari karangan ataupun majalah-majalah.

Selain itu ada pula satu jenis pertanyaan referensi lainnya yang hampir sama dengan pertanyaan penelitian tetapi tidak begitu melibatkan petugas referensi secara langsung dalam penelitian. Jenis pertanyaan referensi ini adalah pertanyaan yang bersifat suatu bimbingan atau pemilihan buku, misalnya ada seorang pengunjung ingin mendapatkan buku-buku mengenai suatu pemerintahan demokrasi

Untuk dapat menjawab pertanyaan seperti itu selain memerlukan waktu perlu pula melakukan sekedar penelitian meskipun tidak sejauh dan sedalam disbanding dengan menjawab pertanyaan yang bersifat penelitian

Adapun langkah-langkah yang harus di tempuh untuk dapat menjawab pertanyaan semacam itu terutama adalah :

1. Kita perlu memiliki daftar buku yang lengkap
2. Untuk dapat sampai kepada buku-buku yang membahas tentang masalah yang dicari tadi kita harus melakukan seleksi atau pemilihan bahan-bahan pustaka yang sekiranya sesuai dengan permasalahan tadi
3. Atau dapat pula kita memberikan saran kepada pembaca tentang buku-buku apa saja yang dapat mereka baca.

Menjawab pertanyaan referensi

Dalam menjawab pertanyaan referensi ada beberapa urutan yang dapat dilakukan yaitu:

1. Menerima pertanyaan

Pada saat menerima pertanyaan petugas hendaknya memperhatikan :

- a. Untuk keperluan apa informasi itu ditanyakan,
- b. Apa identitas, kualifikasi, dan spesialisasi penanya sehingga petugas referensi dapat menetapkan jawaban yang akan diberikan.

2. Mencatat dan mengklasifikasi pertanyaan

Pertanyaan yang disampaikan oleh pengunjung perpustakaan akan dianalisis dan diklasifikasi agar dapat ditentukan sumber referensi yang sesuai.

3. Mengerjakan penelusuran

Pertanyaan yang harus dijawab berdasarkan sumber referensi harus dicari dengan penelusuran.

Hasil penelusuran ini dapat berupa sumber-sumber yang menunjukkan dimana informasi dapat ditemukan atau dapat pula berupa informasi itu sendiri.

4. Mencatat jawaban

Jawaban yang membutuhkan penelusuran hendaknya dicatat dalam formulir pertanyaan selanjutnya jawaban tersebut dapat digunakan untuk menghadapi pertanyaan-pertanyaan sejenis yang sering ditanyakan pembaca

5. Menyampaikan jawaban

Jawaban dapat disampaikan melalui lisan atau tulisan, dengan langsung atau melalui perantara. Bila pertanyaan tidak ditemukan jawabannya, petugas, referensi dapat memberikan saran-saran yang memungkinkan dapat ditemukan jawabannya.

Klasifikasi pertanyaan

NO	Klasifikasi Pertanyaan	Jenis Pertanyaan	Sumber Referensi
1	Bahasa	Arti, asal kata, definisi, pengejaan, pengucapan, singkatan, istilah, kata asing, sinonim, lambang, dan simbol	Kamus
2	Pemilihan bahan pustaka	Buku terbaik bidang pengetahuan tertentu, terbitan tertentu, perincian bibliografi, dan lokasi bahan pustaka	Bibliografi, katalog penerbit.
3	Data peristiwa	Kejadian-kejadian, statistik, tradisi, kebiasaan, dan catatan kejadian	Almanak buku tahunan
4	Latar belakang	Informasi umum, bahan untuk	Ensiklopedi buku

	pedoman	belajar sendiri, dan cara mengerjakan sesuatu	pegangan, manual, brosur, pamphlet
5	Manusia, orang, pribadi.	Tokoh, pemimpin, spesialis, professional, pengarang, orang-orang terkenal	Ensiklopedi, biografi, direktori
6	Organisasi dan lembaga	Tujuan, keanggotaan, kegiatan, struktur, nama, dan alamat	Buku tahunan, amanak, brosur, pamphlet
7	Tempat	Lokasi, deskripsi, jarak dan keterangan tempat	Sumber geografi, peta, atlas, dan kamus ilmu bumi
8	Ilustrasi	Bentuk, model, rupa, warna, film, dan rekaman	Alat peraga (AV)
9	Fakta	Statistik, kejadian, rumus	Handbook, buku tahunan, buku pedoman (manual)
10	Undang-undang, peraturan	Perundang-undangan, peraturan, data, fakta resmi	Lembaran Negara, kitab, undang-undang, terbitan pemerintah.
11	Aktivitas	Cara mengerjakan, cara membuat dan sebagainya	Lembaran Negara, laporan pemerintah, terbitan pemerintah, buku pedoman, (Manual)

Bimbingan penggunaan koleksi Referensi

Bimbingan kepada para pemakai perpustakaan perlu diberikan karena pada kenyataannya tidak semua pemakai perpustakaan dapat menggunakan koleksi referensi sebagaimana mestinya.

Bimbingan kepada pembaca ada dua macam :

1. Bimbingan langsung

Bimbingan yang diberikan melalui hubungan langsung antara petugas referensi dan pemakai perpustakaan, baik yang bersifat individual-formal maupun yang bersifat klasikal-formal

2. Bimbingan tidak langsung

Bimbingan yang diberikan melalui media tertentu misalnya dengan brosur, pamphlet, petunjuk penggunaan dan terbitan lainnya

Bimbingan kepada pembaca dapat dilakukan dengan dua sistem yaitu:

1. Insidental yaitu bimbingan diberikan hanya sewaktu-waktu pada saat ada pertanyaan dan tidak direncanakan sebelumnya
2. Terencana yaitu bimbingan diberikan dengan perencanaan terprogram yang biasa dilakukan dan diselenggarakan secara periodik

Daftar Pustaka

- Lembaga pemberdayaan perpustakaan dan informasi, 2001. Pedoman pengelolaan perpustakaan madrasah, Yogyakarta : LPPi
- Martoatmojo, Karmidi. *Pelayanan bahan Pustaka*. 1999. Jakarta: Universitas Terbuka
- Perpustakaan Nasional Indonesia. 1990 *Pedoman Pengkatalogan Bahan Pustaka*, Jakarta : Perpusnas
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia
- Trimono, Soejono. *Reference Work & Bibliography*. 1997. Jakarta: Bumi Aksara

SISTEM PELAYANAN REFRENSI PADA PERPUSTAKAAN SEKOLAH



**Oleh :
Sjaifullah Muchdlor, S.Pd.
NIP. 195505041983031004**

**Disajikan pada Pendidikan dan Pelatihan Perpustakaan
para Guru se-Kota Mojokerto
Tanggal ; 5 – 7 Januari 2012
Di Malang**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS NEGERI MALANG
UPT- PERPUSTAKAAN
2012**