

# LAYANAN REFERENSI DAN PROMOSI KOLEKSI REFERENSI



Materi disampaikan pada  
Pelatihan Peningkatan Mutu Tenaga Pustakawan STAH Santika Dharma Malang  
Di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Oleh:  
**Nining Nugrahini, SE**

**UPT PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS NEGERI MALANG  
2013**

## **LAYANAN REFERENSI DAN PROMOSI KOLEKSI REFERENSI**

*Oleh Nining Nugrahini*

### **A. Pengertian Referensi dan Layanan Referensi**

Istilah referensi berasal dari bahasa Inggris to refer yang artinya menunjuk. Sedangkan referensi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sumber, acuan, rujukan atau petunjuk. Di dalam ilmu perpustakaan istilah referensi berarti menunjuk kepada suatu koleksi yang dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakai perpustakaan. Untuk koleksi referensi biasanya ditempatkan diruang tersendiri yang dinamakan ruang referensi dan untuk bukunya diberi tanda khusus huruf “ R” atau tulisan Ref, singkatan dari kata Rujukan atau Referensi. Buku referensi merupakan buku yang dapat memberikan keterangan tentang suatu topik, nama orang, tempat, istilah, riwayat dari orang-orang terkenal dan lain sebagainya. Buku rujukan tidak dirancang untuk dibaca secara keseluruhan melainkan hanya dibaca pada bagian-bagian tertentu saja.

Pelayanan referensi/ rujukan pada dasarnya adalah layanan yang memberikan jawaban kepada pemakai perpustakaan. Pemakai yang datang ke perpustakaan mungkin memiliki pertanyaan tentang suatu topik tertentu dan mencoba mencari jawabannya pada petugas pelayanan informasi/ rujukan atau meminta saran dan bimbingan dari petugas pelayanan rujukan dalam mencari jawaban pertanyaannya. Banyak ahli perpustakaan memberikan definisi tentang pengertian layanan rujukan. Menurut Louis Shores pelayanan referensi adalah bagian dari pelayanan perpustakaan yang tugasnya menginterpretasikan seluruh koleksi perpustakaan untuk kepentingan pemakainya, sedangkan menurut American Library Association(ALA), pelayanan referensi merupakan sebagian layanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pembaca dalam memberikan informasi dan penggunaan sumber-sumber perpustakaan untuk kepentingan studi dan riset.

Lebih jelasnya pelayanan referensi adalah :

- \* salah satu kegiatan pokok yang dilakukan diperpustakaan, yang khusus melayani/ menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai perpustakaan;
- \* suatu kegiatan pelayanan untuk membantu para pemakai perpustakaan untuk menemukan / mencari informasi dengan cara:

1. Menerima pertanyaan dari para pemakai dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi yang ada di perpustakaan sendiri maupun koleksi yang ada diluar perpustakaan.
2. Memberikan bimbingan untuk menemukan koleksi referensi yang diperlukan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai.
3. Memberikan bimbingan kepada para pemakai tentang bagaimana menggunakan setiap bahan pustaka koleksi referensi

Adapun tujuan layanan referensi/ rujukan adalah :

- (1) memungkinkan pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cepat dan tepat;
- (2) memungkinkan pemakai menelusur informasi dengan pilihan yang lebih luas;
- (3) memungkinkan pemakai menggunakan koleksi rujukan dengan lebih tepat guna.

Tugas layanan rujukan pada dasarnya untuk semua jenis perpustakaan adalah sama, yaitu memberikan layanan yang baik dan efisien kepada pemakai perpustakaan baik bersifat langsung maupun tidak langsung seperti membina dan mengembangkan koleksi rujukan.

## **B. Fungsi Referensi**

Pada umumnya layanan referensi pada setiap jenis perpustakaan mempunyai tujuan yang sama yaitu memberikan pelayanan yang baik dan efisien kepada pemakai perpustakaan. Agar tugas layanan referensi berjalan dengan baik maka petugas referensi perlu memperhatikan fungsi-fungsi referensi berikut :

### 1) Fungsi informasi

Petugas referensi dapat memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi yang luas dan mendetail sesuai dengan kebutuhan pemakai

### 2) Fungsi bimbingan

Memberikan bimbingan kepada pemakai perpustakaan untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan, misalnya melalui katalog perpustakaan, buku-buku referensi, serta bahan pustaka lainnya dan bagaimana cara menggunakannya untuk menemukan informasi yang dibutuhkan

### 3) Fungsi pengarahan dan instruksi

Petugas memperkenalkan kepada pemakai tentang bagaimana menggunakan perpustakaan secara umum, penggunaan sumber-sumber bibliografi dengan baik

dengan maksud untuk menggairahkan dan meningkatkan penggunaan perpustakaan. Pengarahan ini dapat dilakukan secara formal maupun informal. Secara formal biasanya melalui program instruksi yang telah dipersiapkan serta disusun dengan cermat dan matang yang disesuaikan dengan kebutuhan. Biasanya dilakukan oleh perpustakaan perguruan tinggi yaitu melalui pengenalan kehidupan kampus atau orientasi kepada mahasiswa baru. Sedangkan untuk informal dilakukan terhadap pengunjung yang datang meminta penjelasan.

4) Fungsi supervisi

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

5) Fungsi bibliografis

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

### **C. Kualifikasi petugas Referensi**

Petugas referensi mempunyai fungsi sebagai penghubung antara koleksi dan pemakai perpustakaan. Oleh karena itu petugas referensi dituntut untuk selalu siap menjawab dan memberi petunjuk kepada pemakai, bagaimana memberi jawaban dan keterangan secara cepat dan tepat. Adapun syarat-syarat petugas yang ditempatkan di referensi sebagai berikut:

- 1) Mempunyai pengetahuan yang luas
- 2) Memiliki daya imajinasi yang luas
- 3) Terampil dalam menjalankan tugasnya
- 4) Siap melayani dan menolong serta ;
- 5) Mengetahui jenis-jenis koleksi referensi dan penggunaannya masing-masing
- 6) Mengetahui bahan pustaka yang menjadi koleksi perpustakaan
- 7) Pandai menempatkan persoalan dan pertanyaan pembaca dengan cepat dan tepat
- 8) Bersikap ramah serta memahami koleksi perpustakaan
- 9) Menguasai teknik-teknik bimbingan

#### **D. Jenis Koleksi Referensi**

Sumber informasi yang menjadi koleksi referensi dapat dikategorikan dalam 3 bentuk yaitu:

1. Sumber primer : monograf, disertasi, manuskrip, laporan hasil seminar/lokakarya dan sebagainya
2. Sumber sekunder: ensiklopedia, kamus, handbook, direktori, buku tahunan , biografi , abstrak, bibliografi, indeks, sumber geografi.
3. Sumber tesier: bahan terapan dari sumber primer yang berbentuk buku teks

Dari ketiga sumber diatas yang berperan banyak dalam pelayanan referensi adalah sumber sekunder. Sumber sekunder dapat dikategorikan kedalam 2 jenis:

1. Sumber langsung: - jenis sumber informasi yang langsung memberikan informasi kepada pemakai.

Yang termasuk sumber langsung adalah :

##### a. Ensiklopedia

Ensiklopedia adalah bahan rujukan yang menyajikan informasi secara mendasar namun lengkap mengenai berbagai masalah dalam berbagai bidang atau cabang ilmu pengetahuan.. Disusun berdasarkan urutan abjad yang berisi ringkasan topik-topik atau istilah tentang fakta atau peristiwa.

Pada umumnya fungsi ensiklopedia menjawab pertanyaan apa, bagaimana , dimana, dan mengapa.

Ensiklopedia terbagi dua : - Ensiklopedia Umum dan ensiklopedia khusus

Ensiklopedia umum merupakan sekumpulan informasi dari berbagai subjek ilmu pengetahuan yang disusun secara sistematis dan alfabetis (ensiklopedia britanica, ensiklopedia nasional Indonesia, dll)

Ensiklopedia khusus merupakan kumpulan informasi yang cakupannya hanya dibidang ilmu pengetahuan tertentu yang disusun secara alfabetis (ensiklopedia biologi, ensiklopedia ekonomi, ensiklopedia geografi dll)

##### b. Kamus

Kamus adalah daftar alfabetis kata-kata yang disertai dengan arti , lafal, contoh penggunaannya dalam kalimat, dan keterangan lain yang berkaitan dengan kata tadi(Yusuf, Pawit M., 2007).

Kamus biasanya dipergunakan di dalam mencari: arti suatu kata (definisi) , ejaan, ucapan, penggunaan kata, sinonim, antonim, homonim, singkatan dan akronim, kata-kata baru, dialek dan penggunaan terminologi asing.

Kamus terdiri dari : Kamus Umum dan Kamus khusus

- Kamus umum atau kamus bahasa

Kamus ini memuat kata-kata atau istilah secara umum dan tanpa dibatasi ruang lingkup bidang ilmunya.

Kamus bahasa ada tiga:

- ❖ Kamus bahasa monolingual : terdiri dari satu bahasa (Kamus Besar Bahasa Indonesia)

- ❖ Kamus bilingual : terdiri dari dua bahasa (Kamus Indonesia – Inggris)

- ❖ Kamus polyglot: terdiri dari tiga bahasa atau lebih (Jerman-Inggris-Indonesia)

- Kamus khusus (subyek)

Kamus khusus ini hanya memuat istilah-istilah yang lazim dipakai dalam satu bidang tertentu dan disusun secara alfabetis (kamus kedokteran, kamus komputer, kamus tehnik dll).

c. Direktori

Direktori sering disebut juga dengan buku alamat sebab di dalamnya antara lain memuat alamat-alamat seseorang atau badan(Pawit M. Yusuf et al., 2005). Buku ini berisi petunjuk bagaimana cara mudah untuk menemukan alamat-alamat seseorang, nomor telepon, dan keterangan lain tentang seseorang atau badan yang didaftarnya. Disusun berdasarkan urutan abjad nama seseorang atau badan. Contoh ; Direktori pegawai Universitas Negeri Malang.

d. Buku Pegangan/Pedoman

Buku pegangan /pedoman yaitu terbitan yang biasanya memuat keterangan-keterangan tentang suatu bidang (berbagai bidang tertentu), disajikan dalam bentuk yang padat dan praktis. (Qalyubi, Syihabuddin dkk, 2007)

e. Buku Tahunan(Yearbook) dan Annual

Memuat keterangan mengenai kejadian-kejadian dalam satu tahun disertai dengan statistik(yearbook), sedangkan anual tidak dilengkapi data statistik.

f. Almanak

Merupakan kalender yang disusun berdasarkan bulan, isinya tentang ramalan cuaca, astronomi dan berbagai peristiwa penting lainnya di suatu saat dan tempat tertentu .

Tujuan diterbitkannya almanak antara lain untuk:

- Menginformasikan data atau peristiwa mutakhir
- Menginformasikan perkembangan zaman
- Menyajikan fakta-fakta secara ringkas biasanya disertai dengan tanggal dan kejadian tanpa dilengkapi dengan penjelasan yang panjang lebar
- Menginformasikan data yang sering termuat dalam direktori dan biografi

g. Biografi

Memuat keterangan-keterangan tentang riwayat hidup seseorang yang disusun secara alfabetis dan sistematis. Biografi berguna untuk menjawab tanggal lahir, agama, hoby, keluarga, hasil karya dan sebagainya dari orang yang terkenal.

h. Peta , Atlas dan Globe

Peta adalah gambar atau lukisan pada kertas yang menunjukkan letak tanah, laut, sungai, gunung, dan sebagainya dengan skala tertentu.

Atlas adalah kumpulan peta , diagram grafik , grafik , dan gambar yang dijilid.

Didalamnya memuat berbagai informasi mengenai tanah, daerah, negara, hasil bumi, tambang, keadaan cuaca dll.

Globe adalah tiruan bumi berbentuk bola, yang dilukis pada permukaannya, baik bagian-bagian daratan meliputi benua, pulau-pulau, batas negara dan kondisi geografi darat , laut dalam, laut dangkal, selat dan lain-lain.

i. Terbitan Pemerintah

Terbitan yang dicetak atas anggaran atau biaya pemerintah yang diterbitkan oleh pemerintah dan berisikan hal-hal yang berhubungan dengan masalah pemerintah. (Lembaran Negara republik Indonesia)

2. Sumber tak langsung

(a) Bibliografi

Yaitu suatu daftar terbitan , baik dalam bentuk buku maupun berkala, bahkan dapat pula dalam bentuk bahan-bahan khusus. Dalam bibliografi hanya menunjukkan bahan pustaka yang memuat informasi mengenai subjek tersebut.

(b) Indeks

Suatu daftar yang disusun secara alfabetis tentang kata atau istilah penting yang terdapat dalam buku cetakan ataupun artikel yang memberikan informasi mengenai halaman tempat kata, istilah atau artikel itu ditemukan.

(c) Abstrak

Merupakan sari karangan dari suatu artikel, laporan atau terbitan lainnya disertai gambaran bibliografis untuk memungkinkan artikel tersebut dapat diikuti.

(d) Katalog

Memuat informasi tentang keadaan suatu buku atau artikel yang dikupas dari segi fisiknya. Katalog ini dapat dianggap wakil dari suatu buku yang didalamnya terdapat:

- ◆ Judul buku
- ◆ Nama pengarang
- ◆ Tahun terbit
- ◆ Jumlah halaman
- ◆ Subjek buku
- ◆ Ilustrasi
- ◆ Nama pengarang tambahan

**E. Klasifikasi Pertanyaan Referensi**

Pustakawan dalam pelayanan referensi sehari-hari sering dihadapkan pada pertanyaan-pertanyaan dari pemakai perpustakaan yang sangat bermacam-macam. Baik pertanyaan yang sederhana sampai pertanyaan yang sangat kompleks.

Agar memudahkan pustakawan/petugas perpustakaan dalam memetakan pertanyaan dari pemakai perpustakaan, maka pertanyaan referensi dapat diklasifikasikan dalam beberapa kelompok.

**KLASIFIKASI PERTANYAAN DAN JENIS SUMBER REFERENSI**

<b>Kelompok Pertanyaan</b>	<b>Materi pertanyaan</b>	<b>Sumber referensi</b>
Bahasa	Arti/definisi, asal kata, ejaannya, pengucapan, singkatan, sinonim/antonim, kata-kata asing, dialek, kata/istilah, singkatan,	Kamus

	simbol	
Latar belakang dan pedoman	Informasi umum, bahan untuk belajar sendiri, cara mengerjakan sesuatu	Ensiklopedi, handbook, brosur, pamlet, biografi, manual, biografi, direktori
Data peristiwa	Kejadian-kejadian, statistik, tradisi, kebiasaan, catatan kejadian	Almanak, buku tahunan
Daftar dokumen	Buku terbaik, buku yang memperoleh penghargaan, dokumen tentang hal tertentu, timbangan buku, lokasi sebuah dokumen, bibliografi umum /khusus	Buku tahunan, risalah buku, bibliografi, katalog penerbit
Manusia	Tokoh masyarakat, spesialis, profesional, pengarang, orang-orang yang terkenal	Biografi, direktori, brosur, pamlet, almanak
Tempat	Lokasi, deskripsi, jarak, keterangan tempat	Ensiklopedi, sumber direktori
Organisasi dan lembaga	Nama dan susunan pengurus, alamat, tujuan, keanggotaan, struktur organisasi	Ensiklopedi, direktori, almanak, buku tahunan
Fakta dan aktivitas	Peristiwa, statistik, tradisi, kepercayaan, kiasan, peribahasa, pelaku suatu kejadian, kutipan terkenal, catatan kegiatan, cara mengerjakan, cara membuat	Almanak, buku tahunan, lembaran negara, laporan pemerintah, terbitan pemerintah, buku pedoman
Ilustrasi	Foto, gambar, bentuk, model, warna, rekaman, rupa	Ensiklopedi, sumber biografi, handbook, buku tahunan, buku pedoman(manual), pamflet
Undang-undang, peraturan	Perundangan-undangan, peraturan, data, fakta resmi	Lembaran negara, kitab undang-undang, terbitan pemerintah

Tata urutan menjawab pertanyaan referensi

Tata urutan menjawab pertanyaan referensi pada garis besarnya adalah sebagai berikut:

1. Menerima pertanyaan

Ketika menerima pertanyaan, petugas hendaknya memperhatikan:

- a) Untuk keperluan apa informasi tersebut dibutuhkan;
- b) Mengetahui identitas, kualifikasi dan spesialisasi penanya sehingga petugas referensi dapat menetapkan jawaban yang akan diberikan

Apabila dari pertanyaan tadi petugas referensi masih belum mendapatkan informasi yang lengkap maka untuk mengetahui dua hal tersebut diatas petugas harus melakukan tanya jawab dengan pemakai agar nantinya bisa membantu mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

2. Mencatat dan mengklasifikasikan pertanyaan

Pertanyaan yang diajukan oleh pemakai perpustakaan dianalisis dan diklasifikasikan agar dapat ditentukan sumber referensi yang sesuai dengan pertanyaan tersebut.

3. Mengerjakan penelusuran

Pertanyaan yang harus dijawab berdasarkan suatu sumber referensi, atau pertanyaan yang memerlukan beberapa bahan pustaka tertentu, perlu dijawab melalui penelusuran. Hasil penelusuran dapat berupa sumber-sumber yang menunjuk dimana informasi dapat ditemukan.

4. Mencatat jawaban

Jawaban yang membutuhkan penelusuran hendaknya dicatat dalam formulir pertanyaan dan jawaban referensi. Hal ini agar dapat digunakan untuk menghadapi pertanyaan-pertanyaan sejenis yang sering ditanyakan pemakai perpustakaan .

5. Menyampaikan jawaban

Jawaban dapat disampaikan secara langsung secara lisan maupun dalam bentuk tertulis. Apabila petugas referensi tidak dapat menjawab pertanyaan , hendaknya petugas memberikan saran-saran yang dapat membantu pemakai perpustakaan untuk menemukan informasi. Misalnya dengan menunjuk perpustakaan atau jasa informasi lain.

Pada dasarnya berhasil tidaknya tugas-tugas pelayanan referensi bergantung pada kemampuan pustakawan referensi itu sendiri.

Ada beberapa hal yang harus dipenuhi agar tugas pelayanan di referensi dapat berjalan dengan baik dan berhasil, antara lain:

- a) Sumber referensi harus benar-benar memadai
- b) Adanya pengertian jelas tentang informasi yang dibutuhkan
- c) Petugas referensi harus mempunyai daya ingatan yang baik
- d) Mempunyai daya imajinasi yang baik sehingga mampu melahirkan sikap mental yang luwes dan akan mampu melihat subyek yang dipertanyakan dalam kaitannya dengan subjek-subjek lain secara keseluruhan
- e) Tidak hanya terpaku pada satu sumber saja yang digunakan untuk menjawab pertanyaan referensi .

## **F. Bimbingan Penelusuran informasi**

Pada umumnya bimbingan penelusuran informasi dipergustakaan dilakukan kepada pemakai yang mengalami kesulitan dalam menemukan informasi tertentu. Untuk perpustakaan yang memiliki koleksi referensi yang cukup banyak dan ditangani oleh petugas tersendiri, maka tugas untuk melakukan bimbingan atau penelusuran informasi biasanya dilakukan oleh petugas referensi. Bimbingan tersebut tergantung dari pertanyaan atau permintaan pemakai perpustakaan.

Ada dua bentuk bimbingan yang diberikan kepada pemakai perpustakaan:

### 1) Bimbingan langsung

Yaitu 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

Yaitu bimbingan yang diberikan melalui media tertentu (brosur, pamflet, petunjuk penggunaan dan terbitan lainnya).

## **G. Promosi Koleksi Referensi**

Agar koleksi referensi diketahui dan dikenal oleh pemakai perpustakaan diperlukan usaha untuk memperkenalkan koleksi referensi/ rujukan. Sehingga daya guna dan frekuensi penggunaannya menjadi semakin tinggi, maka unit pelayanan referensi di perpustakaan perlu melakukan promosi koleksi referensi dengan cara :

### 1) Display

Kegiatan menempatkan berbagai macam koleksi referensi pada rak-rak terbuka yang mudah terlihat oleh pemakai perpustakaan. Bahan-bahan pustaka terbaru dipajang diruang atau lemari display untuk menarik perhatian dan minat pemakai perpustakaan

### 2) Ceramah

Ceramah diberikan kepada pemakai perpustakaan pada kesempatan-kesempatan tertentu untuk memperkenalkan koleksi referensi dan cara penggunaannya. Misalnya pada waktu orientasi mahasiswa baru.

3) Lomba

Menyelenggarakan lomba mencari informasi yang sumber rujukannya dari koleksi referensi. Hal ini diharapkan pemakai perpustakaan akan lebih mengenal dan memahami koleksi referensi sebagai sumber informasi.

4) Publikasi

Tambahan koleksi referensi perlu dipublikasikan dalam jangka waktu tertentu, agar pemakai mengetahui koleksi referensi yang terbaru.

5) Pameran

Jika koleksi referensi jumlahnya cukup banyak dapat dipamerkan tersendiri dan bila jumlahnya kurang memadai dapat dipamerkan bersama dengan koleksi lainnya (buku teks dll) tetapi dengan tetap menonjolkan kelompok koleksi referensi secara terpisah.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
2. Suciati, Irlis, Sri. 1998. *Layanan Referensi*. Disampaikan pada Diklat tenaga teknis dasar perpustakaan di Perpustakaan Nasional RI Perpustakaan Daerah Jawa Timur.
3. Mustafa, Badollahi. 2001. *Bahan Rujukan Umum*. Jakarta : Universitas Terbuka, Departemen Pendidikan Nasional.
4. Qolyubi, Syihabuddin. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
6. Sumardji, P. 1992. *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius.
7. Sulistyono-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
8. Yusuf, Pawit & Suhendar, Yahya. 2005. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana.

