Layanan referensi virtual sebagai strategi layanan di masa pandemi covid-19

# Oleh: Susilowati, A. Md.

*abstrak*

*Pademi covid-19 datang secara tiba-tiba, telah merubah semua sisi kehidupan, kebijakan dan pembatasan yang diterapkan diberbagai negara menjadikan manusia mengurangi interaksinya dengan manusia lain, hal tersebut dilakukan untuk memutus rantai penularan virus covid-19. Kebijaksanaan pemerintah Indonesia meniadakan pembelajaran tatap muka baik tingkat universitas maupun sekolah-sekolah dan menggantinya dengan pembelajaran daring membuat penurunan kunjungan dan pemanfaatan perpustakaan oleh pemustaka. Dengan kenyataan tersebut diperlukan sebuah strategi agar perpustakaan khususnya perpustakaan perguruan tinggi tetap bisa berperan sebagai jantung perguruan tinggi. Salah satu strategi layanan yang bisa dilakukan perpustakaan dimasa pandemi ini adalah dengan cara menyediakan layanan referensi vitual. Layanan referensi virtual merupakan salah satu strategi perpustakaan peguruan tinggi dengan menyediakan layanan referensi secara online sehingga layanan tersebut tetap bisa diakses dimanapun berada tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Layanan ini juga sebagai wujud nyata peran serta perpustakaan perguruan tinggi dalam menerapkan social distancing dan mencegah perpustakaan sebagi klaster penularan baru.*

*Kata kunci: Pandemi covid-19, Layanan perpstakaan, Referensi virtual.*

# PENDAHULUAN

Pandemi Coronavirus Diseases 19 atau covid-19 telah berlangsung hampir satu tahun, pandemi ini telah menimbulkan dampak diberbagai segi kehidupan manusia, berbagai kebijaksanaan telah dilakukan oleh negara-negara didunia untuk memutus rantai penyebaran virus covid-19. Kebijaksanaan tersebut berupa *physical distancing* atau karantina sosial berskala kecil dan besar besar, karantina wilayah serta *lockdown*. Dampak dari kebijaksanaan yang diambil pemerintah tersebut membuat perubahan yang cukup besar bagi kehidupan manusia, diantaranya sekolah-sekolah dan perguruan tinggi mengganti kegiatan belajar pengajar tatap muka menjadi *online*/daring, instansi pemerintah maupun swasta melakukan kebijaksanaan *work from home*, banyak pabrik yang mengurangi karyawannya bahkan tutup, dan sektor pariwisata yang mengalami lumpuh total, dan masih banyak lagi yang diakibatkan oleh pandemi ini.

Pada tingkat sekolah dan perguruan tinggi kebijakan menganti pembelajaran secara *online* dilakukan pada skala yang belum terukur dan teruji sebab sebelumnya belum pernah melakukan kegiatan tersebut. Pembelajaran daring dilakukan dengan kemampuan yang berbeda antara satu lembaga pendidikan dan lembaga pendidikan lainya. Lembaga terkait harus mampu menghadirkan alternatif proses pendidikan bagi siswa dan mahasiswa yang tidak bisa melaksanakan proses pendidikan secara tatap muka. Bagaimana dengan perpustakaan perguruan tinggi? perpustakaan sebagai jantung perguruan tinggi harus mengambil kebijakan baru guna mendukung pelaksanaan pembelajaran daring lembaga induknya, bahkan ini saat merupakan saat yang tepat bagi perpustakaan untuk mendekatkan diri dengan pemustakanya melalui layanan online, sebab perpustakaan tidak boleh “tutup” layanan informasinya, meskipun membatasi bahkan meniadakan layanan tatap muka bagi pemustaka tapi layanan informasi harus tetap berjalan. Meskipun pandemi ini datang secara tiba-tiba tanpa adanya persiapan pustakawan untuk menghadapinya tapi pustakawan harus mampu berinovasi dalam memberikan layananya, salah satu strategi dan inovasi yang bisa diambil adalah penyediaan layanan referensi online bagi pemustaka layanan ini diberikan betujuan agar perpustakaan tidak menjadi klaster penularan baru. Kesehatan pustakawan dan pemustaka merupakan prioritas utama dalam mengambil setiap kebijaksanaan. Meskipun pandemi ini datang secara tiba-tiba tanpa adanya persiapan pustakawan untuk menghadapinya tapi pustakawan harus mampu berinovasi dalam memberikan layananya, salah satu strategi dan inovasi yang bisa diambil adalah penyediaan layanan referensi online bagi pemustaka

# PEMBAHASAN

1. **Layanan referensi**

Kata referensi berasal dari bahasa Inggris “reference” yang berarti menunjuk kepada, atau menyebut. Menurut William A. Katz (1987) fokus dari layanan referensi adalah pada pemberian jawaban atas pertanyaan referensi atau pencarian informasi. Sedangkan dalam Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (1994) Pelayanan referensi adalah bagian perpustakaan yang kegiatannya membantu pemustaka menelusur referensi dalam berbagai subyek. Dengan pelayanan ini pemakai di bantu menemukan informasi dengan cepat, menelusur informasi dengan lebih spesifik dan memanfaatkan sarana penelusuran yang tersedia secara optimal. Dari beberapa pengertian layanan referensi diatas dapat diambil benang merahnya yaitu layanan referensi diartikan sebagai layanan yang diberikan pustakawan dalam membantu pemustaka mengindetifikasikan sumber informasi dan menjawab pertanyaan pemustaka tentang masalah tertentu dengan memanfaatkan koleksi referensi yang ada.

# Fungsi layanan referensi

Layanan referensi mempunyai beberapa fungsi diantaranya:

* 1. Fungsi informasi

Dengan adanya layanan referensi diharapkan pustakawan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka dan menjawab pertanyaan-pertanyaan pemustaka dengan cara memanfaatkan k oleksi referensi yang ada di perpustakaan.

* 1. Fungsi bimbingan

Pustakawan di bagian layanan referensi memberikan bimbingan kepada pemustaka untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkanya dan memberikan bimbingan bagaimana cara memanfaatkan bahan-bahan pustaka referensi tersebut.

* 1. Fugsi pengarahan dan instruksi

Pustakawan memberikan intruksi kepada pemustaka bagaimana cara memanfaatkan koleksi-koleksi referensi yang ada diperpustakaan. Hal ini bertujuan untuk mengenalkan dan meningkatkan penggunakaan koleksi-koleksi referensi yang ada diperpustakaan.

* 1. Fungsi supervisi

Pustakawan mengamati pemustaka koleksi referensi baik dalam kebutuhan informasi maupun latar belakang social dan pendidikanya sehingga pustakawan mampu memberikan informasi sesuai dengan latar belakang sosial serta tujuan pemustaka berkunjung ke layanan referensi.

* 1. Fungsi bibliografi

Pustakawan layanan referensi biasanya akan menyusun bibliografi untuk kepentingan penelitian maupun mengenalkan bacaan yang menarik untuk pemustaka. Pada perpustakaan perguruan tinggi penyusunan bibliografi biasanya bertujuan untuk kepentingan penelitian dan karya tulis civitas akademiknya.

# Macam-macam koleksi layanan referensi

Dalam Buku Pedoman: Perpustakaan Perguruan Tinggi (1994) yang dimaksud dengan koleksi referensi adalah kumpulan bahan pustaka jenis sekunder dan tersier yang biasannya ditempatkan secara khusus dibagian rujukan, yang terdiri atas bahan pustaka yang diolah sebagai sumber informasi khusus dan tidak untuk dibaca secara keseluruhan, dan bersifat menunjukan kepada informasi tertentu untuk kepentingan konsultasi pemakai. Sebenarnya sangat sulit untuk membedakan bahan referensi secara tegas, akan selalu ada tumpang tindih dalam pengelompokanya. Tapi dalam makalah ini akan dibahas mengenai pengelompokan bahan bahan referensi berdasarkan:

1. Bahan referensi yang berisi informasi mengenai kata dan istilah. Contoh bahan referensi yang berisi kata atau istilah adalah:
   1. Kamus

Kamus merupakan bahan referensi yang berisi tentang daftar kata dasar dari suatu bahasa yang disusun menurut abjad. Sedangkan kamus dapat dikelompokan lagi berdasarkan isinya yaitu:

* + - Kamus umum

Kamus umum ini berisi tentang daftar kosa kata secara umum dengan segala keteranganya. Contoh: Kamus Umum Bahasa Indonesia karya W.J.S Poerwadinata

* + - Kamus khusus

Kamus khusus adalah kamus yang menjelaskan salah satu aspek dari kosa kata yang didaftar. Contoh: Kamus Dialek Melayu Jakarta karya Abul Chaer.

* + - Kamus subjek

Kamus subyek pada dasarnya bisa digolong dalam kamus khusus, tapi kamus ini mengkhususkan diri dengan berisikan salah satu subjek saja. Contoh: Dictonary of Mathematic karya CCT Baker.

Pengelompokan kamus berdasarkan jumlah bahasanya:

* Kamus ekabahasa

Kamus ini disusun hanya menggunakan satu bahasa saja, disusun secara alfabetis dengan penjelasan makna dan contoh pemakaiannya di dalam sebuah kalimat bahasa yg sama, contoh: Kamus Umum Bahasa Indonesia karya W.J.S Poerwadinata

* Kamus dwibahasa

Kamus ini disusun secara alfabetis menggunakan dua bahasa dalam kamus ini juga diberikan contoh pemakaianya dalam dua bahasa, contoh : Kamus Bahasa Indonesia-Inggris

* Kamus aneka bahasa

Kamus ini disusun secara alfabetis menggunakan lebih dari dua bahasa, contoh: Kamus percakapan bahasa Indonesia-Arab-Inggris karya Mursidi

Pengelompokan kamus berdasarkan jumlah kandungan entrinya

* + Kamus singkat
  + Kamus sedang
  + Kamus lengkap
  1. Ensiklopedi

Ensiklopedi merupakan bahan referensi yang menyajikan informasi secara mendasar namun lengkap mengenai berbagai ilmu pengetahuan. Lazimnya ensiklopedi disusun

berdasarkan abjad. Kemutahiran ensiklopedi dijaga oleh menerbitnya dengan cara menerbitkan edisi terbaru.ensiklopedi dapat dibagi menjadi beberapa yaitu

* + - Ensiklopedi nasional/umum

Ensiklopedi ini dibuat untuk dipasarkan dinegara tertentu, karena ensiklopedi ini memuat informasi Negara yang bersankutan. Contoh: Ensiklopedi Nasinal Indonesia yang diterbitkan oleh Cipyta Ardi Pustaka tahun 1989

* + - Ensikopedi khusus/ensiklopedi subjek

Ensiklopedi ini meuat subjek atau bidang tertentu atau menekankan pada bidang tertentu. Contoh : Ensiklopedi Indonesia: Seri Geografi yang di terbitkan oleh Icthiar baru.

* + - Ensiklopedi universal/internasional

Ensiklopedi ini memuat informasi dari berbagai Negara atau dikebanyakan diseluruh dunia. Contoh: Ensiclopedia Britannica A New Survey Of Univesrsal knowledge

1. Bahan informasi yang berisikan tentang sumber kepustakaan (literature)

Bahan pustaka referensi ini adalah jenis bahan pustaka yang memuat mengenai sumber kepustakaan (literatur), adapun jenisnya ada beberapa yakni

* 1. Katalog

Katalog adalah daftar yang berisi informasi tentang bahan pustaka tau dokumen yang ada dalam suatu tempat. Adapun macam-macam katalog:

* + - Katalog nasional
    - Katalog induk
    - Katalog induk majalah
    - Katalog penerbit/katalog buku
    - Katalog tambahan buku/majalah
  1. Index

Kata index berasal dari bahasa latin “ *indicare”* yang berarti menunjuk, jadi index dibuat untuk menunjukan dimana dan kemana informasi itu bisa ditemukan.

* 1. Bibliografi

Bibliografi adalah buku yang disusun berdasarkan abjad dan memuat daftar terbitan baik buku maupun majalah atau sumber kepustakaan lain. Macam-macam bibliografi

* + - Bibliografi umum
    - Bibliografi khusus/subjek
    - Bibliografi beranotasi
    - Bibliografi nasional
    - Bibliografi universal
    - Bibliografi resrospektif
  1. Abstrak

Abstrak disebut juga dengan ringkasan, dalam pembuatanya tanpa ditambahan atau kritik dari *abstraktor*. Macam–macam abstrak:

* + - Abstrak indikatif
    - Abstrak informatif
  1. Paket infomasi kilat atau paket daftar daftar isi majalah

Adalah salah satu jenis bahan referensi yang berisi tentang kumpulan daftar isi majalah yang dijilid khusus dan menjadi buku tersendiri.

1. Bahan rujukan lainya.

Bahan-bahan koleksi referensi yang termasuk dalam bahan rujukan lainya diantaranya:

* 1. Buku pedoman atau buku pegangan
  2. Bahan pustaka sumer bibliografi
  3. Bahan pustaka sumber geografi
  4. Direktori
  5. Statistik
  6. Buku tahunan
  7. Terbitan pemerintah dll.

# LAYANAN REFERENSI VIRTUAL

Pada masa pandemi covid 19 ini perpustakaan perguruan tinggi juga melakukan banyak pembatasan dalam jenis layanan maupun jam layananya, pembatasan ini dilakukan semata-mata guna memprioritaskan kesehatan pustakawan pemustakanya. Walaupun pembatasan diterapkan diperpustakaan tetapi layanan informasi perpustakaan tidak boleh “tutup” diperlukan strategi baru agar tetap berjalan tanpa adanya kontak fisik pustakawan dengan pemustaka, juga pemustaka tidak perlu berkunjung keperpustakaan secara fisik. Salah satu strategi yang dilakukan yaitu dengan cara melaksanakan layanan referensi virtual. Layanan ini sebagai pengembangan salah satu jenis layanan referensi guna menjawab permasalahan baru yang ada di masyarakat pemakainya.

Layanan ini mulai hadir sekitar tahun 1999 an dengan media obrolan/ *chatting* sebagai media komunikasi utamanya. Layanan ini memfokuskan diri pada jaringan internet sebagai sarana penghubung antara pustakawan dan pemustaka, layanan ini juga sebagai wujud nyata perpustakaan mengambil peran aktif dalam memutus rantai penyebaran virus

covid 19 dengan melayani kebutuhan pemustakanya melalui layanan referensi virtual. Pada awalnya layanan memiliki tujuan untuk melayani para pemustaka yang bertempat tinggal jauh dari perpustakaan tetapi tetap ingin mengakses informasi yang ada diperpustakaan. Pada masa pandemi covid 19 saat ini layanan tersebut tepat untuk diterapkan diperpustakaan guna menerapkan *social distancing*. Menurut Kismiyati, Titiek (2020) layanan virtual diterapkan di perpustakaan yang berada di zona oranye dan merah, di mana risiko penularan Covid-19 tinggi. Perpustakaan harus menggunakan media yang memungkinkan pemustaka memanfaatkan layanan perpustakaan tanpa harus datang ke perpustakaan, bekerja sama dengan perpustakaan lain karena tidak mungkin suatu perpustakaan memiliki semua koleksi yang dibutuhkan, serta lembaga lain dalam hal pengiriman koleksi. Oleh karena itu, perpustakaan selain meningkatkan kompetensi pustakawan, juga harus memperkuat layanan digital, yaitu dalam hal penyediaan koleksi, layanan sirkulasi, referensi, dan penyelenggaraan kegiatan secara online.

Arya (2003, 103) menyatakan bahwa: *Many Terms are used to express the study and practice of digital reference, for example digital reference, virtual reference, real-time reference, chat reference, real-time chat reference, live reference Ask a Librarian, Ask Us, Ask On, Ask Away are used interchangeably as terms with similar meaning*. Dari pendapat diatas layanan referensi virtual yang diberikan pustakawan dapat berupa:

* 1. *Ask a Librarian*

Layanan ini memungkinkan pemustaka menggunakan saluran live chat dan pesan teks nya untuk meminta bantuan pustakawan dalam mendapatkan informasi yang mereka inginkan.

* 1. *Ask Us*

Layanan ini digunakan khusus untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang berasal dari para pelajar

* 1. *Ask On*

Layanan ini merupakan layanan untuk membantu menjawab pertanyaan-pertanyaan dari pemustaka dan penunjukkan pada pemustaka dimperpustakaan mana informasi tersebut berada.

* 1. *Ask Away*

Layanan ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian dengan memanfaatkan sumber daya informasi yang miliki perpustakaan.

# Fungsi layanan referensi virtual

Menurut Arya (2012, 104) layanan referensi virtual mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Menyediakan layanan informasi perpustakaan bagi pengguna terpencil,
2. Mengembangkan dukungan perpustakaan bagi penelitian dan pendidikan,
3. Membantu mengembangkan dan memelihara sumber koleksi virtual reference,
4. Memperkenalkan pengguna potensial kepada pengguna biasa,
5. Menyediakan bantuan kepada pengguna tentang pencarian yang baik,lengkap dan sumber informasi yang valid,
6. Membantu para pengguna dalam penelusuran online,
7. Menghemat waktu para pengguna
8. Menyediakan layanan dari setiap kota yang berbeda sehingga layanan virtual reference hadir sebagai agen hubungan masyarakat,
9. Menyediakan kepada pengguna yang mengarah kepada para pengguna terpencil,
10. Menanamkan dan menguatkan hubungan dengan para pengguna,
11. Mengembangkan promosi dan penyampaian sumber perpustakaan dan pelayanannya,
12. Memungkinkan pencapaian dari tujuan organisasi,
13. Memungkinkan mencukupi lima hukum dari ilmu perpustakaan.

Fungsi layanan referensi virtual yang dikemukakan diatas merupakan fungsi secara umum sebelum pandemi covid 19 berlangsung, setelah adanya pandemi covid 19 fungsi layanan referensi virtual dapat ditambah dengan:

1. Sebagai bentuk nyata perpustakaan dalam menerapkan sosial distancing,
2. Sebagai upaya memutus rantai penularan covid 19.

# Pelaksanaan layanan referensi virtual.

Untuk melaksanakan layanan referensi virtual dibutuhkan beberapa persiapan, hal yang pertama kali harus dilakukan adalah dengan analisis kekuatan, kelemahan, kesempatan, ancaman yang dikenal dengan analisis SWOT (*Streng, Weakness, Opportunity, Threat).* Analisis ini bisa dilakukan oleh pustakawan dengan dukungan tenaga ahli dari lembaga induknya, dengan melakukan analisis SWOT maka akan diketahui apa saja yang menjadi sumber daya, keterbatasan yang bisa menghambat, peluang apa saja yang memberi dukungan serta hal apa saja yang bisa menjadi ancaman dalam pelaksanaan layanan referensi virtual. *Reference and User Services Association (RUSA)* merupakan salah satu komite dalam *American Library Association (ALA)* yang khusus menangani layanan referensi memberikan pedoman hal-hal yang perlu diperhatikan dalam mengimplementasikan layanan referensi virtual, yaitu:

1. Persiapan (integrasi dengan layanan yang lama, komitmen institusi, tim khusus, pemilihan perangkat lunak, pengembangan koleksi, dan penilaian sistem),
2. Perbekalan (target dan parameter layanan, sumber daya manusia, perilaku layanan, dan kemungkinan kerja sama antar perpustakaan),
3. Pengorganisasian (integrasi layanan referensi virtual, infrastruktur, keuangan, pemasaran, dan evaluasi untuk perbaikan), dan privasi.

Pustakawan sebagai sumber daya manusia layanan referensi RUSA memberikan pedoman perilaku kerja sebagai berikut:

1. Pustakawan referensi virtual harus memiliki keterampilan komunikasi dan interpersonal serta bersedia membantu pemustaka dalama memenuhi kebutuhan informasinya. Mempunyai keterampilan tambahan, atau pelatihan untuk memberikan layanan berkualitas setara dengan layanan referensi tatap muka.
2. Mempertahankan pedoman standar layanan referensi (seperti wawancara referensi, pertukaran pertanyaan antara layanan, dll.)
3. Mempraktekkan komunikasi interpersonal yang mempromosikan penyediaan layanan referensi yang efektif sebagaimana diartikulasikan dalam RUSA "Pedoman Kinerja Perilaku Profesional Referensi dan Layanan Informasi."
4. Pustakawan harus memiliki keterampilan dalam penggunaan komunikasi online yang efektif, dan menunjukkan kemampuan untik memahami permasalahan saat melakukan wawancara referensi secara online dibandingkan dengan wawancara referensi tatap muka
5. Menawarkan pelatihan untuk membantu staf mempelajari dan mempertahankan perilaku online yang efektif.
6. Perlakukan komunikasi online pelanggan dan kolega, termasuk transkrip atau catatan yang disimpan, sebagai hal pribadi dan rahasia.

Dengan menerapkan analisa SWOT dan pedoman-pedoman yang dikeluarkan oleh RUSA diharapkan mampu mewujudkan layanan referensi virtual handal. Dukungan dari lembaga induk juga sangat mempengaruhi keberadaan dan kelangsungan layanan ini. Kerjasama dengan para ahli dibidang lain juga diperlukan guna kelancaran layanan ini, contohnya kerjasama dengan ahli tehnologi, karena kemampuan penguasaan tehnologi masing-masing pustakawan berbeda-beda.

# KESIMPULAN

Pandemi covid 19 yang belum diketahui kapan berakhirnya menjadi tantangan dan kesempatan tersendiri bagi perpustakaan dan pustakawan perguruan tinggi dalam mendukung lembaga induknya melaksanakan proses belajar mengajar secara daring. Perpustakaan harus tetap hadir menjadi jantung perguruan tinggi, inovasi dan strategi baru diperlukan sehingga memungkinkan pemustaka memanfaatkan layanan perpustakaan tanpa harus datang ke perpustakaan. Layanan referensi virtual sebagai strategi baru perpustakaan perguruan tinggi dalam mendukung keberlangsungan pembelajaran secara daring. Kesiapan sumber tenaga manusia dan sumber tenaga pendukung sangat diperlukan dalam melaksanakan layanan ini. Dengan memanfaatkan fasilitas *ask a librarian, ask us, ask on, ask awa*y civitas akademik dapat memperoleh informasi yang ada diperpustakaan secara online.

DAFTAR PUSTAKA

Arya, Hars Bardhan dan J.K. Mishra. 2012. *Virtual Reference Service: Tools and Techniques*. Journal of Library & Information Science Vol 2, no. 1 (Juni).

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Dirjen DIKTI, 1994, *“Perpustakaan Perguruan Tinggi” : Buku Pedoman*, Jakarta Dirjen Dikti, Jakarta

International Federation of Library Associations and Institutions. (2002). *IFLA Digital Reference Guidelines*. 4 September 2017. https:/[/www.ifla.or](http://www.ifla.org/)g[/](http://www.ifla.org/) files/assets/reference- and- information-services/ publications/ifla-digital-reference-guidelines-en.pdf

Katz, William A. (1987*). Introduction to reference work. Vol. I.: Basic information source*.

New York: McGraw -Hill.

Kismiyati, Titiek. 2020. *Prinsip layanan perpustakaan dimasa pandemi*. Makalah dipresentasikan dalam webinar 25 Tahun Hari Kunjung Perpustakaan dan Bulan Gemar Membaca, 15 September. Jakarta.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Dirjen DIKTI, 1994, *“Perpustakaan Perguruan Tinggi” : Buku Pedoman*, Jakarta Dirjen Dikti, Jakarta

Reference and User Services Association. (2010). *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*. 2 Desember 2020. http://www.ala. org/rusa/sites/ ala.org.rusa/files/content/resources/ guidelines/virtual-reference-se.pdf