

PELAYANAN RUJUKAN /REFERENSI

Makalah ini disampaikan pada Diklat calon tenaga pustakawan
Pesantren Mahasiswa Al-Hikam II Depok
Tanggal 21 April 2009

OLEH : SETIAWAN, S.Sos
(Pustakawan Pertama)

UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS NEGERI MALANG
2009

PELAYANAN RUJUKAN /REFERENSI

Oleh : Setiawan, S.Sos

1. Pendahuluan

Koleksi rujukan dapat diartikan sebagai bahan bacaan yang disusun dengan sistem tertentu untuk mendapatkan informasi yang lebih khusus, makin lengkap rujukan yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan maka kualitas dan kuantitas pustakawan dan penggunaannya semakin bagus, pustakawan secara cermat akan bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pemakai, sedangkan pemakai akan selalu puas terhadap jawaban yang diberikan oleh pustakawan.

Dalam upaya meningkatkan layanan yang bagus maka tentunya kita harus mampu menampilkan dan mengembangkan layanan rujukan ini menjadi faktor utama dalam memajukan layanan perpustakaan, untuk itu kita juga harus mampu menelaah apa itu bahan rujukan

Menurut *Kamus Umum Bahasa Indonesia* susunan Poerwadarminta, kata rujukan berarti menunjukkan kepada, sedangkan kata umum berarti menyangkut masalah atau hal-hal umum, bukan mengenai masalah khusus atau hal tertentu. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa rujukan umum adalah dokumen atau koleksi di perpustakaan yang dapat dijadikan rujukan atau acuan mengenai hal-hal umum.

Menurut (FKBA: 2001:118-119) menyatakan bahwa ada beberapa batasan yang diberikan oleh para ahli perpustakaan berkenaan dengan tugas pelayanan rujukan yakni :

1. Menurut Lois Shores, pelayanan referensi merupakan bagian pelayanan perpustakaan yang tugasnya menginterpretasikan seluruh koleksi perpustakaan untuk kepentingan pemakainya
2. Menurut American Library Association (ALA), pelayanan rujukan merupakan bagian layanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pembaca dalam memberikan informasi dan penggunaan perpustakaan untuk kepentingan studi dan riset..

2. 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 di perlukan maupun latar belakang social dan tngkat 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 adalah sebagai cara untuk memperkenalkan kepada pemakai tentang bagaimana menggunakan perpustakaan yang baik disamping itu ditujukan juga kepada usaha untuk menggairahkan 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

Jenis-jenis koleksi referensi biasanya meliputi :

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

3. 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 penjilidannya 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

4. 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 dengan 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 di perpustakaan sendiri tetapi kalau perlu dengan menggunakan sumber-sumber lain yang ada diluar perpustakaan kita.

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 biasanya artinya pertanyaan yang dapat dijawab cukup dengan menggunakan sumber-sumber referensi yang ada adapula pertanyaan referensi yang bersifat penelitian

Ciri khas dari pertanyaan penelitian adalah bahwa biasanya pertanyaan yang bersifat suatu penelitian ini 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.

5. 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 secara mudah jawaban yang akan diberikan.

2. Mencatat dan mengklasifikasi pertanyaan

Pertanyaan yang disampaikan oleh pengunjung perpustakaan akan dianalisis dan di klasifikasi supaya 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

Jabatan yang membutuhkan penelusuran hendaknya dicatat dalam formulir pertanyaan dan jawaban referensi agar 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.

6. Klasifikasi pertanyaan

NO	Klasifikasi Pertanyaan	Jenis Pertanyaan	Sumber Referensi
1	Bahasa	Arti, asal kata, definisi, pengejaan, pengucapan, singkatan, istilah, kata asing, sinonim, lambing, 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, statistic, tradisi, kebiasaan, dan catatan kejadian	Almanak buku tahunan
4	Latar belakang pedoman	Informasi umum, bahan untuk belajar sendiri, dan cara mengerjakan sesuatu	Ensiklopedi buku pegangan, manual, brosur, pamphlet
5	Manuasia, orang, pribadi.	Tokoh, pemimpin, spesialis, professional, pengarang, orang-	Ensiklopedi, biografi, direktori

		orang terkenal	
6	Organisasi dan lembaga	Tujuan, keanggotaan, kegiatan, struktur, nama, dan alamat	Buku tahunan, amanak, brosur, pamphlet
7	Tempat	Lokasi, diskripsi, 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	Stastistik, 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)

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
- Qalyubi, Syihabuddin. 2007. *Dasar-dasar ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Yogyakarta: Fakultas Adab UIN kalijaga
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia
- Trimono, Soejono. *Reference Work & Bibliography*. 1997. Jakarta: Bumi Aksara