



EVALUASI PERILAKU LAYANAN REFERENSI DAN INFORMASI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM MALANG DENGAN MENGGUNAKAN PEDOMAN RUSA

Annisa Ilmi Mardhotillah¹, Indira Irawati²

Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 17 Apr 2024

Accepted: 27 Jun 2024

Published: 28 Jun 2024

Keyword:

Performance Guidelines;

Reference and

Information Service

Providers; RUSA

ABSTRACT

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi perilaku penyedia layanan referensi dan informasi dengan menggunakan RUSA di perpustakaan Universitas Islam Malang. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, dengan cara melakukan observasi dan wawancara kepada dua pustakawan di layanan referensi dan dua pemustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan di perpustakaan Universitas Islam Malang telah mengimplementasikan pedoman kinerja perilaku penyedia layanan referensi dan informasi oleh RUSA.

The aim of this research is to evaluate the behavior of reference and information service providers using RUSA in the Universitas Islam Malang library. The research method in this study is a qualitative by conducting observations and interviews with two librarians in reference services and two users. The results of the research show that librarians at the Universitas Islam Malang library have implemented RUSA's behavioral performance guidelines for reference and information service providers.

PENDAHULUAN

Perpustakaan Perguruan Tinggi membutuhkan peran pustakawan untuk memenuhi kebutuhan informasi para pengguna (Manaf, 2020; Rahmawati et al., 2019). Salah satu bentuk layanan yang diberikan di perpustakaan perguruan tinggi ialah layanan referensi (Meilita, 2020). Layanan referensi harus terus dikembangkan dan inovatif dalam memberikan sebuah layanan referensi (Wulandari & Muchtarom, 2022). Layanan referensi di Perpustakaan dikatakan sebagai representasi dari perpustakaan

perguruan tinggi dengan melihat persepsi pengguna yang sangat membutuhkan layanan referensi terkait eksistensi dari layanan referensi (Putra & Irawati, 2018).

Bagi seorang pustakawan, prestasi seorang pustakawan merujuk pada keberhasilan secara menyeluruh dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya yang melibatkan aspek kualitas, kuantitas, kemampuan kerja sama, pemahaman terhadap tugas, kedisiplinan, peningkatan potensi diri, serta didukung oleh semangat kerja yang tinggi (Kurniawan et al., 2020; Wahyuningsih, 2019). *American Library Association* (ALA) menyebutkan bahwa pustakawan diwajibkan untuk menyusun laporan yang komprehensif dan menyajikan ide-ide secara jelas dan ringkas baik dalam bentuk tertulis maupun lisan (Nwokike & Unegbu, 2019). Dalam hal ini kinerja pustakawan di Indonesia telah diatur dalam Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pedoman Penyusunan Formasi Jabatan Fungsional Pustakawan (Kepala Perpustakaan Nasional Republik, 2023).

Sudah kewajiban seorang pustakawan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada pemustaka (Nurazizah, 2008), karena pada dasarnya seorang pustakawan adalah media jembatan informasi dari perpustakaan kepada pemustaka (Rodin, 2018; Utami, 2019). Peran seorang pustakawan adalah sebagai penyedia informasi bagi mereka yang membutuhkannya (Satriani et al., 2021), dengan sikap profesional dan ramah, yang merupakan indikator penting untuk citra perpustakaan yang bergantung pada pelayanan pustakawan (Ardyawin, 2017; Nurislaminingsih et al., 2020). Salah satu layanan yang diberikan adalah layanan referensi (Nurislaminingsih et al., 2020), karena layanan referensi sangat penting bagi pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka (Prasetyawan, 2018; Rahardjo, 2015). kinerja pustakawan dalam memberikan layanan referensi harus memberikan kesan yang positif terkait dengan segi kemampuan dan pengetahuan (Wahyuni & Safri, 2022). Kinerja pustakawan dalam layanan referensi masih harus mampu menunjukkan fungsinya sebagai pembantu penelitian dalam menemukan informasi maupun memberikan petunjuk antar informasi dalam sumber referensi bagi pustakawan (Fadjria & Nelisa, 2017). Sehingga, pustakawan di layanan referensi hendaknya mengikuti pedoman yang telah ditentukan agar kinerja mereka dapat dirasakan dan bermanfaat pada pemustaka (Putra & Irawati, 2018).

Thomas Galvin (1978) dalam (Wong & Saunders, 2020) mencantumkan fungsi pustakawan referensi modern adalah: 1) Memberikan pengajaran (formal atau informal) dalam penggunaan perpustakaan; 2) Membantu dalam mengidentifikasi dan pemilihan buku, jurnal, dan materi lain yang relevan dengan kebutuhan informasi tertentu; 3) Menyediakan informasi singkat dan faktual mengenai variasi “referensi siap pakai”. Sehingga kompetensi seorang pustakawan referensi tentunya harus berkembang mengikuti alur informasi yang semakin pesat guna untuk menyesuaikan dengan bentuk layanan referensi yang diberikan.

Salah satu bentuk layanan referensi yang diberikan ialah konsultasi penelitian (Meilita, 2020). Konsultasi penelitian adalah pertemuan individu antara pustakawan dan pemustaka atau sekelompok pemustaka (misalnya, beberapa mahasiswa bekerja sama dalam sebuah proyek kelompok). Pertemuan tersebut dapat dilakukan secara langsung dengan bertemu di perpustakaan atau pertemuan secara tidak langsung dengan menggunakan aplikasi seperti Zoom, Google Meet, dan lain-lain (Oktavia, 2020; Rafi et al., 2023). Layanan konsultasi penelitian diharapkan pustakawan memiliki beberapa kompetensi diantaranya: literasi informasi terkait topik yang sedang dicari, komunikasi untuk menyampaikan hasil pencarian informasi kepada pemustaka, *research skills* dengan menggunakan strategi agar menghasilkan informasi yang sesuai (Wong & Saunders, 2020).

Perilaku pustakawan referensi juga telah diatur oleh RUSA (*Reference and User Services Association*) menerbitkan pedoman untuk pustakawan referensi yang diterbitkan ke dalam bentuk *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*. RUSA menyatakan bahwa “Layanan Referensi adalah suatu layanan di perpustakaan yang menyediakan kegiatan konsultasi bagi pemustaka yang mana pustakawan memberi rekomendasi, menafsirkan, mengevaluasi, dan menggunakan sumber daya informasi untuk membantu pemustaka mendapatkan kebutuhan informasi” (Shachaf & Horowitz, 2008). Sehingga layanan referensi adalah layanan yang ada di perpustakaan yang diberikan oleh pustakawan untuk memberikan dan memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dengan menyediakan bahan pustaka rujukan yang berkaitan dengan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka (Nurislaminingsih et al., 2020).

Pedoman ini ditujukan bagi petugas perpustakaan di bidang referensi dan layanan informasi, di semua jenis perpustakaan. Menurut RUSA (Wong & Saunders, 2020), menyebutkan bahwa pustakawan referensi dalam memberikan pelayanan harus berdasar kepada:

- **Pendekatan (*Visibility*)**, Layanan referensi yang sukses membutuhkan tingkat visibilitas yang tinggi. Pustakawan referensi harus dapat didekati dengan membangun situasi komunikasi antara pemustaka dengan pustakawan menjadi nyaman agar dapat memahami kebutuhan informasi pemustaka dengan jelas.
- **Ketertarikan (*Interest*)**, Pustakawan yang sukses menunjukkan minat objektif dan tidak menghakimi. Meskipun tidak setiap pertanyaan pemustaka menarik bagi pustakawan, pustakawan harus merangkul kebutuhan informasi masing-masing pemustaka dan harus berkomitmen untuk memberikan bantuan yang paling efektif.
- **Mendengarkan/Menanyakan (*Listening/Inquiring*)**, Pustakawan harus secara efektif mengidentifikasi kebutuhan informasi pemustaka dengan cara membuat pemustaka merasa nyaman. Keterampilan mendengarkan dan bertanya yang efektif diperlukan untuk interaksi yang positif.
- **Mencari (*Searching*)**, pencarian yang dilakukan secara efektif tidak hanya dengan mencari informasi yang diinginkan oleh pemustaka saja. Namun, banyak aspek pencarian yang mengarah pada hasil yang akurat tergantung pada strategi pencarian yang digunakan pustakawan.
- **Tindak Lanjut (*Follow-up*)**, pustakawan berhak untuk menindaklanjuti terkait hasil pencarian yang sudah diberikan kepada pemustaka, apakah sudah puas dengan hasil tersebut atau pustakawan juga bisa merujuk pemustaka ke sumber lain termasuk yang tidak tersedia melalui perpustakaan setempat jika pemustaka belum merasa puas.

Esensi perpustakaan di Universitas Islam Malang sangatlah penting untuk menarik pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan. Baik buruknya sebuah perpustakaan ditentukan oleh layanan yang diberikan oleh seorang pustakawan dan koleksi yang disediakan. Untuk itu seorang pustakawan di Universitas Islam Malang haruslah memaksimalkan layanan yang diberikan kepada pemustaka yang membutuhkan informasi. Informasi yang diinginkan seseorang untuk pekerjaan, penelitian, kepuasan rohaniyah, pendidikan dan lain-lain. Kebutuhan Informasi adalah

informasi yang diinginkan seseorang untuk pekerjaan, penelitian, kepuasan rohaniyah, pendidikan dan lain-lain (Wulandari & Muchtarom, 2022). Demikian juga di Universitas Islam Malang, sebagai salah satu perguruan tinggi, peran pustakawan sangat diperlukan dalam memberikan layanan referensi. Studi ini bertujuan untuk mengetahui layanan referensi yang seharusnya diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka sesuai dengan pedoman kinerja perilaku penyedia layanan referensi dan informasi oleh RUSA (*Reference and User Services Association*) di perpustakaan Universitas Islam Malang.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan proses penelitian yang bertujuan memahami suatu masalah yang didasarkan pada penyusunan suatu gambaran yang kompleks dan menyeluruh menurut pandangan yang rinci dari para informan serta dilaksanakan di tengah kondisi objek yang alamiah (Creswell, 2017; Leksono, 2020). Alasan digunakannya pendekatan kualitatif karena penelitian ini ingin memahami secara lebih mendalam mengenai layanan referensi yang diberikan pustakawan kepada pemustaka sesuai pedoman RUSA (*Reference and User Services Association*) di perpustakaan Universitas Islam Malang.

Data yang diperoleh terbagi menjadi dua macam data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan menggali secara langsung dengan sumber asli (informan) berupa wawancara penggalan berbagai pengalaman dan persoalan yang dihadapi maupun observasi melalui aktivitas fisik yang berkaitan dengan implementasi pedoman kinerja perilaku penyedia layanan referensi dan informasi oleh RUSA. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari buku, literatur, karya ilmiah yang berkaitan dengan implementasi pedoman kinerja perilaku penyedia layanan referensi dan informasi oleh RUSA. Wawancara dilakukan kepada dua orang pustakawan di layanan referensi, sekaligus sebagai informan utama dalam penelitian, dan dua orang dosen sebagai *co-informan*.

Sesuai dengan bentuk pendekatan penelitian kualitatif dan sumber data yang akan digunakan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara (Moleong, 2011; Sugiyono, 2012). Analisis data menggunakan teori dari Miles dan Huberman, di mana analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi

secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi”.

HASIL PENELITIAN

Implementasi pedoman kinerja perilaku penyedia layanan referensi dan informasi yang disusun oleh RUSA, dapat diukur dari indikator pendekatan/visibilitas, ketertarikan, mendengarkan/menanyakan, mencari dan tindak lanjut. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disajikan sebagai berikut.

Pendekatan (*Visiability*)

Pendekatan (*Visiability*) yang pertama dapat ditunjukkan dari layanan referensi di perpustakaan Universitas Islam Malang dapat ditemukan dengan mudah oleh pemustaka. Layanan referensi di perpustakaan Universitas Islam Malang tersedia secara virtual/*online* untuk mempermudah pencarian diberikan tanda/petunjuk lokasi layanan referensi yang mengarahkan letak layanan referensi.

Jika ada pemustaka yang membutuhkan bantuan, dengan sigap dan tanggap pustakawan langsung membantu. Demikian juga ketika pustakawan sedang melakukan pekerjaan, seorang pemustaka datang membutuhkan bantuan, maka pustakawan akan membantu pemustaka yang membutuhkan bantuan terlebih dahulu kemudian melanjutkan pekerjaannya. Ketika sedang menyapa pemustaka, menggunakan sapaan yang ramah untuk memulai percakapan. Pustakawan Universitas Islam Malang mengakui orang lain menunggu layanannya, sehingga ketika pemustaka membutuhkan layanan referensi sangat banyak dan antri, maka pustakawan akan melayani kebutuhan pemustaka satu persatu sampai kebutuhannya terpenuhi. Dengan kondisi di atas, pustakawan lebih mengutamakan keakuratan informasi yang diberikan.

Visibilitas lainnya adalah ketika informan ditanya “Apakah pustakawan menanyakan kebutuhan pemustaka secara lengkap dengan metode 5W+1H untuk menggolongkan, menilai dan memprioritaskan kebutuhan” Jawabannya adalah “Tidak”. Artinya bahwa pustakawan dalam melayani pemustaka tidak memperhatikan metode 5W+1H, yang mereka utamakan adalah kecepatan dalam pelayanan. Pustakawan selalu ada ketika pemustaka sedang membutuhkan layanan, dan pustakawan diharapkan dapat dengan mudah dijangkau/mudah terlihat oleh pemustaka. Ketika ditanyakan

“Apakah pustakawan selalu bersikap ramah kepada pemustaka?” jawabannya sama, pustakawan harus ramah terhadap pengunjung, dan menggunakan bahasa tubuh yang terbuka ketika melayani pemustaka.

“Bagaimana pustakawan dalam mengidentifikasi kebutuhan informasi pemustaka?” Yang dilakukan pustakawan adalah mendekati pemustaka dan menawarkan bantuan ketika ada pemustaka yang terlihat kebingungan mencari yang dibutuhkannya. Menggunakan isyarat, verbal atau nonverbal, untuk menentukan pemustaka mana yang membutuhkan bantuan, dan mendekati pemustaka dan menawarkan bantuan dengan kalimat seperti, "Apakah anda sudah menemukan apa yang dibutuhkan?" "Ada yang bisa saya bantu?" "Bagaimana pencarian anda?" Pustakawan menggunakan bahasa yang sopan dan baik ketika menjawab pertanyaan dari pemustaka. Pustakawan mendampingi pemustaka ketika sedang melakukan pencarian hingga menemukan jawaban yang dibutuhkan, tetapi setelahnya tidak memeriksa kembali perkembangan pencarian pemustaka. Pemustaka kembali ke meja rujukan secara berkala untuk melihat apakah ada pelanggan yang menunggu bantuan jika meja tersebut ditinggalkan tanpa pengawasan.

Pertanyaan tentang “Apakah mendapat bantuan dari anggota staf lain jika permintaan berat”? Ketika ada permintaan layanan referensi dalam jumlah banyak, pustakawan referensi meminta bantuan dari pustakawan di bagian lain. Memberikan penunjuk untuk semua bentuk layanan referensi melalui web atau situs seluler perpustakaan. Pustakawan melakukan promosi terkait layanan perpustakaan baik secara *online* atau *offline*, menanggapi permintaan jarak jauh secara tepat waktu. Ketika pemustaka membutuhkan bantuan pustakawan pada hari libur, akan dijawab pada saat jam kerja aktif.

Ketertarikan (*Interest*)

Ketika pemustaka dengan jumlah banyak membutuhkan informasi, bagaimana cara pustakawan dalam mengidentifikasi kebutuhan informasi pemustaka? Pustakawan akan menerapkan sistem antri dan meminta bantuan kepada pustakawan yang kompeten dalam bidang yang dibutuhkan oleh pemustaka. “Apakah pustakawan melakukan kontak mata atau perhatian penuh ketika pemustaka sedang menjelaskan apa yang dia butuhkan?”

“Biasanya pustakawan menghadap pemustaka ketika berbicara dan mendengarkan. Akan tetapi tetap mempertahankan atau menjalin kembali kontak mata dengan pemustaka selama transaksi. Ketika sedang berbicara dengan pemustaka terkait kebutuhan informasinya, pustakawan bisa langsung mengidentifikasi kebutuhannya serta jawaban yang dari kebutuhan informasi tersebut.

Pustakawan melakukan konfirmasi terkait kebutuhan pemustaka dengan cara menjelaskan kembali maksud dan kebutuhan pemustaka tersebut. Terkadang pemustaka yang kritis akan menanyakan hal-hal hingga detail. Pustakawan memberi isyarat pemahaman tentang kebutuhan pemustaka melalui konfirmasi verbal dan non-verbal, seperti anggukan kepala, menawarkan penjelasan singkat, atau mengajukan pertanyaan tambahan untuk lebih memahami pertanyaan pemustaka. Pustakawan selalu terbuka terhadap jenis-jenis pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka, “kami membuka dengan jenis pertanyaan pemustaka”.

“Bagaimana jika jawaban dari pertanyaan pemustaka belum bisa dijawab pada saat itu? Apa yang akan dilakukan oleh pustakawan?”

Biasanya pustakawan akan mengusahakannya untuk mencari jawaban dari pemustaka atau memberikan pilihan lain terkait yang dibutuhkannya kemudian meminta pemustaka untuk kembali lagi ke perpustakaan. Kami akan meminta waktu beberapa hari untuk kami diskusikan atau mencari jawaban dengan pustakawan yang ahli pada bidangnya atau kami akan mencari referensi yang sesuai dengan pertanyaan pemustaka.

Mempertahankan kontak online atau suara reguler dengan pemustaka untuk menyampaikan minat dan memberikan jaminan bahwa permintaan masih layak dan tanggapan akan datang. Terkadang pustakawan memberikan pernyataan ulang terkait kebutuhan pemustaka untuk menandakan pemahaman tentang kebutuhan tersebut dan memberikan *feedback* inti dari pertanyaan sebelum dicarikan jawabannya.

Mendengarkan/Menanyakan (*Listening/Inquiring*)

Pustakawan menggunakan bahasa yang baku ketika sedang berkomunikasi dengan pemustaka, tetapi terkadang menggunakan bahasa yang tidak baku. Pustakawan berkomunikasi dengan cara yang reseptif, ramah, dan suportif. Ketika ada pemustaka yang berasal dari luar kota/luar negeri, pustakawan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar untuk berkomunikasi. “*sebisa mungkin kami melayani dengan baik*”. Pustakawan menggunakan nada suara yang baik dan benar ketika berkomunikasi

dengan pemustaka. *“Kami akan berusaha menggunakan bahasa yang baik dan benar ataupun mengikuti bahasa mereka dengan sebaik-baiknya”*. Pemustaka diperkenankan untuk menggunakan bahasa yang mereka bisa dan pahami ketika menyatakan kebutuhan informasi mereka (contoh: mahasiswa dari Singapura menggunakan bahasa Inggris untuk berkomunikasi) karena di perpustakaan universitas tentunya banyak mahasiswa asing yang mendatangi sehingga kami membuka lebar mereka menggunakan bahasa asing (Inggris).

Pustakawan sering membantu peneliti dengan memberikan masukan terhadap penelitian yang mereka kerjakan, dan memberikan opini yang dapat diangkat untuk sebuah penelitian. Pustakawan selalu meminta konfirmasi untuk memastikan pemahaman yang akurat kepada pemustaka. Dengan menggunakan pertanyaan terbuka untuk membantu pemustaka memperluas kebutuhan informasinya dengan menggunakan contoh pertanyaan. Sebisa mungkin kami langsung menjawab sesuai dengan pertanyaan pemustaka, terkadang pemustaka masih bingung dalam mencari sebuah informasi sehingga kami di tuntut untuk membuka pertanyaan terkait kebutuhan mereka.

Pustakawan menggunakan pertanyaan tertutup untuk membantu pemustaka mempersempit kebutuhan informasinya dengan pertanyaan tertutup.

“Jika pemustaka menanyakan secara to the point maka kami akan merespon demikian karena kita menganggap mereka memiliki sifat atau kebutuhan waktu yang mendesak”. *Objektivitas selalu dijaga, pustakawan selalu bersikap netral terhadap semua jenis pertanyaan dari pemustaka.”*

Pustakawan menjawab pertanyaan sesuai dengan apa yang dicari dan dibutuhkan, dan pustakawan tidak selalu memberikan opini mereka sendiri terhadap jawaban dari pertanyaan pemustaka. “Jika pertanyaan bersifat umum terkadang kami dimintai opini secara pribadi sehingga jawaban yang kita berikan juga bersifat opini dari pustakawan. “Apakah pustakawan menjaga dan menghormati pribadi pemustaka?”

Tentu, privasi apapun mengenai pemustaka akan kami jaga untuk memberikan keamanan dan kenyamanan.

Menggunakan teknologi terkini selama membicarakan referensi untuk mengumpulkan informasi sebanyak yang diperlukan untuk melayani kebutuhan pemustaka tanpa mengorbankan privasi pemustaka. Alat atau teknologi yang digunakan

dalam membicarakan referensi untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk melayani kebutuhan pemustaka, yaitu dengan penyebaran angket, handphone dan komputer.

Mencari (*Searching*)

Pustakawan tidak sering memberikan masukan terkait kebutuhan informasi pemustaka. Ketika berdiskusi atau melakukan komunikasi terkadang dimintai masukan maka akan dengan senang menjawab atau memberikan masukan-masukan sebisanya. Memilih istilah pencarian yang paling relevan dengan informasi yang diinginkan, memverifikasi ejaan dan kemungkinan kesalahan faktual lainnya, mengidentifikasi sumber yang sesuai yang kemungkinan besar berisi informasi yang relevan dengan permintaan pemustaka.

“Iya, kami juga menyediakan alur dalam mencari informasi dalam bentuk standing banner untuk memudahkan pustakawan ketika menelusuri informasi.” Kami akan menyediakan referensi atau sumber lain yang relevan untuk menjadi sumber pengganti jika tidak bisa diakses, kami akan memberikan macam-macam masukan yang sesuai untuk membantu pustakawan menemukan kebutuhan informasi yang mawadahi dan kami selalu mengusahakan tepat waktu.”

Pustakawan juga memberikan pengarahan dalam menggunakan strategi pencarian. Ketika membantu pustakawan mencari judul pada *repository* maka pustakawan menggunakan subjek yang relevan. Pustakawan melakukan evaluasi hasil pencarian dengan cara merevisi istilah pencarian, dan mengidentifikasi sumber lain untuk dicoba jika pencarian tidak berhasil. Bekerja sama dengan pemustaka untuk mempersempit atau memperluas topik ketika informasi yang teridentifikasi terlalu sedikit atau terlalu banyak. Pustakawan melakukan evaluasi hasil pencarian dengan cara mempersempit atau memperluas topik ketika informasi yang teridentifikasi terlalu sedikit atau terlalu banyak.

Pustakawan memberikan pengarahan terkait akses kepada koleksi layanan referensi. Menawarkan petunjuk, jalur pencarian terperinci, dan nama sumber informasi yang digunakan untuk menemukan jawabannya, sehingga pemustaka dapat belajar menjawab sendiri pertanyaan serupa, bila perlu.

“Kami akan menyediakan platform-platform yang telah dilanggan perpustakaan Universitas Islam Malang untuk difungsikan oleh pemustaka.”

Mengenali kapan harus merujuk pemustaka untuk bantuan lebih lanjut. Ini mungkin berarti rujukan ke pustakawan subjek atau pustakawan di bagian lain. Pustakawan dituntut dapat mengenali pemustaka ketika membutuhkan rujukan atau bantuan lebih lanjut, seperti bantuan dari pustakawan subjek dan lain-lain.

Tindak Lanjut (*Follow-up*)

Pustakawan bertanya terkait jawaban yang diberikan sudah sesuai dengan pertanyaan dari pemustaka atau belum, sehingga mendorong pemustaka untuk kembali jika dia memiliki pertanyaan lebih lanjut. Pustakawan referensi melakukan kolaborasi atau konsultasi dengan pustakawan lain yang ahli dalam suatu bidang dalam melakukan pencarian informasi terhadap pertanyaan pemustaka, seperti berkolaborasi dengan pustakawan bidang IT untuk memfasilitasi kebutuhan pemustaka secara virtual.

Perpustakaan Universitas Islam Malang memiliki peraturan terkait prosedur dalam jenis-jenis layanan referensi, seperti layanan konsultasi penelitian.

Perpustakaan Universitas Islam Malang memiliki SOP sebagai aturan yang kami pegang dalam layanan referensi. Pustakawan tidak memberikan rujukan kepada institusi di luar perpustakaan Universitas Islam Malang, jika ada pertanyaan pemustaka yang membutuhkan informasi belum sesuai.

Pustakawan tidak pernah mengakhiri komunikasi dengan pemustaka tentang referensi yang tidak sesuai dengan peraturan yang ada. Pustakawan pernah melakukan bantuan diluar dari layanan referensi, semua pustakawan dan staf perpustakaan Universitas Islam Malang berkolaborasi jika mengadakan suatu kegiatan atau acara untuk menunjang kualitas layanan referensi.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menyatakan bahwa pengunjung perpustakaan menginginkan pelayanan dan memiliki persepsi yang sama antara keinginan dengan yang diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Ameen, 2020; Nazar, 2022; Satriani et al., 2021), secara visibilitas, pelayanan pustakawan dimulai dari *front office* dicantumkan pemberitahuan tentang penjelasan jam buka, jenis layanan referensi yang tersedia baik secara virtual ataupun fisik sesuai dengan jam kantor Universitas Islam Malang. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan tersebut, dapat dijelaskan bahwa pendekatan pustakawan yang ada di Perpustakaan Universitas Islam Malang sudah melakukan pelayanan sesuai dengan pedoman yang dibuat oleh RUSA. Jika

penelitian yang dilakukan oleh (Rafi et al., 2023) menyebutkan bahwa secara kuantitatif penilaian kinerja berdasarkan RUSA tidak semuanya sesuai pedoman penilaian. Pada penelitian ini, melalui pendekatan kualitatif menunjukkan kinerja pustakawan sudah sesuai dengan pedoman. Hal ini ditunjukkan dengan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, yaitu sigap, tanggap, ramah, tahu akan kebutuhan pemustaka, saling kerja sama. Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan (Shachaf & Horowitz, 2008) yang menyatakan bahwa tidak ada korelasi antara implementasi dengan menggunakan pedoman maupun tanpa menggunakan pedoman. Sebaliknya penelitian ini sesuai dan mendukung dengan penelitian (Putra & Irawati, 2018; Wahyuni & Safri, 2022; Wahyuningsih, 2019) yang menyatakan bahwa seorang pustakawan harus mampu melakukan pendekatan yang baik terhadap pemustaka, dan tanggap terhadap kebutuhan pemustaka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan di perpustakaan Universitas Islam Malang telah melaksanakan pedoman yang dibuat oleh RUSA, yaitu “*interest/ketertarikan*”. Hal ini ditunjukkan dari perhatian dan pelayanan, yaitu apabila ada pemustaka yang kesulitan atau bertanya akan dilayani dan dijawab dengan baik. Mereka juga berusaha untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Irawati, 2020; Rafi et al., 2023; Wulandari & Muchtarom, 2022), bahwa pustakawan harus mempunyai ketertarikan terhadap kebutuhan dan pertanyaan dari pemustaka, dan berusaha untuk memberikan jawaban dengan baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan di perpustakaan Universitas Islam Malang telah melakukan pedoman pelayanan sesuai dengan yang disusun oleh RUSA, dalam hal ini pustakawan mampu mendengarkan pertanyaan, menjawab pertanyaan, membantu mencarikan referensi, dan juga bertanya lebih lanjut apabila pemustaka masih mengalami kesulitan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Halimah & Arfa, 2019; Rafi et al., 2023; Wulandari & Muchtarom, 2022), saat pustakawan menyadari tentang profesinya sebagai pustakawan dan melakukan tugas pokok dan fungsinya di perpustakaan. Peningkatan kualitas layanan perpustakaan fakultas dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang ada dan fasilitas perpustakaan.

Pustakawan tidak sering menanyakan kepada pemustaka terkait informasi tambahan yang mereka butuhkan setelah hasil pencarian ditemukan, jika ada *feedback* ulang dari pemustaka maka akan segera direspon. Pustakawan melakukan

pendampingan dari awal proses pencarian kebutuhan informasi, dan jika dibutuhkan oleh pemustaka tersebut. Sumber informasi yang digunakan oleh pustakawan dalam menjawab kebutuhan informasi pemustaka antara lain OPAC, E-Journal, Repository, peraturan, kebijakan, e-book, dan sarana prasarana yang lain yang dimiliki.

Pada tahapan tindak lanjut, pustakawan di perpustakaan Universitas Islam Malang telah melakukan sesuai dengan pedoman, di mana pustakawan akan bertanya kepada pemustaka terkait jawaban yang diberikan sudah sesuai dengan pertanyaannya atau belum, sehingga mendorong pemustaka untuk kembali jika dia memiliki pertanyaan lebih lanjut. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (A`yunin, 2017; Shachaf & Horowitz, 2008; Utami, 2019; Veronica, 2019) yang menyatakan bahwa dengan adanya tindak lanjut pustakawan memberikan kesan bahwa pustakawan tersebut memiliki perhatian dan implikasinya memberikan kepuasan kepada pemustaka.

PENUTUP

Simpulan

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pedoman kinerja perilaku penyedia layanan referensi dan informasi oleh RUSA (*Reference and User Services Association*) telah diimplementasikan di perpustakaan Universitas Islam Malang. Layanan referensi yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka sesuai dengan pedoman kinerja perilaku penyedia layanan referensi dan informasi oleh RUSA. Dalam indikator visibilitas, pustakawan melayani pemustaka ketika merasa kesulitan dan menjawab pertanyaan dengan baik. Mereka juga berusaha untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Untuk indikator ketertarikan, hal ini ditunjukkan dari perhatian dan pelayanan, yaitu apabila ada pemustaka yang kesulitan atau bertanya akan dilayani dan dijawab dengan baik sesuai dengan kebutuhan yang mereka cari serta untuk indikator mendengarkan/menanyakan, pustakawan mampu mendengarkan pertanyaan, menjawab pertanyaan, membantu mencarikan referensi, dan juga bertanya lebih lanjut apabila pemustaka masih mengalami kesulitan. Namun, dari kelima indikator yang diimplementasikan oleh pustakawan referensi, perlu adanya peningkatan pada indikator mencari serta tindak lanjut. Kedua indikator tersebut bisa berdampak kepada

peningkatan kualitas layanan referensi karena, komunikasi dan interaksi dengan pemustaka lebih banyak dan intens.

Saran

Sebaiknya pustakawan referensi di perpustakaan Universitas Islam Malang untuk lebih bersikap sigap dan cekatan dalam menindak lanjuti jawaban dan hasil pencarian terhadap kebutuhan pemustaka serta meningkatkan komunikasi interpersonal untuk memberikan rasa nyaman kepada para pemustaka ketika melakukan konsultasi. Diharapkan implementasi pedoman tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan memberikan kepuasan pada pemustaka.

DAFTAR RUJUKAN

- A`yunin, N. A. Q. (2017). Biblioterapi : Alternatif Layanan Referensi Di Perpustakaan Rumah Sakit. *Al-Kuttab: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 4, 33–48.
- Ameen, K. (2020). Graduate researchers' perceptions and expectations: An exploratory study about reference and information services. *Reference Services Review*, 48(2), 227–242. <https://doi.org/10.1108/RSR-02-2019-0009>
- Ardyawin, I. (2017). Kompetensi Arsiparis. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 2(1), 33–45.
- Creswell, J. W. (2017). *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Pustaka Belajar.
- Fadjria, A. N., & Nelisa, M. (2017). Evaluasi Layanan Referensi di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 6(1), 8–18.
- Halimah, M. N., & Arfa, M. (2019). Preservasi Pengetahuan Pustakawan Naskah di Reksa Pustaka Mangkunegaran Surakarta. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(4), 127–139. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/26865>
- Irawati, I. (2020). Praktik signifikasi atas transformasi pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 8(2), 207. <https://doi.org/10.24198/jkip.v8i2.26723>
- Kurniawan, T., Suyitno, I., & Fawzi, A. (2020). Peningkatan Layanan Perpustakaan Sekolah Menengah Atas Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 4(2), 238–245. <http://journal2.um.ac.id/index.php/bibliotika>
- Leksono, S. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Radjawali Grafindo.
- Manaf, S. (2020). Peran Pustakawan dalam Perkembangan Perguruan Tinggi. *Ri'ayah*, 5(1), 42–51.
- Meilita, W. (2020). Pemanfaatan Website Dan Media Sosial Perpustakaan. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan, Dan Kearsipan Universitas Indonesia*, 22(1), 37–47. <http://jipk.ui.ac.id/index.php/jipk/article/view/165/41>
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. (Revisi). PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazar, M. A. (2022). Peran Pustakawan Sman 1 Cianjur Sebagai Pengelola Layanan

- Informasi Dalam Meningkatkan Minat Membaca (Literasi) Pada Siswa Sman 1 Cianjur Di Masa Pandemi. *BIBLIOTIKA: Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 6(2), 191. <https://doi.org/10.17977/um008v6i22022p191-203>
- Nurazizah. (2008). *Usaha Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna Di Perpustakaan FIB UI*. Universitas Indonesia.
- Nurislaminingsih, R., Rachmawati, T. S., & Winoto, Y. (2020). Pustakawan Referensi Sebagai Knowledge Worker. *Anuva*, 4(2), 169–182. <https://doi.org/10.14710/anuva.4.2.169-182>
- Nwokike, O. A., & Unegbu, V. E. (2019). Evaluating The Job Performance of Librarians in Universities in South-East, Nigeria. *Library Philosophy and Practice*, 2019(May).
- Oktavia, A. (2020). Pemanfaatan Media Sosial Untuk Meningkatkan Layanan Referensi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Shaut Al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi*, 11(2), 111–123. <https://doi.org/10.37108/shaut.v11i2.223>
- Prasetyawan, Y. Y. (2018). Menyoal Pentingnya Layanan Informasi dan Referensi di Perguruan Tinggi Indonesia. *Anuva*, 2(4), 393–398.
- Putra, I. P., & Irawati, I. (2018). Layanan referensi sebagai representasi perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 6(1), 77. <https://doi.org/10.24198/jkip.v6i1.13464>
- Rafi, M., Bana, A., & Safii, M. (2023). *Al-M a ' mun : Jurnal Kajian Kepustakawanan dan Informasi Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers pada Live Chat Perpustakaan Universitas Negeri Malang*. 4(2), 109–128.
- Rahardjo, A. I. (2015). Layanan Referensi Di Perpustakaan. *Al-Kuttab: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 2(1), 139–153.
- Rahmawati, N. A., Amri, N. A., & Suparni, E. (2019). Peran Pustakawan dalam Menciptakan Atmosfer Riset Akademik di Perguruan Tinggi. *Strategi Kolaboratif Untuk SDM Unggul Di Era Industri 4.0*, 94–97.
- Rodin, R. (2018). Kinerja pustakawan perpustakaan perguruan tinggi islam di Provinsi Bengkulu. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 6(2), 151–168. <https://doi.org/10.24198/jkip.v6i2.18429>
- Satriani, Iskandar, Ahmad, L. O. I., & Haruddin. (2021). Peran Pustakawan UPT Perpustakaan dalam Mendukung Iklim Riset di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. *Literatify: Trends in Library Developments*, 2(2), 97–106.

- Shachaf, P., & Horowitz, S. M. (2008). Virtual reference service evaluation: Adherence to RUSA behavioral guidelines and IFLA digital reference guidelines. *Library and Information Science Research*, 30(2), 122–137. <https://doi.org/10.1016/j.lisr.2007.12.002>
- Sugiyono. (2012). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Erlangga.
- Utami, N. P. P. (2019). Perilaku Knowledge Sharing Antar Staf Pustakawan : Suatu Kajian melalui Pendekatan Learning Audit Model Pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha. *Media Pustakawan*, Vol 26(No 3), 184–198.
- Veronica, A. (2019). Social Control di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Bibliotika : Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 3(2), 153–160. <http://journal2.um.ac.id/index.php/bibliotika/article/view/11598>
- Wahyuni, S., & Safri, T. M. (2022). Analisis Kinerja Pustakawan dalam Memberikan Jasa Layanan Informasi di Perpustakaan UIN Mahmud Yunus Batusangkar. *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*, 6(2), 221–231. <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v6i2.221-231>
- Wahyuningsih, P. (2019). Hubungan Kinerja Pustakawan dengan Kepuasan Pengguna Studi Kasus pada Perpustakaan SMK Negeri 1 Ngablak. *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*, 10(2), 105–109. <https://doi.org/10.20885/unilib.vol10.iss2.art7>
- Wong, M. A., & Saunders, L. (2020). *Reference and Information Services: an introduction* (L. C. Smith (ed.)). Libraries Unlimited.
- Wulandari, E. R., & Muchtarom, A. (2022). Inovasi Layanan Administrasi Perpustakaan Dan Layanan Referensi Online Di Masa Pandemi Covid-19. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 9(1), 79–102. <https://doi.org/10.21043/libraria.v9i1.10393>