

## PERAN PUSTAKAWAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN PROVINSI JAWA TENGAH DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI PEMUSTAKA

Chika Anindya Nurlaksana <sup>\*)</sup>, Joko Wasisto

Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275

### Abstrak

Penelitian ini berjudul “Peran Pustakawan Referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengungkap sejauh mana peran pustakawan referensi dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Penelitian ini merupakan studi kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepala seksi layanan dan otomasi perpustakaan, pustakawan referensi, dan pemustaka Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan lima orang informan yang telah ditentukan sebelumnya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi dan wawancara untuk memperoleh data primer, serta dokumentasi untuk memperoleh data sekunder. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka telah berperan sebagai pembimbing dan pengajar seperti membimbing menemukan koleksi yang diinginkan, membimbing pemustaka yang kesulitan mengoperasikan *OPAC*, membimbing pemustaka menelusur informasi di internet, mengajarkan pemustaka menelusur informasi yang *valid*, dan mengajarkan pemustaka menggunakan *OPAC*. Adapun beberapa inovasi yang dilakukan pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yakni seperti menemukan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka dengan cepat dan tepat, membuat kuesioner yang diisi pemustaka tentang koleksi yang diinginkan, hingga menjadi pembimbing bagi pemustaka yang belum lancar membaca kitab suci Al-Qur’an. Peran dan inovasi yang dilakukan pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dimaksudkan untuk menarik minat pemustaka dalam memanfaatkan layanan referensi.

**Kata kunci:** peran pustakawan referensi; Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah; pemustaka

### Abstract

**[Title : “The Role of Reference Librarian of Central Java Province Library in Fulfilling User Information Needs]** *The aim of this research is to know and understand better of the reference librarian’s role in fulfilling user information needs in Central Java Province Library. This reseach employed qualitative method by using semi structure interview for data collection. The informants involved in this study were the head of service and automation library, reference librarian, and user of Central Java Province Library. In this research, there were five informants involved who were recruited by using purposive sampling. The primary data is collected by observation and interview, and the secondary data is obtained by documentation. Based on the result, it can be seen that the role of reference librarians of Central Java Province Library in meeting the information needs of library users have a role as mentors and instructors, such as guiding to find the collection, guiding users in operating OPAC, guiding users for searching information in the internet, teaching users to find relevance and valid information. The innovations made by reference librarian in Central Java Province Library were finding collections that fit the needs of users quickly and accurately, making questionnaires of suggestion about collection needed, guiding users who haven’t read Al-Qur’an fluently. The role and innovation of the reference librarian in the Central Java Province library are intended to attract the interest of the users in utilizing the reference services.*

**Keywords:** *the role of reference librarian; Central Java Province library; users*

---

<sup>\*)</sup> Penulis Korespondensi.  
E-mail: chikappeo@gmail.com

## 1. Pendahuluan

Setiap manusia memiliki kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan manusia sangat beragam. Kebutuhan manusia yang paling umum ialah kebutuhan pangan, papan, dan sandang yakni kebutuhan akan makanan, tempat tinggal, serta pakaian. Akan tetapi, setiap manusia juga memiliki kebutuhan lain yang tidak kalah penting. Dalam kehidupannya, manusia juga membutuhkan informasi. Sebuah artikel di laman Glasgow Caledonian University menyebut manusia membutuhkan informasi, sebab informasi memberdayakan seseorang.

Batley dalam Henny (2012: 13) menyatakan kebutuhan informasi seseorang muncul saat mereka menyadari bahwa mereka tidak memiliki pengetahuan maupun pemahaman untuk menjawab suatu pertanyaan atau mencapai tujuan yang lain. Informasi memungkinkan manusia mengembangkan intelektual yang mengarah pada kredibilitas, serta adanya pencapaian nilai yang lebih tinggi atau hasil yang lebih baik saat membuat tugas. Informasi memungkinkan manusia mengembangkan intelektual yang mengarah pada kredibilitas, serta adanya pencapaian nilai yang lebih tinggi atau hasil yang lebih baik saat membuat tugas. Informasi menjadi hal penting bagi setiap orang agar mengetahui fenomena, peristiwa, ataupun permasalahan yang terjadi. Informasi juga dapat menambah pengetahuan dan wawasan seseorang, oleh karenanya setiap manusia membutuhkan informasi untuk mengaktualisasi diri (Dewi and Suharso 2015).

Pada dasarnya, layanan referensi adalah interaksi antara pustakawan referensi yang membantu pemustaka untuk menemukan informasi yang diinginkan pada koleksi referensi atau sumber informasi lain yang tidak tersedia di perpustakaan seperti *e-journal*, *e-book*, maupun koleksi *digital* lain. Salah satu perpustakaan yang menyediakan layanan referensi ialah Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yang merupakan perpustakaan umum tingkat provinsi yang banyak dimanfaatkan masyarakat Jawa Tengah, khususnya masyarakat Kota Semarang. Sebagai penyedia informasi, perpustakaan Provinsi Jawa Tengah memiliki layanan dan koleksi referensi yang dapat dimanfaatkan pemustaka dari semua kalangan.

Berangkat dari survey yang dilakukan, khususnya pada layanan referensi dapat dikemukakan bahwa kurang aktifnya pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yang membuat peran mereka terlihat minim saat bertugas di layanan referensi. Berdasarkan Undang-Undang (UU) No.43 Tahun 2007, secara umum tugas pokok dan fungsi pustakawan sendiri meliputi pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Selain itu, pada Peraturan Pemerintah (PP) No.24 Tahun 2014, seorang pustakawan diharuskan memiliki kompetensi profesional dan kompetensi personal.

Tidak terkecuali dengan tugas pustakawan referensi yang dituntut memiliki kompetensi dalam mengorganisasi koleksi dan informasi serta kemampuan personal seperti kemampuan berkomunikasi dalam melakukan layanan referensi dengan pemustaka.

Tetapi pada kenyataannya, pustakawan referensi yang bertugas terkesan sibuk dengan pekerjaan di meja mereka dan tidak banyak melakukan interaksi dengan pemustaka yang datang. Sehingga pemustaka memilih untuk mencari sendiri informasi yang diinginkan tanpa berdialog dengan pustakawan terlebih dahulu. Jika pemustaka tidak menemukan informasi yang diinginkan, mereka berinisiatif menanyakannya kepada pustakawan. Namun, sering kali pustakawan referensi tidak dapat memberi solusi yang tepat. Hal inilah yang membuat pemustaka tidak merasa puas dengan layanan referensi yang seharusnya dapat diberikan oleh pustakawan sehingga pemustaka memilih memanfaatkan internet untuk mencari bahan referensi atau rujukan dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

Adapun faktor yang mempengaruhi kurang aktifnya pustakawan referensi adalah kurangnya kompetensi yang dimiliki dan kurangnya kemampuan berkomunikasi yang baik sehingga mereka belum memahami tugas yang seharusnya dilakukan pada layanan referensi. Seperti misalnya beberapa pustakawan yang belum mampu mengorganisasi dan memanfaatkan koleksi digital.

Kemudian, kurangnya kompetensi personal pustakawan meliputi kemampuan berkomunikasi yang belum cukup baik dengan pemustaka. Seperti misalnya, ketika pemustaka datang ke ruang referensi, pustakawan justru terlihat pasif. Belum ada inisiatif dari pustakawan untuk memulai dialog dengan pemustaka, mereka terkesan hanya memberikan bantuan ketika pemustaka datang ke mejanya. Faktor tersebut membuat layanan referensi belum banyak dimanfaatkan pemustaka, juga peran pustakawan yang belum dapat dirasakan.

Sementara itu, jika seorang pustakawan referensi memiliki kompetensi profesional dan kompetensi personal yang baik, mereka dapat menarik minat pemustaka untuk memanfaatkan dan bahkan mengembangkan layanan referensi. Seperti layanan referensi yang terdapat pada perpustakaan umum di North Carolina, Amerika Serikat yang mampu memberikan bantuan kepada masyarakat berupa akses pelayanan pemerintah dan bantuan publik seperti mengenai informasi asuransi kesehatan dan perawatan terjangkau.

Dari uraian di atas, penulis terdorong melakukan penelitian terhadap kinerja pustakawan referensi di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Adapun alasan pemilihan topik ini disebabkan oleh ketertarikan penulis untuk mengetahui dan mengungkap sejauh mana peran pustakawan referensi, sehingga perlu adanya kajian terhadap

peran pustakawan referensi. Oleh karena itu, penulis ingin membuktikannya dalam kajian yang berjudul “Peran Pustakawan Referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka”.

## 2. Metode Penelitian

Denzin dan Lincoln dalam Moelong (2013) menyatakan bahwa metode kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah yang dimaksudkan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan melibatkan metode yang ada. Adapun menurut Creswell (2010), penelitian kualitatif merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari masalah sosial

Menurut Kusumawati (1998) metode penelitian kualitatif lebih bersifat fleksibel dan berkembang dalam proses penelitiannya. Dari aspek tujuannya, penelitian kualitatif berusaha untuk memperoleh makna dan menggambarkan realitas yang kompleks. Berbeda dengan metode kuantitatif yang spesifik, rinci, dan ditentukan dengan mantap sejak awal yang bertujuan untuk menunjukkan hubungan antar variabel dan mencari generalisasi yang mempunyai nilai prediktif.

Metode kualitatif tidak membutuhkan angket, serta sulit memanipulasi informasi sebab data yang diperoleh menggambarkan pandangan nyata terhadap dunia sosial yang dialami informan yang tidak terukur secara numerik. Sedangkan untuk metode kuantitatif dibutuhkan angket untuk mengumpulkan data penelitian. Meski demikian, metode kualitatif memiliki unsur subjektivitas yang dapat mengurangi objektivitas penelitian, serta membutuhkan pengalaman peneliti untuk memperoleh informan yang tepat.

Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dikarenakan penulis ingin mengungkap sejauh mana makna dan peran pustakawan referensi dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Adapun untuk mengungkap makna peran pustakawan referensi, digunakan pendekatan deskriptif yang berbentuk narasi guna menggambarkan data dari hasil wawancara dengan informan, observasi, maupun catatan lapangan. Dengan demikian penulis akan menggambarkan bagaimana pustakawan referensi melakukan tugasnya dalam melayani pemustaka yang disampaikan secara kompleks agar mudah dipahami. Pemilihan metode penelitian kualitatif juga didasarkan pada tujuan penelitian ini, yakni untuk mengetahui dan mengungkap sejauh mana peran pustakawan referensi Perpustakaan Jawa Tengah dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Adapun tujuan penelitian ini sejalan dengan tujuan penelitian kualitatif itu sendiri, yaitu menggambarkan realitas yang sebagaimana adanya dan mendalam. Oleh sebab itu, metode kualitatif

dengan pendekatan deskriptif merupakan desain dan jenis penelitian yang paling tepat untuk mengeksplorasi dan menggambarkan sejauh mana peran pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Adapun menurut Hendarsono dalam Suyanto (2005) terdapat tiga jenis informan yang sebagai berikut:

1. Informan kunci yakni mereka yang mengetahui dan memiliki informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci yaitu pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.
2. Informan utama yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan utama dalam penelitian ini adalah Kepala Seksi Layanan dan Otomasi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Pemilihan.
3. Informan tambahan adalah mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun informan tambahan dalam penelitian ini yaitu pemustaka yang telah menggunakan layanan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam 3 bulan terakhir.

**Tabel 1.** Profil Informan

No	Nama	Profesi
1.	Dra. Berti Soraya, M.Si.	Seksi Layanan dan Otomasi
2.	Endang Wahyu Listiati, S.Sos.	Pustakawan Referensi
3.	Sri Nurhayati, S.Sos.	Pustakawan Referensi
4.	Diah	Pemustaka
5.	Zumrotun	Pemustaka

Rekrutmen merupakan suatu proses pendekatan guna mendapatkan informan yang ditentukan. Untuk merekrut informan berdasarkan kriteria yang telah disampaikan sebelumnya, penulis akan datang untuk mengirimkan surat izin penelitian terlebih dahulu ke Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Setelah surat diterima, penulis akan menyampaikan maksud dan tujuan dilakukannya penelitian. Selain itu, penulis akan memberikan surat kesanggupan kepada informan untuk meminta persetujuan dan kesanggupan dilakukannya wawancara.

Pada penelitian ini menggunakan teknik pengambilan data sebagai berikut:

### 1. Observasi

Menurut Nawawi & Martini dalam Afifuddin (2009), observasi merupakan teknik pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala dalam objek penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan observasi non partisipatif yaitu peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan layanan referensi di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Pada penelitian ini penulis hanya mengamati bagaimana pustakawan referensi dalam melayani pemustaka selama 60 hari.

## 2. Wawancara

Ezmir (2010) menyatakan wawancara merupakan proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara penelitian dengan subjek penelitian atau informan. Untuk memperoleh data yang relevan, wawancara menjadi teknik pengambilan data yang digunakan penulis. Wawancara terdiri atas beberapa jenis, Estenberg dalam Sugiyono (2010) mengemukakan tiga jenis diantaranya :

- a. Wawancara terstruktur, merupakan teknik wawancara di mana peneliti telah mengetahui secara pasti tentang informasi yang akan diperoleh dengan menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis.
- b. Wawancara semi struktur, merupakan wawancara yang menggunakan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis yang tidak sistematis dan dapat mengembangkan pertanyaan dari jawaban informan.
- c. Wawancara tidak terstruktur, merupakan wawancara yang bebas dan tidak menggunakan pedoman wawancara yang sistematis. Pedoman wawancara yang digunakan hanya garis besar dari permasalahan.

Dalam penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur yang dalam pelaksanaannya, penulis menggunakan instrumen berupa pedoman wawancara dan akan mengembangkan pertanyaan dari jawaban informan. Penulis juga menggunakan alat bantu rekam untuk mendokumentasikan proses wawancara dengan informan. Adapun tujuan wawancara semi terstruktur adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dengan meminta pendapat maupun ide dari informan.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2010) merupakan sebuah cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, maupun laporan yang dapat mendukung penelitian. Data dan informasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah dokumen. Adapun dokumen menurut Guba & Lincoln dalam Moelong (2013) adalah bahan tertulis ataupun film yang digunakan sebagai sumber penelitian kualitatif karena bersifat alamiah dan sesuai dengan konteks. Adapun dokumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa foto, rekaman hasil wawancara, brosur, *print out* jumlah koleksi, buku kunjungan pemustaka, artikel jurnal penelitian mengenai pustakawan dan layanan referensi.

Analisis data adalah usaha yang dilakukan dengan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilahnya menjadi satuan yang dikelola, mensintesis, mencari pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, serta memutuskan apa yang dapat dilaporkan kepada orang lain (Bogdan & Biklen dalam Moelong, 2013). Analisis data dalam penelitian ini menggunakan tahapan

reduksi data, *display* data, dan verifikasi yang dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses memilih, meringkas, memfokuskan pada hal-hal pokok yang penting dan mencari tema. Dalam tahapan ini penulis akan mereduksi data yang diperoleh untuk menghasilkan tema yang sama dan berkaitan dengan penelitian. Adapun tahapan reduksi data yang dilakukan mulai dari menyiapkan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, mengidentifikasi data hasil wawancara yang relevan, mengurutkan data dari transkrip wawancara, menguji kesamaan tema dari transkrip wawancara, dan menggunakan semua data dari wawancara dan observasi yang berhubungan untuk membuat tema akhir.

### 2. Display Data

*Display* data atau penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memungkinkan dilakukan penarikan kesimpulan. Pada tahapan ini penulis menyajikan data yang diperoleh dalam bentuk hubungan antar kategori dan uraian atau teks naratif. Hal ini dilakukan untuk mempermudah pemahaman penulis sekaligus guna memperjelas pemahaman pembaca mengenai makna yang diungkap sebelum menarik kesimpulan.

### 3. Verifikasi

Verifikasi merupakan proses terakhir dalam analisis data. Pada tahapan ini dilakukan penarikan kesimpulan dan pemeriksaan dari data-data hasil wawancara yang diperoleh melalui tahapan sebelumnya. Penulis melakukan penarikan kesimpulan dan pemeriksaan dari penyajian data yang telah dilakukan untuk memperoleh data yang relevan dan konsisten terhadap rumusan masalah serta tujuan penelitian.

Untuk memperoleh penelitian yang valid, penulis melakukan beberapa tahapan menurut kriteria Lincoln dan Guba dalam Bachtiar (2010: 56) yang sebagai berikut:

#### 1. Kredibilitas/*Credibility*

Uji *credibility* merupakan uji kepercayaan terhadap hasil dari suatu penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Derajat kepercayaan atau kredibilitas dapat dicapai dengan melakukan pengamatan secara berkelanjutan, meningkatkan ketelitian dalam penelitian, triangulasi, pengecekan dengan melalui diskusi, menggunakan bahan referensi dan mengadakan *crosscheck*. Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis triangulasi, triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber berarti penulis menggunakan beberapa sumber data seperti hasil wawancara dengan beberapa informan, dokumen, dan observasi. Hal ini dilakukan guna menghubungkan antara pendapat, ide, dan pemikiran yang relevan. Sehingga penulis dapat memperoleh kejelasan atas persamaan maupun perbedaan yang terjadi di lapangan dengan tepat. Kedua, triangulasi metode di mana penulis



mengecek dan membandingkan data hasil wawancara informan dengan hasil observasi di lapangan untuk menghasilkan penelitian yang objektif dan relevan.

## 2. Dependabilitas/*Dependability*

Dalam tahap pemeriksaan *Dependability*, penulis mengadakan kerjasama dengan pembimbing dalam melakukan audit kebergantungan terhadap keseluruhan proses dan hasil penelitian yang dilakukan. Kegiatan audit kebergantungan ini dilakukan untuk menunjukkan kejelasan bahwa penulis melakukan penelitian di lapangan dan bertanggung jawab atas serangkaian penelitian yang dilakukan. Dimulai dengan mengecek proses penentuan masalah, terjun ke lapangan, mengolah dan menganalisis data, melakukan pengendalian kualitas data yang diperoleh, dan tahap paling akhir adalah pada penulisan laporan hasil pengamatan serta data-data dari informan yang telah dianalisis dan diolah.

## 3. Konfirmabilitas/*Confirmability*

Uji pemeriksaan data dengan kriteria *confirmability* di mana penelitian dikatakan objektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang (Tjahjanulin Domai, 2015). Untuk itu, penulis melakukan teknik pemeriksaan dengan audit kepastian bersama pembimbing untuk mengetahui bahwa langkah-langkah uji pemeriksaan telah dilakukan seluruhnya.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah merupakan perpustakaan tingkat Provinsi yang ada di Jawa Tengah tepatnya di Kota Semarang. Perpustakaan ini memiliki beberapa jenis layanan yang dapat dimanfaatkan pemustaka, salah satunya ialah layanan referensi. Layanan referensi di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah akan diuraikan meliputi ruang referensi, kegiatan layanan, koleksi referensi, pemustaka, dan pustakawan referensi berikut ini.

### 3.1 Ruang Layanan Referensi

Ruang layanan referensi terletak di lantai satu dan berada di belakang meja informasi. Pada layanan ini menyediakan koleksi rujukan yang hanya dapat dibaca di tempat saja. “Kalau di sini memang untuk dibaca di tempat ya mbak, koleksinya seperti ensiklopedi, kamus, UU, peraturan-peraturan pemerintah dan masih ada lagi itu tidak dipinjamkan” (Sri Nur Hayati, 2 Mei 2019 pukul 10.00 WIB). Hal serupa juga disampaikan informan berikut ini, “Di referensi koleksinya tidak dipinjamkan, hanya dibaca di tempat mbak untuk rujukan” (Berti Soraya, 20 Mei 2019 pukul 09.00 WIB). Berdasarkan keterangan informan tersebut, dapat diketahui bahwa layanan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah menyediakan koleksi referensi yang tidak dipinjamkan, melainkan hanya dapat dibaca di tempat saja.

Di dalam ruangan yang cukup luas ini terdapat 15 rak koleksi, 10 lemari koleksi, meja dan kursi baca yang terbagi di bagian atas dan bawah, 2 buah *OPAC*, meja daftar pemustaka, dan 2 buah meja pustakawan. Ruang layanan referensi ini juga difasilitasi *AC* dan *CCTV* yang membuat pemustaka merasa nyaman saat berkunjung. “Di sini cukup nyamanlah mbak. Kebetulan adem juga ruangnya jadi lumayan betah” (Zumrotun, 3 Mei 2019 pukul 10.30 WIB). Hal senada diungkapkan informan berikut, “Untuk fasilitas seperti *AC* sangat berpengaruh, karena kalau tidak dingin pemustaka langsung sepi” (Sri Nur Hayati, 2 Mei 2019 pukul 10.00 WIB). Berdasarkan keterangan informan tersebut, dapat diketahui bahwa fasilitas seperti *AC* mempengaruhi tingkat kunjungan pemustaka dan membuat pemustaka merasa nyaman sekaligus betah untuk mengunjungi ruang layanan referensi.

Pencahayaan di ruang layanan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah terbilang cukup baik, hal ini karena ruang layanan referensi dilengkapi beberapa lampu yang memadai serta jendela kaca. Selain itu, ruang layanan referensi juga terjaga kebersihannya. “Ruangnya nyaman dan bersih kok mbak. Pencahayaannya juga pas” (Diah, 3 Mei 2019 pukul 09.30 WIB). Pendapat senada juga disampaikan informan berikut, “Kita memang menjaga kebersihan juga ya mbak, ya dengan melarang pemustaka membawa makanan itu bagian menjaga kebersihan juga. Untuk pencahayaan, kita juga perhatikan harus cukup” (Endang Wahyu Listiati, 2 Mei 2019 pukul 13.00 WIB).

Berdasarkan informan di atas, dapat diketahui bahwa pencahayaan di ruang layanan referensi cukup baik, selain itu untuk menjaga kebersihan, pustakawan referensi melarang pemustaka membawa makanan ke dalam ruangan. Sementara itu, berkaitan dengan pengadaan barang untuk mendukung fasilitas di ruang layanan referensi, pustakawan referensi mengkomunikasikannya kepada Seksi Layanan agar ditindaklanjuti. “Pustakawan memberitahukannya kepada Kepala Seksi Layanan, misalnya ada *AC* rusak atau tidak dingin, nanti akan diperbaiki” (Endang Wahyu Listiati, 2 Mei 2019 pukul 13.00 WIB). Pendapat senada juga disampaikan informan berikut, “Untuk pengadaan barang itu sudah wewenang Kepala Seksi Layanan mbak. Ya kami bisa usul atau konsultasi dengan Bu Berti soal pengadaannya” (Sri Nur Hayati, 2 Mei 2019 pukul 10.00 WIB). Hal serupa juga disampaikan informan berikut, “Kalau ada kerusakan fasilitas, pasti pustakawan melapor dan kita langsung perbaiki ya mbak. Sedangkan untuk pengadaan, ya itu memang saya memutuskan untuk diadakan atau tidak tapi setelah saya berdiskusi dengan anggota lainnya” (Berti Soraya, 20 Mei 2019 pukul 09.00 WIB). Berdasarkan keterangan informan di atas, dapat diketahui bahwa jika terjadi kerusakan pada fasilitas di ruang layanan referensi, pustakawan referensi akan melaporkannya kepada

Kepala Seksi Layanan agar segera ditindaklanjuti. Sedangkan untuk pengadaan barang-barang di ruangan merupakan wewenang Kepala Seksi Layanan.

### 3.2 Koleksi Referensi Sebagai Sumber Informasi

Adapun jumlah koleksi yang terdapat di ruang layanan referensi adalah sebanyak 13351 judul dan 25937 eksemplar. Berikut uraian mengenai macam-macam koleksi referensi yang terdapat di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. menemukan koleksi yang diinginkan dengan cepat dan tepat.

Koleksi referensi yang tercetak terdiri dari undang-undang (UU), peraturan daerah dan pemerintah, direktori, almanak, ensiklopedi, kamus, jurnal-jurnal tercetak, koleksi khusus seperti buku braille, serta koleksi lokal konten. Dari segi koleksi, koleksi yang tersedia di ruang layanan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dikatakan cukup untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Hal ini diungkapkan informan berikut, “Koleksinya lebih spesifik gitu ya mbak. Kayak peraturan-peraturan pemerintah, macam-macam kamus, ya cukup lengkaplah untuk pengunjung.” (Zumrotun, 3 Mei 2019 pukul 10.30 WIB). Demikian halnya dengan apa yang disampaikan informan berikut, “Ya lumayan ngebantu sih mbak, kan kalau saya nggak nemu di lantai 2 (layanan sirkulasi) saya langsung ke referensi ini dan kebetulan ketemu” (Diah, 3 Mei 2019 pukul 09.30 WIB). Hal serupa juga diungkapkan informan berikut ini,

“Untuk koleksi, kita memang sebisa mungkin mengembangkan ya mbak. Ya walaupun di tengah keterbatasan, tapi saya rasa koleksi di referensi cukup banyak dan lengkap untuk dimanfaatkan” (Berti Soraya, 20 Mei 2019 pukul 09.00 WIB).

Demikian halnya dengan yang disampaikan informan berikut, “Kalau di sini koleksinya cukup banyak ya mbak. Macam-macam mulai dari UU, kamus, ensiklopedi, lokal konten, dan lain-lain. Jumlahnya saya nggak hafal, yang jelas cukup banyak” (Sri Nurhayati, 2 Mei 2019 pukul 10.00 WIB). Dari keterangan beberapa informan sebelumnya, dapat diketahui bahwa koleksi yang tersedia di ruang layanan referensi cukup banyak dan lengkap untuk dimanfaatkan pemustaka sebagai bahan rujukan atau hanya sekadar dibaca di tempat saja.

Koleksi referensi tersebut berbeda dengan koleksi yang dipinjamkan pada layanan sirkulasi, sehingga jika pemustaka tidak menemukan koleksi yang diinginkan pada layanan sirkulasi, mereka akan langsung beranjak menuju layanan referensi yang memiliki koleksi rujukan lebih banyak.

Koleksi referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah didominasi oleh koleksi tercetak yang tertata

di rak-rak dan lemari koleksi di dalam ruangan. Sedangkan untuk koleksi *digital* belum tersedia di layanan referensi ini.

Namun demikian, Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah melalui *web* yang dimiliki menyediakan akses menuju *web* Perpustakaan Nasional RI yang melanggan sejumlah *e-journal* maupun *e-book*. Koleksi *digital* sendiri belum dimanfaatkan pustakawan referensi dalam pelayanannya, hal tersebut dikarenakan pemustaka yang lebih banyak mencari koleksi referensi tercetak. “Untuk koleksi *digital* di sini belum ada ya mbak, tapi pemustaka bisa akses ke *web* Perpusnas” (Endang Wahyu Listiati, 2 Mei 2019 pukul 13.00 WIB).

Hal serupa juga disampaikan informan berikut, “Koleksi *digital* memang masih jarang dicari mbak, kebetulan pemustaka nyari informasi yang ada di sini langsung seperti buku-buku gitu. Tapi mereka bisa cari koleksi *digital* di *web* Perpusnas” (Sri Nur Hayati, 2 Mei 2019 pukul 10.00 WIB). Berdasarkan keterangan informan di atas, dapat diketahui bahwa koleksi *digital* seperti *e-journal* dan *e-book* belum dimanfaatkan secara maksimal dalam pelayanan referensi, akan tetapi melalui *web* Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah pemustaka dapat mengakses koleksi *digital* melalui *web* Perpustakaan Nasional RI. Hal ini dilakukan sebagai upaya Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah agar mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang beragam.

### 3.3 .Kebutuhan Informasi Pemustaka pada Layanan Referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Sebuah layanan perpustakaan tidak akan berjalan tanpa adanya pemustaka. Layanan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dapat dikatakan cukup sering dimanfaatkan pemustaka. Pemustaka yang berkunjung memiliki latar pendidikan dan profesi yang beragam. Berikut pendapat informan tentang beragamnya pemustaka yang berkunjung, “Di sini macem-macem ya mbak pemustakanya, ada karyawan, mahasiswa, ibu-ibu rumah tangga, kadang profesor juga ada, terkadang ada pemustaka difabel seperti penyandang tunanetra” (Sri Nur Hayati, 2 Mei 2019 pukul 10.00 WIB).

Hal serupa juga disampaikan informan berikut, “Pemustakanya beragam mbak, ya anak-anak sekolah, mahasiswa, pegawai, peneliti, bahkan profesor-profesor pun pernah ada” (Endang Wahyu Listiati, 2 Mei 2019 pukul 13.00 WIB). Dari keterangan informan di atas, dapat diketahui bahwa pemustaka yang berkunjung dan memanfaatkan layanan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah memiliki bermacam-macam latar pendidikan dan profesi seperti anak-anak sekolah, mahasiswa, karyawan, ibu rumah tangga, peneliti, hingga profesor, bahkan penyandang tunanetra.

Sementara itu, untuk penyandang tunanetra dapat memanfaatkan koleksi buku braille yang ada pada layanan ini. “Untuk pemustaka difabel seperti

penyandang tunanetra, kami akan bantu mengambilkan koleksinya kemudian mereka baca sendiri mbak” (Endang Wahyu Listiati, 2 Mei 2019 pukul 13.00 WIB). Pendapat serupa juga disampaikan informan berikut, “Kalau pemustaka difabel seperti tunanetra itu biasanya mereka datang dengan temannya yang bisa membantu dia juga. Tapi kami pustakawan tetap melayani seperti mengambilkan koleksi braille untuk mereka baca sendiri, karena kami kebetulan belum menguasainya” (Sri Nur Hayati, 2 Mei 2019 pukul 10.00 WIB).

Berdasarkan keterangan informan di atas, dapat diketahui bahwa dalam melayani pemustaka berkebutuhan khusus seperti penyandang tunanetra, pustakawan referensi akan mengambilkan koleksi buku braille untuk dibaca sendiri oleh pemustaka penyandang tunanetra tersebut. Hal itu karena pustakawan referensi belum menguasai huruf braille yang membutuhkan pembelajaran khusus.

Sementara itu, berikut merupakan pendapat informan mengenai alasannya datang ke ruang layanan referensi, “Ya cari buku-buku di sini, mau saya jadikan referensi mbak. Karena di lantai dua (layanan sirkulasi) kan nggak ada” (Diah, 3 Mei 2019 pukul 09.30 WIB). Hal serupa juga diungkapkan informan berikut, “Di sini koleksinya kan nggak bisa dipinjam, jadi ya pas buat baca-baca mbak sambil nunggu anakku pulang sekolah” (Zumrotun, 3 Mei 2019 pukul 10.30 WIB). Dari keterangan informan di atas, dapat diketahui bahwa pemustaka mencari koleksi referensi yang tidak ditemukan di layanan sirkulasi untuk dijadikan bahan rujukan dalam membuat tugas maupun laporan, atau dapat dibaca di tempat saja guna mengisi waktu senggang pemustaka.

Berikut pendapat informan mengenai kebutuhan informasi pemustaka pada layanan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, “Beragam mbak, biasanya pemustaka kan mengerjakan tugas ya. Seringnya ya mereka tanya soal UU, kamus, dan lokal konten, nanti kita arahkan untuk menemukan koleksi yang dicari” (Endang Wahyu Listiati, 2 Mei 2019 pukul 13.00 WIB).

Hal serupa disampaikan informan berikut, “Biasanya pemustaka kan tanya sama kita sedang cari koleksi apa mbak. Dan selama ini pemustaka mintanya beda-beda ya seperti, kamus, UU, ensiklopedi, almanak juga ada. Ya pasti kita bantu carikan mbak” (Sri Nur Hayati, 2 Mei 2019 pukul 10.00 WIB). Hal yang sama diungkapkan informan berikut, “Kalau aku lagi sering cari lokal konten kayak sejarah gitu mbak, karena di layanan sirkulasi nggak nemu” (Diah, 3 Mei 2019 pukul 09.30 WIB).

Pendapat senada disampaikan informan berikut, “Saya kadang bawa buku sendiri, ya buku resep atau novel gitu sih mbak. Tapi saya juga pernah baca-baca kamus dan koleksi sejarah” (Zumrotun, 3 Mei 2019 pukul 10.30 WIB). Berdasarkan keterangan informan di atas, dapat

diketahui bahwa kebutuhan informasi pemustaka pada layanan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah meliputi pencarian koleksi tentang UU, kamus, lokal konten, dan almanak.

### 3.4 Kegiatan Layanan Referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Layanan referensi merupakan kegiatan yang dilakukan perpustakaan yang khusus melayani koleksi referensi kepada pemustaka (Sumardji, 1992). Pada layanan ini ditemui berbagai macam koleksi referensi yang dapat dimanfaatkan pemustaka. Hal senada juga diungkapkan informan berikut, “Layanan referensi adalah layanan rujukan yang terdiri dari ensiklopedi, direktori, UU (red. Undang-Undang), peraturan-peraturan pemerintah, dan lain-lain. Yang jelas intinya untuk rujukan” (Endang Wahyu Listiati, 2 Mei 2019 pukul 13:00).

Pendapat serupa juga dikemukakan informan berikut ini, “Layanan referensi itu layanan rujukan, di mana kalau pemustaka mau mencari informasi yang dibutuhkan misalnya tentang perundang-undangan, sejarah, bahasa-bahasa asing itu ada, seperti yang mbak lihat itu ada peraturan pemerintah dan daerah, UU, koleksi sejarah, kamus” (Sri Nurhayati, 2 Mei 2019 pukul 10.00 WIB).



**Gambar 1.** Kegiatan Layanan Referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah

Hal yang sama juga disampaikan informan berikut, “Layanan referensi adalah bagian dari sub layanan kami yang memfokuskan tentang koleksi buku-buku dari konten lokal yang sifatnya limited edition. Koleksinya tidak dibaca langsung, hanya dibaca di tempat. Dan pemustaka yang datang juga seperti peneliti, mahasiswa, pegawai, dan umum. Jadi memang koleksinya lebih khusus ya” (Berti Soraya, 20 Mei 2019 pukul 09.00 WIB). Berdasarkan keterangan beberapa informan di atas, layanan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah merupakan layanan rujukan yang mengedepankan koleksi referensi seperti UU, peraturan-peraturan pemerintah dan daerah, kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, jurnal tercetak, koleksi sejarah, hingga lokal konten untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka serta hanya dapat dibaca di tempat saja. Adapun kegiatan pada layanan referensi di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yang dijelaskan berikut ini,



### 3.4.1 Bimbingan Pencarian Koleksi

Dalam melayani pemustaka, pustakawan referensi perpustakaan Provinsi Jawa Tengah melakukan bimbingan pencarian koleksi ketika pemustaka menginginkannya atau mengalami kesulitan dalam menemukan koleksi tersebut. Berikut pendapat informan mengenai bimbingan pencarian koleksi tercetak yang dilakukan pustakawan referensi, “Di sini kita memang sedikit banyak harus paham dengan koleksi ya, paling tidak tahu raknya ada di mana, jadi saat ada pemustaka yang tanya ya kita bisa membimbing mereka untuk menemukan koleksi bersama-sama” (Endang Wahyu Listiati, 2 Mei 2019 pukul 13.00 WIB).

Hal serupa disampaikan informan berikut, “Pertama kita tahu rak koleksi yang dicari itu di mana, nanti kita telusur bersama-sama judul koleksinya lewat *OPAC* kan nanti hasilnya keluar mbak beserta nomor panggilnya juga” (Sri Nur Hayati, 2 Mei 2019 pukul 10.00 WIB). Pendapat senada diungkapkan informan berikut, “Pustakawannya sih mengarahkan ya, jadi koleksi yang dicari juga ketemu mbak dan nggak perlu terlalu lama nyarinya” (Diah, 3 Mei 2019 pukul 09.30 WIB). Hal yang sama disampaikan informan berikut, “Petugasnya (pustakawan) saya rasa tahu ya koleksi-koleksi di sini, jadi bisa ngarahin pengunjung (pemustaka) dan menemukan koleksinya dengan mudah” (Zumrotun, 3 Mei 2019 pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan keterangan beberapa informan di atas, dapat diketahui bahwa dalam melakukan bimbingan pencarian koleksi, pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah telah lebih dulu mengetahui letak koleksi pada rak, kemudian bersama dengan pemustaka, pustakawan referensi mencari judul yang dicari melalui *OPAC*, setelah mencari judul akan diketahui nomor panggil koleksi yang dicari, sehingga memudahkan mereka dalam menemukan koleksi yang diinginkan dengan cepat dan tepat. Dalam hal ini, pemustaka memaknai peran pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah sebagai pembimbing yang membimbing pemustaka menggunakan sumberdaya informasi di dalam perpustakaan seperti koleksi referensi untuk menemukan informasi yang mereka inginkan.

Pada layanan referensi di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah masih belum optimal dalam memanfaatkan koleksi *digital*, sehingga bimbingan pencarian koleksi *digital* pun belum maksimal dilakukan. Berikut pendapat informan mengenai bimbingan koleksi *digital*, “Untuk yang *digital* memang belum ada mbak, tapi kita arahkan untuk akses *web* Perpustnas kan di situ lebih lengkap jadi nanti mereka bisa tentukan. Kalau koleksi *digital* memang masih jarang ya karena kebanyakan mereka cari rujukan dari yang tercetak” (Sri Nur Hayati, 2 Mei 2019 pukul 09.30 WIB).

Hal yang sama juga disampaikan informan berikut ini, “Koleksi *digital* kita langsung sarankan untuk akses *web* Perpustnas mbak karena pemustaka seringnya minta dicarikan di sini langsung” (Endang Wahyu Listiati, 2 Mei 2019 pukul 13.00 WIB). Demikian halnya dengan informan berikut ini, “Koleksi *digital* kita memang masih menginduk Perpustnas, tapi kita sediakan akses ke sana agar pemustaka bisa mengaksesnya” (Berti Soraya, 20 Mei 2019 pukul 09.00 WIB). Hal senada dikatakan informan berikut, “Kalau yang koleksi *digital* kayaknya kok nggak ada ya mbak. Tapi saya pernah buka *web* Perpustda ini dan ada *link web* Perpustnas, di situ saya pernah akses jurnal *online* sendiri mbak” (Diah, 3 Mei 2019 pukul 09.30 WIB).

Berdasarkan keterangan beberapa informan tersebut, dapat diketahui bahwa pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah belum memanfaatkan dan belum melakukan bimbingan pencarian koleksi *digital* secara optimal dalam melayani pemustaka, hal tersebut dikarenakan minimnya kebutuhan informasi pemustaka terhadap koleksi *digital*. Hal ini dapat dikatakan bahwa pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah belum menunjukkan perannya secara maksimal, sebab mereka belum mampu memanfaatkan koleksi *digital* seperti membantu pemustaka menemukan sumber daya informasi di luar perpustakaan dalam hal ini seperti *e-journal* dan *e-book*.

### 3.4.2 Bimbingan Penggunaan *OPAC*

Summerhill dalam Cassell (2009) mengungkapkan bahwa layanan referensi merupakan sebuah fasilitas yang menghubungkan pencari informasi dengan informasi yang dibutuhkan. Seperti pendapat yang diungkapkan informan berikut, “Saya kadang cari dulu di komputer (*OPAC*) tapi seringnya sih langsung ke rak mbak. Kalo nggak ketemu-temu, baru saya tanya pustakawannya (Diah, 3 Mei 2019 pukul 09.30 WIB).

Hal serupa juga disampaikan oleh informan selanjutnya yang sebagai berikut, “Kalau ada yang kesulitan mencari di *OPAC*, ya kita bantu bagaimana cara-caranya sampai ketemu. Seperti mencari judulnya dulu, kalau tidak ketemu kita bantu cari nomor panggil. Biasanya ketemu mbak” (Endang Wahyu Listiati, 2 Mei 2019 pukul 13:00 WIB). Demikian halnya dengan informan berikut yang menyatakan, “Di sini ketika ada pemustaka datang, kemudian seperti bingung mau mencari apa, saya lalu menanyakan ya. Apa yang dia cari, terus saya ajak mencarinya di *OPAC*. Nanti kan muncul hasilnya, terus saya arahkan koleksi itu ada di sebelah mana” (Sri Nurhayati, 2 Mei 2019 pukul 10:00 WIB).

Pendapat senada juga dikemukakan oleh informan berikut, “Saya pernah lihat petugasnya (pustakawan) lagi mengarahkan pengunjung (pemustaka) menggunakan komputer (*OPAC*)



mbak. Terus petugas dan pengunjung juga sama-sama nyari buku di raknya” (Zumrotun, 3 Mei 2019 pukul 10:30 WIB). Dari keterangan beberapa informan di atas, dapat diketahui bahwa dalam pelayanannya pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah memberikan bantuan dalam melayani pemustaka yang kesulitan mencari koleksi. Pustakawan referensi akan membimbing pemustaka menelusur koleksi yang diinginkan menggunakan *OPAC*, serta mengarahkan pemustaka untuk menemukan letak koleksi tersebut di rak. Hal tersebut memperlihatkan bahwa pemustaka telah memaknai peran pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah sebagai pembimbing bagi pemustaka.

### 3.4.3 Bimbingan Penelusuran Informasi di Internet

Selain melakukan bimbingan dalam pencarian koleksi dan penggunaan *OPAC* kepada pemustaka, pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah juga melakukan bimbingan dalam penelusuran informasi di internet. Berikut pendapat informan, “Kalau cari informasi di internet, kita arahkan dengan memakai kata kunci yang berbeda mbak dan kemungkinan hasilnya juga lain. Setelah itu ya kita sarankan mana hasil yang paling pas untuk pemustaka” (Endang Wahyu Listiati, 2 Mei 2019 pukul 13.00 WIB). Hal yang sama juga disampaikan informan berikut,

“Di internet kan banyak sekali informasi, jadi kita harus identifikasi apa yang sedang dicari. Lalu ya kita pakai kata kunci yang sesuai biar hasilnya juga relevan mbak. Setelah hasilnya keluar, kita identifikasi dulu sumbernya *valid* nggak baru kita tentukan” (Sri Nur Hayati, 2 Mei 2019 pukul 10.30 WIB). Hal senada juga diungkapkan informan berikut, “Saya dulu pernah tanya untuk dibantu mencarikan informasi di internet, saya sudah cari sendiri tapi nggak ketemu, tapi saat dibantu tugasnya langsung ketemu mbak. Kalau tidak salah, kata kuncinya beda dengan yang saya masukkan, cuma saya lupa dulu carinya soal apa” (Zumrotun, 3 Mei 2019 pukul 10.30 WIB).

Berdasarkan keterangan informan di atas, dapat diketahui bahwa pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah melakukan bimbingan dalam penelusuran informasi di internet dengan mencermati informasi apa yang dibutuhkan, memasukkan kata kunci yang sesuai, serta mengidentifikasi sumber informasi yang valid. Rangkaian prosedur tersebut dilakukan untuk memperoleh informasi yang relevan dengan kebutuhan informasi pemustaka.

Dari apa yang telah dilakukan pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, hal ini memperlihatkan jika pemustaka juga memaknai peran pustakawan referensi sebagai pembimbing yang mengarahkan pemustaka menemukan

informasi yang relevan dan *valid* seperti melakukan penyaringan informasi.

Dalam melakukan kegiatan pada layanan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah, pustakawan referensi diharapkan menerapkan kompetensi profesional dan personalnya agar mampu menunjukkan peran sebagai pustakawan referensi yang memberikan manfaat bagi pemustaka.

### 3.5 Peran Pustakawan Referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka

Layanan referensi tidak dapat berjalan tanpa adanya seorang pustakawan referensi yang memberikan layanan kepada pemustaka. Hal ini juga berlaku di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yang memiliki dua orang pustakawan referensi. Bopp dalam Tri Widowati (2012:22) mendefinisikan pustakawan referensi merupakan seseorang yang memiliki keahlian dalam memberikan jasa layanan referensi kepada pemustaka, sebagai penghubung antara pemustaka dengan informasi yang mereka butuhkan. Dalam sub subbab berikut akan diuraikan mengenai peran yang dilakukan pustakawan referensi serta kompetensi yang dimiliki pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam melayani pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Berikut merupakan peran pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam menjalankan kegiatan yang ditetapkan pada layanan referensi,

#### 3.5.1 Pendidikan Pemakai

Pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah melaksanakan kegiatan pendidikan pemakai yang termasuk bimbingan langsung, yang di antaranya meliputi bimbingan pencarian koleksi, bimbingan penggunaan *OPAC*, dan bimbingan penelusuran informasi di internet. Berikut pendapat informan mengenai bagaimana pustakawan referensi melakukan bimbingan pencarian koleksi, dalam hal ini pencarian koleksi tercetak, “Pokoknya kalau ada pemustaka yang kesulitan mencari koleksi, pasti akan dibantu baik dengan saya maupun Bu Endang. Saya sebisa mungkin juga akan mencarikan informasi yang diinginkan pemustaka mbak kalo memang ada di sini, kalau tidak ya dirujuk ke perpustakaan lain mbak” (Sri Nurhayati, 2 Mei 2019 pukul 10.00 WIB).

Hal serupa juga diungkapkan informan berikut ini, “Saya disini ya seperti yang sudah saya sampaikan tadi, melayani dan membantu pemustaka yang kesulitan menemukan koleksi di rak. Prosedurnya seperti yang tadi mbak” (Endang Wahyu Listiati, 2 Mei 2019 pukul 13:00 WIB). Demikian halnya dengan informan berikut ini yang menyatakan, “Saya lihat mereka banyak membantu pemustaka saat mencari koleksi dan mengarahkan pemustaka juga, seperti di mana rak koleksi yang dicari” (Berti Soraya, 20 Mei 2019 pukul 09.00

WIB. Selanjutnya, hal yang sama disampaikan informan berikut, “Saya pernah kok dibantu. Menurutku cara membantunya sudah baik, mereka juga mengarahkan saya untuk mencari koleksi di rak. Jadi saya nggak terlalu lama cari sendiri” (Diah, 3 Mei 2019 pukul 09.30 WIB). Demikian halnya dengan informan berikut, “Saya pernah ngelihat petugasnya membantu pengunjung nyari koleksi di sini mbak, ya menurut saya mereka melayani dengan baik ya kan mereka cari bareng-bareng. ” (Zumrotun, 3 Mei 2019 pukul 10.30 WIB).

Dari keterangan beberapa informan di atas, dapat diketahui bahwa pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah membantu pemustaka yang kesulitan dalam mencari koleksi yang diinginkan, selain itu pustakawan referensi juga mengarahkan pemustaka menemukan koleksi di rak. Dalam melayani pemustaka, pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah membimbing pemustaka untuk mencari koleksi tercetak dengan melakukannya bersama-sama guna menemukan koleksi yang dibutuhkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemustaka telah memberikan nilai pada pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah sebagai pembimbing yang memberikan bantuan serta arahan kepada pemustaka dalam mencari kebutuhan informasinya.

Sementara itu, berikut pendapat informan mengenai kegiatan bimbingan pencarian koleksi untuk koleksi *digital* yang dilakukan pustakawan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. “Memang untuk yang *digital*, kita masih jarang ya karena pemustaka lebih sering cari yang tercetak mbak. Untuk yang non cetak, kita arahkan akses ke Perpusnas dan kemudian mereka cari sendiri” (Endang Wahyu Listiati, 3 Mei 2019 pukul 13.00 WIB). Hal serupa diungkapkan informan berikut, “Koleksi *digital* di sini belum ada. Kalau ada yang cari, biasanya kita arahkan mengakses *web* Perpusnas mbak karena di situ kan banyak sekali jadi mereka bisa memilih” (Sri Nur Hayati, 2 Mei 2019 pukul 10.00 WIB).

Demikian halnya dengan informan berikut, “Iya memang yang *digital* kita menginduk ke Perpusnas, pemustaka juga bisa akses ke sana untuk mencari koleksi *digital*” (Berti Soraya, 20 Mei 2019 pukul 09.00 WIB). Hal yang sama disampaikan informan berikut, “Yang *digital* di sini nggak ada mbak, jadi ya saya cari sendiri di *web* Perpusnas. Tapi kadang saya cari jurnal *online* yang berbahasa indonesia mbak” (Diah, 3 Mei 2019 pukul 09.30 WIB). Berdasarkan keterangan informan di atas, dapat diketahui bahwa belum adanya koleksi *digital* pada layanan referensi membuat pustakawan referensi belum memanfaatkan koleksi *digital* secara optimal, hal ini juga membuat pustakawan referensi tidak membimbing pemustaka dalam mencari koleksi *digital* sehingga pemustaka mencari sendiri koleksi *digital* yang diinginkan.

Meski demikian, Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah menyediakan akses menuju *web* Perpustakaan Nasional RI untuk akses koleksi *digital*. Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka belum memaknai peran pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah sebagai pembimbing dalam mengakses koleksi *digital* untuk memenuhi kebutuhan informasi mereka. Dalam melakukan kegiatan pada layanan referensi, pustakawan referensi juga membimbing pemustaka dalam penggunaan *OPAC*. Berikut pendapat informan mengenai bimbingan penggunaan *OPAC*, “Kalau ada yang belum bisa menggunakannya, pasti kita bantu mbak. Nanti kita bimbing untuk menggunakannya” (Endang Wahyu Listiati, 2 Mei 2019 pukul 13.00 WIB). Hal yang sama juga disampaikan informan berikut, “Misal ada yang kesulitan dan belum bisa menggunakan *OPAC*, kita siap membantu ya mbak. Kita akan mengarahkan cara-caranya kepada pemustaka dan sampai koleksinya ketemu” (Sri Nur Hayati, 2 Mei 2019 pukul 10.00 WIB).

Hal senada diungkapkan informan berikut, “Pustakawannya ngebantu makai komputernya itu mbak. Mereka ngajarin biar kita bisa cari koleksi di komputer” (Diah, 3 Mei 2019 pukul 09.30 WIB). Demikian halnya dengan pendapat informan berikut, “Iya, petugasnya mengarahkan pengunjung menggunakan komputer itu mbak” (Zumrotun, 3 Mei 2019 pukul 10.30 WIB). Berdasarkan keterangan beberapa informan tersebut, dapat diketahui bahwa pustakawan referensi membimbing sekaligus mengajarkan pemustaka dalam menggunakan *OPAC* dengan mengarahkan cara-cara mengoperasikannya. Pada keterangan ini, pemustaka menyepakati peran pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah sebagai pembimbing dan pengajar yang membimbing pemustaka bagaimana menemukan informasi dengan benar dan mampu menerapkan kemampuan berkomunikasi dan mengajarnya untuk menghubungkan pemustaka dengan informasi yang dibutuhkan.

Dalam melakukan tugasnya, selain membimbing pemustaka dalam pencarian koleksi dan penggunaan *OPAC*, pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah juga membimbing pemustaka dalam penelusuran informasi di internet. Berikut pendapat informan, “Pustakawan pasti membimbing pemustaka kalau ingin mencari informasi di internet mbak, pasti akan dibantu” (Berti Soraya, 20 Mei 2019 pukul 09.00 WIB). Pendapat serupa disampaikan informan berikut, “Kalau di internet, biasanya kita cari bareng-bareng. Kita bantu memasukkan kata kunci yang pas ya, nanti hasilnya bisa berbeda dan ketemu” (Endang Wahyu Listiati, 2 Mei 2019 pukul 13.00 WIB).

Hal yang sama diungkapkan informan berikut, “Ya nanti kita bimbing dengan cari kata kunci sesuai

informasi yang dicari, kalau sudah muncul kita identifikasi sumbernya dulu agar hasilnya valid dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka” (Sri Nur Hayati, 2 Mei 2019 pukul 10.00 WIB). Pendapat senada disampaikan informan berikut, “Petugasnya ngebantu mbak seperti yang saya bilang tadi, mereka lebih tahu kata kunci yang cocok gitu mbak jadi ketemu” (Zumrotun, 3 Mei 2019 pukul 10.30 WIB). Berdasarkan keterangan informan di atas, dapat diketahui bahwa pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah membimbing pemustaka dalam penelusuran informasi di internet dengan membantu menentukan kata kunci yang sesuai dan mengidentifikasi sumber informasi untuk menemukan hasil yang *valid* dan sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka.

Dalam keterangan ini, pemustaka memaknai peran pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah sebagai pembimbing dan pengajar bagi pemustaka, di mana pustakawan referensi menunjukkan kemampuan intelektual, kemampuan mengajar, dan kemampuan berkomunikasi yang baik guna membantu pemustaka menemukan kebutuhan informasinya.

### 3.5.2 Peningkatan Kompetensi

Pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah ikut berperan dalam peningkatan kompetensi yang mereka miliki seperti mengikuti pendidikan dan pelatihan di bidang perpustakaan, seminar baik secara individu maupun sebagai wakil dari instansi yang bersangkutan, dan aktif dalam proyek penelitian yakni dengan menjadi narasumber penelitian maupun memberikan bantuan kepada peneliti dalam menemukan kebutuhan informasi yang dibutuhkan.

Berikut pendapat informan mengenai pendidikan dan pelatihan di bidang perpustakaan, “Untuk diklat, kita pasti ikut ya mbak apalagi kalau diminta Perpusda, pasti ikut” (Sri Nur Hayati, 2 Mei 2019 pukul 10.00 WIB). Pendapat senada disampaikan informan berikut, “Ya kita ikut mbak, sebagai pustakawan kan diharuskan ikut diklat” (Endang Wahyu Listiati, 2 Mei 2019 pukul 13.00 WIB). Pendapat serupa juga diungkapkan informan berikut, “Untuk pustakawan diwajibkan ikut diklat ya mbak. Kan itu bisa nambah angka kredit mereka ya” (Berti Soraya, 20 Mei 2019 pukul 09.00 WIB). Berdasarkan keterangan informan di atas, dapat diketahui bahwa pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah turut berpartisipasi mengikuti pendidikan dan pelatihan di bidang perpustakaan.

Selanjutnya merupakan pendapat informan mengenai partisipasinya mengikuti seminar. “Ya sama dengan diklat, kita sebagai pustakawan juga mengikuti seminar. Terlebih lagi kalau diutus Perpusda ya pasti datang mbak” (Sri Nur Hayati, 2 Mei 2019 pukul 10.00 WIB). Hal senada juga disampaikan informan berikut, “Kalau seminar kita juga datang mbak, kan memang diharuskan juga ya”

(Endang Wahyu Listiati, 2 Mei 2019 pukul 13.00 WIB). Hal serupa diungkapkan informan berikut, “Sama dengan diklat, kalau seminar, pustakawannya pasti ikut. Ya mereka kan dituntut aktif ikut kegiatan seperti itu supaya bertukar pengetahuan dan pengalaman juga mbak” (Berti Soraya, 20 Mei 2019 pukul 09.00 WIB).

Hal senada dikatakan informan berikut, “Pustakawannya pernah nggak ada mbak. Kata petugas yang lain bilang mereka sedang seminar” (Zumrotun, 3 Mei 2019 pukul 10.30 WIB). Berdasarkan keterangan informan tersebut, dapat diketahui bahwa pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah juga aktif mengikuti seminar di bidang perpustakaan. Selain mengikuti pendidikan dan pelatihan, serta seminar di bidang perpustakaan, pustakawan referensi juga aktif terlibat dalam proyek penelitian. Berikut pendapat informan mengenai partisipasi dalam proyek penelitian, “Kalau ada peneliti yang cari referensi, kita pasti bantu carikan ya mbak. Kita juga pernah jadi narasumber, ya seperti diwawancara sama mbak gini” (Sri Nur Hayati, 2 Mei 2019 pukul 10.00 WIB). Pendapat serupa dikemukakan informan berikut, “Peneliti mintanya apa, kalau di sini ada pasti kita bantu mbak. Kita juga beberapa kali jadi narasumber penelitian juga” (Endang Wahyu Listiati, 2 Mei 2019 pukul 13.00 WIB). Hal yang sama disampaikan informan berikut, “Untuk peneliti, biasanya pustakawan membantu ya, koleksi apa yang sedang dicari. Selain itu ya mereka bisa memberi informasi sebagai narasumber penelitian” (Berti Soraya, 20 Mei 2019 pukul 09.00 WIB).

Berdasarkan keterangan informan di atas, dapat diketahui bahwa pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah ikut berpartisipasi dalam proyek penelitian dengan membantu peneliti menemukan informasi yang diinginkan, serta memberikan informasi dengan menjadi narasumber penelitian.

Berikut pendapat informan mengenai bimbingan langsung, “Saya kan juga terlibat di kegiatan pendidikan pemakai mbak, di situ saya juga kenalkan ke anak-anak sekolah, mahasiswa, dan lainnya tentang layanan referensi. Jadi kan mereka tahu dan lebih mengenal layanan ini” (Endang Wahyu Listiati, 2 Mei 2019 pukul 13.00 WIB).

Hal senada juga diungkapkan informan berikut, “Saya dulu pernah ikut acara perpustakaan yang diikuti ibu-ibu rumah tangga dan di situ kegiatannya ada tentang kreatifitas seperti bikin kerajinan tangan. Jadi mereka nggak bosan dan bisa menarik mereka sebagai ibu-ibu rumah tangga untuk suka sekaligus mengenalkan anak-anaknya dengan perpustakaan” (Sri Nur Hayati, 2 Mei 2019 pukul 10.00 WIB). Pendapat serupa juga disampaikan informan berikut ini, “Pustakawan di sini sering ya ikut kegiatan seperti pendidikan pemakai, atau kegiatan lain menyangkut pengenalan maupun promosi perpustakaan mbak” (Berti Soraya, 20 Mei

2019 pukul 09.00 WIB). Hal ini juga didukung oleh pendapat informan berikut, “Minggu lalu saya lihat pustakawannya seperti mengenalkan layanan ini sama anak-anak SD mbak. Jadi mereka diajak masuk ke ruangan ini” (Diah, 3 Mei 2019 pukul 09.30 WIB).

Dari keterangan beberapa informan di atas, dapat diketahui bahwa pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah telah aktif melakukan bimbingan atau instruksi langsung yang mereka lakukan melalui sejumlah kegiatan seperti pendidikan pemakai maupun kegiatan yang berupaya mengenalkan sekaligus mempromosikan perpustakaan kepada masyarakat. Hal ini dilakukan guna menumbuhkan rasa suka terhadap perpustakaan dan mengedukasi masyarakat agar dapat memanfaatkan fasilitas dan layanan perpustakaan dengan tepat.

Inovasi yang dilakukan pustakawan referensi di antaranya memberikan bantuan pencarian koleksi dengan cepat dan tepat dan membantu pemustaka menemukan informasi di internet dengan cepat dan *valid*. Selain itu, mereka juga membuat kuisioner tentang koleksi apa yang diinginkan pemustaka. Hal serupa juga diungkapkan informan berikut, “Kita juga membuat kuisioner sederhana soal pengusulan untuk pengadaan koleksi referensi dari pemustaka mbak” (Sri Nur Hayati, 2 Mei 2019 pukul 10.30 WIB). Hal senada disampaikan informan berikut, “Pustakawan kan juga bisa membuat kuisioner tentang koleksi apa yang diinginkan pemustaka. Kalau koleksi yang mereka inginkan tersedia kan itu bisa membuat mereka datang mbak” (Berti Soraya, 20 Mei 2019 pukul 09.00 WIB). Sama halnya dengan pendapat informan berikut, “Saya pernah mengisi kuisioner tentang koleksi di referensi yang ingin diusulkan juga mbak” (Diah, 2 Mei 2019 pukul 09.30 WIB).

Berdasarkan keterangan informan tersebut, dapat diketahui pustakawan referensi juga membuat kuisioner pengusulan pengadaan koleksi yang diisi pemustaka, hal itu dilakukan untuk menampung usulan pemustaka mengenai koleksi apa yang diinginkan agar dapat menarik minat pemustaka. Adapun inovasi lain yang dilakukan pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah yang mungkin saja belum banyak diketahui, yakni membimbing pemustaka yang belum lancar membaca kitab suci Al-Qur’an. Berikut pendapat informan, “Kalau misal ada yang belum lancar baca Al-Qur’an, kita bisa juga membimbing mbak” (Sri Nur Hayati, 2 Mei 2019 pukul 10.30 WIB). Pendapat lain disampaikan informan berikut, “Saya malah belum tahu, tapi itu hal yang bagus ya mbak bisa membimbing pengunjung yang belum lancar baca Qur’an kan dapat pahala juga” (Zumrotun, 3 Mei 2019 pukul 10.30 WIB). Berdasarkan keterangan informan di atas, dapat diketahui bahwa pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah juga

akan membimbing pemustaka yang belum lancar membaca Al-Qur’an.

#### 4. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai peran pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka maka diperoleh simpulan bahwa dalam melayani pemustaka, pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah melakukan pendidikan pemakai yang meliputi bimbingan pencarian koleksi di mana pustakawan referensi membimbing pemustaka menemukan koleksi yang dibutuhkan, bimbingan penggunaan *OPAC* yang mana pustakawan referensi mengarahkan dan mengajarkan pemustaka bagaimana menggunakan *OPAC*, dan bimbingan penelusuran informasi di internet di mana pustakawan referensi membimbing dan mengajarkan bagaimana menelusur informasi yang tepat dan *valid*.

Selain itu, dalam memenuhi perannya sebagai pustakawan referensi, mereka aktif meningkatkan kompetensi seperti mengikuti pendidikan dan pelatihan, seminar, serta berpartisipasi dalam proyek penelitian dengan menjadi narasumber penelitian maupun membantu peneliti menemukan informasi yang dibutuhkan. Pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah juga memberikan inovasi seperti membimbing pemustaka yang belum lancar membaca Al-Qur’an.

Dalam perannya sebagai pembimbing dan pengajar yang dituntut memiliki kompetensi profesional dan personal, pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah diketahui memiliki kekurangan dalam kompetensi profesionalnya mereka belum mampu memanfaatkan koleksi *digital*, sehingga pustakawan referensi tidak melakukan bimbingan kepada pemustaka dalam memanfaatkan koleksi *digital*. Sedangkan untuk kompetensi personal, pustakawan referensi Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah belum mampu berinteraksi dengan baik kepada pemustaka seperti sikap yang kurang tanggap dan kurang ramah kepada pemustaka sehingga membuat pemustaka ragu-ragu untuk bertanya.

#### Daftar Pustaka

- Afifuddin. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia. Diakses dari <http://books.google.com/books>
- Anonim. *Why do we need information?*. Diakses dari Situs Web Glasglow Caledonian University <https://www.gcu.ac.uk/library/smile/searching/whydoweneedinformation/>.
- Bachri, Bachtiar. (2010). Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi pada Penelitian Kualitatif. *Jurnal Teknologi Pendidikan*



- 10:46-62. Diakses dari <http://portalgaruda.org>
- Bagong, Suyanto. 2005. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media.
- Creswell, John.W. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Diterjemahkan Achmad Fawaid. Yogyakarta. Diakses dari <http://repository.ugm.ac.id>
- Dewi, Aulia Paramita, and Putut Suharso. 2015. "Analisis Layanan Perpustakaan Keliling Badan Arsip Dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Santri Di Pondok Pesantren Yayasan Islam Hamdan Semarang." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 4(2).
- Domai, Tjahjanulin, dkk. 2015. *Perencanaan Pemberdayaan Pejabat Pengelola Informasi & Dokumentasi dalam Rangka Kebutuhan Informasi Publik*. Diakses dari <https://books.google.com/books>
- Ezmir. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kusumawati, Diana. (1998). Materi Pelatihan Pembangunan Di Takeran Jawa Timur. Diakses dari Situs Web UIN Sunan Ampel Surabaya <http://digilib.uinsby.ac.id>
- Moleong, Lexy.J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution. (2003). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito. Diakses dari <http://books.google.com/books>
- Ningsih, Henny Setia. (2012). *Kebutuhan Informasi dan Pemenuhan Kebutuhan Akan Informasi : Studi Kasus Remaja Kota*. Skripsi. Universitas Indonesia.
- Pendit, Putu Laxman. (2003). *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi : Sebuah Pengantar Diskusi Epistemologi dan Metodologi*. Depok: JIP- FSUI.
- Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. (2018). *Peraturan Gubernur tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah (Pergub No. 36 Tahun 2018)*. Semarang, Jawa Tengah. Diakses dari <https://www.perpus.jatengprov.go.id>
- Pemerintah Republik Indonesia. (2014). *Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (PP No. 24 tahun 2014)*. Jakarta, DKI Jakarta. Diakses dari <https://www.perpusnas.go.id>
- Pemerintah Republik Indonesia. (2007). *Undang-Undang tentang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007*. Jakarta, DKI Jakarta. Diakses dari <https://www.perpusnas.go.id>
- Reference and User Services Association. (2003). *Professional competencies for reference and user services librarians*. Diakses dari <http://www.rusaupdate.org>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. (2004). *Pengantar Dokumentasi*. Bandung: Rekayasa Sains.
- Sumardji. (1992). *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius.