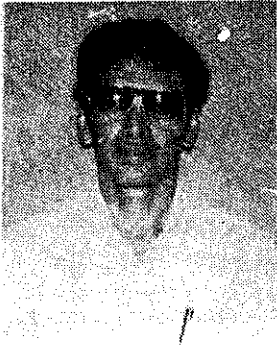


# LAYANAN REFERENSI

Oleh S.SOEPOMO.



## ABSTRAK

*Jasa referensi adalah suatu layanan yang memberikan bantuan/bimbingan secara perseorangan yang bersifat langsung, lengkap dalam menelusur sumber informasi yang diminta oleh pemakai informasi. Artikel ini menjabarkan arti penting layanan, definisi, jenis layanan, sumber, dan persyaratan petugas informasi.*

## I. PENDAHULUAN.

Penyajian informasi yang baik serta didukung oleh sumberdaya manusia yang tangguh merupakan bagian dari modal dasar pembangunan nasional, Keberhasilan pembangunan disalah satu sektor akan makin nyata memberikan dukungan pada peningkatan pembangunan nasional dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan mahmur.

Pada Pembangunan Jangka Panjang Tahap ke dua sistem informasi yang didukung oleh teknologi informasi yang tinggi serta sumberdaya manusia yang tangguh, mengakibatkan hubungan antar negara menjadi transparan, hal ini dimungkinkan karena masing-masing negara tidak dapat membendung masuknya informasi dari negara tetangga, apalagi bagi negara yang sudah maju mereka akan berlomba mencari informasi sampai kepada sumber-sumber yang sulit.

Contoh : Negara Amerika Serikat dengan pesawat ulang alihnya meneliti beberapa planit ruang angkasa guna mencari informasi.

Peranan sistem informasi yang baik sangat diperlukan dalam perencanaan, pelaksanaan dan pengevaluasian dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat, sejalan dengan program pemerintah dalam mengetaskan kemiskinan. Dari sekilas uraian pendahuluan ini tergambar jelas betapa pentingnya informasi itu.

## II. PENGERTIAN LAYANAN REFERENSI.

Istilah referensi berasal dari kata " to refer " yang berarti menunjuk kepada, namun istilah ini sulit diterima begitu saja bila diterjemahkan dengan istilah penunjukan. Karena seorang petugas layanan referensi tidak cukup

menunjukkan tapi harus juga siap membantu dan membimbing bagaimana cara menelusur dokumen sehingga informasi yang mereka butuhkan dapat ditemukan, perlu diperhatikan bahwa orang yang datang ke petugas layanan referensi menghendaki jawaban dan sumber yang akurat.

Jadi pengertian jasa referensi adalah suatu layanan yang memberikan bantuan/bimbingan secara perseorangan yang bersifat langsung, lengkap dalam menelusur sumber informasi yang diminta oleh pemakai informasi.

Mengingat layanan jasa referensi merupakan kegiatan paling depan dari semua kegiatan pusat perpustakaan/dokumentasi maka baik atau buruknya layanan jasa referensi akan berpengaruh terhadap citra layanan pusat perpustakaan/dokumentasi, tingkat profesional setiap petugas layanan jasa referensi akan menjadi barometer.

## III. JENIS-JENIS LAYANAN JASA REFERENSI.

Secara garis besar jasa layanan referensi dapat kita golongkan menjadi 3 bagian besar yaitu :

### 1. Jasa Dasar

Jasa ini merupakan suatu layanan yang harus dilakukan oleh setiap layanan jasa referensi yang meliputi :

- a. Memberi informasi umum, biasanya menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pemakai. Contoh : dimana letak buku, bagaimana cara menjadi anggota perpustakaan, bagaimana cara mencari buku dsb.
- b. Pelayanan informasi khusus, jasa ini mencakup penggunaan dokumen yang ada di perpustakaan, konsultasi dengan para pustakawan. Variasi penyediaan penyediaan informasi khusus ini tergantung pada masing-masing pusat perpustakaan/dokumentasi. Contoh : PDII-LIPI memberikan layanan paket informasi Industri dsb.
- c. Bantuan menggunakan katalog, kita sadari bahwa para pemakai/ pengunjung perpustakaan belum semua mengerti bagaimana cara menemukan bahan pustaka melalui katalog baik katalog berupa kartu maupun melalui terminal komputer.
- d. Bantuan menelusur dokumen, jasa ini diberikan kepada para pemakai agar pemakai dapat dengan mudah, cepat dan tepat menemukan dokumen yang mereka cari sehingga doku-

men yang kita miliki lebih berdaya guna.

- e. Bimbingan menggunakan buku referensi, pekerjaan ini dilakukan mengingat susunan buku referensi berbeda dengan susunan buku biasa serta memiliki ciri-ciri khusus sehingga perlu dilakukan bimbingan bagaimana cara menemukan jawaban/ informasi yang ia cari.

### 2. Jasa Yang Lazim Dilaksanakan.

- a. Silang layang ini perlu dilakukan antar pusat jaringan informasi yang ada mengingat keterbatasan-ketebatasan ruang dan dana.

Pusat jaringan informasi di Indonesia ada sejak tahun 1971 pada waktu diselenggarakan Workshop Sistem Jaringan Dokumentasi dan Informasi di Bandung pada tanggal 22 sampai 24 Juli tahun 1971, semenjak itu mulai bermunculan pusat-pusat jaringan informasi yang jumlahnya sampai saat ini mencapai 20 buah antara lain :

- Pusat jaringan informasi Bidang Iptek,
- Pusat jaringan informasi bidang pasar modal,
- Pusat jaringan Informasi bidang Pangan
- Pusat jaringan informasi bidang hukum dan perundang-undangan
- Pusat jaringan informasi bidang kedokteran dan kesehatan
- Pusat jaringan informasi bidang masalah bangunan dan perumahan

- Pusat jaringan informasi bidang pemukiman manusia
- dan lain-lainya.

- b. Pendidikan pemakai, hal ini dilakukan dengan tujuan mengenalkan kepada pemakai bagaimana caranya menemukan koleksi atau bahan pustaka yang diinginkan dengan cepat, pekerjaan ini harus dilakukan mengingat pengunjung perpustakaan orangnya tidak tetap dan berbagai macam latar belakang pendidikannya.

- c. Menyelenggarakan pameran, penyelenggaraan pameran biasanya dilakukan dengan 2 cara yaitu: pameran dengan tema tertentu pameran untuk buku-buku baru.

Letak pameran buku hendaknya diletakkan pada tempat yang strategis agar setiap pengunjung dapat melihat.

### 3. Jasa yang Jarang Dilakukan.

Jasa terjemahan, pekerjaan ini jarang dilakukan karena tugas harus menguasai betul bahasa asing, apalagi kalau perpustakaan itu milik pemerintah pegawai yang ahli bahasa biasanya akan memilih kerja di Swasta dengan alasan dan pertimbangan misalnya gaji lebih besar dan adanya fasilitas lain.

## IV. SYARAT-SYARAT PETUGAS REFERENSI.

Mengingat tugas layanan referensi langsung berhadapan dengan pemakai dan juga berat, maka petugas referensi hendaknya memenuhi kriteria sbb :

1. Harus sudah menguasai betul

hal-hal yang berhubungan dengan perpustakaan dimana ia bekerja meliputi koleksi, struktur organisasi dan misi serta tujuan dari badan yang mendirikan perpustakaan itu.

2. Harus cepat tanggap, mengantisipasi pertanyaan yang diterima baik mereka datang langsung maupun lewat telepon.
3. Dapat mengoperasikan semua piranti/peralatan yang ada di perpustakaan dalam rangka menunjang kegiatannya.
4. Mempunyai kemauan untuk ingin tahu yang tinggi dan jangan menempatkan petugas layanan referensi yang mempunyai sifat cepat bosan, masa bodoh dan sejenisnya.
5. Supel dan pandai bergaul
6. Hindarkan jawaban dengan istilah tidak tahu, karena hal ini merupakan hal yang tabu bagi petugas layanan referensi

## V. TANDA-TANDA BUKU REFERENSI

Koleksi buku referensi mempunyai tanda-tanda sebagai berikut :

- a. dipakai sebagai keperluan bahan acuan.
- b. tidak untuk dipinjamkan.
- c. terdiri dari entri yang terpotong-potong, tiap entri panjangnya tidak sama.
- d. kebanyakan tidak untuk dibaca seluruhnya.

## VI. KOLEKSI BAHAN REFERENSI MENURUT JENIS, ISI CAKUPAN DAN KEGUNAANNYA.

### 1. Ensiklopedia.

Cakupan isi : memberi informasi suatu uraian tentang berbagai ilmu pengetahuan. Biasanya untuk menjawab pertanyaan mengenai informasi secara umum.

Macam-macamnya:

- a. Ensiklopedia Nasional.
- b. Ensiklopedia Khusus
- c. Ensiklopedia dengan subyek tertentu.

Contoh : Ensiklopedia Nasional Indonesia. -- Jakarta : Cipta Adi Pustaka, 1988. -- 18 jil.

### 2. Kamus

Cakupan isi : arti, asal kata, definisi, cara mengeja kata, sinonim.

Kegunaannya : untuk menjawab pertanyaan mengenai arti kata, atau istilah mengenai bahasa.

Macam-macamnya :

- a. Kamus dua bahasa
- b. kamus satu bahasa
- c. kamus multi bahasa
- d. kamus contempore
- e. kamus visual dll.

Contoh :

Kamus besar bahasa Indonesia. -- Jakarta : Balai pustaka, 1990 - 1277 hal.

Kamus visual Inggris/Indonesia. -- Jakarta : Elex Media

Komputindo, 1988. - 921 hal.

### 3. Biografi

Cakupan isi : informasi tentang riwayat tokoh-tokoh nasional, internasional atau dikelompokkan menurut disiplin ilmu, biasanya memuat tanggal lahir, alamat, pekerjaan, hasil karya dan sebagainya tentang seseorang tokoh tersebut.

Kegunaan : untuk menjawab pertanyaan tentang seseorang tokoh.

Contoh :

- a. Buku apa dan siapa sejumlah orang Indonesia. -- Jakarta ; Grafiti Pres, 1986. - 1271 hal.
- b. ASEAN who's who. -- Kuala Lumpur : Kasuya Pub., 19-. 3 vol.

### 4. Direktori.

Cakupan isi : informasi tentang nama, alamat, kegiatan dari badan usaha atau organisasi, lembaga.

Kegunaannya : untuk menjawab pertanyaan mengenai apa, dimana serta penjelasan mengenai badan usaha atau organisasi tersebut.

Contoh :

Directory of special libraries and information sources in Indonesia 1990. -- Jakarta : PDII, 190. - 404 hal.

Jakarta business directory. -- Jakarta ; Kadin, 1989.

### 5. Indeks dan Abstrak.

Cakupan isi : memuat informasi tentang artikel, karangan indek, akan memberikan keterangan

nama pengarang, judul karangan, tahun dan nomor serta dimana artikel dimuat.

Kadang-kadang dimuat juga sari karangan.

Kegunaannya : biasanya untuk menjawab/menelusur pertanyaan mengenai artikel, makalah dan sejenisnya.

Contoh : Indonesian women: selected abstracts. -- Jakarta ; PDII, 19-. - .. jil.

## 6. bibliografi

Cakupan isi : informasi mengenai terbitan baik berupa buku, majalah, keterangan yang dimuat antara lain nama pengarang, penerbit, alamat penerbit tahun terbit serta harga buku tersebut.

Kegunaannya : biasanya untuk menjawab pertanyaan mengenai buku atau majalah.

Contoh : books in print. -- New York : R.R.Bowker, 19-. - .. vol

Ulrich's International Periodical Directory. -- New York; R.R.Bowker, 19-

## 7. Atlas/Geografi

Cakupan isi : informasi mengenai ilmu bumi/geografi berupa keterangan mengenai tempat, jarak kota, nama sungai keadaan alam curah hujan dan sejenisnya.

Kegunaannya : biasanya untuk menjawab pertanyaan yang berhubungan dengan masalah geografi.

Contoh : wajah pariwisata Jawa Barat. -- Bandung :

Dinas Pariwisata Propinsi Jawa Barat, 1985. - 225 hal.

## 8. Buku Pedoman.

Cakupan isi : memuat informasi pedoman untuk mengerjakan sesuatu atau belajar sesuatu.

Kegunaannya : untuk menjawab pertanyaan pembuatan sesuatu barang/jasa.

Contoh : motor heavy truck repair manual. -- New York:

Hearst Books/business Pub., 19

Pedoman penyelenggaraan perpustakaan. -- Jakarta : Jambatan, 1986.

## 9. Alamanak dan Buku Tahunan.

Cakupan isi : memuat informasi mengenai kejadian, kegiatan, perkembangan selama satu tahun baik bersifat umum maupun khusus.

Kegunaannya : untuk menjawab pertanyaan mengenai kegiatan atau perkembangan.

Contoh : World almanac and book of facts. -- New York : Times Best Seller, 1986.

## 10. Terbitan Resmi Pemerintah.

Cakupan isi : data resmi, undang-undang, peraturan Pemerintah, pengumuman pemerintah baik pusat atau daerah.

Kegunaannya : untuk menjawab pertanyaan yang berhubungan dengan peraturan, undang-undang dsb.

Contoh : lembaran Daerah Tingkat I Jawa Timur. -- Surabaya: Biro Hukum dan Hubungan Masyarakat, 1992.

Himpunan Peraturan Negara. -- Jakarta : Sekretariat Negara, 19-

## DAFTAR PUSTAKA.

1. Trimono, Sujono. Pengantar ilmu dokumentasi. -- Bandung : Remaja Karya, 1987.
2. Syahril, Rusina Pamuncak. Pedoman penyelenggaraan perpustakaan ed ke.4.-- Jakarta : Jambatan, 1986.
3. Atmodjahnawi, Suwondo. Serbaneka perpustakaan UNS: buku pedoman. -- Surakarta : Perpustakaan UNS, 1987.
4. Sulistyono, Basuki. Pengantar ilmu perpustakaan. -- Jakarta : Gramedia Pustaka Umum, 1991