



Pelayanan Referensi era Milenial di Perpustakaan Perguruan Tinggi: Perspektif Perubahan Sosial Pengguna Perpustakaan

Verry Mardiyanto* dan Reza Syafrizal

UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

*Korespondensi: verry.mardiyanto@uinbanten.ac.id

Diajukan: 24-04-2021; **Diterima:** 02-10-2021; **Diterbitkan:** 03-10-2021

Abstract

This study describes contemporary reference services in college libraries with a written perspective on social changes that exist in millennial users or users today. This study also explains the current innovation of reference services in the sample library samples discussed. Examples of library reference services discussed are retrieving information on library pages at IPB, UPI and UNAIR libraries. The research method used is a qualitative research method with a descriptive approach by online observation by taking information on the library website page. The analysis was carried out using online observation on the library website which focuses on observation in the context of reference services. Furthermore, a comparison with social theory is carried out on three types of radical social change in the literature on young users of the digital era. The results in this paper are that these three types of changes can be used as a contextual analysis of the scope of young users or millennial users in determining policies on innovation implemented in library reference services. Information technology innovation by making reference service applications that run on desktop and mobile is one of the current innovations that are right on target and in accordance with current library users. This is evidenced by the increasing number of library service applications so that libraries can innovate in collaboration with mobile or desktop reference services.

Keywords: college libraries; reference services; service innovation; user change type

Abstrak

Penelitian ini menjelaskan mengenai pelayanan referensi zaman sekarang di perpustakaan perguruan tinggi dengan perspektif tulisan pada perubahan sosial yang ada pada pengguna milenial atau pengguna zaman sekarang. Penelitian ini juga menjelaskan mengenai inovasi layanan referensi saat ini pada sampel contoh perpustakaan yang dibahas. Contoh layanan referensi perpustakaan yang di bahas mengambil informasi pada laman perpustakaan di perpustakaan IPB, UPI dan UNAIR. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif secara observasi *online* dengan mengambil informasi di laman *website* perpustakaan. Analisis dilakukan dengan menggunakan observasi *online* pada *website* perpustakaan yang fokus observasi dalam konteks pelayanan referensi. Selanjutnya dilakukan perbandingan dengan teori sosial pada tiga tipe perubahan sosial radikal pada literatur pengguna kaum muda era digital. Hasil pada tulisan ini adalah tiga tipe perubahan tersebut dapat dijadikan sebagai analisis kontekstual ruang lingkup pengguna muda atau pengguna milenial dalam menentukan kebijakan pada inovasi yang diterapkan di dalam layanan referensi perpustakaan. Inovasi teknologi informasi dengan pembuatan aplikasi layanan referensi yang berjalan pada *desktop* dan *mobile* menjadi salah satu inovasi kekinian yang tepat sasaran dan sesuai dengan pengguna perpustakaan saat ini. Hal itu dibuktikan dengan semakin banyaknya aplikasi layanan perpustakaan sehingga perpustakaan dapat berinovasi dengan kolaborasi dengan layanan referensi *mobile* atau *desktop*.

Kata kunci : inovasi layanan; layanan referensi; perpustakaan perguruan tinggi; tipe perubahan pengguna

PENDAHULUAN

Layanan referensi menjadi salah satu layanan yang ada dalam perpustakaan. Layanan referensi tidak hanya menyediakan koleksi referensi yang ada dalam bentuk fisik perpustakaan, tetapi juga sudah mulai tersedia dalam bentuk digital. Akan tetapi pada perkembangan teknologi ini, akses perpustakaan digital dapat dengan mudah dilakukan namun informasi yang diperlukan tidak ditemukan, seperti halnya dalam melakukan akses *e-library*, terkadang pengguna tidak dapat menemukan referensi yang sesuai. Oleh karena itu, pada halaman berbeda, pengguna membuka portal publikasi berlangganan yang telah dibayar oleh afiliasi pengguna seperti *Springer*, *IEEE*, *Science Direct*, dan sebagainya. Hal ini tidak efektif karena sebuah sistem *e-library* dapat membantu pengguna untuk mendapatkan referensi yang diinginkan (Yunika & Raflesia, 2016). Oleh karena itu, perpustakaan saat ini sudah seharusnya berkembang mengikuti perkembangan teknologi informasi dalam bentuk layanan referensi digital yang dimiliki sendiri. Sejalan dengan layanan referensi yang sebagian besar di perpustakaan mengharuskan pengguna untuk datang ke perpustakaan dengan konsep menunggu pelanggan maka lambat laun perpustakaan akan kehilangan penggunanya, jika tidak memulai untuk berinovasi. Layanan referensi yang banyak kata “dilarang” dalam menikmati layanannya juga akan mengurangi pengguna untuk berkunjung ke perpustakaan. Oleh karena itu, perpustakaan berpikir untuk menghilangkan kata “dilarang” dalam perpustakaan dengan konsep berkolaborasi atau pada era dahulu sebagai sebuah kata “*win win solution*”.

Dewasa ini sebuah pekerjaan yang bermuara pada pelayanan publik menjadi salah satu ujung tombak dalam memberikan layanan yang sesuai dengan konteks *public service oriented*, bukan semacam pelayanan yang hanya menginginkan layanan tersebut terlaksana sesuai dengan aturan saja melainkan pelayanan yang berorientasi pada layanan publik. Jika analisis sebuah layanan perpustakaan sebagai sebuah layanan publik maka layanan perpustakaan dengan berbagai jenis perpustakaan bertujuan untuk menghadirkan informasi yang sesuai dengan keinginan pengguna, dalam artian informasi tersebut dapat menyelesaikan kebutuhan pengguna. Kebutuhan pengguna yang berorientasi layanan publik mengakomodasi sebuah layanan yang dikhususkan pada pengguna masyarakat secara

umum. Konteks ini dapat tepat digunakan pada perpustakaan umum. Berkenaan dengan konteks perpustakaan perguruan tinggi maka *public service oriented* tersebut menasar kepada pengguna ruang lingkup internal perguruan tinggi dan tidak terkecuali eksternal perguruan tinggi. Eksternal perguruan tinggi ini adalah masyarakat yang membutuhkan informasi, dan informasi tersebut ada di perpustakaan perguruan tinggi, sehingga mereka menggunakan layanan perpustakaan untuk menyelesaikan masalahnya tersebut.

Pelayanan yang berorientasi pada masyarakat dengan konteks pengguna perpustakaan sejalan dengan perkembangan teknologi. Perbandingan lurus dan saling mengisi satu sama lain ini membuat perpustakaan memperoleh keuntungan yang membangun, seperti halnya penggunaan teknologi pada saat ini yang sudah menasar pada teknologi saku sehingga dengan sekali sentuhan maka data informasi perpustakaan baik itu isi seluruh perpustakaan yang sudah terhubung dapat dicari dalam genggamannya pengguna. Pengembangan *interloan* sebuah layanan dengan maksud untuk berbagi ketersediaan informasi dari beberapa perpustakaan dalam satu *database* yang bersama-sama terhubung menjadi kemajuan tersendiri dari sebuah pelayanan perpustakaan dengan terintegrasi antar perpustakaan. Tidak hanya sebuah konektivitas antar perpustakaan saja, melainkan struktur sebuah komposisi keanggotaan sudah menjadi jaringan yang bersama-sama dapat digunakan untuk orientasi layanan pada pengguna. Pengguna menjadi mudah dalam mengakses sebuah perpustakaan, baik yang fisik dengan layanan yang berorientasi kepada pengguna sedangkan perpustakaan digital dengan interkoneksi antar perpustakaan yang menyediakan sumber informasi secara bersama-sama.

Pembahasan mengenai keterkaitan dengan sebuah teori sosial yang menggambarkan budaya masyarakat yang menginginkan perubahan ke arah yang lebih baik lagi antara perpustakaan dalam layanan referensi dengan sudut pandang pengguna dalam hal ini adalah pengguna era milenial. Banyak teori sosial yang membahas mengenai perubahan sosial. Misalkan dalam habitus, *post modernitas*, kesenjangan budaya, perilaku informasi dan konektivitas sebuah teknologi informasi yang berfungsi sebagai alternatif kehidupan saat ini. Dari berbagai konteks sebuah teori sosial maka dapat dipahami masyarakat modern saat ini bergerak cepat dengan pola-pola perubahan yang mengikuti

zaman. Perubahan pola ini baik dari pikiran, sikap, ide dan kreativitas yang terus disesuaikan dengan perkembangan teknologi. Sebuah teori sosial dari sebuah ketergantungan akan sikap masyarakat yang hendak berubah mengikuti zaman. Perpustakaan melihat ini sebagai sebuah tantangan, bukan sebuah hambatan, sehingga dari ketergantungan masyarakat tersebut, perpustakaan menjadi salah satu tempat bagi masyarakat dalam berselancar untuk menemukan informasi yang ingin didapatkannya. Perubahan sosial juga berarti perubahan perpustakaan ke arah yang lebih baik lagi, baik dari sisi SDM, manajemen dan sarana dan prasarana perpustakaan. Adapun dalam perubahan sosial dalam perpustakaan mempunyai tujuan untuk mencapai kunci sukses dari tujuan perpustakaan adalah sumber daya manusia, yaitu di dalam diri pustakawan. Pustakawan membimbing, membantu, mengarahkan pengguna untuk dapat menemukan informasi yang tepat dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan (Utomo & Suwarno, 2012).

Inovasi sebagai sebuah jawaban akan sebuah tantangan yang mewajibkan perpustakaan mengubah wajahnya menjadi baru. Ini berkaitan sekali dengan sebuah teknologi informasi dalam genggaman, termasuk juga pada pengguna perpustakaan yang mayoritas adalah pengguna milenial. Pengguna yang ingin datang ke perpustakaan, khususnya menikmati layanan referensi akan bertambah jika melakukan inovasi yang terhubung dengan teknologi informasi. Banyak dari perpustakaan modern kini menggunakan teknologi informasi dalam menjawab sebuah tantangan. Mengkolaborasi sistem informasi perpustakaan dengan *database* yang dimungkinkan pengguna menikmati layanan referensi tanpa perlu ke perpustakaan. Fitur-fitur penggunaan teknologi informasi yang berhubungan langsung kepada pengguna merupakan sebuah kewajiban bagi perpustakaan saat memberikan inovasi terkini. Bagaimana layanan perpustakaan khususnya di dalam pelayanan referensi di zaman sekarang ini? Disertakan contoh pelayanan referensi pada tiga perpustakaan perguruan tinggi pada sampel penelitian ini, yaitu Perpustakaan IPB, Perpustakaan UNAIR dan Perpustakaan UPI.

TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian yang mendasari dari tulisan ini mempunyai tinjauan pustaka yang dijadikan dasar untuk mengembangkan dan membedakan dengan

penelitian lainnya, sehingga pembahasan dan hasil yang ada dapat mempunyai ciri khas untuk dapat dipublikasikan. Tinjauan pustaka pertama ini dari penelitian yang berjudul perubahan sosial dalam pemanfaatan di perpustakaan perguruan tinggi (Prasetyawan, 2014). Penelitian ini menyimpulkan mengenai perubahan sosial yang terjadi di kalangan pemustaka pada era ini disebabkan oleh kemajuan teknologi yang semakin berkembang. Sehingga setidaknya pemustaka harus menyesuaikan diri dengan perkembangan yang ada. Begitu juga dengan perpustakaan. Perpustakaan juga semakin berubah dan berkembang dari perpustakaan konvensional ke perpustakaan digital. Hal mengenai penerapan sistem perpustakaan digital dengan menerapkan teknologi informasi sebagai sarana untuk menyimpan, mendapatkan dan menyebarluaskan informasi ilmu pengetahuan dalam format digital. Selanjutnya juga mengenai salah satu perubahan sosial pada perpustakaan dilihat dari sikap pemustaka saat ini adalah kenyataan di dalam mencari informasi melalui internet dengan menggunakan fasilitas *web search engine*. Dari penelitian pertama ini dijelaskan bahwa perubahan sosial pengguna saat ini adalah nyata terjadi, terlebih saat ini Ketika masa pandemi covid19, perpustakaan berinovasi dengan layanan *online* dan pengguna menggunakan perpustakaan dengan layanan *online* perpustakaan, salah satunya dalam layanan referensi.

Penelitian kedua yang berjudul pemanfaatan media sosial untuk meningkatkan layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi (Oktavia, 2019). Dalam penelitian karya Oktavia ini bermula dari perpustakaan perguruan tinggi yang memanfaatkan media sosial untuk layanannya. Keterjangkauan media sosial menjadikan pengguna perpustakaan menjadi mudah dalam merasakan layanan perpustakaan terlebih dalam layanan referensi ini. Pengguna hanya perlu melakukan kirim pesan ke perpustakaan melalui media sosial dan di balas oleh pustakawan sebagai administrator sosial media perpustakaan atas keperluan yang dihadapi oleh pengguna perpustakaan.

Penelitian ketiga berjudul strategi pengembangan layanan perpustakaan dalam menggunakan media sosial di perguruan tinggi yang di tulis oleh (Suherman, 2019). Dalam penelitian tersebut dihasilkan mengenai penggunaan sosial media seperti *whatsapp*, *line*, *Instagram* dan aplikasi sosial media lainnya perlu dipertimbangkan sebagai alternatif layanan,

terlebih lagi jika lembaga pendidikan tersebut mengusung kampus yang mendunia. Strategi pengembangan layanan ini juga berdampak terhadap bagian pengadaan, pengolahan sirkulasi dan referensi. Hal tersebut dikarenakan proses layanan perpustakaan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dapat diketahui dari saran yang diterima perpustakaan dari sosial media.

METODE

Tulisan penelitian ini menggunakan pendekatan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan studi kasus disini adalah berusaha menemukan makna, menyelidiki proses, dan memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam dari individu, kelompok, atau situasi (Hikmat, 2011). Creswell (dalam Habib & Prasetyawan, 2016) juga mengungkapkan bahwa studi kasus merupakan strategi penelitian yang ada di dalamnya dengan tindakan peneliti menyelidiki secara cermat, suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu.

Sumber data yang digunakan adalah informasi yang tertera dalam laman *website* perpustakaan. Laman *website* ini memberikan informasi secara umum dan dapat digunakan sebagai bahan untuk membandingkan pelayanan referensi yang dibutuhkan oleh generasi milenial, terlebih lagi saat ini, perpustakaan sedang tidak dapat dikunjungi akibat covid19. Oleh karena itu, perpustakaan hanya membuka layanan secara *online*. Waktu pengambilan sampel laman perpustakaan objek yang diteliti adalah pada tahun 2021. Teknik analisis data yaitu a. upaya mencari data adalah proses lapangan dengan berbagai persiapan pra-lapangan tentunya, b. menata secara sistematis hasil temuan di lapangan, c. menyajikan temuan lapangan, d. mencari makna secara terus menerus hingga menemukan hasil yang dibutuhkan (Rijali, 2019). Adapun dalam menganalisis data ini yang dikarenakan data berupa *online* hasil dari laman sampel perpustakaan untuk layanan referensi ini maka yang digunakan adalah dengan membandingkan informasi yang tertera di laman *website* perpustakaan dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Analisis data ini dilakukan untuk mengetahui kebijakan dan prosedur perpustakaan contoh dalam penelitian ini dalam memberikan pelayanan referensi pengguna menggunakan *website* berupa formulir *online* atau menggunakan telepon dan email. Dari

hal tersebut dapat diketahui mengenai perbandingan dengan teori perubahan sosial yang dijadikan teori utama dalam menganalisis permasalahan yang terjadi di penelitian ini, khususnya dalam layanan referensi di era milenial ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan Referensi

Pengertian

Banyak pengertian mengenai layanan referensi, diantaranya adalah pengertian layanan referensi sebagai salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan (Kalsum, 2016). Sedangkan pengertian pelayanan referensi menurut Sumardji dalam (Wiratningsih, 2014), pengertian pelayanan referensi adalah : a. salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan, yang khusus memberikan pelayanan koleksi referensi kepada para pemakai, b. suatu kegiatan pelayanan untuk membantu para pemakai perpustakaan untuk mencari informasi dengan cara : 1. menerima pertanyaan-pertanyaan dari para pemakai perpustakaan dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi, 2. memberikan bimbingan untuk menemukan koleksi referensi yang diperlukan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai, 3. memberikan bimbingan kepada para pemakai perpustakaan tentang bagaimana menggunakan setiap bahan pustaka koleksi referensi.

Layanan referensi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang disediakan bagi pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkannya. Suatu kegiatan pelayanan untuk membantu para pemakai pengunjung perpustakaan menemukan informasi dengan cara: menerima pertanyaan-pertanyaan dari para pemakai/pengunjung perpustakaan dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi, memberi bimbingan untuk menemukan koleksi referensi dan mencari informasi yang dibutuhkan, memberi bimbingan kepada para pemakai tentang penggunaan bahan pustaka koleksi referensi.

Jika dilihat dari pengertian yang didasarkan dari layanan referensi yang sudah diaplikasikan pada perguruan tinggi, yaitu layanan referensi di UPI *Central Library*, pelayanan referensi merupakan pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan untuk menemukan informasi

dengan cara menjawab pertanyaan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi. Jika menurut perpustakaan IPB, layanan referensi adalah kegiatan layanan dalam bentuk pemberian layanan referensi cepat dan atau bimbingan pemakaian sumber referensi. Layanan ini memberikan bantuan kepada sivitas akademika IPB dan masyarakat lainnya yang membutuhkan informasi bidang sosial, ilmu pengetahuan dan teknologi terapan, termasuk bidang pertanian, peternakan, perikanan, kehutanan dan teknologi pertanian. Dari beberapa pengertian tersebut, maka dapat diambil kesimpulan mengenai layanan referensi yang ada di perpustakaan perguruan tinggi adalah layanan yang mengedepankan pemberian solusi informasi dengan bantuan koleksi referensi sebagai jawaban utamanya, selain itu juga petugas perpustakaan secara kewajiban membantu dari segi penyelesaian masalah, seperti selayaknya bimbingan antara petugas dengan pengguna dalam hal tanya jawab, diskusi, *sharing* dan membutuhkan pengajaran demi terciptanya lingkungan akademik yang bermutu.

Jenis Koleksi Referensi

Apa saja yang menjadi jenis dari koleksi referensi dalam layanan referensi terkini di perpustakaan perguruan tinggi. Dalam sebuah perpustakaan tersedia berbagai macam koleksi, termasuk salah satu koleksi yang penting di perpustakaan adalah koleksi referensi. Koleksi referensi adalah jenis koleksi yang bersifat rujukan atau acuan serta bentuk informasi yang tercantum didalamnya mudah untuk di akses, mengingat bahan pustaka tersebut bersifat menunjukkan dan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh para pemustaka, terutama pertanyaan yang disusun secara mendetail. koleksi referensi mencakup dan berisi segala macam sumber pengetahuan dari hasil aktivitas kehidupan manusia dan disusun secara teratur agar pemustaka dapat mudah dan cepat mencari informasi yang dibutuhkannya (La Tiwu et al., 2015). Jadi koleksi referensi ini tercatat dan tersimpan menjadi ciri khas dari perpustakaan tersebut, sehingga pengguna dapat melihat informasi hanya dalam khasanah perpustakaan tersebut.

Dari laman perpustakaan universitas airangga. Layanan referensi didalamnya terdapat beberapa koleksi referensi yang menjadi objek layanan, yaitu jasa layanan referensi memberikan rujukan informasi yang beragam serta mendalam dari bahan pustaka yang ada di perpustakaan.

Menyediakan sumber informasi/bahan pustaka ensiklopedia, abstrak, bibliografi, direktori, *handbook*, *yearbook*, juga menyediakan sumber informasi/bahan pustaka berupa terbitan pemerintah, undang-undang dan berita acara. Jadi secara keseluruhan dalam layanan referensi menyediakan koleksi selain koleksi umum. Secara jenis koleksi ini maka dapat dikatakan sebagai koleksi yang memberikan informasi berupa referensi dari sebuah masalah. Jika dilihat dalam perkembangan teknologi, maka koleksi referensi ini mayoritas sudah ada dan terpublikasi di internet. Tinggal bagaimana perpustakaan dalam layanan referensi menyalasi koleksi referensi ini agar tidak tertinggal oleh koleksi referensi dalam internet.

Prosedur

Prosedur penggunaan koleksi referensi ini hampir semua perguruan tinggi hanya memperbolehkan baca di tempat, dan diberikan layanan fotokopi untuk menggandakannya, jadi tidak boleh dipinjam. Berbeda jika melihat koleksi referensi yang ada di internet, maka dapat disimpan, di print dan digunakan kembali. Hal itu menjadi salah satu kekurangan layanan referensi dalam artian kurang berinovasi untuk dapat mengejar ketertinggalan layanan referensi yang sudah terhubung dengan layanan internet. Lalu bagaimana sikap yang dilakukan pustakawan dalam memberikan layanan referensi saat ini. Pemustaka yang memanfaatkan layanan ini biasanya sudah membawa pertanyaan dari luar perpustakaan. Pustakawan dalam memberikan jawaban akan melakukan penelusuran terlebih dahulu melalui koleksi referensi seperti kamus, statistik (Hermanto, 2019).

Adapun untuk sampel dalam tulisan ini dapat dilihat dari prosedur pada layanan referensi di perpustakaan UNAIR (Perpustakaan Universitas Airlangga, 2021), yaitu:

- a. Pengguna melakukan penelusuran informasi melalui katalog atau OPAC.
- b. Mencatat nomor klasifikasi yang berkode "R".
- c. Pengguna langsung mencari di rak buku koleksi referensi, bila ditemukan langsung dibawa ke petugas referensi dan mengisi bon pinjam serta menyerahkan KTM yang masih berlaku.
- d. Peminjaman hanya untuk dibaca di tempat dan di fotokopi.

Untuk perpustakaan UPI, berbeda dengan perpustakaan UNAIR. Pelayanan referensi di Perpustakaan UPI menggunakan teknik layanan terbuka, dimana setiap pengguna dapat mengambil sendiri koleksi referensi secara

langsung dari rak. Adapun jenis-jenis layanan yang diberikan di bagian pelayanan referensi (UPI, 2021), yaitu:

- a. Pelayanan peminjaman koleksi referensi untuk dibaca di tempat dan tidak dipinjamkan untuk dibawa pulang
- b. Pelayanan informasi, yaitu pemberian informasi kepada pengguna yang menanyakan informasi tentang perpustakaan, koleksi dan jasa layanannya.
- c. Pelayanan jawaban atas pertanyaan referensi, yaitu bantuan kepada pengguna yang membutuhkan informasi tentang suatu topik atau hal yang dijawab menggunakan koleksi referensi yang ada.
- d. Pelayanan fotokopi, yaitu pemberian izin kepada pengguna yang membutuhkan informasi yang dibutuhkan dari koleksi referensi.
- e. Bantuan penelusuran, yaitu pemberian bantuan penelusuran letak suatu koleksi yang dibutuhkan pengguna.

Untuk perpustakaan IPB (Perpustakaan IPB, 2021), layanan referensi dapat digunakan dengan metode jarak jauh, yaitu menggunakan email dan telepon. Informasi yang diperoleh melalui layanan ini dapat dalam bentuk digital, tercetak maupun fotokopi; dan dikirim melalui jasa pengiriman atau melalui email.

Sampel Lokasi Layanan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Layanan referensi yang dijadikan pembahasan dalam tulisan ini adalah menggunakan metode observasi secara tidak langsung, yaitu menggunakan pengamatan tulisan di *website* perpustakaan perguruan tinggi tersebut, adapun perpustakaan yang dilihat adalah perpustakaan IPB, perpustakaan UPI dan perpustakaan UNAIR. Ketiga perpustakaan tersebut memiliki layanan referensi yang menjadi salah satu produk layanan perpustakaan perguruan tinggi. Tujuan dan fungsi dari layanan referensi ini adalah tidak lain adalah memberikan solusi kepada pengguna perpustakaan terkait dengan permasalahan yang terhubung pada koleksi referensi, sedangkan bagaimana inovasi dilakukan untuk mempertahankan layanan ini agar tidak tertinggal zaman? Inovasi dalam kategori identik dengan perkembangan teknologi informasi seperti penggunaan kolom *chat* pada fitur *website* perpustakaan, layanan email, layanan telepon dan layanan *chatting whatsapp*. Apakah layanan umum yang menjadi komoditas utama pengguna kekinian tersebut sudah dimiliki perpustakaan? Bisa dilihat dari masing-masing *website*

perpustakaan tersebut. Secara garis besar dapat dilihat dalam bagian pembahasan analisis dan opini; inovasi layanan referensi zaman sekarang dalam ke empat perpustakaan tersebut.

a. Tiga Tipe Perubahan Sosial

Tipe perubahan radikal pada literatur pengguna kaum muda era digital, (Sugihartati, 2014):

1. Tipe satu: perubahan bentuk dan wujud;
 - a. Grafis dalam wujud dan bentuk baru,
 - b. Kata dan gambar mencapai tingkat sinergi baru,
 - c. Organisasi dan format nonlinear,
 - d. Lapisan makna yang multipel, dan
 - e. Format interaktif.
2. Tipe dua: perubahan perspektif;
 - a. Multipel perspektif, visual dan verbal,
 - b. Suara yang sebelumnya tidak di dengar, dan
 - c. Kaum muda yang berbicara atas dirinya sendiri.
3. Tipe tiga: perubahan batasan;
 - a. Subjek yang sebelumnya dibatasi,
 - b. *Setting* yang sebelumnya dikunci/ditutup,
 - c. Karakter yang dipotret dalam cara yang baru dan kompleks, dan
 - d. Akhir yang belum diketahui/dipecahkan.

Keterkekangan Layanan Referensi Perspektif Teori Sosial

Sebuah layanan informasi yang saat ini ada adalah termasuk dalam salah satu pengembangan layanan informasi yang semakin hari semakin berubah. Perubahan ini berjalan sesuai dengan perkembangan zaman, salah satu indikator yang mempengaruhi perkembangan layanan informasi adalah perkembangan teknologi informasi. Dalam sebuah teori sosial mengenai perubahan zaman, maka perkembangan teknologi tidak dapat dihambat melainkan di dukung dengan cara mengimplementasikan teknologi informasi pada setiap layanan informasi yang terhubung dengan pengguna. Oleh karena itu, perkembangan teknologi informasi dalam perspektif sebuah perubahan sosial di masyarakat menjadi acuan dalam melihat masyarakat yang maju atau belum maju. Jika itu masyarakat maju maka perkembangan teknologi informasi diterima dengan baik dan benar serta diimplementasikan dalam sebuah layanan informasi yang terhubung dengan masyarakat tersebut, namun jika masyarakat belum maju maka teknologi informasi hanya sebagai wacana saja dan tidak

mencerminkan layanan informasi yang berinovasi untuk meningkatkan efektif dan efisien. Sehingga untuk kategori masyarakat yang belum maju, maka stimulus teknologi informasi dihadirkan ditengah-tengah masyarakat tersebut. Hal ini berguna untuk mendorong peningkatan indeks pembangunan manusia. Namun untuk mendukung kemajuan tersebut maka diperlukan infrastruktur yang terkait. Sarana dan prasarana pendukung menjadi acuan untuk memberikan teknologi informasi yang bersinergi dengan layanan informasi yang modern.

Keterkekangan atau dapat disebut sebagai pembatasan sebuah layanan informasi khususnya layanan referensi saat ini menjadi celah penghambat dalam kemajuan sebuah pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan referensi yang saat ini masih menggunakan layanan manual, akan tetapi ada beberapa perpustakaan yang sudah mulai menggunakan layanan jarak jauh seperti penggunaan email untuk meminta lembaran buku referensi yang dibutuhkan oleh pengguna. Dari hal tersebut maka peneliti mencoba untuk menganalisis celah antara pelayanan referensi yang terjadi saat ini di perpustakaan dengan menggunakan teori sosial yang ada dalam kategori perilaku pengguna zaman sekarang atau pengguna milenial dengan perbandingan sebagai situasi kondisi saat ini dalam era teknologi informasi yang kekinian. Tujuan menggunakan tipe perubahan radikal ini untuk mengetahui perilaku pengguna dengan tujuan sebagai pengimplementasian yang nantinya berguna bagi layanan referensi dalam menciptakan inovasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna zaman sekarang. Analisis pengguna ini untuk menciptakan inovasi yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, baik dari sisi sikap perilaku bentuk wujud, perubahan perspektif dan perubahan batasan yang ada.

Perpustakaan dalam melihat keterkekangan pengguna akan sebuah layanan dapat dilakukan analisis menggunakan sebuah analisis sikap yang menyatakan pengguna akan ketiga garis besar tipe perubahan radikal pada kaum muda digital, yang disampaikan oleh Dresang Kyungwon (Sugihartati, 2014). Tipe pertama adalah mengenai perubahan bentuk dan wujud. Bentuk dan wujud baru dari perpustakaan dapat dianalogikan pada sub-poin yang terindikasi dalam beberapa poin tersebut, yaitu grafis dalam wujud baru. Poin ini menjelaskan mengenai perpustakaan bertransformasi ke arah yang mendekati desain dari kaum digital, tanpa

melupakan sejarah masa lalu. Ketika wujud dan bentuk baru dari sisi grafis sudah terpenuhi maka gambaran depan sebuah perpustakaan pada inovasi layanan referensi akan tercapai. Indikator dari grafis dalam layanan referensi ini adalah tidak terkekang dalam wujud kotak dalam suatu denah ruangan layanan referensi melainkan layanan referensi dapat berbentuk seperti molekul yang seperti pola pikir terbuka akan hal-hal baru. Komponen perubahan bentuk dan wujud ini juga dapat terlihat jika pengguna memperoleh sumber informasi dari media yang bervariasi. Dengan kata lain adalah perpustakaan menyediakan layanan referensi yang tidak pada satu sudut mata kuda saja, melainkan bervariasi yang didapat dari jenis sumber informasi lainnya, bisa berupa sumber informasi digital, sumber informasi dari wawancara dan sumber informasi yang menjelaskan keberadaan terkini suatu informasi. Selain itu juga, desain dari kata sinergi baru dan format yang interaktif ini menggambarkan sebuah layanan referensi yang terbuka dari keterkekangan masa lalu. Perpustakaan dalam layanan referensi membuat gebrakan-gebrakan baru yang mengarah pada perubahan bentuk dan wujud, dalam kategori kata, gambar, format interaktif dan organisasi itu sendiri yang melibatkan pemikiran sumber daya manusia yang terlibat satu visi ke arah kemajuan bersama untuk menciptakan perpustakaan yang baru.

Tipe perubahan kedua adalah perubahan pada perspektif. Perubahan perspektif ini menyasar pada indikasi pola perubahan dari arah psikologi pengguna. Pengguna melihat kenyataan pada layanan referensi sebagai layanan yang hanya itu-itu saja, yang membosankan dan tidak boleh ini itu, sehingga perubahan perspektif ini menjelaskan mengenai pandangan dari pengguna, kemauan pengguna akan sebuah kebebasan yang terbuka. Sehingga dari perubahan perspektif ini mengubah sebuah tatanan yang sudah ada menjadi sebuah tatanan yang inovatif dan baru sehingga pengguna yang saat ini sudah termasuk pada pengguna milenial dapat menikmati layanan referensi yang baru dan sesuai dengan keinginan mereka. Misalkan saja seperti suara yang sebelumnya tidak terdengar di perpustakaan khususnya layanan referensi tetapi sekarang dapat terdengar dalam artian mereka sudah *multitasking* dalam pemikiran dan sikap. Selanjutnya adalah menciptakan visual dan verbal atas tindakan mereka. Jika dianalogikan adalah seperti pengguna yang baru ke perpustakaan, mereka pasti bertanya untuk pengguna yang aktif sedangkan pengguna yang pasif tidak bertanya,

sehingga di layanan referensi mampu menyediakan kolom untuk berekspresi, dapat berupa saran dan kritik pada pengembangan layanan referensi perpustakaan juga dapat berupa sebuah diskusi dari informasi yang ada didalam perpustakaan dari berbagai segi perspektif.

Tipe perubahan ketiga ini adalah pada bagian batasan. Batasan ini adalah batasan yang selama ini digunakan perpustakaan untuk membatasi apa yang dilakukan, dikerjakan dan berada pada perpustakaan, khususnya di layanan referensi. Dapat diketahui di layanan referensi banyak sekali batasan, misalkan batasan dilarang meminjam, batasan dilarang memotret, batasan dilarang makan dan minum, batasan dilarang berbicara dan batasan dalam keberadaan informasi yang dapat dikaitkan dengan esensi layanan referensi. Oleh karena itu, kaum muda digital yaitu pengguna perpustakaan masa kini berharap untuk ruang batasan itu dibuka lebar, namun tetap mempertahankan lingkungan yang kondusif dan tepat untuk belajar. Misalkan contohnya nyata yaitu pada informasi yang sebelumnya subjek dibatasi, ditambah dengan kaidah informasi digital. Kemudian keberadaan yang sebelumnya tertutup dalam arti tidak boleh berbicara maka dapat dibuka dengan tujuan untuk berubah pola pikir pengguna bahwa perpustakaan saat ini tidak se-seram dan se-sunyi seperti perpustakaan dahulu. Selanjutnya adalah melibatkan komunitas pada koleksi referensi yang ada, artinya bahan koleksi referensi diadakan semacam partisipasi komunitas untuk menambah informasi yang ada, dapat berupa video, foto, sumber informasi lisan dan bahkan koleksi referensi terbaru. hal ini adalah ditujukan untuk memperkaya koleksi perpustakaan khususnya layanan referensi yang seringkali tidak diperbarui sejalan dengan perkembangan teknologi informasi.

Tipe-tipe perubahan radikal dari kaum muda digital ini sebaiknya diperhatikan oleh perpustakaan. Dalam konteks sebuah layanan referensi maka sebaiknya layanan referensi melihat perubahan sosial kamu digital ini. Baik dari perubahan bentuk dan wujud, perspektif dan batasan. Jika ketiga unsur perubahan sosial kaum digital ini dapat terpetakan maka layanan referensi dengan persepektif sebuah inovasi layanan yang dianalisis menggunakan perubahan sosial pengguna dapat tercapai. Ketika keterkekangan sebuah layanan referensi yang dilihat dalam perspektif sosial ini maka banyak cara untuk melakukan perbaikan yang signifikan untuk mengantisipasi perubahan yang terjadi

semakin besar, terlebih lagi adalah perubahan sosial ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk melakukan perubahan layanan referensi yang terlihat dahulu sebagai sebuah layanan yang mempunyai banyak batasan dan terbelakang, namun dengan melihat perubahan sosial yang terjadi maka layanan referensi hadir dengan layanan yang baru dan sesuai dengan keinginan pengguna perpustakaan dalam perspektif pengguna milenial yang keseharian mereka berinteraksi dengan teknologi informasi.

Analisis dan Opini; Inovasi Layanan Referensi Zaman Sekarang

Zaman sekarang adalah zaman *now*, zaman dimana teknologi informasi menjadi patokan utama untuk menggambarkan sebuah layanan tersebut diterima oleh masyarakat, serta ditambah lagi dapat dikatakan efektif dan efisien. Inovasi menjadi salah satu cara untuk memberikan solusi atas keberadaan zaman *now* ini. Inovasi dalam layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi, dalam opini penulis menjabarkan menjadi berbagai hal yang harus dipenuhi dengan aturan integrasi antara teknologi dapat membantu pelayanan referensi ini. Inovasi dalam layanan referensi dari tipe perubahan sosial yang ada pada kaum digital dapat dijadikan sebuah gambaran untuk mengubah layanan referensi menjadi lebih baik lagi. Inovasi ini menysasar pada penggunaan teknologi informasi, baik itu sumber informasi, sumber daya manusia, prosedur layanan, sarana prasarana dan peraturan yang membawahi layanan referensi. Sebagai contoh dalam inovasi layanan referensi perpustakaan berbasis *live chat* di Perpustakaan Universitas Negeri Malang, layanan *live chat* merupakan wadah yang disediakan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Malang untuk menampung pertanyaan terkait layanan informasi mulai dari layanan referensi, layanan keanggotaan, layanan serial, dan sebagainya (Handini, 2018).

Inovasi layanan referensi dapat dikategorikan dalam layanan internal dan eksternal. Dalam artian layanan internal ini adalah layanan yang tersedia dalam fisik sumber informasi yang digunakan oleh pengguna langsung di perpustakaan. Berbeda dengan layanan eksternal, layanan ini mengacu pada pengguna yang tidak dapat berkunjung langsung ke perpustakaan, sehingga pengguna memerlukan media untuk menghubungkan layanan referensi yang ada. Perpustakaan dapat berinovasi dalam layanan referensi dengan berbagai cara, salah satu cara yang dilakukan adalah dengan melakukan

integrasi layanan referensi dengan layanan teknologi informasi, baik itu pada layanan referensi internal dan eksternal perpustakaan. Membahas mengenai layanan referensi internal perpustakaan, perpustakaan dapat melakukan dengan membuat desain yang modern, dengan bantuan modernisasi komputer pencari dengan terhubung database perpustakaan yang berisi *ebook* koleksi referensi, kemudian layanan internal ini dengan bantuan pustakawan perpustakaan dalam hal konseling masalah yang dihadapi pengguna. Masalah ini adalah masalah seputar koleksi referensi, sehingga pengguna perpustakaan tidak memerlukan waktu lama dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Layanan internal dalam hal inovasi ini juga berkaitan dengan penambahan koleksi referensi yang terbaru sehingga sumber-sumber informasi yang ada dapat dimaksimalkan, misalkan koleksi buku dijadikan koleksi *ebook* referensi dengan digitalisasi, kemudian melanggan *ebook* untuk referensi yang terhubung internet. Hal ini juga dapat dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan referensi eksternal.

Layanan referensi eksternal dapat berinovasi dengan cara yang lebih baik jika menggunakan bantuan internet. Seperti halnya layanan referensi dengan bantuan aplikasi pencarian informasi dalam kategori *website* pencarian perpustakaan. Aplikasi yang sering digunakan oleh perpustakaan adalah aplikasi SLIMS. Aplikasi ini menjadi langkah perpustakaan memperkenalkan koleksi mereka selain dalam pencarian menggunakan aplikasi juga berguna untuk menyimpan *database ebook* dalam kategori referensi. Masalah sistem tertutup atau terbuka dalam pengaksesan informasi menjadi ranah kebijakan masing-masing perpustakaan. Layanan referensi eksternal lainnya adalah berupa layanan permintaan koleksi referensi menggunakan email perpustakaan, selain itu juga dapat digunakan layanan telepon dan faksimile, namun faksimile dapat dikatakan sudah usang sehingga layanan email menjadi layanan yang efektif. Kemudian layanan menggunakan formulir permintaan koleksi referensi dengan fitur pada *website* perpustakaan. Perpustakaan membuat formulir permintaan koleksi referensi yang ada pada *website*, dengan skema permintaan ini dapat dikirim menggunakan jasa pengiriman khusus untuk koleksi referensi yang di fotokopi dan koleksi tersebut tidak ada *ebook*-nya. Inovasi selanjutnya adalah inovasi yang berada pada genggaman tangan. Lebih baik perpustakaan memiliki aplikasi *playstore* dengan *platform*

android dan *Apple*. Mengapa demikian? Karena mayoritas pengguna internet sudah berpindah ke perangkat seluler dari perangkat laptop dan komputer. Selain untuk melakukan inovasi lebih lanjut, maka aplikasi perpustakaan dapat bersaing dengan aplikasi lainnya yang berada pada jenis aplikasi pencari informasi khusus pada koleksi-koleksi perpustakaan dengan varian sumber informasi yang ada didalamnya.

KESIMPULAN

Layanan referensi dengan identik pembanding teknologi informasi pada saat ini sudah dapat dilihat berkembang. Seperti pada layanan referensi perpustakaan yang ada dalam sampel contoh di tulisan ini. Perpustakaan IPB, perpustakaan Universitas Airlangga dan perpustakaan UPI. Ketiga perpustakaan tersebut mempunyai ciri khas tersendiri. Simpulan utama dalam tulisan ini adalah layanan referensi UPI dalam kategori terbuka, layanan referensi perpustakaan UNAIR dalam kategori tertutup dan layanan referensi perpustakaan IPB dapat dilakukan pada skema jarak jauh, dengan menggunakan media email dan telepon yang artinya layanan terbuka. Layanan referensi yang inovatif memang dengan menggunakan teknologi informasi saat ini. Hal ini sejalan dengan perkembangan aplikasi lainnya di luar perpustakaan sehingga mau tidak mau perpustakaan terpacu dalam pengembangan sistem informasi perpustakaan, tidak hanya pada *desktop* saja melainkan aplikasi perpustakaan yang berjalan pada *e-mobile*, seperti *platform android* dan *Apple*.

Penggunaan teori sosial dalam melihat perilaku pengguna perpustakaan adalah berfungsi sebagai *assessment* untuk menindaklanjuti inovasi layanan referensi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna zaman sekarang. Kesimpulan dari tipe perubahan bentuk dan wujud, perspektif dan batasan adalah melihat bagaimana perilaku dari pengguna saat ini yang mengungkapkan kebebasannya dalam berinteraksi, terlebih lagi jika dibandingkan dengan layanan referensi perpustakaan maka perubahan ini menjadi acuan untuk mengikuti *trend* pengguna. Jika itu dapat dilakukan maka layanan perpustakaan khususnya layanan referensi yang saat ini masih lebih ke arah pembatasan gerak dapat diminimalkan, sehingga memunculkan layanan referensi yang bebas dari permasalahan ketidakbolehan atau aturan yang mengikat. Akhirnya dari layanan referensi ini,

jika dilihat dari sudut pandang perubahan pengguna dengan tiga tipe tersebut dapat diartikan sebagai pedoman untuk melakukan inovasi yang bertujuan untuk menyesuaikan keberadaan layanan referensi perpustakaan yang cocok untuk pengguna zaman sekarang. Inovasi layanan perpustakaan dengan teknologi informasi dibuat untuk mengakomodasi perubahan radikal pengguna dari tiga tipe tersebut. Ketiga tipe tersebut menasar pada bentuk dan wujud, perubahan perspektif dan perubahan batasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Habib, M. P., & Prasetyawan, Y. Y. (2016). Analisis Pemanfaatan Aplikasi Umslibrary Berbasis Android di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 5(2), 251–260.
- Handini, A. Y. (2018). *Inovasi Layanan Referensi Perpustakaan Berbasis Live Chat* [Doctoral dissertation]. Malang: Universitas Brawijaya. <http://repository.ub.ac.id/162520/>
- Hermanto, B. (2019). Kompetensi Pustakawan Dalam Mengelola Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 5(2), 881. <https://doi.org/10.20961/jpi.v5i2.36211>
- Hikmat, M. M. (2011). *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kalsum, U. (2016). Referensi sebagai Layanan, Referensi sebagai Tempat: sebuah Tinjauan terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Iqra: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 10(1).
- Oktavia, A. (2019). 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>
- Perpustakaan IPB. (2021). *Layanan Referensi (Penelusuran Informasi)*. <http://perpustakaan.ipb.ac.id/layanan-referensi-penelusuran-informasi/>
- Perpustakaan Universitas Airlangga. (2021). *Layanan Referensi*. http://www.lib.unair.ac.id/index.php?option=com_content&view=article&id=1091&Itemid=351&lang=id
- Prasetyawan, A. (2014). Perubahan Sosial Dalam Pemanfaatan di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Visi Pustaka*, 16(2).
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81.
- Sugihartati, R. (2014). *Perkembangan Masyarakat Informasi & Teori Sosial Kontemporer*. Jakarta: Kencana.
- Suherman. (2019). Strategi Pengembangan Layanan Perpustakaan Dalam Menggunakan Media Sosial di Perguruan Tinggi. *IQRA: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi (e-Journal)*, 12(2), 11. <https://doi.org/10.30829/iqra.v12i2.3979>
- La Tiwu, W. J., Tabaga, A., & Boham, A. (2015). Persepsi Pemustaka Terhadap Fungsi Pelayanan Referens Di Badan Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara. *Acta Diurna*, 4(5).
- UPI, P. (2021). *Layanan Referensi*. <http://perpustakaan.upi.edu/layanan-referensi/>
- Utomo, L. A., & Suwarno, W. (2012). Analisis Sikap Pustakawan Referensi Dalam Melayani Mahasiswa Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 1(1), 1–6.
- Wiratningsih, R. (2014). *Koleksi Referensi dan Layanan Referensi*. <http://riah.staff.uns.ac.id/2014/03/28/koleksi-referensi-dan-layanan-referensi/>
- Yunika, D., & Raflesia, S. P. (2016). Desain Single Screen Library untuk Meningkatkan Efektivitas Layanan Perpustakaan. In *Annual Research Seminar: Computer Science and Information and Communications Technology 2016*.