

KOMPETENSI PUSTAKAWAN LAYANAN REFERENSI DI MASA DEPAN

Ratu Syifa Alrissa
Universitas Padjajaran Bandung

Naskah diterima: 5-10-2024, **direvisi:** 01-11-2024, **disetujui:** 03-12-2024

ABSTRACT

Reference services in libraries and reference librarians are two things that cannot be separated in practice. Reference services are one of the activities as well as a forum for providing information in information institutions, such as libraries. Reference librarians have a very important role in providing reference services at library information institutions, librarians with competent qualifications are needed to be able to create optimal quality reference services. Basically the form of a reference service is finding information to answer specific questions, helping users find appropriate information, and forbidding users from using library information sources according to their use. The existence of a commitment to reference services makes a major contribution to users in obtaining the information they need. The unstoppable development of technology and knowledge has increasingly encouraged reference librarians to fulfill the various competencies required due to the large amount of information circulating. This study aims to find out what competencies librarians for reference services or reference librarians must have and for what innovations librarians can make in providing their services through observation, which is a way to be able to gather information in accordance with what is sought through observation. Based on the research conducted, it can be seen that reference librarians have an important role in providing reference services, both in finding, managing, and presenting information to information users according to their needs.

Keywords: Librarian; Reference Services; Librarian Competency

ABSTRAK

Layanan referensi pada perpustakaan dan pustakawan referensi merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan dalam prakteknya. Layanan referensi adalah salah satu kegiatan sekaligus wadah penyedia informasi di lembaga informasi, seperti perpustakaan. Pustakawan referensi memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan layanan referensi di lembaga informasi perpustakaan, diperlukan pustakawan dengan kualifikasi kompetensi yang memumpuni untuk dapat menciptakan kualitas layanan referensi yang optimal. Pada dasarnya bentuk dari layanan referensi adalah menemukan informasi untuk menjawab pertanyaan yang spesifik, membantu pemustaka menemukan informasi yang sesuai, dan mengajarkan pemustaka cara menggunakan sumber-sumber informasi perpustakaan sesuai dengan tujuannya. Keberadaan layanan referensi memberikan kontribusi besar bagi pemustaka dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkannya. Perkembangan teknologi dan pengetahuan yang tak terbendung, semakin mendorong pustakawan referensi untuk memenuhi berbagai kompetensi yang diperlukan akibat dari banyaknya informasi yang beredar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi apa saja yang harus dimiliki oleh pustakawan layanan referensi atau pustakawan referensi dan untuk mengetahui inovasi apa saja yang dapat dilakukan oleh pustakawan dalam memberikannya melalui observasi, yakni sebuah cara untuk dapat mengumpulkan informasi sesuai dengan apa yang dicari melalui pengamatan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwasanya pustakawan referensi memiliki peranan penting untuk menyediakan layanan referensi, baik dalam mencari, mengelola, dan menyajikan informasi untuk para pengguna informasi sesuai dengan kebutuhannya.

Kata kunci: Pustakawan; Layanan Referensi; Kompetensi Pustakawan

1. PENDAHULUAN

Layanan referensi memiliki peranan yang penting dalam kegiatan penelusuran informasi di lembaga informasi, seperti misalnya perpustakaan. Keberadaan layanan referensi memberikan kontribusi besar bagi pemustaka dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkannya. Ciri khas yang terdapat dalam layanan ini adalah pendekatan personal antara pemustaka sebagai pengguna informasi dan proses pendampingan dalam penyelesaian masalah. Pada prosesnya, pemustaka membantu para pengguna dalam memanfaatkan

informasi secara efektif dan efisien. Tidak sampai disitu, pustakawan juga membantu pemustaka untuk memahami dan menafsirkan konten yang terdapat dalam sumber informasi, tentunya hal itu berguna untuk memperluas knowledge pemustaka dan merangsang munculnya pemikiran serta ide baru.

Diperlukan kompetensi bagi pustakawan untuk dapat menjadi pustakawan referensi yang berkualitas dalam melakukan tugasnya. Kemajuan teknologi dan berkembangnya digitalisasi ini terus mendorong pustakawan untuk lebih berpikir kreatif dan inovatif dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Untuk menjawab dorongan tersebut pustakawan harus memenuhi kompetensi yang kerap meningkatkan kualifikasinya sesuai dengan kemajuan yang terjadi. Kompetensi dapat diartikan sebagai seseorang yang mampu melaksanakan atau melakukan sesuatu dengan efektif dan efisien. Dalam kata lain, seseorang dapat dikatakan kompeten apabila mampu melakukannya dengan baik dan benar. Dalam artian luas, Anuobi & Kingsley dalam *Information Literacy Competencies: A Conceptual Analysis* berpendapat bahwa kompetensi tidak hanya dibatasi oleh teori atau elemen kognitif dan aspek fungsional atau kemampuan teknis, melainkan juga melibatkan interpersonal skill atau kemampuan untuk bersosial dan mengorganisir. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa terdapat tiga elemen yang berhubungan dengan kompetensi, yakni pengetahuan, keterampilan teknis, serta keterampilan sosial.

Berkaitan dengan perpustakaan, seorang pustakawan diharuskan memenuhi kompetensi yang dijadikan standar kemampuan pustakawan dalam melakukan tugasnya, hal ini agar pustakawan mampu memberikan layanan yang berkualitas kepada para pemustakanya. Pada layanan referensi, pustakawan didorong untuk mampu berpikir dan melakukan penalaran. Kompetensi pustakawan memberikan peranan yang cukup berpengaruh signifikan dalam upaya meningkatkan kualitas perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang baik. Adapun tujuan dari penelitian ini; untuk mengetahui kompetensi apa saja yang harus dimiliki oleh pustakawan layanan referensi atau pustakawan referensi dan untuk mengetahui inovasi apa saja yang dapat dilakukan oleh pustakawan dalam memberikan layanannya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Layanan referensi dapat diartikan sebagai konsultasi informasi, dimana pustakawan memberikan rekomendasi, menafsirkan, mengevaluasi, dan menggunakan informasi tertentu untuk membantu pemustaka memenuhi kebutuhan informasinya (ALA, 2008). Layanan referensi dapat dilakukan secara langsung, tatap muka atau melalui layanan virtual daring yang mana dapat dilakukan tanpa terbatas ruang dan waktu. Soejono Trimono dalam Gani, S (2020), mengatakan bahwa layanan referensi adalah pemberian bantuan secara langsung dan bersifat personal oleh perpustakaan, dalam hal ini dilakukan oleh pustakawan kepada pemustaka yang dilayani dalam rangka memenuhi kebutuhan pemustaka akan informasi yang dicari. Dengan kata lain, pustakawan memiliki tanggung jawab untuk mampu memberikan layanan referensi yang maksimal, agar pemustaka bisa mendapatkan informasi yang dicari.

Prado & Marzal dalam Nurislamningsih (2020), mengatakan bahwa perpustakaan dan pustakawan memiliki kaitan yang erat akan pengetahuan. Perpustakaan sebagai lembaga informasi yang berperan sebagai penyedia, pustakawan berperan sebagai agen yang bertugas untuk mengelola informasi yang dimiliki, dan pengguna perpustakaan atau pemustaka adalah pihak yang menggunakan informasi tersebut. Hubungan itu dapat dilihat dalam aktivitas pelayanan di perpustakaan secara keseluruhan. Layanan referensi bertujuan untuk menghubungkan pengguna informasi dengan informasi yang dicari secara konsisten dan aktif. Menurut Wilson dan Sabe dalam Gani (2020), terdapat tiga elemen yang berhubungan dengan kompetensi, yakni pengetahuan, motivasi, dan kemampuan. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, seseorang dapat dikatakan kompeten apabila memiliki pengetahuan, keterampilan sosial dan teknis, serta bermotivasi.

3. METODE

Penelitian ini mengumpulkan data melalui observasi. Hal ini dipilih untuk dapat membantu menggambarkan sebuah tulisan yang dibahas dalam penelitian ini. Observasi sendiri adalah sebuah cara untuk dapat

mengumpulkan data atau informasi sesuai dengan apa yang dicari melalui pengamatan. Objek penelitian yang dikaji adalah layanan referensi di Perpustakaan Nasional dan rujukan yang berkaitan dengan kompetensi pustakawan dalam memberikan layanan referensi di sebuah lembaga informasi, yakni perpustakaan.

Teknik analisis data merupakan metode yang digunakan untuk mengolah data yang dimiliki menjadi sebuah informasi. Penulisan artikel ini menggunakan teknik analisis data kualitatif, dimana data yang disajikan berupa analisis dan konseptual terkait inovasi perpustakaan. Data tersebut dituliskan dalam bentuk narasi dan deskripsi, yang menjabarkan suatu permasalahan yang diangkat. Teknik analisis data kualitatif dipilih mengingat pengumpulan data penelitian ini menggunakan *narrative literature review*, yang mana akan memudahkan peneliti dalam proses penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan referensi di perpustakaan maupun lembaga informasi lain merupakan jenis layanan yang memungkinkan terjadi interaksi secara intens antara pustakawan dan pemustaka sehingga dapat bertukar berbagi pengetahuan. Maka dari itu seorang pustakawan referensi dituntut untuk memenuhi kompetensi profesional yang berlaku. Hadirnya layanan referensi di lembaga informasi, dalam hal ini adalah perpustakaan memiliki beberapa fungsi antara lain; untuk memberikan jawaban atas pertanyaan akan kebutuhan informasi yang dicari oleh pemustaka. Pustakawan referensi sebagai pengelola informasi bertanggung jawab untuk dapat menjawab kebutuhan informasi para pemustakanya. Pustakawan juga harus memenuhi fungsi sebagai narahubung antar perpustakaan untuk melakukan kegiatan peminjaman koleksi. Di samping itu, pustakawan harus mampu memberikan bimbingan kepada pemustaka untuk menemukan koleksi atau informasi yang dibutuhkan menggunakan katalog milik perpustakaan. Pustakawan harus mampu memenuhi fungsi lain, yakni memberikan pengarahan dan instruksi terkait cara menggunakan perpustakaan secara umum, terutama dalam mencari koleksi.

Pustakawan referensi memiliki peran sebagai supervisi, dalam artian mampu mengamati pemustaka terkait dengan kebutuhan informasinya. Tugas lain dari pustakawan referensi adalah sebagai bibliografis, yakni menyusun daftar bacaan untuk keperluan penelitian atau lain sebagainya. Selain mengelola dan menjadi narahubung antara pemustaka dengan berbagai informasi yang dibutuhkan, pustakawan perlu juga untuk mampu mengemas ulang sebuah informasi atau representasi informasi baik dalam bentuk cetak maupun bentuk digital. Dan poin penting dari pustakawan referensi adalah mampu menyediakan dan menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

4.1. Kompetensi Pustakawan di Masa Depan

Tugas dan fungsi pustakawan pada layanan referensi sangatlah banyak. Hal ini karena pustakawan referensi dituntut untuk serba bisa dan serba tau. Sebuah lembaga pernah melakukan sebuah survei terkait dengan pustakawan layanan referensi, dan berdasarkan survei tersebut didapatkan pernyataan bahwa seorang pustakawan referensi sangat mempengaruhi kualitas dari layanan referensi itu sendiri. Baik buruknya kualitas layanan referensi di perpustakaan menjadi tolak ukur dari keberhasilan perpustakaan itu dalam melakukan kinerjanya dan tentunya hal ini akan berpengaruh pada citra lembaga informasi atau perpustakaan di masyarakat luas.

Kualifikasi kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan yang melayani layanan referensi adalah sebagai berikut:

- **Memiliki latar belakang pendidikan yang relevan**

Sebagai seorang pustakawan, diperlukan untuk memiliki latar pendidikan yang relevan. Hal ini karena terdapat banyak pekerjaan di perpustakaan yang membutuhkan perhatian khusus yang perlu dipelajari sebelumnya. Untuk menjadi seorang pustakawan, pustakawan harus memiliki pengalaman dan partisipasi di berbagai pelatihan untuk mengembangkan kemampuannya. Kerap juga diperlukan sebuah sertifikasi untuk membuktikan kompetensi dari pustakawan tersebut di bidangnya.

- **Kemampuan berkomunikasi**

Dalam praktik memberikan layanan di perpustakaan, komunikasi dan pustakawan menjadi dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Komunikasi merupakan proses antara dua orang atau lebih untuk saling bertukar informasi, ide, gagasan, atau perspektif dari pandangan yang berbeda. Dalam kata lain, proses komunikasi yang dilakukan dapat dipahami secara baik oleh orang yang berkomunikasi. Situasi itu tidak akan terjadi apabila komunikator atau orang yang menyampaikan informasi tidak memiliki kompetensi berkomunikasi yang baik dalam menyampaikan sebuah pesan.

Kemampuan untuk berkomunikasi adalah aspek lain yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan referensi. Kemampuan berkomunikasi mempunyai pengaruh yang cukup besar dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Kemampuan berkomunikasi perlu dimiliki pustakawan referensi untuk membantu pustakawan dalam menyampaikan pesan dan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka tanpa adanya miskomunikasi atau kesalahpahaman antara kedua belah pihak. Dengan keterampilan komunikasi, seseorang dalam menyampaikan suatu informasi akan dengan mudah dipahami oleh lawan bicaranya atau komunikan. Dalam memberikan layanan, pustakawan akan dihadapkan oleh berbagai macam latar belakang pemustakanya dan berbagai tingkat kemampuan, kondisi ini yang mendorong pustakawan untuk memiliki kemampuan berkomunikasi yang memumpuni.

Selain kemampuan untuk menyampaikan pesan, pustakawan juga harus memiliki kemampuan untuk mendengarkan. Pustakawan referensi akan berhubungan langsung dengan para pemustaka, yang mana kondisi ini memerlukan komunikasi timbal balik dengan para pemustaka. Dengan kata lain, pustakawan harus mampu mendengarkan dan memahami informasi apa yang diinginkan oleh para pemustaka. Memahami adalah proses pemberian makna yang dimaksudkan oleh pengirim pesan.

Berdasarkan pernyataan diatas, sebagai seorang pustakawan referensi harus memiliki dua kemampuan komunikasi. Kemampuan komunikasi tersebut adalah, yang pertama pustakawan referensi harus mampu melakukan komunikasi dengan pemustaka secara efektif agar pencari informasi atau pemustaka mampu memahami isi pesan yang disampaikan. Dan yang kedua pustakawan referensi harus memiliki kompetensi untuk mendengar. Dalam kata lain, mendengarkan informasi yang disampaikan pemustaka sehingga pustakawan dapat memberikan respon dan tanggapan sesuai dengan yang diinginkan oleh pemustaka.

- **Berpikir kreatif, inovatif, dan bekerja keras**

Perpustakaan selalu mengikuti perkembangan yang terjadi, baik dari perkembangan teknologi hingga perkembangan pengetahuan. Hal tersebut dilakukan guna sebagai salah satu upaya konsisten perpustakaan dalam memberikan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan informasi para penggunanya. Dengan kemajuan yang terus terjadi ini, otomatis mendorong para pustakawan untuk mampu beradaptasi dengan segala pembaruan yang terjadi. Kemajuan teknologi dan pengetahuan ini tidak hanya merubah pola konvensional ke pola yang lebih modern dalam keseharian masyarakat. Tetapi juga ikut merubah kebutuhan informasi para pengguna dan pencari informasi.

Berubahnya kebutuhan akan informasi pemustaka membuat pustakawan referensi mau tidak mau harus berpikir kreatif dan berinovasi dalam memberikan layanan. Hal ini bertujuan agar perpustakaan tetap memiliki eksistensi di masyarakat di tengah semua kemajuan yang terjadi. Pada prosesnya pustakawan referensi harus bersedia bekerja keras, mengingat hal ini bukanlah perkara yang mudah. Kemajuan teknologi dan pengetahuan mengakibatkan banyaknya informasi yang bertebaran di masyarakat, dan sudah menjadi tugas pustakawan untuk mengelola ragam informasi tersebut agar sesuai dengan yang dibutuhkan oleh penggunanya.

- **Mampu bekerja sama dalam tim**

Menjadi seorang pustakawan harus mampu bekerja dalam sebuah tim. Hal ini didasari oleh pengelolaan sebuah lembaga yang dilakukan secara berkelompok bukan sebatas dilakukan oleh perorangan atau individu. Organisasi informasi seperti perpustakaan memiliki tujuan dan fungsi yang harus dicapai dalam proses kerjanya. Untuk mencapai tujuan, fungsi, dan mengoptimalkan kinerja perpustakaan dibutuhkan kerjasama tim yang baik. Semua pengelola perpustakaan dibagi berdasarkan kelompok kerja, dan mengharuskan seluruh anggotanya untuk mampu memberikan kinerja terbaik dalam timnya. Tentunya tujuan ini tidak lain untuk mencari, mengelola, dan menyajikan informasi serta koleksi kepada para pemustaka atau pengguna informasi dengan efektif dan efisien.

- **Berpengetahuan luas**

Memiliki pengetahuan yang luas adalah kewajiban dari seorang pustakawan referensi. Dalam kesehariannya pustakawan referensi akan melayani para pemustaka dan pencari informasi dari berbagai latar belakang yang berbeda. Latar belakang pemustaka yang beragam ini tentunya menjadi sebuah tantangan bagi pustakawan dalam membantu memberikan informasi yang sesuai. Tanpa pengetahuan yang dimiliki oleh pustakawan, tentunya akan menghambat pelayanan yang diberikan dan bisa jadi pustakawan tidak dapat memenuhi tugasnya untuk membantu menyalurkan informasi atau koleksi milik perpustakaan yang dicari oleh pemustaka sesuai dengan kebutuhannya.

- **Menguasai bidangnya dan bidang lain**

Seorang pustakawan sudah seharusnya menguasai bidang ilmu perpustakaan. Terlepas dari bidang ilmu itu, pustakawan juga diharapkan untuk menguasai bidang lainnya. Dengan menguasai bidang lain, pustakawan bisa memberikan pelayanan yang optimal kepada pemustaka. Melalui penguasaan bidang lain juga, pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka oleh pustakawan dirasa akan berjalan lebih efektif dan efisien.

- **Mampu mengoperasikan teknologi**

Kemajuan teknologi memberikan dampak yang cukup pesat di berbagai aspek kehidupan. Kemajuan teknologi tersebut juga memberikan perubahan dalam lembaga informasi, perpustakaan juga tidak luput dari dampak perubahan tersebut. Semakin canggihnya alat-alat di zaman ini, membuat pustakawan harus beradaptasi dalam penerapannya. Salah satu bentuk adaptasi perpustakaan akan kemajuan teknologi ini adalah penggunaan OPAC atau *Open Public Access Catalog* di perpustakaan sebagai bentuk sistem temu kembali informasi.

Penerapan OPAC di perpustakaan harus dibarengi dengan digitalisasi koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan. Pustakawan perlu menguasai penggunaan teknologi untuk dapat mengoperasikan OPAC dan melakukan digitalisasi seluruh bahan koleksi. Penggunaan teknologi dalam kegiatan perpustakaan pada dasarnya memberikan kemudahan bagi kedua pihak, yakni pustakawan dan pemustaka. Meski demikian, pustakawan referensi harus betul-betul dibekali dengan kemampuan untuk mengoperasikan teknologi.

- **Memiliki kemampuan analisis yang baik**

Pada dasarnya kegiatan layanan referensi di perpustakaan berorientasi pada pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka oleh pustakawan referensi. Dalam artian, pustakawan harus mampu menganalisis dan menafsirkan informasi seperti apa yang diperlukan oleh pemustakanya. Kemampuan analisis yang baik merupakan kunci utama bagi pustakawan dalam memecahkan persoalan tersebut. Minimnya kompetensi pustakawan referensi dalam menganalisis dapat sangat menghambat serta membuat pelayanan tidak akan berjalan secara efektif dan efisien. Maka dari itu, kemampuan analisis merupakan salah satu kompetensi dasar yang perlu dimiliki oleh seorang pustakawan referensi di lembaga informasi, dan kemampuan analisis ini perlu diasah agar semakin terasah dan tajam.

Menurut *Reference and User Service Association* (RUSA), terdapat lima kompetensi dasar atau utama yang perlu dimiliki dan dikuasai oleh pustakawan layanan referensi, yakni:

- **Akses**

Dalam hal ini pustakawan referensi harus mampu menyediakan kebutuhan pengguna dan mengembangkan beberapa keterampilan, diantaranya responsif, mampu mengorganisasikan layanan, dan mampu menganalisis dengan cermat serta berpikir kritis. Responsif diperlukan karena pustakawan harus mampu menganalisis kebutuhan lewat interaksi yang dibutuhkan, tapi tidak memaksakan pilihan rekomendasi pustakawan kepada para pemustaka. Selanjutnya mampu mengorganisasikan layanan disini maksudnya adalah bahwa seorang pustakawan referensi harus mampu mengatur dan mengorganisir jenis layanan yang diberikan untuk kebutuhan para pengguna. Sering kali pemustaka merasa bingung dengan apa yang dibutuhkan karena banyaknya informasi yang tersedia, keadaan ini diperparah dengan pemustaka yang sungkan untuk bertanya kepada pustakawan. Dalam kasus seperti itu pustakawan harus mampu menganalisis keadaan melalui gerak-gerik pemustaka yang bingung dan berpikir kritis untuk membantu pemustaka tersebut mencari informasi yang dibutuhkan.

- **Pengetahuan**

Di samping kemampuan yang memumpuni, pustakawan referensi juga harus dibekali dengan berbagai pengetahuan yang luas. Pengetahuan yang perlu dimiliki oleh pustakawan referensi tidak dibatasi seputar ilmu perpustakaan saja, melainkan juga ilmu di luar keperpustakaan. Hal ini karena pada dasarnya pustakawan referensi memberikan layanan kepada pemustaka yang memiliki latar belakang yang beragam. Sehingga pustakawan diharapkan mampu mengamati kebutuhan lingkungan agar bisa menyesuaikan informasi yang disediakan perpustakaan dengan penggunanya.

Berbekal pengetahuan yang dimiliki, pustakawan referensi juga harus mampu mengaplikasikan pengetahuan yang dimiliki dengan baik. Tujuannya agar ketika pengguna informasi membutuhkan bantuan, pustakawan sudah mengerti dan paham mempraktekannya dengan benar. Meski memiliki pemahaman dan kompetensi yang baik, sebagai seorang pustakawan tetap harus aktif melakukan pembelajaran. Pustakawan harus tetap belajar agar dapat memberikan layanan yang optimal dan prima kepada pengguna informasi.

- **Pemasaran**

Tugas lain seorang pustakawan referensi adalah melakukan promosi atau pemasaran untuk menjaga eksistensi nama perpustakaan kepada masyarakat luas. Kegiatan promosi bisa dengan melakukan penilaian terhadap informasi dan layanan yang ada di perpustakaan tersebut. Tujuannya agar bisa mengetahui seberapa puas pengguna perpustakaan dengan layanan yang diberikan oleh pengelola perpustakaan. Setelah mengetahui penilaian akan layanan di perpustakaan, penting untuk dilakukan evaluasi untuk meningkatkan layanan kedepannya.

- **Kolaborasi atau kerjasama**

Kerjasama perlu dilakukan dengan tujuan untuk memperluas akses yang bisa dijangkau. Kerja sama bisa dilakukan baik dengan pihak diluar lembaga, antar lembaga, maupun antar kelompok. Untuk dapat mewujudkan kerjasama di perpustakaan, pustakawan harus mampu menjaga hubungan baik dengan pengguna dengan memberikan layanan terbaik tanpa ada diskriminasi latar belakang dan status. Menjaga hubungan baik bisa dimulai dari pengguna informasi, kolega perpustakaan, atau pun menjalin hubungan baik antar perpustakaan. Melalui kerjasama antar perpustakaan, kedua perpustakaan yang saling bekerjasama ini dapat memperkuat layanan yang diberikan.

- **Evaluasi**

Evaluasi dan penilaian terhadap sumber informasi di perpustakaan perlu dilakukan. Pustakawan harus mampu melakukan kegiatan tersebut dengan cara informal maupun formal. Untuk mengevaluasi kebutuhan pengguna, pustakawan bisa melakukannya melalui survei langsung kepada pemustaka menggunakan metode yang berlaku. Evaluasi pada layanan yang telah diberikan dilakukan agar perpustakaan bisa memperbaiki kekurangan dari kualitas layanan sebelumnya. Setelah melakukan evaluasi seluruh aspek layanan, pustakawan dapat menganalisis strategi apa yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan selanjutnya.

4.2. Inovasi Yang Dapat Dilakukan Pustakawan Dalam Memberikan Layanan

Teknologi dan ilmu pengetahuan yang terus berkembang mendorong pustakawan untuk berinovasi dalam memberikan pelayanannya. Kemudahan akses informasi dan tingginya kebutuhan informasi para pengguna membuat perpustakaan harus dapat beradaptasi dengan situasi tersebut, yakni dengan mengelola, pola layanan, merawat dan melestarikan informasi yang tepat guna kepada para pemustaka. Kehadiran pustakawan diharapkan dapat menjadi mediator dan fasilitator informasi guna menjawab kebutuhan informasi penggunanya (Nada, 2021). Selain dibutuhkan kompetensi pustakawan yang mumpuni, pustakawan juga diharuskan melakukan inovasi dalam memberikan layanan dan mengelola informasi yang dimiliki perpustakaan.

Di era digitalisasi ini, sangat relevan bagi pustakawan menggunakan kemajuan teknologi untuk memberikan layanan dan memperluas cakupan layanan yang diberikan. Hal tersebut bertujuan agar informasi yang dimiliki perpustakaan bisa digunakan oleh pemustaka dalam cakupan yang lebih luas secara efisien dan efektif. Adapun beberapa inovasi yang dapat dilakukan pustakawan referensi dalam memberikan layanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, yakni: Mengadakan layanan referensi

daring; memanfaatkan *youtube* sebagai penunjang literasi digital melalui video tutorial; mempublikasi koleksi terbaru perpustakaan melalui media social perpustakaan; menggunakan media social sebagai wadah *branding* perpustakaan agar eksistensinya dapat diketahui masyarakat luas.

5. KESIMPULAN

Sebagaimana yang sudah dibahas, bentuk dari layanan referensi adalah menemukan informasi untuk menjawab pertanyaan yang spesifik, membantu pemustaka menemukan informasi yang sesuai, dan mengajarkan pemustaka cara menggunakan sumber-sumber informasi perpustakaan sesuai dengan tujuannya, misal untuk memenuhi sebuah penelitian atau pun hanya sebatas hiburan. Ketika merujuk pada bentuk-bentuk layanan referensi, pustakawan referensi dalam mencari dan menyajikan informasi harus memiliki kompetensi keilmuan terkait dengan ilmu perpustakaan. Dalam membantu pemustaka menemukan informasi dan mengajar pemustaka, seorang pustakawan harus memiliki kompetensi dalam berkomunikasi. Melalui kompetensi tersebut, pustakawan dapat melakukan komunikasi secara efektif sehingga pemustaka dapat memahami dan juga dapat melakukan penelusuran informasi secara efektif dan efisien. Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan banyak membawa perubahan dalam keberlangsungan perpustakaan, keadaan ini dapat menjadi peluang yang bagus jika dikelola dengan benar. Pustakawan dapat menjadikan momen tersebut untuk berinovasi dalam rangka memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada penggunanya.

DAFTAR PUSTAKA

Andayani, Ulpah. 2018. Strategi Pengembangan Kompetensi Pustakawan Akademik Sebagai *Blinded Librarian* Dalam Menyediakan Layanan Perpustakaan di Era Keilmuan Digital. *Al Maktabah: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan*, Vol 17, NO.1: 13-24.

- Gani, S. A. (2020). Kompetensi pustakawan referensi dalam layanan informasi: Analisis Konseptual. *Jurnal LIBRIA*, Vol 12, No. 1: 119-127. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/libria/article/view/7689>
- Hapsari, Dian. (2017). Tantangan dan Kompetensi Pustakawan di Era Digital. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, Vol 1, No.1: 55-60.
- Kurniawati, A. D., Indriani. R., Yunita, R.A. (2021). Kompetensi Pustakawan Pada Inovasi Layanan Referensi Online. *Jurnal IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia)*, Vol 6, No. 1: 359-368. <https://jurnal.ipi.web.id/jurnalipi/article/view/120>
- Mustar, Maniso, (2021). Inovasi Perpustakaan Dalam Mendukung Program *E-learning* di Masa *Pandemic Covid-19*. *Daluang: Journal of Library and Information Science*, Vol 1, No. 1: 42-51. <https://doi.org/10.21580/daluang.v1i1.2021.7975>
- Nada, I. W. (2021). Kompetensi Pustakawan di Era Disrupsi Digital. *Jurnal Media Sains Informasi dan Perpustakaan*, Vol 1, No. 1: 59-65.
- Nurislamingsih, R., Rachmawati. T. S., Winoto, Y. (2020). Pustakawan Referensi Sebagai *Knowledge Worker*. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, Vol 4, No. 2: 169-182. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/anuva/article/view/7960>
- Piliang, Misdar. (2015), Pengembangan dan Inovasi Untuk Peningkatan Layanan Perpustakaan. *Iqra: Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, Vol 9, No. 2: 26-36. <http://dx.doi.org/10.30829/iqra.v9i2.127>
- Susanti, Meri. (2018). Transformasi Pustakawan dan Perpustakaan di Era Digital. *Al Maktabah: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan*, Vol 3, No. 1: 1-5.
- Utomo, E. P. (2019). Pemanfaatan *Social Media* Sebagai Bentuk Inovasi, Strategi Komunikasi, dan Kreatifitas Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol 3, No. 1: 27-36. <http://dx.doi.org/10.29240/tik.v3i1.627>