

LAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN TELKOM UNIVERSITY BANDUNG

¹Malyda Safira Azahra ²Muhammad Riza

UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Email: ¹malyda.saz21@gmail.com ²rakariza@gmail.com

ABSTRACT

Reference services play a crucial role in libraries, especially in academic institutions. At Telkom University Bandung, such services contribute to fostering a culture of literacy and supporting the intellectual development of the academic community. This study aims to examine the effectiveness of the reference services provided, focusing on the role of librarians, the systems used, and the utilization of digital facilities in assisting users to find relevant and reliable information sources. This research uses a qualitative approach with a descriptive study method. The findings show that reference services at Telkom University are well managed. Librarians actively assist users, including through literacy classes. Although not all facilities such as those for individuals with disabilities are fully available, continuous efforts are being made in that direction. The guidance provided by librarians is responsive and aims to ensure that user needs are met effectively.

Keywords: *reference services, college libraries, Telkom university.*

ABSTRAK

Layanan referensi sangat berperan penting bagi perpustakaan terutama perpustakaan perguruan tinggi. Layanan referensi dapat memberikan pengaruh berupa dorongan budaya literasi serta mendukung pengembangan intelektual komunitas akademik di Telkom University Bandung. Tujuan penelitian ini untuk melihat sejauh mana efektivitas layanan referensi yang tersedia baik dari sisi pustakawan, sistem yang digunakan, maupun pemanfaatan fasilitas digital dalam membantu pemustaka menemukan sumber informasi yang relevan dan tepat guna. Metode penelitian ini berupa pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode studi deskriptif. Hasil penelitian didapatkan bahwa Layanan referensi di Telkom University dikelola dengan baik. Pustakawan aktif membantu pemustaka, termasuk melalui kelas literasi. Meski belum semua fasilitas tersedia, seperti untuk disabilitas, namun upaya tersebut terus dilakukan. Bimbingan yang diberikan pun responsif hingga kebutuhan pengguna terpenuhi.

Kata kunci: layanan referensi, perpustakaan perguruan tinggi, universitas Telkom.

PENDAHULUAN

Layanan referensi merupakan salah satu elemen penting dalam mendukung kegiatan akademik di perguruan tinggi. Di Perpustakaan Telkom University Bandung (Open Library), layanan ini memiliki peran strategis dalam memenuhi kebutuhan informasi civitas akademika. Oleh karena itu, layanan referensi di Open Library dipilih sebagai fokus kajian dalam penelitian ini. Perpustakaan ini tidak hanya berfungsi sebagai pusat informasi, tetapi juga telah mengintegrasikan teknologi digital ke dalam pelayanannya, termasuk pada layanan referensi. Layanan ini menjadi wujud nyata dari komitmen perpustakaan dalam menyediakan akses informasi yang efektif dan efisien bagi pemustaka. Kehadiran fasilitas berbasis digital serta ruang tematik seperti BI Corner dan KPK Corner mencerminkan upaya inovatif dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan wadah yang bertujuan untuk memfasilitasi tridharma Perguruan Tinggi yakni bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di Perguruan Tinggi (meilita,2020).

Demi tercapainya tridharma perguruan tinggi dibutuhkan bentuk pelayanan yang baik yang diselenggarakan oleh perpustakaan perguruan tinggi. pelayanan yang baik bagi perpustakaan dapat dilengkapi dengan adanya layanan referensi (meilita,2020). Layanan referensi merupakan konsultasi informasi yang dilakukan oleh pustakawan kepada pemustaka. Layanan referensi yang baik dapat ditunjukkan oleh pustakawan dengan menuntun pengguna hingga mendapatkan bahan petunjuk dan menemukan penjelasan yang dibutuhkan dalam pencarian informasinya(Iswara, 2023)

Perpustakaan Telkom University Bandung, yang dikenal sebagai Open Library, merupakan pusat layanan informasi akademik yang terletak di Gedung Manterawu, Lantai 5, Telkom University, Jl. Telekomunikasi, Terusan Buah Batu, Bandung. Perpustakaan ini didirikan untuk

mendukung kebutuhan akademik mahasiswa, dosen, dan peneliti, dengan menggabungkan konsep perpustakaan tradisional dan teknologi modern.

Sebagai salah satu fasilitas unggulan universitas, Open Library menyediakan berbagai fasilitas seperti layanan referensi, area baca yang luas, ruang diskusi, digital corner, serta area khusus seperti BI Corner dan KPK Corner. Pada fasilitas layanan referensi juga dilengkapi dengan layanan berbasis digital, yang memungkinkan pengguna untuk mengakses koleksi melalui aplikasi maupun situs resmi. Menurut (Yusup, 2010:105) Cara pencarian petunjuk yang dilakukan dalam layanan referensi akan bagus jika menciptakan bentuk inovasi maupun petunjuk yang benar, sesuai dan pasti. Sehingga dalam mencari tidak bertele tele dan lama, agar mempercepat pekerjaan pustakawan maupun pemustaka yang ada disana. Serta tersedia pencarian informasi akan bagus jika perpustakaan daerah memaksimalkan kinerja pustakawan dalam melayani, koleksi yang dibutuhkan harus lengkap agar yang dicari bisa lebih mudah ditemukan, maupun peralatan yang tersedia di perpustakaan bisa digunakan tanpa adanya gangguan yang akan dijumpai terutama ketika menemukan petunjuk koleksi bahan Pustaka (Iswara, 2023).

Berdasarkan pemaparan di atas, fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk layanan referensi yang diterapkan di Perpustakaan Telkom University Bandung, khususnya dalam mendukung kebutuhan informasi civitas akademika. Penelitian ini juga bertujuan untuk melihat sejauh mana efektivitas layanan referensi yang tersedia baik dari sisi pustakawan, sistem yang digunakan, maupun pemanfaatan fasilitas digital dalam membantu pemustaka menemukan sumber informasi yang relevan dan tepat guna.

METODE

Metode penelitian ini berupa pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode studi deskriptif. Dalam penelitian ini akan dilakukan sebuah analisis layanan referensi pada perpustakaan perguruan tinggi yakni Telkom University Bandung. Penelitian deskriptif adalah penelitian dengan pemecah masalah yang diteliti berdasarkan fakta atau data yang ada di lokasi penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Penelitian Kualitatif ini melalui kegiatan observasi, dan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada Pustakawan Telkom

Open Library (ibu Lusi Satia Rahmawati sebagai Kepala Urusan Administrasi & Layanan Pustaka). Data yang diperoleh juga data yang terdapat di dalam perpustakaan tanpa adanya perantara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sumber informasi pada layanan referensi di perpustakaan Telkom Bandung

Perpustakaan perguruan tinggi ialah “perpustakaan yang bertujuan memenuhi kebutuhan informasi pengajar dan mahasiswa perguruan tinggi”. Oleh karenanya perpustakaan wajib berkemampuan untuk menyediakan ketersediaan koleksi yang mumpuni untuk dapat memenuhi kebutuhan para user, khususnya mengenai ketersediaan koleksi referensi sebagai bahan rujukan untuk penyelesaian tugas akademik para mahasiswa (Shintawati, 2021).

Jenis koleksi pada layanan referensi pada perpustakaan Telkom University Bandung lebih kepada koleksi jurnal dalam bentuk database, koleksi additionalnya yaitu atlas, kamus dan textbook yang langka atau buku catatannya. Ensiklopedi, dan prosiding. Koleksi referensi pada perpustakaan telkom 80% berbentuk digital atau database. Dengan berlangganan berbagai macam jenis jurnal, e book & magazine. Adapun koleksi database yang berlangganan yaitu IEEE, springer, science direct, scopus, emerald publishing, BEP dan masih banyak lagi. Sumber informasi langsung pada perpustakaan Telkom university yaitu atlas, kamus, ensiklopedia.

Dalam mengembangkan koleksi layanan referensi perpustakaan Telkom university Bandung selalu melihat dari kebutuhan penggunaannya. Jadi koleksinya berdasarkan permintaan- permintaan yang diajukan oleh mahasiswa atau dosen yang dilakukan melalui survey/form yang diisi kapan saja, atau melihat dari penunjang mata kuliahnya apa, catatan tambahannya apa, dan melihat dari kurikulum baru. Kemudian melihat dari anggaran juga. Dalam beberapa bulan pustakawan menyusun anggaran untuk pengeluaran berikutnya. Ketika ada penambahan anggaran pustakawan harus membuat justifikasi kepada manajemen terkait alasan anggaran bertambah. Jadi tidak langsung melakukan pengadaan koleksi melainkan anggaran juga membantu proses pengembangan koleksi di layanan referensi.

Disaat anggarannya tersedia pengajuan koleksi berdasarkan permintaan pemustaka akan disetujui oleh good government perpustakaan Tel-U Bandung. kemudian logistic akan menentukan prioritas koleksi apa yang akan diadakan. Pengadaan ini tidak dilakukan secara mandiri oleh perpustakaan Tel-U Bandung. pustakawan hanya merekapitulasi dan membuat daftar kemudian membuat surat ke logistic untuk melakukan pengadaan koleksi.

Jadi, layanan referensi di Perpustakaan Telkom University Bandung dirancang untuk memenuhi kebutuhan informasi sivitas akademika, terutama mahasiswa dan dosen. Koleksinya didominasi oleh sumber digital seperti database jurnal dan e-book yang dilanggan secara resmi, seperti IEEE, Springer, dan ScienceDirect. Selain itu, tersedia juga koleksi cetak tambahan seperti kamus, atlas, dan ensiklopedia. Pengembangan koleksi dilakukan berdasarkan permintaan pengguna melalui survei atau penyesuaian dengan kurikulum, serta mempertimbangkan anggaran yang tersedia. Setiap pengajuan koleksi memerlukan justifikasi dan persetujuan dari manajemen, dan proses pengadaan dilakukan melalui bagian logistik, bukan langsung oleh pustakawan. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan koleksi referensi di perpustakaan dilakukan secara terstruktur dan berbasis kebutuhan pemustaka.

Jenis layanan referensi di perpustakaan Universitas Telkom Bandung

Layanan referensi yang baik adalah memandu pengguna akan mendapatkan bahan petunjuk juga menemukan penjelasan akan dibutuhkan dalam pemakai objek buku petunjuk. Jadi perpustakaan dalam memberikan layanan harus dengan optimal supaya pemustaka saat bertanya bisa langsung paham dengan apa yang ingin mereka cari dari beberapa bahan Pustaka (Iswara, 2023).

Jenis layanan referensi di perpustakaan Telkom University Bandung lebih kepada yang proaktif. Ada layanan kelas literasi kelas literasi ini bisa diadakan secara online atau offline. Kelas ini difokuskan untuk mahasiswa semester akhir untuk membantu mereka dalam menyelesaikan tugas karya akhir nya misalnya skripsi, dan bentuk tugas akhir lainnya. Adapun modul yang sudah disusun oleh pustakawan Telkom University dalam program kelas literasi ini diantaranya adalah:

Modul Penelusuran Sumber Informasi, Modul Reference Manager Tools. Modul ini mengajarkan cara menggunakan mendeley, zotero atau lateks. dan Modul Academic Integrity & Plagiarism. Modul ini berisi bagaimana tata cara memparafrase baik menggunakan tools, tips and trick untuk menghindari plagiarism, edukasi kenapa plagiarism tidak boleh, bagaimana cara mengutip, dan pengecekan turnitin dsb. Kelas literasi ini sudah mulai di kenalkan pada user pada tahun 2017, lalu mulai banyak permintaan dari mulai tahun 2018 hingga sekarang. Program kelas literasi ini dilaksanakan sesuai dengan kolaborasi dan permintaan dosen mata kuliah Literasi TIK dan metodologi penelitian.

Layanan referensi berikutnya yaitu document delivery service. Layanan ini dikhususkan bagi pemustaka yang ingin membutuhkan jurnal namun tidak bisa diakses baik dari jurnal yang dilanggan atau subjek yang tidak dilanggan dalam jurnal database (IEEE, springer, science direct, scoups dsb.). Jadi dengan layanan ini pustakawan akan mencarikan langsung ke publishernya atau ke forum pustakawan perguruan tinggi baik itu di jawa barat ataupun di Indonesia.

Layanan referensi selanjutnya adalah Document Selection Information. Layanan ini merupakan output dari layanan document delivery service. Jadi Dokumen-dokumen dari hasil pencarian seperti artikel, jurnal dll. akan dikumpulkan dan dipilih dalam menu document selection.

Terdapat layanan konsultasi namun workform atau proses bisnis nya belum dibuat. Karena pustakawan memfokuskan di kelas literasi. Karena di layanan kelas literasi bisa jadi mahasiswa atau dosennya yang meminta secara langsung. Kelas literasi minimal 5 orang. Dari kelompok tersebut yang meminta bantuan untuk menyelesaikan kebutuhannya seperti mereview bab tugas akhir. Bagaimana penulisan sitasi nya, sudah benar apa belum. Referensi yang dipakai pemustaka sudah bisa ditanggung jawabkan atau belum,. Jadi kelas literasi ada yang bentuknya menyampaikan modul sesuai request atau bisa jadi kelas literasi berupa pustakawan layanan referensi mengajarkan mendeley plus pemustakanya konsultasi perihal teknis proposalnya atau penulisan citasinya dll. pada skripsi.

Jadi, layanan referensi di Perpustakaan Telkom University Bandung dirancang untuk mendampingi pemustaka, khususnya dalam

menyelesaikan tugas akademik. Kelas literasi menjadi salah satu layanan utama, mencakup materi seperti penelusuran informasi, penggunaan reference manager, dan pemahaman tentang plagiarisme. Selain itu, layanan seperti *document delivery service* dan *document selection information* juga membantu pemustaka mengakses jurnal yang dibutuhkan. Meskipun belum ada sistem resmi untuk konsultasi, pustakawan tetap melayani secara fleksibel melalui kelas literasi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan referensi di Tel-U Bandung bersifat responsif dan menyesuaikan dengan kebutuhan penggunanya.

Pustakawan sebagai fungsi layanan referensi

Layanan referensi merupakan layanan yang sangat penting di perpustakaan karena fungsi layanan ini untuk mempermudah pemustaka dalam menemukan informasi sesuai dengan kebutuhannya (Muslih, 2022).

Pustakawan bagian referensi pada perpustakaan Tel-U Bandung berusaha untuk menjadi partner riset dalam menemukan informasi atau menjawab pertanyaan bagi pemustakanya. Selain itu layanan referensi tel u memiliki modal berlangganan dengan scopus. Di scopus pustakawan bisa melihat review matriks penelitian, trend penelitian, penulis-penulis yang handal dalam bidang tersebut, kemudian dosen-dosen mempunyai jaringan atau menulis dengan siapa saja.

Di dalam layanan referensi terdapat *document delivery service*. Pustakawan akan bertindak dalam menjawab pertanyaan bagi pemustaka yang membutuhkan jurnal namun tidak bisa diakses baik dari jurnal yang dilanggan atau subjek yang tidak dilanggan dalam jurnal database (IEEE, springer, science direct, scoups dsb.). Jadi dengan layanan ini pustakawan akan mencarikan langsung ke publishernya atau ke forum pustakawan perguruan tinggi baik itu di Jawa Barat ataupun di Indonesia.

Pustakawan layanan referensi melakukan kerjasama non resmi seperti pustakawan yang sudah punya networking dengan perpustakaan Telkom university. Misalnya bekerjasama dengan pustakawan Universitas Indonesia. Melakukan sharing ke perpustakaan Undip, ITB, UPI, UPH dll. pustakawan Telkom Bandung menjaga networking untuk bertanya koleksi jurnal mereka. Namun kalau kebetulan mereka tidak memiliki

koleksinya pustakawan akan menshare ke dalam group forum perpustakaan perguruan tinggi untuk saling kerjasama dalam menyiapkan koleksi. Kerjasama resmi yang dilakukan perpustakaan layanan referensi contohnya BI Corner dan KPK corner.

Jadi, layanan referensi di Perpustakaan Telkom University Bandung berperan penting dalam membantu pemustaka menemukan informasi, termasuk menjadi mitra riset melalui akses ke database seperti Scopus. Salah satu layanan andalannya adalah *document delivery service*, yang memungkinkan pustakawan membantu mencari jurnal di luar langganan dengan memanfaatkan jejaring antar perpustakaan. Selain kerja sama informal dengan beberapa kampus besar, perpustakaan ini juga menjalin kemitraan resmi seperti BI Corner dan KPK Corner. Kolaborasi ini menunjukkan komitmen pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi secara maksimal.

Alur kerja pustakawan layanan referensi di perpustakaan Universitas Telkom Bandung

Dunia terus mengembangkan kecanggihan dari teknologi informasi termasuk Indonesia karena dengan adanya teknologi informasi dengan pemanfaatannya manusia dapat mudah dan cepat melakukan proses pengelolaan data ataupun informasi yang ada pada sebuah organisasi (Nurseptaji, 2021).

Selain itu tanya-tanya ke pustakawan juga bisa dilakukan secara online melalui aslib (As a Librarian), ada di whatsapp, email, dan telegram. Untuk whatsapp standar maksimal waktu menjawabnya yaitu hari H harus sudah close, untuk email H+1, karena apabila di whatsapp sudah close biasanya akan diteruskan melalui email untuk ditindaklanjuti lebih dalam lagi. Biasanya yang di email itu kasus yang berat. Dari masing-masing pic harus merecord setiap bulan dari whatsapp, email, telegram untuk dianalisis dan evaluasi mengenai pertanyaan top 5 yang sering ditanyakan oleh pemustaka. Bagi pustakawan apabila pertanyaan tersebut sering ditanyakan artinya mereka kurang informative atau mungkin informasinya kurang gencar. Kemudian pustakawan akan koordinasi dengan tim humas atau media sosial untuk menyusun kembali konten-konten yang disosialisasikan untuk pengguna. Jadi si setiap pj media sosial baik email, whatsapp, telegram terdapat adminnya masing-masing. Jadiadminnya bertanggung jawab untuk close masalah dan

pertanyaan, kemudian membuat laporan log untuk dianalisis dan evaluasi serta memberikan masukan juga kepada tim media sosial mengenai rencana content untuk minggu berikutnya dan seterusnya bisa difokuskan ke top 5 pertanyaan.

Jadi, alur kerja pustakawan referensi di Perpustakaan Universitas Telkom Bandung sudah memanfaatkan teknologi seperti WhatsApp, email, dan Telegram melalui layanan Aslib. Setiap kanal dikelola oleh admin yang bertugas menindaklanjuti pertanyaan sesuai tenggat waktu dan mencatat log setiap bulan. Data pertanyaan yang sering muncul akan dievaluasi dan dijadikan bahan koordinasi dengan tim media sosial untuk menyusun konten yang lebih informatif dan sesuai kebutuhan pengguna.

Pertanyaan yang ditanyakan pemustaka layanan referensi di perpustakaan Universitas Telkom Bandung

Pustakawan berkewajiban untuk menyelesaikan masalah orang lain, dalam hal ini kebutuhan pengetahuan. Kesadaran ini diwujudkan dalam kemampuan pustakawan mengenali kebutuhan dan kemudian mengajarkan klien cara memperoleh informasi. Pada tahap ini terjadi transfer pengetahuan pustakawan terhadap klien (Nurislaminingsih et al., 2020).

Pertanyaan umum yang sering ditanyakan yaitu mahasiswa S1 misalnya yang mengajukan judul dan meminta bantuan untuk dicarikan artikel-artikel apa saja yang terkait dengan judul tersebut. Ada juga yang bertanya tentang buku yang dibutuhkan oleh pemustaka tetapi buku tersebut tidak ada di perpustakaan. Kemudian pustakawan akan membantu cari artikelnya.

Kemudian pertanyaan dari kelompok kelas literasi yaitu sebagai berikut: meminta bantuan untuk menyelesaikan kebutuhannya seperti mereview bab tugas akhir. Bagaimana penulisan sitasi nya, sudah benar apa belum. Referensi yang dipakai pemustaka sudah bisa ditanggung jawabkan atau belum,. Jadi kelas literasi ada yang bentuknya menyampaikan modul sesuai request atau bisa jadi kelas literasi berupa pustakawan layanan referensi mengajarkan mendeley plus pemustakanya konsultasi perihal teknis proposalnya atau penulisan citasinya dll. pada skripsi.

Perpustakaan Telkom Bandung belum memiliki pustakawan subjek spesialis dalam melayani layanan referensi. Namun salah satu pustakawannya ada yang sedang menempuh jenjang pendidikan S2 ilmu komunikasi. Jadi ada beberapa dosen atau mahasiswa yang bertanya terkait subjek komunikasi dengan pustakawan tersebut. Jadi konsultasinya lebih kepada sharing-sharing saja belum yang spesifik. Namun pustakawan layanan referensi Tel-U Bandung terus berusaha agar bisa menjadi partner dalam menemukan kebutuhan informasi bagi pemustakanya. Terlebih perpustakaan layanan referensi di Tel-U Bandung banyak melanggan jurnal sehingga akan memperbesar peluang dalam menemukan kebutuhan informasi yang spesifik bagi pemustaka.

Jadi, pertanyaan yang sering diajukan pemustaka di layanan referensi Perpustakaan Telkom University umumnya berkaitan dengan pencarian artikel untuk topik tugas akhir, permintaan buku yang tidak tersedia, hingga bimbingan teknis penulisan seperti sitasi dan penggunaan Mendeley. Dalam kelas literasi, pustakawan juga mendampingi mahasiswa dalam meninjau isi skripsi. Meski belum memiliki pustakawan subjek spesialis, salah satu pustakawan yang berlatar belakang komunikasi sering menerima pertanyaan terkait bidang tersebut. Secara umum, pustakawan referensi Telkom U Bandung terus berupaya menjadi mitra yang mendukung kebutuhan informasi pemustaka, terlebih dengan dukungan langganan jurnal yang cukup luas.

Bantuan penelusuran literatur di perpustakaan Universitas Telkom Bandung

Layanan penelusuran literatur merupakan aktivitas untuk menemukan informasi pustaka terkait topik tertentu, baik yang tersedia di dalam maupun di luar lingkungan perpustakaan. Proses ini biasanya memanfaatkan OPAC (Online Public Access Catalogue), literatur sekunder, serta berbagai alat penelusuran lainnya. Umumnya, layanan ini dimanfaatkan untuk mendukung kegiatan riset, penulisan karya ilmiah, maupun sebagai referensi bacaan sesuai kebutuhan pemustaka (wicaksono arief, 2018 n.d.).

Terdapat layanan konsultasi namun workflow atau proses bisnis nya belum dibuat. Karena pustakawan memfokuskan di kelas literasi. Karena di layanan kelas literasi bisa jadi mahasiswa atau dosennya yang meminta secara langsung. Kelas literasi minimal 5 orang. Dari kelompok tersebut

yang meminta bantuan untuk menyelesaikan kebutuhannya seperti mereview bab tugas akhir. Bagaimana penulisan sitasinya, sudah benar apa belum. Referensi yang dipakai pemustaka sudah bisa ditanggung jawabkan atau belum. Jadi kelas literasi ada yang bentuknya menyampaikan modul sesuai request atau bisa jadi kelas literasi berupa pustakawan layanan referensi mengajarkan mendeley plus pemustakanya konsultasi perihal teknis proposalnya atau penulisan citasinya dll. pada skripsi.

Terdapat layanan penelusuran literatur pada perpustakaan di layanan referensi ini. Namun layanan konsultasi pada perpustakaan layanan referensi di Telkom Bandung workform atau proses bisnisnya pun belum dibuat. Karena pustakawan memfokuskan di kelas literasi. Namun bukan berarti layanan penelusuran literasi atau konsultasi tidak tersedia. Hanya saja konsultasi dari pemustaka diadakan di dalam kelas literasi. Jadi sama saja pustakawan Telkom Bandung menyediakan layanan penelusuran literatur atau layanan konsultasi.

Jadi, meskipun Perpustakaan Telkom University Bandung belum memiliki alur kerja resmi untuk layanan konsultasi penelusuran literatur, layanan ini tetap tersedia dan difokuskan melalui kegiatan kelas literasi. Dalam kelas tersebut, pustakawan membantu pemustaka untuk menelusuri referensi, memeriksa sitasi, dan mendampingi penulisan tugas akhir. Artinya, layanan penelusuran dan konsultasi tetap berjalan secara terpadu melalui pendekatan yang lebih fleksibel dan berbasis permintaan.

Kompetensi pustakawan layanan referensi di perpustakaan Universitas Telkom Bandung

Menurut koordinator layanan, jika suatu perpustakaan tidak melakukan inovasi, maka perpustakaan perguruan tinggi di mana pun pasti sudah ditinggalkan penggunaannya. melakukan kerja sama dengan berbagai pihak, layanan referensi sebagai representasi dari perpustakaan perguruan tinggi juga dapat dilihat dari bagaimana strategi perpustakaan dalam meningkatkan kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan referensi di perpustakaan perguruan tinggi dalam hal melayani penggunaannya. (Putra & Irawati, 2018).

Layanan referensi memerlukan pustakawan yang memiliki kompetensi dan integritas yang tinggi dalam melayani penelusuran informasi para pemustaka. Artinya, pustakawan harus mampu memberikan bantuan yang dapat memuaskan pemustaka (Zuhri et al., 2023).

Pustakawan Universitas Telkom Bandung dituntut harus mempunyai inovasi baru di setiap tahunnya. Jadi para pustakawan disini membutuhkan pustakawan yang kreatif, inovatif dan mau belajar bareng. Karena di Perpustakaan Tel-U dinamika organisasinya harus bisa semuanya dan jobdesk tidak selalu itu saja pasti bergantian. Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas kompetensi pustakawan mengadakan program FSDP yang merupakan pengembangan kompetensi untuk setiap pegawai. Jadi setiap orang harus ikut pelatihan minimal 1 kali setahun. Caranya bisa didata ingin memperpanjang kualifikasi dibagian apa. Dan setiap unit mengajukan siapa pustakawannya, mengikuti pelatihan apa, ingin mengajukan apa, dan sertifikasi apa untuk tahun depan. Kemudian SDM akan menjadwalkan agar tidak bentrok di bulan yang sama.

Untuk keseluruhan pengelola pada perpustakaan Telkom University Bandung berjumlah tiga belas pustakawan. Termasuk yang bagian administrasi. Pada layanan kelas literasi semua pustakawan didorong untuk bisa menangani permintaan pada layanan tersebut. Jadi terdapat pertukaran pustakawan supaya semuanya dituntut untuk bisa berada pada layanan kelas literasi. Karena dalam satu hari bisa ada sampai 3 sesi kelas literasi. Jadi bisa bergantian dan tidak bergantung dengan pustakawan lainnya.

Jadi, kompetensi pustakawan referensi di Perpustakaan Universitas Telkom Bandung sangat diperhatikan, karena layanan ini menjadi representasi penting dari perpustakaan perguruan tinggi. Pustakawan dituntut untuk terus berinovasi, adaptif, serta memiliki semangat belajar yang tinggi. Untuk mendukung hal tersebut, perpustakaan memiliki program pelatihan tahunan seperti FSDP dan TOT yang disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan riset. Seluruh pustakawan juga diarahkan untuk terlibat dalam layanan kelas literasi, sehingga terjadi rotasi dan peningkatan kapasitas secara merata di antara tim pustakawan.

Peran pustakawan layanan referensi di perpustakaan Universitas Telkom Bandung

Layanan referensi memerlukan pustakawan yang memiliki kompetensi dan integritas yang tinggi dalam melayani penelusuran informasi para pemustaka. Artinya, pustakawan harus mampu memberikan bantuan yang dapat memuaskan pemustaka (Zuhri et al., 2023).

Pustakawan perpustakaan Telkom University Bandung pada bagian referensi dalam melayani pemustaka harus bersikap ramah. Menerapkan tiga S (Salam, Sapa, Senyum.) pustakawan disini tidak boleh menyerah seperti mengatakan tidak ada koleksinya. Meskipun memang tidak ada pustakawan harus terus mengusahakan atau mencari lagi koleksinya. Supaya pemustaka tidak merasa ditolak atau kecewa.

Pustakawan layanan referensi di Telkom University Bandung bantu menyediakan informasi dalam bentuk kelas literasi yang bisa diadakan secara online atau offline. Kelas ini difokuskan untuk mahasiswa semester akhir untuk membantu mereka dalam menyelesaikan tugas karya akhir nya misalnya skripsi, dan bentuk tugas akhir lainnya. Adapun modul yang sudah disusun oleh pustakawan Telkom University Bandung dalam program kelas literasi ini diantaranya adalah: Modul Penelusuran Sumber Informasi, Modul Reference Manager Tools. Modul ini mengajarkan cara menggunakan mendeley, zotero atau lateks. dan Modul Academic Integrity & Plagiarism. Modul ini berisi bagaimana tata cara memparafrase baik menggunakan tools, tips and trick untuk menghindari plagiarism, edukasi kenapa plagiarism tidak boleh, bagaimana cara mengutip, dan pengecekan turnitin dsb.

Pustakawan bagian referensi pada perpustakaan Tel-U Bandung terus berusaha untuk menjadi partner riset dalam menemukan informasi atau menjawab pertanyaan bagi pemustakanya. Selain itu layanan referensi Tel-U Bandung memiliki modal berlangganan dengan scopus. Di scopus pustakawan bisa melihat review matriks penelitian, trend penelitian, penulis-penulis yang handal dalam bidang tersebut, kemudian dosen-dosen mempunyai jaringan atau menulis dengan siapa saja.

Pustakawan layanan referensi melakukan analisis dan evaluasi mengenai pertanyaan top 5 yang sering ditanyakan oleh pemustaka. Kemudian pustakawan akan koordinasi dengan tim humas atau media sosial untuk menyusun kembali konten-konten yang disosialisasikan untuk pengguna. Jadi di setiap pj media sosial baik email, whatsapp, telegram terdapat

adminnya masing-masing. Jadi adminnya bertanggung jawab untuk close masalah dan pertanyaan, kemudian membuat laporan log untuk dianalisis dan evaluasi serta memberikan masukan juga kepada tim media sosial mengenai rencana content untuk minggu berikutnya dan seterusnya bisa difokuskan ke top 5 pertanyaan.

Jadi, pustakawan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Telkom Bandung memiliki peran yang luas, mulai dari memberikan layanan informasi dengan sikap ramah dan solutif, hingga mendampingi mahasiswa dalam menyelesaikan tugas akhir melalui kelas literasi. Mereka tidak hanya menyediakan informasi, tetapi juga menjadi mitra riset yang aktif memanfaatkan database seperti Scopus. Selain itu, pustakawan juga menganalisis pertanyaan yang sering diajukan pemustaka untuk menyusun konten edukatif bersama tim media sosial, agar informasi yang dibutuhkan pengguna lebih mudah diakses dan dipahami.

Aspek fasilitas & teknologi dalam layanan referensi

Fasilitas menurut Moenir (2001:119) merupakan perlengkapan kerja, jenis peralatan, serta layanan yang berasal dari sarana prasarana lainnya yang berguna sebagai pendukung dalam menjalankan pekerjaan yang dapat digunakan, ditempati, dipakai, dan dinikmati oleh pengguna. Oleh karena itu perpustakaan seharusnya terpenuhi dari segi fasilitas maupun pelayanan yang baik sehingga pengunjung merasa terpenuhi akan kebutuhan yang diperlukan dan akan pelayanannya (Maulidiyah & Roesminingsih, 2020).

Koleksi pada layanan referensi pada perpustakaan Telkom university Bandung disimpan dalam bentuk digital. Pemustaka yang ingin mencari informasi pun akan mengakses melalui jurnal yang berlanggan. Fasilitas berupa komputer sudah pasti ada dalam layanan referensi ini untuk bisa mengakses koleksi-koleksi digitalnya. Kemudian terdapat mesin fotocopy pada layanan referensi ini. Namun mesin tersebut jarang digunakan oleh pemustaka karena universitas Telkom Bandung sudah berbasis paperless. Jadi segala macam bentuk tugas tidak diperbolehkan dalam bentuk cetak. Begitupun untuk tugas akhir atau skripsi. Mahasiswa tidak menggunakan mesin fotocopy karena memang pengumpulannya berbentuk softfile. Kemudian terdapat meja dan kursi yang bisa digunakan oleh pemustaka layanan referensi. Di setiap meja juga

disediakan colokan nya masing-masing untuk mempermudah kebutuhan yang diperlukan pada perangkat mahasiswa. Selain itu terdapat fasilitas computer, tablet

Jadi layanan referensi di perpustakaan Telkom university Bandung belum menyediakan fasilitas khusus difabel secara maksimal. Letak gedung openlibrary juga terdapat di lantai lima yang mana belum memudahkan bagi penyandang disabilitas. Namun perpustakaan Tel-U Bandung memiliki aplikasi yang bernama asisi teknologi. Jadi asisi teknologi adalah aplikasi yang dilanggan khusus bagi low vision seperti yang tidak terlalu jelas dalam melihat. Untuk yang buta parsial juga bisa disesuaikan hurufnya diblok warna apa pada aplikasi tersebut.

Evaluasi yang terjadi dalam layanan referensi

Evaluasi adalah sebuah keharusan sebagai bahan untuk perencanaan dengan kata lain perencanaan yang baik dimulai dari evaluasi yang baik. Evaluasi harus menjadi kegiatan yang terus dilakukan oleh perpustakaan, Dengan evaluasi akan diketahui kelemahan-kelemahan dan kendala-kendala yang dihadapi dalam layanan referensi (Muslih, 2022).

Survey yang dilakukan oleh perpustakaan Tel-U Bandung ada yang dilakukan secara mandiri ada juga yang dilakukan oleh institusi. Yang pertama ada kepuasan pengguna. Survey yang dilakukan yaitu di triwulan tiga. Karena memang itu target manajemen nya. Survey ini dilaksanakan dari bulan juli-agustus dan di report sampai bulan September karena pustakawan juga butuh waktu untuk mengelolanya. Survey ini memakai teori atau rumus clipwall jadi ada afek observes, ada afek of information, sdm, sarana prasarana dll. yang kedua ada survey kepuasan terhadap bahan pustaka yang diadakan setahun dua kali, diselenggarakan oleh bagian koleksi. Jadi mengetahui kebutuhan pengguna yang kurang dikoleksi apa, atau subjek apa. Kemudian ada survey CSI (Customer Service Indeks) yan diselenggarakan oleh unit lain yaitu unit p3i. jadi semua layanan diukur oleh ketiga itu. Ada juga survey yang rutin dilakukan ke mahasiswa oleh lkkmi. Merupakan survey yang dibuat khusus untuk mahasiswa dan semua unit layanan itu diikuti disana. Jadi pustakawan mengetahui secara general mahasiswa puas atau tidak terhadap perpustakaan. Akumulasi kepuasannya terdapat dua rumus yaitu ada nilai kepuasan dan persentase kepuasan. Pada nilai kepuasan ada di 89% dan persentase kepuasannya ada di 97%.

Aspek evaluasi yang pertama dari survey, kedua rutin melaporkan laporan triwulan yang memang harus dibuat oleh setiap unit untuk dievaluasi ke manajemen, untuk internal urusan biasanya dari log layanan online perpustakaan telkom. Nanti akan di analisis dengan share ke tim untuk dirapatkan. Biasanya yang lebih di evaluasi adalah bagian layanan sarana & prasarana, layanan referensi, layanan sirkulasi. Dalam survey yang diadakan setiap tahunnya akan terlihat saran dan kritik dari mahasiswanya. Kemudian di analisis untuk perbaikan di tahun depan.

Jadi, dalam mengembangkan koleksi layanan referensi perpustakaan Telkom university Bandung selalu melihat dari kebutuhan penggunanya. koleksi nya berdasarkan permintaan- permintaan yang diajukan oleh mahasiswa atau dosen yang dilakukan melalui survey/form yang diisi kapan saja atau melihat dari penunjang mata kuliah nya apa, catatan tambahannya apa, dan melihat dari kurikulum baru. Kemudian melihat dari anggaran juga. Dalam beberapa bulan pustakawan menyusun anggaran untuk pengeluaran berikutnya. Ketika ada penambahan anggaran pustakawan harus membuat justifikasi kepada manajemen terkait alasan anggaran bertambah catatan tambahannya apa, dan melihat dari kurikulum baru. Kemudian melihat dari anggaran juga. Dalam beberapa bulan pustakawan menyusun anggaran untuk pengeluaran berikutnya. Ketika ada penambahan anggaran pustakawan harus membuat justifikasi kepada manajemen terkait alasan anggaran bertambah.

KESIMPULAN

Layanan referensi pada perpustakaan Telkom University Bandung cukup baik dalam mengelola layanan referensi. pustakawan juga selalu berusaha yang terbaik bagi para pemustakanya seperti menyediakan kelas literasi, bahkan meskipun masih ada fasilitas yang belum tersedia seperti fasilitas khusus penyandang disabilitas namun pustakawan layanan referensi di Perpustakaan Telkom university Bandung terus mengoptimalkan kearah itu contohnya sudah menyediakan fasilitas bagi low vision. Kemudian pustakawan dalam memberikan layanan bimbingan bagi pemustakanya sangat baik. Pustakawan tidak akan menyerah dan selalu memenuhi kebutuhan pemustakanya sampai tercukupi

DAFTAR PUSTAKA

Iswara, D. F. (2023). AKTIVITAS LAYANAN REFERENSI DALAM PENELUSURAN INFORMASI DI PERPUSTAKAAN DAERAH SUMATERA SELATAN. *JIMR : Journal Of International Multidisciplinary Research*, 2(02), 155–161.

<https://doi.org/10.62668/jimr.v2i02.840>

Maulidiyah, A., & Roesminingsih, E. (2020). *LAYANAN DAN FASILITAS PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN MINAT BACA PESERTA DIDIK. 08.*

Muslih, A. (2022). Pelaksanaan Layanan Referensi Di Perpustakaan Iain Kediri. *Realita : Jurnal Penelitian dan Kebudayaan Islam*, 19(2).

<https://doi.org/10.30762/realita.v19i2.3518>

Nurislamingsih, R., Rachmawati, T. S., & Winoto, Y. (2020). Pustakawan Referensi Sebagai Knowledge Worker. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 4(2), 169–182.

<https://doi.org/10.14710/anuva.4.2.169-182>

Nurseptaji, A. (2021). IMPLEMENTASI METODE WATERFALL PADA PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN. *Jurnal Dialektika Informatika (Detika)*, 1(2), 49–57. <https://doi.org/10.24176/detika.v1i2.6101>

Pemanfaatan Website dan Media Sosial Perpustakaan dalam Layanan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi. (2020). *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan*, 22(1). <https://doi.org/10.7454/JIPK.v22i1.004>

Putra, I. P., & Irawati, I. (2018). Layanan referensi sebagai representasi perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 6(1), 77. <https://doi.org/10.24198/jkip.v6i1.13464>

Shintawati, Y. (2021). Pemanfaatan Koleksi Referensi Sebagai Literasi Penulisan Skripsi Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura. *Pustakaloka*, 13(1), 156–176.

<https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v13i1.2725>

UPAYA+PENINGKATAN+KUALITAS+SISTEM+LAYANAN+REFERENSI+DALAM+M EMENUHI+KEBUTUHAN+PEMUSTAKA_Amel. (n.d.).

Wicaksono Arief (2018). (n.d.). Layanan Referensi Virtual: Studi Kualitatif atas Enam Website Perpustakaan Umum Provinsi di Pulau Jawa. *Jurnal Media Pustakawan*, 25 (3), 57-67. DOI: <https://doi.org/10.37014/medpus.v25i3.222>