

**PELAYANAN REFERENSI PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
PROVINSI SUMATERA UTARA**

Sunyianto, S,Sos., M.I.Kom
Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan, Universitas Sari Mutiara Indonesia
Email : sunylpp34@gmail.com

Fithria Rizka, MA
Dosen Prodi Ilmu Perpustakaan Universitas Sari Mutiara Indonesia

Abstrak

Kualitas pelayanan perpustakaan secara luas merupakan suatu kegiatan yang berkelanjutan dilakukan untuk mempertahankan kelangsungan hidup organisasi tersebut, pelayanan dilakukan pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan tugas pokok organisasi. Jasa referensi adalah suatu layanan yang memberikan bantuan bimbingan secara perseorangan maupun kelompok yang bersifat langsung, lengkap dalam menelusur sumber informasi yang diminta oleh pemakai informasi. Artikel ini menjabarkan arti penting layanan referensi. definisi, tujuan dan manfaat, fungsi, koleksi dan sumber informasinya.

Kata kunci : Pelayanan, Referensi

Abstract

The quality of library services in a broad sense is an ongoing activity carried out to maintain the viability of the organization, services are carried out on matters directly related to the main tasks of the organization. Reference service is a service that provides guidance assistance individually or in groups that is direct, complete in tracing the source of information requested by the user of the information. This article outlines the importance of reference services. definitions, objectives and benefits, functions, collections and sources of information.

Keywords: Service, Reference

PENDAHULUAN

Keberadaan akan perpustakaan bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa, seperti yang telah di amanatkan didalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Keberadaan akan perpustakaan tidak hanya sarana tempat mengumpulkan, mengelola menyimpan dan menyebarkan serta melestarikan bahan pustaka. akan tetapi memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Sekarang ini, banyak yang menyebutkan bahwa layanan referensi pada sebuah perpustakaan itu sangat penting. Pada intinya layanan referensi itu ditujukan pada koleksi-koleksi yang digunakan untuk merujuk serta ada juga yang mengatakan bahwa koleksi referensi adalah koleksi bahan pustaka yang hanya di baca ditempat sehingga tidak untuk dipinjamkan.

Mengingat layanan referensi merupakan kegiatan paling penting dari semua kegiatan di perpustakaan maka baik atau buruknya layanan referensi akan berpengaruh terhadap citra layanan perpustakaan itu sendiri.

Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara merupakan perpustakaan milik pemerintah provinsi yang berada pada setiap provinsi, kabupaten atau kota. Perpustakaan Dinas Provinsi atau perpustakaan daerah didirikan dengan memiliki tujuan yaitu sebagai penggerak terciptanya budaya membaca dan menulis. Perpustakaan Dinas Provinsi atau perpustakaan daerah juga bertujuan melestarikan serta menghargai bahan bacaan yang tersedia di daerah tersebut, misalnya cerita atau dongeng daerah, karya dari para penulis daerah, dan lain sebagainya.

PEMBAHASAN

2.1. Pengertian Pelayanan Referensi

Istilah referensi berasal dari kata " to refer " yang berarti menunjuk kepada, namun istilah ini sulit diterima begitu saja bila diterjemahkan dengan istilah penunjukan, karena seorang petugas layanan referensi tidak cukup menunjukan tapi harus juga siap membantu dan membimbing bagaimana cara menelusur dokumen sehingga informasi yang mereka butuhkan dapat ditemukan, perlu diperhatikan bahwa orang yang datang ke layanan referensi menghendaki jawaban dan sumber yang akurat.

Pelayanan referensi menurut Ibrahim Bafadal (1996) merupakan pelayanan yang berhubungan dengan pemberian informasi dan pemberian bimbingan belajar. Menurut Donald Davidson (1998:11) menyatakan bahwa layanan referensi dan informasi adalah aktivitas yang dilakukan oleh para pustakawan dan staf dari perpustakaan dengan menggunakan buku-buku dan bahan pustaka lainnya yang mereka miliki dengan tujuan berbeda dari bahan-bahan yang disediakan bacaan dirumah atau pemakai diluar perpustakaan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa titik tolak dari suatu pelayanan referensi adalah menjawab permintaan-permintaan informasi serta memberikan bimbingan pembaca dan memilih serta menelusur informasi melalui penggunaan koleksi referensi dan sebagainya, sehingga informasi yang dibutuhkan pengguna dapat terpenuhi.

2.2. Pelayanan Referensi pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara

Pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan. Pelayanan 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:

1. Menerima pertanyaan-pertanyaan dari para pemakai/pengunjung perpustakaan dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi;
2. Memberi bimbingan untuk menemukan koleksi referensi dan mencari informasi yang dibutuhkan;
3. Memberi bimbingan kepada para pemakai tentang penggunaan bahan pustaka koleksi referensi.

2.3. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Referensi

Adapun tujuan dan manfaat pelayanan referensi pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara adalah sebagai berikut:

1. Memungkinkan pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cepat dan tepat;
2. Memungkinkan pemakai menelusur informasi dengan pilihan yang lebih luas;
3. Memungkinkan pemakai menggunakan koleksi rujukan dengan lebih tepat guna.

Pada dasarnya untuk semua jenis perpustakaan adalah sama, yaitu memberikan layanan yang baik dan efisien kepada pemakai perpustakaan baik bersifat langsung maupun tidak langsung seperti imemba dan mengembangkan koleksi rujukan.

2.4. Fungsi Pelayanan Referensi

Adapun tujuan dan manfaat pelayanan referensi pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara adalah sebagai berikut:

1. Fungsi informasi
Petugas referensi dapat memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi yang luas dan mendetail sesuai dengan kebutuhan pemakai.
2. Fungsi bimbingan
Memberikan bimbingan kepada pemakai perpustakaan untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan, misalnya melalui katalog perpustakaan, buku-buku

referensi, serta bahan pustaka lainnya dan bagaimana cara menggunakannya untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.

3. Fungsi pengarahan dan instruksi

Petugas memperkenalkan kepada pemakai tentang bagaimana menggunakan perpustakaan secara umum, penggunaan sumber-sumber bibliografi dengan baik dengan maksud untuk menggairahkan dan meningkatkan penggunaan perpustakaan. Pengarahan ini dapat dilakukan secara formal maupun informal.

4. Fungsi supervise petugas

Petugas referensi dapat mengamati pengunjung, baik dalam hal kebutuhan informasi yang diperlukan maupun latar belakang sosial dan tingkat pendidikan agar dapat menjawab pertanyaan dengan tepat.

5. Fungsi bibliografis

Petugas referensi perlu secara teratur menyusun daftar bacaan atau bibliografi untuk keperluan penelitian atau mengenal bahan bacaan yang baik dan menarik.

2.5. Koleksi Referensi

Adapun koleksi referensi pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara adalah sebagai berikut:

1. Ensiklopedia Ensiklopedia adalah bahan rujukan yang menyajikan informasi secara mendasar namun lengkap mengenai berbagai masalah dalam berbagai bidang atau cabang ilmu pengetahuan. Disusun berdasarkan urutan abjad yang beris iringkasan topik-topik atau istilah tentang fakta atau peristiwa. Pada umumnya fungsi ensiklopedia menjawab pertanyaan apa, bagaimana, dimana, dan mengapa. Ensiklopedia terbagi dua : - Ensiklopedia Umum dan ensiklopedia khusus Ensiklopedia umum merupakan sekumpulan informasi dari berbagai subjek ilmu pengetahuan yang disusun secara sistematis dan alfabetis (ensiklopedia britanica, ensiklopedia nasional Indonesia, dll) Ensiklopedia khusus merupakan kumpulan informasi yang cakupannya hanya dibidang ilmu pengetahuan tertentu yang disusun secara alfabetis (ensiklopedia biologi, ensiklopedia ekonomi, ensiklopedia geografi dll).
2. Kamus Kamus adalah daftar alfabetis kata-kata yang disertai dengan arti, lafal, contoh penggunaannya dalam kalimat, dan keterangan lain yang berkaitan dengan kata. Kamus biasanya dipergunakan di dalam mencari: arti suatu kata (definisi) ejaan, ucapan, penggunaan kata, sinonim, antonim, homonim, singkatan dan akronim, kata-kata baru, dialek dan penggunaan terminologi asing.
3. Direktori Direktori sering disebut juga dengan buku alamat sebab di dalamnya antara lain memuat alamat-alamat seseorang atau badan. Buku ini berisi petunjuk bagaimana cara mudah untuk menemukan alamat-alamat seseorang, nomor telepon, dan keterangan lain tentang seseorang atau badan yang didaftarnya. Disusun berdasarkan urutan abjad nama seseorang atau badan. Contoh ;Direktori pegawai Universitas Sumatera Utara, dll.
4. Buku Pegangan/Pedoman Buku pegangan/pedoman yaitu terbitan yang biasanya memuat keterangan-keterangan tentang suatu bidang (berbagai bidang tertentu), disajikan dalam bentuk yang padat dan praktis.

5. Buku Tahunan (Yearbook) dan Annual Memuat keterangan mengenai kejadian-kejadian dalam satu tahun disertai dengan statistik, sedangkan annual tidak dilengkapi data statistik.
6. Almanak Merupakan kalender yang disusun berdasarkan bulan, isinya tentang ramalan cuaca, astronomi dan berbagai peristiwa penting lainnya pada suatu saat dan tempat tertentu .
7. Biografi Memuat keterangan-keterangan tentang riwayat hidup seseorang yang disusun secara alfabetis dan sistematis. Biografi berguna untuk menjawab tanggallahir, agama, hoby, keluarga, hasil karya dan sebagainya dari orang yang terkenal.
8. Peta , Atlas dan Globe. Peta adalah gambar atau lukisan pada kertas yang menunjukkan letak tanah, laut, sungai, gunung, dan sebagainya dengan skala tertentu. Atlas adalah kumpulan peta , diagram grafik , grafik , dan gambar yang dijilid. Didalamnya memuat berbagai informasi mengenai tanah, daerah, negara, hasil bumi, tambang, keadaan cuaca dll. Globe adalah tiruan bumi berbentuk bola, yang dilukis pada permukaannya, baik bagian-bagian daratan meliputi benua, pulau-pulau, batas negara dan kondisi geografi darat ,laut dalam, laut dangkal, selat dan lain-lain.
9. Terbitan Pemerintah Terbitan yang dicetak atas anggaran atau biaya pemerintah yang diterbitkan oleh pemerintah dan berisikan hal-hal yang berhubungan dengan masalah pemerintah. (Lembaran Negara Republik Indonesia)

KESIMPULAN

1. Pelayanan referensi pada pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara banyak memberikan manfaat bagi pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkannya.
2. Koleksi referensi Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara sangat beragam sehingga memudahkan bagi pengguna untuk mencari informasi yang dibutuhkan.
menggunakan sistem pelayanan terbuka (*open acces*) dimana pengguna dapat secara lansung menelusuri informasi bahan pustaka (buku) ke rak buku.
3. Dalam melakukan penelusuran buku atau informasi pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara menggunakan sistem pelayanan terbuka (*open acces*) dimana pengguna dapat secara lansung menelusuri informasi bahan pustaka (buku) ke rak buku. Bila mengalami kendala pengguna dapat bertanya secara langsung kepada petugas referensi untuk membantu mencarikan bahan pustaka atau informasi yang dibutuhkan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

1. Basuki, Sulistyoyo.1991. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
2. Lasa, HS. 1994. Jenis-Jenis Pelayanan Pengguna. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
3. Nurhadi, Muljani A.1982.Pedoman Pelayanan Sirkulasi dan Referensi

Perpustakaan

Perguruan Tinggi. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi

4. Syarial-Pamuntjak.1986. Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan. Jakarta: Djambatan
5. Trimo, Sujono.1987. Pengantar ilmu dokumentasi. -- Bandung: Remaja Karya
6. Winarsih, dkk.2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar