PELAYANAN RUJUKAN UMUM

BAHAN KULIAH

Oleh

Ir. Abdul Rahman Saleh, M.Sc.

PS PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI PERTANIAN
FAKULTAS PERTANIAN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR

1992

I. PENDAHULUAN

DEFINISI

Jika seseorang ditanya mengenai pelayanan rujukan, mereka mungkin menjawab bahwa pelayanan rujukan itu adalah pelayanan yang tugasnya menjawab pertanyaan. Seorang punya pertanyaan dan seorang lagi punya jawaban, atau diharapkan dapat memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Ada beberapa unsur pokok yang harus ada agar proses pelayanan rujukan dapat berjalan dengan baik yaitu, penanya atau pemakai perpustakaan, pertanyaan dan jawaban sebagai pesan, pelayan atau petugas rujukan serta sarana yaitu koleksi perpustakaan pada umumnya.

Banyak diantara ahli-ahli perpustakaan yang memberikan definisi-definisi mengenai pelayanan rujukan, diantaranya menurut Hutchins (1944) pelayanan rujukan itu adalah layanan yang bersifat pribadi dan langsung bagi mereka yang mencari informasi di perpustakaan untuk berbagai tujuan, dan juga bermacam kegiatan perpustakaan yang bertujuan menyediakan informasi tersebut semudah mungkin. Menurut American Library Association (ALA) layanan rujukan adalah sebagian layanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan denngan pembaca dalam memberikan informasi dan penggunaan sumber-sumber perpustakaan untuk kepentingan studi dan penelitian. Sedangkan menurut Shores (1954) layanan rujukan adalah bagian dari layanan perpustakaan yang tugasnya menginteprestasikan seluruh koleksi perpustakaan termasuk sumber-sumber diluar perppustakaan yang dapat digunakan.

Walaupun diantara definisi-definisi tersebut tidak ada yang sama tetapi pada prinsipnya definisi-definisi tersebut mempunyai tujuan dan pengertian yang sama yaitu kegiatan pelayanan perpustakaan untuk membantu pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dangan menggunakan

koleksi rujukan serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi rujukan.

Kalau dirinci definisi tersebut diatas maka layanan rujukan tersebut tidak lain adalah:

1. layanan yang bersifat langsung artinya dalam memberikan layanan itu betul-betul berhubungan langsung dengan para pemakai terutama dalam memberikan informasi.
2. memberikan informasi kepada pemakai baik informasi kepada pemakai baik informasi yang sifatnya ilmiah untuk kepentingan studi dan penelitian maupun informasi yang sifatnya tidak ilmiah.
3. dalam memberikan informasi tadi pelayanan petugas rujukan dapat dengan leluasa menggunakan sumber-sumber baik yang ada di perpustakaan sendiri maupun yang ada diluar perpustakaan.
4. membantu para pembaca/ pemakai perpustakaan dalam menggunakan atau memangfaatkan sumber-sumber perpustakaan yang ada dengan sebaik-baiknya.
   Pelaksanaan pelayanan rujukan sebenarnya mengikuti pola proses

Komunikasi. Dalam proses komunikasi ada beberapa unsur seperti berikut :

1. komunikator, seperti pembicara, penulis, seniman dan sebagainya.
2. pesan atau sesuatu yang disampaikan oleh komunikator. Didalam kegiatan perpustakaan pesan ini dapat berupa informasi.
3. media tempat menyampaikan pesan tadi. Dalam hal ini mungkin komunikator menyampaikan pesannya melalui buku, artikel jurnal, pidato, film, dan lain-lain.

a. disini terlibat beberapa pihak dari masyarakat informasi termasuk seperti penerbit, produser, pengindeks dan lain-lain.
b. Melalui media ini pesan-pesan tadi diproses, dicatat dalam beberapa sarana mulai dari bentuk tercetak seperti kartu katalog, indeks, bibliografi dan sebagainya sampai dalam pita/ piring magnetik komputer.
c. Kemudian pustakawan mengklasifikasi dan menyimpan pesan-pesan tersebut.
d. Dalam pelayanan rujukan, pemindahan pesan ini biasanya melibatkan perantara yaitu dengan memperjelas informasi macam apa atau informasi dari komunikator yang mana yang dibutuhkan oleh penerima pesan atau komunikan.

4. penerima pesan atau komunikan, seperti pendengar, pembaca, pengamat atau siapa saja yang menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator.

II. DASAR-DASAR PELAYANAN RUJUKAN

Pelayanan rujukan pada dasarnya mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. memungkinkan pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cepat dan tepat.
2. memungkinkan pemakai melakukan penelusuran literatur informasi dengan pilihan yang lebih luas.
3. memungkinkan pemakai menggunakan koleksi rujukan dengan tepat guna.

A. FUNGSI

Pada umumnya pelayanan rujukan adalah sama untuk setiap jenis perpustakaan yaitu memberikan pelayanan yang baik dan efisien kepada pengunjung atau pemakai perpustakaan baik bersifat langsung, misalnya menjawab pertanyaan pengunjung maupun yang sifatnya tidak langsung seperti membina dan mengembangkan koleksi rujukan.

Tugas layanan rujukan tersebut berjalan baik apabila petugas memperhatikan orang/ pemakai yang dilayaninya. Berbeda masyarakat yang dilayani berbeda pula kebutuhannya. Disamping harus memperhatikan kebutuhan pemakai, tentu saja perpustakaan tersebut harus menyediakan sumber-sumber yang dapat memberikan informasi yang tepat kepada pemakai.

Agar supaya tugas layanan rujukan dapat berjalan dengan sebaik-baiknya, maka petugas rujukan harus lebih dahulu memahami fungsi-fungsi rujukan. Adapun fungsi-fumgsi tersebut adalah sebagai berikut:

1.Informasi

Memberikan jawaban-jawaban atas pertanyaan atas kebutuhan pemakai informasi. Biasanya pertanyaan-pertanyaan itu satu sama lain tidak ada hubungannya. Demi kelancaran tugas rujukan sebaiknya setiap pertanyaan dicatat kemudian digolong- golongkan.

2. Bimbingan

Dalam menjalankan tugas sehari- harinya, petugas rujukan perlu juga menyisihkan waktunya untuk dapat memberikan bimbingan kepada pemakai perpustakaan agar pemakai tersebut dapat menggunakan perpustakaan dengan baik dan efisien. Juga agar pemakai tersebut menemukan buku-buku yang tepat dan sesuai dengan bidangggg ilmu si pemakai. Bimbingan tersebut misalnya dalam hal penggunaan katalog perpustakaan, pemakaian alat-alat microreadar, pemilihan dan pemakaian buku-buku rujukan serta bahan pustaka lainnya.

3. Pengarahan atau Instruksi

Memberikan pengarahan atau penerangan kepada pengunjung atau pemakai perpustakaan mengenai penggunaan perpustakaan secara umum, penggunaan sumber-sumber bibliografi, dan koleksi rujukan lainnya. Selain bermaksud memperkenalkan cara penggunaan perpustakaan yang baik kapada pemakai, juga bertujuan untuk menggairahkan serta meningkatkan penggunaan perpustakaan tersebut.

Pengarahan ini bisa dilakukan secara tidak formal seperti yang biasa dilakukan terhadap pengunjung yang datang meminta penerangan dan dapat pula dilakukan secara formal artinya diberikan melalui program intruksi yang sebelumnya telah dipersiapkan serta disusun dengan cermat dan matang serta disesuaikan dengan kebutuhan yang ada.

Cara-cara formal ini biasanya dilakukan oleh perpustakaan perguruan tinggi misalnya dengan memasukkannya sebagai salah satu materi ceramah dalam suatu acara pengenalan kampus atau orientasi kemahasiswaan yang diberikan kepada mahasiswa baru.

Alat peraga sangat perlu dalam pengarahan ini. Tetapi yang paling penting adalah petugas mampu dan pandai dalam proses belajar-mengajar.

4. Supervisi

Petugas rujukan dapat mengamati pemakai atau pengunjung perpustakaan baik dalam hal kebutuhan informasi yang diperlukan maupun latar belakang sosial dan tingkat pendidikan pemakai serta bidang pendidikan yang ditekuninya. Misalnya apakah pemakai tersebut peneliti dari bidang peternakan ataukah seorang anak SMA yang sedang mencari informasi tentang sistem pemeliharaan ternak tertentu untuk bahan karya tulisnya. Jadi informasi yang diberikan oleh petugas tersebut harus sesuai dengan latar belakang pengetahuan dan tujuan pemakai perpustakaan tersebut.

5. Bibliografi

Untuk kepentingan penelitian atau mengenalkan bacaan yang menarik dan baik, petugas rujukan biasanya membuat atau menyusun bibliografi. Di perguruan tinggi penyusunan bibliografi ini dikerjakan atas permintaan staf pengajar atau peneliti dan mahasiswa untuk keperluan penelitian atau karya tulis.

Untuk menjalankan fungsi-fungsi tersebut diperlukan petugas rujukan yang betul-betul memenuhi syarat yang diperlukan bagi seorang pustakawan rujukan.

B. PENUNJANG

Tugas dari pelayanan rujukan cukup berat. Dia merupakan jembatan antara buku dan pembaca. Setiap saat dia harus siap menjawab dan memberi petunjuk kepada pembaca tentang bagaimana cara mencari jawaban atau keterangan secara tepat bantuan-bantuan lainnya yang diperlukan. Agar fungsi dan tujuan tersebut dapat dicapai, hendaknya penyelenggaraan pelayanan rujukan harus ditunjang oleh petugas oyang memenuhi syarat sebagai berikut:

1) Cakap, dengan sifat dan ciri-ciri sebagai berikut:

   - merupakan petugas yang tetap pada pelayanan rujukan.
   - Ramah tamah dan tekun.
   - Bersedia membantu pemakai perpustakan.
   - Memiliki pengetahuan umum yang luas.
   - Mengetahui jenis-jenis koleksi rujukan dan penggunaannya masing-masing.
   - Mengetahui bahan pustaka yang menjadi koleksi perpustakaannya.
   - Menguasai teknik-teknik bimbingan.

2) koleksi rujukan yang memadai dan disajikan dalm rak terbuka dan mudah dicapai.

3) kerjasama antar perpustakaan dalam bidang penggunaan informasi

C. MACAM PELAYANAN RUJUKAN

Macam pelayanan rujukan dapat dibedakan menurut jenis pekerjaannya sebagai berikut :

1) pelayanan rujukan pokok.

- pemberian informasi yang bersifat umum, baik mengenai perpustakaan, koleksi dan hal-hal lain yang mudah dan cepat memenuhinnya.
- pemberian informasi yang bersifat spesifik, yang untuk memenuhinya diperlukan referensi bahan pustaka yang ada, ataupun konsultasi dengan petugas perpustakaan yang lainnya.
- Pemberian bantuan untuk menelusur literatur atau bahan pustaka dengan menggunakan katalog, bibliografi, dan alat-alat penelusuran lainnya.
- Pemberian bimbingan untuk menggunakan koleksi rujukan.
- Pemberian bantuan pengarahan untuk menemukan pokok-pokok bahasan tertentu dalam buku-buku yang sesuai dengan minat dan bidang studi pemakai.

2) pelayanan rujukan pokok.

- mengadakan hubungan dan kerjasama dengan perpustakaan dan atau jasa
- informasi lain dalam bidang penggunaan informasi.
- menyelenggarakan pendidikan mengenai penggunaan alat-alat penemuan
- kembali seperti katalog dan bibliografi, serta penggunaan koleksi rujukan.

- menyeleggarakan pameran koleksi perpustakaan terutama untuk
- memperkenalkan bahan pustaka yang baru diterima.

3) mengorganisasi koleksi rujukan dengan baik sehingga mudah digunakan.

4) Mencatat dan mengumpulkan data (statistik) kegiatan pelayanan rujukan.

D. MENYIAPKAN LAYANAN RUJUKAN

Penyelenggaraan layanan rujukan tergantung kepada besar kecilnya perpustakaan. Pada perpustakaan yang kecil pekerjaan rujukan ini biasanya dikerjakan sendiri oleh kepala perpustakaan. Pada perpustakaan yang agak besar diperlukan seorang petugas khusus yang memenuhi syarat-syarat sebagai petugas atau pustakawan rujukan, sehingga dapat melaksanakan pekerjaan ini lebih baik. Bahkan pada perpustakaan yang lebih besar lagi, bukan saja perlu petugas khusus, tetapi juga bagian yang khusus menyelenggarakan pekerjaan rujukan yang kita kenal dengan bagian pelayanan rujukan.

Dengan demikian penyelenggaraan layanan rujukan tersebut perlu dipersiapkan engan cermat dan matang.

Hal-hal yang perlu dalam menyiapkan layanan rujukan meliputi sebagai berikut :

1) tata ruang

sebaiknya ruangan rujukan dipisahkan dari ruangan lainnya. Biasanya rujukan menempati ruangan yang berukuran agak panjanng (panjang ruangan sama dengan dua kali lebarnya). Rak-rak buku ditempatkan di sepanjang dinding. Untuk keamanan sebaiknya hanya disediakan satu pintu masuk saja ke ruangan rujukan. Dekat pintu masuk supaya disediakan maja petugas (untuk keamanan buku). Buku-buku yang sifatnya jarang atau langka supaya ditempatkan didekat petugas.

Peralatan yang perlu disediakan diruangan rujukan antara lain meja baca dan sebaiknya yang berukuran panjang, pesawat tilpon kalau ada dan fasilitas reproduksi seperti mesin fotocopi. Meja informasi sebaiknya ditempatkan dekat dengan lemari katalog supaya petugas bisa langsung memberi bantuan kepada pengunjung apabila diperlukan dalam rangka penggunaan katalog.

2) Koleksi

Semua koleksi yang ada di perpustakaan bahkan yang ada di luar perpustakaan, kalau perlu, dapat digunakan oleh petugas rujukan dalam tugasnya dalam memberikan informasi kepada pembaca. Tetapi sekurang-kurangnya harus memiliki sumber-sumber dasar yang bisa dipakai untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan rujukan. Sumber dasar inilah yang lazim disebut sebagai koleksi rujukan.

Di luar koleksi berupa buku-buku tidak ada jenis koleksi rujukan lain berupa bahan-bahan khusus misalnya klipping, pamplet, microfilm dan sebagainya. Buku-buku rujukan biasanya meliputi jenis-jenis :

- Ensiklopedia
- Kamus
- Buku tahunan
- Buku petunjuk/ direktori
- Buku pegangan dan buku pedoman

- Bibliografi
- Indeks dan Abstrak
- Sumber-sumber biografi
- Sumber-sumber ilmu bumi (atlas, peta, kamus ilmu bumi, dan sebagainya)
- Penerbitan pemerintah, terbitan-terbitan berkala dan bahan-bahan khusus

Lainnya sering pula digunakan oleh petugas rujukan untuk mencari informasi yang diperlukan. Dalam membina dan mengembangkan koleksi rujukan harus selalu dijaga agar supaya koleksi rujukan tersebut terdiri dari buku-buku yang baik dan terjamin mutunya. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pengadaan buku-buku rujukan tersebut tetap terjamin yaitu :

- otoritas buku
- ruang lingkup isi buku
- tujuan pengarang dalam menulis buku (untuk pembaca yang bagaimana buku tersebut dikarang / sasaran pembaca)
- bentuk serta susunan buku

a. otoritas buku

Dalam menentukan otoritas buku maka perlu ditinjau hal-hal seperti misalnya apakah pengarang atau penyusun buku tersebut seorang ahli dalam bidang ilmu yang dicakup oleh buku tersebut dan apakah ia sudah berpengalaman. Selain pengarangnya, juga penerbitannya perlu dinilai misalnya apakah penerbit buku tersebut sudah berpengalaman, telah mempunyai nama baik dan sebagainya. Penerbit yang baik biasanya menerbitkan buku-buku yang baik dan bermutu.

b. ruang lingkup

Ruang lingkup isi buku perlu pula mendapat perhatian, sampai sejauh mana ruang lingkup yang dicakup subyek buku tersebut, bagaimana batasannya, apa yang menjadi tujuan pengarangnnya, dan apakah isi buku tersebut betul-betul masih baru atau mutkhir dan sebagainya.

c. Ditujukan untuk siapa (sasaran pembaca/ audience)

Di sini yang harus diperhatikan adlah kelompok pembaca yang bagaimana buku tersebut dikarang atau di tulis. Apakah untuk kelompok pembaca dengan tingkat pendidikan smp, sma, ataukah kelompok pembaca yang berpendidikan perguruan tinggi. Atau juga bisa dinilai dari segi usia misalnya apakah buku tersebut dikarang untuk anak-anak, atau untuk orang dewasa. Dari segi profesi misalnya apakah buku tersebut diperuntukkan kepada kelompok pedagang, kelompok ahli hukum, kelompok petani dan sebagainya. Sebagai contoh perpustakaan perguruan tinggi sebaiknya memilih buku-buku yang diperuntukkan kepada mahasiswa, staf pengajar dan peneliti. Jangan memilih buku-buku yang diperuntukkan kepada masyarakat umum yang tingkat pengetahuannya tidak terlalu tinggi seperti petani dan sebagainya. Jadi petugas rujukan sebaiknya memilih buku-buku sesuai dengan tingkat kemampuan membaca dan latar belakang pendidikan pembaca, dalam hal ini, pemakai perpustakaan.

d. Bentuk fisik dan susunan buku

Perlu pula diperhatikan bagaimana kualitas kertasnya bagaimana kualitas penjilidannya dan sebagainya. Hal ini akan sangat berpengaruh terhadap ketahanan buku tersebut.

Selain fisik perlu juga diperhatikan susunannya, apakah disusun secara sistematis, misalnya menurut urutan abjad, atau kronologis, atau menerurut pokok bahasan (subyek). Apakah di lengkapi dengan indeks atau tidak ada indeks sama sekali, bagaimana susunan indeksnya. Juga tak kalah pentingnya adalah perwajahan atau tata letak (lay out) buku perlu juga di perhatikan.

III. KOLEKSI RUJUKAN

A. PENGERTIAN

Koleksi rujukan adalah kumpulan bahan pustaka yang berupa karya-karya yang disusun sebagai alat konsultasi ataupun penunjuk mengenai informasi-informasi tertentu.

B. MACAM KOLEKSI RUJUKAN

Setiap jenis koleksi rujukan dapat di bbedakan menurut sifat maupun isi formasinya.

1. Menurut sifat informasinya koleksi rujukan dapat dikelompokkan menjadi :
   - Koleksi rujukan umum
     Adalah koleksi rujukan yang memberikan informasi umum, ruang Lingkupnya luas tanpa batas-batas subyak atau batas lain yang dapat Memberikan spesifikasi tertentu.
   - Koleksi Rujukan Khusus
     Adalah koleksi rujukan yang memberikan informasi khusus mengenai subyek atau pokok bahasan tertentu.
2. Sedangkan menurut jenis isi informasinya koleksi rujukan dapat dikelompokkan sebagai berikut:
   - **Almanak dan Buku Tahunan**

     Almanak dan buku tahunan memuat keterangan mengenai peristiwa, fakta dan informasi statistik, Pengertian almanak sendiri adalah ikhtisar data dan statistik yang berhubungan dengan negara, unstansi, kejadian/peristiwa, subyek dan sebagainya. Informasi yang dimuat dalam almanak ini bisa bersifat informasi terbaru (*current*) dan dapat pula bersifat informasi masa lampau (retrospektif). Biasanya almanak

diterbitkna setahun sekali (annual), tetapi ada juga almanak yang terbit dua tahun sekali (*biannial*). Berikut ini adalah contoh almanak yang bersifat umum:

World almanac, and book of fact. New York: World almanac, 1868 to date (various publisher).

Almanak Indonesia. Jakarta: Biro Pusat Statistik, 1968.

Contoh almanak yang bersifat khusus

Almanak industri 1978. Jakarta: Departemen Perindustrian, 1978.

The Almanac of American Politic. New York: E.P. Dutton, 1972 to date, biennial.

Buku tahunan adalah ikhtisar yang terbit sekali dalam setahun dan berisi data data dan statistik yang ada pada tahun tersebut. Almanak juga memuat informasi data dan statistik yang ada pada tahun tersebut. Bedanya adalah pada almanac dimuat informasi retrospektif yang mungkin tidak dimuat oleh buku tahunan. Sedangkan buku tahunan yang diterbitkan dengan tujuan untuk merekam kegiatan negara, subyek atau bidang-bidang tertentu yang terjadi pada tahun tersebut. Berikut ini adalah contoh buku tahunan yang bersifat umum:

Statistical Yearbook.. New York: United Nation, 1948 to date.

Statistik Indonesia. Jakarta: Biro Pusat Statistik, 1957 – sekarang.

Fact on File Yearbook. New York: Fact on File, inc., 1940 to date, annual.

Sedangkan contoh buku tahunan yang bersifat khusus adalah sebagai berikut:

Demographic Yearbook. New York: United Nation, 1949 to date, annual.

Statistik Pendidikan. Jakarta: BP3K.

Selanjutnya perlu dibedakan antara yearbook dan annual, dua istilah yang biasanya digunakan untuk buku tahunan. Yearbook ialah buku tahunan yang berisi informasi tentang perkembangan terakhir secara deskriptif dengan memberikan data statistik. Sedangkan annual ialah buku tahunan yang bersifat kejadian atau perkembangan terakhir selama satu tahun. Biasanya annual ini tidak memuat data statistik. Buku tahunan diterbitkan untuk tujuan:

a) Untuk menjaga kesegaran isi suatu informasi
   Salah satu tujuan diterbitkannya almanak dan buku tahunan ini adalah untuk menjaga kesegaran informasi dari buku-buku standard yang biasanya direvisi secara total pada waktu-waktu tertentu saja. Ensiklopedi misalnya, untuk menjaga kemutakhiran isinya tidak akan direvisi (dengan menuliskan semua artikelnya) setiap tahun, tetapi hanya dengan menerbitkan buku tahunannya. Oleh karena itu untuk mencari informasi yang relatif barupada suatu subyek atau pribadi tertentu maka pemakai biasanya menggunakan almanak atau buku tahunan.

b) Untuk digunakan mencari keterangan singkat mengenai kejadian-kejadian
   Almanak dan buku tahunan diterbitkan dengan tujuan agar dapat digunakan untuk mencari keterangan singkat

mengenai kejadian-kejadian terakhir. Apabila informasi yang dibutuhkan hanyalah informasi singkat tentang suatu kejadian tanpa penjelasan, maka almanak dapat digunakan untuk mencari informasi tersebut. Tetapi apabila pemakai membutuhkan latar belakang informasi tentang perkembangan terakhir suatu subyek, atau mencari informasi tentang peristiwa yang tidak ditemukan dalam almanak, maka pemakai tersebut dapat menggunakan buku tahunan.

c) Memberi keterangan tentang perkembangan tertentu pada masa lalu

Karena almanak dan buku tahunan memberikan informasi singkat mengenai peristiwa atau kejadian terakhir maka sumber rujukan ini dapat pula memberikan informasi tentang kecenderungan (trend) dari suatu kemajuan pada periode tertentu di masa lampau. Sebagai contoh pada *world almanac* terbitan 1908 artikel yang membahas tentang kereta api menghabiskan sebanyak 22 halaman, tetapi pada terbitan tahun 1977 artikel yang sama hanya menghabiskan 3 halaman saja. Sebaliknya jumlah halaman yang dipakai untuk menulis artikel mengenai televisi menjadi hampir 10 halaman lebih banyak pada kurun waktu tersebut.

d) Seolah-olah merupakan indeks kejadian-kejadian terakhir

Beberapa buku tahunan dan almanac mengutip sumber-sumber informasi. Oleh karena itu buku tahunan dan almanac ini dapat juga digunakan sebagai indeks.

e) Sebagai petunjuk dan sumber keterangan biografi

Beberapa buku tahunan dan almanac berisi informasi yang juga bisa kita temukan dalam direktori. Sebagai contoh pada bidang tertentu dalam sebuah buku tahunan

mungkin terdapat nama orang yang menjadi pelopor atau ahli dalam bidang tresebut disertai dengan alamatnya, bahkan juga disertai dengan biografi ringkas dari ahli tersebut. Juga pada *world almanac* dapat kita temui daftar asosiasi dan perhimpunan dengan alamatnya.

f) Untuk dilihat sepintas lalu saja

- **Buku Pegangan dan Manual**

Buku pegangan (handbook) dan manual adalah koleksi rujukan yang memuat bunga rampai informasi yang dipusatkan pada pokok bahasan atau subyek tertentu yang digunakan sebagai pedoman untuk menggunakan sesuatu.

Perlu dibedakan antara buku pegangan (handbook) dan manual. Buku pegangan (handbook) merupakan sumber rujukan singkat. Isinya adalah informasi tentang pengetahuan dasar dalam suatu subyek. Data yang dimuat umumnya dalam bentuk ringkas, tabel-tabel, grafik, simbol-simbol, persamaan, senyawa-senyawa dan lain-lain yang hanya dapat dimengerti oleh pakar yang ahli dalam bidang atau subyek tersebut. Sedangkan manual atau buku pedoman memuat petunjuk mengenai bagaimana melakukan sesuatu, kemana dan apa yang harus kita kerjakan. Berikut ini adalah contoh buku pegangan dan buku pegangan yang bersifat umum:

Guinness Book of World Records. New York: Sterling Publishing Company, 1955 to date, annual.

Kane, Joseph N. Famous First Facts. 4th ed. New York: The H.W. Wilson Company, 1981.

Untuk bidang-bidang yang lebih khusus dapat kita temui buku pegangan dan buku pedoman seperti berikut:

Wint, Guy. Asia Handbook. New York: Praeger, 1966

Indonesia. Departemen Penerangan. Indonesia Handbook, 1970. Jakarta: Departemen Penerangan, 1970.

Turabian, Kate L. A Manual for writers of term paper, theses and dissertation, 1973. Chicago: University of Chicago, 1973.

Indonesia. Departemen P dan K. Lembaga Perpustakaan. Pedoman Penyelenggaraan perpustakaan sederhana. Jakarta: PDK., 1972.

Handbook of Chemistry and physics. Cleveland: Chemical Ribber Company, 1913 to date, annual.

- **Direktori dan Buku Petunjuk**

Pertanyaan tentang nama, alamat, nomor telepon dan data pribadi lain seseorang atau suatu organisasi seringkali muncul di perpustakaan, terutama perpustakaan umum. Direktori digunakan untuk menjawab pertanyaan tentang data tersebut di atas. Pengertian direktori sendiri menurut ALA Glossary of Library and Information Science adalah koleksi rujukan yang memuat nama-nama orang atau organisasi yang disusun secara sistematis, biasanya menurut abjad atau golongan, dilengkapi dengan alamat, kegiatan dan data lain.

Sesuai dengan definisinya maka direktori digunakan untuk mencari informasi tentang:

a. alamat atau nomor telepon tenatang seseorang atau perusahaan atau instansi.
b. Nama lengkap seseorang, perusahaan atau organisasi atau instansi.
c. Keterangan mengenai instansi atau mengenai produk pabrik tertentu atau pelayanan suatu biro jasa tertentu

d. Keterangan tentang siapa yang menjadi kepala suatu instansi, direktur suatu perusahaan, rektor suatu perguruan tinggi, kepala sekolah dan sebagainya pada saat ini atau pada suatu periode tertentu.

Buku petunjuk/ direktori dapat dibagi dalam beberapa golongan sebagai berikut:

a. Buku petunjuk yang bersifat lokal, seperti misalnya buku telepon, petunjuk kota dan sebagainya.
b. Buku petunjuk yang berhubungan dengan pemerintahan, misalnya petunjuk tentang kantor pos, kantor polisi dan instansi-instansi pemerintah lainnya. Buku-buku petunjuk pada kelompok ini sering juga memuat informasi tenatng badan-badan internasional.
c. Buku petunjuk yang memuat informasi tentang badan-badan/ instansi misalnya sekolah, yayasan, perpustakaan, rumah sakit, museum dan lain-lain organisasi yang sejenis.
d. Buku petunjuk tentang suatu profesi, misalnya ahli hukum, ahli perpustakaan, dokter dan sebagainya.
e. Buku petunjuk yang memuat informasi tentang perdagangan dan industri, misalnya pabrik, perusahaan, biro jasa dan lain-lain.

Berikut ini adalah contoh buku petunjuk (direktori) yang bersifat umum:

The World of Learning. London: Europa Publication, 1947.

Buku Petunjuk Telepon.

Sedangkan contoh buku petunjuk (direktori) yang bersifat khusus adalah sebagai berikut:

American universities and colleges. 11th ed. Washington: American Council on Education, 1973.

The American Library Directory. New York: R.R. Bowker Company, 1923 to date, biennial; bimonthly updating service.

Direktori Perpustakaan Indonesia. Jakarta: Lembaga Perpustakaan Dept. P dan K, 1972.

Directory of Special Libraries and Information Centers. Detroit: Gale Research Company, 1963 to date, biennial, 3 vols.

- **Ensiklopedia**

Ensiklopedia adalah koleksi rujukan yang berisi informasi atau uraian ringkas tentang berbagai hal atau ilmu pengetahuan, yang disusun secara alfabetis atau menurut urutan subyeknya..

Sebuah ensiklopedia umum biasanya memuat informasi dasar tentang semua bidang ilmu pengetahuan; sering disertai dengan bibliografi; memuat informasi ringkas tentang tanggal lahir dan tanggal mati dari orang-orang terkenal; memuat informasi tentang informasi sejarah. Ruang lingkup yang demikian luas ini menjadikan ensiklopedia sebagai bahan rujukan yang ideal dalam menjawab pertanyaan pemakai. Disamping ensiklopedia yang bersifat umum seperti diatas ada pula ensiklopedia khusus yang memuat informasi mengenai bidang ilmu pengetahuan tertentu.

Bibliografi pada akhir setiap artikelnya, sering dapat membantu pembaca untuk mencari bahan informasi bahan informasi tambahan tentang bidang yang dibahas.

Ensiklopedi ini termasuk penerbitan perantara sehingga tidak ada satu ensiklopedipun yang dapat dijadikan sumber

bacaan untuk mendukung suatu penelitian. Ensiklopedi hanya dijadikan sebagai batu loncatan untuk mencari informasi yang lebih akurat dan mutakhir.

Pada umumnya ensiklopedi disusun menurut abjad dan dilengkapi dengan sebuah indeks. Ensiklopedi memuat pokok-pokok bahasan secara terinci, dapat terdiri dari beberapa jilid atau bahkan ada pula yang terdiri dari satu jilid. Kebanyakan ensiklopedi menerbitkan secara teratur buku tahunan, yang biasanya memuat informasi-informasi mutakhir.

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam memeilih ensiklopedi yang baik yaitu:

a. Bagaimana kemampuan (otoritas) dalam penyusuannya.
b. Bibliografi, apakah ada bibliografi yang mengikuti setiap akhir artikelnya atau bibliografi itu dikumpulkan tersendiri sebagai dasar atau sumber dalam menyusun ensiklopedi tersebut.
c. Susunan. Apakah ensiklopedi tersebut disusun secara sistematis, misalnya disusun menurut subyek, menurut abjad dan sebagainya; apakah disertai dengan indeks sehingga memudahkan dalam pencarian entri-entrinya.
d. Format atau bentuk luarnya. Bagaimana bentuk luar dari ensiklopedi tersebut, dicetak dalam kertas apa, bagaimana penjilidannya, pencetakannya, adakah ilustrasinya dan sebagainya.
e. Apakah ada revisi tahunan untuk menjaga kesegaran isinya.

- **Kamus**

Dalam kehidupan sehari-hari apabila seseorang membaca suatu tulisan kemudian dia menemukan kata-kata yang tidak dimengerti, maka dia akan mencarinya dalam sebuah buku yang kita kenal dengan kamus.

Seorang pustakawan rujukan dalam melayani pemakai menjawab pertanyaan biasanya pertama kali akan

menggunakan kamus untuk mencocokkan/ mengecek baik arti kata, suatu istilah, ejaan maupun penyusunan katanya.

Pengertian kamus itu sendiri adalah koleksi rujukan yang berisi daftar kata dan artinya, disusun menurut abjad, biasanya dilengkapi dengan cara pengejaan, pengucapan, pembagian suku kata, asal kata, serta keterangan lain yang ada hubungannya dengan kata tersebut, misalnya kapan suatu kata digunakan pertama kali dan oleh siapa. Pada dasarnya kamus terdiri dari dua macam yaitu:

a. Kamus bahasa

Yaitu daftar kata dan artinya, dari suatu bahasa atau bahasa-bahasa tertentu. Kamus bahasa dapat digolongkan menjadi tiga jenis yaitu:

- monolingual, ialah kamus bahasa yang terdiri dari satu bahasa
- bilingual, ialah kamus bahasa yang terdiri dari dua bahasa.
- Poliglot, ialah kamus bahasa yang terdiri dari tiga bahasa atau lebih.

b. Kamus subyek

Yaitu daftar kata dan artinya dari suatu bidang ilmu pengetahuan tertentu.

Berikut ini adalah contoh-contoh kamus yang bersifat umum:

The Random House Directory of the English Language. New York: Random House, 1969.

Poerwadarminta. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka, 1966.

Contoh kamus yang bersifat khusus adalah sebagai berikut:

Webster's New Dictionary of Synonym. Springfield: G & C Merriam, 1968.

Merzer, Bruyn A. Kamus singkatan dan akronim yang dipergunakan di Indonesia. Jakarta: Ichtiar, 1970.

Contoh kamus subyek antara lain adalah sebagai berikut:

The ALA Glossary of Library and Information Science. Chicago. Chicago: American Library Association, 1983.

Unesco Dictionary of Social Science. New York: Free Press, 1964.

Anwir B.S. dkk. Kamus Istilah Teknik. Djakarta: H. Stam, 1952.

Beberapa penerbit kamus yang terkenal di dunia antara lain adalah Appleton-Century-Craft, Funk and Wagnall, G and C Merriam dan Random House.

- **Sumber Biografi**

Sumber biografi adalah koleksi rujukan yang memuat informasi mengenai tanggal kelahiran (dan atau tanggal kematian) seseorang, kualifikasinya, kedudukannya, kegiatannya dan riwayat hidup lainnya. Biasanya informasi tersebut disusun menurut urutan abjad.

Sumber biografi dapat digolongkan menjadi:

a. Sumber biografi universal/ umum, dimana isinya tidak terbatas pada negara maupun waktu.
   Contoh:

International Who's Who. London: European Publication, 1974.

Webster's Biographycal Dictionary, rev. ed.. Springfields, Massachussetts: G and C Merriam Company, 1974.

b. Sumber biografi nasional, isinya memuat tokoh-tokoh nasional, negara atau daerah tertentu.
Contoh:

Who's Who in Indonesia. Disusun oleh O.G. Roeder. Jakarta: Gunung Agung, 1971.

c. Sumber biografi khusus atau profesional, ini biasanya memuat nama-nama tokoh terkenal dalam suatu lapangan tertentu.
Contoh:

Who's Who in Librarianship. Edited by Thomas Landau. Cambridge, Eng.: Bowes & Bowes, 1954.

Menurut sifatnya sumber biografi bisa dibedakan menjadi dua macam yaitu:

a. Sumber biografi yang sifatnya mutakhir (current). Artinya sumber biografi ini memuat biografi orang-orang yang masih hidup.
b. Sumber biografi yang sifatnya retrospektif. Artinya sumber biografi ini hanya memuat riwayat hidup tokoh-tokoh yang sudah meninggal.

- **Sumber Geografi**

Adalah koleksi rujukan yang khusus memuat informasi geografis dalam bentuk penyajian yang berupa atlas, peta,

globe, kamus ilmu bumi (Gazetter), atau buku petunjuk (guide book).

Kamus ilmu bumi berisi mengenai pengucapan kata tempat, lokasi, deskripsi secara singkat, luas daerah, jumlah penduduk, dan sebagainya.

Contoh:
The Columbia Lippincott Gazetter of the World. ed. by L.E. Selter. Ney York: Columbia University Press, 1962.

Buku penuntun (guide book), biasanya penting bagi wisatawan, karena memuat informasi tempat-tempat bersejarah, rumah-rumah makan, hotel, toko-toko cendera mata, biro-biro perjalanan dan sebagainya.

Contoh:
Petunjuk Kota Jakarta. Jakarta: Aneka Sari.

Rand McNally road Atlas. Chicago: Rand McNally.

Atlas, peta dan bola dunia (globe), berisikan keterangan-keterangan mengenai letak, luas dan keadaan geografis lainnya dari suatu daerah atau wilayah.

Contoh:
Atlas Semesta Alam. Djakarta: Djambatan, 1952.

Pengertian atlas sendiri adalah kumpulan dari peta-peta. Ada beberapa macam peta seperti:

1. Peta sejarah. Isinya mengenai sejarah tempat-tempat masa lampau.

   Contoh:

Shepherd, William M. Historical Atlas. New York: Barnes and Noble, 1964.

2. Peta topografi. Berisi keterangan fisik tentang laut, tanah, gunung dan sebagainya, biasanya bisa dilihat dari warna pada peta tersebut.
3. Peta Politik. Berisi keterangan-keterangan mengenai batas-batas negara.
4. Peta ekonomi. Memberikan informasi-informasi ekonomi seperti rute kereta api, bus yang masing-masing diberi tanda/ gambar.

Contoh:

Guinsburg, Norton. Atlas of economic development. Chicago: University of Chicago, 1961.

Ada beberapa penerbit atals yang terkenal di dunia sampai saat ini, diantaranya adalah Rand McNally dan Hammond di Amerika, dan Oxford University Press di Inggris.

- **Bibliografi**

Bibliografi adalah suatu koleksi rujukan yang berisi daftar penerbitan baik dalam bentuk buku maupun berkala, bahkan dalam bentuk bahan-bahan khusus. Bibliografi tidak memberikan uraian subyeknya, tetapi hanya menunjukkan bahan-bahan pustaka yang memuat informasi yang memuat subyek tersebut. Bibliografi merupakan alat utama dalam pelayanan rujukan. Dengan bibliografi yang baik pustakawan akan dapat melayani pemakai dengan baik seperti:

a. Identifikasi sesuatu yang diinginkan oleh pemakai perpustakaan melalui nama pengarang, atau judul, atau subyek..

b. Menunjukkan tempat atau lokasi koleksi / informasi yang diinginkan.

c. Memberikan informasi/ koleksi yang diinginkan tersebut kepada pemakai perpustakaan yang memintanya.

Beberapa kegunaan bibliografi antara lain adalah sebagai berikut:

a. Memberikan informasi lengkap tentang penerbitan-penerbitan baik hasil karya seorang pengarang maupun suatu subyek. Untuk kepentingan ini bibliografi dilengkapi dengan informasi baku yaitu keterangan kepengarangan, judul, edisi (jika terbitan tersebut lebih dari satu edisi), tempat terbit, penerbit, tanggal terbit, kolasi (jumlah halaman, ilustrasi, ukuran dan lain-lain) dan biasanya dilengkapi dengan harga buku tersebut.

b. Merupakan alat penting dalam melakukan pemilihan bahan pustaka. Tujuan utama tiap perpustakaan adalah membangun suatu koleksi yang tangguh dan berdaya guna, hingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pemakai. Untuk keperluan itu maka dipilihlah koleksi dari banyak buku yang tersedia. Dalam membantu pustakawan, bibliografi tertentu dapat memberi petunjuk buku-buku yang ada dalam bidang tertentu atau oleh pengarang tertentu, bahkan petunjuk bahwa informasi tertentu diperlukan oleh kelompok pemabaca tertentu.

c. Untuk menunjukkan lokasi suatu buku atau dokumen, maksudnya adalah menunjukkan dimana buku/ dokumen tersebut diterbitkan, di perpustakaan mana

buku/ dokumen tersebut berada, atau dimana buku/dokumen tersebut dapat dibeli.

Contoh bibliografi yang bersifat umum:

Book in print. Ney York: Bowker, annual.

Bibliografi Nasional Indonesia. Jakarta: Pusat Pembinaan Perpustakaan, 1945.

Contoh bibliografi yang bersifat khusus:

British Medical Booklist. London: British Council, 1890.

- **Indeks dan Abstraks**

Indeks dan abstrak adalah koleksi rujukan yang berisi daftar karya tulis yang disusun secara sistematis, untuk menunjukkan dimana bahan-bahan tersebut dapat ditemukan. Karya tulis tersebut dapat berupa artikel majalah atau terbitan berkala lainnya, bagian-bagian dari buku teks, tesis, disertasi, laporan penelitian, pidato-pidato, terbitan pemerintah dan sebagainya.

Abstrak merupakan suatu ringkasan atau sari karangan dari suatu penerbitan atau artikel, sering terbatas pada subyek tertentu, dengan disertai sekedar gambaran bibliografis sehingga memungkinkan artikel tersebut dapat ditemukan.

Fungsi indeks dan abstrak sebenarnya sama. Namun abstrak mempunyai kelebihan yaitu memuat ringkasan artikel yang diindeks sehingga abstrak dapat:

a. Membantu pemakaidalam menentukan apakah artikel tersebut akan dibaca atau tidak dan

b. Membantu mempercepat penelusuran literatur "retrospektif" tanpa harus mencari bahan pustaka aslinya.

Secara umum fungsi indeks dan abstrak adalah sebagai berikut:

a. Indeks dan abstrak merupakan alat penelusuran informasi

b. Indeks dan abstrak merupakan petunjuk tentang data atau informasi.

c. Indeks dan abstrak dapat menghubung-hubungkan subyek atau cabang-cabang ilmu pengetahuan.

d. Indeks merupakan alat pelayanan informasi mutakhir (current awareness services).

e. Indeks dan abstrak merupakan alat seleksi bahan pustaka.

Berikut ini adalah contoh indeks yang bersifat umum:

Essay and General Literature Index. New York: H.W. Wilson, 1900/1933 to date.

Index of Indonesian Learned Periodicals (Indeks Majalah Ilmiah). Jakarta: PDIN-LIPI.

Contoh abstrak yang bersifat umum:

Bulletin Signaletique (Buletin Analitique). Paris: Centre Nationale de la Recherde Scientifique, 1940-

Indonesian Abstracts. Jakarta: MIPI, 1959 -

Berikut ini adalah contoh indeks yang bersifat khusus:

Indeks Biologi dan Pertanian Indonesia (Indonesia Biological and Agricultural Index). Bogor: Pusat Perpustakaan Pertanian dan Biologi, dua bulanan.

Social Science Citation Index. Philadelphia: Institut for Scientific Information, bimontly

Contoh abstrak yang bersifat khusus:

Library and information science abstracts. London: Library Association, 1950 -

Pollution Abstracts. La Jolla, Cal.: Pollution Abstract Inc., 1970 -

- **Sumber-sumber Rujukan Lain**

  Selain koleksi rujukan yang tersebut di atas, penerbitan-penerbitan lain seperti penerbitan resmi (lembaran negara dan sebagainya), press release, laporan penelitian, brosur, pamplet dan lain-lain dapat pula dijadikan sumber rujukan untuk informasi mengenai perundang-undangan, peraturan pemerintah, data statistik, hasil-hasil penelitian dan keterangan-keterangan lain yang dibutuhkan oleh pemakai.

IV. PERTANYAAN RUJUKAN

A. JENIS PERTANYAAN

Secara umum pertanyaan rujukan dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu :

1. Pertanyaan dengan spesifikasi yang jelas, artinya jelas apa yang diinginkan, misalnya permintaan dokumen, buku, artikel dan sebagainya, dengan disertai data bibliografi, misalnya pengarang, atau judul, atau kedua-duanya. Jadi petugas hanya tinggal mencarinya dalam laci katalog, indeks atau sarana lainnya.

2. Pertanyaan yang tidak mempunyai spesifikasi yang jelas. Untuk menjawab jenis pertanyaan ini biasanya diperlukan wawancara terlebih dahulu agar informasi yang diberikan oleh petugas rujukan tersebut sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh penanya. Contoh pertanyaan ini misalnya, "tolong carikan tulisan mengenai hidroponik". Dalam hal ini petugas perlu mengetahui apakah penanya tersebut membutuhkan informasi yang berasal dari majalah, buku teks, atau petujuk praktis saja. Juga perlu diketahui pula untuk tujuan apa penanya tersebut mencari informasi. Apakah untuk penelitian, ataukah untuk tujuan yang lain.

Pembagian jenis pertanyaan tersebut mungkin terlalu luas dan pengertiannyapun tidak gampang. Bisa saja pengguna datang dengan jenis pertanyaan yang pertama tetapi karena beberapa kekeliruan atau hanya karena dia menginginkan informasi yang lebih jauh dari apa yang ia ungkapkan sehingga seorang pustakawan mengelompokkan jenis pertanyaannya ke dalam jenis pertanyaan kedua yang jawabannya memerlukan wawancara dan sebagainya. Contoh dari kasus ini misalnya ada seorang peng-guna datang dengan pertanyaan tentang buku teks dengan pengarang tertentu. Kasus seperti di atas bisa terjadi terhadap pertanyaan ini apabila:

a. Data pengarang yang diajukan oleh penanya salah.

b. Pengguna tersebut sebenarnya menginginkan buku lain dengan pengarang yang sama tapi dia salah mengutarakannya.

c. Menemukan buku yang diminta tetapi si pengguna menyadari bahwa buku yang diminta sebenarnya tidak sesuai dengan keinginannya.

Lebih jauh Katz (1983) mengelompokkan pertanyaan tersebut menjadi empat yaitu: Pertanyaan yang bersifat umum; Pertanyaan rujukan biasa; Pertanyaan yang bersifat pemilihan buku; dan Pertanyaan yang bersifat penelitian. Pengelompokkan pertanyaan ini semata-mata didasarkan pada tingkat kesulitan pertanyaan dan waktu yang dibutuhkan guna mencari jawabannya.

1. Pertanyaan yang Bersifat Umum

   Adalah pertanyaan yang sifatnya sangat umum atau pertanyaan mengenai informasi umum, misalnya, "apakah di sini bagian pelayanan rujukan", "dimana letak lemari katalog", dan sebagainya. Biasanya pertanyaan ini dapat dijawab seketika atau dengan kata lain tidak memerlukan waktu banyak.

2. Pertanyaan Rujukan Biasa

   Adalah jenis pertanyaan data yang hanya memerlukan jawaban mudah dan sigkat. Informasi yang dibutuhkan biasanya dengan mudah dapat ditemui pada buku-buku rujukan dasar mulai dari ensiklopedi sampai kepada indeks dan abstrak. Waktu yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan ini biasanya juga tidak lama, artinya dapat dijawab pada saat itu juga. Tetapi kadang-kadang bisa memakan waktu yang lama juga. Hal ini bisa terjadi jika koleksi buku-buku rujukan dasar yang dimiliki oleh perpustakaan tersebut kurang lengkap. Contoh jenis pertanyaan ini misalnya "berapa kilometer panjang Bengawan Solo", "Siapa yang dapat mencapai usia terpanjang di dunia",

"Pernah menjabat apa almarhum Dr. Moch. Hatta semasa hidupnya" dan sebagainya.

3. Pertanyaan yang Bersifat Bimbingan atau Pemilihan Buku.

Perbedaan jenis pertanyaan ini dengan pertanyaan rujukan biasa adalah pada jumlah informasi yang dibutuhkan. Jawaban yang dibutuhkan pada "ready reference" biasanya tidak lebih dari sebaris atau dua baris jawaban saja, tetapi pada "spesific search" jawaban yang dibutuhkan lebih dari sekedar jawaban pendek, mungkin informasi yang dibutuhkan tersebut ada pada beberapa buku, artikel majalah dan sebagainya. Sebaiknya penanya kita hadapkan atau kita bimbing kepada sarana penelusuran literatur seperti katalog, indeks, bibliografi, abstraks dan sebagainya. Oleh karena itu pertanyaan ini juga dikenal sebagai pertanyaan bibliografi (bibliographic inquiry).

Untuk menjawab pertanyaan ini selain memerlukan waktu juga perlu melakukan sekedar penelitian meskipun tidak sejauh dan sedalam bila menjawab pertanyaan yang bersifat penelitian. Adapun persyaratan yang harus ada untuk dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan semacam itu adalah sebagai berikut :

a. Perlu memiliki daftar buku yang lengkap, dan tersusun dengan baik.
b. Untuk dapat sampai kepada buku-buku yang membahas tentang masalah yang dicari, harus dilakukan seleksi (oleh petugas) atau pemilihan bahan pustaka yang sekiranya sesuai dengan permasalahannya.
c. Atau dapat pula petugas memberikan saran kepada pembaca tentang buku-buku apa saja yang dapat mereka baca.

4. Research atau pertanyaan yang bersifat penelitian

Pertanyaan yang bersifat penelitian (research) sebenarnya hampir sama, atau tidak banyak berbeda dengan pertanyaan yang bersifat "specific search". Perbedaannyahanya terletak

pada ruang lingkup pertanyaan serta waktu yang diperlukan untuk mempersiapkan jawabannya. Pertanyaan jenis ini biasanya datang dari peneliti, profesor, pemimpin perusahaan sebagai penentu kebijaksanaan, atau spesialis bidang ilmu tertentu yang mencari informasi lengkap dan terinci untuk mendukung penelitiannya atau pekerjaannya. Pada perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan khusus, hampir semua pertanyaan yang datang termasuk jenis pertanyaan ini. Ciri khas dari pertanyaan yang sifatnya penelitian adalah bisanya memerlukan waktu yang cukup lama dalam mencari atau mempersiapkan jawabannya. Selain itu, dengan adanya pertanyaan-pertanyaan tersebut seringkali melibatkan pustakawan rujukan dalam pekerjaan penelusuran literatur dan usaha pencarian informasi lainnya guna mem bantu penelitian tersebut. Untuk bisa menjawab pertanyaan semacam itu langkah pertama yang harus ditempuh petugas rujukan adalah :

a. Mencari hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya, tentang persoalan serupa.
b. Mencari laporan-laporan dari tangan pertama baik yang terdapat dalam naskah jurnal, ringkasan atau sari karangan ataupun dari majalah-majalah.

Dalam prakteknya dapat dilihat bahwa perbedaan pokok dari pertanyaan-pertanyaan rujukan di atas sebenarnya lebih banyak terletak pada soal waktu yang dibutuhkan guna mencari jawabannya.

Selanjutnya berdasarkan sumber yang digunakan untuk menjawabnya, pertanyaan rujukan dapat dikelompokkan dalam beberapa golongan. Tabel di bawah ini memberikan garis besar klasifikasi dan jenis pertanyaan rujukan, serta sumber rujukan yang dapat digunakan untuk menjawabnya.

Tabel pengelompokan pertanyaan dan sumber rujukan yang diharapkan dapat memberikan jawabannya

Klasifikasi Pertanyaan	Jenis Pertanyaan	Sumber Rujukan
Bahasa terminologi	Arti, asal kata, definisi, pengejaan, pengucapan, singkatan, istilah kata-kata asing, sinonim, antonim, lambang, simbol, dialek	K a m u s
Pemilihan bahan pustaka	Buku terbaik, bidang pe-ngetahuan tertentu, ter- bitan tertentu, reviu perincian bibliografis bahan pustaka lokasi bahan pustaka	Bibliografi
Data peristiwa,	Kejadian-kejadian, statistik, tradisi, kebiasaan, catatan kegiatan kegiatan	Almanak buku tahunan
Latar belakang pedoman	Informasi umum, bahan untuk belajar sendiri cara mengerjakan sesuatu	Ensiklopedi buku pegangan manual brosur pamplet
Orang/pribadi	Pemimpin,spesialis, priofesional, penga rang, orang-orang terkenal	Sumber biografi, direktori
Organisasi dan lembaga	Tujuan, keanggotaan, kegiatan, struktur, nama, pejabat, alamat	Direktori buku tahunan almanak brosur pamflet
Tempat	Lokasi, diskripsi, jarak, identifikasi	Sumber geografi, brosur, pamflet
Ilustrasi gambar	Bentuk, model, rupa, warna, disain, dia- gram, foto	Ensiklopedi kamus sumber bio- grafi, sum-ber geografi brosur, pam- flet
Undang-undang, peraturan, keterangan resmi	Perundang-undangan peraturan, data/fakta resmi	lembaran ne- gara, pener bitan peme-rintah dan penerbitan resmi lain

Dikutip dari Pedoman Pelayanan Sirkulasi dan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi

B. MEDIA PERTANYAAN DAN JAWABAN

Pertanyaan rujukan dan jawabannya dapat disampaikan secara lisan maupun tertulis. Pertanyaan yang disampaikan secara lisan dapat di sampaikan secara:

- Langsung

Yaitu pertanyaan dan/atau jawaban yang disampaikan dengan pembicaraan tatap muka, di mana penanya datang sendiri ke perpustakaan dan petugas langsung pula menjawabnya secara lisan.

- Tak langsung

Yaitu pertanyaan atau jawaban yang disampaikan secara lisan melalui media tertentu seperti telepon atau media lain.

Dalam penyampaian pertanyaan secara lisan baik yang disampaikan secara langsung maupun tidak langsung, petugas atau pustakawan rujukan dapat langsung mengadakan wawancara untuk mengarahkan pertanyaan dan menemukan jawabannya. Pertanyaan yang sifatnya sederhana dan dapat dijawab seketika sebaiknya langsung dijawab dan disampaikan jawabannya pada saat itu juga.

Pertanyaan yang disampaikan secara tertulis dapat disampaikan secara:

- Langsung

Yaitu pertanyaan dan/atau jawaban secara tertulis yang disampaikan sendiri, baik menggunakan formulir yang disediakan oleh perpustakaan maupun yang tidak.

Contoh formulir yang digunakan untuk pertanyaan rujukan dapat dilihat pada gambar 1.

- Tak langsung

Pertanyaan dan/atau jawaban tertulis yang tidak disampaikan sendiri oleh si penanya dan petugas. Pertanyaan dan/atau jawaban tersebut dapat disampaikan melalui pos atau perantara lainnya. Sekarang pertanyaan tertulis ini dapat pula disampaikan melalui media elektronik seperti "Electronic mail", facsimile dan sebagainya.

Didalam melayani pertanyaan pengguna yang berhubungan dengan penelusuran literatur hendaknya perpustakaan mengikuti tatacara yang berlaku di perpustakaan tersebut. Peraturan dan tatacara pelayanan penelusuran serta pelayanan fotokopi literatur ini hendaknya jelas dan disajikan secara tertulis. Hal ini untuk menghindari pesanan penelusuran literatur yang dilakukan secara liar yang dikerjakan secara pribadi oleh oknum petugas perpustakaan. Biasanya layanan yang dilakukan secara pribadi ini memungut biaya kepada pemesan literatur dan pemungutannya tidak standar. Di bawah ini (gambar 2) adalah contoh tatacara dan tarif jasa fotokopi dan penelusuran informasi/literatur.

INSTITUT PERTANIAN BOGOR
UPT PERPUSTAKAAN
Kampus IPB Darmaga PO Box 101 Telp.(0251)311244 BOGOR 16610

FORMULIR PERTANYAAN

(1) DATA PEMAKAI
Nama lengkap :
Pekerjaan :
Alamat/telp/Fac :
Pemakai berasal dari (pilih salah satu)
a. IPB
b. Perguruan tinggi lain
c. Lembaga Penelitian
d. Lembaga pemerintah lain
e. Swasta
f. lainnya (sebutkan).

(2) SUBYEK YANG DIINGINKAN
a. Uraikan sejelas dan sekhusus mungkin:

b. Kata-kata kunci yang penting:

(3) BATASAN PENELUSURAN
Bahasa yang diutamakan :
Tahun terbit :
Negara/Daerah :
Jenis dokumen (bisa memilih lebih dari satu jenis):
a. artikel majalah
b. laporan penelistian
c. disertasi/tesis
d. karangan ilmiah
e. monograf (buku)
f. lain-lain (sebutkan)

(4) PENGGUNAAN HASIL PENELUSURAN:
a. penelitian
b. disertasi/tesis
c. skripsi
d. karangan ilmiah
e. karangan populer
f. lain-lain (sebutkan)

Data yang diberikan hanya berupa data bibliografi
(5) CATATAN (diisi oleh petugas perpustakaan)
a. permintaan melalui: surat/langsung/lain-lain (sebutkan)
b. pesanan diterima tanggal :
dibalas tanggal :
c. petugas yang melayani :

Pada saat ini sarana penelusuran sudah sangat berkembang. Selain dari alat penelusuran literatur konvensional seperti publikasi tercetak dari indeks, abstrak, bibliografi dan lain-lain sekarang ini banyak pilihan yang dapat kita gunakan sebagai alat penelusuran informasi literatur. Salah satunya adalah CD-ROM atau Compact Disc - Read Only Memory. Banyak perpustakaan saat ini yang sudah mengoperasikan CDROM untuk melayani penelusuran literatur. Beberapa perpustakaan mengenakan biaya terhadap pemakaian CD-ROM tersebut. Oleh karena itu seperti pada penelusuran konvensional di atas hendaknya penggunaan CD-ROM ini disertai dengan aturan dan tatacara yang jelas dan tertulis. Gambar 3 adalah contoh formulir permintaan jasa penelusuran melalui CD-ROM.

B. CARA MENJAWAB PERTANYAAN

Tata urutan menjawab pertanyaan rujukan, pada garis besarnya adalah sebagai berikut :

1. Menerima pertanyaan

Ketika menerima pertanyaan, petugas hendaknya dapat pula: (a) Mengetahui untuk keperluan apa informasi tersebut dibutuhkan oleh penanya; (b) Mengetahui identitas, kualifikasi dan spesialisasi penanya, untuk menetapkan jawaban yang akan diberikan. Lihat contoh formulir pertanyaan rujukan. Pada formulir tersebut dapat kita peroleh identitas, kualifikasi dan spesialisasi penanya (dari pekerjaan) dan tujuan penanya memcari informasi literatur tersebut (penggunaan hasil penelusuran).

Apabila dari formulir pertanyaan ternyata pustakawan tidak mendapatkan informasi yang lengkap tentang data tersebut maka untuk dapat mengetahui dua hal tersebut di atas petugas harus melakukan tanya jawab (interview) dengan penanya. Pengertian

"interview" adalah dialog antara seseorang yang membutuhkan informasi dan seorang (dalam hal ini pustakawan rujukan) yang dapat membantu dalam mencari informasi yang dibutuhkan tersebut. perlu diingat bahwa wawancara disini sangat perlu dilakukan sebelum pustakawan melakukan penelusuran informasi/ literatur, karena berhasil tidaknya penelusuran informasi/ literatur tersebut tergantung kepada hasil wawancara tersebut.

Seperti sudah dijelaskan di atas bahwa untuk jenis pertanyaan yang dapat langsung dijawab, jawabannya dapat langsung diberikan pada waktu itu juga.

2. Mencatat dan mengklasifikasi pertanyaan

Pertanyaan yang dapat segera dijawab, cukup dicatat frekuensinya sesuai dengan klasifikasi pertanyaan dalam lembar statistik harian.

Pertanyaan-pertanyaan yang tidak dapat dijawab dengan segera, hendaknya dicatat pada lembar formulir yang tersedia rangkap dua. Lembar pertama disediakan untuk keperluan statistik dan dokumentasi pelayanan rujukan, lembar kedua dapat merupakan jawaban tertulis yang akan disampaikan untuk penanya.

Isi pertanyaan selanjutnya dianalisa dan diklasifikasikan, agar dapat ditentukan sumber referensi yang sesuai untuk menjawab pertanyaan tersebut.

3. Mengerjakan penelusuran

Pertanyaan yang harus dijawab berdasarkan suatu sumber rujukan, atau pertanyaan yang menghendaki beberapa bahan pustaka tertentu, perlu dijawab melalui kerja penelusuran (searching).

Hasil penelusuran ini dapat berupa sumber-sumber yang menunjukkan di mana informasinya dapat ditemukan (bibliografi, indeks, abstrak) atau dapat pula informasinya itu sendiri.

4. Mencatat jawaban

Jawaban yang dapat diberikan seketika cukup dicatat frekuensinya pada lembar statistik rujukan harian. Sedangkan jawaban yang tidak seketika diberikan, atau yang membutuhkan penelusuran hendaknya dicatat dalam formulir pertanyaan dan jawaban rujukan. Jawaban-jawaban yang tercatat, terutama berguna untuk menghadapi pertanyaan- pertanyaan sejenis yang sering diulang-ulang oleh penanya lain.

Pertanyaan yang tidak terjawab, akan terlihat dengan sendirinya dalam kolom statistik atau lembar jawaban yang tetap kosong.

5. Menyampaikan jawaban

Seperti halnya pertanyaan, jawaban baik berupa informasi yang dibutuhkan, maupun keterangan bahwa informasinya tidak ditemukan dapat pula disampaikan secara lisan maupun tertulis, dengan langsung ataupun melalui perantara.

Dalam hal pertanyaan tidak ditemukan jawabannya, petugas hendaknya menyertakan saran-saran yang dapat membantu untuk menemukan informasi yang dibutuhkan pemakai, misalnya dengan menunjuk perpustakaan atau jasa informasi lain.

Pada dasarnya berhasil tidaknya tugas-tugas pelayanan rujukan sebenarnya sangat bergantung kepada kemampuan pustakawan rujukan itu sendiri.

Ada beberapa syarat yang harus dipenuhi untuk keberhasilan tugas pelayanan rujukan. Syarat-syarat tersebut adalah sebagai berikut :

1. Sumber atau bahan rujukan harus benar-benar memadai.

2. Adanya pengertian jelas tentang informasi yang diperlukan.

3. Petugas rujukan harus mempunyai daya ingatan yang baik.

4. Mempunyai daya imajinasi yang baik, sebab dengan daya imajinasi yang baik akan mampu melahirkan sikap mental yang luwes.

5. Jangan sampai petugas memiliki cara berpikir yang satu jalur, artinya hanya memikirkan kepada salah satu sumber saja yang bisa digunakan untuk menjawab pertanyaan rujukan tersebut.

6. Dengan daya imajinasi yang baik petugas akan mampu melihat melihat subyek yang diprtanyakan tersebut dalam kaitannya dengan subyek-subyek lain secara keseluruhan.

D. PENELUSURAN LITERATUR

Penelusuran literatur merupakan salah satu bagian penting dari tugas pelayanan rujukan. Penelusuran literatur ini adalah proses penemuan kembali literatur baik yang berbentuk buku, artikel jurnal, laporan dan buku-buku rujukan. Di dalam melayani penelusuran literatur untuk pengguna proses penelusuran ini biasanya diawali dengan interview atau wawancara. Tentu saja wawancara ini dilakukan setelah petugas menerima pertanyaan.

1. Interview atau Wawancara

Interview atau wawancara di dalam pelayanan rujukan adalah dialog seseorang yang membutuhkan informasi dengan seseorang yang dapat menyediakan informasi, dalam hal ini petugas rujukan.

Interview atau wawancara ini sangat penting dan sangat perlu dilakukan untuk mengarahkan pertanyaan pengguna sehingga petugas dalam menjawab pertanyaan bisa mendapatkan jawaban yang benar-benar tepat atau relevan dan dibutuhkan oleh penanya. Keberhasilan interview itu sendiri sangat bergantung kepada kemampuan petugas rujukan didalam berkomunikasi dengan penanya. Kegagalan di dalam proses interview in dapat menyebabkan petugas rujukan tidak dapat mengetahui dengan pasti kebutuhan informasi pengguna

sehingga petugas rujukan hanya mencoba-coba dalam memberikan jawaban. Jawaban yang tidak pasti ini dapat menyebabkan ketidakpuasan pengguna.

Keberhasilan petugas melayani penelusuran literatur ini sangat bergantung kepada keberhasilannya didalam berkomunikasi dengan pengguna pada proses wawancara ini. Kekurang berhasilan dalam melakukan proses awal wawancara disebabkan oleh beberapa hal antara lain adalah:

1. Ketidak tahuan penggunna terhadap perpustakaan dan koleksinya.

2. Ketidaktahuan dan ketidakacuhan pengguna terhadap pela yanan yang ditawarkan oleh pustakawan.

3. Ketidaksukaan pengguna terhadap pustakawan. Hal ini mungkin disebabkan oleh sikap pustakawan yang tidak simpatik dan mungkin mengarah ke sikap tidak ramah.

4. Keragu-raguan pengguna terhadap kemampuan pustakawan didalam menjawab atau melayani kebutuhan pengguna.

5. Kepekaan pengguna terhadap pertanyaan yang bersifat pribadi.

6. f. Ketidaknyamanan pengguna akibat tidak mengindahkan adanya bahan rujukan dan fasilitas rujukan lainnya.

7. Merasa malu karena pertanyaannya dirasanya terlalu mudah/sederhana atau terlalu sulit bagi pustakawan.

Alasan lain terhadap ketidak berhasilan pelayanan rujukan ini adalah pengguna tidak mau bertanya kepada petugas rujukan karena takut mengganggu petugas atau pustakawan rujukan. Oleh karena itu hendaknya petugas selalu bersikap siap membantu dan tidak menyibukkan diri dengan pekerjaanpekerjaan lain selama bertugas di meja pelayanan rujukan. Namun diatas semua itu alasan yang terpenting ialah kebanyakan orang tidak mempunyai cukup pengetahuan terhadap layanan rujukan serta cara-cara bagaimana menjawab pertanyaannya.

2. Proses Penelusuran Literatur

Sudah dinyatakan diatas bahwa penelusuran literatur merupakan salah satu bagian penting dari pelayanan rujukan.

Proses penelusuran literatur ini dapat dimulai apabila petugas sudah mengerti benar topik atau informasi literatur apa yang harus dicari. Topik penelusuran literatur yang akan ditelusur ini berasal dari wawancara antara hasil petugas pelayanan rujukan dengan pengguna. Agar petugas layanan rujukan dapat melakukan penelusuran dengan baik, maka petugas tersebut harus mengetahui prinsipprinsip dasar dalam malakukan penelusuran literatur. Prinsip-prinsip dasar tersebut merupakan aturan dasar dalam

melakukan penelusuran literatur. Prinsip-prinsip dasar tersebut adalah sebagai berikut :

a. Membatasi subyek

Pembatasan ini sangat penting, bukan saja terhadap pokok bahasan atau subyek itu sendiri, melainkan juga terhadap jangka waktu penelusuran maupun sumber-sumber yang akan ditelusuripun perlu dibatasi. Untuk itu perlu ada penegasan lebih dahulu, untuk keperluan apa dan akan digunakan untuk apa informasi tersebut.

Sebelum penelusuran dimulai, lebih dahulu persoalan yang ditanyakan sudah harus jelas, oleh karena itu pekerjaan ini betul-betul dibutuhkan kesabaran.

b. Menggunakan bibliografi yang sudah ada

Bibliografi mengenai suatu subyek tertentu yang menjadi tema dalam melakukan penelitian tersebut yang telah ada sebelumnya, biasanya akan banyak menolong.

Dengan bibliografi yang telah ada ini, kita akan dapat memperoleh gambaran atau penafsiran yang bisa dipertanggung bagi kelancaran tugas penelusuran selanjutnya. Selain bibliografi, buku dan majalah, timbangan buku, indeks dan sari karanganpun dapat digunakan sebagai alat penelusuran.

c. Memilih dan menguji ketepatan subyek melalui penunjukan tajuk subyek.

Kata-kata atau istilah yang tepat dan jelas yang digunakan sebagai tajuk suatu subyek tertentu akan dapat memperjelas penelusuran. Sebaliknya, kesalahan dalam pemakaian istilah akan dapat menyesatkan. Dengan belum adanya keseragaman istilah yang bisa

berlaku secara umum, maka pengujian melalui tajuk subyek ini sering menimbulkan kesulitan.

d. Mengakhiri penelusuran

Sekali penelusuran dimulai, berarti keputusan untuk menetapkan arah penelusuran telah kita ambil, dan hal ini akan berlangsung seterusnya sampai penelusuran itu berakhir. Oleh karena itu keputusan untuk memilih arah yang benar dalam melakukan penelusuran ini sangat diperlukan.

Sekarang persoalannya sampai seberapa jauh penelusuran tersebut akan dilakukan, sebab ada petugas yang mengakhiri penelusurannya terlalu cepat, sebaliknya ada pula yang justru menelusur terlalu jauh bahkan sampai mdampaui batas tujuannya. Untuk itu sebaiknya terutama peneliti menetapkan target yang layak dan bersedia menerima hasilnya sesuai dengan ukuran kesempurnaan yang mungkin bisa dicapai oleh petugas. Sebaiknya penelusur sudah merasa puas dengan hasil yang telah dicapainya berdasarkan norma yang telah ditetapkan.

e. Menyajikan hasil penelusuran

Dalam menyajikan hasil penelusuran kepada pemakai, dapat dilakukan melalui beberapa cara ialah :

- Disusun menurut urutan abjad.
- Disusun secara kronologis berdasarkan sumbernya.
- Disusun berdasarkan penggolongan subyek atau pokok persoalannya.

V. BIMBINGAN DAN PROMOSI

A. BIMBINGAN PENGGUNAAN KOLEKSI REFERENSI

Pada umumnya tidak semua pemakai perpustakaan dapat menggunakan koleksi referensi umum sebagaimana mestinya. Hal ini disebabkan karena sifat dan ciri-ciri koleksi bahan referensi umum yang berbeda dengan buku teks biasa. Pada penggunaan buku biasa pengguna akan membaca halaman demi halaman dari halaman satu sampai halaman terakhir atau paling tidak membaca satu bab penuh yang menjadi pilihan pembaca, sedangkan koleksi bahan referensi umum biasanya hanya dijadikan sebagai alat konsultasi saja. Oleh karena itu biasanya pada penggunaan koleksi bahan referensi umum pemakai tidak pernah membaca dari halaman pertama sampai terakhir secara berurutan melainkan hanya mencari bagian dari isi bahan referensi umum tersebut yang sesuai dengan kebutuhannya. Karena sifatnya yang demikian itu maka setiap jenis bahan referensi umum disusun menurut tatacara tertentu sehingga cara menggunakannyapun harus mengikuti tatacara penyusunannya.Tingkat kesulitan penggunaan bahan referensi umum ini berbeda antara jenis bahan referensi umum yang satu dengan yang lain. Sebagai contoh barangkali yang paling anda kenal adalah penggunaan kamus. Penggunaan kamus ini barangkali bisa dianggap yang paling mudah karena susunannya berdasarkan abjad sehingga anda bida mencari informasi arti kata yang anda inginkan langsung pada urutan abjad huruf pertama, kedua dan seterusnya dari kata tersebut. Anda mungkin tidak memerlukan bimbingan khusus didalam menggunakan kamus seperti ini. Namun bila anda menggunakan bahan referensi umum yang lain, misalnya "Chemical Abstracts" maka anda harus mempelajari terlebih dahulu cara-cara penggunaan bahan referensi umum ini sebelum menggunakannya. Mungkin didalam mempelajari cara penggunaan tersebut anda memerlukan bimbingan dari petugas pelayanan referensi.

Kesulitan lain didalam menggunakan bahan referensi umum ini adalah menterjemahkan kebutuhan kita (pengguna) kedalam bentuk pertanyaan yang bisa dijawab dengan bahan referensi umum yang ada. Sering pengguna datang ke perpustakaan dengan tujuan yang tidak jelas. Kasus ini sering terjadi pada pengguna (biasanya mahasiswa) yang ingin melakukan penelusuran informasi/literatur untuk menunjang penelitiannya. Sebagai contoh misalnya, pengguna yang datang dengan pertanyaan saya ingin meneliti tentang jamur merang, apakah perpustakaan punya buku-buku atau informasi tentang jamur tersebut ? Pertanyaan ini tidak jelas dan mempunyai aspek yang terlalu luas. Untuk menjawab pertanyaan ini petugas palayanan referensi harus melakukan wawancara sehingga pertanyaan tersebut menjadi jelas misalnya: dari batasan aspek atau kajian; batasan bentuk publikasi; batasan tahun publikasi dan lain-lain. Untuk itu maka petugas pelayanan referensi sangat perlu memberikan bimbingan tentang penggunaan bahan-bahan referensi tersebut kepada pengguna.

1. Pengertian

   Bimbingan penggunaan bahan referensi umum disini diartikan sebagai bimbingan yang diberikan oleh petugas pelayanan referensi kepada para pemakai perpustakaan agar mampu menggunakan koleksi dan sumber-sumber referensi dengan cepat dan tepat.

2. Macam bimbingan

   Bimbingan penggunaan koleksi referensi ini dapat dikelompokkan kedalam dua kelompok yaitu bimbingan yang diberikan secara langsung dan bimbingan yang diberikan secara tidak langsung.

   a. Bimbingan langsung

   Bimbingan langsung adalah bimbingan yang diberikan melalui hubungan langsung antara petugas referensi dengan

pemakai perpustakaan. Bimbingan semacam ini dapat diberikan secara informal dan bersifat individual seharihari. Bimbingan yang diberikan dalam bentuk seperti ini seperti bimbingan tentang bagaimana menggunakan koleksi referensi, bagaimana menggunakan katalog perpustakaan, bagaimana menggunakan alat baca mikrofis dan lain-lain. Bimbingan ini terutama diberikan kepada pemakai yang menanyakannya.

Selain diberikan secara informal dan bersifat individual bimbingan secara langsung ini dapat pula diberikan dalam bentuk formal di dalam kelas kepada kelompok pemakai. Biasanya bimbingan semacam ini diberikan dalam bentuk

ceramah yang materinya sudah tertentu dan dipersiapkan terlebih dahulu. Pemberian bimbingan secara formal ini biasanya lebih terarah karena pustakawan dapat mempersiapkan materi yang akan disampaikannya. Pada bimbingan secara formal ini pustakawan juga dapat menggunakan alat bantu pengajaran misalnya alat peraga dan contoh-contoh untuk memperjelas materi yang disampaikannya. Seperti pada bimbingan yang bersifat individual dan informal, materi bimbingan ini dapat saja berisi bagaimana cara menggunakan bahan referensi umum, bagaimana menggunakan katalog dan lain-lain, sesuai dengan kebutuhan pengguna.

b. Bimbingan Tak Langsung

Yang dimaksud dengan bimbingan tak langsung adalah bimbingan yang diberikan secara tak langsung kepada pengguna atau dengan kata lain yang disampaikan dengan menggunakan media tertentu seperti penerbitan buku informasi, buku pegangan, leaflet atau penerbitan lainnya. Bimbingan dengan cara ini dapat berisi bermacammacam seperti panduan penggunaan katalog perpustakaan (lihat contoh), panduan penelusuran artikel pada CD-ROM dan lain-lain. Pada

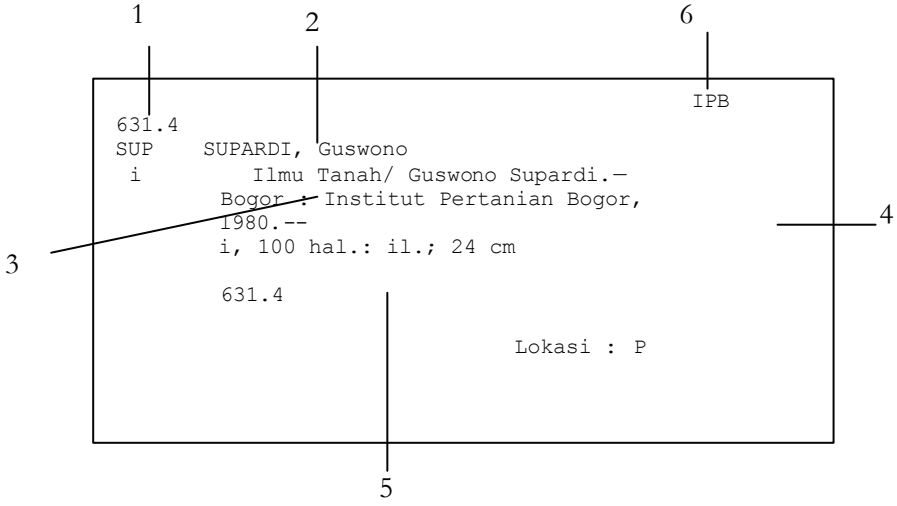
umumnya perpustakaan besar dengan jumlah pengguna yang besar menggunakan bimbingan dengan cara ini.

Contoh panduan penggunaan katalog:

- Kartu Katalog Pengarang
  1. Bila literatur yang diinginkan diketahui pengarangnya, gunakanlah jajaran kartu katalog pengarang.
  2. Telusurlah berdasarkan abjad nama pe-ngarang pada jajaran kartu katalog pengarang.
  3. Bila sudah ditemukan nama pengarang yang dimaksud, catatlah nomor panggil literatur tersebut.
  4. Bila ingin mendapatkan literatur ter-sebut, telusurlah pada koleksi di rak, sesuai nomor panggil.
  5. Bila pengguna tidak dapat langsung ke rak, berikanlah nomor panggil tersebut ke petugas untuk membantu mencarikannya langsung ke rak.
- Kartu Katalog Judul
  a. Bila literatur yang diinginkan diketahui judulnya, gunakanlah jajaran kartu judul.
  b. Telusurlah pada jajaran kartu tersebut, berdasarkan abjad judul literatur.
  c. Bila sudah ditemukan judul literatur yang dimaksud, catatlah nomor panggil.
  d. Bila ingin mendapatkan literatur ter-sebut, telusurlah pada koleksi di rak, sesuai nomor panggil.
  e. Bila pengguna tidak dapat langsung ke rak, berikanlah nomor panggil tersebut ke petugas untuk membantu mencarikannya langsung ke rak.
- Kartu Katalog Subyek
  a. Bila literatur yang diinginkan tidak diketahui, baik pengarang maupun judulnya, tetapi hanya subyek, gunakanlah jajaran kartu katalog subyek.

b. Pengguna harus mencari istilah subyek ke istilah bahasa Inggris, karena in-deks subyek yang digunakan mengambil standar dalam bahasa Inggris.
c. Telusurlah berdasarkan abjad subyek yang dimaksud.
d. Bila ditemukan, catatlah nomor klasifikasi dari subyek yang dimaksud.
e. Bila belum ditemukan, gunakan pendekatan istilah subyek yang diinginkan untuk mendapatkan subyek yang dimaksudkan.
f. Langkah selanjutnya, gunakan seperti prosedur diatas.

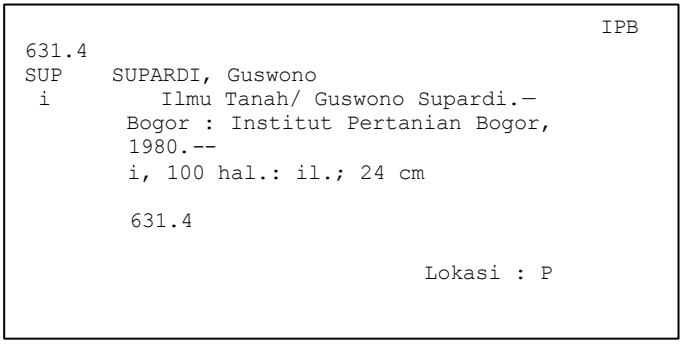
- Kartu Katalog Pengarang :



Keterangan : 1. Nomor Panggil
2. Pengarang
3. Judul

4. Penerbit
5. Deskripsi fisik
6. Perpustakaan yang memiliki literatur,
Contoh: P = Pusat A = Perpustakaan Faperta

b. Kartu Katalog Judul :

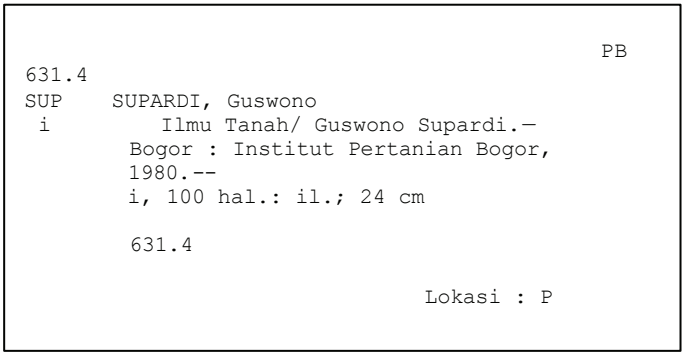


```
                                                    IPB
631.4
SUP    SUPARDI, Guswono
 i         Ilmu Tanah/ Guswono Supardi.—
         Bogor : Institut Pertanian Bogor,
         1980.--
         i, 100 hal.: il.; 24 cm

         631.4

                                Lokasi : P
```

c. Kartu Katalog Indek (Notasi)

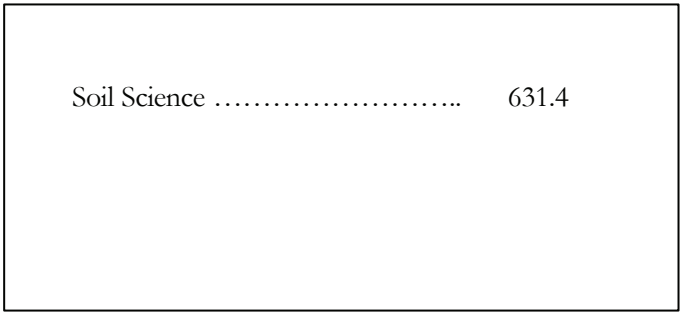


```
                                                    PB
631.4
SUP    SUPARDI, Guswono
 i         Ilmu Tanah/ Guswono Supardi.—
         Bogor : Institut Pertanian Bogor,
         1980.--
         i, 100 hal.: il.; 24 cm

         631.4

                                Lokasi : P
```

d. Kartu Indeks Subyek



Sistem Bimbingan

Pemberian bimbingan penggunaan bahan referensi umum ini dapat dilaksanakan secara:

a. Insidental

Yaitu bimbingan yang diberikan hanya sewaktu-waktu, yaitu pada waktu-waktu yang tidak ditentukan sebelumnya, atau ketika pertanyaan itu diajukan. Biasanya bimbingan langsung yang sifatnya individual diberikan secara insidentil. Contohnya, pengguna yang menanyakan cara menggunakan majalah indek atau majalah abstrak dan sebagainya. Untuk menyediakan/melayani bimbingan semacam ini biasanya perpustakaan menyediakan meja informasi atau meja pemandu dimana petugas referensi selalu siap melayani pertanyaan pengunjung perpustakaan. Petugas yang ditempatkan di meja informasi ini hendaknya petugas senior yang menguasai perpustakaan dan teknik-teknik bimbingan. Agar tidak menjemukan biasanya tugas memandu ini dilakukan secara bergantian digilir diantara staf atau pustakawan senior.

e. Terencana

Yaitu bimbingan yang diberikan dengan perencanaan yang sudah tersusun terlebih dahulu. Biasanya bimbingan secara ini diberikan secara periodik dan teratur. Pada perpustakaan sekolah dan perpustakaan perguruan tinggi acara bimbingan ini dapat diintegrasikan kedalam kurikulum sekolah atau perguruan tinggi yang bersangkutan. Paling tidak bimbingan seperti ini diberikan pada saat orientasi pengenalan kampus di perpustakaan perguruan tinggi. Materi bimbingan yang diintegrasikan kedalam kurikulum biasanya lebih efektif sebab pengguna perpustakaan yang menjadi sasaran bimbingan dipaksa harus

mengikuti kuliah seperti ini. Bagi mereka tidak ada pilihan lain sebab kalau mereka tidak menghadiri kuliah mereka akan mendapatkan sanksi seperti tidak bisa mengikuti ujian dan sebagainya.

Materi yang diberikan bisa padat dan menyeluruh, namun bisa juga singkat tetapi memenuhi sasaran tergantung kepada waktu yang disediakan untuk mata ajaran tersebut. Apabila waktu yang tersedia tidak begitu banyak hendaknya materi bimbingan yang akan diberikan harus dibatasi kepada pengenalan sumber-sumber informasi yang tercakup dalam koleksibahan referensi umum saja.

Tujuan dan Isi Bimbingan

Berikut ini akan duraikan tujuan dan isi bimbingan penggunaan bahan referensi umum terutama yang diberikan secara langsung dan formal serta terencana.

a. Tujuan

Tujuan pemberian bimbingan penggunaan koleksi bahan referensi umum adalah agar pemakai mengenali dan mampu menggunakan koleksi referensi umum sebagai sumber informasi dengan cepat dan tepat.

b. Isi Bimbingan

Bimbingan penggunaan bahan referensi umum ini biasanya berisi:

- Informasi yang memberikan pengertian mengenai hubungan antara belajar mengajar, penelitian dan sebagainya dengan koleksi referensi umum sebagai sumber informasi.

- Uraian mengenai jenis-jenis koleksi referensi menurut sifat maupun isi informasinya.

- Contoh-contoh koleksi referensi umum.

- Cara-cara menggunakan masing-masing jenis koleksi referensi umum sebagai sumber informasi.

- Latihan mencari dan menggunakan koleksi referensi umum sebagai sumber informasi.

Cara Penyampaian Bimbingan

Bimbingan penggunaan koleksi bahan referensi umum dapat disampaikan dengan beberapa cara tergantung kepada ketersediaan kemampuan dan kesiapan pustakawan atau petugas referensi, serta kebutuhan dari pengguna sendiri. Cara-cara bimbingan tersebut antara lain adalah:

a. Ceramah atau Kuliah

Cara penyampaian bimbingan dengan ceramah atau kuliah adalah penyampaian informasi berupa materi bimbingan penggunaan bahan referensi oleh petugas pelayanan referensi kepada pengguna perpustakaan. Biasanya bentuk ceramah atau kuliah ini disampaikan didalam ruangan kelas kepada sekelompok pemakai.

Keuntungan penyampaian dalam bentuk ceramah atau kuliah adalah sasaran bimbingan bisa lebih luas. Sedangkan materi bimbingan bisa lebih berbobot dan terarah karena materi tersebut dapat dipersiapkan terlebih dahulu. Sedangkan kerugiannya adalah biasanya karena diberikan dalam kelas dengan peserta yang relatif besar mungkin tidak semua peserta bimbingan dapat mengikutinya dengan baik. Seringkali mereka hadir di kelas karena hanya sekedar memenuhi persyaratan kehadiran saja.

Ceramah/kuliah tanpa disertai diskusi biasanya kurang efektif dan sulit diketahui tingkat keberhasilannya karena kita tidak mengetahui respon atau tanggapan dari peserta bimbingan. Cara bimbingan seperti ini akan lebih efektif apabila dikombinasikan dengan acara kunjungan/ tour langsung ke perpustakaan, khususnya ke ruang koleksi bahan referensi umum. Peserta yang jumlahnya besar tadi dapat dibagi menjadi kelompok-kelompok lebih kecil. Kemudian masing-masing kelompok tersebut dibimbing oleh seorang pustakawan berkeliling perpustakaan. Pada saat berkeliling tersebut pustakawan dapat menjelaskan lebih rinci tentang bahan referensi umum dan cara-cara penggunaannya. Pustakawan dapat memberikan contoh-contoh langsung dari koleksi bahan referensi umum sehingga pengguna betul-betul dapat mengetahui manfaat dan cara-cara menggunakan bahan referensi umum tadi.

b. Tanya Jawab

Tanya jawab yang dapat dilakukan secara informal dan individual. Tetapi bisa juga dilakukan bersama-sama dengan cara kuliah atau ceramah. Cara ini sangat efektif dalam menyampaikan materi bimbingan karena komunikasi dilakukan dua arah antara petugas pelayanan referensi dengan pengguna perpustakaan sebagai peserta bimbingan. Dalam hal ini petugas memberikan informasi yang memang benar-benar dibutuhkan dan diminta oleh pengguna perpustakaan dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan. Keterbatasan cara ini adalah dalam hal jumlah pengguna atau peserta bimbingan yang

sangat besar, maka petugas dapat dipastikan tidak akan dapat menjawab semua pertanyaan pengguna. Apabila menyampaikan pertanyaan tidak dibatasi pertanyaan tersebut bisa saja menjebak petugas kedalam kesulitan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna terutama apabila petugas tersebut kurang siap dalam menghadapi pertanyaan.

c. Latihan

Pemberian materi latihan dapat digabung dengan metoda kuliah/ceramah yang diberikan secara formal. Cara ini bisa berhasil dengan baik apabila materi bimbingan tersebut di integrasikan dengan kurikulum sekolah atau perguruan tinggi, karena pekerjaan latihan tersebut merupakan suatu kewajiban yang harus dipenuhi oleh murid/mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan.

Contoh bentuk latihan penelusuran informasi/literatur:

LATIHAN PENELUSURAN INFORMASI/LITERATUR

Carilah informasi dari pertanyaan di bawah ini dengan menggunakan bahan referensi umum dan sebutkan bahan referensi umum yang digunakan dalam menjawab pertanyaan.

a. Bagaimana sejarah penjinakan sapi serta terdiri dari jenis apa saja sapi tersebut.
b. Apakah kuda dan keledai satu spesies.
c. Apa arti kata "analogue" dan "digital" dan apa definisi kata tersebut jika dihubungkan dengan kata "computer".
d. Berapa kali Gunung Galunggung meletus dan sebutkan dan sebutkan tahun berapa saja Gunung tersebut meletus.
e. Apa arti kata "lead" yang berhubungan dengan unsur kimia. Sebutkan sifat-sifat unsur tersebut.

f. Cari beberapa judul buku atau artikel jurnal yang memuat informasi tentang "lead" tersebut misalnya pengaruhnya pada manusia apabila tercampur dalam makanan atau minuman.
g. Dimana alamat dan nomor telepon "Pusat Data Bisnis Indonesia".
h. Berapa jumlah dan nilai ekspor ikan tuna Indonesia ke Jepang tahun 1990.
i. Dimana letak Pulau We dan berapa luasnya.
j. Siapakah penemu mesin cetak dan bagaimana riwayat hidupnya.

k. Penugasan

Seperti halnya latihan penyampaian materi penugasan ini dapat digabung dengan metoda Ceramah/kuliah. Sebenarnya penugasan ini dapat diberikan kepada mahasiswa baru dan di integrasikan dengan program orientasi pengenalan kampus, dimana kepada mahasiswa baru dibagikan paket buku petunjuk lengkap tentang penggunaan perpustakaan dan penggunaan bahan referensi umum lengkap dengan tugas yang harus mereka kerjakan. Program seperti ini dikenal dengan Self-instruction programme.

BIMBINGAN PENGGUNAAN BAHAN REFERENSI UMUM ENSIKLOPEDI

Ensiklopedi adalah suatu karya yang memuat informasi-informasi tenatng suatu subyek pada setiap bidang pengetahuan. Ensiklopedi ini biasanya disusun menurut abjad. Tapi biasanya setiap ensiklopedi disertai dengan indeks untuk alat penelusuran informasi kata atau istilah yang tidak menjadi kepala entri.

CARA MENGGUNAKANNYA

Anda dapat menggunakan ensiklopedi untuk mencari informasi dasar tentang ilmu pengetahuan atau subyek tertentu. Anda dapat

mengguna kan susunan abjad ensiklopedi apabila topik yang anda cari kebetulan menjadi kepala entri. Bila tidak anda dapat menggunakan indeks yang biasanya terdapat pada bagian akhir setiap jilid ensiklopedi atau jilid akhir pada ensiklopedi yang terdiri dari banyak jilid.

CONTOH

Contoh ini diambil dari salah satu entri dari Ensiklopedi Konservasi Sumberdaya oleh Dwiatmono Siswomartono.

PASTURE

(Lapangan Penggembalaan): setiap daerah yang diperuntukkan bagi produksi hijauan makanan ternak, buatan atau asli, dan dipungut melalui penggembalaan.

TUGAS

Cari informasi tentang mesin uap dan siapa penemunya.

Apa yang anda ketahui tentang bookbinding dan bagaimana sejarahnya

Sarana Pemberian Bimbingan

Sarana yang dibutuhkan untuk memberikan bimbingan adalah:

- Koleksi referensi umum
- Alat-alat pengajaran
- Alat-alat peraga lainnya yang sesuai

B. PROMOSI KOLEKSI REFERENSI

Sebagaimana layaknya kita menjual suatu produk baik barang maupun jasa maka kita perlu mengadakan promosi agar barang atau jasa yang kita tawarkan bisa laku. Pada saat ini pada umumnya pengguna potensial perpustakaan masih mempunyai gambaran yang salah tentang perpustakaan. Perpustakaan bagi mereka masih digambarkan sebagai buku yang diatur dengan sangat rapih, dijaga dengan sangat ketat oleh petugas yang kurang gizi dan terkantuk-kantuk. Padahal perpustakaan masa kini sebenarnya adalah sebuah unit kerja yang merupakan tempat untuk menyimpan koleksi bahan pustaka yang berupa buku dan bahan bukan buku, dikelola dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu untuk digunakan oleh pemakainya. Pengertian seperti ini masih baru bagi kebanyakan pengguna potensial perpustakaan. Kalau pengertian mereka terhadap perpustakaan saja sudah demikian, kita bisa bayangkan bagaimana pengertian mereka terhadap koleksi dan pelayanan referensi. Dapat kita pastikan bahwa pengertian mereka terhadap koleksi dan pelayanan referensi lebih parah daripada pengertian mereka terhadap perpustakaan. Oleh karena itu diperlukan usaha-usaha untuk mempromosikan perpustakaan khususnya koleksi dan pelayanan referensi sehingga gambaran salah tersebut dapat diluruskan dan pada akhirnya pengguna potensial tersebut dapat menjadi pengguna aktual yang secara aktif menggunakan perpustakaan khususnya koleksi dan pelayanan referensi sesuai dengan yang kita harapkan.

Pengertian

Yang dimaksud dengan promosi koleksi referensi adalah usaha memperkenalkan koleksi bahan referensi umum agar koleksi tersebut diketahui dan dikenal oleh para pengguna perpustakaan. Dengan demikian daya guna dan keterpakaian koleksi tersebut akan menjadi semakin tinggi.

Cara

Beberapa cara dikenal dalam mempromosikan koleksi referensi umum. Cara-cara tersebut antara lain adalah :

a. Display

Dengan cara display ini bahan referensi umum ditempatkan pada rak-rak terbuka dan mudah dilihat oleh pengguna perpustakaan. Biasanya display ini dilakukan pada bahanbahan yang baru diterima oleh perpustakaan. Bahan-bahan tersebut dipajang dan diperagakan di ruang pameran baik ditempatkan pada lemari kaca semacam di toko-toko ataupun pada rak display biasa. Maksud display ini adalah untuk menarik minat pengguna perpustakaan. Biasanya rak display ini ditempatkan di dekat pintu masuk perpustakaan. Tujuannya adalah agar bisa segera terlihat oleh pengguna yang berkunjung ke perpustakaan. Buku referensi umum yang harganya mahal kalau memungkinkan dipajang didalam lemari kaca yang terkunci. Hal ini untuk mencegah hilangnya buku tersebut.

b. Ceramah

Ceramah dapat juga dijadikan salah satu cara dalam menyampaikan promosi bahan referensi umum. Biasanya ceramah ini diberikan atas dasar permintaan pengguna perpustakaan. Sebagai contoh, di perpustakaan perguruan tinggi misalnya sering ada kegiatan ceramah baik yang diadakan oleh jurusan atau fakultas maupun oleh organisasi mahasiswa dengan materi ceramah tentang metode penulisan ilmiah/laporan dan penelusuran literatur. Dalam kesempa-tan-kesempatan seperti ini dapat kita masukkan materi untuk memperkenalkan koleksi referensi beserta kegunaannya. Materi yang diberikan pada ceramah ini ialah memperkenalkan bahan referensi umum dan kegunaannya didalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Paling tidak didalam ceramah tersebut diperkenalkan jenis-jenis koleksi bahan referensi umum sehingga pengguna mengenal nama bahan referensi umum tadi. Dengan demikian

apabila pengguna berkesempatan mengunjungi perpustakaan dan mempunyai waktu untuk browsing maka pengguna tersebut akan melihat-lihat bahan referensi umum yang sudah dikenalnya. Apalagi kalau pengguna tersebut membutuhkan informasi yang jawabannya bisa ditemukan didalam bahan referensi umum, maka pengguna tersebut akan lebih mengenal bahan referensi umum.

c. Lomba

Promosi koleksi referensi dapat pula disampaikan dengan metode lomba. Lomba merupakan salah satu cara yang efektif untuk menarik minat para pemakai agar secara langsung mencari dan mengenali koleksi referensi. Misalnya lomba mencari informasi yang bahan-bahannya diambil dari sumber-sumber bahan referensi umum. Dalam mengadakan lomba ini persiapannya harus benar-benar dilakukan dengan serius agar soal-soal yang diberikan kepada peserta lomba jangan sampai meyimpang dari bahan-bahan referensi yang menjadi koleksi referensi perpustakaan kita. Dengan kata lain semua soal yang diberikan kepada peserta lomba jawabannya tersedia dalam koleksi bahan referensi umum perpustakaan kita. Pembuatan soal untuk lomba yang jawabannya tidak terdapat di perpustakaan kita hanya akan menyebabkan peserta lomba frustrasi didalam mencari jawaban soal-soal tersebut. Hal ini akan memberi kesan bahwa mencari informasi melalui bahan referensi umum adalah sulit.

Didalam melaksanakan lomba ini hendaknya pustakawan melakukan bimbingan penggunaan bahan referensi umum terlebih dahulu kepada peserta. Hal ini perlu dilakukan agar peserta bmba tidak mengacak-acak koleksi perpustakaan khususnya koleksi bahan referensi umum. Dengan memberikan bimbingan terlebih dahulu peserta diharapkan dapat melakukan penelusuran informasi/ literatur secara cepat dan efisien dengan mengikuti tatacara penelusuran yang benar dan sistematis

d. Daftar koleksi referensi

Cara lain dalam mempromosikan bahan-bahan referensi umum adalah dengan membuat/menyusun daftar koleksi referensi umum. Biasanya daftar tersebut berisi bahan-bahan referensi yang baru diterima oleh perpustakaan. Daftar tersebut sering disebut "accession list". Daftar ini kemudian dibagikan kepada para pemakai, sehingga mereka tahu koleksi referensi yang baru diterima perpustakaan. Bagi perpustakaan di Indonesia khususnya perpustakaan kecil pertambahan koleksi bahan referensi umum biasanya sangat sedikit karena harganya terlalu mahal. Karena pertambahannya yang sedikit tersebut sering perpustakaan tidak memungkinkan membuat daftar tambahan koleksi khusus bahan referensi umum tersendiri melainkan digabung didalam daftar tambahan koleksi perpustakaan secara umum. Berikut ini adalah contoh daftar tambahan koleksi bahan referensi umum.

Contoh daftar tambahan koleksi bahan referensi

R
598.2(038)
DIC The dictionary of birds / ed. by Bruce Campbell and Elizabeth Lack. -- Vermillion : Buteo Books, 1985.
xxx, 670 hlm.: il.; 24 cm.

598.2(038) Lack, Elizabeth

R
330.55
WOR World tables 1991. -- Washington D.C. : World Bank, 1991.
xvi, 655 hlm.: il.; 30 cm. (10435573)

330.55(083)

R 631.52 HAN/II	Handbook plant cell culture. Vol. I: : techniques for propagation and breeding / ed. by David. A Evans ... (et.al). -- New York : Macmillan Pub Inc, 1983. xii, 970 hlm: il.; 24 cm 631.52 : 631.53 Evans, David A. (ed)
R 630 FOR	Forestry handbook / ed.by Warl F Wanger. -- 2nd.ed. – York : John Wiley, 1984. xix, 1335 hlm: il.; 24 cm 630 Wenger, Karl F (ed)
R 624.04 BUI	Building structural design handbook / ed.by Richard N.White and Charles G Salmon. -- New York : John Wiley, 1987. xii, 1197 hlm: il.; 24 cm 624.04 White, Richard N (ed); Salmon, Charles G (ed)

e. Pameran

Pameran disini sedikit berbeda pengertiannya dengan dis play atau pameran yang dilakukan secara rutin didalam perpustakaan. Yang dimaksud dengan pameran disini adalah pameran yang dilakukan

secara khusus pada kesempatan tertentu. Perpustakaan dapat mengadakan pameran tersendiri artinya pameran khusus perpustakaan, tetapi dapat juga pameran perpustakaan ini dilakukan bersama-sama dengan pameran lain didalam rangka peringatan hari besar tertentu seperti peringatan hari proklamasi atau dies natalis universitas dan sebagainya.

Dalam jumlah yang cukup banyak, koleksi referensi dapat dipamerkan tanpa disertai pameran bahan pustaka lainnya. Tetapi bila jumlahnya kurang memadai untuk suatu pameran tersendiri, dapat dipamerkan dalam pameran gabungan bersama pameran koleksi lainnya, dengan catatan koleksi referensi tetap dipisah dan ditonjolkan penampilannya.

Promosi koleksi referensi ini dapat dilakukan secara: (a) Insidental yaitu diselenggarakan pada waktu-waktu yang tidak direncanakan sebelumnya, misalnya ketika diperoleh buku-buku dalam jumlah yang cukup banyak. Pada perpustakaan perguruan tinggi promosi koleksi referensi ini dapat diselenggarakan pada kesempatan-kesempatan yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan perguruan tinggi (seperti dies natalis dan sebagainya), atau pada hari-hari peringatan lainnya; (b) Periodik yaitu diselenggarakan pada waktu-waktu tertentu secara berkala. Misalnya setiap satu semester, tiap awal tahun akademis, dan sebagainya.

VI. STATISTIK DAN EVALUASI PELAYANAN RUJUKAN

A. STATISTIK PELAYANAN REFERENSI

Pengertian

Yang dimaksud dengan statistik pelayanan referensi ialah pelayanan referensi penunjang yang berupa kegiatan pengumpulan data kegiatan dalam menerima pertanyaan dan memberikan jawaban referensi.

Manfaat Statistik Referensi

Pengumpulan statistik referensi ini dapat memberikan beberapa manfaat. Manfaat tersebut antara lain adalah:

1) Untuk menyajikan dan menerangkan data atau kegiatan pelayanan referensi agar diketahui dan mudah dibaca.

2) Sebagai salah satu bentuk laporan kegiatan pelayanan rujukan kepada pimpinan perpustakaan atau kepada pimpinan instansi yang lebih tinggi.

3) Untuk mensistematiskan bentuk dokumentasi kegiatan pelayanan referensi secara kuantitatif.

4) Untuk dapat membandingkan antara kapasitas kegiatan pelayanan referensi dalam suatu periode tertentu dengan periode yang lain.

5) Untuk mengetahui intensitas perkembangan kegiatan pelayanan referensi dari suatu periode ke periode berikutnya.

6) Sebagai data kongkrit yang dapat dipergunakan untuk dasar dalam memperbaiki atau mengembangkan program dan kebijaksanaan perpustakaan dalam aspek pelayanan referensi.

7) Sebagai data kongkrit yang dapat digunakan untuk dasar dalam perencanaan pengembangan perpustakaan secara keseluruhan.

Statistik referensi ini hanya satu macam yaitu data tentang frekuensi banyaknya pertanyaan dan jawaban referensi dari suatu perpustakaan pada suatu periode tertentu.

Untuk kepentingan intern perpustakaan yang bersangkutan, data tersebut dapat dikelompokkan menurut :

Klasifikasi jenis pertanyaan referensi.

Pengelompokan menurut jenis pertanyaan ini seperti: Bahasa, terminologi; pemilihan bahan pustaka; data, peristiwa, kegiata; latar belakang, pedoman; orang/pribadi; organisasi dan lembaga; tempat;, gambar, ilustrasi; dan undang-undang, peraturan dan keterangan resmi. Dari pengelompokan ini dapat diketahui jenis pertanyaan terbanyak yang disampaikan ke perpustakaan dan jenis pertanyaan yang dapat dijawab oleh perpustakaan. Data ini yang akhirnya dapat dijadikan ebagai dasar dari pengembangan koleksi referensi umum.

Macam kegunaan informasi yang ditanyakan.

Data yang dikumpulkan oleh perpustakaan dapat juga dikelompokkan berdasarkan kegunaan informasi yang ditanyakan. Pengelompokan ini misalnya berdasarkan: untuk penelitian; untuk penulisan skripsi; untuk penulisan tesis/disertasi; untuk penulisan karya populer; untuk pengetahuan umum biasa dan sebagainya. Dari data ini akan diketahui kelompok pengguna perpustakaan yang terbanyak. Oleh karena itu data inipun dapat dijadikan dasar kebijakan bagi pengembangan koleksi bahan referensi umum di perpustakaan.

Media yang digunakan untuk bertanya.

Perpustakaan dapat juga mengelompokkan data pertanyaan yang diperolehnya berdasarkan media yang digunakan untuk bertanya misalnya: pertanyaan yang disampaikan secara lisan dan disampaikan secara langsung; atau secara lisan tetapi melalui telepon; pertanyaan yang disampaikan secara tertulis dengan menggunakan surat; dan sebagainya. Dari data ini perpustakaan dapat menentukan strategi

penempatan petugas. Misalnya bagi perpustakaan yang banyak menerima pertanyaan melalui telepon barangkali perlu menempatkan petugas yang bisa melayani penelusuran sangat cepat dan dengan jumlah beberapa orang. Tetapi bagi perpustakaan yang sering menerima pertanyaaan tertulis melalui surat maka perpustakaan tersebut perlu menempatkan pustakawan referensi yang dapat menganalisa pertanyaan tertulis tersebut. Hal ini disebabkan karena tidak semua pertanyaan tertulis tersebut dapat dipahami dengan cepat dan pustakawan disini tidak mempunyai kesempatan untuk wawancara.

Media yang digunakan untuk menjawab.

Perpustakaan dapat juga mengumpulkan data dan mengelompokkannya berdasarkan media yang digunakan untuk menjawab pertanyaan tersebut. Seperti pada pengelompokan berdasarkan media untuk bertanya pengelompokan ini adalah berdasarkan: jawaban yang disampaikan secara lisan dan langsung kepada orangnya; melalui lisan tetapi memakai telepon; jawaban yang disampaikan secara tertulis dan melalui surat; dan sebagainya. Data ini juga berguna untuk menentukan strategi pelayanan referensi antara lain adalah penempatan petugas, anggaran (biaya pos dan rekening telepon) dan sebagainya.

Cara Pengumpulan Data

Sumber data tentang pertanyaan referensi dan jawabannya adalah formulir pertanyaan dan jawaban referensi. Perhitungan dan pengumpulan data tersebut dapat dilakukan setiap hari, setiap bulan atau setiap tahun, bergantung kepada frekuensi dan banyaknya pertanyaan referensi yang masuk. Untuk memudahkan penghitungan data sebaiknya pengumpulan data tersebut dilakukan dengan menggunakan tabel atau form isian pertanyaan dan jawaban. Tabel inipun dapat dibuat dengan periode harian, mingguan atau bulanan sesuai dengan frekuensi pertanyaan yang masuk. Penghitungan data kumulatif dapat dilakukan setiap tahun atau tengah tahunan pada saat kita menyusun laporan tahunan atau tengah tahunan mengenai kegiatan pelayanan referensi. Contoh tabel

untuk pengumpulan data dapat dilihat pada gambar 1 Hasil penghitungan data tersebut kemudian dimasukkan ke dalam tabel kumulatif data bulanan selama satu tahun, untuk dilaporkan.

Gambar 1. Contoh tabel data pertanyaan dan jawaban pada pelayanan referensi
Bulan _____

Klasifikasi Pertanyaan	Jumlah Pertanyaan					
	Lisan			Tertulis		
	Pertanyaan	Terjawab	Tak Terjwb	Pertanyaan	Terjawab	Tak Terjwb

Cara Melaporkan

Segala kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan akan menghasilkan suatu hasil kegiatan yang perlu dicatat dan dilapor-kan. Laporan data statistik referensi ini dapat dlakukan dalam bentuk seperti tabel, grafik atau diagram dan tekstual.

a. Tabel

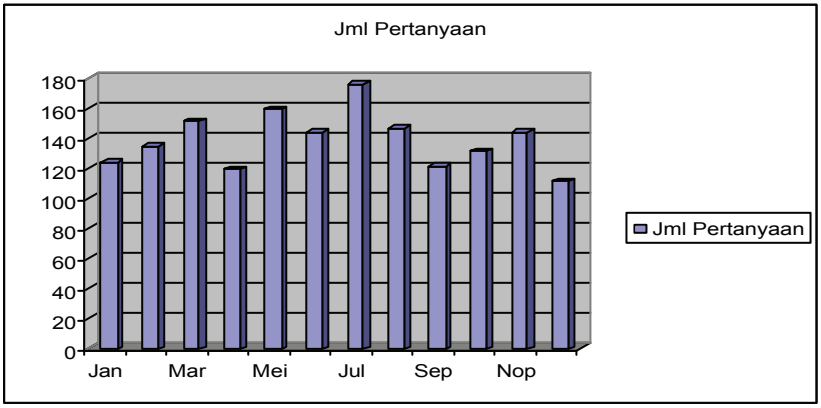
Yaitu suatu penyajian data statistik yang berupa angkaangka menurut sistem lajur dan baris. Keuntungan penyajian dalam bentuk tabel ini adalah singkat, jelas dan dapat menampilkan data secara kuantitatif. Tetapi penyajian dalam bentuk data kuantitatif ini tidak dapat segera menggambarkan perkembangan pelayanan referensi karena pembaca harus melihat angka-angka dan berpikir atau berhitung untuk melihat perkembangan atau kemajuan pelayanan referensi umum di suatu perpustakaan. Gambar 2 adalah contoh penyajian laporan dalam bentuk tabel.

b. Grafik

Yaitu suatu bentuk penyajian data statistik yang berupa gambar atau diagram yang dibuat atas dasar tabel tertentu. Laporan dalam bentuk grafik atau diagram dapat menampilkan data secara kualitatif. Dengan laporan bentuk ini dapat ditampilkan suatu gambaran perkembangan kemajuan pelayanan referensi umum di suatu perpustakaan dengan mudah. Tetapi karena laporan ini hanya memberikan data kuantitatif maka kita tidak dapat mengetahui keadaan yang sebenarnya dari data pelayanan kita, artinya kita tidak dapat mengetahui angka-angka pasti mengenai keadaan pelayanan referensi di perpustakaan kita. Gambar 3 dan 4 adalah contoh penyajian laporan dalam bentuk grafik dan histogram.

Gambar 2. Contoh tabel data pertanyaan dan jawaban pada pelayanan referensi bulan _____

Klasifikasi pertanyaan	Jumlah Pertanyaan dan Jawaban											
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des



Gambar 3. Contoh grafik pertanyaan dan jawaban pada pelayanan referensi

Tekstual

Yaitu suatu bentuk penyajian yang berupa uraian verbal. Laporan dalam bentuk tekstual ini bisa sangat lengkap atau komprehensif sehingga dapat memberikan gambaran yang sangat jelas dan menyeluruh mengenai keadaan layanan referensi di suatu perpustakaan. Namun laporan seperti ini bisa sangat panjang dan sulit dimengerti kecuali dengan membaca seluruh laporan tersebut. Hal ini sangat tidak menguntungkan terutama apabila laporan tersebut harus dibaca oleh pimpinan yang memiliki waktu yang sangat sedikit.

B. INDIKATOR KINERJA PELAYANAN REFERENSI

Reference Transactions perCapita

Ukuran ini berhubungan dengan jumlah layanan referensi kepada pemakai (di perguruan tinggi misalnya adalah mahasiswa dan dosen atau CIVA). Ukuran ini hanya digunakan untuk layanan yang melibatkan intervensi staf perpustakaan. Artinya penggunaan bahan referensi yang dilakukan sendiri oleh pemakai tidak dapat dihitung sebagai REFERENCE TRANSACTION. Ukuran ini juga berhubungan dengan SUBJECT AND AUTHOR FILL RATE.

Untuk tujuan pengukuran ini, transaksi referensi atau REFERENCE TRANSACTION didefinisikan sebagai semua permintaan informasi baik yang disampaikan secara langsung maupun melalui surat, faxsimile, e-mail, telepon oleh pemakai yang memerlukan koleksi perpustakaan untuk keperluan informasi mereka. Pertanyaan disini termasuk pertanyaan bagaimana cara menggunakan katalog; bantuan penelusuran informasi dan literatur; bimbingan kepada

pembaca; pertanyaan yang bersifat referensi terhadap sumber-sumber informasi; bantuan untuk mendapatkan informasi fakta dan sebagainya. Pertanyaan-pertanyaan yang sangat sederhana seperti "apakah perpustakaan buka sampai malam?" atau "dimana letak lemari katalog?" tidak dikatagorikan pertanyaan referens yang dapat dihitung.

Untuk memperoleh data tersebut perpustakaan harus mencatat semua transaksi referens yang dilakukannya selama satu tahun. Apabila perpustakaan tidak memiliki catatan angka transaksi ini, perpustakaan bisa mendapatkan angka tersebut melalui survey. Pengambilan sampel harus mewakili hari-hari sibuk dan hari-hari sepi, juga bulan-bulan sibuk dan bulan-bulan sepi. Selama periode pengambilan sampel ini petugas perpustakaan harus mencatat semua transaksi referens yang dilakukan oleh perpustakaan dengan menggunakan contoh formulir (lihat REFERENCE FILL RATE). Bila perpustakaan tersebut memiliki perpustakaan fakultas atau cabang, maka transaksinya harus juga dicatat.

Untuk mendapatkan nilai REFERENCE TRANSACTION PERCAPITA dapat digunakan rumus sebagai berikut:

Reference Transactions perCapita = ART/JP
ART = Annual Number of Reference Transaction adalah jumlah transaksi pelayanan
referensi yang diberikan kepada pemakai perpustakaan selama satu tahun.
JP = Jurisdiction Population adalah jumlah populasi yang wajib dilayani oleh
perpustakaan
RTpC = Reference Transaction perCapita adalah rata-rata pelayanan referensi yang diberikan
kepada setiap pemakai perpustakaan selama satu tahun.

Contoh perhitungan

Jika perpustakaan tahun lalu menerima pertanyaan referens sebanyak 30.000 pertanyaan selama satu tahun, dan populasi pemakai sebesar 20.000 orang, maka REFERENCE TRANSACTIONS PER CAPITAnya adalah 1,5.

Reference Fill Rate

REFERENCE FILL RATE adalah persentase jumlah pertanyaan yang dapat dijawab terhadap total pertanyaan referens yang diterima. Persepsi terhadap pertanyaan yang dapat dijawab atau tidak diserahkan kepada petugas referens yang bersangkutan. Pilihan yang diberikan hanya dua yaitu dapat dijawab dan tidak. Untuk menyederhanakan pencatatan sengaja tidak dibuat pilihan untuk pertanyaan yang hanya sebagian dapat dijawab. Jika perpustakaan mempunyai data aktual mengenai pertanyaan yang diterima dan pertanyaan yang dapat dijawab, maka REFERENCE FILL RATE dapat dihitung dari data aktual ini. Namun bila perpustakaan tidak mencatat pertanyaan ini, maka perpustakaan dapat mengambil sample dari waktu-waktu tertentu. Pada halaman berikut adalah contoh formulir pencatatan (tally) untuk transaksi referensi.

Perpustakaan _____ Tanggal: _____
No. Lembar kerja _____ Periode _____

A. Jumlah pertanyaan referens yang dapat dijawab (diselesaikan)

	A.

B. Jumlah pertanyaan referens yang dirujuk ke perputakaan lain

	B.

C. Pertanyaan referens yang tidak dapat dijawab (diselesaikan)

C1. Bahan dimiliki tapi sedang tidak ada	Sub total	
C2. Bahan tidak dimiliki	Sub total	
C3. Staf tidak cukup waktu untuk melayani	Sub total	C.
C4. Lain-lain	Sub total	

Keterangan:
Isi nama perpustakaan, tanggal dan periode pencatatan
Setiap transaksi catat dengan membubuhkan garis pada masing-masing kolom yang sesuai (|).
Pada akhir masa pencatatan, hitung garis yang telah dibuat dan masukkan (catat) jumlahnya pada kolom kanan (yang bertuliskan A, B, C)
Laporkan kepada penanggung jawab layanan.

Unsur data yang digunakan dalam penghitungan REFERENECE FILL RATE ini adalah jumlah transaksi referens (NUMBER OF REFERENCE TRANSACTIONS) dan jumlah transaksi referens yang dapat dijawab atau diselesaikan (NUMBER OF REFERENCE TRANSACTIONS COMPLETED). Transaksi referensi atau REFERENCE TRANSACTION didefinisikan sebagai semua permintaan informasi baik yang disampaikan secara langsung maupun melalui surat, faxsimile, e-mail, telepon oleh pemakai yang memerlukan koleksi perpustakaan untuk keperluan informasi mereka.

Permintaan atau pertanyaan referens mungkin saja dapat dijawab, dirujuk ke bagian lain di perpustakaan atau ke perpustakaan lain, atau tidak dapat dikerjakan sama sekali. Permintaan atau pertanyaan yang dapat diselesaikan dicatat pada kolom A pada formulir pencatatan di atas. Sedangkan pertanyaan yang dirujuk ke perpustakaan lain dicatat di kolom B. Jika pertanyaan tersebut tidak dapat diselesaikan, maka penghitungannya dapat dicatat di kolom C (disesuaikan dengan alasan kenapa permintaan tersebut tidak dapat dikerjakan atau diselesaikan, misalnya karena bahan pustakanya tidak tersedia, karena waktunya tidak tersedia dan lain-lain).

Prosedur pengambilan sampel dapat dilakukan sebagai berikut:

1. Tentukan koordinator pengambilan sampel.

2. Tentukan waktu pengambilan sampel (biasanya seminggu) pada bulan-bulan tertentu yang mewakili bulan sibuk dan mewakili bulan sepi (misalnya Oktober, Januari, April, dan Juli, dimana Oktober, Januari dan April mewakili bulan-bulan sibuk sedangkan Juli mewakili bulan sepi karena masa libur). Setelah itu tentukan tiga atau empat blok waktu (dalam satu hari) seperti pagi, siang sore dan malam. Untuk memperoleh data yang valid secara statistik, sebaiknya pencatatan pencatatan transaksi referens ini sekurang-kurangnya memperoleh 100 pertanyaan atau permintaan.

3. Jangan lupa diingatkan kepada seluruh staf perpustakaan untuk melaporkan kepada petugas pencatat apabila yang bersangkutan menerima pertanyaan dari pemakai baik melalui lisan, tertulis, surat, telepon, fax, ataupun e-mail.

4. Kumpulkan seluruh formulir yang sudah diisi ke koordinator atau penanggung jawab pencatatan data ini.

5. Hitung hasil pencatatan dari formulir tersebut sebagai berikut:

    - Jumlahkan seluruh total dari kolom A dari semua formulir (misalnya mendapatkan jumlah A). Dari kolom ini kita mendapatkan angka NUMBER OF REFERENCE TRANSACTIONS COMPLETED.

    - Jumlahkan seluruh total dari kolom B (misalkan mendapatkan jumlah B).

    - Jumlahkan seluruh subtotal dari kolom C1, C2, C3, dan C4 (misalkan mendapatkan jumlah C).

- Jumlahkan A+B+C untuk mendapatkan angka NUMBER OF REFERENCE TRANSACTIONS.

- Untuk mendapatkan angka REFERENCE FILL RATE dapat digunakan rumus seperti berikut

Reference Fill Rate = (RTC/TRT) X 100 %
RTC = Number of Reference Transaction Completed adalah jumlah transaksi pelayanan referensi yang dapat dilayani (dapat dijawab).
TRT = Total Number of Reference Transaction adalah total transaksi pelayanan referensi selama satu tahun
RFR = Reference Fill Rate adalah persentase jumlah transaksi layanan referensi yang dapat dijawab terhadap total transaksi layanan referensi.

Contoh perhitungan

Jika perpustakaan menerima 30.000 pertanyaan setahun dan dapat dijawab atau diselesaikan sebanyak 25.000, maka REFERENCE FILL RATEnya adalah (25.000 : 30.000) X 100 % = 83.33 %
Atau seperti berikut:
Jika dalam seminggu perpustakaan menerima 150 pertanyaan dan bisa diselesaikan sebanyak 110, maka REFERENCE FILL RATEnya adalah (110 : 150) X 100 % = 73,33 %

Ukuran ini menggambarkan jumlah relatif pertanyaan yang dapat diselesaikan terhadap total pertanyaan keseluruhan dalam suatu waktu tertentu. Jika perpustakaan menginginkan meningkatnya angka REFERENCE FILL RATEnya, maka perpustakaan tersebut perlu mengevaluasi komponen-komponen layanan referensnya seperti bahan

referens, staf pelayanan referens dan lain-lain, apakah perlu ada perbaikan dan sebagainya.

C. EVALUASI PELAYANAN REFERENSI

Cara-cara dalam mengadakan penilaian (evaluasi) pada pelayanan referensi banyak sekali. Dari yang paling sederhana misalnya hanya berdasarkan perasaan dan pengalaman pustakawan referensi sampai kepada cara-cara yang rumit dan memerlukan perhitungan dan analisa statistik. Teknik dan ruang lingkup penilaian ini juga sangat bervareasi tergantung kepada kebutuhan dan keadaan. Walaupun demikian evaluasi pelayanan referensi setidaktidaknya tergantung kepada dua faktor yaitu: (1) Sikap staf terhadap evaluasi itu sendiri;(2) Ketrampilan, uang/ dana dan waktu yang tersedia.

Dengan evaluasi pelayanan referensi tersebut pustakawan berusaha untuk :

a. Melihat kondisi pelayanan terakhir.
b. Mencari cara untuk peningkatan pelayanan.
c. Menentukan kebutuhan untuk modifikasi tujuan dan pelayanan.

Secara umum dapat dikatakan bahwa analisa tersebut penting untuk menentukan/ merencanakan permintaan anggaran, menentukan kebutuhan tambahan pegawai atau juga untuk mempersiapkan peningkatan pelayanan misalnya dengan pengoperasian data base (komputerisasi pelayanan) dan lain-lain.

Pada dasarnya ada dua cara dalam melakukan penilaian pelayanan referensi yaitu :

5. Penilaian langsung

Pada penilaian langsung ini penilaian dilakukan pada efisiensi dan efektifitas pelayanan referensi kepada pemakai. Misalnya jumlah pertanyaan yang terjawab versus yang tidak terjawab, waktu yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan dan sebagainya.

6. Penilaian tidak langsung

Penilaian dilakukan pada hal-hal yang menyangkut anggaran, tenaga, koleksi (jumlah, umur dan nilai dari koleksi referensi tersebut).

Walaupun penilaian tersebut dikelompokkan pada dua cara namun pada kenyataannya kedua cara penilaian tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Jadi mau tidak mau pustakawan referensi harus menilai kedua-duanya, baik penilaian langsung maupun penilaian tidak langsung.

D. EVALUASI KOLEKSI BAHAN REFERENSI

Berhasil tidaknya pelayanan referensi selain ditentukan oleh ketrampilan pustakawannya, juga ditentukan oleh kondisi koleksi referensi itu sendiri. Untuk menjaga agar koleksi referensi tetap dapat diandalkan maka perlu diadakan evaluasi secara

berkala setiap periode tertentu karena kebutuhan pengguna bisa berubah setiap periode waktu tertentu. Dengan kata lain bahwa koleksi yang hari ini bagus dan banyak dibutuhkan, mungkin tahun depan sudah tidak lagi demikian.

Beberapa pertanyaan pokok yang mesti dijawab oleh pustakawan referensi untuk mengadakan evaluasi bahan-bahan referensi antara lain adalah :

1. Berapa ukuran optimum koleksi referensi untuk suatu perpustakaan tertentu

Ukuran jumlah koleksi referensi ini tidak hanya dilihat dari segi jumlah atau secara kuantitatif saja, tetapi juga mutu dan relevansinya atau kesesuaian bidang ilmu koleksi referensi kita terhadap kebutuhan pengguna juga perlu diperhatikan. Rasanya kurang tepat bila kita menghimpun koleksi referensi tetapi ternyata tidak relevan dengan kebutuhan pengguna sehingga koleksi bahan referensi umum tersebut tidak pernah dijamah pengguna. Jadi ukuran optimum disini hendaknya juga mempertimbangkan mutu bahan referensi umum dan relevansinya terhadap kebutuhan pengguuna.

Tentang kebutuhan pengguna itu sendiri sangat bervareasi terutama pada perpustakaan umum. Barangkali sangat sulit kita membatasi kebutuhan pengguna pada perpustakaan umum, sebab pengguna perpustakaan umum ini sangat bervareasi dari yang hanya membutuhkan bacaan hiburan sampai kepada yang membutuhkan informasi teknis dan ilmiah, dari yang membutuhkan bacaan anak-anak sampai yang membutuhkan bacaan orang dewasa dan lain-lain. Pada jenis perpustakaan yang lain seperti perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah, dan perpustakaan perguruan tinggi kebutuhan penggunanya lebih mudah diidentifikasi karena relatif homogen

2. Apakah isi koleksi referensi tersebut sesuai dengan kebutuhan pemakai.

Katakanlah misalnya perpustakaan kita adalah perpustakaan bidang ilmu-ilmu terapan. Apakah koleksi referensi di perpustakaan kita lebih mengarah kepada bidang ilmu-ilmu sosial, atau sudah mengarah kepada bidang ilmuilmu terapan sesuai dengan arah pengembangan perpustakaan. Selain itu kemutakhiran dari isi koleksi bahan referensi umum perlu

diperhatikan. Kemutakhiran ini penting terutama pada jenis bahan referensi yang berisi fakta dan data statistik yang sangat cepat berubah. Pada jenis koleksi yang berisi informasi seperti riwayat hidup alamat dan sejenisnya kemutahiran ini kurang berpengaruh, apalagi pada koleksi seperti who was who yang isinya boleh dikatakan statis kecuali hanya penambahan entri saja. Oleh karena itu evaluasi isi berdasarkan kemutakhiran ini sangat penting pada beberapa jenis bahan referensi umum.

3. Bagaimana kondisi dana untuk membina koleksi referensi tersebut.

Untuk membina dan mengembangkan koleksi referensi ini ketersediaan dana sangat penting. Ketersediaan dana ini tidak hanya yang berbentuk uang, tetapi kita harus memperhitungkan juga bantuan-bantuan berupa hadiah koleksi bahan referensi umum. Hadiah ini mungkin tidak terlalu mutakhir, namun sering masih sangat berguna untuk dikoleksi terutama bagi perpustakaan yang mempunyai anggaran sangat kecil. Pada perpustakaan yang demikian biasanya pembinaan koleksinya dititik beratkan pada pengadaan buku-buku teks atau buku umum. Hal ini karena harga bahan referensi umum biasanya relatif sangat mahal. Pada kedaan demikian ini kita harus mempertimbangkan sumber-sumber yang dapat memberi bantuan dalam pengadaan bahan-bahan referensi umum. Didalam pemanfaatan dana ini pustakawan perlu juga memper-timbangkan kerjasama antar perpustakaan terutama didalam pembelian bahan referensi umum. Apabila ada perpustakaan di lingkungan kota kita yang sudah membeli bahan referensi yang harganya sangat mahal maka perpustakaan kita hendaknya tidak membeli bahan referensi yang sama. Dana tersebut bisa kita alokasikan untuk membeli bahan referensi lain atau membeli buku teks dan sebagainya. Selanjutnya perlu ditata mekanisme kerjasama berupa pemanfaatan bersama koleksi perpustakaan

(resource sharing). Dengan demikian efisiensi penggunaan dana tersebut dapat ditingkatkan.

Selain itu ada beberapa faktor lain yang perlu dipertimbangkan antara lain:

1. Siapa yang akan menggunakan koleksi referensi tersebut. Dan apakah jumlah koleksi referensi yang besar akan cocok dengan kondisi pemakai tertentu. Ataukah sebaliknya justru jumlah koleksi yang kecil tetapi relevan dengan kebutuhan pengguna justru dapat memenuhi sasaran pada kondisi yang sama.
2. Jika tahun ini pemakai membutuhkan satu jenis koleksi referensi, katakanlah X, apakah tahun berikutnya pemakai tersebut membutuhkan jenis koleksi referensi yang lain, misalnya Y.
3. Sumber atau koleksi apa saja yang tersedia di perpustakaan lain terdekat dan seberapa jauh dapat dipakai oleh pemakai perpustakaan tersebut misalnya dengan kerjasama antar perpustakaan, dan sebagainya.
4. Jika ada penciutan dana, apakah sudah disiapkan prioritas bahan koleksi referensi yang akan dibeli.

E. MENYUSUN BIBLIOGRAFI DAN INDEKS ARTIKEL

Menyusun Bibliografi

Menyusun bibliografi merupakan salah satu tugas layanan referensi agar layanan tersebut dapat memenuhi salah satu fungsi dari layanan referensi. Tugas menyusun bibliografi seperti ini sering dikatakan pula sebagai tugas pelayanan referensi yang bersifat tidak langsung. Jelasnya tugas ini dilakukan sewaktu petu gas sedang tidak melayani langsung pertanyaan dari pengunjung atau sedang tidak ada pertanyaan. Yang penting disini petugas harus memahami bagaimana

cara menyusun daftar buku/ bibliografi baik berupa buku, bagian dari buku, atau artikel dari suatu penerbitan berkala.

Pengetikan dalam menyusun bibliografi sangat bervareasi bergantung kepada kebutuhan dan faktor kesenangan seseorang. Berikut ini adalah aturan pengetikan bibliografi yang sering digunakan.

1) Antara baris ke satu, dua dan seterusnya diketik dengan jarak satu spasi.
2) Pemakaian huruf besar (kapital) hanya digunakan pada :
   a) Huruf pertama nama awal, nama tengah, nama akhir dan inisial dari seorang pengarang.
   b) Huruf pertama judul karya atau huruf pertama kata sandang bila judul tersebut didahului kata sandang (biasanya pada buku-buku asing).
   c) Huruf pertama setelah titik atau koma.

3) Antara entri yang satu dengan yang lain diketik dengan jarak dua spasi.
4) Garis bawah hanya digunakan untuk menggaris bawahi judul buku (bukan judul artikel) dan judul terbitan berkala. Judul skripsi/tesis/disertasi tidak perlu digaris bawahi.
5) Tanda kutip (" ") hanya digunakan untuk :
   a) Judul artikel yang diambil dari suatu terbitan berkala.
   b) Judul bab atau "chapter" yang diambil dari suatu buku (merupakan bagian dari buku).

Berikut ini ada beberapa contoh dari jenis bibliografi yang dimaksud.

1. Buku

Gregory, Ruth W., and Stoffel, Lester L. Public library in cooperative system administrative patterns for service.

Chicago : American Library Association, 1971.

Hutchins, Margareth. Introduction to reference work. Chicago : American Library Association, 1944.

Man, Margareth. Introduction to cataloging and classification of books. Chicago : American Library Association, 1930.

2. Bagian dari buku

Prench, E.L. "The humanities in secondary educa tion", in The humanities in Australia, by A.G. Price. Sydney : Angus and Robertson, 1959, p. 34-55.

3. Skripsi/tesis/disertasi

Danton, J. Periam. "The selection of book for college libraries : an examination of certain factors which affect exellence of selection", Unpublish. Ph.D. dissertation, University of Chicago, 1935.

Sutono, Urip."Pengantar ke organisasi dan administrasi perpustakaan universitas di Indonesia". Skripsi Sarjana, Universitas Indonesia, 1973.

4. Artikel

Harris, Katharine G. "Reference service in public libraries", Library Trends, Vol. 12, no. 3, June 1964, p. 373-387.

Helen, Sister. "Simplified circulation record for a college library",

Library Trend, Vol. 66, no. 5, May 1941, p. 201-203.

Menyususn Indeks Artikel

Tujuan pokok dari pekerjaan mengindeks ialah :

1. Agar supaya karangan atau artikel yang mungkin dapat digunakan untuk keperluan penelitian atau penulisan dapat disimpan datanya tanpa ada kekhawatiran akan kehilangan sumbernya.
2. Artikel atau karangan dalam terbitan-terbitan berkala pada umumnya merupakan karya asli sebagai hasil atau bentuk pemikiran yang mutakhir, oleh karena itu terbitan berkala dianggap sebagai sumber pertama sebelum buku-buku.
3. Dengan indeks, informasi-informasi terakhir akan dapat didayagunakan secara maksimal.
4. Dengan indeks, maka penelusuran akan menjadi lebih cepat efisien karena informasi-informasi yang lebih cepat dan efisien karena informasi-informasi yang tadinya tersebar di berbagai sumber akan menjadi terkumpul dan informasi tersebut dengan mudah dapat ditelusuri kembali.
5. Selain bibliografi dan abstrak, indeks merupakan alat terpenting dalam melakukan penelusuran informasi.

Unsur-unsur penting yang perlu dicatat dalam indeks antara lain adalah :

1. Nama pengarang
2. Judul artikel
3. Sumber penerbitan dimana artikel tersebut terdapat/ dimuat (nama penerbitan yang memuat artikel tersebut).
4. Volume/ tahun penerbitan.
5. Nomor penerbitan atau nomor edisi.
6. Bulan dan tahun penerbitan (kalau ada).
7. Halaman atau pagina dimana artikel tersebut dimuat

Berikut ini ada contoh indeks artikel yang diambil dari beberapa penerbitan berkala

```
Boon, George S.
    Evaluation of the collection. Library Trends,
    22(3) January 1974 : 265-296
Mooris, Geoff
    Sebuah pusat kesenian kini dibangun di Perth.
    Buana Minggu, 7(24) January 1980 : 4

Sunardji
Problematika pembakuan Bahasa Indonesia tertulis
    Minggu Iini, 29(330) January 1980 : 4

Watkins, David R.
Standards for university libraries. Library
    Trends, 21(2) October 1972 : 190-203

Williamson, William L.
Some note on academic library building. Berita
    MIPI, 6(4) Oktober 1962 : 204-211.
```

VII. DAFTAR PUSTAKA

Depdikbud. Dikti (1980). Pedoman Pelayanan Sirkulasi dan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi. Jakarta: Dirjen Dikti.

Katz, W.A. (1982) Introduction to Reference work. Volume I Basic Information Sources. 4 Th editior. New York : Mc Graw-Hill.

_____ (1982) Introduction to Reference work. Volume II Reference Processes and Services. 4 Th edition. New York : Mc Graw-Hill.

Marnodi, S (1980) Referensi : Suatu Pengantar. Seri Penerbitan No: 21. Yogyakarta : Pusdiklat Perpustakaan IKIP Yogyakarta.