



# MAKTABATUNA

JURNAL KAJIAN KEPUSTAKAWANAN

## PERGESERAN LAYANAN PERPUSTAKAAN DALAM LINGKUNGAN INFORMASI YANG KOMPLEKS: REPERESENTASI LAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ANDALAS (UNAND) PADANG

Vita Nova Rullis

Pustakawan FMIPA UNAND

[vitarullis@gmail.com](mailto:vitarullis@gmail.com)

**ABSTRACT** - *The virtual reference service in the university library is one of the library services that has a very important function in meeting user needs. In order to meet the information needs of users that the reference service librarian has provided virtual tools as access points for users in finding the information they need, including through chat as a virtual tool to answer specific or simple questions, giving ebook / digital reading material, recommends the web as a relevant resource as needed and can also provide an online bibliography as a resource. This article tries to describe the reference service in the Andalas University library in Padang today. Virtual reference services for visitors as information society in the postmo era then become a trend service that is very important to note, not only in terms of users in utilizing services, but also the attention of libraries in focusing the function of virtual reference services that are actually for users in college libraries.*

**Keywords:** *Reference Services, Virtual References, Higher Education Libraries*

**ABSTRAK** - Layanan referensi virtual di perpustakaan perguruan tinggi adalah salah satu layanan perpustakaan yang memiliki fungsi yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Demi memenuhi kebutuhan informasi pengguna bahwa pustakawan layanan referensi telah menyediakan tools secara virtual sebagai access point bagi pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan, diantaranya melalui chat sebagai tools virtual untuk menjawab pertanyaan spesifik atau sederhana, memberkan ebook/bahan bacaan digital, menyarakan web sebagai sumberdaya yang relevan sesuai kebutuhan dan bisa juga memberikan bibliografi online sebagai sumber resource. Artikel ini mencoba mendeskripsikan layanan referensi di perpustakaan Universitas Andalas Padang saat ini. Layanan referensi virtual bagi pemustaka sebagai masyarakat informasi di era postmo kemudian menjadi layanan trend yang penting sekali untuk diperhatikan, bukan hanya dari segi pemustaka dalam memanfaatkan layanan namun juga perhatian perpustakaan dalam menfokuskan fungsi layanan referensi virtual yang sebenarnya bagi pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi.

**Kata Kunci:** Layanan Referensi, Virtual Referensi, PerpustakaanPerguruan Tinggi

## PENDAHULUAN

Layanan referensi menurut Sumardji (1992:1) adalah layanan yang diberikan kepada pemustaka sesuai dengan kebutuhannya bertujuan untuk membantu pemustaka dalam menelusuri informasi rujukan. Layanan referensi juga merupakan layanan langsung karena ada komunikasi antara pustakawan dan pemustaka secara langsung. Pustakawan layanan referensi dituntut memiliki kecakapan dan keterampilan dalam menjawab pertanyaan dari pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkannya dan meningkatkan peran dan fungsi perpustakaan dalam memberikan layanan.

Pentingnya peningkatan ini perlu lebih diperhatikan lagi terutama terhadap layanan referensi di Perpustakaan Perguruan Tinggi karena keberadaan perpustakaan perguruan tinggi sebagai jantung universitas dalam menyediakan sumber informasi. Perpustakaan selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dan *civitas* akademik dengan cara terus melakukan peningkatan perpustakaan, dimana salah satunya adalah memperhatikan efektifitas layanan referensi. Sudah seharusnya Perpustakaan Perguruan Tinggi menyadari pentingnya keberadaan layanan referensi bagi pemustaka, layanan referensi kedepan terus berusaha untuk meningkatkan fungsinya dalam memenuhi berbagai macam kebutuhan pengguna.

Beberapa cara dapat dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan referensi, salah satu unsur penting di dalamnya adalah perhatian

terhadap peningkatan kualitas pustakawan sebagai sumberdaya dan sarana sebagai akses layanan bagi pemustaka.

Pergeseran layanan referensi yang tadinya mengharuskan pengunjung datang ke perpustakaan dan sekarang pemustaka dapat berkomunikasi dengan pustakawan melalui media komunikasi yang sifatnya komunikatif seperti email khusus untuk layanan referensi yang sudah diterapkan di beberapa perpustakaan. Adanya pengaruh teknologi justru memudahkan pustakawan dalam menyajikan layanan referensi yang lebih inovatif lagi tentunya. Jika pustakawan tidak adaptif dengan perkembangan teknologi informasi, mereka akan ditinggalkan oleh pemustakanya.

Dari berbagai pembahasan yang menarik mengenai pentingnya layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi, maka tulisan ini mencoba membahas mengenai konsep layanan referensi, pustakawan layanan referensi dan pergeseran layanan referensi dari *konvensional ke virtual* di Perpustakaan.

## KAJIAN TEORI

### Layanan Referensi

Pada intinya untuk memahami konsep layanan referensi, penting bagi kita untuk memahami definisi layanan ini secara jelas. Tulisan ini mencoba menjabarkan beberapa pengertian layanan referensi, diantaranya adalah:

Menurut Sutarno (2006, 89), “Layanan referensi merupakan layanan yang hanya dapat diberikan terbatas di perpustakaan karena

berbagai pertimbangan, misalnya keterbatasan koleksi”. Sedangkan Rahayuningsih (2007, 103) dalam pendapatnya bahwa Layanan referensi adalah suatu kegiatan untuk membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi yaitu dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.

Definisi Layanan Rujukan Retigg (ALA. 1986) menyebutkan bahwa layanan rujukan memiliki setidaknya empat ciri utama :

- a. Adanya staf yang ditunjuk untuk menyediakan layanan,
- b. Koleksi rujukan yang dapat diperoleh oleh umum di tempat yang sengaja ditentukan sesuai kebijakan layanan,
- c. Panduan yang memadaiakan sumber-sumber perpustakaan (seperti bagan klasifikasi, katalog dan indeks), dan
- d. Interaksi yang tinggi antara staf dan pengguna.

Jadi Layanan Referensi pada intinya merupakan layanan yang diberikan pustakawan untuk membantu pemustaka menelusur informasi dalam berbagai subjek. Melalui layanan ini pemustaka dibantu untuk menemukan informasi dengan cepat, menelusuri informasi dengan lebih spesifik ke *content* yang ingin ditemukan melalui penyediaan subjek yang luas dan memanfaatkan sarana penelusuran yang disediakan oleh perpustakaan.

## Fungsi Pustakawan Referensi

Merupakan misi pustakawan adalah untuk membangun sebuah koleksi yang terorganisir dengan baik, bertujuan untuk memaksimalkan kesempatan bahwa pengguna akan menemukan sumber informasi yang mereka butuhkan. Pada intinya bahwa tugas pustakawan adalah untuk membantu agar orang-orang yang datang menemukan sumberdaya yang mereka cari.

Ranganatahan menunjukkan bahwa pemustaka sering “tidaktahu” akan ketersediaan sumber daya yang tersedia dalam memenuhi apa yang diinginkan oleh pembaca. Setiap organisasi perpustakaan baik itu virtual maupun konvensional masih terfokus pada apa yang diminta pembaca dan mengabaikan dua komponen kunci dari praktek layanan perpustakaan yang baik yaitu “mencari dan menghubungkan” (Cloonan Dan Dove 2005, 58). Pustakawan Referensi kemudian hadir untuk menjawab kebutuhan pengguna dalam mempraktekkan apa yang diharapkan atau dijabarkan oleh rangkathan, diantara fungsi pustakawan referensi adalah:

Fungsi pustakawan rujukan ada 4 fungsi, yaitu:

1. Menginstruksikan kepada pengguna bagaimana menggunakan perpustakaan.
2. Menjawab permintaan atau pertanyaan pengguna.
3. Membantu pengguna memilih sumber-sumber informasi. Fungsi ini merupakan hubungan antara pengetahuan yang dimiliki pustakawan mengenai koleksi dengan kebutuhan dari pengguna.

4. Mempromosikan perpustakaan kepada komunitas penggunanya.

(Green dalam Tyckoson, 2007: 104)

Kompetensi pustakawan referensi menurut New Jersey Library Association (2002, 1) menyatakan bahwa terdapat tiga kompetensi utama yang harus dimiliki oleh pustakawan layanan referensi, yaitu: Kemampuan, Pengetahuan khusus, dan Standar pelayanan dan perilaku

## METODE PENELITIAN

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Pergeseran Layanan Referensi di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan yang cepat terasa terus berubah, berkembang dan tumbuh dalam dunia pendidikan seperti yang kita rasakan saat sekarang ini. Fenomena seperti ini ternyata juga mempengaruhi perpustakaan terutama dalam penyediaan layanan perpustakaan. Era revolusi informasi membuat perpustakaan terus berusaha meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka khususnya layanan referensi, adanya pergeseran bentuk layanan dari konvensional ke bentuk virtual *reference library* hadir dan menjadi perhatian utama di perpustakaan terutama perpustakaan Perguruan Tinggi.

Peningkatan layanan referensi menjadi perhatian yang penting kedepan agar tidak muncul keluhan yang datang dari pengguna. Demi memenuhi kebutuhan informasi pengguna

bahwa pustakawan layanan *reference* kemudian pada akhirnya menyediakan *tools* secara virtual sebagai *access point* bagi pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan, diantaranya melalui *chatt* sebagai *tools* virtual untuk menjawab pertanyaan spesifik atau sederhana, memberikan *ebook*/bahan bacaan digital, menyarankan *web* sebagai sumberdaya yang relevan sesuai kebutuhan dan bisa juga memberikan *bibliografi online* sebagai sumber *resource*.

Layanan referensi virtual bagi pemustaka di perguruan tinggi khususnya sebagai masyarakat informasi di era *postmo* kemudian membuat posisi layanan referensi pada akhirnya menjadi layanan *trend* yang penting sekali untuk diperhatikan, bukan hanya dari segi pemustaka dalam memanfaatkan layanan namun juga perhatian perpustakaan dalam menfokuskan fungsi layanan referensi virtual yang sebenarnya bagi pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi karena tidak dapat dipungkiri bahwa kedepan layanan referensi akan menjadi layanan *trend* masa depan, dapat meningkatkan nilai perpustakaan, memiliki *point plus* tersendiri karena bebas akses tanpa mempertimbangkan tempat dan waktu.

### 2. Kebutuhan akan Layanan Referensi virtual

Usaha perpustakaan dalam memberikan layanan yang luarbiasa dalam mencapai tujuan mereka meningkatkan layanan referensi virtual agar dapat membantu pemustaka dalam

memenuhi kebutuhan informasi mereka adalah menegaskan bahwa pustakawan mampu terus mengikuti kebutuhan pemustaka dan memberikan jawaban atas pertanyaan yang hadir baik secara langsung maupun tidak.

Bahwa Tujuan sebenarnya dari menghadirkan layanan referensi virtual ini seperti yang dituliskan Maharana, B. and Panda, K. C. (2005), adalah:

- Memberikan layanan informasi perpustakaan bagi pengguna jarak jauh,
- Meningkatkan dukungan perpustakaan untuk penelitian dan pendidikan
- Membantu pengumpulan sumberdaya virtual referensi dalam pemeliharaan dan pengembangan
- Memberikan bantuan kepada pengguna dalam mencari sumber informasi yang lengkap dan *valid*.
- Membantu pengguna dalam pencarian *online*, menghemat waktu pengguna
- Memberikan layanan di bagian yang berbeda dari negara sehingga layanan referensi maya menjadi agen hubungan masyarakat,
- memberikan program orientasi pengguna
- untuk mengolah dan membuat hubungan yang lebih kuat dengan pengguna,
- untuk meningkatkan promosi dan pengiriman sumber daya perpustakaan dan layanan,
- untuk memungkinkan untuk mencapai tujuan organisasi,
- untuk memungkinkan untuk memenuhi lima hukum ilmu perpustakaan.

Sedangkan, untuk perpustakaan Universitas Andalas Padang memiliki tujuan utama yaitu untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna yang terus berkembang. Pergeseran layanan referensi dari konvensional ke elektronik hadir karena tuntutan pengguna. Pengguna perpustakaan mayoritas adalah mahasiswa dengan pengaruh perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat turut mempengaruhi kebutuhan pengguna dalam menelusur informasi.

### **3. Reperesentasi Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Andalas (UNAND) Padang**

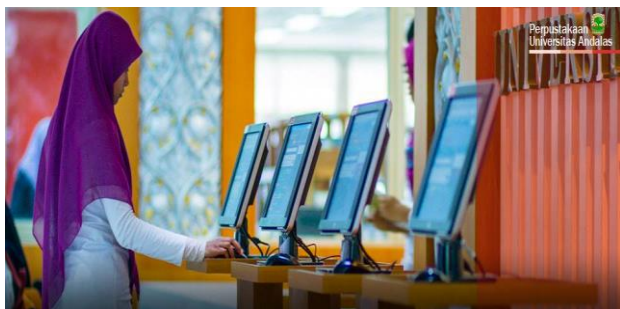
Pada tulisan ini penulis mencoba menggambarkan layanan referensi di Perpustakaan Unand Padang.

Perpustakaan Universitas Andalas merupakan salah satu Unit Pelaksana Teknis di Universitas Andalas yang memberikan layanan informasi ilmu pengetahuan. UPT Perpustakaan Universitas Andalas didukung oleh Ruang Baca yang ada di masing-masing fakultas dan jurusan. Pada tanggal 6 Maret 2014 telah diresmikan "*American Corner*" Universitas Andalas oleh Duta Besar Amerika Serikat. Saat ini sudah dipersiapkan ruangan untuk "*Minangkabau Corner, French Corner, Bank Indonesia Corner dan Bursa Efek Indonesia Corner*" di UPT Perpustakaan Universitas Andalas.

Perpustakaan Universitas Andalas didirikan pada 1966, yang merupakan gabungan dari beberapa perpustakaan fakultas. Berdasarkan Keputusan Menteri Departemen

Pendidikan dan Kebudayaan RI No: 0125/0/1983, tentang Perubahan Status Perpustakaan, maka pada tahun 1983 Perpustakaan Pusat Universitas Andalas resmi berubah status menjadi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Andalas. Semenjak tahun 2002, UPT Perpustakaan Universitas Andalas menempati gedung baru berlantai 5 (lima) yang berada di tengah-tengah Kampus Universitas Andalas Limau Manis Padang

Perpustakaan Universitas Andalas telah dikelola dengan Sistem Manajemen Informasi Perpustakaan yang berbasis *swebsite* dan dapat diakses secara *online* pada alamat <http://pustaka.unand.ac.id>



Perpustakaan Universitas Andalas mempunyai koleksi sirkulasi, koleksi cadangan, koleksi referensi dan terbitan berseri, koleksi terbitan universitas, dan *corner* sertaliterasi informasi Universitas Andalas. Fasilitas pendukung lainnya *hotspot* area untuk seluruh lantai, akses penelusuran informasi gratis (*jurnal*, *e-book*), serta ruang diskusi terbuka dan tertutup lengkap dengan LCD Proyektor.

## Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Andalas Padang

Merupakan jenis layanan yang pada dasarnya untuk bentuk konvensional hanya dapat dibaca ditempat dan secara virtual sudah dapat diakses oleh pemustaka yang datang. Adapun fasilitas yang disediakan berupa *web link* data *site*, *data base ejournal* berlangganan (*ProQuest*, *Science Direct*, *Garuda*, *Ejournal Unand*), *open access ejournal database*, serta *database* lain. Laman Perpustakaan juga merupakan salah satu wadah komunikasi dan promosi perpustakaan. Di samping itu, juga terdapat menu *Upload Tugas Akhir*, *Kotak Saran*, dan *Usulan Pengadaan buku baru*. Laman Perpustakaan juga dapat diakses menggunakan *smartphone android*, dengan cara mengunduh aplikasi “Pustaka Unand” di *Google Play*. *Website* perpustakaan menyediakan akses ke Katalog bersama UNAND, akses local konten, koleksi *e-book*, tugas akhir elektronik, laporan hasil penelitian dan pengabdian dosen Unand, serta koleksi-koleksi ke-Minangkabauan (Minangkabausiana).

Berikut situs yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Andalas:

Sciencedirect



Open Access journal



## E-resources PNRI



## Data Site



## Repository UNAND



## Bank Indonesia



## ACCH KPK



## ILEARN UNAND

**Prosedurbaca di tempat :**

1. Pemustaka yang datangmenitipkantas, jaketke locker.
2. **Flap Barrier/Automatic Gate**, merupakan gerbang otomatis yang berfungsi untuk mencatat data pengunjung secara elektronik. Pemustaka yang ingin memasuki gedung perpustakaan harus menscan *barcode* kartu anggota pada *flap barrier*
3. Pemustaka melakukan penelusuran koleksi yang dicari di katalog *online*
4. Mencari sendiri kerak buku

5. Jika Koleksi yang dicari ditemukan, maka pemustaka dapat membaca ditempat yang sudah disediakan.
6. Jika ada yang akan difotokopi, koleksi yang sudah dibaca dapat diletakkan di meja yang sudah disediakan.
7. Jika pemustaka sudah selesai membaca atau memfotokopi, koleksi yang sudah dibaca dapat diletakkan dimeja yang sudah disediakan.
8. Pemustaka keluar.

Perpustakaan UNAND pada dasarnya terus memberikan layanan yang baik kepada pemustaka termasuk pada layanan referensi khususnya dalam pengembangan ketersediaan *open accses* dan jurnal. Menurut salah seorang pustakawan yang bertugas saat ini bahwa pengembangan layanan konten jurnal baik fisik maupun digital yang merupakan bagian dari layanan referensi telah dilakukan dan dimaksudkan agar dapat dimanfaatkan pemustaka semaksimal mungkin. Oleh sebab itu, konten jurnal dapat dikatakan koleksi yang populer di layanan ini.

Perpustakaan UNAND sendiri bukan tidak meleakakan perkembangan teknologi dan derasnya bentuk perubahan akan saluran sumberdaya informasi. Konsep virtual pada layanan referensi sudah disediakan khusus untuk pemustaka yang dapat dilihat dari *tools* dan sarana yang diberikan. Fasilitas yang disediakan cukup bagus dan dapat memfasilitasi pemustaka yang ingin mengakses *reference* bacaan yang

dibutuhkan baik untuk pemenuhan kegiatan perkuliahan ataupun melengkapi bahan penelitian.

Kunci untuk memahami dan mengevaluasi hadirnya model baru dari layanan referensi adalah untuk memeriksa kembali fungsi dan peran dari layanan referensi konvensional. Kehadiran pergeseran layanan referensi dari konvensional kedalam bentuk virtual harusnya tidak mengabaikan nilai-nilai tradisional, pustakawan yang bertugas sejatinya hanya menekankan kombinasi atau aspek yang berbeda dari nilai layanan referensi. Cara yang paling efektif adalah mengevaluasi model baru referensi yang akan dihadirkan bagi pemustaka, membandingkan nilai yang terkait dengan model tersebut kepada pemustaka, dan *trend* pergeseran layanan ini dihadirkan bukan hanya untuk mengikuti perkembangan teknologi akan tetapi tetap untuk dasar melayani pemustaka.

Beberapa contoh analisis yang dapat diperhatikan kembali oleh pustakawan adalah:

#### ***Model Layanan Referensi Konvensional***

Layanan referensi konvensional adalah model layanan yang paling dekat dengan pengguna dan pemberi layanan (pustakawan). Pada dasarnya pustakawan yang memberikan layanan dalam bentuk model konvensional bahwa pustakawan referensi bekerja di meja dan melayani atau menangani semua jenis pertanyaan yang datang dari pemustaka agar dapat ditelaah lebih mendalam. Peran pustakawan konvensional adalah terutama untuk menjawab pertanyaan mendalam dan bias

dikatakan pustakawan berfungsi sebagai pembinan *reader* serta memberikan perhatian kepada setiap individu dalam layanan walaupun pemustaka harus menunggu untuk waktu yang lama. Model layanan referensi konvensional menekankan nilai-nilai layanan pribadi, akses ke informasi, pengetahuan pustakawan, akurasi dan ketepatan waktu serta menekankan nilai-nilai instruksi dan ketelitian.

#### ***The Teaching-Library Model***

Model pengajaran-perpustakaan merupakan kebalikan yang ekstrim dari model tradisional dan merupakan contoh yang konservatif. Peran pustakawan tidak hanya untuk menjawab pertanyaan akan tetapi lebih kepada berinstruksi dalam proses penelitian, disini pustakawan referensi bekerja dengan model yang lebih sering berinteraksi dengan pemustaka dalam bentuk kelompok dan bukan secara individual di sebuah meja referensi. Pemustaka disini tidak mendekati pustakawan hanya ketika mereka butuh informasi melainkan pustakawan memperkenalkan sebelum kebutuhan itu muncul. Model pengajaran seperti ini bisa dikenal dengan istilah ***Literasi Informasi***.

#### ***Virtual Reference Service***

Merupakan salah satu pergeseran model yang lebih maju dari layanan referensi adalah layanan referensi virtual. Layanan ini dirancang untuk membantu pemustaka menggunakan teknologi terutama ketika mereka tidak bias hadir secara fisik ke perpustakaan. Menerima bentuk pelayanan melalui *email, chatting, internet,*



*software* dan lainnya dengan tujuan membantu pemustaka secara *real time* dalam memanfaatkan komputer. Layanan referensi virtual difokuskan untuk dapat menggapai pemustaka setiap saat, kapanpun dan dimanapun mereka mengakses informasi dengan open akses, akurasi dan efisien.

Layanan virtual kemudian juga lebih memuaskan pribadi pemustaka, bahwa tanpa hadirnya sosok fisik pustakawan secara pribadi akan tetapi mereka tetap bisa akses informasi. Nilai penasehat *reader* atau konsultasi informasi bagi pustakawan konvensional sudah mulai tergeserkan dalam layanan virtual karena fokusnya adalah layanan informasi jarak jauh padahal kehadiran pustakawan masih sangat dibutuhkan untuk membuat pemustaka mengerti akan informasi yang mereka akses.

Pada kenyataannya pustakawan justru belum meningkatkan kompetensinya untuk lebih memahami sarana akses informasi jaringan internet, justru malah layanan ini kemudian seolah melepaskan peran pustakawan referensi nyata. Melepaskan semua fungsi pada sebuah *software*, jaringan dan *database* justru malah membuat pemustaka pada umumnya kebingungan, ketika mereka mengharapkan bantuan pustakawan di layanan referensi namun pustakawan tidak lagi bekerja seperti hal ketika layanan ini hadir dalam bentuk konvensional (*one by one*). Alih-alih memberikan informasi dalam menanggapi pertanyaan yang datang dari pemustaka, justru pustakawan berperan hanya sebatas merekomendasikan halaman *web* lain

yang sesuai. Pada akhirnya layanan ini sering atau malah membuat pemustaka kebingungan karena pada dasarnya pemustaka pada umumnya mengharapkan kualitas layanan yang disediakan layanan referensi di perpustakaan.

*Point* penting yang sebenarnya harus disadari dalam lingkup layanan referensi bagi perpustakaan dan pustakawan adalah Pengembangan layanan referensi dalam bentuk virtual kedepan sebagai bentuk akses *public* terhadap hadirnya perkembangan teknologi dan *internet* dan pada saat itulah perpustakaan akan menerima lebih banyak permintaan informasi dari pemustaka secara *online* terutama melalui *email*. Bahwa kedepan konsep layanan referensi virtual ini tidak dapat dianggap hanya menjadi layanan tambahan atau layanan yang hanya cukup dikelola oleh satu staff saja. Perlu diperhatikan perencanaan yang tepat bagi perpustakaan, bukan hanya untuk memastikan integrasi penyampaian koleksi dari tradisional ke virtual namun juga memperhatikan *point* yang lebih terhadap Pelatihan staff, Orientasi Pengguna, Pengembangan penggunaan yang tepat dan Peningkatan layanan.

## KESIMPULAN

1. Layanan referensi pada saat sekarang ini dapat dikatakan sebagai salah satu bentuk wujud perpustakaan, dimana pustakawan yang bekerja dapat bergerak lebih dekat kepada pengguna ketika mereka membutuhkan informasi dan terus menggali kebutuhan dan *tren* informasi

pemustaka yang akan menunjukkan bahwa layanan referensi menjadi sangat penting dan tidak dapat dipandang sebelah mata bagi manajemen pengembangan perpustakaan masa depan. .

2. Hadirnya perkembangan teknologi yang mempengaruhi kebutuhan pengguna untuk mengakses sumberdaya informasi elektronik dan memenuhi kebutuhan informasinya dimanapun dan kapanpun pada akhirnya mengharuskan perpustakaan menyesuaikan dengan perkembangan layanan perpustakaan. Apalagi untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka di Perpustakaan perguruan tinggi, kebutuhan civitas akademika baik dari dosen maupun mahasiswa tidak pelak membuat perpustakaan yang dimaknai sebagai jantungnya universitas tidak boleh lengah dan lamban dalam mengikuti perubahan yang begitu cepat akan pertumbuhan informasi dan perkembangan teknologi maya.
3. Layanan referensi kemudian bergerak dari kehadirannya di meja ke *desktop*, menampilkan sudut pandang yang berbeda dan bahkan membuat keterampilan *internet* menjadi sangat pagi bagi semua profesional perpustakaan agar dapat bekerja dengan lebih efektif dengan *internet*. Untuk itu maka perpustakaan khususnya untuk perpustakaan perguruan tinggi perlu memperhatikan pergeseran ini dan membuat kesepakatan bersama dalam meningkatkan keterampilan

pustakawan menguasai internet secara bersamaan.

### SARAN

Pengembangan layanan untuk dunia virtual menjadi pilihan kses *point* penting bagi perpustakaan dalam menjalin hubungan baik dengan pengguna, kemudian layanan ferensi virtual menjadi salah satu layanan yang sedang hangat dieksplorasi sekarang dalam mendukung kebutuhan pengguna baik dosen, staff dan mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan sumberdaya *virtual library*. Referensi virtual memiliki potensi yang sangat besar untuk merevolusi cara pengguna menemukan dan menggunakan layanan referensi, dengan menambahkan bantuan interaktif untuk layanan informasi *online* mereka, perpustakaan dapat menjangkau pengguna yang mungkin tidak pernah mencari ataupun berminat/enggan untuk menghampiri meja referensi tradisional.

### DAFTAR PUSTAKA

- Berube, Linda. 2003 "Digital Reference overview", available at: <http://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/>
- Bopp, Richard .1991. Reference and information services. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited
- Cloonan, Michele V., and John G. Dove. 2005. Ranganathan online: Do digital libraries violate the Third Law? *Library Journal* 130, no. 6: 58-60.

- Hoye, David 2002. Wired Life: Use of public libraries grows with Internet, <http://www.sacbee.com/content/business/story/4460123p-5480900c.html>
- Maharana, B. and Panda, K. C. 2005. Virtual Reference Service in Academic Libraries: A Case Study of the Libraries of IIMs and IITs in India. <http://eprints.rclis.org/9358/>.
- New Jersey Library Association. Reference and Information Services Competencies.2002 <http://www.njla.org/resources/refincomp.html>
- Tyckoson, Davida. What Is the Best Model of Reference Service? . University of Illinois: The Board of Trustees, <http://pustaka.unand.ac.id>

