



EVALUASI AWAL UNTUK PERILAKU PUSTAKAWAN REFERENSI MELALUI CHAT PERPUSTAKAAN NASIONAL RI

Arief Wicaksono

Pustakawan Ahli Madya, Perpustakaan Nasional RI

arief_wicaksono@perpusnas.go.id

ABSTRACT - The National Library of Indonesia's chat reference services was run for two months on May 16, 2020. Reference librarians who become chat administrators did not get special debriefing. They got only reading material that is related with virtual reference services. The initial evaluation of the chat reference librarian would be done. The evaluation was use the Reference Behavior Performance Guide and Information Service Providers from the Reference and User Services Association. The purpose of the evaluation is to obtain best practices. This research was use content analysis methods with qualitative perspective. The sample was selected with the specified criteria in order to obtain a transaction reference transcript which is assumed to be obtained aspect of behavior that desired. The findings found best practices from every aspect of the evaluation of reference librarians.

Key word: virtual reference services, chat reference service, ask a librarian, national library

ABSTRAK - Layanan referensi melalui chat Perpustakaan Nasional RI berusia dua bulan pada tanggal 16 Mei 2020. Pustakawan referensi yang menjadi admin chat tidak mendapatkan pembekalan khusus kecuali mendapatkan bahan bacaan ringkas terkait layanan referensi virtual. Evaluasi awal perilaku pustakawan referensi melalui chat patut dilakukan mengingat usianya yang sudah dua bulan. Evaluasi menggunakan Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers dari Reference and User Services Association. Tujuan evaluasi untuk mendapatkan praktik terbaik. Penelitian menggunakan metode analisis isi dengan pendekatan kualitatif. Sampel dipilih dengan kriteria yang ditetapkan agar mendapatkan transkrip transaksi referensi yang diasumsikan akan didapatkan unsur perilaku yang diinginkan. Temuannya adalah ditemukan praktik terbaik dari setiap aspek perilaku pustakawan referensi.

Kata kunci: Layanan referensi virtual, layanan referensi melalui chat, tanya pustakawan, Perpustakaan Nasional

PENDAHULUAN

Perpustakaan Nasional RI (Perpusnas) menyelenggarakan layanan referensi melalui chat. Pengertian layanan referensi melalui chat adalah komunikasi termediasikan komputer dan bersifat sinkronis antara pustakawan dan pemustaka (Matteson, Salamon, dan

Brewster, 2011). Aplikasi chat yang digunakan Perpusnas adalah tawk.to. Layanan ini dibuka ke masyarakat pertama kali pada tanggal 17 Maret 2020. Tautan chat dapat ditemukan pada pojok kanan bawah layar di portal Perpusnas (perpusnas.go.id). Ujicoba layanan dilakukan pada tanggal 17 Maret 2020

pukul 16.00 sampai dengan 18.00 WIB. Selanjutnya layanan referensi melalui chat dilakukan di jam 09.00 sampai dengan 16.00 WIB.

Layanan referensi melalui chat ini adalah bagian dari pengembangan layanan referensi virtual Perpusnas. Fathmi (2019) mendorong pengembangan layanan referensi virtual melalui orasi pengukuhan Pustakawan Ahli Utama Perpusnas pada tanggal 10 Oktober 2019. Penyediaan berbagai koleksi digital atau akses ke koleksi digital di perpustakaan perlu dibarengi dengan penyediaan layanan referensi virtual (Fathmi, 2019). Dengan demikian, meskipun tidak datang secara langsung ke gedung layanan Perpusnas, pemustaka tetap mempunyai media untuk berkomunikasi dengan pustakawan jika membutuhkan konsultasi dan bantuan penelusuran terkait kebutuhan informasinya.

Layanan referensi melalui chat Perpusnas menginjak usia dua bulan di tanggal 16 Mei 2020. Layanan yang diluncurkan di masa pandemi Covid19 ini menyebabkan tidak ada pertemuan fisik dalam koordinasi dan pembekalan awal kepada pustakawan referensi yang menjadi admin. Pustakawan referensi tersebut belum mendapatkan pembekalan khusus terkait layanan referensi melalui

chat. Pustakawan referensi yang menjadi admin tersebut dibekali dengan bahan bacaan ringkas terkait paparan pelaksanaan layanan referensi virtual. Paparan memuat konsep layanan referensi virtual dan bagaimana perilaku yang sebaiknya dan jangan dilakukan dalam layanan referensi. Juga diberikan satu bahan berupa tabel unsur-unsur dalam membangun hubungan melalui virtual, dan satu bahan ringkasan terkait penutupan negatif dari Ross & Dewdney (1998).

Sebagai layanan yang baru diluncurkan maka evaluasi awal dari penyelenggaraan layanan dapat dilakukan. Fokus evaluasi dalam penelitian ini adalah perilaku pustakawan referensi yang menjadi admin layanan referensi melalui chat. Fokus evaluasi berupa perilaku merupakan evaluasi proses layanan referensi (Bopp dan Smith, 2011). Tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan praktik terbaik perilaku pustakawan referensi melalui chat.

TINJAUAN PUSTAKA

Terdapat empat kategori standar yang dapat digunakan untuk mengevaluasi efektifitas layanan referensi. Standar yang mengevaluasi proses layanan referensi adalah kategori yang keempat (Bopp dan Smith, 2011). Fathmi (2019)

mengidentifikasi Indonesia belum mempunyai standar layanan referensi. Melalui orasinya, Fathmi (2019) mendorong Perpustakaan Nasional RI untuk mengembangkan standar layanan referensi untuk perpustakaan Indonesia.

Salah satu standar yang ada adalah *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers* (Reference & User Services Association, 2013). Standar ini memuat standar perilaku dalam melakukan layanan referensi, termasuk layanan referensi virtual. Berdasarkan standar Reference & User Services Association (RUSA) ini, pustakawan referensi dalam berinteraksi dalam transaksi referensi harus memperlihatkan aspek dan perilaku berikut:

1. Visibilitas/dapat didekati
(*Visibility/Approachability*)

Transaksi referensi membutuhkan visibilitas yang tinggi. Layanan referensi seharusnya tersedia melalui berbagai media sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Untuk itu, penting bagi layanan referensi mudah didekati. Langkah pertama dalam transaksi referensi adalah membuat pemustaka merasa nyaman ketika bertanya dan berinteraksi dengan pustakawan.

- a. Dapat dengan mudah ditemukan di lokasi virtual (website). Rambu atau notifikasi yang mengindikasikan lokasi, jam, dan ketersediaan layanan referensi tersedia.
- b. Pustakawan memfokuskan perhatian atas kebutuhan pemustaka dan menghentikan aktivitas lainnya ketika pemustaka mendekat.
- c. Menyambut pemustaka dengan salam pembuka yang ramah ketika memulai percakapan.
- d. Memberitahukan pemustaka lainnya untuk menunggu layanan.
- e. Menyiapkan sistem klasifikasi pertanyaan untuk mengidentifikasi prioritas pertanyaan dan layanan.
- f. Menyediakan petunjuk penting, bebas jargon untuk semua bentuk layanan referensi melalui web perpustakaan.
- g. Menjawab pertanyaan dengan tepat waktu.

2. Perhatian (*Interest*)

Pustakawan perlu menunjukkan objektifitas yang tinggi dalam transaksi referensi. Meskipun pertanyaan yang diajukan tidak menarik perhatian pustakawan, pustakawan seharusnya berkomitmen menyediakan asistensi yang paling efektif.

- a. Memusatkan perhatian secara penuh pada pemustaka dan kebutuhan informasinya.
- b. Menjawab pertanyaan pengguna tepat waktu.
- c. Mempertahankan kontak online secara reguler dengan pemustaka dan memberikan minat dan memberikan kepastian tanggapan akan diberikan.
- d. Memberi sinyal memahami kebutuhan pemustaka.
- d. Mengidentifikasi tujuan atau sasaran dari penelitian pemustaka, jika memungkinkan.
- e. Mengulangi pertanyaan atau permintaan dan memintakonfirmasi untuk memastikan pemahaman yang akurat.
- f. Berusaha mengklarifikasi terminologi yang membingungkan dan menghindari jargon.
- g. Menggunakan pertanyaan terbuka untuk mendorong pemustaka memperluas permintaan atau memberikan informasi tambahan.

3. Mendengarkan / bertanya (*Listening/Inquiring*)

Wawancara referensi merupakan inti dari transaksi referensi dan merupakan krusial bagi kesuksesan proses. Pustakawan seharusnya mengidentifikasi secara efektif kebutuhan informasi pemustaka. Keterampilan mendengarkan dan bertanya secara efektif penting untuk interaksi yang positif.

- a. Berkomunikasi secara reseptif, ramah, dan suportif.
- b. Menggunakan nada suara dan/atau bahasa tertulis yang sesuai dengan pemustaka dan sifat transaksi.
- c. Memungkinkan pemustaka untuk sepenuhnya menyatakan kebutuhan informasinya sebelum merespons.
- h. Menggunakan pertanyaan tertutup atau pertanyaan klarifikasi untuk menemukan istilah pencarian.
- i. Menjaga obyektivitas; tidak menyisipkan penilaian tentang subjek atau sifat pertanyaan ke dalam transaksi.
- j. Menghargai privasi pemustaka; menjaga kerahasiaan setelah transaksi.
- k. Menggunakan teknologi terkini selama wawancara referensi untuk mengumpulkan informasi sebanyak yang diperlukan untuk melayani kebutuhan pemustaka tanpa mengorbankan privasi pemustaka.

4. Pencarian (*Searching*)

Proses pencarian adalah bagian transaksi yang membutuhkan keakuratan.

Tanpa penelusuran yang efektif, tidak hanya tidak dapat menemukan informasi, tapi pemustaka juga akan kecewa. Penelusuran yang menghasilkan keakuratan tergantung pada perilaku pustakawan dalam penelusuran.

- a. Mencari tahu apa yang sudah dilakukan pemustaka, dan mendorong untuk menyumbangkan ide-idenya.
- b. Membangun strategi pencarian yang kompeten dan lengkap dengan memilih istilah pencarian yang paling relevan dengan informasi yang diinginkan, memverifikasi ejaan dan kemungkinan kesalahan lainnya, mengidentifikasi sumber yang tepat yang paling mungkin mengandung informasi yang relevan dengan permintaan pelanggan.
- c. Menjelaskan strategi pencarian ke pemustaka.
- d. Bekerja dengan pemustaka untuk mengevaluasi hasil, merevisi pencarian istilah, dan mengidentifikasi sumber lain untuk mencoba jika pencarian itu gagal.
- e. Bekerja dengan pemustaka untuk mempersempit atau memperluas topik ketika terlalu sedikit atau terlalu banyak informasi yang didapatkan.

- f. Berupaya melakukan pencarian di dalam jangka waktu yang pemustaka berikan.
- g. Menjelaskan cara menggunakan sumber bila perlu.
- h. Menawarkan petunjuk, jalur pencarian terperinci, dan nama sumber daya yang digunakan untuk menemukan jawabannya, sehingga pemustaka dapat belajar menjawab pertanyaan yang serupa secara mandiri jika diperlukan.
- i. Mengenali kapan harus merujuk pemustaka untuk bantuan lebih lanjut. Ini mungkin berarti rujukan ke pustakawan subjek, perpustakaan khusus, atau sumber daya komunitas.
- j. Bertanya kepada pelanggan apakah informasi tambahan diperlukan setelah hasil ditemukan.
- k. Menggunakan teknologi tepat guna untuk mengarahkan pemustaka melalui sumber informasi, bila memungkinkan.

5. Tindak lanjut (*Follow-up*)

Menyediakan informasi bukan akhir dari transaksi referensi. Pustakawan bertanggungjawab untuk penentuan apakah pemustaka puas dengan hasil penelusuran dan merefer pemustaka pada sumber lain yang tidak tersedia di perpustakaanannya.

- a. Bertanya kepada pemustaka apakah pertanyaannya sudah terjawab.
- b. Mendorong pemustaka untuk kembali jika dia memiliki pertanyaan lebih lanjut.
- c. Berkonsultasi dengan pustakawan lain atau pakar dibidangnya saat keahlian tambahan dibutuhkan.
- d. Memberitahukan pemustaka media lain yang dapat digunakan untuk layanan referensi
- e. Jika perlu, mengatur janji dengan pemustaka untuk melanjutkan meneliti pertanyaan.
- f. Merefer kepada sumber atau institusi lain jika pertanyaan belum terjawab.
- g. Tidak mengakhiri transaksi referensi secara prematur.

Valentine & Moss (2018) mengevaluasi layanan referensi melalui chat dengan instrumen *Correctness, Completeness, Grammar, Courtesy* dan *Instruction* yang didasarkan dari panduan RUSA. Instrumen ini terkait dengan kebenaran dan kelengkapan respons; kesesuaian nada, tata bahasa, dan gaya pribadi; jawabannya instruktif; dan tindak lanjut (Logan & Lewis, 2011).

Azmi, et al (2017) mengkaji perilaku pustakawan layanan referensi melalui chat dengan menggunakan standar perilaku RUSA dengan memberikan survei kepada

para pustakawan. Ditemukan persepsi penting perilaku lebih tinggi dengan pelaksanaan di lapangan. Pada perilaku *visibilitas* butir “menyapa pemustaka dengan salam pembuka yang ramah” dipersepsikan sangat penting, dan pelaksanaannya dilakukan hampir setiap waktu; pada perilaku *perhatian* butir “memberikan jaminan pertanyaan akan direspon” dipersepsikan sangat penting, namun pelaksanaannya justru butir “fokus memberikan perhatian atas kebutuhan informasi pemustaka” yang dilakukan hampir setiap waktu; pada perilaku *mendengarkan* butir “menghormati privasi pemustaka” dipersepsikan sangat penting dan pelaksanaannya dilakukan setiap waktu; pada perilaku *pencarian* butir “menjelaskan bagaimana menggunakan sumber informasi” dipersepsikan sangat penting, namun pelaksanaannya yang dilakukan setiap waktu adalah “menjelaskan strategi pencarian”; dan pada perilaku *tindak lanjut* butir “menanyakan kepada pemustaka apakah pertanyaannya sudah terjawab” dipersepsikan sangat penting, namun pelaksanaannya butir “memberitahukan pemustaka media layanan referensi lainnya” yang dilakukan setiap waktu.

Fuller dan Dryden (2015) mengukur keakuratan jawaban yang diberikan

layanan referensi melalui chat dengan meneliti transkrip transaksi referensi. Akurat didefinisikan jika pustakawan menyediakan tautan untuk sumber informasi yang relevan dengan pertanyaan yang diajukan, sementara tidak akurat didefinisikan jika pustakawan memberikan tautan sumber informasi yang tidak relevan dengan pertanyaan yang diajukan atau memberikan informasi umum tentang topik tanpa merespon permintaan informasi yang khusus. Ditemukan 93% transaksi referensi termasuk kategori akurat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode analisis isi dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan dari transkrip transaksi referensi melalui chat. Sampel transkrip transaksi referensi dipilih berdasarkan kriteria berupa transaksi referensi dari tanggal 17 Maret-16 Mei 2020, yang bukan dilakukan oleh peneliti, yang mempunyai minimal 40 pesan, yang berupa penelusuran informasi (bukan terkait keanggotaan seperti lupa nomor anggota dan password), dan yang terjadi pertukaran salam penutup (transaksi ditutup dengan baik). Kriteria ini dibuat karena, diasumsikan, dapat menemukan transaksi yang utuh yang didalamnya terdapat unsur-unsur perilaku yang

diteliti. Berdasarkan kriteria tersebut dihasilkan 29 transaksi dari populasi 2720 transaksi.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah adaptasi dari *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers* (Reference & User Services Association, 2013). Pengolahan data dilakukan dengan menganalisis transaksi referensi dengan menggunakan adaptasi standar tersebut. Transkrip percakapan akan dianalisis secara mendalam untuk menjawab apakah sudah memenuhi adaptasi standar tersebut. Untuk kepentingan menjaga privasi dari transkrip transaksi referensi, maka nama pemustaka, nama pustakawan, dan lembaga pemustaka akan diganti dengan nama samaran.

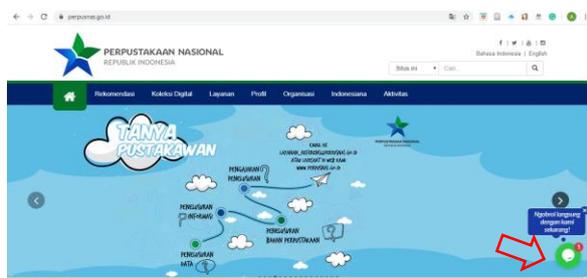
HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Visibilitas/dapat didekati

Visibilitas/Dapat Didekati

Layanan referensi melalui chat Perpustakaan ditemukan dapat terlihat langsung ketika membuka portal Perpustakaan. Ikon chat terlihat langsung di sudut kanan bawah layar jika sudah di waktu layanan ketika membuka portal Perpustakaan. Ikon chat tidak akan terlihat di luar jam layanan untuk layanan referensi melalui chat. Portal Perpustakaan

menyediakan ikon Tanya Pustakawan yang dapat dilihat dengan sekali scroll ke bawah layar. Ikon ini akan menautkan ke halaman Tanya Pustakawan (<https://pusjasa.perpusnas.go.id/tanya-pustakawan>) yang menyertakan cara penggunaan layanan referensi melalui chat dan informasi waktu layanan. Berdasarkan deskripsi ini layanan Perpusnas diindikasikan mudah ditemukan pemustaka.



(a)



(b)

Gambar 1. (a) Ikon Chat dan (b) Ikon Tanya Pustakawan

Standar perilaku RUSA menyatakan melakukan salam pembuka dengan ramah. Perilaku ramah masih terlalu abstrak. Radford (2006) menyatakan membangun kedekatan dapat dilakukan melalui pengungkapan diri dan tidak mengabaikan pengungkapan diri. Percakapan di atas

memperlihatkan pustakawan sudah berusaha untuk ramah ketika melakukan salam pembuka dengan menggunakan salam terkait waktu (*Selamat siang*), menyapa pemustaka dengan namanya dan juga memperkenalkan diri dengan menyebutkan nama pustakawan. Ditemukan pustakawan tidak menyapa nama pemustaka di 35% transaksi. Penyebutan nama pada kondisi tidak mengenal satu sama lain termasuk pengungkapan diri. Menyebutkan nama pustakawan berfungsi menjadikan percakapan lebih manusiawi (Lewey, 2018).

Pemustaka1 :

Nama : Pemustaka1

Email : Pemustaka1@gmail.com

Pertanyaan : Selamat sore, perkenalkan saya Pemustaka1, mahasiswa dari Jurusan Pendidikan Sejarah, Universitas Nama1. Saat ini saya sedang akan melakukan penulisan skripsi dan sedang mengumpulkan sumber-sumber yang relevan dengan penelitian saya. Kebetulan penelitian saya adalah mengenai Peranan Mobile Brigade (Brimob) dalam Menumpas Pemberontakan DI/ TII Jawa Barat Tahun 1950-1962.

Apakah di Perpustakaan tersedia sumber-sumber yang relevan dengan penelitian saya tersebut?

Pustakawan1 : Selamat siang Pemustaka1 dengan Pemustaka1

Dalam layanan referensi melalui chat Perpustakaan, satu orang pustakawan dapat menangani pertanyaan lebih dari satu dalam waktu yang bersamaan. Hal ini juga terjadi dalam penelitian Azmi (2017). Jika yang dimaksud RUSA fokus terhadap kebutuhan pemustaka adalah menangani pertanyaan masuk dari satu pemustaka saja untuk di satu waktu maka Perpustakaan perlu menambah pustakawan referensi yang menjadi admin chat. Pengalaman pustakawan referensi menyatakan pustakawan referensi sering menangani lebih dari satu pemustaka di waktu yang bersamaan. Misalnya, Pustakawan2 di tanggal 9 April 2020 terlihat melayani dua pemustaka di jam yang sama, yaitu satu mulai pukul 13.11 WIB berakhir pukul 13.24 WIB dan satu lagi mulai pukul 13.11 WIB berakhir pukul 13.31 WIB. Kondisi aplikasi yang digunakan adalah pemustaka yang bertanya akan keluar dari percakapan jika menutup portal Perpustakaan. Strategi yang dilakukan adalah menerima pertanyaan dengan bergabung terlebih dahulu di ruang percakapan lalu menyatakan meminta menunggu

pemustaka lainnya jika sedang konsentrasi melakukan wawancara referensi.

Pustakawan merespon pertanyaan melalui chat dengan waktu kurang lebih 1 menit sebanyak 80% transaksi. Waktu respon 2 menit ditemukan sebanyak 14% transaksi. Sisanya adalah transaksi dengan waktu respon 3 menit dan 4 menit.

2. Perhatian (*Interest*)

Layanan referensi virtual (termasuk chat) Perpustakaan melalui halaman layanan referensi (<https://pusjasa.perpusnas.go.id/layanan-referensi/>) menyatakan daftar ilustrasi yang dapat menggunakan layanan referensi, salah satunya adalah mahasiswa yang kesulitan dan ingin dibantu dalam menemukan informasi atau bahan perpustakaan terkait tugas kuliah atau penyelesaian tugas akhir kuliah. Ditemukan pertanyaan yang masuk di layanan referensi melalui chat adalah pertanyaan terkait ilmu perpustakaan dari tugas yang diberikan dosen.

...

Pemustaka2 : Pertanyaan : Bagaimana perpustakaan dapat menunjang pelaksanaan kurikulum di sekolah? mohon jawabannya kakak :)

...

Pustakawan2 : Dengan membuat program perpustakaan yang mendukung/ selaras dgn kurikulum sekolah

...

Itu ya jawabannya

Pemustaka2 : mau bertanya lgi boleh kak?

Pustakawan2 : Silahkan kak

Pemustaka2 : jika suatu sekolah keterbatasan tenaga perpustakaan/pustakawan lalu sekiranya apa yang perlu dilakukan kak? bagaimana sekolah menyikapinya

Pustakawan2 : Kalo saya jawab idealnya, perpustakaan harus melakukan rekrutmen pustakawan yg profesional. Tp juga bisa dgn cara mengadakan kerjasama atau meminta pelatihan ttg perpustakaan ke dinas perpustakaan daerah setempat. Atau dgn organisasi profesi seperti ATPUSI

Pemustaka2 : Terimakasih Sekali Kak penejelasannya. ijin bertanya lagi kak

... [ada bebeberapa pertanyaan lagi dari pemustaka2]

Pemustaka2 : Baik Kak. Terimakasih banyak atas jawabannya saya lebih paham sekarang. Mohon maaf

menggangu waktunya, dan juga banyak tanya:)

Percakapan di atas memperlihatkan pustakawan2 masih terus menjawab pertanyaan dari pemustaka2. Jika melihat waktunya percakapan dimulai dari pukul 09.41 dan berakhir pukul 10.25 WIB. Artiya terjadi percakapan selama 44 menit dengan total pesan 63 pesan. Data ini dapat mengindikasikan pustakawan2 memberikan perhatian secara penuh terhadap kebutuhan pemustaka.

Pustakawan mengisyaratkan memberikan kepastian akan menjawab pertanyaan saat pemustaka menyatakan keinginan ingin bertanya dengan pernyataan, "silahkan kak", "boleh silahkan". Kepastian akan menjawab juga ditemukan di transaksi lain dengan pernyataan seperti, "saya usahakan dulu ya kak", "saya telusur dulu ya kak". Seluruh transaksi dalam penelitian mengindikasikan memberikan isyarat kepastian akan menjawab mengingat transaksi adalah transaksi referensi terkait penelusuran literatur yang membutuhkan waktu untuk melakukan penelusuran.

3. Mendengarkan / bertanya
(*Listening/Inquiring*)

Pustakawan referensi yang menjadi admin layanan referensi melalui chat secara umum adalah pustakawan yang mempunyai latar pendidikan ilmu perpustakaan dan tergolong masih muda dari sisi usia. Hal ini mempengaruhi cara berkomunikasi yang dilakukan, yang mengindikasikan gaya komunikasi anak muda. Radford (2006) memberikan daftar gaya komunikasi yang membangun hubungan (*relational facilitators*), seperti menggunakan bahasa informal, menggunakan emotikon.

...

Pemustaka3 : makasih kak maaf ngerepotin

Pustakawan3 : ngga repot 😊

...

Penggunaan bahasa informal dapat diisyaratkan dengan penggunaan kata informal dalam bahasa Indonesia, misalnya, “Ga ada format khusus sih kak”. Kata ga ada adalah bentuk tidak formal. Seluruh transaksi dalam penelitian mengindikasikan komunikasi dilakukan secara ramah. Bahkan ditemukan ada pemustaka yang menyatakan dengan jelas, “terima kasih kak, pelayanannya sangat ramah”

Gambar 2. Formulir Awal Layanan Referensi Melalui Chat

Layanan referensi melalui chat meminta pemustaka yang bertanya untuk mengisi formulir online yang memuat informasi pertanyaan yang diajukan sebagai awal untuk memasuki percakapan dengan pustakawan referensi. Mekanisme ini memungkinkan pemustaka untuk sepenuhnya menyatakan informasinya sebelum pustakawan merespon. Selain itu aplikasi chat yang digunakan memungkinkan pustakawan melihat apa yang sedang diketik oleh pemustaka. Dengan demikian, pustakawan dapat membiarkan pemustaka menyelesaikan kalimat yang sedang diketik oleh pemustaka.

Ditemukan hanya empat transaksi dimana pemustaka terlewat mengisi pertanyaan yang diajukan. Pustakawan menanyakan, “ada yang bisa saya bantu?”. Hal ini senada dengan yang ditemukan Lewey (2018) yang mengusulkan praktek terbaik dalam tulisannya. Ditemukan dua

transaksi dimana pemustaka tidak memberikan informasi yang cukup jelas, maka pustakawan melakukan pertanyaan konfirmasi. Transaksinya di bawah ini terlihat pustakawan mengajukan pertanyaan konfirmasi.

Pemustaka4 : mohon bantuan untuk akses

Pustakawan4 : Halo, Kak Saya

Pustakawan4 Boleh dijelaskan lebih detail ingin mengakses apa?

...

Terlihat pustakawan tidak melakukan mengulangi pertanyaan. Hal ini diduga dilakukan karena pertanyaan yang diberikan sudah cukup memberikan informasi awal untuk penelusuran. Pertanyaan dilakukan setelah memberikan beberapa respon atau hasil, baik dengan pertanyaan terbuka maupun pertanyaan tertutup. Contoh percakapan di bawah ini pustakawan memberikan pertanyaan tertutup.

Pemustaka5 : Nama: Pemustaka5

Email: pemustaka5@gmail.com

Pertanyaan: saya mau tanya apakah untuk buku SAK EMKM ada atau tidak ya? terimakasih

Pustakawan5: Halo Pemustaka5 Saya Pustakawan5

[https://tawk.link/5e6f43ddeec7650c3320408e/a/5e71a08ea367a50ef3dc1b92/edaf45dbabd4374f0eec547e1900a2eda2929acc/draft ed sak emkm kompilasi.pdf](https://tawk.link/5e6f43ddeec7650c3320408e/a/5e71a08ea367a50ef3dc1b92/edaf45dbabd4374f0eec547e1900a2eda2929acc/draft%20ed%20sak%20emkm%20kompilasi.pdf)

apakah sesuai?

Pemustaka5 : alhamdulillah sudah sesuai terimakasih. kalau untuk buku tentang laporan keuangan bagaimana ada atau tidak ya? maaf sebelumnya saya banyak bertanya. karna saya sedang menyusun skripsi jadi saya banyak butuh referensi terimakasih .

Pustakawan5 : yg dicari buku? atau dengan jurnal juga?

...

Terkait privasi pemustaka, Perpustakaan tidak mempublikasikan transaksi yang telah terjadi. Transaksi yang terjadi dalam ruang obrolan virtual terekam dalam aplikasi. Perpustakaan tidak mempublikasikan siapa bertanya apa. Hal ini sudah menjadi etika dalam layanan referensi. Ditemukan pemustaka terlihat memposting screenshot awal percakapan dalam media sosialnya terkait kepuasan atas layanan referensi yang diberikan dan terlihat Perpustakaan juga memposting ulang

informasi tersebut dengan menghilangkan alamat e-mail pemustaka. Ditemukan pula ada salah satu pemustaka yang menjadi sampel dalam penelitian ini memfoto layar percakapan yang tidak terdapat informasi diri dan menyebarkannya ke koleganya. Foto tersebut sampai juga ke tangan peneliti.

4. Pencarian (*Searching*)

Pustakawan terlihat mencari tahu apa yang sudah dilakukan pemustaka pada tiga transaksi.

Pemustaka6 : Nama : Pemustaka6

Email : Pemustaka6@gmail.com

Pertanyaan : apakah perpustakaan mempunyai jurnal dengan judul "Analisis Biayadan Indeks Utilitas Yang di Ukur Menggunakan SF-6D Pada Pasien Ginjal Kronis". Sekian Terimakasih

Pustakawan6 : halo kak pemustaka6 saya pustakawan6 mohon ditunggu ya, kami coba telusur dulu sebelumnya kak silviana sudah coba cari jurnal di mana?

...

Bekerja dengan pemustaka dalam hal mengevaluasi hasil, merevisi pencarian

istilah, dan mengidentifikasi sumber lain untuk mencoba jika pencarian itu gagal; mempersempit atau memperluas topik ketika terlalu sedikit atau terlalu banyak informasi yang didapatkan ditemukan dilakukan pustakawan dalam 49% transaksi. Seperti percakapan di bawah ini, namun pada transaksi tersebut terlihat pemustaka juga tidak memahami untuk istilah spesifiknya.

...

Pustakawan7 : barangkali ada lebih spesifik judul majalahnya biar lebih mudah dalam pencarian

Perilaku menjelaskan cara menggunakan sumber dan menawarkan petunjuk, jalur pencarian terperinci, dan nama sumber daya yang digunakan untuk menemukan jawabannya, sehingga pemustaka dapat belajar menjawab pertanyaan yang serupa secara mandiri mendapatkan tambahan jika diperlukan. Artinya situasional tergantung dari percakapan secara unik. Ditemukan perilaku ini pada 38% transaksi yang menjadi sampel penelitian.

5. Tindak lanjut (*Follow-up*)

Pustakawan terindikasi bertanya kepada pemustaka apakah pertanyaannya sudah terjawab di seluruh transaksi

dengan bertanya seperti, “Apakah sudah sesuai?”. Temuan 100% penuh ini terjadi karena transaksi yang menjadi sampel penelitian adalah penelitian yang terjadi pertukaran salam penutupan. Pertukaran salam penutup kemungkinan besar terjadi karena pemustaka sudah merasa terbantuan dengan jawaban pustakawan. Keakuratan jawaban ini dapat diperkuat melalui pemberian penilaian dari pemustaka yang bertanya. Per 4 Mei 2020, pustakawan referensi diminta untuk mendorong pemustaka memberikan penilaian dengan memilih ikon jempol hijau di aplikasi chat. Transaksi yang menjadi sampel penelitian mulai 4 Mei berjumlah delapan transaksi dan ditemukan kedelapan transaksi tersebut pemustaka memberikan ‘liked’ nya. Selain itu dapat ditemukan ungkapan terbantu dari pemustaka.

...

Pemustaka8 : iya kak udah saya terima baik kak makasihh banyaaaakkkkk

...

Sementara, pustakawan terindikasi 49% tidak mendorong kembali jika pemustaka mempunyai pertanyaan lebih lanjut. Tidak mendorong kembali terlihat dengan tidak menanyakan pertanyaan sejenis, “ada lagi yang bisa dibantu?”. Temuan selanjutnya

adalah 62% transaksi terdapat perilaku pustakawan yang memberitahukan pemustaka bahwa ada media e-mail dalam layanan referensi. Perpusnas juga menyediakan sarana komunikasi melalui e-mail untuk layanan referensi virtualnya.

Pustakawan terlihat mengatur janji dengan pemustaka untuk memberikan jawaban lebih melalui e-mail pada dua transaksi referensi.

Pustakawan menyatakan, “*Kakak keberatan ngga kalau menghubungi kami lewat email layanan_referensi@perpusnas.go.id?*”



Biasanya penelusuran semacam ini memerlukan waktu.” dan “saya telusur dulu ya kak jurnalnya... nanti hasilnya saya kirim ke email kakak ... paling lambat besok ya kak..”. Kriteria sampel penelitian adalah transaksi referensi yang di dalamnya terjadi pertukaran salam penutup. Artinya transaksi yang menjadi sampel penelitian adalah transaksi yang tidak diakhiri secara prematur.

Dengan demikian tidak akan ditemukan transaksi referensi tidak diakhiri secara prematur.

KESIMPULAN

Dari temuan-temuan di atas dapat disimpulkan bahwa perilaku pustakawan referensi pada layanan referensi melalui chat dapat memenuhi standar perilaku yang ada di dunia internasional. Evaluasi perilaku pustakawan referensi ini dapat terus dilakukan untuk kemudian mendapatkan praktik terbaik. Dari praktik terbaik juga dapat terus dikembangkan untuk menjadi standar layanan referensi virtual. Perpustakaan perlu mengembangkan standar layanan referensi virtual mengingat belum adanya standar yang dikembangkan di Indonesia oleh instansi yang berwenang. Perpustakaan sebagai lembaga pemerintah di tingkat pusat yang mengurus bidang perpustakaan sudah seharusnya mengembangkan standar-standar yang dapat menjadi pegangan perpustakaan di Indonesia dalam hal layanan perpustakaan, termasuk standar layanan referensi virtual.

DAFTAR PUSTAKA

Azmi, N.A.M., et al. (2017). Librarian's behavioral performance on chat reference services in academic libraries: perceived importance vs actual practices. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 22 (3), 19-

33. <https://dx.doi.org/10.22452/mjils.vol22no3.2>

Bopp, R.E., & Smith, L.C. (2011). *Reference and information services: an introduction*, 4th. California: Libraries Unlimited.

Fathmi (2019). *Pengembangan layanan referensi virtual Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*. Jakarta: Perpustakaan Nasional.

Fuller, K. & Dryden, N.H. (2015). Chat reference analysis to determine accuracy and staffing needs at one academic library. *Internet Reference Services Quarterly*, 20, 163-181. DOI: 10.1080/10875301.2015.1106999

Lewey, T.D. (2018). Chatspeak for librarians: best practices for chat reference. In *Brick & Click Libraries Conference Proceeding*, November 2, 2018, 125-132. 22 Mei 2020. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED590389.pdf>

Logan, F.F. & Lewis, K. (2011). Quality control: a necessary good for improving service. *The Reference Librarian*, 52:218-230. DOI: 10.1080/02763877.2011.557314

Matteson, M.L., Salamon, J. dan Brewster, L. (2011). A Systematic review of

- research on live chat service. Reference & User Services Quarterly, 51(2), 82-100.
- Radford, M.L. (2006). Encountering virtual users: a qualitative investigation of personal communication in chat reference. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(8), 1046-1059. doi: 10.1002/asi.20374
- Reference & User Services Association (2013). *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers*. 22 Mei 2020. <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>
- Ross, S. & Dewdney, P. (1998). Strategies and counter-strategies in the reference transaction. *Reference & User Service Quarterly*. 38 (2): 151-163.
- Valentine, G. & Moss, B.D. (2017). *Assesing reference service quality: a chat transcript analysis*. 22 Mei 2020. <https://kuscholarworks.ku.edu/bitstream/handle/1808/25179/AssesingReferenceServiceQuality.pdf?sequence=1&isAllowed=y>