

Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. 17, No. 1, Juni 2021, Hal. 56-71
<https://doi.org/10.22146/bip.v17i1.1239>
ISSN 1693-7740 (Print), ISSN 2477-0361 (Online)
Tersedia online di <https://journal.ugm.ac.id/v3/BIP>

Analisis penerapan layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus

Radiya Wira Buwana
UPT Perpustakaan IAIN Kudus
Jl Conge-Ngembalrejo Kudus Jawa Tengah
email: radiyawira@gmail.com

Naskah diterima: 21 Januari 2021, direvisi: 9 April 2021, disetujui: 13 April 2021

ABSTRAK

Pendahuluan. Perpustakaan IAIN Kudus memiliki rencana untuk menerapkan layanan Sapa Pustakawan sebagai sebuah bentuk layanan penelusuran informasi untuk lebih mendayagunakan layanan referensi dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka di kampus IAIN Kudus. Penelitian ini melakukan analisis terhadap konsep layanan Sapa Pustakawan yang akan diterapkan di Perpustakaan IAIN Kudus.

Metode penelitian. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Untuk metode pengumpulan data, menggunakan dua cara yaitu metode wawancara dan metode library research.

Data analisis. Data hasil wawancara, yaitu wawancara dengan kepala Perpustakaan IAIN Kudus dan Pustakawan IAIN Kudus mengenai konsep layanan Sapa Pustakawan dianalisis dengan menggunakan referensi dan teori terkait untuk mendapatkan beberapa konsep.

Hasil dan Pembahasan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa untuk menerapkan layanan Sapa Pustakawan, pengelola Perpustakaan IAIN Kudus harus memperhatikan beberapa aspek yaitu tempat, produk, sumber daya manusia (pustakawan), dan promosi

Kesimpulan dan Saran. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan Sapa Pustakawan berperan penting dalam membantu pemustaka pada layanan referensi dan layanan anti plagiasi.

Kata kunci: layanan referensi; layanan penelusuran informasi; layanan Sapa Pustakawan

ABSTRACT

Introduction. IAIN Kudus Library has a plan to implement Sapa Pustakawan service as part of an information retrieval service to support reference services in satisfying users' the information needs.. This study examines the concept of the service that planned to be applied at IAIN Kudus Library.

Data Collection Methods. This paper used a descriptive qualitative approach by using interviews supporting by document studies.

Data Analysis. The data from the interviews with the head of the IAIN Kudus Library and librarians of IAIN Kudus Library about the Sapa Pustakawan services were analysed by involving related references and theories to obtain several concepts.

Results and Discussions. The results indicate that in order to implement Sapa Pustakawan, the library manager needs to pay attention to some aspects namely place, product, human resources (librarian), and promotion.

Conclusion. The study shows that Sapa Pustakawan plays a signifincat role in helping users for reference services including anti-plagiarism by implementing those aformentioned aspects.

Keywords: reference services; information retrieval services; Sapa Pustakawan services

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan IAIN Kudus sebagai sebuah perpustakaan pada institusi perguruan tinggi IAIN Kudus, selalu berusaha melakukan inovasi dan perubahan agar mampu menjawab tanggung jawab Perpustakaan IAIN Kudus sebagai unsur penunjang dalam kegiatan tri dharma perguruan tinggi yaitu, pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Salah satu inovasi yang akan diterapkan pada layanan Perpustakaan IAIN Kudus mulai 2021 ini adalah sebuah layanan penelusuran informasi yang terdapat pada bagian layanan referensi Perpustakaan IAIN Kudus yaitu layanan Sapa Pustakawan.

Istiana (2014) menyebutkan bahwa layanan penelusuran informasi merupakan sebuah bentuk pengembangan dari layanan referensi, pada layanan tersebut diberikan jasa layanan yang membantu pemustaka menelusur informasi sesuai topik yang dibutuhkan. Dalam redaksi yang lain, Rahayu (2019) menyebutkan layanan penelusuran informasi dengan sebutan layanan literatur, layanan penelusuran informasi didefinisikan sebagai suatu kegiatan layanan perpustakaan dalam bentuk pemberian bantuan kepada pemustaka untuk menemukan informasi literatur mengenai suatu objek tertentu sesuai kebutuhan informasi pemustaka.

Kemajuan teknologi informasi dan ilmu pengetahuan secara otomatis menuntut pustakawan untuk mampu lebih berperan dalam kegiatan memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang semakin kompleks. Hermawan dan Zen (2010) menyebutkan bahwa seorang pustakawan harus mampu menggeser peran dari sebagai *book custodian* atau penjaga buku menjadi seorang *guardian of knowledge* atau garda pengetahuan. Garda pengetahuan secara sederhana dapat digambarkan bagaimana pustakawan harus mampu menjadi agen diseminasi ilmu pengetahuan yang bertugas dalam mengumpulkan, mengolah, menyimpan serta kemudian menyebarkan ilmu pengetahuan.

Berkaca dari uraian tersebut di atas, secara sederhana konsep layanan Sapa Pustakawan yang dilaksanakan oleh Perpustakaan IAIN Kudus merupakan sebuah upaya untuk meng-

upgrade dan meningkatkan peran layanan referensi pada Perpustakaan IAIN Kudus dengan menambahkan layanan penelusuran informasi. Layanan referensi merupakan salah satu bagian dari layanan di perpustakaan yang berperan dalam memberikan informasi secara langsung kepada pemustaka dalam mencari sumber informasi yang dibutuhkan melalui sarana pemanfaatan sumber rujukan referensi. Beberapa sumber rujukan yang biasanya tersaji di dalam layanan referensi diantaranya adalah kamus, ensiklopedi, bibliografi, *handbooks*, terbitan berseri (jurnal) dan lain sebagainya. Penelitian dari Hariyah (2020) menyebutkan bahwa selama ini layanan referensi hanyalah sebuah pelengkap. Layanan referensi dipresentasikan sebagai ruang koleksi rujukan yang di dalamnya tersedia koleksi rujukan, dan staf yang ada di dalamnya hanya bertugas menunjukkan di mana buku rujukan tertentu tersedia.

Melalui layanan Sapa Pustakawan, layanan referensi pada perpustakaan IAIN Kudus dapat meningkat dari hanya sebagai layanan penyedia koleksi referensi (kamus, ensiklopedi, bibliografi, *handbooks*, terbitan berseri (jurnal) dan lain sebagainya) menjadi sebuah layanan yang mampu lebih berperan aktif dalam memenuhi kebutuhan informasi seluruh pemustaka di Perpustakaan IAIN Kudus. Kebutuhan informasi pemustaka yang dimaksud adalah kebutuhan informasi seluruh pemustaka di IAIN Kudus (mahasiswa, dosen, peneliti dan tenaga kependidikan) untuk referensi tugas perkuliahan, referensi kegiatan belajar-mengajar/perkuliahan, kegiatan penelitian, maupun kebutuhan informasi untuk menunjang kegiatan akademik lainnya.

Penerapan konsep layanan Sapa Pustakawan pada Perpustakaan IAIN Kudus memerlukan sebuah perencanaan, persiapan, dan pengelolaan yang matang. Hal tersebut dapat dimulai dengan cara memperhatikan berbagai hal yang dianggap mampu menunjang keberhasilan penerapan konsep layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus. Pengelola Perpustakaan IAIN Kudus berperan besar dalam membentuk layanan Sapa Pustakawan agar mampu menjadi sebuah

layanan unggulan yang dimiliki oleh Perpustakaan IAIN Kudus serta mampu memberikan kontribusi yang besar bagi kegiatan akademis di kampus IAIN Kudus.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis terhadap rencana penerapan layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus. Penelitian ini menunjukkan hal apa sajakah yang harus menjadi perhatian bagi pengelola Perpustakaan IAIN Kudus untuk menerapkan layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus agar mampu lebih mendayagunakan layanan referensi di Perpustakaan IAIN Kudus.

Penelitian dengan tema yang serupa mengenai layanan penelusuran informasi atau layanan referensi telah dilakukan oleh Qibthiyah (2020) menghasilkan kesimpulan bahwa dalam mengelola layanan informasi atau layanan referensi seorang pustakawan harus memiliki lima hal utama yaitu memiliki pendidikan dan keterampilan tentang kepustakawan, memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi, memiliki keterampilan bahasa, mengetahui kebutuhan pemustaka dan memiliki *sense of media*.

Febriyanto dan Salim (2020) dalam sebuah penelitian lain menyimpulkan bahwa layanan penelusuran informasi seperti PALS merupakan alternatif yang dapat digunakan di perpustakaan perguruan tinggi karena permintaan akan kebutuhan kemampuan yang tinggi serta kebutuhan subjek yang berbeda-beda memerlukan sebuah penanganan layanan personal.

Penelitian yang menjadikan layanan referensi sebagai obyek penelitian juga telah dilakukan oleh Irawati (2020). Dalam penelitian tersebut disimpulkan bahwa pekerjaan pustakawan dalam layanan referensi dipengaruhi oleh 4 tema penting yaitu pelayanan perpustakaan berbasis digital, perluasan akses, kebijakan, dan promosi. Dalam penelitian yang lain, yaitu penelitian dari Uralomo (2014) disimpulkan bahwa peran pustakawan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di bagian pelayanan referensi.

Melalui tulisan ini, diharapkan hasil penelitian dapat bermanfaat untuk menjadi

masukan bagi pengelola Perpustakaan IAIN Kudus dalam usaha menerapkan layanan Sapa Pustakawan. Penelitian ini tidak hanya terbatas membahas pada faktor kemampuan pustakawan saja dalam mengelola layanan penelusuran informasi, seperti penelitian yang telah dilakukan oleh Qibthiyah (2020), Irawati (2020), maupun Uralomo (2020) sebelumnya. Namun, penelitian ini membahas lebih kompleks meliputi fasilitas, serta bagaimana bentuk dari layanan penelusuran informasi yang akan diterapkan di Perpustakaan IAIN Kudus yaitu layanan Sapa Pustakawan. Pada tingkatan selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan agar bagaimana layanan penelusuran informasi Sapa Pustakawan dapat berperan maksimal dan dapat lebih mendayagunakan peran layanan referensi di Perpustakaan IAIN Kudus.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pada penelitian sebelumnya, Rahmi dan Manita (2020) menyebutkan bahwa layanan referensi telah bergerak menjadi komponen utama layanan perpustakaan. Layanan referensi terus bergerak memberikan bantuan kepada pemustaka dalam mengejar kebutuhan informasi mereka. Pada penelitian yang lain, Hariyah (2020) menyimpulkan bahwa layanan referensi sangat berperan penuh di sebuah perpustakaan, dikarenakan fungsi layanan referensi memiliki peran untuk menyediakan bahan acuan dan informasi yang sangat berguna di tengah-tengah era ledakan informasi.

Pada hakikatnya, di dalam layanan referensi perpustakaan terjadi komunikasi dan interaksi antara pustakawan dan pemustaka untuk menemukan sebuah informasi atau topik-topik khusus yang ditanyakan dan dibutuhkan oleh pemustaka. Proses komunikasi dan interaksi tersebut oleh Reitz disebut dengan istilah *reference interview*, istilah tersebut di dalam *Online Dictionary For Library And Information Services* diartikan dengan "*The interpersonal communication that occurs between a reference librarian and a library user to determine the person's specific information need(s)*" (Reitz, 2014)

Secara sederhana, layanan referensi dapat didefinisikan sebagai sebuah layanan yang memberikan informasi langsung kepada pengguna (pemustaka) untuk menemukan informasi yang dibutuhkan (Istiana, 2014, p. 23). Dalam bahasan yang lebih luas, *Reference and User Service Association (RUSA) of The American Library Association* mendefinisikan layanan referensi sebagai “*information consultations in which library staff recommend, interpret, evaluate, and/or use information resources to help others to meet particular information needs*” (American Library Association, 2008). Definisi tersebut dapat diartikan bahwa dalam layanan referensi seorang pustakawan berperan memenuhi kebutuhan informasi dari pemustaka dengan sumber-sumber informasi tertentu setelah sebelumnya melakukan analisis, interpretasi, dan evaluasi terhadap sumber-sumber informasi tersebut.

Dalam *Online Dictionary For Library And Information Services*, layanan referensi didefinisikan dengan “*All the functions performed by a trained librarian employed in the reference section of a library to meet the information needs of patrons (in person, by telephone, or electronically), including but not limited to answering substantive questions, instructing users in the selection and use of appropriate tools and techniques for finding information, conducting searches on behalf of the patron, directing users to the location of library resources, assisting in the evaluation of information, referring patrons to resources outside the library when appropriate, keeping reference statistics, and participating in the development of the reference collection*” (Reitz, 2014).

Di dalam setiap perpustakaan, pada dasarnya layanan referensi dapat juga memiliki peran sebagai layanan penelusuran informasi. Cassel dan Hiremath (2006) mendefinisikan bahwa “*information service is the process of helping library user to identify sources of information in response to a particular question, interest, assignment or problem. Information services sometimes referred to as reference service, information service is not limited to*

helping users who approach the reference desk to ask a question”. Dari uraian tersebut, jelas bahwa layanan penelusuran informasi adalah merupakan salah satu bentuk layanan referensi di dalam sebuah perpustakaan dimana peran yang sangat utama yaitu untuk menjawab kebutuhan informasi pemustaka.

Bopp dan Smith (2011) menyebutkan bahwa layanan referensi pada prakteknya dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan dari perpustakaan itu sendiri. Beberapa bentuk layanan referensi yang sering ditemui antara lain adalah:

1. *Readers Advisory*.
Pada bentuk ini, layanan referensi memiliki peran untuk merekomendasikan kepada pemustaka mengenai buku-buku atau jurnal yang sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka. Bentuk referensi ini merupakan layanan referensi yang selalu ditemui di setiap perpustakaan
2. *Ready Reference*.
Pada bentuk ini, pustakawan pada layanan referensi berperan menjawab pertanyaan yang pendek dan mudah untuk dipahami dari pemustaka bukan sebuah bentuk pertanyaan bertema penelitian. Bentuk layanan referensi ini biasanya sering ditemui pada perpustakaan sekolah
3. *Research Consulting*.
Pustakawan membantu pemustaka dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Pustakawan dapat melakukannya dengan memberikan jawaban sumber-sumber yang relevan dengan kebutuhan proyek penelitian pemustaka.
4. *Subject Specialist*.
Pada layanan referensi dengan model ini dibutuhkan pustakawan yang memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai sebuah subjek tertentu. Model layanan referensi seperti ini biasanya ditemui pada perpustakaan-perpustakaan besar seperti perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan umum, dan perpustakaan khusus.
5. *Bibliographic Verification and citation*.
Pada layanan referensi model ini, pustakawan berperan untuk menelusur,

mengidentifikasi dan menginterpretasi sitasi dari sebuah sumber informasi. Sumber informasi tersebut dapat berupa buku, jurnal, laporan penelitian, dan bentuk lainnya. Pada layanan referensi model ini, pustakawan bertugas untuk membantu pemustaka dalam melakukan sitasi dari sumber informasi yang digunakan oleh pemustaka. Pada era sekarang, pustakawan pada bentuk layanan referensi seperti ini harus dibekali dengan kemampuan untuk mengoperasikan aplikasi *reference manager* seperti *zotero* atau *mendeley*

6. *Inter Library loan and Document Delivery*. Pada layanan referensi dengan model seperti ini, pustakawan dapat membantu mencari sumber informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka melalui sumber informasi dari perpustakaan lain jika perpustakaan tempat mereka tidak memiliki koleksi tersebut.

7. *Instruction*. Pustakawan pada layanan referensi ini berperan memberikan instruksi kepada pemustaka tentang bagaimana mencari sumber informasi yang mereka butuhkan.

8. *Literacy Programs*. Model layanan referensi ini lebih sering ada pada jenis perpustakaan umum, pustakawan berperan memberikan bekal kemampuan literasi dan *soft skill* kepada masyarakat.

9. *Outreach and Marketing*. Pada model layanan referensi ini, pustakawan berperan dalam mengenalkan perpustakaan kepada masyarakat luas tentang tujuan, fungsi dan manfaat perpustakaan kepada masyarakat luas.

Untuk menciptakan layanan referensi yang berkualitas, dapat diwujudkan dengan rancangan yang baik dan matang mulai dari segi sumber daya manusia (pustakawan), konsep pelayanan, kebijakan pelayanan, dan fasilitas yang mendukung (Irawati, 2020, p. 211). Kubek (2020) menyebutkan lima indikator penting yang dianggap dapat menggambarkan keberhasilan fungsi dari layanan referensi atau layanan penelusuran informasi, yaitu:

1. “*Is the information desk visible and easily approachable?*”. Hal ini berkaitan dengan lokasi dan tempat layanan tersebut.
2. “*Does the librarian show interest in the user's request?*”. Hal ini berkaitan dengan sikap pelayanan yang diberikan kepada pemustaka.
3. “*Does the librarian listen carefully to the user and inquire openly if needed?*”. Hal ini tentang gaya komunikasi pustakawan dalam melayani pemustaka.
4. “*Does the librarian make use of proper information resources and the correct research strategy?*”. Hal ini berkaitan dengan kemampuan pustakawan dalam melakukan penelusuran informasi.
5. “*Are follow up questions asked in order to determine if the user understood the information provided?*”. Hal ini berkaitan dengan bagaimana kemampuan pustakawan untuk mampu menjelaskan kepada pemustaka mengenai informasi yang telah didapatkan sehingga pemustaka mampu mengerti dan memahami apa hasilnya serta mampu memberi tanggapan balik atau *feedback*.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian dalam tulisan ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui metode wawancara dan metode *library research*. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur kuantifikasi, perhitungan statistik, atau bentuk cara-cara lainnya yang menggunakan ukuran angka, kualitatif berarti sesuatu yang berkaitan dengan aspek kualitas, nilai, atau makna yang terdapat dibalik fakta (Imam, 2015, p. 80). Penelitian kualitatif secara umum adalah suatu proses yang dilakukan dengan mendeskripsikan apa yang ada di dalam lapangan dengan instrumen peneliti itu sendiri, kemudian menggunakan paradigma berpikir filosofi fenomenologi yaitu cara berfikir yang mencoba memahami, mendeskripsikan semua fenomena yang ada di sekitar kehidupan manusia (Saekan, 2010, p. 9). Penelitian kualitatif ini dapat digolongkan

berjenis deskriptif kualitatif. Disebut sebagai deskriptif kualitatif karena dalam penelitian ini, peneliti bermaksud mendeskripsikan fakta-fakta berdasarkan dari pandangan partisipan yang dapat menghasilkan uraian dari suatu fakta atau keadaan tertentu (Mardiastuti & Suciati, 2019, p. 36).

Luckenbill (2012) menyebutkan bahwa penelitian yang menggunakan metode kualitatif menekankan pengalaman dan interpretasi personal serta memiliki hubungan tentang pemahaman makna dalam sebuah fenomena sosial, dari hal tersebut jelas terlihat bahwa peneliti memiliki tugas besar untuk membaca fenomena dari obyek yang sedang diteliti. Penelitian kualitatif dilakukan oleh para peneliti dalam bidang ilmu-ilmu sosial dan perilaku, penelitian kualitatif juga dilakukan oleh para praktisi dalam lapangan-lapangan yang perhatian dengan isu-isu yang berkaitan dengan perilaku manusia dan fungsi, dan pola penelitian ini dapat digunakan untuk mempelajari suatu organisasi, kelompok, dan individu (Ahmadi, 2014, p. 13). Pada penelitian ini, yang menjadi obyek penelitian adalah sebuah fenomena sosial yaitu fenomena layanan Sapa Pustakawan di suatu organisasi yaitu organisasi Perpustakaan IAIN Kudus.

Dalam penelitian kualitatif, Saekan (2010) menyebutkan bahwa peneliti tidak mengumpulkan data dengan seperangkat instrumen untuk mengukur variabel, tetapi peneliti mencari dan belajar dari subyek dalam penelitiannya dan menyusun format untuk mencatat data ketika penelitian berjalan. Dalam penelitian ini, proses pengumpulan data dilakukan melalui dua metode. Metode pengumpulan data yang pertama adalah melalui metode wawancara. Menurut Pickard (2013) metode pengumpulan data melalui wawancara biasanya digunakan ketika mencari data kualitatif, deskriptif, mendalam yang khusus untuk individu dan ketika sifat data terlalu rumit untuk ditanyakan dan dijawab dengan mudah.

Pada penelitian ini, dalam memilih narasumber yang diwawancarai, digunakan teknik *snowball sampling*. Teknik tersebut menganalogikan suatu teknik yang bertahap dan didasarkan pada analogi bola salju. Teknik

tersebut adalah suatu metode untuk mengidentifikasi, memilih, dan mengambil sampel (responden atau narasumber) dalam suatu jaringan atau rantai hubungan yang terus menerus (Nurdiani, 2014, p. 1113). Pemilihan narasumber melalui teknik ini dimulai dengan satu orang kemudian meluas berdasarkan hubungan-hubungan terhadap responden pertama. Pada penelitian ini wawancara diawali dengan dilakukan wawancara terhadap kepala Perpustakaan IAIN Kudus untuk mengetahui bagaimana konsep layanan Sapa Pustakawan yang akan diterapkan di Perpustakaan IAIN Kudus. Setelah itu, dilakukan pengembangan dengan mewawancarai pustakawan D dan pustakawan W yang akan terlibat langsung dalam layanan Sapa Pustakawan mengenai bagaimanakah persiapan yang harus dilakukan untuk dapat menjalankan peran pada layanan Sapa Pustakawan. Metode wawancara yang digunakan adalah metode wawancara semi terstruktur, yaitu wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan untuk pihak yang diwawancarai dengan tujuan untuk dapat dimintai pendapat atau ide-ide yang sesuai dengan permasalahan penelitian (Mardiastuti & Suciati, 2019, p. 36).

Kemudian metode pengumpulan data yang kedua adalah melalui metode *library research*, yaitu metode pengumpulan data melalui buku dan artikel jurnal yang dapat mendukung pembahasan dalam penelitian ini yaitu pembahasan mengenai tema layanan referensi. Data melalui buku dan artikel jurnal ditelusur melalui koleksi buku cetak di perpustakaan serta sumber-sumber digital *e-journal* atau *e-prosiding* melalui penelusuran pada *google scholar*, atau database *e-resources* Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dengan pencarian kata kunci yang relevan. Data yang ditemukan melalui proses pengumpulan data wawancara dan *library research* dianalisis, disederhanakan dan disintesis atau saling dikaitkan satu dengan yang lainnya untuk kemudian hasil data yang ada disajikan di bagian hasil dan pembahasan.

D. HASILDAN PEMBAHASAN

Pada perpustakaan perguruan tinggi seperti Perpustakaan IAIN Kudus, layanan referensi diharapkan mampu menjadi penunjang dalam mendukung kegiatan pembelajaran atau perkuliahan, penelitian dan pengabdian masyarakat di perguruan tinggi. Perpustakaan melalui layanan referensi harus dapat memiliki peran dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi seluruh sivitas akademika di kampus IAIN Kudus.

Layanan referensi di Perpustakaan IAIN Kudus harus mampu menjabarkan fungsi-fungsi yang melekat dari perpustakaan itu sendiri. Fungsi tersebut antara lain adalah fungsi pendidikan, fungsi informasi, dan fungsi penelitian. Ketiga fungsi tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Fungsi pendidikan.
Pada fungsi ini, layanan referensi diharapkan mampu mengarahkan terbentuknya kemampuan literasi informasi seluruh pemustaka di IAIN Kudus dalam keterampilan mengenali, mencari, dan memanfaatkan sumber informasi.
2. Fungsi Informasi
Yaitu layanan referensi dapat menjadi sarana perpustakaan untuk menyediakan sumber informasi yang relevan bagi seluruh pemustaka di kampus IAIN Kudus.
3. Fungsi Penelitian.
Pada fungsi ini, layanan referensi di Perpustakaan IAIN Kudus dapat berperan dalam mendukung proses penelitian atau riset yang dilakukan oleh seluruh civitas akademika IAIN Kudus

Model pembelajaran di perguruan tinggi yang berpola mandiri dan hanya menempatkan dosen sebagai fasilitator dalam kegiatan pembelajaran menempatkan perpustakaan sebagai tumpuan utama dari pemustaka mahasiswa untuk menjadi pusat penyedia informasi. Begitu juga dari pihak pemustaka dosen, perpustakaan mutlak menjadi pusat penyedia informasi bagi kebutuhan untuk sumber referensi perkuliahan atau sumber referensi kegiatan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Kedua hal tersebut harus mampu ditangkap oleh pustakawan pada layanan referensi di

Perpustakaan IAIN Kudus menjadi sebuah peluang untuk mampu menjadikan layanan referensi sebagai sebuah “*mesin pencari*” untuk sumber-sumber informasi yang diperlukan oleh pemustaka di IAIN Kudus. Nurislamingsih et al. (2020) menyebutkan bahwa pustakawan pada layanan referensi selayaknya dapat berperan sebagai seorang *knowledge worker*, yaitu pustakawan yang mampu mengidentifikasi isi koleksi hingga menjadi pengetahuan kemudian mentransfer pengetahuan tersebut kepada pemustaka sehingga pemustaka memiliki pengetahuan baru untuk dapat memecahkan masalah. Berkaca dari tuntutan dan peran yang sangat besar dari layanan referensi di sebuah perpustakaan perguruan tinggi, maka Perpustakaan IAIN Kudus membentuk layanan penelusuran informasi Sapa Pustakawan dengan tujuan mampu lebih mendayagunakan peran dari layanan referensi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala Perpustakaan IAIN Kudus, konsep layanan Sapa Pustakawan yang akan diterapkan di Perpustakaan IAIN Kudus bukanlah sebuah konsep baru dalam kegiatan kepustakawanan. Layanan Sapa Pustakawan merupakan sebuah bentuk kemas ulang dari konsep layanan penelusuran informasi yang sering ditemui di berbagai jenis perpustakaan. Namun, dalam prakteknya di lapangan layanan Sapa Pustakawan memiliki sebuah peranan yang lebih luas dari hanya sebagai layanan penelusuran informasi. Layanan yang diberikan dalam layanan Sapa Pustakawan antara lain dapat berbentuk sebagai berikut:

1. Konsultasi Referensi,
yaitu pustakawan yang bertugas pada layanan sapa pustakawan berperan membantu pemustaka dalam menelusur sumber informasi/referensi/bahan pustaka yang dibutuhkan berdasarkan tema atau topik dari tugas perkuliahan atau tema penelitian. Peran ini sesuai dengan bentuk layanan referensi yaitu *Reader advisory* dan *Research Consulting*
2. Asistensi Referensi,
yaitu pustakawan membantu pemustaka dalam memanfaatkan *reference tool* seperti *zotero* dan *mendeley* untuk mengolah

sumber referensi yang telah dimiliki. Peran ini sudah sesuai dengan bentuk layanan referensi yaitu *Bibliographic Verification and citation*

3. Agen Anti plagiasi, pada peranan ini pustakawan membantu pemustaka dalam usaha mengurangi plagiasi karya ilmiah, yaitu membantu pemustaka dalam memanfaatkan aplikasi anti plagiasi *turnitin*. Peran ini dekat dengan bentuk layanan referensi sebagai *Bibliographic Verification and citation*.

Sebagai persiapan untuk dapat memaksimalkan penerapan layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus, Kepala Perpustakaan IAIN Kudus menyebutkan beberapa hal yang telah dilakukan antara lain adalah:

1. Melanggan database jurnal *Cambridge Core, Ebsco, dan Wiley* sebagai sebuah sarana untuk dapat memberikan akses jurnal terindeks internasional kepada seluruh pemustaka di IAIN Kudus.
2. Melakukan pelatihan penelusuran database jurnal *Cambridge Core, Ebsco, dan Wiley* sebagai bekal bagi pustakawan untuk dapat membantu pemustaka yang memerlukan bantuan penelusuran informasi dalam bentuk *e-journal*.
3. Melanggan aplikasi anti plagiasi *turnitin* sebagai sarana untuk dapat mengendalikan tingkat plagiasi karya ilmiah civitas akademika IAIN Kudus yang pada akhirnya dapat meningkatkan kualitas hasil karya ilmiah atau tugas akhir civitas akademika IAIN Kudus.
4. Melakukan pelatihan *admin* aplikasi anti plagiasi *turnitin* bagi pustakawan sebagai bekal untuk berperan sebagai agen anti plagiasi pada layanan sapa pustakawan.
5. Merencanakan beberapa pelatihan yang dianggap mampu membekali kemampuan pustakawan dalam memegang peran pada layanan Sapa Pustakawan seperti pelatihan penelusuran informasi dan pelatihan penggunaan aplikasi *reference manager* seperti *zotero* dan *mendeley*.

Hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan IAIN Kudus, secara garis besar menunjukkan bahwa tujuan penerapan layanan Sapa Pustakawan di perpustakaan IAIN Kudus antara lain adalah:

1. Membantu pemustaka secara langsung, *face to face* dan lebih personal dalam melakukan penelusuran informasi sehingga diharapkan kegiatan layanan referensi lebih optimal.
2. Memaksimalkan peran dan meningkatkan kompetensi pustakawan yang dimiliki oleh Perpustakaan IAIN Kudus. Pustakawan di IAIN Kudus harus “dipaksa” untuk meningkatkan kompetensi mereka agar dapat mengelola layanan Sapa Pustakawan dengan baik.
3. Memaksimalkan fungsi dari *database e-journal* internasional yang sudah dilanggan oleh Perpustakaan IAIN Kudus seperti *Wiley, Cambridge Core, maupun Ebsco* agar dapat dimanfaatkan oleh seluruh sivitas akademika di IAIN Kudus.
4. Peran layanan Sapa Pustakawan sebagai agen anti plagiasi dengan memanfaatkan aplikasi anti plagiasi *turnitin* adalah sebuah usaha yang dilakukan oleh Perpustakaan IAIN Kudus untuk memperbaiki kualitas hasil karya ilmiah, laporan penelitian maupun tugas akhir yang ditulis oleh seluruh sivitas akademika di IAIN Kudus.
5. Penerapan layanan Sapa Pustakawan adalah sebuah manifestasi dari visi Perpustakaan IAIN Kudus yaitu menjadikan Perpustakaan sebagai pusat informasi literatur ilmiah yang berbasis teknologi informasi dalam pengembangan ilmu Islam terapan. Selain itu, penerapan layanan Sapa Pustakawan juga sudah sesuai dengan salah satu misi dari Perpustakaan IAIN Kudus yaitu meningkatkan akses ke sumber-sumber penelitian di bidang kajian Islam dan umum.

Sementara itu, berdasarkan wawancara dengan pustakawan D, dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus menuntut pustakawan memiliki kemampuan yang cukup baik untuk dapat melakukan penelusuran

sumber-sumber ilmiah *online* atau *e-resources* serta dapat memilih dan mengevaluasinya, sehingga hasilnya sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pemustaka. Pada sisi yang lainnya, pustakawan W berpendapat bahwa dengan peran pustakawan pada layanan Sapa Pustakawan sebagai asistensi referensi dan agen anti plagiasi tentu pustakawan harus memiliki kemampuan yang baik bahkan *expert* dalam mengoperasikan aplikasi-aplikasi seperti *zotero*, *mendeley* dan *turnitin* serta tidak *gaptek*.

Berdasarkan wawancara dengan para narasumber atau responden, kesimpulan dari Irawati (2020) mengenai faktor-faktor yang dapat menentukan kualitas dari sebuah layanan referensi serta teori dari Kubek (2020) mengenai indikator yang dapat menunjukkan serta menentukan keberhasilan sebuah layanan penelusuran informasi di perpustakaan, dapat dilakukan analisis tentang bagaimana konsep Sapa Pustakawan yang akan diterapkan di Perpustakaan IAIN Kudus. Beberapa hal yang sebaiknya menjadi fokus perhatian oleh pengelola Perpustakaan IAIN Kudus dalam penerapan layanan Sapa Pustakawan agar dapat berdayaguna dengan baik dalam melaksanakan fungsinya sebagai sebuah layanan penelusuran informasi dapat disebut dengan istilah “4P” yaitu *place* (tempat atau lokasi), produk, pustakawan dan promosi. Keempat hal tersebut dapat diuraikan dalam penjabaran berikut ini:

1. *Place* (tempat/lokasi)

Tempat atau lokasi layanan Sapa Pustakawan memegang peranan penting dalam menentukan keberhasilan layanan tersebut. Lokasi layanan Sapa Pustakawan harus ditempatkan pada tempat yang mudah dijangkau dan mudah dilihat oleh setiap pemustaka. Lokasi tempat layanan Sapa Pustakawan sebaiknya dapat diletakan di bagian sisi depan ruangan perpustakaan sehingga dapat dilihat langsung oleh pemustaka yang baru masuk ke dalam perpustakaan. Luas dari tempat layanan Sapa Pustakawan juga perlu mendapatkan perhatian karena luas tempat layanan berpengaruh terhadap kenyamanan pemustaka dalam mengakses layanan Sapa Pustakawan.

Satu hal yang tidak boleh dilupakan adalah lokasi layanan Sapa Pustakawan harus diberikan penanda seperti *banner* layanan Sapa Pustakawan yang memiliki desain menarik, meja yang berbentuk menarik tidak kaku, dan hiasan atau ornamen untuk mempercantik lokasi layanan Sapa Pustakawan seperti bunga, vas bunga, atau misalnya hiasan kata-kata mutiara yang mampu menggugah motivasi dan inspirasi bagi pemustaka. Hal tersebut dapat menjadi sebuah *appeal* yang mampu menarik pemustaka untuk memanfaatkan layanan Sapa Pustakawan, sehingga menghilangkan kesan kaku dari layanan Sapa Pustakawan.

Sebagai sebuah perbandingan, Mardiasuti dan Suciati (2019) dalam sebuah penelitian menyimpulkan bahwa beberapa contoh ekspektasi pemustaka tentang tempat atau lokasi ruangan dalam memanfaatkan layanan referensi dapat berbentuk sebagai berikut: a) Ketenangan ruang layanan, b) Lampu penerangan yang terang, c) Tanda/*sign*/papan penunjuk yang jelas, d) Penataan perabot yang longgar sehingga ruangan memiliki kesan luas, e) Perabot yang berwarna cerah dan kekinian, dan f) Penataan interior yang nyaman, *welcome* dan *eye catching*.

2. Produk

Faktor produk yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana wujud atau bentuk dari layanan Sapa Pustakawan yang diterapkan di Perpustakaan IAIN Kudus. Bentuk dari layanan referensi memegang peranan penting dalam preferensi pemustaka untuk memanfaatkan layanan Sapa Pustakawan. Beberapa hal yang patut diperhatikan dalam pemilihan bentuk layanan referensi pada layanan Sapa Pustakawan adalah harus melihat kesiapan sarana prasarana pendukung, jumlah pustakawan yang mengelola layanan Sapa Pustakawan serta apakah bentuk dari layanan Sapa Pustakawan tersebut memiliki kemudahan atau tidak untuk diakses oleh pemustaka.

Layanan referensi dapat dilaksanakan dalam berbagai bentuk. Bopp and Smith menyebutkan bahwa interaksi antara pemustaka dalam pustakawan dalam layanan referensi dapat dilakukan dalam beberapa bentuk yaitu *reference desk*, *roving reference*, *tiered*

reference, reference by appointment, and service to remote users (Bopp & Smith, 2011). Kelima bentuk tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

a. *Reference Desk*

Model layanan referensi ini merupakan yang paling sering ditemui di perpustakaan. Pada model layanan *reference desk*, lokasi layanan referensi berada pada suatu lokasi/konter tertentu di dalam perpustakaan, kemudian pemustaka yang akan mengaksesnya dapat mendatangi lokasi tersebut dan menanyakan kebutuhan informasinya kepada pustakawan yang bertugas di konter layanan referensi tersebut.

b. *Roving Reference*

Model layanan referensi ini menuntut sikap proaktif dan “*jemput bola*” dari pustakawan, pustakawan berkeliling di perpustakaan untuk mencari pemustaka yang membutuhkan bantuan untuk penelusuran informasi.

c. *Tiered Reference Service*.

Pada model layanan referensi ini, perpustakaan menyediakan beberapa pustakawan dengan tingkatan keilmuan tertentu. Setiap pustakawan memiliki tugas yang berbeda untuk menjawab pertanyaan referensi dari pemustaka tergantung dari tingkat kompleks atau tidaknya pertanyaan dari pemustaka. Model layanan referensi ini jarang ditemui karena memerlukan jumlah pustakawan yang banyak serta kemampuan pustakawan yang di atas rata-rata.

d. *Reference by Appointment*.

Layanan referensi pada model ini lebih berbentuk interaksi yang lebih pribadi antara pustakawan dan pemustaka. Pustakawan melayani pemustaka secara langsung setelah menemukan jadwal yang telah disepakati untuk melaksanakan layanan referensi. Model layanan referensi ini dapat dilakukan oleh perpustakaan yang telah memiliki spesialis subjek dan biasanya sering dilakukan pada perpustakaan khusus.

e. *Service to Remote Users*.

Model layanan referensi ini dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan internet serta tidak memerlukan interaksi tatap muka langsung antara pustakawan dan pemustaka. Interaksi dan komunikasi antara pustakawan dan pemustaka dapat melalui fasilitas telepon, email, maupun aplikasi media sosial berbasis *chat*, bahkan dapat melalui *teleconference*.

3. Pustakawan.

Sebagai roda penggerak utama pelaksanaan layanan Sapa Pustakawan, kualitas dari seorang pustakawan memegang peranan penting dalam menentukan kualitas layanan sapa pustakawan. Performa dari pustakawan di layanan referensi secara umum dilihat dari kualitas informasi yang disampaikan oleh pustakawan kepada pemustaka serta bagaimana interaksi dan komunikasi pustakawan dengan pemustaka dalam kegiatan pelayanan di layanan referensi.

Seorang pustakawan yang mengelola layanan Sapa Pustakawan secara teknis diharapkan mampu memiliki beberapa kemampuan atau kompetensi keilmuan dasar yang dimiliki oleh pustakawan pada layanan referensi. Identifikasi beberapa kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan pada layanan Sapa Pustakawan adalah: a. Kemampuan melakukan penelusuran katalog *online* perpustakaan perguruan tinggi, b. Kemampuan melakukan penelusuran informasi katalog *Indonesia One Search*., c. Kemampuan penelusuran portal repositori institusi (untuk mengakses skripsi, tesis, disertasi, atau karya ilmiah lainnya secara *online*), d. Kemampuan melakukan penelusuran informasi melalui *google scholar*, e. Kemampuan melakukan penelusuran informasi melalui portal *e-journal*, baik itu yang berlanggan seperti *EBSCO, Emerald, Springer, Gale, Cambridge*, maupun portal *e-journal* yang tidak berbayar seperti *DOAJ, Moraref, Garuda ristekbrin* dan lain sebagainya, f. Kemampuan melakukan penelusuran informasi melalui sumber-sumber ilmiah *online* lainnya seperti *e-resources* Perpustnas RI, website PDDI LIPI, Google books, *neliti.com*, g. Kemampuan

mengoperasikan aplikasi pengelola referensi seperti *zotero* dan *mendeley*, dan h. Kemampuan untuk mengoperasikan aplikasi pendeteksi plagiasi misalnya *turnitin*.

Selain kompetensi keilmuan, seorang pustakawan pada layanan Sapa Pustakawan juga dituntut untuk memiliki kemampuan literasi informasi yang baik. Sebagai pengelola layanan pelusuran informasi seperti layanan Sapa Pustakawan tersebut, seorang pustakawan haruslah memiliki kemampuan literasi informasi yang cukup baik. *American Library Association* (2017) mendefinisikan kemampuan literasi informasi dengan *a set of abilities requiring individuals to "recognize when information is needed and have the ability to locate, evaluate, and use effectively the needed information"*. Dalam redaksi yang lain, Rahmawati (2020) mendefinisikan literasi informasi sebagai keberaksaraan informasi atau melek informasi yang meliputi keterampilan untuk mencari, menemukan, menggunakan, mengevaluasi dan mengkomunikasikan informasi yang diperolehnya.

Berdasarkan uraian tersebut, seorang pustakawan yang mengelola layanan Sapa Pustakawan secara garis besar sebaiknya memiliki kemampuan literasi informasi dengan indikator seperti berikut: a. Mengenali topik informasi apa yang dibutuhkan oleh pemustaka, b. Mencari sumber informasi dari topik yang dibutuhkan oleh pemustaka, c. Melakukan seleksi dan evaluasi dari sumber informasi yang telah didapat, dan d. Menyerahkan informasi tersebut kepada pemustaka yang membutuhkannya tentunya dengan memberitahukan bagaimana pengaplikasian informasi tersebut agar dapat digunakan oleh pemustaka dengan benar.

Dalam referensi yang lain, Hartono (2017) menyebutkan bahwa seorang pustakawan dalam layanan penelusuran informasi diharapkan mampu memiliki kemampuan dalam pengelolaan informasi, beberapa kemampuan tersebut antara lain adalah: a. Keahlian dalam manajemen informasi, b. Kemampuan dalam menggunakan informasi, c. Kemampuan untuk membuat dan menciptakan informasi, dan d.

Kemampuan untuk organisasi informasi, salah satu tujuannya adalah pemustaka mampu memanfaatkan informasi tersebut.

American Library Association (2008) melalui *guidelines for behavioral performance of reference and information service professionals* menyebutkan beberapa faktor yang dapat menentukan kualitas pustakawan pada layanan referensi, yaitu:

- a. *Approachability*
Yaitu kesiapan pustakawan dalam melaksanakan layanan referensi
- b. *Interest*.
Yaitu sikap pustakawan dalam melaksanakan layanan referensi
- c. *Listening/Inquiring*
Yaitu kemampuan pustakawan untuk berkomunikasi dengan pemustaka dalam layanan referensi.
- d. *Searching*.
Yaitu kemampuan pustakawan dalam menelusur informasi yang akurat dan relevan bagi kebutuhan informasi pemustaka.
- e. *Follow Up*
Yaitu kemampuan pustakawan untuk menentukan kepuasan pemustaka mengenai hasil pencarian yang telah diterima atau hasil dari pelayanan referensi yang telah dilakukan.

Dalam redaksi yang lain, Cassel dan Hiremath (2006) menyebutkan bahwa untuk menjadi seorang pustakawan yang baik pada layanan referensi atau layanan informasi terdapat lima hal yang harus selalu dipelajari, ditingkatkan dan dievaluasi, kelima hal tersebut adalah:

- a. *Practice looking approachable*.
Artinya seorang pustakawan harus mudah didekati oleh pemustaka, dalam artian tidak terlihat menjaga jarak atau terlihat merasa paling dibutuhkan.
- b. *Practice active listening skills*.
Artinya pustakawan harus memiliki kemampuan mendengarkan kebutuhan dari pemustaka dan dapat menangkap apa yang sebenarnya diinginkan oleh pemustaka dalam kegiatan pelayanan penelusuran informasi.

- c. *Develop knowledge of reference sources*, Artinya pustakawan harus selalu mengasah kemampuannya untuk menelusur referensi baik secara *offline* maupun *online*.
- d. *Practicing posing questions*. Artinya adalah pustakawan dapat berlatih untuk mengutarakan pertanyaan, sehingga melatih untuk bagaimana memahami pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka.
- e. *Practice the follow up questions and the closing of the interview*. Melalui kemampuan ini pustakawan dapat mengetahui apakah pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka sudah terjawab dengan baik atau belum.

Sementara itu, Qibthiyah (2020) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa pustakawan yang mengelola layanan referensi atau layanan penelusuran sebaiknya memiliki lima kompetensi penting yaitu memiliki pendidikan dan keterampilan tentang kepustakawanan, memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi, memiliki keterampilan bahasa, mengetahui kebutuhan pemustaka, dan memiliki *sense of media*. Kelima hal tersebut antara lain adalah:

- a. Pendidikan dan keterampilan tentang kepustakawanan, yaitu pustakawan mampu memberikan bantuan kepada pemustaka yang kesulitan dalam mencari buku atau karya ilmiah (jurnal) yang dapat digunakan dalam pembelajaran/perkuliahannya.
- b. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi, yaitu pustakawan mampu mengoperasikan komputer, mampu menggunakan katalog *online* serta memanfaatkan teknologi informasi untuk membantu mahasiswa dalam menelusur buku dan referensi untuk kegiatan pembelajaran atau perkuliahan.
- c. Memiliki keterampilan bahasa, yaitu pustakawan memiliki komunikasi yang baik dengan pemustaka serta bersikap sopan dan ramah dalam melayani pemustaka.
- d. Mengetahui kebutuhan pemustaka, yaitu pustakawan mampu menampung saran dan masukan mengenai pengadaan buku atau karya ilmiah yang dicari oleh pemustaka

namun tidak tersedia di dalam perpustakaan.

- e. Memiliki *sense of media*, yaitu pustakawan mengetahui adanya media-media referensi dalam pembelajaran seperti *ebook*, jurnal *online*, maupun media cetak lainnya dan mampu mengakses sebagai sumber informasi untuk memberikan informasi kepada pemustaka

4. Promosi

Perpustakaan perlu untuk memperkenalkan seluruh aktivitasnya melalui promosi perpustakaan. Promosi perpustakaan adalah rangkaian kegiatan perpustakaan yang dirancang agar pemustaka dapat mengetahui manfaat sebuah perpustakaan melalui koleksi, fasilitas, dan produk/layanan yang disediakan (Suratmi, 2020). Cassel dan Hiremath (2006) menyebutkan bahwa "*Paying attention to promotion and marketing of libraries and reference service is becoming more important than ever, without support from the community, the library will not stay viable*"

Melalui kegiatan promosi, layanan Sapa Pustakawan diharapkan dapat dikenalkan kepada seluruh civitas akademika IAIN Kudus. Melalui kegiatan promosi tersebut sivitas akademika di kampus IAIN Kudus dapat mengetahui adanya layanan baru di Perpustakaan IAIN Kudus yaitu layanan Sapa Pustakawan sehingga tergerak untuk memanfaatkan layanan tersebut.

Mengenai promosi sebuah layanan perpustakaan, Cassel dan Hiremath (2006) menyebutkan bahwa "*in academic libraries, school libraries, and special libraies, promotion and marketing are equally essential, use of print and online newsletters, websites and opportunities to meet with faculty and staff can provide opportunities to promote the library resources*". Dengan bahasa sederhana dapat disebutkan bahwa promosi dan marketing dalam perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan sekolah, maupun perpustakaan khusus pada dasarnya adalah merupakan hal yang sangat penting, dan kegiatan promosi tersebut dapat dilakukan dengan melalui media cetak, media *online*, dan *website* maupun melalui tatap muka langsung dengan para

pendidik (dosen/guru) dan para murid (siswa/mahasiswa).

Berdasarkan uraian-uraian tersebut, beberapa kegiatan promosi layanan Sapa Pustakawan yang dapat dilakukan oleh pengelola Perpustakaan IAIN Kudus. Bentuk-bentuk promosi yang dapat dilakukan antara lain adalah dengan cara-cara sebagai berikut:

- a. Melalui pemasangan *flyer-flyer* dengan desain yang menarik dan *eye-catching* pada setiap sudut-sudut strategis di kampus IAIN Kudus.
- b. Promosi dapat melalui *website* perpustakaan IAIN Kudus. Promosi akan lebih efektif jika ditampilkan juga video promosi layanan Sapa Pustakawan.
- c. Melalui akun media sosial resmi Perpustakaan seperti *facebook*, *instagram*, maupun *twitter*.
- d. Model promosi melalui cara “*getok tular*” dari mulut ke mulut atau dalam istilah akademis dapat disebut dengan istilah *word of mouth*. Model promosi *getok tular* akan sangat bermanfaat jika pemustaka telah merasa puas dengan layanan di perpustakaan, sehingga akan menyebarkan dan menyampaikan kepuasannya kepada pemustaka lainnya.
- e. Model promosi yang selanjutnya adalah perpustakaan IAIN Kudus dapat mempromosikan layanan Sapa Pustakawan kepada pemustaka misalnya pada saat *event* masa orientasi mahasiswa baru IAIN Kudus, *event expo* fakultas, atau *event* akademis lainnya.
- f. Bentuk promosi yang lain dapat diwujudkan misalnya melalui pustakawan yang membuat riset penelitian dengan mengambil obyek penelitian layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus. Hasil riset penelitian tersebut diharapkan dapat mempromosikan inovasi layanan Sapa Pustakawan kepada masyarakat akademis di luar kampus IAIN Kudus.

E. KESIMPULAN

Layanan Sapa Pustakawan adalah sebuah bentuk perubahan dari model layanan referensi di Perpustakaan IAIN Kudus yang bersikap pasif hanya dengan menyajikan koleksi-koleksi referensi menjadi layanan referensi yang bersikap lebih aktif dalam melayani kebutuhan informasi seluruh pemustaka di Perpustakaan IAIN Kudus. Untuk mempersiapkan layanan Sapa Pustakawan agar dapat berfungsi maksimal, harus dilakukan perencanaan dan persiapan yang matang oleh pengelola Perpustakaan IAIN Kudus. Penelitian ini menyimpulkan bahwa ada 4 hal utama yang patut menjadi perhatian utama bagi pengelola Perpustakaan IAIN Kudus dalam menerapkan layanan Sapa Pustakawan atau disebut dengan “4P” yaitu *place* (lokasi/tempat), *produk*, *pustakawan*, dan *promosi*. Untuk dapat menjadi sebuah layanan unggulan yang dimiliki oleh Perpustakaan IAIN Kudus, penerapan layanan Sapa Pustakawan harus memperhatikan keempat faktor “4P” yakni *place* (lokasi atau tempat), *produk*, *pustakawan*, dan *promosi*. Inovasi layanan Sapa Pustakawan secara ideal diharapkan dapat menjadi sebuah layanan “mesin pencari plus-plus” yang mampu berbuat lebih daripada mesin-mesin pencari seperti *google*, *MSN*, *Bing* atau yang lainnya. Maksud dari istilah “mesin pencari plus-plus” adalah layanan Sapa Pustakawan bukan hanya berperan dalam membantu pemustaka dalam menelusur informasi yang dibutuhkan. Melalui layanan Sapa Pustakawan, kebutuhan informasi seluruh pemustaka diharapkan dapat lebih mudah terpenuhi baik melalui sumber informasi yang dimiliki oleh perpustakaan dalam bentuk cetak maupun digital atau sumber informasi yang berasal dari luar perpustakaan seperti akses *database e-journal* atau *e-resources* lainnya. Melalui layanan Sapa Pustakawan, pemustaka dibantu untuk dapat mengelola atau mengolah informasi yang telah didapatkan dengan menggunakan *reference manager tools* sesuai dengan peran layanan Sapa Pustakawan sebagai seorang asistensi referensi. Peran layanan Sapa Pustakawan juga semakin luas dengan kemampuan untuk menjadi agen anti plagiasi, pustakawan akan membantu pemustaka dalam

praktek pengurangan plagiasi karya ilmiah

Untuk penelitian selanjutnya, jika layanan Sapa Pustakawan sudah diterapkan di Perpustakaan IAIN Kudus, disarankan penelitian mengenai bagaimana preferensi pemustaka di IAIN Kudus dalam memanfaatkan layanan Sapa Pustakawan, atau sebuah penelitian yang melakukan penelitian tentang bagaimana peran layanan Sapa Pustakawan dengan tingkat plagiasi karya ilmiah di kampus IAIN Kudus. Dalam sudut pandang yang lain, dapat dilakukan penelitian yang membahas bagaimana implikasi atau peran layanan Sapa Pustakawan terhadap motivasi pustakawan IAIN Kudus untuk meningkatkan kompetensi keilmuannya.

Untuk pengelola Perpustakaan IAIN Kudus, disarankan atau masukan yaitu untuk selalu menerapkan evaluasi terhadap layanan Sapa Pustakawan jika nantinya sudah berjalan. Tujuan dari evaluasi adalah untuk dapat melakukan kontrol kualitas mengenai layanan Sapa Pustakawan yang sudah berjalan. Evaluasi tersebut nantinya dapat melihat bagian apa yang harus ditambah dan bagian manakah yang harus dikurangi atau bahkan harus ditingkatkan. Evaluasi yang dilakukan oleh pengelola Perpustakaan IAIN Kudus misalnya dapat berfokus terhadap bagaimana konsep layanan, bagaimana kualitas layanan, serta bagaimana kemanfaatan layanan Sapa Pustakawan terhadap kegiatan akademis di kampus IAIN Kudus. Kegiatan evaluasi layanan Sapa Pustakawan dapat dilakukan paling tidak adalah satu kali setiap semester atau dua kali setiap tahun tergantung dari kebijakan yang dikeluarkan oleh pengelola Perpustakaan IAIN Kudus.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, R. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif*. Ar Ruzz Media.
- American Library Association. (2008a). *Guidelines for behavioral performance of reference and information service providers* [Text]. Reference & User Services Association (RUSA). <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>
- American Library Association. (2008b, September 29). *Definitions of reference* [Text]. Reference & User Services Association (RUSA). <http://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference>
- American Library Association. (2017, Februari 7). *Welcome to ALA's Literacy Clearinghouse*. <https://literacy.ala.org/information-literacy/>
- Bopp, R. E., & Smith, L. C. (Ed.). (2011). *Reference and information services: An introduction* (4th ed). Libraries Unlimited.
- Cassell, K. A., & Hiremath, U. (2006). *Reference and information services in the 21st century: An introduction*. Facet.
- Febriyanto, F. & Salim, T. A. (2020). Implementasi personal assistant library service (PALS) dalam meningkatkan layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 16(1), 44–54. <https://doi.org/10.22146/bip.v16i1.79>
- Hariyah, H. (2020). Layanan referensi digital perpustakaan lembaga penelitian: Strategi yang dibangun pustakawan. *Media Pustakawan*, 23(1), 31–37.
- Hartono, H. (2017). *Pengetahuan dasar perpustakaan digital: Konsep dinamika, dan transformasi*. Sagung Seto.
- Hermawan, R., & Zen, Z. (2010). *Etika kepustakawanan: Suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan Indonesia*. Sagung Seto.
- Imam, G. (2015). *Metode penelitian kualitatif: Teori & praktek*. Bumi Aksara.
- Irawati, I. (2020). Praktik signifikansi atas transformasi pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 8(2), 205–218. <https://doi.org/10.24198/jkip.v8i2.26723>
- Istiana, P. (2014). *Layanan perpustakaan*. Ombak.
- Kubek, M. (2020). Library Services. Dalam M. Kubek (Ed.), *Concepts and methods for a librarian of the web* (hlm. 7–14). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-23136-1_2

- Lukenbill, W. B. (2012). *Research in information studies: A cultural and social approach*. Xlibris Corporation.
- Mardiastuti, A., & Suciati, U. (2019). Ekspektasi pemustaka terhadap produk dan layanan unit referensi dan terbitan berkala Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. *Media Pustakawan*, 25(4), 30–39.
- Nurdiani, N. (2014). Teknik sampling snowball dalam penelitian lapangan. *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications*, 5(2), 1110–1118. <https://doi.org/10.21512/comtech.v5i2.2427>
- Nurislaminingsih, R., Rachmawati, T. S., & Winoto, Y. (2020). Pustakawan referensi sebagai knowledge worker. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 4(2), 169-182. <https://doi.org/10.14710/anuva.4.2.169-182>
- Pickard, A. J. (2013). *Research methods in information*. Facet Publishing.
- Qibthiyyah, M. (2020). Peran pustakawan sebagai teman karib (tempat efektif menemukan aneka referensi ilmiah dan buku) dalam pembelajaran. *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 12(2), 203-214.
- Rahayu, L. (2019). *Layanan perpustakaan*. Universitas Terbuka.
- Rahmawati, N. A. (2020). Urgensi kelas literasi informasi bagi mahasiswa di Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, 10(1), 51-56.
- Rahmi, L., & Manita, R. J. (2020). Pemanfaatan layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Batusangkar. *Al Fuad : Jurnal Ilmiah Sosial Keagamaan*, 4(3), 62-75.
- Reitz, J. M. (2014). *Online dictionary for library and information science*. https://products.abc-clio.com/ODLIS/odlis_about.aspx
- Saekan, M. (2010). *Metodologi penelitian kualitatif*. Nora Media Enterprise.
- Suratmi, I. (2020). *Promosi sebagai upaya meningkatkan penggunaan perpustakaan*. <http://digilib.isi.ac.id/6195/>
- Urulamo, S. (2014). Persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan di bagian referensi Perpustakaan daerah Kabupaten Halmahera Utara. *Acta Diurna Komunikasi*, 3(4), Article 4. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/5949>

DAFTAR GAMBAR



Gambar 1. Rapat Perpustakaan saat membahas layanan sapa pustakawan, layanan IAIN Kudus Corner dan, Asian Foundation Corner

DAFTAR TABEL

Tabel.1 Tugas Pustakawan Pada Layanan Sapa Pustakawan

	Konsultasi Referensi	Asistensi Referensi	Agen Anti Plagiasi
Tugas pokok	Membantu pemustaka d alam menelusur sumber informasi	Membantu pemustaka memanfaatkan aplikasi <i>Reference tools</i>	Membantu pemustaka mengecek plagiasi k arya ilmiah
Aplikasi pembantu	Google Scholar, <i>portal e - journal</i> , dan portal <i>e-resources</i> lainnya	Aplikasi <i>Zotero</i> atau <i>Mendeley</i>	<i>Turnitin</i>

Sumber: Data Primer diolah Tahun 2021