

Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. 16, No. 2, Desember 2020, Hal. 253-266
DOI: 10.22146/bip.v16i1.70
ISSN 1693-7740 (Print), ISSN 2477-0361 (Online)
Tersedia online di <https://journal.ugm.ac.id/v3/BIP>

Layanan referensi virtual perpustakaan Universitas Leiden melalui perpustakaan KITLV-Jakarta

Rizkiana Karmelia Shaura¹, Tamara Adriani Salim², Hendra Kurniawan³

^{1,2}Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi,

Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia, Depok 16242

³Sekolah Kajian Strategik dan Global, Universitas Indonesia, Salemba 10430

e-mail: karmeliashaura@gmail.com

Naskah diterima: 5 February 2020, direvisi: 4 November 2020, disetujui: 16 November 2020

ABSTRAK

Pendahuluan. Kajian ini membahas tentang bagaimana layanan referensi Perpustakaan Universitas Leiden Belanda melalui Perpustakaan KITLV- Jakarta, seperti diketahui bahwa semenjak KITLV diakuisisi oleh Perpustakaan Universitas Leiden maka Perpustakaan KITLV-Jakarta yang dulunya menjadi perwakilan KITLV-Belanda sekarang menjadi perwakilan Perpustakaan Universitas Leiden di Jakarta.

Metode Penelitian. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, sumber data dokumen primer, dan dokumentasi.

Analisis Data. Data dianalisis dengan melakukan reduksi data, intepretasi data kemudian data dianalisis dan dilakukan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan referensi terutama untuk koleksi referensi yang terdapat di Perpustakaan Universitas Leiden tidak dapat langsung diakses secara langsung melalui Perpustakaan KITLV-Jakarta. Hanya pustakawan KITLV saja yang dapat meminta layanan referensi tersebut kepada pustakawan Universitas Leiden.

Kesimpulan dan Saran. Berdasarkan temuan, bahwa pustakawan di Perpustakaan KITLV-Jakarta tidak memiliki akses yang sama dengan pustakawan di Perpustakaan Universitas Leiden, meskipun Perpustakaan KITLV-Jakarta adalah perwakilan dari Perpustakaan Universitas Leiden di Jakarta.

Kata kunci: layanan; koleksi; referensi; perpustakaan

ABSTRACT

Introduction. This study discusses Leiden University Library reference services through the KITLV-Jakarta. Since KITLV was acquired by the Leiden University Library, the KITLV-Jakarta Library which was a KITLV-Dutch representative, is now a representative of the Leiden University Library in Jakarta.

Data Collection Method. This study used a qualitative approach with descriptive research involving observations and interviews as well as primary document data sources.

Data Analysis. The data was analyzed by involving the process of data reduction, interpretation, and conclusion.

Results and Discussions. The results of the study indicate that reference services, particularly for reference collections found in the Leiden University Library cannot be accessed directly through the KITLV-Jakarta Library. Only KITLV librarians can request the reference service from Leiden University librarians.

Conclusion. Librarians at the KITLV-Jakarta Library do not have the same access as librarians at the Leiden University Library, even though the KITLV-Jakarta Library is a representative of the Leiden University Library in Jakarta.

Keywords: services; collections; references; libraries

A. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan jendela ilmu bagi semua pengguna perpustakaan dan bagi siapa saja yang membutuhkan penelusuran informasi. Salah satu indikator dari baik atau buruknya sebuah perpustakaan dapat dilihat dari penilaian masyarakat, terutama pengguna perpustakaan tersebut akan layanan yang diberikan perpustakaan kepada penggunanya. Jika layanan yang diberikan memuaskan pengguna maka perpustakaan tersebut akan dinilai baik.

Pengembangan dan penilaian mutu perpustakaan hendaknya bukan hanya terfokus pada pengembangan fisik perpustakannya saja, namun juga harus difokuskan pada peningkatan mutu layanan kebutuhan pengguna, konten perpustakaan, dan kinerja pustakawan terutama pustakawan pada bagian layanan penelusuran informasi (Febriyanto & Salim, T. A, 2020).

Layanan yang diberikan oleh perpustakaan-perpustakaan yang ada di Indonesia mengacu pada layanan yang disediakan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Layanan-layanan yang disediakan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI) diantaranya adalah layanan keanggotaan, layanan koleksi nusantara, layanan koleksi anak, layanan koleksi buku langka, layanan e-resources, layanan preservasi bahan pustaka, layanan konten digital, layanan lansia dan disabilitas, layanan majalah terjilid dan koleksi mancanegara, layanan koleksi monograf terbuka, layanan multimedia, layanan koleksi foto, peta, dan lukisan, dan layanan penelusuran informasi (PNRI, 2017).

Berbagai macam layanan yang tersedia pada Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, layanan penelusuran informasi yang selalu ada di setiap perpustakaan, khususnya perpustakaan di Indonesia atau biasa disebut dengan layanan referensi. Dengan semakin banyaknya pengguna perpustakaan di seluruh dunia dan semakin banyaknya orang yang sadar akan pentingnya menelusur dan menemukan informasi melalui perpustakaan, maka sudah sewajarnya jika perpustakaan menyediakan fasilitas layanan yang bisa memudahkan pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Perpustakaan bisa

memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan layanan tersebut, salah satunya adalah layanan referensi virtual.

Layanan referensi virtual merupakan layanan referensi yang disediakan perpustakaan dari jarak jauh, sehingga membantu pengguna untuk mendapatkan bantuan dari pustakawan tanpa harus melakukan tatap muka secara langsung. Sebenarnya layanan referensi jarak jauh ini sudah ada sejak sebelum ditemukannya internet, dahulu komunikasi dilakukan melalui surat, telepon, ataupun telegram. Dengan ditemukannya teknologi informasi terutama internet dan diadopsi oleh perpustakaan dalam sistem layanannya, maka sangat membantu dalam memudahkan layanan referensi jarak jauh semacam ini karena dapat menjangkau khalayak yang jauh lebih luas. Layanan referensi berbasis digital ini dikenal dengan layanan referensi virtual (Smith & Wong, 2016).

Layanan referensi virtual pada perpustakaan di masa teknologi digital saat ini menarik untuk dikaji karena dengan semakin berkembangnya teknologi yang sudah menjadi bagian dalam kehidupan masyarakat sehari-hari, maka layanan referensi virtual merupakan salah satu bentuk layanan pada perpustakaan yang akan memudahkan pengguna dalam menelusur informasi. Perpustakaan yang memiliki layanan referensi virtual merupakan salah satu perpustakaan yang membantu memberikan fasilitas kepada masyarakat agar dapat terus melakukan belajar sepanjang hidupnya dengan melakukan pengembangan layanan dengan basis teknologi informasi. Tidak dapat dibayangkan betapa sulitnya jika perpustakaan tidak memiliki layanan referensi (Cassell & Hiremath, 2013).

Perpustakaan Universitas Leiden adalah perpustakaan yang didirikan pada tahun 1575 di Leiden, Belanda. Perpustakaan ini merupakan tempat yang sangat penting dalam perkembangan budaya Eropa. Perpustakaan universitas Leiden membantu memberi arah pada perkembangan dan penyebaran pengetahuan khususnya di Eropa. Perpustakaan universitas Leiden merupakan perpustakaan universitas yang menyediakan koleksi dari berbagai bidang ilmu seperti misalnya ilmu

sosial dan perilaku, hukum, arkeologi dan matematika dan ilmu pengetahuan alam, perpustakaan Asia, perpustakaan NINO dan perpustakaan Wijnhaven di Den Haag. *The Academic Historical Museum* adalah bagian dari perpustakaan universitas Leiden. UBL sendiri memiliki banyak koleksi informasi ilmiah, baik dalam bentuk media kertas maupun online. Perpustakaan universitas Leiden juga menyediakan akses ke koleksi khusus melalui layanan tatap muka maupun virtual yang merupakan daya tarik tersendiri dalam lingkup internasional, diantaranya adalah manuskrip abad pertengahan, arsip, cetakan lama, peta, sketsa, gambar dan foto, baik dari dunia Barat dan Timur Tengah dan Asia. Selain itu UBL juga memiliki dua kantor di Jakarta (Indonesia) dan di Rabat (Maroko) (<https://www.library.universiteitleiden.nl/>).

Office Manager KITLV-Jakarta menuturkan bahwa awalnya KITLV (*Koninklijk Instituut voor Taal-, Land- en Volkenkunde*) berdiri sejak tahun 1851 dan berpusat di Leiden, Belanda. KITLV merupakan lembaga yang khusus pengumpulan informasi mengenai keadaan masa kini dan lampau daerah-daerah bekas koloni Belanda serta wilayah sekitarnya untuk kepentingan penelitian maupun penyebaran pengetahuan dan informasi, pada tahun 1969 KITLV membuka kantor perwakilannya di Jakarta dan bekerja sama dengan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI) dalam penyelenggaraan berbagai kegiatan ilmiah.

Sejak 1 Juli 2014 saat terjadi krisis ekonomi di Eropa, Perpustakaan KITLV di Leiden bergabung dengan Perpustakaan Universitas Leiden dan kantor KITLV-Jakarta dialihkan di bawah naungan Perpustakaan Universitas Leiden dan berbadan hukum yayasan. Sejak bergabung dengan Perpustakaan Universitas Leiden, KITLV-Jakarta adalah bagian dari Perpustakaan Universitas Leiden.

“Pada saat terjadi krisis ekonomi di Eropa, KITLV Leiden bisa dikatakan mati suri atau tidak bisa beroperasi lagi secara normal, sehingga diambil alih oleh perpustakaan Universitas Leiden”

Sebagai perpustakaan dan pusat penelitian, Perpustakaan Universitas Leiden menghimpun penerbitan buku-buku dan majalah dalam bidang ilmu sosial dan kemanusiaan dari instansi pemerintah, swasta, universitas, atau terbitan komersial umum dan terbuka yang disimpan di Perpustakaan Universitas Leiden dalam bentuk asli, digital dan/atau microfilm. Kantor KITLV-Jakarta juga menjadi kantor perwakilan tetap Universitas Leiden di Indonesia. Tujuan dari kantor ini adalah untuk meningkatkan kerja sama akademis dengan lembaga mitra di Indonesia (<https://kitlv.universiteitleiden.id/tentang-kami/>). Perpustakaan KITLV-Jakarta merupakan perwakilan dari perpustakaan Universitas Leiden yang terletak di Belanda, artinya perpustakaan KITLV-Jakarta merupakan bagian dari perpustakaan perguruan tinggi yang berperan untuk membantu tercapainya tujuan Tri Dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Untuk mendukung tercapainya tujuan tersebut maka perpustakaan KITLV-Jakarta diharapkan bisa menyediakan juga informasi yang dibutuhkan pengguna perpustakaan yang berada di Indonesia yang membutuhkan layanan referensi dari Perpustakaan Universitas Leiden, Belanda.

Namun nyatanya katalog yang terdapat pada Perpustakaan KITLV-Jakarta sampai saat ini belum terintegrasi dengan katalog yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Leiden, Belanda. Pengguna perpustakaan KITLV-Jakarta yang ada di Indonesia hanya bisa mengakses secara langsung koleksi referensi yang tersedia di Perpustakaan KITLV-Jakarta saja, sedangkan untuk koleksi referensi yang dimiliki Perpustakaan Universitas Leiden belum bisa diakses secara langsung oleh pengguna Perpustakaan KITLV-Jakarta.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas maka penelitian ini mengkaji lebih dalam tentang layanan referensi virtual yang ada di Perpustakaan Universitas Leiden melalui Perpustakaan KITLV-Jakarta sebagai perwakilan Perpustakaan Universitas Leiden. KITLV-Jakarta juga memiliki kegiatan utama sebagai lembaga pusat riset yang bekerjasama dengan LIPI (Indonesia).

Cakupan dalam penelitian ini dibatasi hanya pada layanan referensi virtualnya saja, terutama untuk koleksi-koleksi indonesiana yang ada di Perpustakaan Universitas Leiden, begitu besarnya khazanah koleksi yang dimiliki Perpustakaan Universitas Leiden tentang sejarah masa kolonial Belanda di Indonesia sehingga banyak peneliti dari Indonesia maupun dari luar negeri yang tertarik melakukan riset tentang topik penelitian sejarah tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan observasi. Pertanyaan yang diajukan pada penelitian ini adalah dapatkah layanan referensi virtual Perpustakaan Universitas Leiden diakses melalui perpustakaan KITLV-Jakarta. Mengingat segala bentuk kebijakan dan birokrasi saat ini hanya terpusat pada perpustakaan Universitas Leiden. Kajian ini membahas tentang layanan referensi virtual Perpustakaan Universitas Leiden melalui Perpustakaan KITLV-Jakarta yang sejak tahun 2014 telah menjadi bagian dari Perpustakaan Universitas Leiden. Peneliti tertarik untuk menulis tentang kajian ini karena perpustakaan ini memiliki begitu banyak koleksi tentang Indonesia dalam berbagai macam bentuk dan media, termasuk koleksi-koleksi tentang sejarah masa kolonial Belanda di Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran Perpustakaan KITLV-Jakarta sebagai perwakilan Perpustakaan Universitas Leiden dalam memberikan layanan referensi, dan seberapa sulit atau seberapa mudahkan prosedur pelayanan referensi virtual Perpustakaan Universitas Leiden, terutama untuk koleksi-koleksi tentang Indonesia pada masa kolonial Belanda dan masa kini.

Layanan virtual seharusnya memberi kemudahan pengguna dalam mengakses koleksi, seperti yang didefinisikan oleh RUSA, referensi virtual adalah layanan referensi yang diprakarsai secara elektronik, sering kali secara real-time, di mana pelanggan menggunakan komputer atau teknologi Internet lainnya untuk berkomunikasi dengan staf referensi, tanpa hadir secara fisik. Saluran komunikasi yang sering digunakan dalam referensi virtual

termasuk obrolan, konferensi video, Voice over IP, co-browsing, e-mail, dan pesan instan. (Pedoman RUSA untuk Menerapkan dan Mempertahankan Layanan Referensi Virtual, 2010)”

Perpustakaan KITLV-Jakarta yang merupakan perwakilan dari Perpustakaan Universitas Leiden Belanda, seharusnya juga mampu memberikan layanan referensi secara *real-time* melalui layanan referensi virtual yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai media penghubung bagi pengguna perpustakaan di Indonesia yang membutuhkan penelusuran informasi dari koleksi-koleksi yang dimiliki Perpustakaan Universitas Leiden Belanda.

Namun pada kenyataannya, Perpustakaan KITLV-Jakarta masih mengalami kesulitan untuk memberikan layanan referensi secara *real-time* kepada penggunanya, karena sampai saat ini Perpustakaan KITLV-Jakarta masih belum memiliki otoritas akses sepenuhnya untuk menelusur seluruh koleksi yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Leiden secara mandiri, Perpustakaan KITLV-Jakarta juga belum memiliki sistem data base yang terintegrasi dengan data base yang digunakan pada Perpustakaan Universitas Leiden karena alasan yang sampai saat ini tidak diketahui secara jelas dan pasti oleh pihak Perpustakaan Universitas KITLV-Jakarta. Penelitian yang membahas tentang layanan perpustakaan baik secara langsung maupun virtual sudah banyak ditulis, namun dalam penelitian ini mengulas bagaimana layanan referensi baik secara virtual maupun secara langsung dari Perpustakaan Universitas Leiden melalui Perpustakaan KITLV-Jakarta yang saat ini berfungsi sebagai perwakilan Perpustakaan Universitas Leiden di Jakarta. Apakah layanan referensi virtual secara langsung dapat dimanfaatkan oleh pengguna Perpustakaan KITLV-Jakarta, ataukah harus melalui proses yang cukup panjang dalam penelusuran informasinya hingga sampai ke tangan pengguna Perpustakaan KITLV-Jakarta.

Perpustakaan KITLV-Jakarta merupakan salah satu perpustakaan yang berfungsi untuk mendukung pendidikan baik untuk perguruan tinggi maupun untuk ilmu pengetahuan secara luas. Sejak diakuisisi oleh Perpustakaan

Universitas Leiden, Belanda maka peran perpustakaan KITLV-Jakarta adalah sebagai perwakilan dari Perpustakaan Universitas Leiden bagi pengguna yang berada di Indonesia, oleh karena itu layanan referensi virtual merupakan salah satu layanan yang dibutuhkan bagi pengguna perpustakaan agar pengguna dapat menemukan sumber informasi yang cepat dan tepat. Dengan semakin berkembangnya teknologi informasi, maka layanan referensi virtual merupakan salah satu layanan yang sangat dibutuhkan pengguna dengan melihat dari penelitian-penelitian sebelumnya seperti yang sudah dijelaskan di atas, terutama pada saat *pandemic* COVID-19 yang melanda dunia saat ini. Oleh karena itu penulis mengangkat penerapan layanan ini sebagai upaya untuk meningkatkan layanan referensi virtual Perpustakaan Universitas Leiden, melalui Perpustakaan KITLV- Jakarta.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara akademik maupun praktis. Salah satunya adalah memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu perpustakaan dan informasi terutama konsep layanan referensi pada perpustakaan perguruan tinggi. Serta manfaat praktis yang dapat memberikan masukan dan pemikiran dari sudut pandang yang berbeda pada Perpustakaan Universitas Leiden maupun Perpustakaan Perguruan Tinggi lainnya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Sebelum kita membahas lebih jauh tentang layanan perpustakaan, terutama tentang layanan referensi virtual dalam perpustakaan, maka terlebih dahulu kita melihat apa definisi dari perpustakaan secara umum. Dalam Undang – Undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, pengertian perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Terdapat beberapa jenis perpustakaan, salah satunya adalah perpustakaan perguruan tinggi, menurut Sulistyio Basuki (2014) perpustakaan perguruan tinggi adalah

perpustakaan yang terdapat dalam perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya, yaitu mengamalkan Tri Dharma perguruan tinggi yang terdiri dari pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat.

Sebuah perpustakaan memiliki dua jenis layanan, yaitu layanan teknis dan layanan pemakai. Layanan teknis adalah kegiatan yang dilakukan untuk mempersiapkan bahan pustaka sebelum disajikan dan dimanfaatkan bagi pengguna perpustakaan, misalnya saja kegiatan pengadaan bahan pustaka, pengolahan bahan pustaka, dan pelestarian bahan pustaka. (Putri, 2017). Layanan pemakai adalah kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan jasa perpustakaan agar informasi dan bahan pustaka yang ada pada perpustakaan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pengguna perpustakaan. (Putri, 2017). Beberapa contoh jenis layanan pemakai yang ada di perpustakaan dalam melayani penggunanya layanan sirkulasi, layanan pendidikan pemakai, layanan referensi, dan beberapa layanan lainnya. Salah satu layanan yang banyak dimanfaatkan oleh pengguna adalah layanan referensi, selain layanan sirkulasi.

Layanan referensi adalah salah satu layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Pustakawan layanan referensi akan memandu pengunjung atau pengguna perpustakaan, terutama pengguna perpustakaan yang membutuhkan layanan referensi ini untuk menelusur dan menemukan bahan pustaka atau informasi yang relevan sesuai dengan yang pengguna butuhkan dan inginkan. Pustakawan pada layanan referensi ini akan membantu, merekomendasikan, dan menuntun pengguna dalam mengumpulkan dan mengakses informasi yang dibutuhkan. (Khan & Zaenab, 2015). Layanan referensi merupakan layanan yang diberikan pustakawan referensi dalam memberikan bantuan secara langsung dan secara personal kepada pengguna perpustakaan yang membutuhkan informasi tertentu. (Rahayu, 2014). Keberhasilan layanan referensi virtual tidak hanya bergantung pada kualitas layanan

referensi virtual yang diberikan pustakawan kepada penggunaanya saja, tetapi juga tergantung pada teknis pelaksanaannya seperti koneksi jaringan, *software* yang mendukung, dan lain-lain. (Xiangming Mu, et.al., 2011).

Pada abad modern saat ini teknologi informasi sudah sangat berkembang dengan sangat pesat. Jarak, waktu, dan tempat sudah bukan menjadi hambatan lagi dalam mencari informasi, sehingga sebagian besar orang bekerja dan berkomunikasi dengan memanfaatkan jaringan teknologi informasi dan terhubung secara online. Tidak terkecuali bagi para pengguna perpustakaan di seluruh dunia. Saat ini pengguna perpustakaan tidak hanya sekedar pemustaka yang datang langsung ke perpustakaan saja, pemustaka dapat berasal dari berbagai negara di seluruh dunia yang terhubung melalui jaringan internet kapanpun dan dimanapun.

Salah satu jenis layanan yang terdapat di perpustakaan adalah layanan referensi virtual, yaitu layanan referensi perpustakaan yang dilakukan secara *online*, transaksi referensi dilakukan menggunakan teknologi informasi melalui beberapa cara (misalnya *email*, *chatting*, atau sistem *routing* otomatis) menggunakan media komputer. Penggunaan teknologi informasi dalam layanan referensi virtual sangatlah penting agar transaksi layanan dapat berjalan dengan baik (Qumariah, 2015).

Dalam *Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Rerence Services* layanan referensi virtual adalah layanan referensi secara elektronik dimana pelanggan memanfaatkan teknologi untuk berkomunikasi dengan staf layanan referensi perpustakaan tanpa secara fisik harus hadir. Komunikasi yang sering digunakan dalam referensi virtual termasuk *chating*, *videoconferencing*, *Voice-over-ip*, *co-browsing*, *e-mail*, dan *instant messaging*. American Library Association, September 29, (2008).

Layanan referensi virtual adalah layanan referensi yang dilakukan secara elektronik, di mana pelanggan menggunakan perangkat komputer dan teknologi lainnya untuk berkomunikasi dengan staf pustakawan referensi tanpa bertemu secara fisik (RUSA, 2010).

Seiring dengan kemajuan zaman dan kemajuan teknologi informasi maka lahirlah layanan referensi digital yang dapat menghubungkan pengguna dengan pustakawan secara online untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Layanan referensi virtual dapat memperluas akses masyarakat digital karena masyarakat online akan mencari bantuan melalui layanan referensi virtual (Fan, Fought, & Gahn, 2017).

Layanan referensi virtual dikembangkan sebagai tanggapan terhadap sejumlah faktor yang saling terkait, yaitu popularitas internet yang tersebar dimana saja sebagai jalur komunikasi; meningkatkan ketersediaan jaringan sumber daya digital dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan informasi; semakin menurunnya jumlah transaksi layanan referensi secara tradisional (langsung); serta upaya pustakawan untuk menanggapi preferensi pengguna (Bopp & Smith, 2011), namun dengan adanya layanan referensi virtual ini tidak berarti menghilangkan layanan referensi secara tradisional (secara tatap muka), layanan referensi virtual berfungsi sebagai fasilitas untuk memperluas jangkauan layanan perpustakaan.

Tujuan disediakannya layanan referensi virtual adalah agar dapat menjangkau pengguna yang lebih banyak dan luas, mengundang pengguna baru untuk memanfaatkan perpustakaan, menyediakan layanan jarak jauh yang lebih baik sehingga kebutuhan informasi dapat terpenuhi, dapat membantu pengguna untuk menemukan informasi sendiri seperti layanan tatap muka, *real-time*, kepuasan pengguna terpenuhi, menambah pembelajaran online, perpustakaan dapat menyediakan jam layanan lebih panjang (Khobragade, 2015).

Rahmi (2019) mengatakan bahwa layanan referensi virtual yang merupakan terobosan luar biasa dari layanan referensi secara konvensional juga bertujuan untuk:

1. Memberikan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan secara jarak jauh.
2. Meningkatkan peran perpustakaan dalam mendukung pendidikan dan penelitian.
3. Membantu mengumpulkan sumber daya referensi virtual agar dapat disimpan dan

dikembangkan lebih luas lagi.

4. Pustakawan referensi bisa menjadi penghubung antara pengguna baru dan pengguna yang sudah terbiasa menggunakan layanan referensi, sehingga bisa saling bertukar informasi yang dibutuhkan.
5. Membantu pengguna dalam mencari sumber informasi yang terbaik, terpercaya, dan terlengkap.
6. Membantu pengguna dalam menelusur informasi secara online.
7. Dapat menghemat waktu pengguna dalam menelusur dan menemukan informasi yang dibutuhkan.
8. Dapat memberikan layanan referensi di lintas wilayah atau negara.
9. Memberikan program orientasi pengguna tentang bagaimana mengakses informasi.
10. Terciptanya hubungan yang baik dengan pengguna karena layanan referensi memberikan bantuan pencarian informasi secara personal.
11. Membantu mempromosikan perpustakaan jika dapat memberikan layanan referensi yang memuaskan kebutuhan pengguna.
12. Membantu mencapai tujuan organisasi.
13. Membantu memenuhi lima hukum ilmu perpustakaan.

Nicola dan Crook (2013) mengidentifikasi dua faktor terpenting yang menjadi kunci dan kontribusi terhadap efektivitas layanan referensi virtual yaitu, kesiapan pemustaka untuk menggunakan layanan referensi virtual, serta pentingnya dukungan terhadap pustakawan layanan referensi virtual ini seperti diadakannya pelatihan dan antusiasme pustakawan dalam memberikan layanan referensi virtual ini (Nicola & Crook, 2013).

Terdapat cukup banyak penelitian sebelumnya yang ditemukan dalam penelusuran di “google” dan jurnal-jurnal ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi yang mengangkat topik tentang layanan referensi virtual di perpustakaan perguruan tinggi, penelitian-penelitian sebelumnya ini dapat membantu dalam menganalisa pokok pembahasan dalam kajian ini, diantaranya adalah penelitian yang

dilakukan oleh Qobose dan Mologanyi (2015) yang berjudul “*Evaluating Virtual Reference Service at University of Botswana Library: a case study of Question Point*” dalam penelitian tersebut memaparkan tentang layanan referensi virtual yang sudah menjadi “Trend” di sebagian besar perpustakaan perguruan tinggi pada saat ini (Qobose dan Mologanyi, 2015). Layanan referensi virtual ini tidak hanya banyak ditemukan di perpustakaan perguruan tinggi saja, tetapi juga di berbagai jenis perpustakaan di seluruh dunia, (Olszewski & Rumbaugh, 2010). Berdasarkan rekomendasi dari Digital Scholarship Report (2009) perpustakaan harus memiliki teknologi canggih yang relevan untuk layanan digital ini, seperti referensi virtual atau *Instant Message (IM)* untuk melayani pemustaka di luar layanan tatap-muka.

Selanjutnya ada juga penelitian Setiawan (2017) yang berjudul “*Mengurangi Kecemasan Pemustaka Dalam Proses Penelusuran Informasi Melalui Layanan Virtual Referens di Perpustakaan Perguruan Tinggi*”. Penelitian ini membahas tentang kecemasan pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkannya karena adanya perbedaan kemampuan individu dalam menelusur informasi. Perpustakaan hendaknya memberikan kemudahan dalam layanan referensi, yaitu dengan menyediakan layanan referensi virtual untuk menumbuhkan kepercayaan diri pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Layanan referensi virtual tersebut misalnya layanan *research consultation* yang dilakukan pada perpustakaan Singapore Management University, *live chat* dan penyediaan informasi dalam bentuk video yang dilakukan perpustakaan University of Kentucky, *research guide* yang dilakukan perpustakaan Harvard University, layanan *Ask A librarian*, layanan *research assistant* dan lain sebagainya (Setiawan, 2017)

Namun tidak selalu implementasi layanan referensi virtual ini dapat berjalan sesuai dengan rencana, terdapat beberapa aspek dalam pelaksanaan layanan referensi virtual, yaitu waktu respon, pertanyaan tidak terjawab, bahasa yang digunakan, kepuasan pemustaka, dan sumber informasi yang digunakan

(Wicaksono, 2017). Sementara Chow dan Croxton (2014) melihat bahwa banyak perpustakaan yang menawarkan layanan referensi virtual namun tidak menjalankan sesuai dengan fungsi dan kegunaan yang seharusnya, sehingga hal tersebut dapat menyebabkan terhentinya layanan.

C. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, sumber data dokumen primer, dan dokumentasi. Lokasi penelitian adalah Perpustakaan KITLV-Jakarta yang beralamat di Jl. H.R. Rasuna Said Kav. S-3, Jakarta 12950. Indonesia dan website perpustakaan universitas Leiden (<https://www.library.universiteitleiden.nl/>).

Penelitian kualitatif adalah mencari makna, pemahaman, pengertian, tentang suatu fenomena, kejadian, maupun kehidupan manusia dengan terlibat langsung maupun tidak langsung dalam *setting* yang diteliti, kontekstual dan menyeluruh (Yusuf, 2014). Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memiliki sejarah panjang dalam berbagai macam ilmu pengetahuan, dengan semakin berkembangnya ilmu dalam bidang sosial maka peneliti-peneliti dalam bidang sosial semakin banyak yang menggunakan pendekatan kualitatif ini, karena dengan pendekatan kualitatif akan dapat terlihat interaksi yang terjadi selama proses penelitian (Flick, 2018). Dalam penelitian ini khususnya mengenali layanan referensi pada Perpustakaan KITLV-Jakarta. Penelitian kualitatif sebagai *human instrument* berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono, 2017). Peneliti menetapkan fokus penelitian pada layanan referensi virtual Perpustakaan Universitas Leiden melalui Perpustakaan KITLV-Jakarta. Total jumlah informan pada penelitian ada dua belas orang yang terdiri dari dua orang pustakawan referensi Perpustakaan KITLV-Jakarta, satu orang *Office Manager* KITLV-Jakarta, dua orang staf

Perpustakaan KITLV-Jakarta, lima orang pengunjung perpustakaan KITLV-Jakarta, dan dua orang anggota Perpustakaan KITLV-Jakarta. Masing-masing informan melakukan wawancara dengan peneliti.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi untuk mengamati situasi sosial dalam konteks yang sesungguhnya, pengumpulan data dokumen primer, dan dokumentasi (Yusuf, 2014). Peneliti mengamati secara langsung situasi sosial yang dijadikan fokus penelitian. Analisis data merupakan hal yang kritis dalam proses penelitian kualitatif. Analisis digunakan untuk memahami hubungan dan konsep dalam data sehingga hipotesis dapat dikembangkan dan dievaluasi, (Susan Stainback). Dengan demikian analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasi data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, dan membuat kesimpulan, (Sugiyono, 2017). Peneliti sebagai instrumen penelitian melakukan pengumpulan data dengan cara melakukan observasi pada lokasi penelitian, dan selanjutnya melakukan wawancara pada informan penelitian untuk menggali informasi secara mendalam tentang layanan referensi virtual dan non-virtual di Perpustakaan Universitas Leiden maupun di Perpustakaan KITLV-Jakarta. Informasi yang telah didapat melalui wawancara dengan informan dan hasil observasi pada objek penelitian kemudian diolah untuk dianalisis dengan sumber data primer sebagai dokumen pendukung dalam penulisan kajian ini. Peneliti juga mengambil dokumentasi berupa foto dari perpustakaan KITLV-Jakarta dan *screen shoot* dari hasil penelusuran informasi melalui layanan referensi virtual yang ada di laman website perpustakaan universitas Leiden yaitu "*Ask a Librarian*".

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Awalnya kegiatan utama KITLV baik yang berada di Belanda maupun yang berada di Jakarta adalah sebagai lembaga riset,

pengembangan koleksi perpustakaan, dan *publishing*, namun sejak saat terjadi resesi ekonomi di Eropa, KITLV memutuskan untuk menutup organisasinya, semua koleksi perpustakaan KITLV (baik yang berada di Leiden, Belanda maupun di Jakarta, Indonesia) diambil alih untuk selanjutnya diakuisisi seluruh koleksinya oleh Perpustakaan Universitas Leiden.

Kegiatan publisitasnya diambil alih oleh perusahaan penerbitan swasta bernama Brill Publisher, dan saat ini kegiatan utama KITLV-Jakarta hanya sebagai pusat riset dan menjadi perwakilan Perpustakaan Universitas Leiden di Jakarta. Saat terjadi akuisisi inilah hambatan dan permasalahan mulai muncul karena semua sistem baik itu sistem teknologi informasi, aturan pengkatalogan, sistem layanan perpustakaan, pengisian data di katalog, prosedur pengadaan, prosedur peminjaman koleksi yang ada di Perpustakaan KITLV-Jakarta, dan lain sebagainya harus dirubah total sesuai dengan yang telah diterapkan dan sudah berjalan pada Perpustakaan Universitas Leiden.

Perpustakaan KITLV-Jakarta: Peran dan Fungsinya

Perpustakaan KITLV-Jakarta setelah diakuisisi oleh Perpustakaan Universitas Leiden lebih berperan sebagai penyedia koleksi – koleksi bahan pustaka terbitan Indonesia tentang Indonesia dan Asia Tenggara untuk dikirim pada Perpustakaan Universitas Leiden untuk melengkapi koleksi pada Perpustakaan Universitas Leiden. Pengolahan koleksi, input data pada database katalog dilakukan oleh pustakawan Perpustakaan KITLV-Jakarta untuk database Perpustakaan Universitas Leiden.

Bukan hanya itu saja, secara birokrasi pun menjadi lebih sulit dan memakan waktu cukup lama karena semua sistem berpusat di Perpustakaan Universitas Leiden. Jumlah pustakawan yang ada di Perpustakaan KITLV-Jakarta saat ini ada empat orang. Sebagai wakil dari Perpustakaan Universitas Leiden, maka Perpustakaan KITLV-Jakarta juga menyediakan layanan perpustakaan seperti pada umumnya perpustakaan perguruan tinggi, salah satunya adalah layanan referensi. Layanan yang

diberikan perpustakaan kepada pengguna perpustakaan merupakan wajah dari sebuah perpustakaan, dan biasanya layanan yang diberikan perpustakaan kepada penggunanya akan menjadi tolak ukur bagaimana sebuah perpustakaan dinilai oleh penggunanya. Pustakawan yang ditempatkan pada bagian layanan referensi adalah gambaran umum atau wajah publik dari sekian banyak layanan yang ditawarkan secara personal oleh perpustakaan, karena layanan ini merupakan layanan yang ada pada hampir seluruh perpustakaan dimana pun berada, maka tersedianya layanan referensi ini harus benar-benar terasa kehadirannya untuk memenuhi kebutuhan penelusuran informasi bagi pengguna perpustakaan (Barnhart & Pierce, 2011).

Kendala yang dirasakan cukup menghambat pustakawan Perpustakaan KITLV-Jakarta untuk memberikan layanan yang prima adalah sampai saat ini katalog Perpustakaan KITLV-Jakarta belum terintegrasi dengan katalog Perpustakaan Universitas Leiden, sebagaimana yang direncanakan pada awal terjadinya akuisisi antara Perpustakaan KITLV-Jakarta dan Perpustakaan Universitas Leiden, Belanda. Koleksi KITLV yang muncul pada katalog Perpustakaan Universitas Leiden hanya koleksi-koleksi lama hasil migrasi saat awal KITLV dan Perpustakaan Universitas Leiden bergabung saja dulu, sedangkan untuk koleksi yang baru pada Perpustakaan KITLV-Jakarta belum dapat di *up-date* dan diinput dalam database Perpustakaan Universitas Leiden serta belum bisa muncul dalam katalog Perpustakaan Universitas Leiden.

Layanan Referensi Virtual Perpustakaan Universitas Leiden Melalui Perpustakaan KITLV-Jakarta

Dahulu saat KITLV diakuisisi oleh Perpustakaan Universitas Leiden, Perpustakaan KITLV-Jakarta mendapatkan sistem database baru yang rencananya bisa terintegrasi dengan koleksi-koleksi yang terdapat di Perpustakaan Universitas Leiden, namun sampai saat ini pustakawan KITLV-Jakarta belum dapat menambahkan input data koleksi-koleksi barunya pada database yang baru tersebut,

Pengolahan dan pengkatalogan koleksi hanya dilakukan untuk katalog Perpustakaan Universitas Leiden dan hanya muncul pada database pencarian koleksi Perpustakaan Universitas Leiden saja, tidak dapat muncul pada database koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan KITLV-Jakarta.

Seperti yang dikemukakan Rahmi (2019) bahwa salah satu tujuan layanan referensi virtual pada perpustakaan adalah untuk memberikan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan secara jarak jauh dan meningkatkan peran perpustakaan dalam mendukung pendidikan dan penelitian. Selain itu, layanan referensi virtual juga bertujuan untuk dapat menjangkau pengguna yang lebih banyak dan luas (Khobragade, 2015). Jika pengguna perpustakaan KITLV-Jakarta ingin meminjam koleksi referensi dari koleksi yang terdapat di Perpustakaan Universitas Leiden maka pengguna harus melakukan pencarian langsung ke Perpustakaan Universitas Leiden di Belanda atau menanyakannya langsung pada pustakawan Perpustakaan Universitas Leiden bagian layanan referensi melalui website mereka pada menu “*Ask a Librarian*”

Pustakawan pada perpustakaan KITLV-Jakarta tidak memiliki akses untuk menelusur koleksi referensi pada database Perpustakaan Universitas Leiden secara langsung. Namun penelusuran informasi dapat dilakukan dengan cara tersebut di atas yang dinamakan sebagai layanan referensi virtual karena perpustakaan dapat memberikan layanan informasi yang dibutuhkan pengguna perpustakaan secara jarak jauh. Dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi informasi saat ini terutama jaringan internet, pengguna perpustakaan KITLV-Jakarta dapat mengirimkan email untuk menayakan bahan pustaka yang dibutuhkan, email yang dikirim pada menu *Ask a Librarian* Perpustakaan Universitas Leiden biasanya akan dijawab sekitar 2 sampai 3 hari kerja.

Pengguna perpustakaan juga bisa menanyakan bahan pustaka tersebut melalui pustakawan Perpustakaan KITLV-Jakarta, pengguna perpustakaan bisa memberikan secara lengkap dan rinci apa saja informasi yang dibutuhkannya pada pustakawan KITLV-

Jakarta, kemudian pustakawan KITLV-Jakarta akan mengirimkan email pada pustakawan Universitas Leiden perihal kebutuhan informasi ataupun bahan pustaka tersebut disertai dengan surat – surat keterangan pendukung penelitian yang lengkap.

Jika bahan pustaka yang dibutuhkan tersedia, maka pustakawan Perpustakaan KITLV-Jakarta akan menginformasikan kepada si pengguna perpustakaan tersebut bahwa informasi ataupun bahan pustaka yang dibutuhkannya tersedia, jika si pengguna perpustakaan memutuskan untuk mendapatkan informasi maupun bahan pustaka yang dibutuhkannya tersebut, maka pustakawan Perpustakaan KITLV-Jakarta akan menginformasikan kembali kepada pustakawan Perpustakaan Universitas Leiden, kemudian pustakawan referensi di Perpustakaan Universitas Leiden akan menyiapkan semua informasi dan bahan pustaka yg dibutuhkan dan mengirimkan bahan pustaka tersebut secara digital dalam bentuk *soft copy*. Ada bahan koleksi referensi yang bisa didapatkan secara gratis dan ada juga yang harus berbayar, tergantung dari kebutuhan bahan pustaka yang diinginkan pengguna.

Kebutuhan pengguna perpustakaan pastinya beragam, misalnya saja ada pengguna yang membutuhkan koleksi referensi dalam bentuk foto untuk kebutuhan pameran, maka resolusi pada file foto yang dikirimkan dibutuhkan dalam resolusi yang besar agar dapat dicetak untuk pameran, maka pengguna dikenakan biaya untuk permintaannya tersebut. Kebanyakan pengguna lebih memilih untuk meminta file dalam bentuk *soft copy* karena untuk file *hard copy* akan dikenakan biaya ongkos kirim yang cukup mahal dan memerlukan waktu lebih lama untuk sampai ke tangan pengguna.

Prosedur layanan referensi virtual yang terdapat pada Perpustakaan Universitas Leiden tersebut bagi pengguna perpustakaan KITLV-Jakarta tentu memakan cukup banyak waktu, informasi yang dibutuhkan tidak bisa didapat secara *real-time* sehingga pengguna perpustakaan KITLV-Jakarta harus menyiapkan tenggang waktu yang cukup untuk bisa

mendapatkan informasi yang dibutuhkan dari layanan referensi virtual Perpustakaan Universitas Leiden tersebut.

Tidak sedikit peneliti maupun pengguna perpustakaan Perpustakaan KITLV-Jakarta yang beranggapan bahwa sebagai perwakilan dari Perpustakaan Universitas Leiden maka semua koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan Universitas Leiden bisa diakses melalui Perpustakaan KITLV-Jakarta, atau anggapan bahwa pengguna perpustakaan yang datang ke Perpustakaan KITLV-Jakarta bisa langsung mengakses semua koleksi dan layanan yang ada di Perpustakaan Universitas Leiden, namun ternyata pada kenyataannya tidak seperti itu. Tidak semua koleksi yang dikirim oleh Perpustakaan KITLV-Jakarta ke Perpustakaan Universitas Leiden tersedia di Perpustakaan KITLV-Jakarta, tergantung dari kebijakan kepala Perpustakaan KITLV-Jakarta apakah akan menyimpan juga di Perpustakaan KITLV-Jakarta atau tidak karena terkait dengan ketersediaan *space* pada Perpustakaan KITLV-Jakarta sampai saat ini masih sangat terbatas.

Terdapat contoh kasus yang dialami oleh Ana, seorang mahasiswi program magister di Universitas Indonesia dimana dia sebagai pengguna Perpustakaan KITLV-Jakarta ingin mencari sebuah buku hasil karya orang Indonesia dan diterbitkan di Indonesia, namun sudah tidak tersedia lagi di toko-toko buku yang ada di Jakarta karena saat itu buku tersebut sudah tidak diterbitkan lagi (*discontinued*). Pada saat pengguna perpustakaan ini menelusur di katalog Perpustakaan Universitas Leiden, buku yang dibutuhkannya tersebut tersedia di Perpustakaan Universitas Leiden, Belanda. Namun pengguna perpustakaan tersebut tidak bisa mengakses buku itu dari Perpustakaan KITLV-Jakarta karena Perpustakaan KITLV-Jakarta tidak menyimpan atau tidak memiliki koleksi buku tersebut, walaupun buku tersebut dibeli di Indonesia dan melalui prosedur pengolahan bahan pustaka di Perpustakaan KITLV-Jakarta untuk kemudian dikirimkan ke Perpustakaan Universitas Leiden, Belanda. Keberhasilan layanan referensi virtual pada Perpustakaan KITLV-Jakarta tergantung dari kolaborasi yang baik antara sumber daya

pustakawan layanan referensi, koneksi jaringan yang stabil dan baik, serta alat-alat pendukung lainnya seperti software dan integrasi database yang berfungsi untuk memudahkan informasi dapat sampai ke pengguna perpustakaan dengan cepat dan akurat.

Secara umum koleksi Perpustakaan Universitas Leiden dapat diakses oleh umum, namun untuk koleksi referensi hanya terbatas pada anggota Perpustakaan Universitas Leiden, pustakawan Perpustakaan KITLV-Jakarta pun tidak memiliki akses untuk menelusur koleksi referensi secara langsung, karena koleksi referensi hanya bisa untuk baca di tempat saja dan hanya dapat diakses oleh pengguna yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan, mahasiswa, dosen, peneliti atau orang – orang yang bekerja di Universitas Leiden. Oleh karena itulah disediakan layanan referensi virtual bagi pengguna Perpustakaan KITLV-Jakarta yang ingin menelusur informasi koleksi referensi milik Perpustakaan Universitas Leiden.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pustakawan pada Perpustakaan KITLV-Jakarta tidak memiliki akses yang sama dengan pustakawan pada Perpustakaan Universitas Leiden, meskipun Perpustakaan KITLV-Jakarta merupakan perwakilan dari Perpustakaan Universitas Leiden di Jakarta setelah diakuisisi oleh Perpustakaan Universitas Leiden pada tahun 2014. Sampai saat ini Perpustakaan KITLV-Jakarta berperan sebagai media riset dan penyedia koleksi – koleksi tentang Indonesia dan Asia Tenggara yang diterbitkan di Indonesia untuk memenuhi kebutuhan koleksi Perpustakaan Universitas Leiden. Pustakawan Perpustakaan KITLV-Jakarta tidak sepenuhnya dapat mengakses koleksi yang tersedia di perpustakaan Universitas Leiden, koleksi referensi yang terdapat di Perpustakaan Leiden tidak dapat diakses oleh pustakawan KITLV-Jakarta karena koleksi tersebut hanya bisa dibaca ditempat. Layanan referensi koleksi Perpustakaan Universitas Leiden tidak bisa dilakukan secara langsung melalui Perpustakaan KITLV-Jakarta, tetap harus

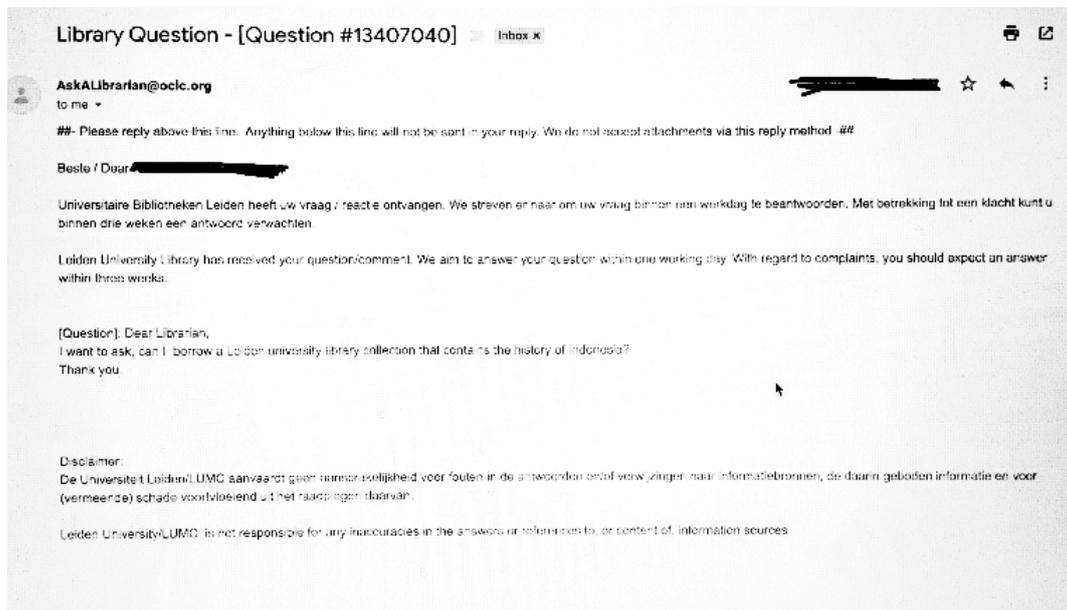
melalui website Perpustakaan Universitas Leiden, kecuali bagi pengguna yang memiliki nomor ID Perpustakaan Universitas Leiden karena terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Universitas Leiden. Akan tetapi pustakawan Perpustakaan KITLV-Jakarta bersedia membantu untuk mencari informasi terkait layanan referensi yang dibutuhkan anggota Perpustakaan KITLV-Jakarta melalui *e-mail* kepada pustakawan Perpustakaan Universitas Leiden, ataupun memberikan rekomendasi kepada pustakawan Perpustakaan Universitas Leiden bagi anggota Perpustakaan KITLV-Jakarta yang ingin melakukan peminjaman langsung ke Perpustakaan Universitas Leiden di Belanda agar dapat mengakses layanan referensi dengan lebih mudah.

DAFTAR PUSTAKA

- American Library Association, September 29, (2008). "Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services", <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines> (Accessed November 15, 2020). Document ID: 8fcd000-09bb-7384-e50d-2bf8afbc8c86
- American Library Association, September 29, (2008). "Guidelines by Topic", <http://www.ala.org/rusa/guidelines-resources/guidelines-by-topic> (Accessed November 15, 2020), Document ID: 22762006-e79c-2f54-91c3-ec4bf1a5f8d4
- Basuki, S. (2014). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Barnhart, F. D., & Pierce, J. E. (2011). Becoming mobile: Reference in the ubiquitous library. *Journal of Library Administration*, 51(3), 279–290.
- Bopp, R. E.; Linda, C. S. (2011). *Reference and Information Services*. 3rd ed. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.
- Chow, A.S.; Croxton, R.A. (2014). A usability evaluation of academic virtual reference services. *College & Research Libraries*, 75(3), 309-360
- Cassell, K.A. & Hiremath, U. (2013). *Reference and information services: an introduction*. Chicago: Neal Schuman.
- Qobose, E.; Molonganyi, B. (2015). *Evaluating virtual reference service at University of Botswana Library: A case study of question point*. University of Botswana. IFLA WLIC 2015 - Cape Town, South Africa.
- Fan, S.H., Fought R.L., & Gahn, P.C. (2017). Adding a feature: can a pop-up chat box enhance virtual reference? *Medical Reference Service Quarterly*. 36(3), 220-228.
- Febriyanto, & 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.
- Flick, U. (2018). *Designing qualitative research*. Sage.
- Khan, N. A. and Tazeem Z. (2015). Virtual reference service in modern libraries. *International Journal of Digital Library Systems*, 5(2), 1-17.
- Khobragade, A.D.; Lihitkar, S.R. (2015). Virtual reference service in libraries of IIM in India: A user survey. *International Research: Journal of Library and Information Science*. 5(3), 364-383.
- Nicola, E.C.; L. Crook. (2013). Now it's necessary: Virtual reference services at Washington State University, Pullman. *The Journal of Academic Librarianship*, 39(2), 161-168.
- Official Website Leiden University Library. 2018. <https://www.library.universiteitleiden.nl/>.
- Olszewski, L.; Rumbaugh, P. (2010). An international comparison of virtual reference services. *Reference and User Quarterly*, 49(4), 268-360.
- Putri, D. T. (2017). Sistem pelayanan perpustakaan dan jenis layanan perpustakaan. <https://desytamara.blogspot.com/2017/11/sistem-pelayanan-perpustakaan-dan-jenis.html>

- Perpustakaan Nasional RI. (2017). Laporan kajian kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Nasional RI: Kajian kualitatif dan kuantitatif. <https://www.perpusnas.go.id/webforms/uploads/files/180702031140nqtU3bmcl1.pdf>
- Qumariah, N. A.; Kusuma, R.C.D., (2015). Analisis transaksi e-mail dalam layanan referensi virtual. *Record and Library journal*. 1(2), 105-119.
- Rahmi, L. (2019). Media komunikasi sebagai akses layanan referensi virtual di perpustakaan Universitas Indonesia. *Buletin Al-Turas*, 25(1), 17-36.
- Setiawan, M.V. (2017). Mengurangi kecemasan pemustaka dalam proses penelusuran informasi melalui layanan virtual referensi di perpustakaan perguruan tinggi. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 13(2), 178-190.
- Smith, L.C.; Melissa, A. W. (2016). *Reference and information services: An introduction*. 5th ed. Santa Barbara: Libraries Unlimited.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Wicaksono, A. (2017). Penguatan layanan referensi virtual di Indonesia dalam rangka memperluas akses masyarakat ke perpustakaan: implementasi Undang-Undang Perpustakaan. *Media Pustakawan*, 24(4), 19-26.
- Xiangming Mu., Dimitroff, A., Jordan, J., Burclaff, N. (2011). A survey and empirical study of virtual reference service in academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 37(2), 120-129.
- Yusuf, M. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. Jakarta: Prenada Media Group.

DAFTAR GAMBAR



Gambar 1. Layanan *Ask a Librarian* pada alamat email resmi Perpustakaan Universtas Leiden