

Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Vol. 16, No. 1, Juni 2020, Hal. 44-54  
DOI: 10.22146/bip.v16i1.79  
ISSN 1693-7740 (Print), ISSN 2477-0361 (Online)  
Tersedia online di <https://journal.ugm.ac.id/v3/BIP>

## Implementasi *Personal Assistant Library Service* (PALS) dalam meningkatkan layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi

Febriyanto<sup>1</sup>, Tamara Adriani Salim<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Universitas Indonesia  
e-mail: febriyanto71@ui.ac.id

Naskah diterima: 7 Februari 2020, direvisi: 11 Mei 2020, disetujui: 12 Mei 2020

### ABSTRAK

**Pendahuluan.** Perpustakaan perguruan tinggi di Universitas Pancoran mengarahkan layanan referensi yang berorientasi kepada pengguna dengan membuat layanan yang disebut *Personal Assistant Library Service* (PALS). Tulisan ini membahas mengenai layanan referensi pada perguruan tinggi di Universitas Pancoran yang bertujuan untuk menggambarkan penerapan PALS di Universitas Pancoran sebagai upaya untuk meningkatkan perpustakaan perguruan tinggi.

**Metode penelitian.** Metode yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara yang dilakukan terhadap pustakawan yang bekerja pada perpustakaan tersebut.

**Hasil dan Pembahasan.** Temuan mengenai strategi yang dilakukan dalam upaya meningkatkan layanan referensi di perpustakaan Universitas Pancoran dapat dilakukan dengan cara personal dengan membentuk layanan PALS. Dalam kasus Universitas Pancoran, upaya tersebut tergambar dari dukungan koleksi yang disediakan untuk layanan baru, menilai ulang kompetensi yang dibutuhkan untuk layanan dan melihat tantangan-tantangan yang ada dalam penerapannya.

**Kesimpulan.** Peningkatan layanan perpustakaan perguruan tinggi melalui PALS merupakan alternatif yang dapat digunakan oleh perpustakaan perguruan tinggi lain walaupun pada penerapannya di Universitas Pancoran belum maksimal. PALS fokus pada kebutuhan pengguna perpustakaan perguruan tinggi dengan kebutuhan kemampuan yang tinggi dan subyek yang berbeda-beda dengan penanganan secara personal.

**Kata kunci:** layanan referensi; perpustakaan perguruan tinggi; PALS

### ABSTRACT

**Introduction.** The academic library in the Pancoran area have user-oriented reference services by creating services called *Personal Assistant Library Service* (PALS). This paper discusses the reference services at Pancoran University which aims to describe the implementation of PALS at Universitas Pancoran as an effort to improve the academic library.

**Method.** The method uses case study with qualitative approach. Techniques of collecting data through interviews conducted on librarians who work in the library.

**Results and Discussions.** The findings of the strategy undertaken in an effort to improve reference services at the Pancoran University library can be done in a personal way by forming PALS services. In the case of Pancoran University, these efforts are reflected in the collection support provided for new services, reassessing the competencies needed for services and seeing the challenges that exist in its implementation.

**Conclusion.** The improvement of college library services through PALS is an alternative that can be used by other university libraries even though the application at Pancoran University has not been maximized. PALS focuses on the needs of college library users with high ability needs and different subjects with personal handling.

**Keywords:** reference services; academic library; PALS

## A. PENDAHULUAN

Layanan menjadi indikator penting untuk melihat kesuksesan perpustakaan. Penilaian dan peningkatan perpustakaan dapat difokuskan kepada masalah konten atau fisik perpustakaan, kebutuhan pengguna, dan kinerja pustakawan. Layanan yang diberikan oleh perpustakaan merujuk pada Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (2017) dapat berupa layanan keanggotaan dan penelusuran informasi, layanan koleksi naskah nusantara, layanan koleksi audiovisual, layanan koleksi anak, lansia dan disabilitas, layanan koleksi foto, peta, dan lukisan, layanan koleksi buku langka, layanan koleksi budaya nusantara, layanan koleksi mancanegara dan majalah terjilid, layanan koleksi monograf terbuka, layanan berkala mutakhir dan ilmu perpustakaan, dan layanan multimedia. Dari semua layanan tersebut, layanan yang selalu terdapat di setiap perpustakaan umumnya adalah layanan referensi. Pustakawan dibagian layanan referensi adalah wajah publik dari banyak layanan yang dipersonalisasi ditawarkan oleh perpustakaan, tetapi agar layanan tersebut dapat ditemukan di mana-mana, layanan tersebut harus lebih hadir pada titik kebutuhan sebagai penyokong (Barnhart & Pierce, 2011).

Penilaian dan peningkatan layanan referensi penting dilakukan untuk pengembangan layanan tersebut. Peningkatan layanan referensi bertujuan untuk melihat dampak perbaikan layanan terhadap pengguna. Hal ini penting karena besarnya anggaran yang dikeluarkan untuk peningkatan tersebut. Pendirian gedung yang megah dan penyediaan jurnal dengan harga yang mahal diharapkan dapat memberikan manfaat yang besar dan kepuasan pemakai. Penilaian perpustakaan dapat dilakukan dengan cara tertentu, Cassell dan Hiremath (2006), menyatakan bahwa secara tradisional, umpan balik perpustakaan telah kuat di bidang materi dan penggunaan perpustakaan. Cassell menambahkan bahwa statistik sirkulasi dan jumlah “*turnstile*” memberikan gambaran indikator mengenai jumlah orang yang masuk perpustakaan dan materi yang dipinjam dari koleksi perpustakaan. Namun, data statistik layanan referensi tidak ada karena koleksi tidak

dipinjamkan dan tingkat kunjungan pun tidak terpisah dengan kunjungan perpustakaan.

Penelitian mengenai layanan perpustakaan secara kuantitatif telah banyak dilakukan oleh berbagai perpustakaan di Indonesia. Salah satunya yaitu survei yang dilakukan oleh Pusat Eksplorasi dan Pemberdayaan Data Lembaga Penjaminan Mutu Unika Atmajaya (2017) tentang “Kepuasan Pengunjung akan Layanan Perpustakaan” dengan tujuan mengevaluasi layanan perpustakaan dan memantau konsistensi kualitas layanan. Instrumen yang digunakan pada survei tersebut adalah informasi dan panduan, sistem layanan, fasilitas ruang baca, dan koleksi perpustakaan. Survei tersebut memiliki kesimpulan bahwa pengunjung puas terhadap layanan dengan nilai lebih dari 3 yang meningkat dari kepuasan tahun sebelumnya. Selain itu, Risparyanto (2019) juga melakukan penelitian mengenai pelayanan bimbingan literasi dan sumber informasi perpustakaan bagi mahasiswa yang sedang menyusun tugas akhir. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat jenis koleksi tertentu yang sering diakses oleh pengguna di perguruan tinggi dan perlunya pedoman terkait literasi informasi di perpustakaan perguruan tinggi. Supriyanto (2017) melihat kecenderungan sivitas akademika dalam memilih sumber referensi untuk penyusunan karya tulis ilmiah di perguruan tinggi mengambil melalui jurnal online. Penelitian-penelitian tersebut memperlihatkan pentingnya perpustakaan perguruan tinggi, terutama dalam menunjang kebutuhan membuat tugas akhir mahasiswa.

Selanjutnya, Tim Perpustakaan Nasional RI pada tahun 2017 juga melakukan penelitian dengan metode “*mixed method*” yang menghasilkan “Laporan Kajian Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan Nasional RI: Kajian Kualitatif dan Kuantitatif”. Atribut layanan pada penelitian tersebut yaitu layanan berdasarkan konsep RATER (*Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness*) dengan tujuan mengukur seberapa besar harapan dan kepuasan pemustaka terhadap atribut dan unit layanan Perpustakaan Nasional. Kesimpulan dari hasil laporan tersebut yaitu layanan perpustakaan

terhadap pemustaka sudah sesuai dengan harapan dilihat dari kemudahan penggunaan layanan *online* dan kelengkapan koleksi, kenyamanan ruangan dan akses internet cepat, dan keramahan dan keterampilan pustakawan.

Universitas Pancoran memiliki perpustakaan yang mendukung proses pendidikan perguruan tinggi. Perpustakaan Universitas Pancoran membagi pelayanan koleksi umum dan koleksi referensi yang terpisah. Untuk meningkatkan pelayanan pada bagian referensi, pustakawan Perpustakaan Universitas Pancoran pada tahun 2018 membuat layanan baru di bawah bagian referensi yang bernama "*Personal Assistant Library Service*". Layanan ini berorientasi kepada kebutuhan informasi pengguna untuk menemukan sumber informasi yang tepat dan akurat, dipantau oleh seorang pustakawan khusus. Sebagai layanan baru, penulis ingin mengangkat penerapan layanan ini sebagai upaya meningkatkan layanan referensi dengan melihat penelitian-penelitian sebelumnya yang telah dijelaskan. Tujuan dari tulisan ini adalah mengetahui penerapan meningkatkan layanan referensi melalui "*Personal Assistant Library Service*" di perpustakaan perguruan tinggi Universitas Pancoran. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara akademik dan praktis. Manfaat yang dapat diberikan berupa kontribusi terhadap perkembangan ilmu perpustakaan dan informasi yang mengangkat konsep layanan pada perpustakaan perguruan tinggi. Hal ini memberikan pandangan baru dalam memahami layanan secara personal di perguruan tinggi. Manfaat secara praktis dapat memberikan masukan dan pemikiran dari sudut pandang yang berbeda terhadap Perpustakaan Universitas Pancoran atau Perpustakaan Perguruan Tinggi lainnya.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

Rujukan umum mengenai perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia umumnya menggunakan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Pada pasal 24 disebutkan bahwa setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional

perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan. Perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Menciptakan layanan perpustakaan yang berkualitas untuk mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat) pernah diteliti oleh Kadek (2012) yang mengutarakan bahwa layanan pelanggan yang berkualitas terdiri dari dua dimensi yang integral, yaitu: dimensi prosedural dan dimensi personal. Pada perpustakaan Universitas Pancoran ditekankan pada dimensi personal. Selanjutnya, berkaitan dengan poin nomor empat dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, bahwa jumlah judul dalam koleksi perpustakaan perguruan tinggi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan diperhitungkan berdasarkan kebutuhan untuk bacaan wajib, bacaan penunjang, dan bacaan pengayaan wawasan keilmuan yang terkait dengan mata kuliah yang disajikan.

Pemanfaatan perpustakaan sebagai trend dalam pembelajaran mandiri di perguruan tinggi menurut Fadli (2013) bahwa "*several attempts to do to improve student reading craze through the library are: 1) to provide students the literatures they interested in; 2) make the library as a fun place for students through a good arrangement, with a friendly service; 3) make the promotion and development activities interests and passions read by using the library; 4) provide additional tasks to students outside of the classroom.*" Salah satu komponen penting dalam pembelajaran mandiri di perguruan tinggi yaitu mengenai layanan ramah yang dapat meningkatkan kegemaran membaca mahasiswa, terutama layanan referensi yang banyak digunakan untuk menunjang tugas akademik mahasiswa. Selanjutnya, Hildawati (2014) mengatakan bahwa urgensi pendidikan pemakai (*user education*) bagi pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi agama islam sebagai "*intended for library users and the entire academic community (especially new*

students) to prepare them to be able to explore their skill in the necessary resources and use them for education. Library and their existences especially in higher education institutions to university of Islam is a civilization buffer, the library is a place of pluralities of complex thinking of the dialectical process of creative thinkers who read the reality of plural". Aspek penting tugas pustakawan di perguruan tinggi yaitu juga melayani pendidikan pengguna sehingga mereka dapat memanfaatkan sumber daya informasi yang sudah disediakan perpustakaan hingga sumber informasi yang terdapat pada bagian referensi.

Layanan Referensi merupakan salah satu bentuk layanan perpustakaan yang membantu pengguna umumnya dipandu oleh pustakawan bagian referensi untuk menemukan kebutuhan informasi pengguna. Menurut Zubaidah (2008), pelayanan referensi dan penyediaan bahan referensi di perpustakaan Perguruan Tinggi sangat erat hubungannya atau sangat dipengaruhi oleh metode belajar dan mengajar dalam perguruan tinggi itu sendiri. Ururamo (2014) menambahkan bahwa SDM yang baik merupakan salah satu aset penting yang dimiliki oleh perpustakaan sehingga perpustakaan perlu melakukan pengembangan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan serta penerimaan pegawai yang sesuai dengan kualifikasi yang ditentukan sesuai dengan kualitas pelayanan di bagian referensi yang diharapkan dan dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi pengguna. Kemudian, layanan referensi merujuk kepada "*information service*". Menurut Smith & Wong (2016), dalam memahami secara utuh layanan referensi, hal utama membutuhkan pemahaman pada fungsi dasar perpustakaan yaitu 1) Koleksi: fungsi untuk menyeleksi, mengumpulkan, dan mempreservasi informasi, 2) Organisasi: fungsi untuk mengelola informasi yang telah terkumpul, 3) Publishing: berfungsi sebagai penerbit dan distributor informasi yang dihasilkan oleh komunitasnya, 4) layanan: fungsi untuk melihat buku yang paling relevan untuk langsung membantu memberikan kepada pengguna dalam pencarian dan pengambilan informasi mereka. Layanan referensi berbeda

dengan layanan lainnya karena layanan ini tidak mengizinkan peminjaman koleksi tercetak untuk dibawa di luar perpustakaan, pemanfaatan koleksi harus dilakukan dengan baca di tempat. Hal ini disebabkan oleh harga koleksi yang mahal dan konsep koleksi yang harus selalu tersedia hingga koleksi yang umumnya tebal namun informasi yang dibutuhkan hanya sebagian saja. Namun, seiring dengan perkembangan teknologi, layanan referensi tidak hanya terbatas dengan bahan tercetak namun terdapat juga koleksi digital. Pustakawan dapat memandu pengguna dengan memanfaatkan media seperti *email*, telepon, dan *video call*. Penilaian layanan referensi berujung pada pertanyaan "apa yang dinilai dan bagaimana menilai dari sebuah layanan". Setiap aspek layanan merupakan masalah utama yang menjadi isu pembahasan untuk peningkatan layanan perpustakaan. Adapun cara menilai layanan referensi menurut Cassell adalah menggunakan metode kotak saran, observasi, survei, *focus group*, dan studi kasus.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Kualitatif menjadi pendekatan yang banyak digunakan pada penelitian-penelitian di bidang ilmu perpustakaan. Menurut Lukenbill (2012), penelitian adalah aktivitas manusia yang diarahkan pada penyelidikan yang memiliki tujuan untuk menemukan, menafsirkan, dan merevisi pengetahuan manusia yang ditemukan dalam berbagai konteks di dunia. Bahkan Lukenbill menambahkan bahwa penelitian yang menggunakan metode kualitatif menempatkan penekanan pada pengalaman dan interpretasi personal dan berhubungan dengan pemahaman makna dalam fenomena sosial. Terlihat dengan sangat jelas bahwa peneliti mempunyai tugas besar untuk membaca fenomena yang terjadi dari obyek yang diteliti.

Kajian pada bidang ilmu perpustakaan menggunakan kualitatif pada artikel ini digunakan untuk meneliti layanan di perpustakaan perguruan tinggi. Menurut Flick (2018), penelitian kualitatif memiliki sejarah panjang dalam banyak disiplin ilmu, ketika penelitian sosial secara umum mulai dengan

pendekatan yang sekarang tergolong dalam penelitian kualitatif. Pendekatan ini tepat digunakan karena peneliti dapat melihat interaksi-interaksi yang terjadi selama proses layanan berlangsung. Adapun metode yang dipilih adalah metode studi kasus. Studi kasus sering digunakan sebagai teknik eksplorasi dan dapat juga digunakan untuk menyelidiki struktur dan fungsi organisasi atau kinerja organisasi (Connaway & Powell, 2010). Perpustakaan Pancoran dilihat sebagai suatu organisasi yang memiliki struktur, fungsi, dan kinerja dalam setting khusus. Selaras dengan Yin (2014), studi kasus digunakan dalam banyak situasi, untuk berkontribusi pada pengetahuan kita tentang individu, kelompok, organisasi, sosial, politik, dan fenomena terkait. Terakhir, Pickard (2013) berpendapat penelitian studi kasus ini adalah metode yang dirancang untuk mempelajari yang utama dalam konteks dan memiliki tujuan yang sangat spesifik. Metode ini sangat cocok digunakan di Perpustakaan Universitas Pancoran karena fenomena layanan yang digunakan mempunyai keunikan dan berbeda dengan layanan perguruan tinggi lainnya.

Metode juga digunakan untuk melihat penerapan layanan referensi pada perpustakaan Universitas Pancoran dengan model “*in-person service*” sebagai strategi untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Pengumpulan data pada penelitian ini melalui wawancara dan pengamatan langsung layanan “*Personal Assistant Library Service*” di Universitas Pancoran. Pengamatan di Perpustakaan Universitas Pancoran memberikan bukti 'di sini dan sekarang', untuk menemukan bagaimana orang berperilaku dan berinteraksi dalam situasi tertentu (Pickard, 2013). Orang yang dimaksud yaitu pihak-pihak yang berinteraksi baik pustakawan maupun pengguna. Selanjutnya Farquhar (2012) melihat wawancara dapat dilakukan secara tatap muka, melalui telepon atau menggunakan cara lain seperti 'chattrooms', skype dan lain-lain dan peran wawancara adalah untuk menciptakan situasi yang mendorong informan untuk berbicara tentang subjek penelitian. Sehingga, wawancara biasanya digunakan ketika kita mencari data

kualitatif, deskriptif, mendalam yang khusus untuk individu dan ketika sifat data terlalu rumit untuk ditanyakan dan dijawab dengan mudah. (Pickard, 2013).

Pustakawan yang bekerja terdiri dari kepala pustakawan dan dua orang staf. Informan yang digunakan terdiri dari tiga orang tersebut sebagai individu yang bekerja di perpustakaan perguruan tinggi. Informan utama yang digunakan bernama Zanofer (nama samaran) sebagai orang yang mengemban tugas PALS ini. Zanofer merupakan lulusan sarjana ilmu perpustakaan dan menduduki jabatan sebagai staf yang bertugas di bagian layanan referensi. Selain itu, perpustakaan ini mempunyai kepala perpustakaan yang bernama Bapak Anto (nama samara) dengan tingkat pendidikan magister. Dia bertugas mengelola perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan perguruan tinggi bersama dua orang stafnya. Dari hasil wawancara pada informan, pembahasan hasil temuan akan merujuk kepada aspek-aspek utama layanan referensi. Analisis data dilakukan dengan cara membuat transkrip dari hasil wawancara. Transkrip tersebut dikodefikasi sesuai dengan kelompok indikator yang muncul. Hasil tersebut dituliskan dan dianalisis pada pembahasan disertai dengan teori terkait.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Perpustakaan Universitas Pancoran (bukan nama yang sebenarnya), merupakan perpustakaan yang dimiliki oleh satu universitas swasta di daerah Jakarta Selatan sejak tahun 2013 yang sering melakukan kerjasama dengan negara Amerika. Layanan yang diberikan sama dengan layanan perpustakaan perguruan tinggi lainnya berupa sirkulasi, peminjaman, *Bank Indonesia corner* mengenai informasi ekonomi, layanan komputer untuk umum dan ruang diskusi. Namun sejak tahun 2017, perpustakaan ini resmi menyediakan layanan khusus yang bernama “*Personal Assistant Library Service*” atau disingkat dengan PALS. Tahapan layanan ini, pengguna dapat langsung datang ke perpustakaan, kemudian mendaftarkan diri terlebih dahulu, memasukan nomor permintaan, dan menjelaskan informasi apa yang mereka butuhkan.

### Layanan “*Personal Assistant Library Service*”

*Personal Assistant Library Service* (PALS) merupakan layanan satu pintu yang menyediakan kebutuhan peneliti, dosen, dan mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan Universitas Pancoran untuk meminta informasi mengenai jurnal dan *e-book* yang dilanggan perpustakaan. Perbedaan PALS dengan layanan lainnya yaitu pendekatan yang lebih personal yaitu pustakawan mendekati kepada pengguna, pengguna dapat meminta informasi yang dibutuhkan dan pustakawan dapat memberikan rekomendasi. Selain itu, pustakawan juga membantu pengguna untuk membimbing, memilih atau menetapkan pilihan tentang informasi yang dibutuhkan. Bentuk layanan ini secara fisik adalah pengguna (peneliti, dosen, atau mahasiswa) datang, kemudian pengguna menjelaskan kebutuhan informasi mereka, pustakawan dan pengguna berdiskusi mengenai pencarian informasi yang tepat. Pustakawan memberikan saran mengenai pemilihan kata kunci, rekomendasi buku yang mencakup tahun dan penulis yang ada. Layanan ini menyediakan informasi yang tepat kepada pengguna. Waktu pelayanan terbuka dari jam 08.00 WIB hingga 17.00 WIB. Lokasi pelayanannya berada di dalam perpustakaan. Pengguna layanan ini umumnya, mahasiswa, dosen dan terkadang juga terdapat dari kalangan peneliti.

Tahun 2017, layanan ini dicanangkan, mulai dari pembuatan proposal, percobaan, dan *trial error*. Namun pada tanggal 4 Oktober 2017, layanan ini baru diresmikan sebagai salah satu bagian layanan Universitas Pancoran. Sampai saat ini, pengguna layanan PALS diperkirakan 50 pengguna untuk mahasiswa, 12-20 pengguna dosen, dan satu peneliti. Mahasiswa yang paling banyak menggunakan layanan ini berasal dari Fakultas Bisnis. Di luar negeri, perkembangan pustakawan personal dapat dilihat salah satunya di Universitas Texas Tech. Menurut Henry (2012), pustakawan meluncurkan layanan di sejumlah arah dengan membuat poin layanan baru melalui video, tanda kode QR, dan referensi keliling. Selain itu, pustakawan personal menggunakan video untuk memperkenalkan diri dan memungkinkan hubungan dengan pustakawan secara lebih

dekat. Bahkan, the Yale School of Medicine juga menerapkan layanan yang bersifat personal.

Tujuan dari layanan yaitu untuk meringankan beban pengguna (peneliti, dosen, dan mahasiswa) dalam proses mencari dan memberikan arahan bagaimana mencari pada tempat yang benar serta memberikan sumber-sumber yang valid. Zanofer, salah satu pustakawan yang bekerja di Universitas Pancoran mengatakan,

*“Inisiatif awal layanan ini dari pustakawan, idenya dari saya, waktu mendapatkan kesempatan untuk ke Amerika, itu disana saya melihat di University of Michigan, mereka ada kayak layanan referensi yang saya lupa judulnya, ya itu yang membuat ide, membuat bahwa pustakawan itu bukan harus yang selalu ditunggu, menunggu user datang tetapi bisa pustakawan yang mendekati kepada user, lebih canggihnya di sana mereka bisa sampai memiliki koneksi ke narasumber dan segala macamnya, jadi kayak, pelayanan satu pintu dimana, pustakawan itu yang seperti sekretaris/asisten semacamnya yang langsung memberikan bantuan buat pengguna seperti dosen, mahasiswa, peneliti menuju ke narasumber kayak memperkenalkan mereka membuat pertemuan di perpustakaan.”*

Hal ini dapat menghemat waktu pengguna dalam mengerjakan tugas pada pencarian informasi. Bahkan, Zanofer juga menambahkan bahwa,

*“Hebatnya lagi disana bisa sampai membuat ringkasan atau segala macam, tapi kalau misalnya itu diterapkan di Indonesia, saya pikir itu kayak bakal membuat peneliti, dosen, mahasiswa jadi males, beda sama disana, emang lebih banyak nilai norma sudah tertata jadinya, emang butuh waktu, disana emang butuh waktu, kalau disini baru bimbingan dan arahan.”*

### Kondisi Perpustakaan: Sebelum dan Sesudah

Kondisi perpustakaan sebelumnya menurut pustakawan yang bekerja yaitu kondisi normal layaknya perpustakaan umumnya, banyak pengunjung dan terdapat transaksi peminjaman buku. Namun semenjak terdapatnya layanan PALS, pengunjung terlihat lebih banyak, mahasiswa menjadi aktif melakukan penelitian terutama dalam menyelesaikan skripsi dan mata kuliah metodologi penelitian, mahasiswa lebih aktif mencari informasi ke perpustakaan. Bahkan, pustakawan juga memberikan materi pelajaran mengenai bagaimana cara mencari artikel dan informasi-informasi terkait.

Perubahan lainnya setelah adanya layanan ini, dosen lebih sering datang ke perpustakaan, mereka banyak yang *request* buku. Dulu mahasiswa hanya datang sekedar bertanya mengenai ada atau tidaknya buku yang mereka inginkan, informasi perpustakaan, dan *database* yang terdapat di perpustakaan. Sekarang, pustakawan mengaku bahwa pengguna datang lebih sering dan melakukan diskusi supaya menemukan informasi yang tepat dan sumber yang valid. Pemanfaatan layanan setiap harinya mencapai rata-rata tiga orang pengguna. Namun pada saat akhir semester di saat musim ujian, pengguna dapat meningkat 5-8 pengguna. Rata-rata pengguna tersebut adalah mahasiswa, kalau dosen yang datang umumnya adalah dosen yang sedang aktif melakukan penelitian atau pembuatan jurnal.

### Dukungan Penyediaan Koleksi

Perpustakaan ini memiliki koleksi sejumlah 170.000 judul *ebook*, *textbook* digunakan untuk pelajaran di kelas sekitar 8.000 judul atau 15.000 eksemplar, buku tambahan dan lain-lain sekitar 5000-6000 koleksi. Penyediaan koleksi dengan berlangganan beberapa jurnal yaitu *Elsevier*, *Science Direct*, *Proquest*, *Jstore*, *Ebook Central*, *IB Information collection*, *Indavi*, *Open Stake College*, dan banyak. Penyediaan tersebut sesuai dengan perpustakaan yang mengedepankan pembelajaran dan pengembangan. Perpustakaan menempatkan pengguna sebagai tolak ukur. Anggaran khusus untuk layanan PALS tidak dibutuhkan, hanya terdapat

dukungan dari pengadaan dan kerja sama antar lembaga. Pustakawan menilai hal ini sepadan dengan pemanfaatannya. Tirtasari dkk (2013) melihat pengembangan sistem informasi pengadaan bahan perpustakaan terintegrasi dalam proses bisnis di perpustakaan Swiss German University. Penelitian ini menemukan bahwa sistem informasi pengadaan bahan perpustakaan saat ini belum menjadi fokus utama dalam perancangan sistem informasi di perpustakaan perguruan tinggi swasta di daerah Jakarta dan sekitarnya. Hasil lain juga menemukan bahwa hampir seluruh unit yang terlibat dalam proses pengadaan bahan perpustakaan merasakan proses pengadaan bahan perpustakaan memakan waktu yang lama dan minimnya informasi mengenai status pemesanan bahan perpustakaan tersebut, sehingga dengan penggunaan prototipe sistem informasi pengadaan bahan perpustakaan dapat menghemat waktu dan proses persetujuan pengadaan bahan perpustakaan tidak terhambat karena sistem informasi dapat diakses dimanapun tanpa menghambat proses bisnis pengadaan bahan perpustakaan.

Penyediaan koleksi atau pengadaan dapat dilakukan dengan mudah dengan perkembangan teknologi. Hal lain yang dapat dilakukan yaitu melalui kerjasama. Kerja sama juga dapat dilakukan dengan adanya pemilihan narasumber tetapi hal ini tidak diberlakukan kepada semua pengguna, terkadang penelitian skripsi memerlukan bantuan dari pustakawan, contohnya di bidang keuangan BI, tadinya Perpustakaan ini berlangganan Thomson Reuters, kemudian karena sedikit yang mengetahui cara menggunakan, langganan ini diberhentikan. Pustakawan membantu mahasiswa untuk mengakses informasi saham dan *Corporate social responsibility* (CSR) dari perusahaan dan membantu membimbingnya dengan membuat kontak dengan HUMAS terkait penelitian tersebut.

Untuk mendukung layanan ini, perpustakaan juga melakukan kerja sama dengan USU atau Universitas Sumatera Utara, Oregon State University, dan kampus Amerika lainnya. Jenis koleksi digital lebih banyak dilanggan, hal ini karena jika melanggan dalam

bentuk fisik akan menyulitkan peminjaman dan pengembalian bukunya, untuk yang digital bisa diakses dimana saja dan kapan saja selama memiliki akun Universitas Pancoran. Kemudahan akses terdapat pada pencarian yang langsung dapat dilakukan hanya dengan koneksi internet. Adapun fasilitas pendukung yaitu penyediaan komputer dan internet yang memadai.

### **Kompetensi Layanan PALS**

Kemampuan khusus yang harus dikuasai pustakawan untuk layanan ini yaitu kemampuan literasi informasi termasuk dalam penggunaan teknologi dan *Google* dalam kategori certified. Menurut pustakawan, terdapat pelatihan yang dilakukan Universitas Pancoran dengan *Google* dan *Microsoft* saat melakukan kerjasama, Namun, hal ini seharusnya dilakukan secara berkala setahun sekali, tetapi pustakawan tidak mengetahui kapan lagi akan dilakukan. Adapun teknik penelusuran yang digunakan pada layanan ini juga menggunakan teknik-teknik dasar dari *Google* yang menggunakan tanda seperti tanda kutipan, kata kunci, dan bantuan dari thesaurus. Pustakawan juga dibekali ilmu metode riset yang dapat membantu mengarahkan penelitian pengguna.

Sikap pustakawan dalam melayani dengan sepenuh hati dalam keadaan apapun. Zanofer mengatakan,

*“karna emang ada tipe user yang minta disuapin, dan yang bisa sendiri gitu, kita menempatkan diri posisi sebagai yg melayani, ramah baik sopan.”*

Hal ini selaras dengan yang dikatakan oleh Bopp (2011), terampilan komunikasi yang diperlukan untuk melakukan wawancara referensi yang baik dapat dipelajari dengan studi dan pelatihan yang tepat, tetapi tidak semua orang dapat menjadi pustakawan referensi yang efektif. Hal ini juga dapat didukung dengan penggunaan teknologi, walaupun Universitas Pancoran belum memiliki layanan secara virtual, mereka baru sampai pada tahap digital dan data-data pun masih dalam bentuk digital.

Perpustakaan Universitas Pancoran terkadang juga menemukan kasus mahasiswa membuat kondisi pelayanan yang tidak menyenangkan, pustakawan tetap memberikan layanan sesuai dengan SOP, pustakawan tetap berada dalam posisi yang lebih tahu ilmu dalam melakukan pencarian. Walaupun muncul pertanyaan yang sering berulang, pustakawan tetap menjawab pertanyaan tersebut hingga empat sampai lima kali. Selain itu ditemukan juga kasus dosen yang terkena penyakit stroke, pustakawan disini membantu dan berusaha pelan-pelan walaupun membutuhkan waktu yang lebih lama, pengguna hanya cukup berbicara dan pustakawan yang melakukan keinginan pengguna tersebut dalam pencarian. Ditemukan juga kasus pengguna yang menghubungi pustakawan di luar jam kerja, namun pustakawan Universitas Pancoran menyikapinya dengan melihat tingkat kepentingannya, pustakawan tetap menanggapi walaupun tidak seperti di kantor, misalnya pengguna membutuhkan jurnal, pustakawan hanya memberikan alamat situs yang bisa digunakan namun pencarian dilakukan oleh pengguna sendiri karena sudah di luar jam kerja.

### **Tantangan dalam Meningkatkan Layanan**

Keluhan pengguna yang datang banyak berupa mahasiswa yang masih bingung dengan penelitian itu bagaimana, baik dalam menentukan topik, tema, dan lain-lain karena materi di Universitas Pancoran yang cukup padat, selain harus mengikuti standar DIKTI, mahasiswa juga harus mengikuti standar Amerika. Peran pustakawan pada kasus ini yaitu membantu meringankan mahasiswa. Terkadang, informasi yang dibutuhkan tidak terdapat di Perpustakaan Universitas Pancoran, namun pustakawan akan membantu mencari sumber lain.

*“Kita berusaha mencarinya dari back door, dari sumber lain yang tidak ada di database dan itu mencari sumber yang terbuka, kalau misalnya tidak terbuka atau harus akses kita pustakawan yang mendaftar seperti dari research gate, atau tidak di emerald insight dan semacamnya”,* jelas Zanofer.

Selain itu, salah satu bantuan yang diberikan paling banyak adalah pengecekan pelanggaran plagiat. Pengecekan dilakukan melalui aplikasi *one note* dan *mendeley*. Tanggapan pengguna sangat positif terhadap layanan ini, mereka melakukan promosi, dari mulut ke mulut, hal ini sangat efektif karena mahasiswa yang ragu atau malu, akhirnya berani datang ke perpustakaan hingga mereka lulus kuliah.

Tantangan layanan ini dari jumlah pustakawan yang bekerja di Universitas Pancoran hanya terdiri dari tiga orang, yaitu kepala perpustakaan dan pustakawan senior. Pustakawan mengaku mengalami kewalahan untuk pengaturan waktu. Namun prioritas layanan tetap diberikan terhadap pengguna yang mendaftar pertama. Kemudian dari sisi teknologi, kekurangannya dari internet dan tingkat bandwidth komputer, hal ini terjadi karena untuk bisa mengakses *database* di Amerika, atau negara lain memiliki perbedaan waktu, kepadatan dalam mengakses kadang terasa menyulitkan karena jam sibuknya Indonesia. Namun, evaluasi terhadap layanan ini belum pernah dilakukan, kedepannya akan melakukan evaluasi tetapi pustakawan mengaku belum mengetahui bentuk dan metodenya seperti apa.

Faktor pendukung layanan ini berkaitan erat dengan pihak registrasi kampus untuk melakukan promosi pada saat penerimaan mahasiswa baru, memberikan informasi adanya layanan PALS. Menurut Nurlaila (2009), perpustakaan perlu melakukan promosi karena pengetahuan pengguna tentang layanan, fasilitas, dan koleksi yang dimiliki perpustakaan masih kurang, sehingga dengan dilakukannya promosi perpustakaan kemungkinan pengetahuan pengguna akan bertambah dan pengguna mau memanfaatkan layanan yang ditawarkan perpustakaan. Strategi ini dapat digunakan untuk meningkatkan layanan ini. Pendukung lainnya mencoba untuk lebih baik dengan ikut pelatihan-pelatihan pencarian informasi dan literasi, terutama yang bersifat digital seperti yang diadakan oleh Google dan Microsoft. Pengguna yang memberikan promosi dari mulut ke mulut dan melalui aplikasi pesan Whatsapp melalui

penyebaran poster juga sangat membantu.

Sejauh pengetahuan pustakawan Universitas Pancoran, PALS ini adalah layanan pertama yang ada di Indonesia. Rencana kedepannya, pustakawan Universitas Pancoran akan meningkatkan layanan ini dengan membuat satu *booth* yang lebih profesional menggunakan komputernya khusus sehingga aksesnya jauh lebih cepat dan formulir pendaftarannya juga lebih rinci. Menurut pustakawan Universitas Pancoran efektivitas layanan ini sangat efisien dan mendalam secara individu dibanding dengan grup yang membutuhkan waktu lama dalam melakukan *brainstorming*, satu orang mempunyai ide yang berbeda dengan lainnya sehingga mencocokkan persepsi lebih dari satu kepala untuk satu maksud akan membutuhkan usaha yang lebih.

Selain itu, tantangan kedepan untuk layanan referensi adalah memanfaatkan teknologi seluler untuk menciptakan layanan yang dibutuhkan dan mudah diakses oleh pengguna kami (Barnhart & Pierce, 2011). Berdasarkan data Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo, 2018) telah mengumumkan jumlah nomor pelanggan prabayar yang berhasil registrasi ulang maupun registrasi baru hasil rekonsiliasi sampai berakhirnya batas registrasi ulang tanggal 30 April 2018 yakni sebesar 254.792.159 pelanggan. Peraturan baru yang mewajibkan pengguna seluler yang harus mendaftarkan diri menggunakan KTP mengindikasikan bahwa pengguna pada umumnya umur diatas 18 tahun atau juga tergolong pada usia pendidikan tinggi. Barnhart & Pierce (2011) menambahkan bahwa meningkatnya penggunaan perangkat seluler, artinya yang berjaringan, portabel, dan dipegang tangan, sudah berdampak pada pendidikan tinggi dan perpustakaan akademik dapat merespons dengan berbagai cara, seperti dengan membuat situs web seluler dan menambahkan pesan teks layanan referensi. Tantangan ini dapat menjadi suatu peluang bagi pustakawan referensi di Indonesia dengan tingkat penggunaan perangkat seluler yang tinggi. Bahkan, tantangan-tantangan yang muncul di masa depan ini telah menyebabkan pustakawan referensi untuk memperluas

peluang untuk komunikasi langsung dengan pelanggan di luar perpustakaan dengan beberapa contoh termasuk menanamkan pustakawan ke dalam kursus atau program, menyediakan referensi keliling, menawarkan "jam kantor" pustakawan di departemen, dan menempatkan pustakawan referensi posisi di kafe, aula tempat tinggal, atau lokasi lain di mana pengguna cenderung bekerja sehingga sangat penting bahwa pustakawan rujukan bersiap untuk tantangan dan peluang unik yang akan datang dari kombinasi pelanggan seluler, konten seluler, dan pustakawan seluler yang semakin meningkat. (Barnhart & Pierce, 2011). Ide yang ditawarkan tersebut merupakan penawaran yang menarik untuk dijadikan sebagai salah satu bagian yang dapat meningkatkan layanan PALS di Universitas Pancoran atau Perpustakaan Perguruan Tinggi lainnya di Indonesia.

#### E. KESIMPULAN

Peningkatan layanan perpustakaan perguruan tinggi melalui *Personal Assistant Library Service* (PALS) merupakan alternatif yang dapat digunakan oleh perpustakaan perguruan tinggi lain karena kebutuhan pengguna perpustakaan perguruan tinggi dengan kebutuhan kemampuan yang tinggi dan subyek yang berbeda-beda membutuhkan penanganan secara personal. Penerapan layanan referensi PALS di perpustakaan Universitas Pancoran dilihat masih pada tahap inisiatif layanan perpustakaan berbasis individu di Indonesia. Layanan berbasis individu memiliki kelebihan dalam mengatasi pengguna yang masih bingung dalam memanfaatkan sumber daya informasi, selain itu layanan juga dapat diberikan lebih fokus dan mendalam terhadap subyek tertentu. Walaupun, konsekuensi layanan ini berdampak kepada peningkatan kebutuhan pustakawan di perguruan tinggi dengan proporsional tertentu yang berkorelasi positif dengan jumlah mahasiswa maupun pengguna sivitas lainnya. Namun, banyak kerjasama yang dilakukan oleh pustakawan Universitas Pancoran untuk meningkatkan layanan ini. Kerjasama tersebut mendorong

perubahan pada kualitas layanan yang diberikan sehingga pengguna dapat menggunakan sumber informasi yang lebih luas tidak hanya yang disediakan oleh perpustakaan Universitas Pancoran saja. Kelemahan penelitian ini adalah sudut pandang yang digunakan hanya dari sudut pustakawannya saja. Saran yang dapat diberikan yaitu, perlu adanya evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan PALS untuk lebih baik kedepannya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- 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., & Smith, L. C. (2011). *Reference and Information Services: An Introduction: An Introduction*. ABC-CLIO.
- Cassell, K. A., & Hiremath, U. (2006). *Reference and information services in the 21st century: An introduction*. Facet.
- Connaway, L. S., & Powell, R. R. (2010). *Basic research methods for librarians*. ABC-CLIO.
- Fadli, F. (2014). Pemanfaatan Perpustakaan Sebagai Trend Dalam Pembelajaran Mandiri di Perguruan Tinggi. *Khizanah Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan*, 2(2), 130–136.
- Farquhar, J. D. (2012). *Case study research for business*. Sage.
- Flick, U. (2018). *Designing qualitative research*. Sage.
- Henry, C. L., Vardeman, K. K., & Syma, C. K. (2012). Reaching out: connecting students to their personal librarian. *Reference Services Review*.
- Indonesia, R. (2007). Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan. *Jakarta: Sekretariat Negara*.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. (2018). *Inilah rincian jumlah pelanggan prabayar masing-masing operator*. [https://kominform.go.id/content/detail/13131/inilah-rincian-jumlah-pelanggan-prabayar-masing-masing-operator/0/sorotan\\_media](https://kominform.go.id/content/detail/13131/inilah-rincian-jumlah-pelanggan-prabayar-masing-masing-operator/0/sorotan_media)

- Lukenbill, W. B. (2012). *Research in information studies: A cultural and social approach*. Xlibris Corporation.
- Nurlaila, N. (2009). Peranan promosi perpustakaan dalam peningkatan layanan perpustakaan perguruan tinggi. *Iqra': Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 3(1), 18–30.
- 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>
- Pickard, A. J. (2013). *Research methods in information*. Facet publishing.
- Pusat Eksplorasi dan Pemberdayaan Data Lembaga Penjaminan Mutu Unika Atmajaya. (2017). *Kepuasan Pengunjung akan Layanan Perpustakaan*.
- Risparyanto, A. (2019). Pelayanan bimbingan literasi dan sumber informasi perpustakaan bagi mahasiswa yang sedang menyusun tugas akhir. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 15(1), 1–9.
- Smith, L. C., & Wong, M. A. (2016). *Reference and information services: An introduction*. ABC-CLIO.
- Supriyanto, W., & Iswandari, R. (2017). Kecenderungan sivitas akademika dalam memilih sumber referensi untuk penyusunan karya tulis ilmiah di perguruan tinggi. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 13(1), 79–86.
- Suwena, K. R. (2013). Menciptakan layanan perpustakaan yang berkualitas sebagai pendukung pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi. *Media Komunikasi FIS*, 11(1).
- Tirtasari, M. M., Seminar, K. B., & Mustafa, B. (2013). Pengembangan sistem informasi pengadaan bahan perpustakaan terintegrasi dalam proses bisnis di Perpustakaan Swiss German University. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 12(2).20-26.
- Urulamo, S. (2014). Persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan di bagian referensi Perpustakaan Daerah Kabupaten Halmahera Utara. *Acta Diurna Komunikasi*, 3(4).[1-5]
- Yin, R. K. (2011). *Applications of case study research*. sage.
- Zubaidah, S. (2008). Pelayanan referensi perpustakaan perguruan tinggi. *Iqra': Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 2(1), 1–9.