

Kompetensi Pustakawan Referensi dalam Layanan Informasi: Analisis Konseptual

Syukrinur A. Gani

*Dosen Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Ar-Raniry Banda Aceh*

Abstrak

Tulisan ini berjudul Kompetensi Pustakawan Referensi Dalam Layanan Informasi: Analisis Konseptual. Keberadaan layanan referensi memberikan kontribusi yang besar bagi pemustaka dalam mendapatkan informasi, Tulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan kompetensi yang diperlukan pustakawan dalam layanan referensi sehingga dapat memberikan layanan informasi yang berkualitas. Makna kompetensi, kompetensi yang harus dimiliki pustakawan referensi dan penerapannya dalam akses informasi di perpustakaan dielaborasi dalam tulisan ini

Kata Kunci: *Kompetensi, Pustakawan, Layanan Referensi*

A. Pendahuluan

Layanan referensi merupakan salah satu layanan yang dapat memberikan citra perpustakaan di mata pemustaka. Ia memegang peranan penting dalam kegiatan penelusuran informasi di perpustakaan. Dengan kata lain, keberadaan layanan ini memberikan kontribusi yang besar bagi pemustaka dalam mendapatkan informasi. Menurut Soejono Trimo, layanan ini adalah pemberian bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal oleh perpustakaan kepada masyarakat yang dilayaninya yang sedang mencari atau membutuhkan keterangan-keterangan tertentu¹.

¹ Soejono Trimo, *Buku Panduan untuk Mata Kuliah Reference Work & bibliography dengan Sistem Modular*, Jakarta: Bumi Aksara, 1997, hlm. 12.

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa layanan referensi memerlukan pustakawan yang memiliki kompetensi dan integritas yang tinggi dalam melayani penelusuran informasi para pemustaka. Artinya, pustakawan harus mampu memberikan bantuan yang dapat memuaskan pemustaka. Ketika kompetensi pustakawan rendah dalam melakukan layanan referensi, pemustaka akan merasakan ketidakpuasannya dalam penelusuran informasi.

Dengan demikian, kompetensi para pustakawan sangat diperlukan agar mampu menjalankan layanan referensi secara maksimal. Kompetensi pustakawan dalam layanan referensi adalah sebuah keniscayaan. Oleh karena itu, tulisan ini akan menelusuri makna kompetensi, kompetensi pustakawan dan penerapannya dalam layanan referensi perpustakaan. Dengan demikian, tulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan kompetensi yang diperlukan pustakawan dalam layanan referensi sehingga dapat memberikan layanan informasi yang berkualitas.

B. Makna Kompetensi

Menurut Kamus Collins Cobuild: Essential English Dictionary², kompetensi dapat dikatakan sebagai seseorang yang dapat melakukan sesuatu secara efektif dan efisien. Definsi ini memberikan pemahaman bahwa seseorang dapat dikatakan memiliki kompetensi ketika dia mampu melakukan sesuatu dengan baik dan benar.

Dalam konsep yang lebih luas, menurut Anunobi, kompetensi tidak dibatasi hanya kepada elemen kognitif (teori) dan aspek fungsional (technical skill), akan tetapi juga interpersonal skill (social and organizational skills)³. Pernyataa Anunobi ini menunjukkan bahwa ada 3 element yang berhubungan dengan kompetensi yaitu pengetahuan, ketrampilan teknis dan

² Collins Cobuild: Essential English Dictionary: Helping Learners with Real English, England: Harper Collin Publishers, 1992, p. 150.

³ Chinwe Anunobi & Obiora Kingsley Udem, Information Literacy Competencies: A Conceptual Analysis, Journal of Applied Science and Technology, 7 (2) (20140, p. 69.

ketrampilan sosial. Berbeda dengan Anunobi, Wilson dan Sabe sebagaimana dikutip Owen Hargie⁴ menyatakan bahwa ada 3 kualitas yang dihubungkan dengan kompetensi yaitu knowledge, motivation and skill.

Mencermati pendapat-pendapat diatas dapat dikatakan bahwa seseorang memiliki kompetensi ketika ia mempunyai pengetahuan, ketrampilan teknis maupun ketrampilan sosial dan motivasi. Pengetahuan adalah informasi dan pemahaman tentang sesuatu subjek yang seseorang miliki dalam pikirannya. Sementara, skill atau ketrampilan adalah kemampuan untuk melaksanakan tugas dan memecahkan masalah. Dengan demikian, skill adalah pengetahuan dan kemampuan yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu secara baik⁵. Dalam konteks perpustakaan, seorang pustakawan diharapkan memiliki kompetensi tersebut sehingga ia dapat melakukan layanan perpustakaan secara berkualitas kepada pemustaka. Kompetensi pustakawan memberi pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kualitas perpustakaan menuju layanan prima baik layanan perpustakaan pada umumnya maupun layanan referensi perpustakaan secara khusus.

C. Kompetensi Profesional Pustakawan

Layanan perpustakaan berkembang disesuaikan dengan perubahan zaman. Dalam Menghadapi masa depan perpustakaan yang terus berkembang, pengembangan profesi pustakawan tidak dapat dihindarkan. Artinya, kompetensi pustakawan mempunyai peluang besar dalam menjembatani masa depan perpustakaan modern. Menurut Parvez Ahmad dan Mohd Yaseen, kompetensi pustakawan dalam melayani informasi meliputi pengetahuan tentang sumber-sumber informasi, akses informasi, teknologi, manajemen dan penelitian dan kemampuan menggunakan area

⁴ Owen Hargie, Skill in Theory: Communication as Skilled Performance in "Owen Hargie (Ed), The Handbook of Communication Skills, 3rd Ed, New York: Routledge, 2006, p. 14.

⁵ Collins,,,, Enssential---, p. 748.

ilmu tersebut sebagai dasar penyediaan layanan perpustakaan dan informasi⁶,

Pernyataan diatas dapat difahami bahwa seorang pustakawan profesional memerlukan beberapa kompetensi baik ketrampilan teknis, manajemen waktu, ketrampilan presentasi, ketrampilan komunikasi, layanan pemustaka, ketrampilan evaluasi dan penilaian, pengetahuan tentang sumber-sumber informasi dan layanan.

Merujuk kepada deskripsi diatas, dalam melakukan layanan perpustakaan dalam bidang referensi, seseorang pustakawan diharapkan memiliki 2 kompetensi dasar yaitu kompetensi professional yaitu kompetensi keilmuan dalam bidang ilmu perpustakaan, dan kompetensi komunikasi.

D. Kompetensi Pustakawan dan Penerapannya Dalam Layanan Referensi Perpustakaan

Layanan referensi merupakan layanan yang langsung berhubungan antara pustakawan dengan para pemustaka. Ia memiliki tiga bentuk layanan. Menurut Evans, bentuk-bentuk layanan tersebut adalah menemukan informasi untuk menjawab pertanyaan yang spesifik, membantu pemustaka/pengguna menemukan informasi bagi dirinya sendiri dan mengajar pemustaka cara menggunakan sumber-sumber perpustakaan dan cara melakukan penelitian perpustakaan⁷. Pernyataan ini menunjukkan bahwa pustakawan yang bertugas dalam layanan referensi memerlukan beberapa kompetensi sehingga dengan kompetensi tersebut ia dapat menjalankan layanan ini secara

⁶ Parvez Ahmad dan Mohd Yaseen, *The Role of the Library and Information Science Professionals As Managers: A Comparative Analysis*, *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship*, Vol. 10 No. 3, 2009.

⁷ Syukrinur A. Gani, *Membangun Komunikasi Antar Pribadi Dalam Layanan Referensi Perpustakaan*, *Libria* Vol 11, No 1, Juni 2019, hlm 123-124 dan Evans, G. Edward, Anthony J. Amodeo and Thomas L. Carter, *Introduction to Library Public Services*, 5th Ed, Colorado: Libraries Unlimited, 1992, p. 67.

efektif dan efisien. Diantara kompetensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kompetensi Profesional.

Dalam menjalankan layanan referensi, pustakawan memegang peranan penting dalam menemukan informasi untuk menjawab pertanyaan pemustaka. Dalam hal ini, pustakawan harus memiliki kompetensi keilmuan dalam bidang ilmu perpustakaan sebagai kompetensi profesionalnya.

Memahami sumber-sumber rujukan merupakan hal yang cukup essential bagi seorang pustakawan rujukan. Sumber-sumber rujukan tersebut meliputi kamus, ensiklopedia, sumber biografi, indeks, bibliografi dan sebagainya. Ketika seorang pemustaka menanyakan sebuah pertanyaan, pustakawan akan dapat menjawabnya bila ia memiliki kompetensi yang relevan dengan pertanyaan tersebut. Misalnya, sebuah ensiklopedia merupakan sumber yang relevan untuk menjawab pertanyaan yang berhubungan dengan apa, siapa, bagaimana dan kapan serta dimana suatu peristiwa terjadi⁸. Oleh karena itu, seorang pustakawan yang bertugas dalam layanan referensi harus memiliki kemampuan menunjukkan sumber-sumber rujukan yang relevan dengan pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka.

Disamping memahami sumber-sumber informasi, kemampuan mengakses informasi adalah sisi lain kemampuan seorang pustakawan referensi. Dalam layanan perpustakaan masa kini, pustakawan mengakses informasi baik secara manual maupun secara online. Akses secara manual dilakukan melalui kartu katalog. Sementara akses melalui online dilakukan melalui Online Public Access Catalog (OPAC) dan Internet. Jika akses informasi melalui online (internet), seorang pustakawan harus memahami system pencarian yang dikenal dengan istilah Information Retrieval System. Boolean Operator merupakan salah system pencariannya. Kemampuan mengakses informasi memiliki relevansi dengan manajemen waktu.

⁸ Lihat Pawit M Yusuf, *Pedoman Praktis Mencari Informasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1995, hlm. 37.

Manajemen waktu merupakan hal lain yang harus diperhatikan pustakawan dalam akses informasi. Kecepatan dalam akses informasi berkaitan erat dengan kompetensi yang dimiliki pustakawan. Semakin tinggi kompetensi yang dimiliki pustakawan, semakin cepat ia menemukan informasi yang dibutuhkan pemustaka. Informasi yang terlambat ditemukan akan menjadi kadaluarsa dimata pemustaka. Oleh karena itu, pustakawan perlu meningkatkan kompetensi dalam mengakses informasi sehingga informasi yang diperlukan pemustaka ditemukan tepat waktu.

Berdasarkan paparan diatas dapat difahami bahwa kompetensi keilmuan pustakawan memiliki pengaruh yang besar dalam membantu akses informasi bagi para pemustaka. Dengan adanya kompetensi tersebut, pemustaka akan merasa puas dari layanan yang diberikan pustakawan.

2. Kompetensi Komunikasi

Dalam menjalankan layanan informasi perpustakaan, pustakawan tidak terlepas dari komunikasi dengan pemustaka. Komunikasi adalah sebuah proses dimana dua orang atau lebih saling bertukar ide, opini, fakta, perasaan atau ekspresi dengan cara yang setiap orang mendapatkan pemahaman yang umum dari sebuah pesan yang disampaikan. Artinya, sebagai sebuah proses, komunikasi yang dilakukan seseorang dapat difahami secara baik oleh setiap orang yang berkomunikasi. Kondisi yang demikian tidak akan dapat terjadi jika komunikator tidak memiliki kompetensi komunikasi dalam penyampaian pesan.

Kemampuan berkomunikasi merupakan aspek lain yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan yang bertugas dalam layanan referensi. Ketrampilan berkomunikasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Dalam hal ini, seorang pustakawan memerlukan ketrampilan dalam berkomunikasi sehingga pemustaka dapat memahami dengan baik isi pesan yang disampaiannya. Banyak orang memiliki kompetensi keilmuan. Akan tetapi, ia belum tentu mampu menyampaikan pesan secara efektif kepada komunikan. Dengan adanya ketrampilan berkomunikasi, seorang dalam menyampaikan

sesuatu pesan akan mudah difahami oleh komunikan. Dalam lingkup perpustakaan, pustakawan akan berhadapan dengan pemustaka yang memiliki berbagai tingkat kemampuannya. Kondisi yang demikian akan menjadikan pustakawan perlu menggunakan bahasa atau symbol yang sesuai dengan kemampuan pemustaka. Sampaikan sesuatu pesan sesuai dengan tingkat kemampuan komunikan (alhadits).

Ketika kemampuan komunikasi belum dimiliki pustakawan, pemustaka akan menghadapi kendala dalam memahami isi pesan pustakawan. Oleh karena itu, pustakawan perlu meningkatkan ketrampilan berkomunikasi sehingga pesan yang disampaikannya difahami secara baik oleh pemustaka.

Di samping kemampuan menyampaikan pesan, pustakawan juga harus memiliki kemampuan mendengar. Seorang pustakawan dalam layanan referensi berhubungan langsung dengan para pemustaka. Mereka selalu melakukan komunikasi timbal balik dengan para pemustaka. Dalam hal ini, seorang pustakawan harus mampu mendengar apa yang dikomunikasikan pemustaka. Mendengar adalah proses selektif untuk memperhatikan, mendengar, memahami, dan mengingat symbol-simbol pendengaran⁹. Pernyataan ini mengandung 4 unsur yaitu mendengar, memperhatikan, memahami dan mengingat. Mendengar merupakan proses fisiologis otomatis penerimaan rangsangan pendengaran, Memperhatikan berarti memusatkan kesadaran kita pada rangsangan khusus tertentu. Memahami adalah proses pemberian makna pada kata-kata yang kita dengar, yang sesuai dengan makna yang dimaksudkan oleh si pengirim pesan. Mengingat adalah menyimpan informasi untuk diperoleh kembali¹⁰.

Berdasarkan deskripsi diatas, seorang pustakawan referensi memiliki 2 kompetensi komunikasi. Pertama, pustakawan referensi harus mampu melakukan komunikasi dengan pemustaka secara efektif sehingga pemustaka mampu memahami isi

⁹ Stewart L. Tubbs & Silvia Moss, *Human Communication: Prinsip=Prinsip Dasar*, Buku Pertama, (terj. Deddy Mulyana), Cet. 5, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008, hal, 161.

¹⁰ Ibid, hal. 161-166.

pesannya. Kedua, pustakawan referensi juga memiliki kompetensi mendengar informasi yang disampaikan pemustaka sehingga ia dapat merespon apa yang diinginkan pemustaka.

Sebagaimana dinyatakan diatas, bentuk-bentuk layanan referensi adalah menemukan informasi untuk menjawab pertanyaan yang spesifik, membantu pemustaka/pengguna menemukan informasi bagi dirinya sendiri dan mengajar pemustaka cara menggunakan sumber-sumber perpustakaan dan cara melakukan penelitian perpustakaan. Jika merujuk kepada bentuk-bentuk layanan referensi ini, seorang pustakawan referensi dalam menemukan informasi harus memiliki kompetensi keilmuan dalam bidang ilmu perpustakaan. Dalam membantu pemustaka/pengguna menemukan informasi dan mengajar pemustaka, seorang pustakawan harus memiliki kompetensi komunikasi. Dengan kompetensi tersebut, pustakawan dapat berkomunikasi dengan efektif sehingga pemustaka dapat memahami dan juga dapat melakukan penelusuran informasi secara cepat dan tepat.

E. Kesimpulan

Pustakawan layanan referensi melakukan 3 bentuk layanan. Bentuk-bentuk layanan referensi ini adalah menemukan informasi, membantu pemustaka/pengguna menemukan informasi dan mengajar pemustaka. Kompetensi seorang pustakawan referensi dalam menemukan informasi adalah kompetensi keilmuan dalam bidang ilmu perpustakaan. Dengan kompetensi tersebut, pustakawan memahami sumber-sumber informasi meliputi kamus, ensiklopedia, sumber biografi, indeks, bibliografi dan sebagainya. Dalam membantu pemustaka/pengguna menemukan informasi dan mengajar pemustaka, seorang pustakawan memiliki kompetensi komunikasi. Dengan kompetensi tersebut, pustakawan dapat berkomunikasi dengan pemustaka secara efektif. Akibatnya, pemustaka dapat memahami informasinya sehingga dapat melakukan penelusuran informasi secara cepat dan tepat.

F. Daftar Pustaka

- Chinwe Anunobi & Obiora Kingsley Udem, Information Literacy Competencies: A Conceptual Analysis, *Journal of Applied Science and Technology*, 7 (2) (2014)
- Collins Cobuild: *Essential English Dictionary: Helping Learners with Real English*, England: Harper Collin Publishers, 1992.
- Evans, G. Edward, Anthony J. Amodeo and Thomas L. Carter, *Introduction to Library Public Services*, 5th Ed, Colorado: Libraries Unlimited, 1992.
- Owen Hargie, *Skill in Theory: Communication as Skilled Performance* in "Owen Hargie (Ed), *The Handbook of Communication Skills*, 3rd Ed, New York: Routledge, 2006.
- Parvez Ahmad dan Mohd Yaseen, *The Role of the Library and Information Science Professionals As Managers: A Comparative Analysis*, *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship*, Vol. 10 No. 3, 2009.
- Pawit M Yusuf, *Pedoman Praktis Mencari Informasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1995.
- Soejono Trimono, *Buku Panduan untuk Mata Kuliah Reference Work & bibliography dengan Sistem Modular*, Jakarta: Bumi Aksara, 1997.
- Stewart L. Tubbs & Silvia Moss, *Human Communication: Prinsip=Prinsip Dasar*, Buku Pertama, (terj. Deddy Mulyana), Cet. 5, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008.
- Syukrinur A. Gani, *Membangun Komunikasi Antar Pribadi Dalam Layanan Referensi Perpustakaan*, *Libria* Vol 11, No 1, Juni 2019.