

REFLEKSI HADITS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DALAM MEMBANTU MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI PEMUSTAKA DI PERGURUAN TINGGI

Ramadhani Ginting

UIN Sunan Kalijaga, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi
rd950130@gmail.com

Abstract: *In the hadith, Rasulullah SAW had advocated for Muslims to help each other and facilitate the difficulties faced by other Muslims. The hadith can be reflected in various activities in the library. In this casemore focused on reference services in the college library. In harmony with the hadith, that reference services can also solve various difficulties faced by the user and facilitate any difficulties experienced by the user. Reflexes of hadith on library activities, especially in reference services in the library, in this article are reviewed using the library study method. Thus, the reflexivity between the two will be analyzed using various literature related to the topic. The purpose of this study is to know how the implementation of the badith reflection and to know the impact given by the implementation of the hadith reflection on the quality of reference services in helping meet of the information needs of the users in the college.*

Keywords: *Hadith Reflections, Service Quality, Reference Services, Information Needs, College Library.*

Abstrak: *Di dalam hadits, Rasulullah SAW telah menganjurkan kepada umat islam agar saling membantu dan memudahkan kesulitan yang dihadapi oleh muslim lainnya. Hadits tersebut dapat direfleksikan ke dalam berbagai kegiatan di perpustakaan. Dalam hal ini lebih difokuskan kepada pelayanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi. Selaras dengan hadits tersebut, bahwasanya layanan referensi juga dapat menyelesaikan berbagai kesulitan yang dihadapi oleh pemustaka dan memudahkan setiap kesulitan yang dialami oleh pemustaka. Refleksi hadits terhadap kegiatan perpustakaan, khususnya pada layanan referensi di perpustakaan, dalam artikel ini dikaji menggunakan metode studi kepustakaan. Sehingga, refleksitas diantara keduanya akan dianalisis menggunakan berbagai literatur yang terkait dengan topik tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana refleksi hadits terhadap kualitas pelayanan referensi dan untuk mengetahui dampak yang diberikan oleh pengimplementasian refleksi hadits terhadap kualitas pelayanan referensi dalam membantu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka di perguruan tinggi.*

Kata Kunci: *Refleksi Hadits, Kualitas Pelayanan, Layanan Referensi, Kebutuhan Informasi, Perpustakaan Perguruan Tinggi.*

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari seluruh kegiatan di perguruan tinggi. Bahkan dalam pelaksanaan tridharma perguruan tinggi tersebut, tetaplah harus diiringi dan bersanding dengan perpustakaan. Oleh sebab itulah, secara visi maupun misi dari perpustakaan harus sesuai dengan visi dan misi perguruan tingginya, agar apa yang dicita-citakan dapat tercapai.

Pada dasarnya, perpustakaan harus mampu memberikan informasi yang lengkap, cepat dan seakurat mungkin yang sesuai dengan kebutuhan pemustakanya. Hal tersebut tentunya berhubungan dengan pelayanan (*service*) di perpustakaan perguruan tinggi. Tidak akan maksimal tujuan dan fungsi dari perpustakaan, tanpa adanya pelayanan, karena perpustakaan selalu identik dengan hal tersebut. Ada beragam pelayanan di perpustakaan, yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan pendidikan pemakai (*user education*), layanan penelusuran informasi dan literatur, layanan penyebarluasan informasi (*dissemination*), penyebaran informasi terseleksi, layanan penerjemahan, layanan fotokopi, layanan anak, layanan remaja, layanan kelompok pembaca khusus, layanan perpustakaan keliling, pameran, membuat analisis kepustakaan, statistik perpustakaan, penyuluhan mengenai perpustakaan, publisitas, dan sebagainya.¹

Seluruh layanan yang ada di perpustakaan dibuat dengan tujuan utama, yaitu untuk membantu pemustaka dalam memperoleh seluruh informasi yang dibutuhkannya. Bahkan di dalam satu hadits, terdapat anjuran untuk membantu dan menyelesaikan kesulitan yang sedang dihadapi oleh orang lain, serta memudahkan kesulitan mereka. Rasulullah SAW bersabda:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ، عَنِ النَّبِيِّ ﷺ قَالَ : مَنْ نَفَسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا نَفَسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ. وَمَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَلْتَمِسُ فِيهِ عِلْمًا سَهَّلَ اللَّهُ بِهِ طَرِيقًا إِلَى الْجَنَّةِ، وَمَا اجْتَمَعَ قَوْمٌ فِي بَيْتٍ مِنْ بُيُوتِ اللَّهِ يَتْلُونَ كِتَابَ اللَّهِ وَيَتَدَارَسُونَ بَيْنَهُمْ إِلَّا نَزَلَتْ عَلَيْهِمُ السَّكِينَةُ وَغَشِيَتْهُمُ الرَّحْمَةُ، وَحَقَّتْ لَهُمْ

¹ A. Khaidir Akbar, "jenis-jenis layanan di perpustakaan," diakses 17 Juni 2019, https://www.academia.edu/6910952/jenis-jenis_layanan_di_perpustakaan.

الْمَلَائِكَةُ، وَذَكَرَهُمُ اللَّهُ فِيمَنْ عِنْدَهُ، وَمَنْ بَطَأَ فِي عَمَلِهِ لَمْ يُسْرَعِ بِهِ نَسْبُهُ (رواه مسلم)

Dari Abu Hurairah Radhiallahu'anhu, dari Rasulullah Shallallahu'alaihi wasallam bersabda : “Siapa yang menyelesaikan kesulitan seorang mu'min dari berbagai kesulitan-kesulitan dunia, niscaya Allah akan memudahkan kesulitan-kesulitannya hari kiamat. Dan siapa yang memudahkan orang yang sedang kesulitan niscaya akan Allah mudahkan baginya di dunia dan akhirat dan siapa yang menutupi (aib) seorang muslim Allah akan tutupkan aibnya di dunia dan akhirat. Allah selalu menolong hambanya selama hambanya menolong saudaranya. Siapa yang menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu, akan Allah mudahkan baginya jalan ke syurga. Sebuah kaum yang berkumpul di salah satu rumah Allah membaca kitab-kitab Allah dan mempelajarinya di antara mereka, niscaya akan diturunkan kepada mereka ketenangan dan dilimpahkan kepada mereka rahmat, dan mereka dikelilingi malaikat serta Allah sebut-sebut mereka kepada makhluk disisi-Nya. Dan siapa yang lambat amalannya, hal itu tidak akan dipercepat oleh nasabnya.”(Riwayat Muslim)²

Hadits tersebut menyatakan bahwa Allah akan selalu menolong hambanya yang menolong saudaranya dan di dalam hadits itu telah disebutkan berbagai sikap seseorang kepada orang lainnya beserta dengan ganjaran yang diterimanya dari Allah SWT. Dari penjelasan hadis di atas, terdapat beberapa poin penting yang dapat direfleksikan kepada perpustakaan terkait tentang layanan yang terdapat di perpustakaan, khususnya perpustakaan perguruan tinggi, yaitu:

1. Menyelesaikan berbagai kesulitan yang dihadapi oleh pemustaka
2. Memudahkan setiap kesulitan yang dialami oleh pemustaka
3. Menutup aib (kekurangan/ketidaktahuan) yang dimiliki oleh pemustaka
4. Sebagai wadah dalam menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu
5. Tempat untuk membaca, mempelajari buku dan menelaah kitab-kitab Allah.

Oleh sebab itu, berdasarkan berbagai sikap yang dianjurkan oleh Rasulullah di dalam haditsnya dan direfleksikan ke dalam seluruh kegiatan perpustakaan, maka penulis akan lebih fokus membahas tentang layanan referensi di perpustakaan. Sehingga, adapun judul artikel yang

² Muslim Ibn al-Hajaj, *Sabih Muslim*, ed. oleh Muhammad Ibn Fuad Abd al-Baqi (Beirut: Dar Ihya' al-turat, t.t.).

penulis angkat adalah “Refleksi Hadits Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Dalam Membantu Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka di Perguruan Tinggi”.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis membuat rumusan masalah yaitu: “bagaimana refleksi hadits dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan referensi dalam membantu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka di perguruan tinggi?” dan adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana refleksi hadits terhadap kualitas pelayanan referensi dan untuk mengetahui dampak yang diberikan oleh pengimplementasian refleksi hadits terhadap kualitas pelayanan referensi dalam membantu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka di perguruan tinggi.

METODE PENELITIAN

Adapun metodologi penelitian yang digunakan penulis adalah metode riset ataupun studi kepustakaan. Riset pustaka merupakan kegiatan penelusuran yang membatasi penelitiannya hanya pada bahan-bahan koleksi perpustakaan saja tanpa perlu memerlukan riset ke lapangan.³ Setelah itu, dilanjutkan dengan melakukan analisis terhadap kajian-kajian dan teori yang terdapat di dalam bahan-bahan rujukan yang digunakan dalam penelitian tersebut.

KAJIAN LITERATUR

1. Pengertian Layanan Referensi

Perpustakaan merupakan suatu lembaga yang terus mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Dari sejak perpustakaan berbentuk konvensional ke bentuk *hybrid*, lalu ke bentuk digital. Perpustakaan telah dijadikan sebagai sumber ilmu pengetahuan, pusat informasi, tempat pelestarian khazanah budaya bangsa, penelitian, hingga rekreasi serta layanan jasa lainnya. Hal tersebut terus berproses secara alamiah menuju ke kondisi dan tingkat perbaikan yang signifikan, meskipun masih belum memuaskan berbagai pihak.⁴

³ Khatibah, “Penelitian Kepustakaan,” *Jurnal Iqra'*, Vol. 5, No. 1 (2011), 38, di bawah “Settings,” repository.uinsu.ac.id/640 (diakses pada 29 Januari 2018).

⁴ Susan Urulamo, “Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bagian Referensi Perpustakaan Daerah Kabupaten Halmahera Utara,” *JURNAL ACTA DIURNA* 3, no. 4 (31 Oktober 2014), hlm. 1, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurna/article/view/5949>.

Perpustakaan pada dasarnya mempunyai tiga kegiatan pokok, yaitu Pertama, mengumpulkan (*to collect*) semua informasi yang sesuai dengan bidang kegiatan, visi dan misi organisasi, serta masyarakat yang dilayaninya. Kedua, melestarikan, memelihara dan merawat seluruh koleksi yang ada di perpustakaan, agar tetap dalam keadaan baik, utuh, layak pakai dan tidak cepat rusak, baik karena pemakaian maupun karena usianya (*to preserve*). Ketiga, menyediakan dan menyajikan informasi agar siap dipergunakan (*to make available*) seluruh koleksi yang dihimpun di perpustakaan untuk dipergunakan pemustakanya.⁵

Di perpustakaan, terdapat layanan yang sangat vital keberadaannya di perpustakaan, yaitu layanan referensi. Kata referensi, dalam bahasa Inggris berasal dari kata kerja “*to refer*” menjadi kata benda “*reference*” yang berarti menunjuk kepada, menyebut. *Reference* sering diartikan dengan acuan atau rujukan karena jenis koleksi referensi ini memang sengaja dipersiapkan untuk memberikan informasi serta penjelasan dalam hal-hal tertentu. Pelayanan referensi (*reference service*) adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemustaka perpustakaan untuk menemukan informasi yang dibutuhkannya.⁶

Layanan referensi merupakan salah satu kegiatan pokok di perpustakaan untuk mendayagunakan koleksi referensi kepada pengguna. Kegiatan layanan referensi meliputi jasa penunjukan, penemuan kembali dan penelusuran informasi, serta bimbingan pengguna.⁷ Layanan referensi merupakan suatu kegiatan untuk membantu pemustaka perpustakaan dalam rangka menemukan informasi yaitu dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.⁸

⁵ *Ibid.*, hlm. 2.

⁶ Siti Zubaidah, “Pelayanan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi,” *Jurnal Iqro*, Vol. 2, No. 1 (2008), hlm. 2, di bawah “settings,” library.iainsu.ac.id/journal/index.php/article/view/52 (diakses pada 23 Februari 2019).

⁷ Lasi dan Eko Setiawan, “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Referensi Melalui E-Mail Di Perpustakaan Universitas Surabaya,” *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 21, no. 1 (30 April 2013), hlm. 1, <https://doi.org/10.21082/jpp.v21n1.2012.p%0p>.

⁸ Ahmad Isywarul Mujab, Ary Setyadi, dan Rukiyah Rukiyah, “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata,” *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 4, no. 2, hlm. 2 (13 Oktober 2015): 113–19.

Layanan dasar pada layanan referensi dibagi menjadi lima,⁹ yaitu:

- a. Pemberian informasi umum
- b. Pemberian informasi khusus
- c. Bantuan dalam menelusuri dokumen
- d. Bantuan dalam menggunakan katalog
- e. Jasa bantuan menggunakan buku rujukan

Pustakawan pada layanan referensi dituntut agar memiliki keterampilan dalam menjawab pertanyaan dari pemustaka secara efektif dan juga efisien untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka tersebut. Layanan referensi salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus melayani ataupun menyajikan informasi dan koleksi referensi kepada para pemustaka, baik secara formal maupun non-formal. Sehingga pemustaka benar-benar telah memperoleh informasi yang diinginkannya.

2. Koleksi Referensi

Koleksi referensi (*reference collection*), biasanya disimpan dalam ruang khusus yaitu ruang referensi, berupa kumpulan atau kelompok koleksi pustaka yang terdiri dari bahan-bahan pustaka dan karya-karya yang bersifat memberitahu atau menunjukkan (*informative/referensial*) mengenai informasi tertentu. Selain itu, juga disusun secara sistematis (alfabetis) untuk digunakan sebagai alat petunjuk atau konsultasi dan biasanya di punggung koleksi diberi tanda “R” sebagai simbol koleksi referensi.

Adapun yang menjadi kelompok koleksi referensi di perpustakaan¹⁰, yaitu:

- a. Kamus/*dictionary*
- b. Ensiklopedi/*encyclopedia*
- c. Buku pegangan/*handbook*
- d. Buku tahunan/*yearbook*
- e. Direktori/*directory*
- f. Buku petunjuk/*manual*

⁹ Retniati Retniati dan Ardoni Ardoni, “Kebutuhan Mahasiswa Fakultas Bahasa Dan Seni Terhadap Layanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang,” *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan* 1, no. 1, hlm. 390 (11 September 2012): 387-394–394, <https://doi.org/10.24036/1531-0934>.

¹⁰ Siti Zubaidah, “Pelayanan Referensi Perpustakaan...”, hlm. 3.

- g. Biografi/*biography*
- h. Bibliografi/*bibliography*
- i. Indeks/*index*
- j. Almanak/*almanac*
- k. Terbitan berseri/*serial*
- l. Terbitan pemerintah/*government publication*

Jadi, seluruh koleksi referensi tersebutlah yang digunakan sebagai acuan utama seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan referensi kepada pemustaka di perpustakaan tersebut.

Selain itu, apabila perguruan tinggi berbasis agama islam dapat menyediakan sumber rujukan dalam koleksi referensinya berupa:

- a. Al-Quran dan terjemahannya
- b. Tafsir Quran dan Hadits
- c. Sumber primer hadits, seperti Shahih Muslim, Shahih Bukhari, dan sebagainya.
- d. Koleksi non cetak, seperti Maktabah Syamilah, Lidwa maupun Waqfa.

3. Tujuan Layanan Referensi

Adapun tujuan dari layanan referensi¹¹ sebagai berikut:

- a. Mengarahkan pemakai/pengunjung perpustakaan menemukan informasi yang dibutuhkan dengan tepat dan cepat
- b. Memampukan pemakai/pengunjung perpustakaan menelusur informasi dengan menggunakan berbagai pilihan sumber informasi yang lebih luas
- c. Memampukan pemakai/pengunjung perpustakaan menggunakan setiap koleksi referensi dengan lebih tepat guna

4. Fungsi Layanan Referensi

Adapun fungsi-fungsi dari layanan referensi¹² sebagai berikut:

¹¹ Iwin Ardyawin, "Urgensi Keterampilan Sosial Pustakawan pada Layanan Referensi dalam Menghadapi Globalisasi Informasi," *Khazanah al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan* 5, no. 1, hlm 131 (21 Juni 2017): 129–39, <https://doi.org/10.24252/kah.v5i1a12>.

¹² Hildawati Almah, "Pengembangan Layanan Referensi di Perpustakaan (Antara Harapan dan Kenyataan)," *Jurnal Iqro*, Vol. 7, No. 1 (2013), hlm. 12, di bawah

- a. Fungsi Supervisi/Pengawasan
Petugas referensi dalam hal ini dapat mengamati pengunjung, baik dalam hal kebutuhan informasi yang mereka perlukan maupun latar belakang sosial dan juga tingkat pendidikan mereka. Misalnya saja bagi perpustakaan sekolah, kita harus dapat mencari sumber referensi yang tepat dan aktual untuk memberikan informasi kepada para siswa maupun guru sekolah yang ingin mendapatkan jawaban sebuah pertanyaan.
- b. Fungsi Informasi
Fungsi informasi terpenting dari pada layanan referensi ialah memberikan informasi kepada pemakai. Memberikan informasi ini dimaksudkan untuk memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi yang luas dan mendetail sesuai dengan bahan-bahan yang dibutuhkan. Dalam hal ini petugas harus dapat menjelaskan sumber-sumber yang tepat.
- c. Fungsi Bimbingan
Petugas referensi harus dapat menyediakan waktu guna memberikan bimbingan kepada pemakai perpustakaan. Misalnya saja dalam hal penggunaan katalog perpustakaan, alat-alat audio visual, buku-buku referensi serta bahan pustaka lainnya.
- d. Fungsi Instruksi/petunjuk
Pemberian instruksi disini bukan saja dimaksudkan sebagai cara untuk memperkenalkan kepada pemakai tentang bagaimana menggunakan perpustakaan yang baik, akan tetapi ditujukan juga kepada usaha untuk menggairahkan dan meningkatkan penggunaan perpustakaan itu sendiri.
- e. Fungsi Bibliografis
Untuk keperluan penelitian atau mengenai bacaan yang baik dan menarik maka petugas referensi perlu secara teratur menyusun daftar bacaan atau bibliografi.

5. Pelayanan Referensi

Pada umumnya, pelayanan referensi dibedakan menjadi 3 jenis layanan referensi dasar, yang secara teori ketiga jenis tersebut berdiri terpisah, namun dalam prakteknya terkadang dilakukan secara

bersama-sama. Ketiga jenis layanan referensi¹³ tersebut antara lain sebagai berikut :

- a. Layanan informasi
Layanan ini, dilakukan dengan cara menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna sesuai kebutuhan informasi mereka mulai dari informasi yang sangat sederhana sampai dengan informasi yang sangat kompleks, melayani kebutuhan informasi pengguna dengan cara melakukan kerjasama, silang layan dan lain-lain.
- b. Pembelajaran (*instructional*)
yaitu memberikan petunjuk dan pengajaran kepada pengguna untuk dapat menemukan letak informasi (*locate information*) yang dibutuhkan secara mandiri atau membantu pengguna untuk memilih dan menggunakan alat bantu (*reference tools*) yang tersedia seperti menggunakan berbagai koleksi referensi, katalog perpustakaan, *database online*, internet, dan sebagainya.
- c. Bimbingan (*guidance*), pada prakteknya bimbingan diartikan sama dengan pembelajaran.

Oleh karena itu, pustakawan sebagai penyaji informasi perlu memahami tingkat kebutuhan pemustaka agar dapat memberikan informasi yang tepat guna dan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemustaka tersebut. Adapun tingkatan dari kebutuhan yang dimiliki oleh pemustaka¹⁴ antara lain:

- a. Memerlukan informasi sekilas/ *Catching up information*
- b. Memerlukan informasi untuk kepentingan rutin/ *Everyday need*
- c. Memerlukan informasi mutakhir/ *Current information*
- d. Kebutuhan informasi yang mendalam/ *Executive information*

6. Kegiatan Pelayanan Referensi

Ada berbagai kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan pada bagian layanan referensi. Kegiatan pelayanan referensi dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu kegiatan pokok dan kegiatan penunjang,¹⁵ masing-masing sebagai berikut :

1. Kegiatan Pokok Pelayanan Referensi.

¹³ Dian Kristyanto, "Reference Agent: Mengoptimalkan Pustakawan Dalam Menghidupkan Kembali Layanan Referensi," *Pustakaloka* 7, no. 1, hlm. 5 (13 November 2015): 1–14, <https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v7i1.180>.

¹⁴ Iwin Ardyawin, "Urgensi Keterampilan Sosial...", hlm. 138.

¹⁵ SitiZubaidah, "PelayananReferensiPerpustakaan...", hlm. 5.

- a. Memberikan informasi yang bersifat umum, baik mengenai perpustakaan yang bersangkutan pada umumnya maupun khususnya mengenai Unit Pelayanan Referensinya.
 - b. Memberikan informasi yang bersifat spesifik/khusus, untuk itu diperlukan bahan pustaka kolektif referensi yang ada di perpustakaan yang bersangkutan dan bahkan di perpustakaan lain, atau konsultasi (minta informasi) kepada para pustakawan di perpustakaan-perpustakaan tersebut.
 - c. Memberikan bantuan menelusur informasi sampai ditemukan informasi yang dibutuhkan para pemakai/pengunjung baik melalui bahan pustaka koleksi referensi perpustakaan yang bersangkutan maupun perpustakaan yang lain.
 - d. Memberikan bantuan untuk menelusur bahan pustaka koleksi referensi yang diperlukan oleh para pemakai/pengunjung perpustakaan dengan menggunakan katalog, bibliografi, komputer (kalau ada), dan alat-alat penelusuran lainnya.
 - e. Memberikan bantuan pengarahan kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan untuk menemukan pokok-pokok bahasan pengetahuan tertentu yang terdapat di dalam bahan pustaka koleksi referensi.
 - f. Memberikan bimbingan (kalau perlu secara klasikal dan formal) kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan untuk mengenal berbagai jenis bahan pustaka koleksi referensi, mengetahui bagaimana cara menggunakan masing-masing, dan mengetahui cara memilih yang tepat untuk menemukan atau mencari informasi yang mereka masing-masing butuhkan.
2. Kegiatan Penunjang Pelayanan Referensi.
 - a. Menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan perpustakaan lain dan/atau lembaga pemberi layanan jasa informasi lain, dalam bidang kegiatan pemberian layanan jasa penggunaan informasi.
 - b. Menyelenggarakan pendidikan secara formal dan klasikal untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan tentang bagaimana cara memilih bahan pustaka koleksi referensi yang tepat dan berbobot ilmiah sesuai dengan kebutuhan, tentang bagaimana pula cara menggunakan untuk mencari/menemukan informasi yang dikehendaki.

- c. Memperkenalkan koleksi perpustakaan kepada masyarakat umum dengan cara menyelenggarakan pameran perpustakaan (kalau perlu bekerja sama dengan para agen penyalur barang-barang/alat-alat yang bersangkutan dengan teknologi informasi) dan menerbitkan bibliografi perpustakaan yang berisi bahan koleksi apa saja.
- d. Mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan statistik pelaksanaan kegiatan pelayanan referensi dalam bentuk tabel-tabel dan grafik-grafik, untuk digunakan sebagai bahan informasi ataupun sebagai bahan untuk pembuatan laporan.

Untuk menunjang tugas-tugasnya maka petugas layanan referensi harus memenuhi syarat¹⁶ sebagai berikut:

- a. Menguasai koleksi referensi; Petugas harus menguasai koleksi referensi, dan cara menggunakannya untuk menjawab pertanyaan.
- b. Cakap; Petugas referensi harus dapat menganalisis pertanyaan karena kadang-kadang penanya kurang jelas dalam mengajukan pertanyaan.
- c. Bersedia membantu orang lain; karena pengunjung sering rewel, maka petugas referensi harus sabar dan berusaha mau menolong mereka dengan senang hati.
- d. Menguasai teknik-teknik bimbingan; karena dengan menguasai teknik bimbingan pembaca akan lebih mudah menghadapi segala macam sifat dan sikap penanya.
- e. Ramah dan tekun; Sikap ini memberikan nilai tambah bagi petugas pelayanan referensi.

7. Faktor Suksesnya Pelayanan Referensi

Adapun beberapa faktor yang menyebabkan suksesnya pelayanan referensi di suatu perpustakaan¹⁷ adalah:

- a. Kelengkapan Koleksi
Kesuksesan dalam memberikan pelayanan referensi, sangat dipengaruhi oleh kelengkapan koleksi maupun sumber-sumber sarana bibliografi yang ada di perpustakaan tersebut. Terutama dalam memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang membutuhkan bantuan koleksi sumber bahan rujukan.

¹⁶ *Ibid.*, hlm. 7.

¹⁷ Hildawati Almah, "Pengembangan Layanan Referensi...", hlm. 16.

b. Kemampuan Petugas Referensi

Seorang petugas referensi dituntut untuk dapat memberikan bantuan yang tepat, cepat, dan akurat kepada pengguna. Dalam melaksanakan tugas tersebut seorang pustakawan referensi harus memiliki keahlian dan kemampuan sebagai berikut:

- 1) Wawasan dan pengetahuan umum
- 2) Kemampuan dalam bahasa asing, seperti Inggris dan Arab. Agar pustakawan dapat membantu pemustaka yang membutuhkan koleksi dengan berbahasa tersebut
- 3) Pengetahuan tentang macam, cara dan penggunaan koleksi referensi
- 4) Pengetahuan bidang perpustakaan.
- 5) Kemampuan untuk memahami kebutuhan pemustaka
- 6) Kemampuan di bidang teknologi informasi (IT)
- 7) Kemampuan berkomunikasi dengan baik. Adanya koleksi yang lengkap tentang bahan rujukan dan didukung dengan adanya SDM (Sumber Daya Manusia) atau petugas referensi yang baik maka akan diperoleh suatu layanan yang memuaskan.

c. Kolaborasi

Memelihara hubungan baik dengan pemustaka dan sejawat, baik di dalam maupun di luar perpustakaan sangat penting bagi seorang pustakawan referensi. Kamus Webster mendefinisikan kolaborasi sebagai bekerja bersama dengan orang lain, atau bersama-sama terutama dalam upaya intelektual.

8. Pengukuran Transaksi Layanan Referensi

Agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustaka yang ada di perguruan tinggi atau dalam hal ini mencakup mahasiswa, dosen maupun staf, diperlukan suatu pengukuran yang dapat menjadi tolak ukur dalam melakukan evaluasi pelayanan.

Transaksi referensi (*reference transaction*) dapat didefinisikan sebagai permintaan informasi yang diajukan oleh pemustaka kepada pustakawan bagian layanan referensi yang memerlukan koleksi perpustakaan untuk kebutuhan mereka, baik yang disampaikan secara langsung (*face to face*) maupun tidak langsung atau melalui surat, email, pesan dan telepon. Adapun pertanyaan yang dimaksudkan dalam hal ini adalah pertanyaan yang berkaitan tentang bagaimana penggunaan katalog perpustakaan, terkait penelusuran informasi maupun literatur,

bimbingan kepada pemustaka, pertanyaan seputar informasi fakta dan data, serta pertanyaan yang bersifat referensi lainnya.¹⁸

Agar dapat memperoleh data yang diperlukan untuk melakukan pengukuran transaksi layanan referensi, dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

1. Pustakawan harus mencatat seluruh transaksi yang ada pada bagian layanan referensi selama setahun.
2. Apabila tidak memiliki data transaksi, maka pustakawan dapat melakukan survey dengan pengambilan sampel di hari-hari maupun bulan-bulan sibuk dan juga sepi. Selama proses pengambilan data tersebut, pustakawan harus mencatat seluruh transaksi referensi yang terjadi.

Dalam pencatatan transaksi yang ada pada layanan referensi, harus dilakukan oleh pustakawan itu sendiri. Untuk mencatat transaksi referensi, pustakawan dapat menggunakan contoh formulir yang ada di bawah ini sebagai acuan,¹⁹ yaitu:

Formulir 1. Pencatatan Transaksi Referensi

Formulir Pencatatan Transaksi Referensi

Perpustakaan Tanggal :

No. Lembar Kerja..... Periode

A. Jumlah pertanyaan referensi yang dapat dijawab (diselesaikan)

	A.
--	----

B. Jumlah pertanyaan referensi yang dirujuk ke perpustakaan lain

	B.
--	----

C. Pertanyaan referensi yang tidak dapat dijawab (diselesaikan)

C1. Bahan dimiliki tapi sedang tidak ada	Sub total	C.
C2. Bahan tidak dimiliki	Sub total	
C3. Staf tidak cukup waktu untuk melayani	Sub total	
C4. Lain-lain	Sub total	

¹⁸ Abdul Rahman; Luki Wijayanti; Ardi Siswanto; Welmin Sunyi Ariningsih; Ratnaningsih; Nanan Hasanah; Saleh, *Pedoman Pengukuran Kinerja Perpustakaan Perguruan Tinggi*, hlm. 17 (FPPT, 2002), //fia.ub.ac.id/katalog/index.php?p=show_detail&id=415.

¹⁹ *Ibid*, hlm. 20-21.

Keterangan:

1. Pustakawan wajib mengisi nama perpustakaan, no. lembar kerja, tanggal dan periode pencatatan transaksi referensi tersebut.
2. Pencatatan transaksi menggunakan metode *tally* yaitu dengan membubuhkan garis hitungan pada setiap kolom yang sesuai ().
3. Setiap akhir bulan atau akhir masa pencatatan, hitung jumlah garis yang telah dicatat pada setiap kolom dan catatkan jumlah garis tersebut pada kolom yang berada di sebelah kanan (kolom yang bertuliskan A, B, dan C).
4. Hitung *Reference Transaction perCapita* dan *Reference Fill Rate* dari layanan referensi berdasarkan data tersebut.
5. Hasil dan data dapat dilaporkan kepada penanggung jawab layanan atau kepada kepala perpustakaan untuk dievaluasi kembali.

Number of Reference Transaction merupakan total angka dari penjumlahan seluruh pencatatan transaksi referensi yang ada di bagian pelayanan referensi di perpustakaan, baik itu jumlah pertanyaan referensi yang dapat dijawab (terselesaikan), jumlah pertanyaan referensi yang dirujuk ke perpustakaan lain, maupun jumlah pertanyaan referensi yang tidak dapat dijawab oleh pustakawan bagian referensi. Sedangkan untuk jumlah transaksi referensi yang berhasil diselesaikan atau dijawab oleh pustakawan disebut dengan *Number of Reference Transaction Completed* (yang berada pada kolom A).

Untuk mendapatkan total angka dari *Number of Reference Transaction* dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:²⁰

$$\mathbf{Number\ of\ Reference\ Transaction = A + B + C (C1+C2+C3+C4)}$$

Keterangan:

1. Jumlahkan terlebih dahulu keseluruhan dari garis (*tally*) yang terdapat di setiap kolom (A, B dan C).
2. Pada kolom C, terlebih dahulu jumlahkan seluruh sub total dari kolom C1, C2, C3 dan C4. Maka jumlah tersebut akan menjadi jumlah dari kolom C.

Selain itu, yang perlu dihitung berdasarkan pencatatan transaksi referensi adalah *Reference Transaction per Capita* (RTpC) yaitu jumlah rata-rata dari pelayanan referensi yang telah diberikan perpustakaan kepada setiap pemustaka selama periode satu tahun.

²⁰ *Ibid*, hlm. 22.

Adapun rumus yang dapat digunakan untuk dapat menghitung nilai dari *Reference Transaction perCapita*²¹ adalah

$$RTpC = \frac{ART}{JP}$$

Keterangan:

ART = *Annual Number of Reference Transaction* merupakan jumlah transaksi yang ada pada layanan referensi dan telah diberikan kepada pemustaka selama periode satu tahun.

JP = *Jurisdiction Population* merupakan jumlah dari populasi perguruan tinggi tersebut yang wajib dilayani oleh perpustakaan, dalam hal ini adalah mahasiswa, dosen dan staf.

RTpC = *Reference Transaction perCapita* merupakan nilai rata-rata dari pelayanan referensi yang telah diberikan kepada setiap pemustaka selama periode satu tahun.

Selain menghitung jumlah dari *Number of Reference Transaction* dan *Reference Transaction perCapita*, juga terdapat *Reference Fill Rate* yang dihitung berdasarkan data dari formulir pencatatan transaksi referensi. *Reference Fill Rate* merupakan total persentase dari jumlah pertanyaan yang dapat dijawab terhadap total pertanyaan referensi yang diterima.

Adapun rumus yang dapat digunakan untuk dapat menghitung nilai dari *Reference Fill Rate*²² adalah

$$RFR = \left[\frac{RTC}{TRT} \right] \times 100 \%$$

Keterangan:

RTC = *Number of Reference Transaction Completed* merupakan jumlah dari transaksi referensi yang berhasil diselesaikan atau dijawab oleh pustakawan.

TRT = *Total Number of Reference Transaction* merupakan jumlah transaksi dari layanan referensi selama periode satu tahun.

²¹ *Ibid*, hlm. 18.

²² *Ibid*, hlm. 23.

RFR = *Reference Fill Rate* merupakan jumlah persentase dari keseluruhan transaksi yang terdapat pada layanan referensi dan dapat diselesaikan oleh pustakawan.

Pengukuran yang dilakukan pada pelayanan referensi memiliki manfaat yang sangat signifikan. Hal tersebut berguna untuk dapat mengevaluasi kinerja pustakawan pada bagian layanan referensi dan juga dapat meningkatkan pelayanan pada bagian tersebut. Sehingga pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan pada pemustaka dapat lebih maksimal. Selain itu, perpustakaan dapat mengoreksi atau mengevaluasi dan menganalisis kekurangan dan kelebihan yang dimiliki pada layanan referensi tersebut.

Berdasarkan pada acuan formulir pencatatan transaksi referensi yang digunakan tersebut, pustakawan atau kepala perpustakaan dapat mengetahui kelebihan pada layanan referensi melalui sejumlah pertanyaan referensi yang dapat dijawab atau yang berhasil diselesaikan oleh pustakawan dan dapat mengetahui kekurangan yang perlu diperbaharui melalui sejumlah pertanyaan referensi tidak berhasil diselesaikan atau dijawab oleh pustakawan, baik disebabkan oleh koleksi referensi yang tidak lengkap atau bahkan tidak dimiliki, maupun berbagai faktor lainnya.

Sehingga, kepala perpustakaan dan pustakawan pada bagian layanan referensi dapat meningkatkan pelayanan di bagian referensi dengan memperbaharui penyebab kekurangan yang dimiliki pada bagian pelayanan tersebut. Jadi, pemustaka dapat terbantu dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Apalagi di lingkungan perguruan tinggi dengan populasi yang menjadi pemustakanya sangat beragam, baik dari segi disiplin ilmu maupun status mereka (mahasiswa, dosen dan staf). Maka, kebutuhan informasinya pun akan beragam pula. Selain itu juga diperlukan ketelitian serta kesiapan dalam menganalisis informasi yang dibutuhkan. Sehingga, sikap dalam mengambil keputusan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna juga perlu untuk dievaluasi kembali.

Oleh sebab itu, pustakawan di bagian layanan referensi dituntut untuk lebih memaksimalkan layanan tersebut dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya dengan melakukan berbagai evaluasi di beberapa bagian yang memerlukan perbaikan, baik dari *skill* pustakawan itu sendiri, maupun dari segi fasilitas dan sumber-sumber

referensi yang dapat menjadi pendukung keefektifan dan keefesienan layanan referensi.

DAMPAK IMPLEMENTASI REFLEKSI HADITS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI

Adapun dampak dari pengimplementasian refleksi hadits terhadap kualitas pelayanan referensi bagi pemustaka di perguruan tinggi adalah

1. Menyelesaikan berbagai kesulitan yang dihadapi oleh pemustaka

Dengan berbagai kemampuan baik dari segi *skill* (keterampilan), *knowledge* (pengetahuan) maupun *behaviour* (perilaku), maka pustakawan di bagian layanan referensi akan mampu memberikan pelayanan referensi kepada pemustaka di perguruan tinggi secara maksimal. Dengan memanfaatkan sumber atau koleksi referensi yang ada di perpustakaan dan juga berbagai kompetensi yang dimiliki, maka pustakawan dapat membantu menyelesaikan kesulitan yang dihadapi oleh pemustaka terkait tentang informasi yang dibutuhkannya, serta membantu memberikan petunjuk agar pemustaka dapat menyelesaikan permasalahannya secara mandiri.

2. Memudahkan setiap kesulitan yang dialami oleh pemustaka

Untuk dapat memberikan kemudahan kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka yang beragam, maka pustakawan dapat mengarahkan pemustaka dalam mencari serta menemukan informasi yang relevan dengan keinginannya, selain itu juga membantu menelusur informasi dengan menggunakan berbagai sumber atau koleksi referensi maupun menggunakan berbagai sumber referensi yang lebih luas, dan membimbing pemustaka agar dapat menentukan koleksi referensi yang tepat dengan kebutuhannya.

3. Menutup aib (kekurangan/ketidaktahuan) yang dimiliki oleh pemustaka

Salah satu kecakapan yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan terkhusus bagian referensi adalah menjaga setiap privasi pemustakanya, sehingga tidak menimbulkan ketidaknyamanan di antara pemustaka dan pustakawan. Pada bagian referensi, pada umumnya akan dikunjungi oleh pemustaka yang membutuhkan bantuan dalam hal pencarian informasi. Bahkan, tidak sedikit pula yang datang untuk berkonsultasi terkait hal-hal yang menyebabkan kesulitan dan ketidaktahuannya terhadap sesuatu hal. Oleh sebab itu,

pustakawan perlu memahami agar memberikan kenyamanan kepada pemustaka dengan tidak menyebarkan terkait kekurangan atau ketidaktahuan pemustaka tersebut.

4. Sebagai wadah dalam menempuh jalan untuk mendapatkan ilmu

Layanan referensi dapat menjadi salah satu tempat atau wadah bagi pemustaka untuk memperoleh informasi yang benar-benar *urgent* baginya. Ketika pemustaka mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan informasinya, maka pustakawan referensi harus mampu menjadi solusi dalam kesulitan yang dihadapi oleh pemustaka.

Pengimplementasian refleksi hadits pada kegiatan perpustakaan dan terkhusus pada pelayanan referensi, maka akan dapat meningkatkan performa dari pustakawan referensi itu sendiri. Sehingga, kegiatan yang dilakukan di perpustakaan akan lebih maksimal karena sejalan dengan perintah Rasulullah saw. Selain itu, pekerjaan yang dilakukan dengan ikhlas dan suka rela, akan memompa kemantapan hasil yang diperoleh dari kegiatan tersebut.

Oleh sebab itu, perpustakaan akan mampu membantu secara maksimal dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang ada di perguruan tinggi. Sekalipun, terdapat berbagai keberagaman kebutuhan yang dimiliki oleh pemustaka tersebut.

PENUTUP

Pelayanan referensi merupakan salah satu kegiatan yang benar-benar partisipan dalam membantu dan memudahkan pemustaka dalam mencari dan menemukan bahan pustaka maupun informasi yang dibutuhkannya. Hal tersebut juga benar-benar telah menggambarkan refleksitas hadits yang di dalamnya terdapat anjuran dari Rasulullah SAW untuk membantu kesulitan yang dihadapi orang lain dan memudahkan urusan orang tersebut.

Begitu pulalah yang terdapat di dalam kegiatan pelayanan referensi. Setiap pemustaka yang mengalami kendala dan memiliki beragam pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkannya, maka pustakawan dibagian layanan referensi akan membantu, baik dalam bentuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang masih membingungkan para pemustaka, maupun membantu memecahkan permasalahan berdasarkan kompetensi, keterampilan maupun keahlian yang dimiliki oleh pustakawan tersebut.

Sehingga, eksistensi dan relevansi antara hadits Rasulullah SAW dengan pelayanan referensi di perguruan tinggi, saling bersentuhan secara signifikan. Jadi, dari sudut pandang agama maupun dari segi sosial, perpustakaan mampu memainkan perannya dengan sangat apik, terorganisir dan juga lebih terarah. Dalam hal ini, agama dan perpustakaan saling bersanding, bukan saling menindih satu sama lain dalam perannya di dalam kehidupan bersosial.

Bahkan perpustakaan dapat mengukur secara jelas, seberapa maksimal dan sukses pelayanan referensi yang diberikan kepada pemustaka di perguruan tinggi berdasarkan rumusan yang telah ditentukan. Sehingga, kegiatan layanan referensi tersebut dapat terus dievaluasi dan ditingkatkan dari waktu ke waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. Khaidir. “jenis-jenis layanan di perpustakaan.” Diakses 17 Juni 2019. https://www.academia.edu/6910952/JENIS-JENIS_LAYANAN_DI_PERPUSTAKAAN.
- Almah, Hildawati. “Pengembangan Layanan Referensi di Perpustakaan (Antara Harapan dan Kenyataan).” *Jurnal Iqro*. Vol. 7. No. 1. Tahun 2013.
- Ardyawin, Iwin. “Urgensi Keterampilan Sosial Pustakawan pada Layanan Referensi dalam Menghadapi Globalisasi Informasi.” *Khizanah al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan* 5, no. 1 (21 Juni 2017): 129–39. <https://doi.org/10.24252/kah.v5i1a12>.
- Hajjaj, Muslim Ibn al-. *Sahib Muslim*. Disunting oleh Muhammad Ibn Fuad Abd al-Baqi. Beirut: Dar Ihya’ al-turat, t.t.
- Khatibah. “Penelitian Kepustakaan,” *Jurnal Iqro’*. Vol. 5. No. 1. Tahun 2011.
- Kristyanto, Dian. “Reference Agent: Mengoptimalkan Pustakawan Dalam Menghidupkan Kembali Layanan Referensi.” *Pustakaloka* 7, no. 1 (13 November 2015): 1–14. <https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v7i1.180>.
- Lasi, dan Eko Setiawan. “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Referensi Melalui E-Mail Di Perpustakaan Universitas Surabaya.” *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 21, no. 1 (30 April 2013). <https://doi.org/10.21082/jpp.v21n1.2012.p%p>.

- Mujab, Ahmad Isywarul, Ary Setyadi, dan Rukiyah Rukiyah. "Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 4, no. 2 (13 Oktober 2015): 113–19.
- Retniati, Retniati, dan Ardoni Ardoni. "Kebutuhan Mahasiswa Fakultas Bahasa Dan Seni Terhadap Layanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang." *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan* 1, no. 1 (11 September 2012): 387-394–394. <https://doi.org/10.24036/1531-0934>.
- Saleh, Abdul Rahman; Luki Wijayanti; Ardi Siswanto; Welmin Sunyi Ariningsih; Ratnaningsih; Nanan Hasanah; *Pedoman Pengukuran Kinerja Perpustakaan Perguruan Tinggi*. FPPT, 2002. [//fia.ub.ac.id/katalog/index.php?p=show_detail&id=415](http://fia.ub.ac.id/katalog/index.php?p=show_detail&id=415).
- Urulamo, Susan. "Persepsi Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bagian Referensi Perpustakaan Daerah Kabupaten Halmahera Utara." *JURNAL ACTA DIURNA* 3, no. 4 (31 Oktober 2014). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurna/article/view/5949>.
- Zubaidah, Siti. "Pelayanan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi." *Jurnal Iqro*. Vol. 2. No. 1. Tahun 2008.