
Lib Talk Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Sebagai Perluasan Jangkauan Layanan Referensi Melalui Teknologi

Retno Andini

Universitas Indonesia, Indonesia
Email: retno.andini21@ui.ac.id

Indira Irawati

Universitas Indonesia, Indonesia
Email: indira20@ui.ac.id

Received: 25/07/2023

Revised: 14/12/2023

Accepted: 23/12/2023

Abstract: *LibTalk is a virtual reference service program offered by the National Library of Indonesia that uses virtual talks to give users with knowledge about specific collections of library science as well as information about librarianship. This research employs a qualitative approach with a case study technique. The results of this research indicate that the success of the LibTalk program is driven by the behavior performance of librarians who are inclusive, approachable, ensure user engagement, carry out good information searches, and provide closure. This research also found that the sustainability of the LibTalk program requires commitment and support from resources and librarians. Therefore, the continuation of the LibTalk program is very necessary with the expansion of resource support and librarian.*

Keywords : *LibTalk; reference services; virtual services; National Library of Republic Indonesia*

Abstrak: LibTalk merupakan salah satu program layanan referensi virtual yang disediakan Perpustakaan Nasional RI untuk memberikan informasi kepada pemustaka terkait koleksi khusus ilmu perpustakaan serta informasi mengenai kepastakawanan dalam bentuk diskusi virtual. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan program LibTalk didorong oleh perilaku

Corresponding Author:

Retno Andini

Universitas Indonesia; Indonesia; Email: retno.andini21@ui.ac.id



©2023 by the authors. Pustakaloka: Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial_ShareAlike 4.0 International License. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

pustakawan yang inklusif, mudah didekati, memastikan keterlibatan pemustaka, melakukan pencarian informasi yang baik, dan memberikan penutup. Penelitian ini juga menemukan bahwa keberlangsungan program LibTalk membutuhkan komitmen serta dukungan sumber daya dan tenaga pustakawan. Oleh karena itu, keberlanjutan program LibTalk sangat diperlukan dengan adanya perluasan dukungan sumber daya dan tenaga pustakawan.

Kata Kunci : LibTalk; layanan referensi; layanan virtual; Perpustakaan Nasional RI

How to Cite:

Andini, Retno & Irawati, Indira (2023). *Lib Talk Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Sebagai Perluasan Jangkauan Layanan Referensi Melalui Teknologi.* *Pustakaloka*, 15(2), 263-280.
<https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v15i2.7064>

PENDAHULUAN

Layanan referensi merupakan bagian penting dan menjadi wajah aksesibilitas informasi dari sebuah organisasi perpustakaan.¹ Seiring dengan perkembangan teknologi serta terjadinya pandemi COVID-19 pada tahun 2020 mendorong adanya inovasi pada perpustakaan agar tetap relevan dalam menyediakan kebutuhan informasi masyarakat. Meja referensi secara tradisional menjadi tempat pustakawan menghubungkan pengguna ke koleksi dan layanan². Layanan referensi yang semula merupakan layanan berbasis tatap muka bertransisi menjadi layanan virtual agar tetap dapat menjangkau pemustaka³. Instruksi formal adalah pengajaran berdasarkan kebutuhan yang diantisipasi dan diprakarsai oleh seorang instruktur.

¹ Ramadhani Ginting, "Refleksi hadits terhadap kualitas pelayanan referensi dalam membantu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka di Perguruan Tinggi," *Pustakaloka* 11, no. 1 (2019): 131–50.

² Clare Thorpe, "Engaging with Our Communities: Future Trends and Opportunities for Reference Services," *Journal of the Australian Library and Information Association* 66, no. 4 (8 November 2017): 406–15, <https://doi.org/10.1080/24750158.2017.1359993>.

³ Reference and User Services Association (RUSA), "Definitions of Reference," Reference and User Services Association (RUSA), 2021.

Referensi virtual adalah layanan referensi yang dimulai secara elektronik, seringkali dalam waktu nyata, di mana pelanggan menggunakan komputer atau teknologi Internet lainnya untuk berkomunikasi dengan staf referensi, tanpa hadir secara fisik⁴. Saluran komunikasi sering digunakan secara virtual referensi termasuk obrolan, konferensi video, Voice over IP, penelusuran bersama, email, dan pesan instan. Filosofi dan fungsi pustakawan referensi telah mengembangkan beberapa jenis layanan referensi. Beberapa bentuk layanan referensi yang umum termasuk penasehat pembaca, referensi siap pakai, konsultasi penelitian, spesialis subjek, verifikasi dan kutipan bibliografi, pinjaman antar perpustakaan dan pengiriman dokumen, instruksi, program literasi, serta penjangkauan dan pemasaran⁵.

Pustakawan terkadang lalai untuk melihat interaksi dengan seorang pemustaka sebagai layanan referensi ketika itu tidak terjadi di meja referensi tetapi mungkin dalam konteks instruksi atau di gedung di luar perpustakaan. Layanan referensi dapat tumbuh subur di luar meja referensi, di gedung perpustakaan, di komunitas, dan di dunia. Daripada hanya 'pembaca' pasif, pengguna perpustakaan memiliki peluang untuk menjadi kontributor aktif perpustakaan melalui teknologi Web 2.0 yang memungkinkan partisipasi, personalisasi, kolaborasi, dan kreasi bersama⁶.

Berdasarkan UU RI Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, pada Pasal 2, perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Perpustakaan Nasional RI yang berperan sebagai perpustakaan rujukan sekaligus perpustakaan pembina kerap memberikan layanan kepada masyarakat dengan dengan aksesibilitas

⁴ M Kathleen Kern, "Virtual Reference Best Practices : Tailoring Services To Your Library," 2009.

⁵ Melissa A. Wong dan Laura Sanders, ed., *Reference and Information Services* (Libraries Unlimited, 2020).

⁶ Thorpe, "Engaging with Our Communities: Future Trends and Opportunities for Reference Services."

tinggi. Layanan referensi di Perpustakaan Nasional menyediakan jutaan koleksi yang terdiri dari koleksi tercetak dan koleksi elektronik untuk dapat dimanfaatkan masyarakat.

Dalam mengimplementasikan layanan referensi virtual, diperlukan komitmen serta dukungan dari seluruh tingkatan di sebuah organisasi perpustakaan. Dukungan yang dapat diberikan organisasi berupa dukungan konsep dan dukungan sumberdaya. Menurut Kern,⁷ terdapat 10 cara untuk membangun tim pendukung di seluruh organisasi yaitu proyek yang terorganisir, persiapan yang baik, tersedianya bukti dukung data, mengetahui kemampuan tim dalam penunjukkan tugas, dapat mendengarkan kekhawatiran, membuka ruang diskusi, terdapat kejelasan, memiliki fleksibilitas, dan dapat mengambil keputusan yang tepat.

Layanan referensi di Perpustakaan Nasional merupakan bagian dari Subkelompok Kerja Layanan Referensi yang menaungi beberapa layanan seperti, layanan bimbingan pemustaka dan literasi informasi, layanan penelusuran informasi dan fasilitas peneliti, layanan kemas ulang dan diseminasi informasi, layanan koleksi rujukan dan ilmu perpustakaan, dan layanan referensi virtual (*live chat*), dan layanan informasi dan pengaduan masyarakat. Perpustakaan Nasional menyelenggarakan LibTalk pertama kali pada November 2020 sebagai suatu inovasi program layanan referensi dalam upaya memberikan layanan perpustakaan yang prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka⁸.

Penelitian terkait hal ini sudah dilakukan sebelumnya oleh Luthfi Nur Hakim dan Angga Hadiapurwa berjudul "Pergeseran Bentuk Layanan Perpustakaan dan Peran Pustakawan Dalam Konsep *Libraries Without Walls*" pada tahun 2022⁹. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan

⁷ Kern, "Virtual Reference Best Practices : Tailoring Services To Your Library."

⁸ Rury Ariatullah, "Miliki Berbagai Inovasi Baru, Perpustakaan Nasional Beri Pelayanan Prima Bagi Pecinta Literasi," 9 Mei 2022.

⁹ Luthfi Nur Hakim dan Angga Hadiapurwa, "Pergeseran Bentuk Layanan Perpustakaan dan Peran Pustakawan Dalam Konsep *Libraries Without Walls*," *Pustakaloka: Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan* 14, no. 1 (2022): 109–25.

menggunakan studi literatur. Hasil penelitian ini menunjukkan munculnya beberapa layanan jarak jauh seperti layanan koleksi digital, penelusuran online koleksi, webinar online, penyebaran informasi dan berita perpustakaan melalui media sosial dan layanan khusus yang dimiliki perpustakaan perguruan tinggi, seperti layanan unggah mandiri karya ilmiah oleh pemustaka dan layanan cek plagiarisme secara online.

Penelitian terkait lainnya berjudul *“Evaluation of Virtual Reference and Information Services at University Libraries in Indonesia”* yang dilakukan oleh Nove E. Variant Anna dan Dyah Puspitasari Rahayu pada tahun 2020¹⁰. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi layanan referensi dan informasi virtual pada perpustakaan universitas di Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan layanan referensi virtual di Indonesia hanya diadopsi oleh perguruan tinggi besar, baik negeri maupun swasta, dimana web perguruan tinggi sudah berkembang dengan baik, website perpustakaan sudah lengkap, dan memiliki sumber daya manusia yang mumpuni.

Penelitian sejenis yang terakhir dilakukan oleh Lydia Howes, Lynne Ferrell, Geoff Pettys, and Adam Roloff berjudul *“Adapting to Remote Library Services during COVID-19”* pada tahun 2021¹¹. Penelitian ini membahas model layanan virtual baru untuk meningkatkan komunikasi internal, dan untuk terus memberikan layanan dan sumber daya kepada pelanggan dari jarak jauh. Beberapa teknologi, model layanan, dan penawaran sumber daya virtual yang baru diadopsi terbukti sangat efektif dan penggunaannya akan terus berlanjut setelah durasi pandemi. Perubahan terkait COVID benar-benar meningkatkan layanan perpustakaan dan dibuat permanen.

¹⁰ Nove E Variant Anna dan Dyah Puspitasari Srirahayu, “Evaluation of Virtual Reference and Information Services at Evaluation of Virtual Reference and Information Services at University Libraries in Indonesia University Libraries in Indonesia Evaluation of Virtual Reference and Information Services at University Libraries in Indonesia,” 2020.

¹¹ Lydia Howes dkk., “Adapting to Remote Library Services during COVID-19,” *Medical Reference Services Quarterly* 40, no. 1 (2021): 35–47, <https://doi.org/10.1080/02763869.2021.1873616>.

Berdasarkan ketiga penelitian terdahulu, terlihat bahwa layanan referensi virtual telah berkembang dalam beberapa tahun terakhir. Adapun kebaruan pada penelitian ini, selain membahas program LibTalk yang belum pernah diteliti sebelumnya, penelitian ini juga menganalisis perilaku pustakawan yang menunjang terselenggaranya layanan referensi virtual dengan menggunakan RUSA *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers* tahun 2023.

Layanan referensi virtual yang diselenggarakan Perpustakaan RI mencakup layanan penelusuran melalui *e-mail*, *live chat* tanya pustakawan dan LibTalk. Program LibTalk di Perpustakaan RI merupakan salah satu layanan referensi terbaru yang diluncurkan pada tahun 2020. Layanan ini memiliki potensi untuk meningkatkan aksesibilitas dan memperkaya informasi layanan referensi bagi praktisi perpustakaan maupun pemustaka di seluruh Indonesia. Namun, keberhasilan layanan ini juga dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal. Peneliti tertarik untuk mengkaji faktor-faktor yang mendorong keberhasilan layanan referensi virtual di Perpustakaan RI. Adapun batasan penelitian ini adalah hanya pada layanan LibTalk. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, peneliti bertujuan menganalisis perilaku pustakawan dalam LibTalk, mengetahui faktor keberhasilan layanan referensi, serta mengidentifikasi hambatan penyelenggaraan LibTalk. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan referensi virtual pada perpustakaan.

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Studi kasus merupakan desain kualitatif di mana peneliti mengeksplorasi secara mendalam suatu program, peristiwa,

aktivitas, proses, atau satu atau lebih individu¹². Studi kasus digunakan apabila pokok pertanyaan penelitian berkenaan dengan *how* dan *why*, saat peneliti memiliki sedikit kontrol atas sebuah kejadian dan berfokus pada fenomena kontemporer¹³.

Metode kualitatif studi kasus digunakan agar dapat mengidentifikasi dan mendeskripsikan LibTalk sebagai salah satu program layanan referensi virtual Perpustakaan Nasional RI secara lebih terperinci. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan studi literatur. Kriteria informan penelitian ini adalah penggagas layanan LibTalk dan terlibat aktif dalam penyelenggaraan layanan ini. Berdasarkan kriteria tersebut, wawancara dilakukan kepada Subkoordinator Layanan Referensi, Monografi, Berkala Mutakhir dan Multimedia serta pustakawan layanan referensi Perpustakaan RI yang turut berperan langsung dalam penyelenggaraan LibTalk. Observasi dilakukan dengan mengikuti secara langsung program LibTalk yang diselenggarakan pada *platform Zoom Meeting* dan kanal Youtube yang dijadikan sebagai objek penelitian. Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dan interpretatif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

LibTalk Perpustakaan Nasional RI

LibTalk merupakan program layanan referensi virtual yang menjadi sarana diskusi pustakawan dalam membahas subjek seputar dunia perpustakaan. Hal ini didorong dari banyaknya ketersediaan jumlah koleksi dengan subjek ilmu perpustakaan yang dimiliki Perpustakaan Nasional RI pada Layanan Koleksi Rujukan dan Ilmu Perpustakaan yang berlokasi di lantai 15 Perpustakaan Nasional RI Jl. Medan Merdeka Selatan No.11. Selain itu, kondisi pandemi COVID-19 juga ikut mendorong adanya program LibTalk ini sehingga

¹² John W. Creswell, *Research Design : Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, Creswell, J. David (Los Angeles: SAGE, 2018).

¹³ Robert K Yin, *Case Study Research and Applications. Sixth Edition* (Los Angeles: SAGE, 2018).

visibilitas perpustakaan tetap ada dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara virtual. Pemustaka tetap memiliki media untuk berkomunikasi dengan pustakawan jika membutuhkan konsultasi dan bantuan penelusuran terkait kebutuhan informasinya¹⁴.

Dalam mengimplementasikan layanan referensi virtual, diperlukan komitmen serta dukungan dari seluruh tingkatan di sebuah organisasi perpustakaan¹⁵. Dukungan yang dapat diberikan organisasi berupa dukungan konsep dan dukungan sumberdaya. Kekhususan topik yang disajikan dalam program LibTalk memiliki target para praktisi dan akademisi pada bidang ilmu perpustakaan. Adanya LibTalk diharapkan dapat menjadi ruang diskusi virtual untuk berbagi informasi dan memberikan inspirasi layanan referensi bagi para praktisi di tempat mereka bekerja. LibTalk juga menjadi ruang bagi para pustakawan referensi Perpustakaan Nasional RI untuk menambah wawasan, sehingga mereka menyempatkan untuk ikut hadir pada kegiatan ini secara virtual. Kegiatan ini dilakukan secara berkala dengan menghadirkan narasumber dari berbagai perpustakaan untuk berbagi pengalaman dan sudut pandang atas topik-topik yang telah ditentukan. Berikut ini merupakan daftar acara program Libtalk yang diselenggarakan pada tahun 2020-2022:

Tabel I
Daftar Penyelenggaraan Program Libtalk Tahun 2020-2022

No.	Tanggal	Materi	Jumlah Partisipan	Kerjasama
1	19 November 2020	Librarian Career Path : Sharing Perjalanan Karir sebagai	n/a	n/a

¹⁴ Wicaksono A., "Evaluasi Awal untuk Perilaku Pustakawan Referensi Melalui Chat Perpustakaan Nasional RI," *Maktabuana: Jurnal Kajian Kepustakawanan* 2, no. 1 (2020): 25–40, <https://doi.org/10.15548/mj.v2i1.1875>.

¹⁵ Kern, "Virtual Reference Best Practices : Tailoring Services To Your Library."

No.	Tanggal	Materi	Jumlah Partisipan	Kerjasama
		Pustakawan		
2	18 Desember 2020	Cataloging is Fun : gimana kita survive buat temu kembali informasi koleksi, tips n trik dan aplikasinya :)	n/a	n/a
3	17 Maret 2021	LibTalks "Dari Sulut Bercerita" Berbagi cerita bagaimana terhubung dengan Indonesia OneSearch	870	n/a
4	28 April 2021	LibTalks "Pustakawan Tanpa Batas" : berbagi cerita literasi dan perkembangan dunia baca Indonesia)	577	n/a
5	24 Juni 2021	LibTalks "BERBAGI RUANG PUSTAKA" Berbagi cerita literasi mengembangkan perpustakaan komunitas dengan Katakkerja	235	n/a
6	15 Juli 2021	LibTalks "Eksistensi Pustakawan Sekolah di Masa Pandemi" Berbagi cerita Bersama Pustakawan Sekolah Memberikan Sumber Informasi dan Bacaan di Masa Sekolah Online	831	n/a
7	23 Juli 2021	Digital storytelling untuk tujuan rekreatif	466	n/a

No.	Tanggal	Materi	Jumlah Partisipan	Kerjasama
		dan edukatif : mendongeng dengan koleksi digital bagi anak-anak untuk kegemaran membaca		
8	27 Agustus 2021	LibTalks Menulis Esai : Sebuah Perjalanan Mengejar Impian	354	n/a
9	30 September 2021	Pentingnya Pembuatan Konten oleh Pustakawan untuk Meningkatkan Minat Literasi	410	n/a
10	1 Oktober 2021	Konsep Layanan Referensi di Indonesia	930	ISIPII
11	8 Oktober 2021	Sub Tema 2 : Layanan Referens Perpustakaan Sekolah	739	ISIPII
12	15 Oktober 2021	Sub Tema 3 : Layanan Referens Perpustakaan Perguruan Tinggi	419	ISIPII
13	22 Oktober 2021	Sub Tema 4 : Layanan Referens Perpustakaan Khusus	427	ISIPII
14	29 Oktober 2021	Sub Tema 5 : Layanan Referens di Perpustakaan Umum	380	ISIPII
15	18 November 2021	Copy Cataloging (didikawan12)	n/a	Pusdiklat
16	23 Februari	Libtalk Seri Penelusuran	362	n/a

No.	Tanggal	Materi	Jumlah Partisipan	Kerjasama
	2022	Informasi : Sumber-Sumber Informasi Bidang Ilmu Kedokteran		
17	16 Maret 2022	Libtalk Seri Penelusuran Informasi : Sumber-Sumber Informasi Bidang Ilmu Sosial Ekonomi dan Humaniora	504	n/a
18	24 Maret 2022	Libtalks Seri Penelusuran Informasi : Sumber-Sumber Informasi Ilmu Hukum	200	n/a
19	14 April 2022	Libtalks Seri Penelusuran Informasi : Sumber-Sumber Informasi Ilmu Pendidikan	438	n/a
20	24 Mei 2022	Libtalks Seri Penelusuran Informasi : Sumber-Sumber Informasi Ilmu Terapan	286	n/a
21	14 Juli 2022	Libtalks Visualisasi Data dengan VOS Viewer	522	n/a
22	25 Agustus 2022	Libtalks Literasi Informasi Generasi Alfa : Dalam Konteks Layanan Referensi	503	n/a
23	31 Agustus 2022	Libtalks Budaya Literasi dan Perilaku Pencarian Informasi Siswa	476	n/a

No.	Tanggal	Materi	Jumlah Partisipan	Kerjasama
24	22 September 2022	Libtalks : "Library of Thing	488	n/a
25	21 Oktober 2022	Libtalks : Advokasi Perpustakaan	301	n/a
26	30 November 2022	Libtalks : Pengembangan Layanan Referensi dan Peran Organisasi Pustakawan : Menyambut Asosiasi Pustakawan Layanan Referensi	352	n/a
27	6 Desember 2022	Libtalks : Literasi Anak dengan Read Aloud	373	n/a

Merujuk pada tabel di atas, program LibTalk setiap tahunnya diselenggarakan paling sedikit 12 (dua belas) kali sesuai dengan target kegiatan, terkecuali pada tahun 2020 saat masih dalam masa percobaan. Penyelenggaraan program ini rutin dilakukan setiap bulannya, namun terdapat perbedaan kuantitas saat Perpustakaan RI melakukan kerjasama dengan ISIPII. Selama dilakukannya kerjasama dengan ISIPII, terdapat 5 pertemuan LibTalk yang diselenggarakan mingguan pada bulan Oktober 2021.

Dalam kurun waktu 2 (dua) tahun, program LibTalk telah diselenggarakan sebanyak 27 kali. Topik yang dihadirkan beragam namun tetap dalam ranah layanan referensi perpustakaan. Jumlah partisipan program ini fluktuatif setiap kali diadakan. Topik yang paling menarik dengan jumlah 930 partisipan adalah "Konsep Layanan Referensi di Indonesia" yang diselenggarakan pada 1 Oktober 2021 atas kerjasama dengan ISIPII. Sedangkan topik yang menarik paling sedikit partisipan adalah Libtalks Seri Penelusuran

Informasi : Sumber-Sumber Informasi Ilmu Hukum. Berdasarkan hal tersebut, terlihat topik umum mengenai layanan referensi lebih diminati dibandingkan dengan topik yang lebih khusus.

Saat merumuskan rencana pemasaran, pustakawan harus mempertimbangkan platform yang tepat untuk konten promosi¹⁶. Informasi program LibTalk disebarakan melalui akun sosial media Perpusnas yaitu Instagram @perpusnas.go.id dan Twitter @perpusnas1 pada 2 (dua) hari sebelum acara diselenggarakan. Konten promosi program ini berupa flyer yang berisi informasi topik, narasumber, waktu pelaksanaan, serta tautan untuk mengikuti acara.

Pelaksanaan program ini diselenggarakan selama 120 menit dengan menggunakan *platform Zoom Meeting*. Selain itu pemustaka juga diberikan opsi untuk dapat menyaksikan melalui live streaming Youtube pada kanal WBS Radio Perpusnas serta streaming radio pada website *perpusnas.go.id*.

Keberlangsungan Program LibTalk

Kehadiran program LibTalk merupakan hasil dari bentuk komitmen dan dukungan dari organisasi. Gagasan adanya LibTalk ini tentunya dibarengi persiapan mengenai tersedianya pustakawan yang nantinya akan menggerakkan program, tujuan dan arah program, dan tentunya kesiapan dari segi dana dan infrastruktur. LibTalk merupakan program yang dijadikan media *sharing* layanan referensi perpustakaan sekaligus sarana promosi layanan. Program ini diawali oleh pustakawan yang bertugas pada Layanan Koleksi Rujukan dan Ilmu Perpustakaan. Layanan ini semula disediakan untuk dapat dimanfaatkan secara *on site*. Namun, terjadinya pandemi COVID-19 telah mendorong pustakawan untuk mencari cara lain agar tetap terhubung dengan pemustaka. Perpustakaan kini diharapkan untuk menjadi lembaga yang terbuka, partisipatif, dan berorientasi pada pengguna. Hal ini diwujudkan melalui perubahan yang

¹⁶ Wong dan Sanders, *Reference and Information Services*.

konstan dan terarah untuk meningkatkan layanan kepada pengguna saat ini dan menjangkau pengguna potensial¹⁷.

Pada akhir tahun 2020, program LibTalk diadakan 2 (dua) kali sebagai percobaan sebelum menjadi kegiatan diskusi rutin virtual. Topik yang pertama kali dibawakan pada program LibTalk ini adalah "*Librarian Career Path : Sharing Perjalanan*" yang menghadirkan narasumber seorang pustakawan dari Sekolah Tinggi Penyuluhan Pertanian (STTP) Malang dengan dimoderatori oleh pustakawan referensi Perpustakaan Nasional RI. Topik kedua yang dibawakan adalah "*Cataloging Is Fun! : Gimana Kita Survive Buat Temu Kembali Informasi Koleksi, Tips n Trik dan Aplikasinya*" oleh dosen dari Universitas Airlangga dan dimoderatori oleh pustakawan referensi Perpustakaan Nasional RI.

Kedua kegiatan tersebut mendapatkan antusiasme yang tinggi dari para praktisi dan akademisi di bidang ilmu perpustakaan. Program LibTalk menjadi kegiatan diskusi rutin bulanan pada tahun 2021 dan 2022. Program ini juga mendapat sambutan kerjasama dari ISIPII dan Pusdiklat Perpustakaan Nasional pada tahun 2021. Kerjasama dengan ISIPII menghasilkan 5 (lima) pertemuan LibTalk dengan tema konsep layanan referensi di Indonesia dengan membahas penerapannya pada 4 (empat) jenis perpustakaan yaitu, perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan khusus. Sedangkan pertemuan LibTalk atas kerjasama dengan Pusdatin membawakan tema *copy cataloging*.

Menurut Kern, terdapat 10 cara untuk membangun tim pendukung di seluruh organisasi yaitu proyek yang terorganisir, persiapan yang baik, tersedianya bukti dukung data, mengetahui kemampuan tim dalam penunjukkan tugas, dapat mendengarkan kekhawatiran, membuka ruang

¹⁷ Thorpe, "Engaging with Our Communities: Future Trends and Opportunities for Reference Services."

diskusi, terdapat kejelasan, memiliki fleksibilitas, dan dapat mengambil keputusan yang tepat¹⁸.

Panitia penyelenggara yang semula dilakukan oleh pustakawan yang bertugas pada Layanan Koleksi Rujukan dan Ilmu Perpustakaan, kini melibatkan pustakawan dari bagian layanan lainnya untuk dapat berkontribusi pada LibTalk. Hal ini juga dikarenakan keterbatasan jumlah pustakawan pada Layanan Koleksi Rujukan dan Ilmu Perpustakaan serta meredanya pandemi COVID-19 yang memberikan kesempatan Perpustakaan Nasional RI untuk dapat kembali membuka layanan *on site* dengan pembatasan. Sehingga pustakawan perlu melakukan strategi agar layanan *on site* dapat tetap berjalan dengan baik selaras dengan berlangsungnya LibTalk sebagai kegiatan diskusi rutin virtual. Pada tahun 2023, program LibTalk dimulai kembali bulan Mei, dan berlangsung sampai akhir tahun 2023.

Kinerja Perilaku Pustakawan Pada Program LibTalk

Berdasarkan standar *Reference & User Services Association (RUSA)*, bahwa faktor keberhasilan layanan referensi ditentukan dari kinerja perilaku yang meliputi inklusi (*inclusion*), kemudahan untuk didekati (*approachability*), keterlibatan (*engagement*), pencarian (*searching*) dan evaluasi (*evaluation*), dan penutup (*closure*)¹⁹. Standar tersebut diharapkan dapat mendukung pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan pemustaka, sehingga pemustaka merasa nyaman ketika mendekati pustakawan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Penyelenggaraan program LibTalk secara daring memudahkan aksesibilitas pemustaka untuk dapat hadir tanpa perlu datang ke perpustakaan, terlebih program ini awalnya hadir pada masa pandemi COVID-19 yang membatasi akses kegiatan masyarakat. Program LibTalk berlanjut pasca pandemi

¹⁸ Kern, "Virtual Reference Best Practices : Tailoring Services To Your Library."

¹⁹ Reference & User Services Association, "Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers," 2023.

Retno Andini, Indira Irawati, *Lib Talk Perpustakaan Nasional RI...*

dan meneruskan format daring agar informasi yang disampaikan dapat menjangkau masyarakat yang lebih luas serta tidak membatasi bagi pemustaka yang merupakan penyandang disabilitas fisik. Dalam mendukung inklusi (*inclusion*), pustakawan turut menciptakan suasana yang nyaman selama program LibTalk berlangsung. Program LibTalk terbagi menjadi beberapa sesi, salah satunya adalah sesi tanya jawab. Pustakawan menunjukkan pemahaman terhadap hal yang disampaikan oleh penanya maupun narasumber, sebagai bentuk dari menampilkan kerendahan hati budaya dan sikap suportif.

Dalam penyelenggaraan program LibTalk, pustakawan menunjukkan sikap kemudahan untuk didekati (*approachability*) agar dapat membuat nyaman pemustaka. Pada sesi awal LibTalk, pustakawan yang bertugas sebagai MC dan moderator memperkenalkan diri serta menyapa seluruh pemustaka yang tergabung melalui *platform Zoom Meeting* maupun Youtube. Pustakawan memastikan visibilitas mereka selama program berlangsung dengan mengaktifkan kamera. Pada sesi tanya jawab, pustakawan memberi kesempatan pemustaka untuk bertanya melalui fitur *raise hand* dan Q&A yang disediakan *Zoom Meeting*. Hal tersebut diharapkan dapat mengundang keterlibatan (*engagement*) pemustaka dalam program LibTalk. Pustakawan yang bertindak sebagai moderator tersebut membacakan satu per satu pertanyaan agar dapat dijawab oleh narasumber yang dituju. Selama sesi tanya jawab, moderator menunjukkan sikap terbuka dengan tersenyum menanggapi setiap pertanyaan yang masuk dan memberikan kesempatan diskusi apabila diperlukan. Pada penutupan (*closure*) LibTalk, moderator memastikan seluruh pertanyaan sudah terjawab. Dalam beberapa kesempatan, moderator maupun pelaksana mempromosikan layanan referensi lainnya yang dimiliki Perpustakaan Nasional RI secara langsung serta melalui iklan yang terdapat pada sesi pembuka dan penutup saat LibTalk berlangsung. Layanan perlu ditutup dengan baik untuk meninggalkan kesan positif kepada pengguna.

Dalam persiapan program LibTalk, pustakawan melakukan tahap penelusuran informasi (*searching*) mengenai topik serta narasumber yang akan diundang. Pemilihan topik dan narasumber tentunya dilakukan dengan mempertimbangkan topik utama yaitu layanan referensi. Pustakawan juga mengajukan berbagai kerjasama dengan forum serta lembaga lain yang dapat mendukung terselenggaranya LibTalk.

Setelah program LibTalk diselenggarakan, tim pelaksana melakukan diskusi secara informal untuk melakukan asesmen mengenai proses keberlangsungan acara. Hal ini juga didukung dengan masukan partisipan pada polling yang disediakan panitia pada akhir acara. Asesmen yang dilakukan secara informal belum mengikuti pedoman evaluasi yang ditentukan oleh RUSA.

PENUTUP

Program LibTalk merupakan sebuah inovasi layanan referensi virtual yang berhasil mendapatkan perhatian dari pemustaka, khususnya para akademisi dan praktisi di bidang perpustakaan. LibTalk merupakan wajah layanan referensi di masa depan yang memberikan kesempatan pemustaka dengan akses terbatas ke perpustakaan fisik kepada pemustaka dengan mengedepankan teknologi. Keberhasilan program ini didorong oleh perilaku pustakawan yang inklusif, mudah didekati, memastikan keterlibatan pemustaka, melakukan pencarian informasi yang baik, dan memberikan penutup.

Evaluasi kegiatan ini diharapkan dapat dilakukan secara formal di masa mendatang agar layanan dapat berjalan dengan lebih optimal. Keberlangsungan program ini diharapkan dapat terjadi dengan adanya komitmen serta dukungan organisasi berupa sumber daya dan anggaran.

DAFTAR RUJUKAN

Ariatullah, Rury. "Miliki Berbagai Inovasi Baru, Perpunas Beri Pelayanan Prima Bagi Pecinta Literasi," 9 Mei 2022.

Retno Andini, Indira Irawati, Lib Talk Perpustakaan Nasional RI...

- Creswell, John W. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Creswell, J. David. Los Angeles: SAGE, 2018.
- Ginting, Ramadhani. "Refleksi hadits terhadap kualitas pelayanan referensi dalam membantu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka di Perguruan Tinggi." *Pustakaloka* 11, no. 1 (2019): 131–50.
- Hakim, Lutfi Nur, dan Angga Hadiapurwa. "Pergeseran Bentuk Layanan Perpustakaan dan Peran Pustakawan Dalam Konsep Libraries Without Walls." *Pustakaloka: Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan* 14, no. 1 (2022): 109–25.
- Howes, Lydia, Lynne Ferrell, Geoff Pettys, dan Adam Roloff. "Adapting to Remote Library Services during COVID-19." *Medical Reference Services Quarterly* 40, no. 1 (2021): 35–47. <https://doi.org/10.1080/02763869.2021.1873616>.
- Kern, M Kathleen. "Virtual Reference Best Practices : Tailoring Services To Your Library," 2009.
- Reference & User Services Association. "Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers," 2023.
- Reference and User Services Association (RUSA). "Definitions of Reference." Reference and User Services Association (RUSA), 2021.
- Thorpe, Clare. "Engaging with Our Communities: Future Trends and Opportunities for Reference Services." *Journal of the Australian Library and Information Association* 66, no. 4 (8 November 2017): 406–15. <https://doi.org/10.1080/24750158.2017.1359993>.
- Variant Anna, Nove E, dan Dyah Puspitasari Srirahayu. "Evaluation of Virtual Reference and Information Services at Evaluation of Virtual Reference and Information Services at University Libraries in Indonesia University Libraries in Indonesia Evaluation of Virtual Reference and Information Services at University Libraries in Indonesia," 2020.
- Wicaksono A. "Evaluasi Awal untuk Perilaku Pustakawan Referensi Melalui Chat Perpustakaan Nasional RI." *Maktabuana: Jurnal Kajian Kepustakawanan* 2, no. 1 (2020): 25–40. <https://doi.org/10.15548/mj.v2i1.1875>.
- Wong, Melissa A., dan Laura Sanders, ed. *Reference and Information Services*. Libraries Unlimited, 2020.
- Yin, Robert K. *Case Study Research and Applications. Sixth Edition*. Los Angeles: SAGE, 2018.