

Diversifikasi layanan pada layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus

Radiya Wira Buwana

*UPT Perpustakaan IAIN Kudus

Korespondensi: radiyawira@gmail.com

ABSTRACT

Diversification of library services is an effort to diversify library services. This effort is carried out in order to create library services that are appropriate and in accordance with the needs of the users it serves. This research aims to find out how to diversify services in the Sapa Pustakawan service at the IAIN Kudus Library. The research method used in this research is descriptive qualitative methods. The data collection method used in this research is through observation and literature study methods. The data collection method through observation was carried out by researchers to observe and collect data regarding the implementation of the Sapa Pustakawan service at the IAIN Kudus Library. Meanwhile, researchers use the literature study method to collect data about references related to the research theme. The data obtained in this research was then analyzed and presented using qualitative data analysis techniques. From this research it can be concluded that the Sapa Pustakawan service has been able to carry out service diversification well. The diversification of services in the Sapa Pustakawan service is based on the increasingly diverse needs of users and the increasingly rapid advances in information technology. Through service diversification, several service products have been created from the Sapa Pustakawan service. Products from the diversification of services in the Sapa Pustakawan service at the IAIN Kudus Library include the Onsite Sapa Pustakawan service, the Online Sapa Pustakawan Service, the roving reference service, and the Zotero class service.

Keywords: *Diversification of services; Sapa Pustakawan service; Academic libraries.*

ABSTRAK

Diversifikasi layanan perpustakaan merupakan sebuah usaha penganeekaragaman layanan perpustakaan. Usaha tersebut dilakukan dalam rangka menciptakan layanan perpustakaan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka yang dilayaninya. Penelitian ini memiliki tujuan untuk dapat mengetahui bagaimana diversifikasi layanan pada layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui metode kualitatif deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui metode observasi dan metode studi pustaka. Metode pengumpulan data melalui observasi dilakukan oleh peneliti untuk mengamati dan mengumpulkan data mengenai pelaksanaan layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus. Sementara itu metode studi literatur, peneliti memanfaatkan untuk mengumpulkan data tentang referensi-referensi yang terkait dengan tema penelitian. Data yang didapatkan dalam penelitian ini kemudian dianalisis dan disajikan dengan teknik analisis data kualitatif. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa layanan Sapa Pustakawan telah mampu melaksanakan diversifikasi layanan dengan baik. Diversifikasi layanan pada layanan Sapa Pustakawan didasarkan pada kebutuhan pemustaka yang semakin beragam serta adanya kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat. Melalui diversifikasi layanan, telah diciptakan beberapa produk-produk layanan dari layanan Sapa Pustakawan. Produk-produk dari diversifikasi layanan pada layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus antara lain adalah layanan Sapa Pustakawan Onsite, Layanan Sapa Pustakawan Online, Layanan roving reference, dan layanan kelas Zotero.

Kata Kunci: *Diversifikasi layanan; Layanan Sapa Pustakawan; Perpustakaan perguruan tinggi.*

PENDAHULUAN

Keberadaan perpustakaan pada sebuah perguruan tinggi berperan vital sebagai pusat informasi. Oleh karena itu, perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi yang sangat erat kaitannya dengan penyediaan kebutuhan informasi bagi pemustaka yang dilayaninya. Heriyanto (2020) dalam penelitiannya, menyebutkan bahwa kebutuhan informasi pemustaka pada perguruan tinggi sangat kompleks dan beragam. Dosen sebagai pendidik dan peneliti memiliki kebutuhan informasi untuk mengajar, melakukan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, kemudian kebutuhan informasi mahasiswa meliputi kebutuhan referensi belajar, tugas perkuliahan dan kebutuhan tugas akhir perkuliahan.

Trysnawati (2015) pada sebuah penelitian telah menyebutkan tentang pentingnya kemampuan perpustakaan perguruan tinggi untuk dapat mengembangkan layanan agar sejalan dengan tuntutan kebutuhan informasi dari pemustaka yang semakin tinggi. Untuk dapat berfungsi secara ideal sebagai penyedia informasi, salah satu usaha pengembangan layanan yang dapat dilakukan oleh sebuah perpustakaan perguruan tinggi antara lain adalah melalui diversifikasi layanan perpustakaan. Nasrullah (2017) menyebutkan bahwa diversifikasi layanan perpustakaan dapat dilakukan berdasarkan keragaman pemustaka dan kemajuan teknologi informasi.

Diversifikasi layanan pada perpustakaan perguruan tinggi pada hakikatnya adalah menciptakan layanan perpustakaan yang variatif. Junaeti (2017) menyebutkan bahwa layanan perpustakaan yang variatif akan dapat menciptakan layanan perpustakaan perguruan tinggi yang selalu *fresh* dan tampak baru sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka yang dilayaninya. Dalam redaksi yang lain, diversifikasi layanan pada perpustakaan perguruan tinggi juga merupakan bentuk profesionalisme dari perpustakaan yang telah disebutkan oleh Suwarno (2016), bahwa perpustakaan harus terus berubah, berinovasi dan beradaptasi sesuai tuntutan masyarakat penggunaannya. Dalam konteks ini, masyarakat pengguna perpustakaan perguruan tinggi adalah dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan, maupun peneliti.

Salah satu bentuk usaha pengembangan layanan perpustakaan perguruan tinggi melalui diversifikasi layanan adalah seperti apa yang telah dilakukan pada layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus. Layanan Sapa Pustakawan pada Perpustakaan IAIN Kudus adalah bentuk kemas ulang inovatif dari sebuah layanan penelusuran informasi pada perpustakaan perguruan tinggi (Buwana, 2021). Pada layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus, pengelola perpustakaan melakukan diversifikasi layanan agar perpustakaan dapat lebih melayani pemustakan dengan lebih efektif dan efisien. Kemudian, perpustakaan akan lebih optimal dalam mengakomodasi kebutuhan informasi seluruh civitas akademika di IAIN Kudus.

Dari latar belakang yang telah disebutkan sebelumnya, maka peneliti memiliki minat untuk dapat mengkaji bagaimana diversifikasi layanan pada layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus sebagai sebuah subjek penelitian. Dalam penelitian ini, permasalahan penelitian yang dapat diangkat adalah bagaimana pelaksanaan diversifikasi layanan pada Layanan Sapa Pustakawan di

Perpustakaan IAIN Kudus. Selanjutnya, penelitian ini memiliki tujuan untuk dapat mengetahui pelaksanaan diversifikasi layanan pada layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus.

Penelitian ini merupakan penelitian lanjutan mengenai layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus dari penelitian yang telah dilakukan oleh Buwana (2021). Pada penelitian tersebut diambil sebuah kesimpulan bahwa dalam penerapan layanan Sapa Pustakawan, sangat dipengaruhi oleh tempat layanan, produk layanan, pustakawan yang melayani dan promosi layanan yang dilakukan. Penelitian ini mengambil fokus yang lebih mengerucut dari penelitian sebelumnya, yaitu meneliti tentang produk layanan dari layanan Sapa Pustakawan Perpustakaan IAIN Kudus yang dihasilkan melalui diversifikasi layanan perpustakaan.

TINJAUAN PUSTAKA

Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Lasa HS (2009) menyebutkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi berperan dalam memberi dukungan, memperlancar dan meningkatkan kualitas perguruan tinggi yang menaunginya melalui kegiatan pelayanan informasi. Masih menurut Lasa HS (2009), bentuk dari kegiatan pelayanan informasi yang dilakukan oleh perpustakaan perguruan tinggi antara lain adalah, melakukan pengumpulan informasi, melaksanakan pelestarian informasi, pengolahan terhadap informasi, pemanfaatan informasi dan melakukan penyebarluasan informasi.

Ritz (2014) mendefinisikan perpustakaan perguruan tinggi dengan *“A library that is an integral part of a college, university, or other institution of postsecondary education, administered to meet the information and research needs of its students, faculty, and staff”*. Dalam redaksi yang lain, Rodin (2015) menyebutkan bahwa “perpustakaan perguruan tinggi adalah sebuah unit pelaksana teknis yang memiliki tugas untuk mendukung tujuan lembaga induknya dengan cara memberikan layanan informasi kepada seluruh civitas akademika lembaga tersebut sesuai dengan program tri dharma perguruan tinggi”.

Di dalam undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, disebutkan beberapa prinsip yang setidaknya dapat dipenuhi oleh sebuah perpustakaan perguruan tinggi. Beberapa prinsip tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Perpustakaan pada perguruan tinggi harus diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan standar nasional pendidikan.
2. Perpustakaan perguruan tinggi harus memiliki koleksi (eksemplar maupun judulnya) yang mencukupi untuk mendukung tri dharma perguruan tinggi.
3. Perpustakaan perguruan tinggi harus dapat mengembangkan layanan perpustakaan dengan cara memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
4. Perpustakaan perguruan tinggi mendapatkan alokasi dana pengembangan perpustakaan sesuai dengan standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan.

Rahayu et al (2019) menyebutkan bahwa tujuan utama dari perpustakaan perguruan tinggi adalah membantu perguruan tinggi yang dinaunginya untuk dapat melaksanakan peran tri dharma perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk tujuan yang

lebih khusus dari sebuah perpustakaan perguruan tinggi, Rahayu et al (2019) menyebutkan sebagai berikut :

1. Memenuhi kebutuhan informasi bagi seluruh pemustaka. Informasi yang diberikan oleh perpustakaan dapat berupa informasi yang berasal dari daring maupun luring (*offline/online*)
2. Memenuhi kebutuhan bahan rujukan bagi seluruh pemustaka baik yang berasal dari internal yang dimiliki oleh perpustakaan maupun eksternal dari luar perpustakaan.
3. Menyediakan ruang belajar bagi seluruh pemustaka.
4. Jasa peminjaman yang tepat guna, maksudnya adalah mampu memberikan referensi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka
5. Serta mampu menyediakan jasa informasi aktif bagi seluruh civitas akademika.

Mengenai peran perpustakaan perguruan tinggi dalam menciptakan sebuah layanan yang dapat menunjang kegiatan tri dharma perguruan tinggi, Istiana (2014) menyebutkan bahwa layanan pada perpustakaan tinggi hendaknya mampu berperan sebagai berikut :

1. Menjadi jembatan penghubung antara informasi dan penggunanya (dosen mahasiswa, peneliti) di perguruan tinggi.
2. Mampu mendukung proses pembelajaran mahasiswa dengan cara mendekatkan mahasiswa dengan sumber-sumber informasi.
3. Mampu memberikan layanan yang mendukung proses penelitian yang dilakukan oleh civitas akademika perguruan tinggi termasuk di dalamnya adalah perpustakaan mampu menjadi tempat distribusi informasi hasil-hasil penelitian.
4. Mampu berperan sebagai sumber referensi atas berbagai kajian pengabdian masyarakat yang telah dilakukan oleh seluruh civitas akademika perguruan tinggi.

Diversifikasi Layanan Perpustakaan

Dalam kamus besar bahasa Indonesia versi daring (2016), kata diversifikasi didefinisikan sebagai 1). keanekaragaman, 2). penganekaan usaha untuk menghindari ketergantungan pada ketunggalan kegiatan, produk, jasa, atau investasi. Dalam penelitiannya mengenai diversifikasi produk barang dan jasa, Nurmaya dan Napitupulu (2021) mendefinisikan diversifikasi sebagai sebuah usaha yang dilakukan oleh institusi, lembaga, atau perusahaan dalam rangka menghasilkan keanekaragaman produk barang atau produk jasa melalui pembuatan produk barang atau jasa baru yang sesuai dengan kebutuhan konsumen. Kotler (2004) menyebutkan bahwa strategi diversifikasi dapat dilakukan dengan cara melakukan perancangan perbedaan produk, perbedaan layanan, perbedaan personalia, perbedaan saluran distribusi, dan perbedaan citra. Strategi diversifikasi merupakan sebuah strategi yang sangat kompleks untuk diaplikasikan, melalui proses diversifikasi akan ditemui pengalaman-pengalaman yang baru, baik dari segi pangsa pasar maupun dari segi produk yang dihasilkan (Hermawan, 2015).

Dalam konteks layanan perpustakaan, Nasrullah (2017) menyebutkan bahwa diversifikasi layanan perpustakaan dapat dilakukan berdasarkan situasi dan kondisi masyarakat, keragaman pemustaka atau masyarakat yang dilayaninya, dan perkembangan teknologi informasi. Dalam redaksi yang lain, Rodiah (2013) menekankan tentang pentingnya diversifikasi layanan perpustakaan sehingga

layanan perpustakaan dapat berkembang sesuai kebutuhan informasi pemustaka dan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi. Sungadi (2017) dalam penelitiannya menyebutkan tentang strategi diversifikasi layanan dapat dilakukan melalui penganekaragaman layanan perpustakaan, tetapi produk yang dihasilkan tetap dalam koridor proses produksi informasi oleh perpustakaan. Sementara itu, Ambarwati dan Handayani (2022) menyebutkan bahwa diversifikasi layanan perpustakaan dapat bermanfaat dalam meningkatkan minat kunjungan masyarakat ke perpustakaan.

Beberapa contoh diversifikasi layanan perpustakaan antara lain disebutkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Nasrullah (2017) di Perpustakaan Nasional RI, yaitu layanan perpustakaan khusus untuk pemustaka berusia lanjut, layanan perpustakaan bagi tuna netra, layanan perpustakaan untuk pemustaka berusia anak dan remaja, serta berbagai bentuk layanan modern berbasis teknologi informasi yang bisa dimanfaatkan oleh seluruh pemustaka. Pada penelitian yang lain, Kosasih dan Novianto (2022) menyebut contoh diversifikasi layanan pada Perpustakaan UM Malang adalah dalam bentuk layanan Kafe Pustaka, layanan Ringin Baca (perpustakaan hijau terbuka), layanan ruang kerja kolaboratif, layanan digital library multi platform, dan layanan BI *corner*. Sementara itu, secara lebih spesifik penelitian dari Mustar (2021) menekankan tentang pentingnya diversifikasi layanan perpustakaan dalam menunjang program *e-learning* pada perpustakaan perguruan tinggi. Beberapa bentuk diversifikasi layanan yang dapat dilakukan antara lain adalah layanan sirkulasi yang berbasis *online*, layanan database dan layanan *e-resources*, serta melakukan kompilasi sumber-sumber informasi *online* yang kredibel (Mustar, 2021)

METODE

Dalam Penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif yang bertipe deskriptif. Lokasi dari penelitian adalah di Perpustakaan IAIN Kudus. Penelitian dilakukan pada rentang waktu bulan September sampai November tahun 2022. Subjek penelitian dari penelitian ini adalah layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus. Kemudian Obyek dari penelitian ini adalah proses diversifikasi dari layanan Sapa Pustakawan.

Metode kualitatif didefinisikan oleh Gunawan (2015) sebagai sebuah penelitian yang hasil temuannya tidak menggunakan ukuran angka, namun lebih berkaitan dengan kualitas, nilai dan makna yang terdapat di dalam sebuah fakta. Pada redaksi yang lain, Moleong (2018) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian yang menghasilkan sebuah prosedur analisis tanpa memerlukan sebuah proses kuantifikasi. Sementara itu tipe penelitian deskriptif adalah sebuah penelitian yang memiliki peranan untuk mendiskripkan suatu objek penelitian secara apa adanya (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018).

Dalam melakukan pengumpulan data, pada penelitian ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data melalui observasi dan metode studi pustaka. Metode pengumpulan data melalui observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan untuk menghimpun data penelitian melalui sebuah proses mengamati objek penelitian dan melakukan penginderaan terhadap objek penelitian (Bungin, 2017). Dalam penelitian ini, metode observasi digunakan oleh peneliti untuk

melakukan pengamatan secara umum maupun mendalam pada layanan Sapa Pustakawan Perpustakaan IAIN Kudus. Pengamatan tersebut dilakukan untuk mendapatkan data mengenai kegiatan diversifikasi layanan yang terdapat di layanan tersebut.

Kemudian, metode studi pustaka peneliti gunakan untuk mengumpulkan literatur-literatur yang menurut peneliti sesuai dengan tema dari penelitian. Literatur-literatur tersebut berfungsi sebagai landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Literatur-literatur tersebut berasal dari buku maupun artikel *e-journal* yang peneliti telusur melalui portal *google scholar* dengan memasukan kata kunci sesuai dengan tema penelitian.

Data yang telah didapatkan melalui metode observasi dan metode studi pustaka tersebut kemudian dianalisis dengan teknis analisis data kualitatif. Bungin (2017) menyebutkan bahwa proses analisis data kualitatif merupakan sebuah strategi untuk menganalisis sebuah proses sosial dan menganalisis fakta-fakta yang sedang tampak dipermukaan. Setelah melalui proses analisis data yang ditampilkan pada bagian pembahasan, maka akan dapat diperoleh sebuah kesimpulan penelitian yang akan ditampilkan di dalam bagian kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep dan Peran Layanan Sapa Pustakawan

Layanan Sapa Pustakawan adalah sebuah layanan penelusuran informasi yang dilayankan di Perpustakaan IAIN Kudus (Buwana, 2021). Layanan penelusuran informasi merupakan sebuah bentuk layanan referensi di perpustakaan, dimana layanan tersebut memiliki fungsi untuk melayani kebutuhan informasi pemustaka dengan topik-topik tertentu (Cassell & Hiremath, 2006). Dalam redaksi yang lain, Febriyanto dan Salim (2020) menyebutkan layanan penelusuran informasi sebagai sebuah layanan yang menangani kebutuhan informasi pemustaka dalam subjek yang berbeda-beda melalui penanganan layanan yang lebih personal.

Secara garis besar, menurut penelitian dari Buwana (2021) layanan Sapa Pustakawan memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :

1. Membantu pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi atau referensi untuk tugas kuliah, referensi penelitian, dan referensi tugas akhir.
2. Membantu pemustaka untuk mengelola dan mengolah data referensi yang telah didapatkan melalui aplikasi pengelola referensi seperti zotero atau mendeley.
3. Membantu pemustaka untuk dapat memiliki kemampuan dalam mengurangi tindak plagiasi pembuatan karya ilmiah.

Dalam prakteknya sehari-hari sebagai sebuah layanan referensi, menurut Buwana (2022) layanan Sapa Pustakawan dapat menjalankan perannya sebagai berikut :

1. Melayani *readers advisory*, yaitu layanan ini merekomendasikan sumber - sumber informasi yang dibutuhkan atau di-request oleh pemustaka.
2. Melayani *ready reference*, yaitu layanan ini memberikan jawaban pertanyaan - pertanyaan sederhana yang diajukan oleh pemustaka. Misalnya adalah tentang lokasi sebuah buku di perpustakaan atau tentang bagaimana mengakses katalog *online* perpustakaan.

3. Melayani *research consulting*, yaitu layanan ini membantu pemustaka dalam melaksanakan penelitian atau riset. Misalnya adalah tentang bagaimana pengelolaan referensi ilmiah atau pemanfaatan *tools* khusus untuk kebutuhan penelitian seperti Zotero, VosViewer, Publish or Perish, dan lain sebagainya.

Layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus, menurut Buwana (2021) merupakan sebuah penjabaran dari beberapa fungsi perpustakaan, yaitu :

1. Fungsi pendidikan, maksudnya adalah layanan ini mampu memberikan pengetahuan kepada pemustaka yang dilayaninya tentang bagaimana melakukan penelusuran informasi.
2. Fungsi informasi, maksudnya adalah layanan ini mampu memberikan sumber informasi yang relevan bagi pemustaka yang dilayaninya.
3. Fungsi penelitian, maksudnya adalah layanan ini mampu menjadi collaborator dalam kegiatan penelitian dan riset yang dilakukan oleh pemustaka di IAIN Kudus.

Diversifikasi Layanan Pada Layanan Sapa Pustakawan

Setelah melakukan observasi pada layanan Sapa Pustakawan, peneliti telah mencatat beberapa produk layanan Sapa Pustakawan yang dihasilkan melalui diversifikasi layanan, antara lain adalah :

1. Layanan Sapa Pustakawan Onsite

Layanan ini pada dasarnya adalah seperti model layanan tradisional *reference desk* di sebuah perpustakaan. Pada layanan model *reference desk* tersebut, pustakawan berada di sebuah meja atau konter pelayanan yang ada di dalam perpustakaan (Smith & Wong, 2016). Melalui layanan dengan model *reference desk*, Smith dan Wong (2016) menyebutkan bahwa pustakawan dapat melayani pemustaka langsung secara tatap muka di meja layanan atau dapat mengajak pemustaka langsung menuju lokasi ke tempat sumber informasi yang sedang dicari atau dibutuhkan.

Layanan Sapa Pustakawan *Onsite* menempati suatu konter di lantai 3 gedung perpustakaan dan dilengkapi dengan PC (*personal computer*) yang terhubung akses internet, serta monitor berlayar besar yang dapat digunakan oleh pustakawan dalam melayani kebutuhan informasi pemustaka. Pemustaka dapat mengunjungi konter layanan Sapa Pustakawan jika membutuhkan layanan dari pustakawan pada layanan tersebut. Layanan yang dibutuhkan oleh pemustaka misalnya adalah bagaimana caranya menelusur referensi secara *online*, bagaimana melakukan penelusuran katalog *online* perpustakaan, menanyakan lokasi sebuah buku di dalam perpustakaan, atau bagaimana melakukan penelusuran pada portal repositori IAIN Kudus .

Pada model layanan Sapa Pustakawan *Onsite*, kegiatan *reference interview* dalam penelusuran informasi dilakukan melalui tatap muka langsung antara pustakawan dan pemustaka yang dilayani. Proses *reference interview* adalah suatu komunikasi interpersonal yang dilakukan antara pustakawan dengan pemustaka yang dilayaninya dalam melakukan penelusuran suatu informasi yang spesifik (Reitz, 2014). Menurut Buwana (2021), beberapa hal yang perlu diperhatikan agar model layanan seperti *reference desk* pada layanan Sapa Pustakawan *Onsite* dapat menarik minat pemustaka untuk

memanfaatkannya, antara lain adalah lokasi layanan, luas dari konter layanan, serta pemasangan hiasan-hiasan menarik di konter layanan seperti banner, tulisan-tulisan motivasi dan vas bunga .



Gambar 1. Layanan Sapa Pustakawan Onsite.

(Sumber : koleksi pribadi peneliti, 2022)

2. Layanan Sapa Pustakawan Online

Layanan Sapa Pustakawan Online adalah layanan penelusuran informasi *online* yang berbasis media sosial telegram di Perpustakaan IAIN Kudus (Buwana, 2022). Layanan ini merupakan produk dari layanan Sapa Pustakawan yang dapat mengakomodir kebutuhan pemustaka akan layanan penelusuran informasi yang cepat dan praktis. Karena bersifat daring, layanan ini dapat diakses oleh pemustaka tanpa harus datang ke perpustakaan. Layanan ini dapat diakses oleh pemustaka melalui gawai masing-masing pada setiap hari kerja Perpustakaan IAIN Kudus.

Layanan perpustakaan dengan memanfaatkan media sosial merupakan sebuah bentuk peningkatan citra perpustakaan menjadi lebih inovatif dan modern (Abid, 2017). Media sosial dapat digunakan oleh perpustakaan sebagai media berkomunikasi dengan pemustakanya mengenai layanan perpustakaan, koleksi perpustakaan, promosi perpustakaan maupun event-event tertentu yang diselenggarakan oleh perpustakaan (Howard et al., 2018). Secara lebih spesifik, Llewellyn (2019) menyebutkan bahwa media sosial mampu menjadi manifestasi virtual dari perpustakaan dalam proses komunikasi dengan pemustaka yang dilayaninya.

Layanan Sapa Pustakawan Online memiliki tugas dan peran yang hampir sama dengan layanan Sapa Pustakawan Onsite. Peran tersebut antara lain adalah membantu pemustaka dalam menelusur informasi *online* dan membantu pemustaka dalam membantu penelusuran katalog perpustakaan. Namun, pada layanan ini kegiatan *reference interview* antara pustakawan dan pemustaka dilakukan dengan media layanan online yaitu media sosial telegram. Layanan Sapa Pustakawan Online dilakukan pada sebuah grup telegram yaitu “Sapa Pustakawan IAIN Kudus”. Untuk dapat *join* grup telegram tersebut, pemustaka dapat mengaksesnya melalui link [s.id/sapapustakawan](https://t.me/s.id/sapapustakawan).

Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik pada sebuah layanan perpustakaan berbasis *online*, Forbes & Bowers (2015) menyebutkan tiga kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan, yaitu :

- a. Kompetensi *digital literacy*, yaitu kemampuan pustakawan untuk dapat melakukan penelusuran informasi secara online dengan memanfaatkan teknologi kemudian mengevaluasi hasil informasi yang telah ditemukan tersebut.
- b. Kompetensi *soft skills*, yaitu kemampuan pustakawan untuk dapat berkomunikasi secara interpersonal dengan pemustaka yang dilayaninya secara daring atau online.
- c. Kompetensi *customer service*, yaitu kemampuan pustakawan dalam membina hubungan baik dengan pemustaka yang dilayaninya, sekaligus jaminan untuk memberikan layanan yang memuaskan.

3. Layanan *Roving Reference*

Layanan ini memiliki teknis pelaksanaan yang berkebalikan dengan layanan Sapa Pustakawan *Onsite*. Pada model layanan ini, pustakawan lebih proaktif untuk membantu pemustaka di Perpustakaan IAIN Kudus. Pustakawan berkeliling di dalam perpustakaan untuk menemui langsung pemustaka yang terlihat membutuhkan bantuan atau menemui suatu permasalahan di perpustakaan. Menurut Yap dan Cajés (2016), layanan *roving reference* pada perpustakaan akan menimbulkan kesan bahwa pustakawan terlihat selalu siaga dan hadir tepat waktu untuk membantu kebutuhan pemustaka.

Melalui layanan *roving reference*, sebetulnya pustakawan tidak hanya membantu pemustaka yang membutuhkan sumber informasi atau referensi saja. Pustakawan pada layanan *roving reference* dapat memperhatikan beberapa permasalahan yang dapat ditemui oleh pemustaka di perpustakaan seperti yang telah dituliskan oleh Buwana (2020) dalam penelitiannya, yaitu :

- a. Kesulitan mengakses katalog perpustakaan.
- b. Kesulitan dalam menentukan buku apa yang hendak dipinjam.
- c. Kesulitan dalam mengakses koleksi digital perpustakaan.
- d. Kesulitan dalam menggunakan akses wifi perpustakaan.
- e. Pemustaka menemui sarana prasarana atau fasilitas perpustakaan yang rusak.
- f. Pemustaka kesulitan untuk mencari ruangan tertentu di dalam perpustakaan, misalnya mencari ruangan koleksi serial atau mencari toilet pengunjung.
- g. Pemustaka mengalami suatu masalah kesehatan tertentu, misalnya sakit kepala atau mual.

4. Layanan Kelas Zotero

Layanan kelas Zotero merupakan produk layanan dari layanan Sapa Pustakawan yang berbentuk kelas pelatihan. Dalam kelas pelatihan ini, pemustaka diajarkan tentang bagaimana memanfaatkan aplikasi Zotero dalam mengelola referensi pada kegiatan pembuatan karya ilmiah. Selain penggunaan aplikasi Zotero, dalam kelas Zotero juga diajarkan tentang bagaimana melakukan pembuatan sitasi yang sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang benar. Dengan pembuatan sitasi atau pengutipan yang benar, pada akhirnya dapat mengurangi praktik plagiarisme dalam pembuatan karya ilmiah.

Layanan kelas zotero merupakan sebuah bentuk kegiatan literasi informasi yang terdapat di Perpustakaan IAIN Kudus. Menurut Rahmawati (2019), program literasi informasi pada perpustakaan perguruan tinggi memiliki manfaat dalam menambah kemampuan dan keterampilan mahasiswa untuk menunjang kesuksesan kegiatan pembelajaran di perguruan tinggi. Kelas zotero ini dilayankan pada layanan Sapa Pustakawan dengan tujuan khusus dapat memudahkan pemustaka dalam melakukan kegiatan penelitian dan pembuatan karya ilmiah (tugas perkuliahan atau tugas akhir perkuliahan).



Gambar 2. Pelaksanaan kelas Zotero.

(Sumber : koleksi pribadi peneliti, 2022)

Kendala dalam Pelaksanaan Diversifikasi Layanan pada Layanan Sapa Pustakawan.

Berdasarkan hasil observasi pelaksanaan diversifikasi layanan pada layanan Sapa Pustakawan, peneliti dapat menguraikan beberapa kendala yang ditemui, yaitu :

1. Kuantitas pustakawan yang melayani.

Jumlah pustakawan yang melayani pada layanan Sapa Pustakawan sangatlah terbatas, hanya terdapat 1 pustakawan yang melayani pemustaka pada layanan Sapa Pustakawan. Salah satu solusi praktis yang telah diambil oleh pengelola perpustakaan antara lain adalah menempatkan 1 pustakawan lain yang ikut membantu dalam kegiatan layanan, namun tugas yang diberikan kepada pustakawan tersebut adalah tugas tambahan dari tugas pokok mereka sehari-hari di perpustakaan. Sebagai contoh, ada 1 pustakawan lain yang ikut membantu melayani kebutuhan informasi pemustaka dalam grup telegram Layanan Sapa Pustakawan *Online*. Contoh yang lain adalah terdapat 1 pustakawan yang ikut membantu sebagai asisten pemateri dalam kegiatan kelas zotero.

2. Kompetensi pustakawan yang melayani.

Kualitas dari kompetensi pustakawan yang melayani pada layanan Sapa Pustakawan menjadi salah satu faktor penting keberhasilan layanan tersebut. Kompetensi yang dibutuhkan oleh pustakawan dalam mengelola diversifikasi pada layanan Sapa Pustakawan antara lain adalah kompetensi tentang bagaimana melakukan penelusuran informasi, kompetensi untuk berkomunikasi dengan pemustaka, serta kompetensi untuk mengelola kelas zotero. Beberapa solusi praktis yang telah

diambil oleh pengelola perpustakaan antara lain adalah peningkatan kompetensi pustakawan melalui kegiatan ToT internal perpustakaan dan pengiriman delegasi dalam forum-forum ilmiah perpustakaan seperti workshop, seminar, maupun diklat kepustakawanan.

3. Kendala teknis lainnya.

Kendala teknis yang sering ditemui adalah sarana prasarana perpustakaan seperti LCD, AC, akses *wifi* atau laptop yang bermasalah saat pelaksanaan kelas zotero. Solusi praktis yang sudah diambil oleh pengelola perpustakaan misalnya melalui perawatan sarana prasarana secara berkala bekerjasama dengan teknisi dari bagian umum IAIN Kudus.

Diversifikasi layanan pada layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus merupakan salah satu bentuk adaptasi yang dilakukan oleh pengelola Perpustakaan IAIN Kudus agar dapat memenuhi kebutuhan pemustaka yang semakin beragam. Kebutuhan yang beragam tersebut antara lain adalah kebutuhan akan layanan perpustakaan yang mudah, layanan perpustakaan yang cepat, layanan perpustakaan yang komunikatif serta kebutuhan pemustaka akan akses informasi yang benar dan akurat.

Selain kebutuhan pemustaka yang beragam, diversifikasi layanan pada layanan Sapa Pustakawan didasarkan juga dengan kemajuan teknologi informasi yang ditandai dengan penggunaan media sosial pada layanan perpustakaan serta semakin beragamnya aplikasi-aplikasi yang dapat membantu pemustaka dalam kegiatan penyusunan karya ilmiah seperti Zotero, Mendeley VosViewer, dan Publish or Perish.

Diversifikasi layanan dapat menciptakan produk-produk layanan Sapa Pustakawan yang sesuai dan tepat dengan kebutuhan informasi pemustaka di Perpustakaan IAIN Kudus. Melalui diversifikasi layanan, Perpustakaan IAIN Kudus dapat bekerja lebih efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang dilayaninya.

KESIMPULAN

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus telah mampu melakukan diversifikasi layanan dengan baik. Diversifikasi layanan tersebut dilakukan berdasarkan pada kebutuhan pemustaka yang semakin beragam dan kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat. Melalui diversifikasi layanan, diharapkan dapat tercipta layanan perpustakaan yang tepat guna bagi kebutuhan pemustaka. Bentuk produk-produk layanan dari diversifikasi layanan pada layanan Sapa Pustakawan antara lain adalah layanan Sapa Pustakawan Onsite, layanan Sapa Pustakawan Online, layanan roving reference, dan layanan kelas Zotero.

Dari hasil penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi penelitian yang dapat peneliti berikan mengenai layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus. Untuk penelitian lanjutan, tema penelitian yang dapat diambil antara lain penelitian tentang motivasi pemustaka untuk memanfaatkan produk-produk layanan Sapa Pustakawan atau penelitian yang memfokuskan pada kelas Zotero di layanan Sapa Pustakawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abid, N. (2017). Peluang dan Tantangan Pelayanan Perpustakaan Berbasis Media Sosial: Perspektif Pustakawan STAIN Kudus. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 5(1), Article 1. <https://doi.org/10.21043/libraria.v5i1.2343>
- Ambarwati, D., & Handayani, N. S. (2022). Strategi promosi dalam meningkatkan layanan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar pada masa pandemi. *Daluang: Journal of Library and Information Science*, 2(2), Article 2. <https://doi.org/10.21580/daluang.v2i2.2022.12195>
- Bungin, M. B. (2017). *Penelitian Kualitatif* (9th ed.). Kencana.
- Buwana, R. W. (2020). Membentuk Sikap Pelayanan Pustakawan yang Bercitra Positif. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 8(2). <https://doi.org/10.21043/libraria.v8i2.8030>
- Buwana, R. W. (2021). Analisis penerapan layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 17(1), Article 1. <https://doi.org/10.22146/bip.v17i1.1239>
- Buwana, R. W. (2022). ANALISIS PELAKSANAAN LAYANAN SAPA PUSTAKAWAN ONLINE DI PERPUSTAKAAN IAIN KUDUS. *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 17(2), Article 2. <https://doi.org/10.14421/fhrs.2022.172.94-118>
- Cassell, K. A., & Hiremath, U. (2006). *Reference and information services in the 21st century: An introduction*. Facet.
- Febriyanto, F. & Tamara Adriani Salim. (2020). Implementasi Personal Assistant Library Service (PALS) dalam meningkatkan layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi. *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 16(1), 44–54. <https://doi.org/10.22146/bip.v16i1.79>
- Forbes, C., & Bowers, J. (Eds.). (2015). *Rethinking reference for academic libraries: Innovative developments and future trends*. Rowman & Littlefield.
- Gunawan, I. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & praktek*. Bumi Aksara.
- Heriyanto, H. (2020). Preferensi penggunaan sumber informasi oleh mahasiswa dalam menyelesaikan tugas kuliah. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.24198/jkip.v8i1.23440>
- Hermawan, L. (2015). DILEMA DIVERSIFIKASI PRODUK: MENINGKATKAN PENDAPATAN ATAU MENIMBULKAN KANIBALISME PRODUK? *Competence: Journal of Management Studies*, 9(2), Article 2. <https://doi.org/10.21107/kompetensi.v9i2.1702>
- Howard, H. A., Huber, S., Carter, L. V., & Moore, E. A. (2018). Academic Libraries on Social Media: Finding the Students and the Information They Want. *Information Technology and Libraries*, 37(1), Article 1. <https://doi.org/10.6017/ital.v37i1.10160>
- Indonesia. (2007). *Undang undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan*.
- Istiana, P. (2014). *Layanan perpustakaan*. Ombak.
- Junaeti, J. (2017). Motivasi Mahasiswa dalam Memanfaatkan Layanan Akhir Pekan Sebagai Inovasi Layanan di Perpustakaan IAIN Pekalongan. *Pustakaloka*, 9(2), Article 2. <https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v9i2.1089>

KBBI Daring. (2016). <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/diversifikasi>

Kosasih, A. A., & Novianto, A. Q. (2022). TRANSFORMASI PERPUSTAKAAN UM MENUJU BLENDED-ECO LIBRARY: (Refleksi 8 Tahun Kepemimpinan Prof. Dr. Djoko Saryono, M.Pd.). *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 5(2), Article 2. <https://doi.org/10.20885/bpuui.25775>

Kotler, P. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Indeks.

Lasa HS. (2009). *Kamus kepustakawanan Indonesia*. Pustaka Book.

Llewellyn, A. (2019). Innovations in Learning and Teaching in Academic Libraries: A Literature Review. *New Review of Academic Librarianship*, 25(2–4), 129–149. <https://doi.org/10.1080/13614533.2019.1678494>

Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif* (38th ed.). Remaja Rosdakarya.

Mustar, M. (2021). Inovasi Perpustakaan dalam Mendukung Program E-Learning di masa Pandemi Covid-19. *Daluang: Journal of Library and Information Science*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.21580/daluang.v1i1.2021.7975>

Nasrullah, N. (2017). Pengembangan Sarana dan Prasarana Perpustakaan Nasional sebagai Destinasi Pariwisata di Indonesia. *Media Pustakawan*, 24(4), Article 4. <https://doi.org/10.37014/medpus.v24i4.519>

Nurmaya, E. P., & Napitupulu, H. (2021). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN DIVERSIFIKASI PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI KANTOR CABANG JAKARTA VETERAN. *Jurnal Ekonomi dan Industri*, 22(3), Article 3. <https://doi.org/10.35137/jei.v22i3.611>

Rahayu,dkk, L. (2019). *Layanan Perpustakaan*. Universitas Terbuka.

Rahmawati, N. A. (2019). Urgensi Kelas Literasi Informasi Bagi Mahasiswa Di Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*, 51–56.

Reitz, J. M. (2014). *Online dictionary for library and information science*. https://products.abc-clio.com/ODLIS/odlis_about.aspx

Rodiah, S. (2013). AKSENTUASI BIBLIOTHERAPY DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 1(2), Article 2. <https://doi.org/10.24198/jkip.v1i2.11008>

Rodin, R. (2015). Urgensi kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi. *Al-Kuttab: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 2(1), Article 1. <https://doi.org/10.24952/ktb.v2i1.547>

Smith, L. C., & Wong, M. A. (Eds.). (2016). *Reference and information services: An introduction* (Fifth edition). Libraries Unlimited.

Sungadi, S. (2017). Perubahan Paradigma Perpustakaan. *Buletin Perpustakaan*, 11–26.

Suwarno, W. (2016). *Library Life Style: Trend dan ide kepustakawanan*. Ladang Kata.

Trysnawati, A. (2015). Persepsi pemustaka terhadap Layanan American Corner di Perpustakaan Pusat Universitas Hasanuddin Makassar. *Khizanah Al Hikmah*, 3(2). <https://doi.org/10.24252/kah.v3i2a7>

- Yap, J., & Cajes, M. (2016). Where are the Librarians?: The Roving Reference Experience of DLSU Libraries. *Bilgi Dünyası*, 17, 232–246. <https://doi.org/10.15612/BD.2016.506>
- Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe penelitian deskripsi dalam ilmu komunikasi. *Diakom : Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(2), 83–90. <https://doi.org/10.17933/diakom.v1i2.20>