

LAYANAN SAPA PUSTAKAWAN

***Best Practice Layanan Penelusuran Informasi
di Perpustakaan Perguruan Tinggi***

Radiya Wira Buwana



Layanan Sapa Pustakawan

Penulis: Radiya Wira Buwana

QRCBN: 62-166-6540-202

Layout: Salsa

Cover: Nita

Diterbitkan oleh:



Farha Pustaka

Anggota IKAPI Nomor 376/JBA/2020

Nagrak Jl. Taman Bahagia, Benteng, Warudoyong, Sukabumi

WA +62 877-0743-1469, FB Penerbit Farha Pustaka.

Email: farhapustaka@gmail.com

Cetakan pertama, Januari 2026

Sukabumi, Farha Pustaka 2026

14 x 20 cm, 67 hlm

Hak cipta dilindungi undang-undang

All right reserved

! Dilarang memperbanyak karya tulis ini dalam bentuk
dan dengan cara apapun tanpa izin tertulis dari penerbit.

● Isi di luar tanggung jawab percetakan.

*Google can bring you back 100,000 answers,
a librarian can bring you back the right one*

(Neil Gaiman)

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga pada kesempatan ini penulis mampu menyelesaikan karya sederhana dengan judul “Layanan Sapa Pustakawan: *Best Practice* Layanan Penelusuran Informasi di Perpustakaan Perguruan Tinggi”.

Karya ini adalah sebuah bentuk bahasa tulis dari penulis dalam memotret salah satu layanan di Perpustakaan UIN Sunan Kudus, yaitu layanan Sapa Pustakawan.

Berbagai bentuk bantuan, motivasi, dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak merupakan aspek penting yang tidak dapat terpisahkan dalam penyusunan buku ini. Ucapan terima kasih sebesar-besarnya kami haturkan kepada Kepala Perpustakaan UIN Sunan Kudus dan rekan-rekan pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kudus.

Selanjutnya, penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis untuk segala doa, serta dukungan moral, dan spiritual. Kemudian, untuk istri penulis, Nilta Muna, atas segala kritik, saran dan masukkan selama penulisan buku ini. Kemudian, untuk ananda Haidar, Gibran, dan Farra

untuk seluruh canda tawa yang memberikan semangat dalam proses penyelesaian buku ini.

Pada akhirnya, penulis menyadari bahwa penulisan buku ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun senantiasa penulis nantikan untuk proses kreatif di masa yang akan datang. Semoga, karya kecil ini dapat memberi manfaat bagi perkembangan kajian kepustakawan, serta mampu menginspirasi para pembaca untuk menciptakan ide-ide besar yang aplikatif bagi perkembangan dunia perpustakaan.

Kudus, Januari 2026
Penulis

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	4
Daftar Isi	6
Daftar Gambar dan Tabel	8
BAB I PENDAHULUAN	9
A. Latar Belakang.....	9
B. Sistematika Penulisan	14
BAB II PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI	16
A. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi	16
B. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	19
BAB III LAYANAN PENELUSURAN INFORMASI.....	24
A. Konsep Layanan Penelusuran Informasi	24
B. Faktor 4P pada Layanan Penelusuran Informasi	28
BAB IV LAYANAN SAPA PUSTAKAWAN.....	39
A. Konsep Layanan Sapa Pustakawan.....	39
B. Faktor 4P pada Layanan Sapa Pustakawan.....	44
BAB V PENUTUP	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran	60
Daftar Pustaka.....	62
Biodata Penulis	67

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Layanan Sapa Pustakawan	40
Gambar 2. Layanan Sapa Pustakawan Online Melalui Aplikasi Telegram.....	46
Gambar 3. Pelaksanaan Kelas Zotero	54
Gambar 4. Flyer Layanan Sapa Pustakawan.....	58

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Layanan Sapa Pustakawan Perpustakaan UIN Sunan Kudus	43
--	----

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai sebuah perpustakaan perguruan tinggi, Perpustakaan UIN Sunan Kudus selalu berupaya untuk memberikan pelayanan prima kepada pemustaka yang dilayani. Pelayanan prima, menurut Rahmayanty (2013) dapat didefinisikan sebagai sebuah pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan praktis dan mampu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat. Pada konteks layanan perpustakaan, Sutarno (2005) secara sederhana menyebutkan bahwa layanan prima perpustakaan adalah layanan perpustakaan yang cepat, tepat, mudah, sederhana dan murah.

Perpustakaan UIN Sunan Kudus merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki multi pemustaka dengan multi kebutuhan. Menurut Heriyanto (2020) dalam sisi akademik, setiap perpustakan perguruan tinggi memiliki pengguna atau pemustaka yang spesifik, yaitu dosen, staf, dan mahasiswa. Ketiga pengguna tersebut hadir dengan kebutuhan informasi yang beragam dan berbeda setiap individunya. Pada kenyataannya, pemustaka yang dilayani oleh

perpustakaan perguruan tinggi antara lain adalah dosen, peneliti (internal atau eksternal kampus), mahasiswa, tenaga kependidikan, serta unsur *stake holder* yang memiliki kepentingan dengan pihak internal kampus.

Salah satu usaha nyata yang dapat diwujudkan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kudus untuk menciptakan pelayanan prima bagi pemustaka yang dilayani adalah menciptakan inovasi layanan perpustakaan. Kehadiran inovasi layanan tersebut, diharapkan mampu memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam memanfaatkan layanan di Perpustakaan UIN Sunan Kudus. Kemampuan perpustakaan untuk menciptakan inovasi layanan merupakan sebuah tanggung jawab professional dari perpustakaan dalam menjawab atau merespon perubahan zaman untuk memenuhi kebutuhan pemustaka (Suwarno, 2016).

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia versi daring (2025), kata inovasi dapat diartikan sebagai, 1) pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru; pembaruan, dan 2) penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya (gagasan, metode, atau alat). Dihubungkan dalam konteks layanan perpustakaan, istilah inovasi dapat diartikan sebagai sebuah pengenalan hal-hal yang baru dalam layanan perpustakaan, baik itu dalam segi gagasan, metode, alat maupun media yang digunakan.

Inovasi pada layanan perpustakaan pada dasarnya merupakan sebuah bentuk perubahan di perpustakaan itu sendiri. Menurut Sutarno (2005), sebuah perubahan di perpustakaan dapat disebabkan oleh dua hal, yaitu :

1. Perubahan yang terjadi di dalam perpustakaan itu sendiri. Perubahan tersebut terjadi atas dasar prakarsa, inisiatif, dan keinginan pelaku organisasi itu sendiri. Perubahan jenis ini, dilakukan sebagai respon dari perubahan dan perkembangan yang terjadi di sekelilingnya.
2. Perubahan yang berlangsung di luar perpustakaan. Perubahan jenis ini biasanya dipengaruhi oleh perilaku pemakai perpustakaan, perkembangan teknologi informasi, serta perubahan sosial budaya.

Salah satu inovasi layanan yang dimiliki oleh Perpustakaan UIN Sunan Kudus adalah layanan Sapa Pustakawan. Layanan Sapa Pustakawan adalah sebuah bentuk kemas ulang dari layanan penelusuran informasi di perpustakaan perguruan tinggi. Layanan Sapa Pustakawan pada hakekatnya memiliki peran dan fungsi sebagai layanan penelusuran informasi di Perpustakaan UIN Sunan Kudus. Layanan Sapa Pustakawan difungsikan untuk dapat memperkuat peran layanan referensi di Perpustakaan UIN Sunan Kudus.

Pada praktiknya di lapangan, layanan Sapa Pustakawan memiliki peran yang lebih luas dari hanya berperan sebagai layanan penelusuran informasi di

Perpustakaan. Layanan Sapa Pustakawan dapat hadir melalui media *face to face* atau bertemu sapa langsung dengan pemustaka. Kemudian, layanan Sapa Pustakawan dapat hadir secara daring melalui platform media sosial telegram. Selanjutnya, layanan Sapa Pustakawan mampu hadir untuk meningkatkan kemampuan literasi pemustaka di UIN Sunan Kudus. Layanan Sapa Pustakawan menghadirkan layanan kelas zotero yang mengenalkan pemustaka tentang bagaimana memanfaatkan aplikasi zotero dalam kegiatan pembuatan karya ilmiah, serta meningkatkan kemampuan pemustaka dalam melakukan penelusuran sumber-sumber informasi ilmiah.

Sebagai sebuah layanan referensi, layanan Sapa Pustakawan mampu berperan fleksibel dan mengakomodir beberapa bentuk layanan referensi. Layanan Sapa Pustakawan mampu berperan fleksibel dalam berbagai bentuk layanan referensi yang pernah disebutkan oleh Bopp dan Smith (2011). Beberapa peran tersebut adalah *readers advisory*, *ready reference*, *research consulting*, *instruction*, dan *literacy programs*.

Dikutip dari Bopp dan Smith (2011), peran-peran tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Readers Advisory*, layanan ini berperan dalam merekomendasikan buku atau artikel jurnal yang sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka.
2. *Ready reference*, layanan ini berperan menjawab pertanyaan pendek dari pemustaka. Pertanyaan pendek tersebut biasanya dapat berupa pertanyaan non penelitian dan pertanyaan mengenai lokasi buku atau lokasi tempat di dalam perpustakaan.
3. *Research Consulting*, layanan ini berperan dalam memberikan sumber-sumber informasi yang relevan mengenai kebutuhan proyek penelitian pemustaka.
4. *Instruction*, layanan ini berperan dalam memberi instruksi kepada pemustaka tentang bagaimana mencari sumber informasi yang mereka butuhkan.
5. *Literacy programs*, layanan ini berperan meningkatkan kemampuan literasi pemustaka yang dilayani. Biasanya diaplikasikan secara langsung dalam sebuah kelas literasi.

Dari latar belakang mengenai tugas dan fungsi layanan Sapa Pustakawan serta berdasarkan pengalaman penulis dalam mengelola layanan tersebut, akan menarik jika layanan Sapa Pustakawan dapat diangkat dalam sebuah tulisan. Oleh karena itu, buku ini diharapkan mampu menjadi media yang tepat untuk mengenalkan dan menarasikan apa dan bagaimana layanan Sapa Pustakawan yang terdapat di Perpustakaan UIN Sunan Kudus kepada masyarakat luas yang memiliki *concern* terhadap kajian bidang perpustakaan.

B. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami buku ini, maka penulis membagi pembahasan buku ini ke dalam enam bab utama. Pada bab pertama, terdapat bagian pendahuluan. Bagian pendahuluan merupakan sebuah prakata awal bagi pembaca sebelum menyentuh pembahasan utama pada buku ini mengenai layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kudus.

Pada bab kedua diuraikan tentang bagaimana perpustakaan perguruan tinggi. Selanjutnya, pada bab ketiga diuraikan tentang bagaimana konsep dari layanan penelusuran informasi, serta diuraikan faktor 4P (*place*, produk, pustakawan, dan promosi) pada pengelolaan layanan penelusuran informasi di perpustakaan.

Memasuki bab keempat, bagian ini berisi tentang materi inti dari buku yang sedang kita baca ini. Pada bab keempat diuraikan tentang bagaimana layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kudus. Pembahasan meliputi bagaimana konsep layanan tersebut, tugas pokok dan fungsinya, serta faktor 4P dalam pengelolaan layanan Sapa Pustakawan,

Pada bab terakhir atau kelima, dijabarkan kesimpulan atau benang merah dari narasi-narasi yang terbangun di dalam buku ini. Tidak lupa, pada bab

keenam penulis juga menyampaikan saran-saran yang membangun demi pengelolaan layanan Sapa Pustakawan yang lebih baik di masa depan.

BAB II

PERPUSTAKAAN

PERGURUAN TINGGI

A. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Reitz (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 bertugas mendukung tujuan dari lembaga induknya dengan cara memberikan layanan informasi kepada seluruh civitas akademika lembaga tersebut sesuai dengan program tri dharma perguruan tinggi.

Secara lebih spesifik, Lasas HS (2009) menyebutkan bahwa sebuah perpustakaan perguruan tinggi berperan besar dalam rangka memberi dukungan, memperlancar dan meningkatkan kualitas perguruan tinggi yang dinaunginya melalui kegiatan pelayanan informasi. Masih menurut Lasas HS (2009), secara kongkret bentuk

kegiatan pelayanan informasi yang dilakukan adalah melakukan pengumpulan informasi, melaksanakan pelestarian informasi, pengolahan terhadap informasi, pemanfaatan informasi dan melakukan penyebarluasan informasi. Mengenai tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi, 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.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah salah satu dari lima jenis perpustakaan yang disebutkan di dalam undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, Kelima jenis perpustakaan tersebut adalah perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan sekolah/madrasah, perpustakaan perguruan tinggi, dan perpustakaan khusus.

Dikutip dari undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, definisi dari kelima jenis perpustakaan tersebut adalah :

1. Perpustakaan nasional adalah lembaga pemerintah non departemen yang melaksanakan tugas pemerintahan dalam bidang perpustakaan dan berkedudukan di ibukota negara.
2. Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah

- provinsi, pemerintah kabupaten/kota, kecamatan, dan desa, serta dapat diselenggarakan oleh masyarakat.
3. Perpustakaan sekolah/madrasah adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh sekolah atau madrasah. Perpustakaan sekolah/madrasah diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan standar nasional pendidikan.
 4. Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan standar nasional pendidikan.
 5. Perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang menyediakan bahan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka di lingkungannya. Perpustakaan khusus hanya memberikan layanan kepada pemustaka di lingkungannya, serta di luar lingkungannya secara terbatas.

Khusus mengenai perpustakaan perguruan tinggi, undang-undang no 43 tahun 2007 menyebutkan bahwa terdapat beberapa prinsip yang harus 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.

B. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki masyarakat pengguna yang spesifik yaitu dosen, mahasiswa, dan tenaga kependidikan. Menurut Heriyanto (2020), kebutuhan informasi setiap pemustaka di perguruan tinggi sangatlah beragam. Masih menurut Heriyanto (2020), kebutuhan informasi tersebut antara lain adalah dosen yang memiliki kebutuhan informasi untuk pendidikan atau pengajaran, penelitian atau pengembangan dan pengabdian masyarakat (disebut dengan keperluan tridharma perguruan tinggi), serta yang mahasiswa memiliki kebutuhan informasi untuk belajar dan menyelesaikan tugas perkuliahan.

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.

Kebutuhan informasi yang beragam pada pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi, haruslah dapat disikapi secara bijak oleh pengelola perpustakaan. Pengelola perpustakaan perguruan tinggi setidaknya mampu menciptakan layanan perpustakaan dengan karakteristik sebagai berikut:

1. Variatif atau beragam.

Layanan variatif atau beragam merujuk kepada bentuk layanan yang memiliki banyak ragam dan variasi. Dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan melayankan banyak jenis layanan yang dapat dimanfaatkan oleh seluruh pemustaka. Sari dan Desriyani (2016) menyebutkan beberapa layanan yang dapat dihadirkan di perpustakaan perguruan tinggi antara lain adalah layanan loker, layanan sirkulasi, layanan penelusuran informasi, layanan referensi, layanan *fotocopy*, layanan multimedia, layanan *workstation*, dan layanan *corner*.

2. Unik.

Layanan unik merujuk kepada memiliki layanan yang memiliki kekhususan sendiri. Mustar (2021) mencontohkan tentang tentang bagaimana layanan perpustakaan perguruan tinggi dapat menunjang program *e-learning* pada perpustakaan perguruan tinggi tersebut. layanan perpustakaan pada perguruan tinggi dapat lebih dikembangkan dengan model layanan sirkulasi yang berbasis *online*, layanan database dan layanan *e-resources*, serta melakukan kompilasi sumber-sumber informasi *online* yang kredibel. (Mustar, 2021).

Selanjutnya, untuk dapat menciptakan keunikan pada layanan perpustakaan perguruan tinggi, adalah

menciptakan layanan *corner*. Menurut Iswanto et al (2019) layanan corner pada perpustakaan perguruan tinggi merupakan kreativitas dari perpustakaan untuk mampu menggali sumber-sumber unik yang diharapkan dapat menjadi sebuah produk layanan unggulan. Layanan corner memiliki ciri yang unik dan khusus dari tema yang diangkat pada layanan tersebut. Beberapa contoh layanan *corner* yang dapat diaplikasikan di sebuah perpustakaan perguruan tinggi antara lain adalah *corner kenegaraan* (misalnya seperti *American corner*), *corner* bertema suatu lembaga (misalnya *corner Bank Indonesia*), atau layanan corner yang mengangkat budaya lokal tempat perguruan tinggi tersebut berada. (Iswanto et al., 2019).

3. Ber-orientasi pada peningkatan kemampuan literasi informasi pemustaka.

Layanan pada perpustakaan perguruan tinggi akan menjadi lebih menarik jika mampu menciptakan layanan *best practice* yang berorientasi kepada peningkatan kemampuan literasi informasi pemustaka yang dilayani. Layanan pada perpustakaan perguruan tinggi harus mampu menjabarkan fungsi edukatif atau pendidikan pada perpustakaan. Menurut Iskandar (2016) fungsi edukatif merujuk pada perpustakaan untuk dapat mengarahkan pemustaka dalam memiliki keterampilan mengenali sumber-sumber informasi,

mencari, memanfaatkan, mengevaluasi, mengatur dan menerapkan informasi.

Salah satu bentuk layanan yang dapat diaplikasikan oleh perpustakaan perguruan tinggi adalah dengan menghadirkan layanan kelas literasi informasi. Menurut Rahmawati (2019) pelaksanaan kelas literasi informasi merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh perpustakaan perguruan tinggi untuk dapat menunjang kesuksesan pemustaka dalam kegiatan perkuliahan.

Masih menurut Rahmawati (2021), contoh kelas literasi informasi yang dapat dibuat di perpustakaan perguruan tinggi antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Kelas literasi informasi dasar, kelas ini berisi tentang bagaimana memberikan kemampuan untuk melakukan penelusuran informasi yang akurat dan relevan.
- b. Kelas *reference manager* berbasis aplikasi, kelas ini berisi tentang bagaimana pemanfaatan aplikasi pengelola referensi seperti mendeley atau zotero untuk pembuatan karya ilmiah.
- c. Kelas literasi informasi lanjutan, kelas ini berisi tentang bagaimana memberikan pengetahuan kepada pemustaka untuk memiliki pengetahuan dalam menulis karya ilmiah serta mempublikasikannya dalam sebuah publikasi ilmiah.

BAB III

LAYANAN PENELUSURAN

INFORMASI

A. Konsep Layanan Penelusuran Informasi

Layanan penelusuran informasi merupakan salah satu layanan yang terdapat di perpustakaan. Menurut Cassell dan Hiremath (2006), layanan penelusuran informasi adalah sebuah bentuk dari layanan referensi yang terdapat di perpustakaan. Layanan penelusuran informasi memiliki fungsi untuk dapat membantu pemustaka dalam menelusur kebutuhan informasi pada topik-topik tertentu.

Beberapa definisi lain dari layanan penelusuran informasi antara lain adalah sebagai berikut:

1. Menurut Istiana (2014), layanan penelusuran informasi merupakan layanan yang membantu pemustaka dalam menelusur informasi sesuai dengan topik yang dibutuhkan oleh pemustaka. Masih menurut Istiana (2014), layanan penelusuran

informasi merupakan sebuah pengembangan dari layanan referensi.

2. Lasa HS (2009) dalam kamus kepustakawan Indonesia, menyebut istilah layanan penelusuran informasi dengan nama layanan rujukan. Layanan rujukan merupakan "*layanan pemberian informasi kepada pemustaka dalam bentuk pemberian layanan rujukan cepat, bimbingan penggunaan koleksi referensi, maupun sumber rujukan elektronik*" (Lasa HS, 2009)
3. Sementara itu, Rahayu et al (2019) menyebut layanan penelusuran informasi dengan istilah layanan literatur. Layanan tersebut membantu pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi literatur dari suatu topik tertentu.

Dari ketiga definisi mengenai layanan penelusuran informasi di atas, dapat ditarik benang merah bahwa layanan informasi secara garis besar merupakan sebuah bentuk layanan referensi yang memiliki peran untuk melayani kebutuhan informasi pemustaka mengenai suatu topik tertentu.

Menurut Istiana (2014), informasi yang diberikan oleh layanan penelusuran informasi dapat berupa sumber informasi yang dimiliki langsung oleh perpustakaan maupun sumber informasi yang berada di luar perpustakaan. Dalam perspektif model-model layanan referensi yang telah disebutkan oleh Bopp dan Smith

(2011), dapat terlihat bahwa layanan penelusuran informasi merupakan sebuah layanan referensi yang menggabungkan model layanan referensi *readers advisory*, *ready reference*, *research consulting*, dan *instruction*.

Sebagai sebuah layanan referensi, Rahmah (2018) menyebutkan beberapa fungsi dari layanan penelusuran informasi, yaitu :

1. Pemustaka akan lebih cepat dalam menemukan informasi.
2. Pemustaka akan memiliki pilihan yang lebih banyak dalam melakukan penelusuran informasi.
3. Pemustaka akan lebih cepat dalam memanfaatkan koleksi referensi sesuai dengan kebutuhannya.

Keberadaaan layanan penelusuran informasi pada perpustakaan perguruan tinggi merupakan sebuah keniscayaan. Keberadaan layanan penelusuran informasi, mampu menjadi alternatif dalam menjawab kebutuhan pemustaka tentang subjek yang berbeda-beda, serta memerlukan layanan yang lebih personal (Febriyanto & Salim, 2020). Senada, Putra dan Irawati (2018) juga menyebutkan tentang peran layanan penelusuran informasi di perpustakaan perguruan tinggi sebagai penuntun bagi pemustaka didalam menemukan dan mengolah informasi di era luapan informasi seperti sekarang.

Dalam sebuah layanan penelusuran informasi, terdapat kegiatan komunikasi dan interaksi antara pustakawan dengan pemustaka yang disebut dengan *reference interview*. Reitz (2014) mendefinisikan *reference interview* sebagai “*The interpersonal communication that occurs between reference librarian and a library user to determine the person's specific information need(s)*”. Secara sederhana dapat diuraikan bahwa kegiatan *reference interview* pada layanan penelusuran informasi adalah sebuah komunikasi dua arah yang terjadi antara pustakawan dan pemustaka untuk melakukan penelusuran informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Dikutip dari Kubek (2020), terdapat lima indikator yang mampu menjadi penentu keberhasilan sebuah layanan penelusuran informasi, yaitu :

1. “*Is the information desk visible and easily approachable?*”.
 2. “*Does the librarian show interest in the user's request?*”.
 3. “*Does the librarian listen carefully to the user and inquiry openly if needed?*”.
- Hal ini berhubungan dengan lokasi dan tempat dari layanan. Lokasi layanan terlihat dan mudah untuk diakses atau tidak.
- Hal ini berkaitan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka.

Hal ini berkaitan dengan sikap komunikatif pustakawan dalam melayani pemustaka.

4. *"Does the librarian make use of proper information resources and the correct research strategy?"*

Hal ini berkaitan dengan kemampuan pustakawan dalam melakukan penelusuran informasi.

5. *"Are follow up questions asked in order to determine if the user understood the information provided?"*. Hal ini berkaitan dengan kemampuan pustakawan dalam melakukan *reference interview* kepada pemustaka yang dilayani.

B. Faktor 4P pada Layanan Penelusuran Informasi

Dalam mengelola layanan penelusuran informasi menjadi lebih baik, terdapat empat faktor utama yang harus menjadi prioritas perhatian. Empat faktor tersebut dapat dipersingkat dengan istilah 4P. Keempat faktor tersebut adalah *place* atau tempat, produk dari layanan, pustakawan yang melayani, serta promosi dari layanan tersebut.

1. *Place* atau tempat

Place atau tempat sangat berhubungan dengan lokasi dari konter layanan tersebut berada. Lokasi penempatan konter layanan penelusuran informasi harus berada pada tempat yang mudah dilihat dan dijangkau oleh pemustaka. Selain lokasi, luas dari konter layanan

juga harus menjadi sebuah pertimbangan. Luas atau tidaknya konter layanan sangat berpengaruh terhadap kenyamanan pemustaka dalam memanfaatkan layanan penelusuran informasi.

Place atau tempat juga sangat berhubungan dengan desain atau penanda yang menarik dari konter layanan penelusuran informasi. Membuat desain konter layanan yang menarik dapat dilakukan dengan pengisian hiasan-hiasan tertentu. Beberapa hiasan menarik yang dapat dipasang antara lain adalah banner, vas bunga, atau tulisan kata-kata motivasi. Desain yang menarik, kekinian dan tidak kaku akan dapat memancing minat pemustaka untuk memanfaatkan layanan tersebut.

Menurut Mardiastuti dan Suciati (2019) terdapat enam ekspektasi dari pemustaka mengenai sebuah layanan yang nyaman, yaitu :

- a. Ketenangan ruangan
- b. Penerangan yang cukup
- c. Papan penanda yang jelas.
- d. Penataan perabot yang tepat, sehingga terlihat luas
- e. Perabot yang berwarna cerah dan kekinian.
- f. Penataan interior yang nyaman.

2. Produk

Faktor produk berhubungan dengan bagaimana bentuk layanan yang dilayangkan kepada pemustaka pada layanan penelusuran informasi tersebut. Produk layanan

penelusuran informasi hendaknya dapat dibuat beragam dan variatif, sehingga akan meningkatkan preferensi pemustaka untuk menggunakan layanan tersebut. Variasi produk layanan dapat dilakukan dalam bentuk variasi model layanan, maupun variasi media layanan yang digunakan.

Pemilihan bentuk layanan dari layanan penelusuran informasi sangatlah dipengaruhi oleh kesiapan dan jumlah pustakawan, jumlah pemustaka yang dilayani, serta kesiapan sarana dan prasarana di dalam perpustakaan itu sendiri. Sebagai sebuah layanan referensi, produk dari layanan penelusuran informasi dapat memperhatikan beberapa model layanan yang telah disebutkan oleh Smith dan Wong (2016), yaitu :

a. *Reference desk*,

Pada model ini, layanan dilaksanakan pada suatu konter atau meja khusus sebagai tempat pelayanan. Pemustaka yang membutuhkan layanan dapat mendatangi langsung konter layanan penelusuran informasi.

b. *Roving reference*,

Pada model ini, pustakawan pada layanan penelusuran informasi mendatangi langsung pemustaka di sudut ruang-ruang perpustakaan. Pustakawan akan mendatangi dan menawarkan bantuan bagi pemustaka yang terlihat menemui

kesulitan dalam penelusuran informasi di perpustakaan.

c. *Tiered reference service*,

Pada model ini, kebutuhan penelusuran informasi pemustaka dilayanai oleh pustakawan yang berbeda-beda. Kebutuhan informasi pemustaka tentang pertanyaan sederhana atau pertanyaan penelitian, dilayani oleh pustakawan dengan tingkat kompetensi yang berbeda.

d. *Reference by appointment*,

Model layanan ini, kegiatan penelusuran informasi dilakukan berdasarkan pada jadwal yang disepakati antara pustakawan dan pemustaka. Model layanan ini dapat dilakukan secara kelompok maupun perseorangan.

e. *Service to remote users*,

Model layanan ini menekankan pada layanan penelusuran informasi yang dilakukan secara daring dengan media teknologi informasi. Media yang digunakan antara lain dapat berupa telepon, email, maupun menggunakan media sosial.

3. Pustakawan

Pustakawan adalah faktor penggerak utama yang menentukan ke arah mana layanan penelusuran informasi berjalan. Kualitas layanan penelusuran informasi sangat dipengaruhi oleh bagaimana performa

pustakawan, kualitas informasi yang diberikan kepada pemustaka, serta bagaimana komunikasi yang dibangun oleh pustakawan dengan pemustaka yang dilayani. Menurut *American Library Association* (2008) pada *guidelines for behavioral performance of reference and information service professional*, beberapa kompetensi atau kemampuan penting yang dapat dimiliki pustakawan pada layanan penelusuran informasi antara lain adalah sebagai berikut :

a. *Approachability*,

Kemampuan ini berhubungan dengan bagaimana kesiapan pustakawan dalam melaksanakan layanan. Dalam bahasa yang lebih luas adalah pustakawan mudah untuk dihubungi atau dicari oleh pemustaka yang sedang membutuhkan layanan penelusuran informasi. Dalam bahasa yang lebih sederhana, adalah pustakawan "tidak jual mahal" dalam melaksanakan layanan.

b. *Interest*,

Kemampuan ini berhubungan dengan sikap pustakawan (baik itu sikap secara fisik maupun sikap mental) untuk siap memberikan layanan penelusuran informasi kepada pemustaka yang membutuhkan.

c. *Listening/inquiring*,

Kemampuan ini berhubungan dengan kemampuan berkomunikasi antara pustakawan dengan pemustaka yang dilayannya.

d. *Searching*,

Kemampuan ini sangat berhubungan dengan kemampuan pustakawan untuk melakukan penelusuran informasi yang akurat dan relevan sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka.

e. *Follow Up*,

Kemampuan ini adalah tentang bagaimana pustakawan dapat menjelaskan kepada pemustaka mengenai hasil pencarian informasi yang telah dilakukan, serta mengelola *feedback* dari pemustaka yang telah dilayannya.

Dalam redaksi yang lain, Qibtiyyah (2020) menyebutkan lima kompetensi penting yang sebaiknya dimiliki oleh pustakawan pada layanan penelusuran informasi, yaitu :

- a. Memiliki pendidikan dan keterampilan yang baik pada bidang kepustakawan.
- b. Memiliki keterampilan yang baik dalam pemanfaatan teknologi informasi atau tidak *gaptek*.
- c. Memiliki keterampilan berbahasa dan berkomunikasi yang baik.
- d. Mengetahui kebutuhan pemustaka,

e. Memiliki *sense of media*, maksudnya adalah pustakawan mengetahui adanya media-media referensi dalam pembelajaran. Media referensi yang dimaksud misalnya adalah *e-book*, database-database jurnal ilmiah online, maupun media cetak lainnya yang dapat dimanfaatkan oleh pustakawan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Sementara itu, Cassell dan Hiremath (2006) menyebutkan lima skill penting yang harus dipelajari, ditingkatkan, dan dievaluasi oleh pustakawan pada layanan penelusuran informasi, yaitu :

a. *Practice looking approachable*,

Maksudnya adalah kemampuan pustakawan untuk bagaimana menjadi dekat dengan pemustaka, tidak menjaga jarak, dan tidak terlihat merasa paling dibutuhkan.

b. *Practice active listening skills*.

Maksudnya adalah kemampuan pustakawan untuk dapat mendengarkan kebutuhan pemustaka dan menangkap apa yang sebenarnya diinginkan oleh pemustaka.

c. *Develop knowledge of reference sources*.

Maksudnya adalah kemampuan pustakawan untuk dapat melakukan penelusuran informasi secara *offline* maupun *online* harus senantiasa diasah dan dikembangkan.

d. *Practicing posing questions*.

Pustakawan dapat berlatih untuk mengutarakan pertanyaan, sehingga dapat memiliki kemampuan untuk memahami pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka.

e. *Practice the follow up questions and the closing of the interview*.

Maksudnya adalah pustakawan harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik dalam kegiatan *reference interview* dengan pemustaka pada layanan penelusuran informasi.

Kemudian, jika layanan penelusuran informasi dilaksanakan secara daring atau *online*, Forbes dan Bowser (2015) menyebutkan beberapa kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan, yaitu :

a. Kompetensi *digital literacy*, yaitu kemampuan pustakawan untuk dapat memanfaatkan teknologi dalam menelusur dan melakukan evaluasi informasi secara *online*.

b. Kompetensi *Soft Skill*, yaitu kemampuan interpersonal pustakawan untuk berkomunikasi dengan baik dengan pemustaka secara daring.

c. Kompetensi *customer service*, yaitu kemampuan pustakawan untuk dapat menjaga hubungan baik dengan pemustaka selama kegiatan layanan, dan

memastikan pemustaka merasa puas dengan layanan yang telah diberikan.

4. Promosi

Secara leksikal, promosi dapat diartikan sebagai perkenalan. Dihubungkan dalam konteks perpustakaan, Rahmah (2018) mendefinisikan promosi perpustakaan sebagai sebuah aktivitas yang dilakukan oleh perpustakaan untuk mengenalkan fasilitas, koleksi, layanan yang dimiliki oleh perpustakaan serta bagaimana pemustaka dapat memperoleh manfaat dari perpustakaan. Dikutip dari Lasas HS (2009), sebuah kegiatan promosi setidaknya memiliki lima prinsip utama, yaitu :

- a. Menarik perhatian konsumen.
- b. Menciptakan kesan.
- c. Membangkitkan minat.
- d. Memperoleh tanggapan
- e. dan mempengaruhi konsumen untuk menerima ide, konsep, atau barang yang dipromosikan.

Pengelola perpustakaan memiliki kewajiban untuk mempromosikan layanan penelusuran informasi kepada seluruh pemustaka. Melalui kegiatan promosi layanan, pemustaka akan mengetahui keberadaan layanan dan tergerak untuk memanfaatkan layanan tersebut. Tentunya, minat dari pemustaka untuk memanfaatkan layanan penelusuran informasi sangatlah tergantung

dengan bagaimana model promosi yang dilakukan oleh pengelola perpustakaan.

Cassell dan Hiremath (2006) menyebutkan bahwa pada setiap jenis perpustakaan, kegiatan promosi perpustakaan dapat dilakukan melalui media cetak, media *online*, *website* perpustakaan, maupun melalui tatap muka langsung antara perpustakaan dengan penggunanya. Secara lebih spesifik, Buwana (2021) menyebutkan beberapa bentuk-bentuk kegiatan promosi yang dapat dilakukan pada sebuah layanan penelusuran informasi, yaitu :

- a. Melalui pemasangan *flyer-flyer* dengan desain menarik di sudut-sudut strategis perpustakaan.
- b. Promosi melalui *website* perpustakaan. Akan lebih baik jika promosi disertai dengan video.
- c. Promosi melalui akun media sosial resmi perpustakaan, baik itu melalui Facebook, Instagram, maupun TikTok.
- d. Model promosi melalui proses *word of mouth*. Promosi model ini akan sangat efektif jika pemustaka telah merasa puas dengan layanan pada layanan penelusuran informasi, sehingga akan menyebarkan pengalaman mereka kepada khalayak luas.
- e. Promosi pada kegiatan atau *event-event* tertentu. Model ini dapat dilakukan melalui keikutsertaan perpustakaan pada kegiatan *expo*, festival maupun

- kegiatan pameran lainnya yang dapat menghadirkan perpustakaan sebagai peserta.
- f. Promosi dapat dilakukan dengan cara mengambil layanan penelusuran informasi sebagai sebuah subjek penelitian atau riset. Promosi dilakukan dengan mengangkat tema layanan penelusuran informasi yang dimiliki pada jurnal ilmiah, kegiatan konferensi, seminar atau pertemuan ilmiah lainnya. Promosi model ini diharapkan mampu mengenalkan dan menarik perhatian dari masyarakat akademis (dosen, peneliti, mahasiswa, pustakawan) untuk melakukan riset mengenai layanan penelusuran informasi tersebut.

BAB IV

LAYANAN SAPA PUSTAKAWAN

A. Konsep Layanan Sapa Pustakawan

Layanan Sapa Pustakawan adalah layanan penelusuran informasi yang terdapat di Perpustakaan UIN Sunan Kudus. Layanan Sapa Pustakawan merupakan salah satu inovasi layanan yang dikembangkan oleh pengelola Perpustakaan UIN Sunan Kudus. Layanan Sapa Pustakawan dilayankan dalam dua model layanan, yaitu secara *onsite* di konter layanan Sapa Pustakawan dan *online* melalui aplikasi media sosial telegram. Untuk memanfaatkan layanan Sapa Pustakawan secara *onsite*, pemustaka dapat mengunjungi konter Layanan Sapa Pustakawan di konter layanan Sapa Pustakawan di lantai 2 gedung Perpustakaan UIN Sunan Kudus. Kemudian, untuk memanfaatkan layanan Sapa Pustakawan secara *online*, pemustaka dapat bergabung di dalam grup telegram SAPA PUSTAKAWAN IAIN KUDUS melalui [link s.id/sapapustakawan](https://t.me/sapapustakawan).



Gambar 1. Layanan Sapa Pustakawan
(Sumber : Koleksi pribadi penulis)

Sebagai sebuah layanan penelusuran informasi, fungsi dari layanan Sapa Pustakawan tidak hanya terbatas untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka pada topik-topik tertentu saja. Adanya layanan Sapa Pustakawan diharapkan dapat memaksimalkan fungsi-fungsi perpustakaan yang melekat pada Perpustakaan UIN Sunan Kudus, yaitu :

1. Fungsi Pendidikan.

Fungsi ini berkaitan dengan peran perpustakaan untuk dapat mengarahkan terbentuknya kemampuan literasi informasi pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kudus dalam mengenali, mencari, dan memanfaatkan informasi.

2. Fungsi Informasi.

Fungsi ini berkaitan dengan peran perpustakaan untuk dapat menyediakan sumber informasi yang relevan bagi seluruh pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kudus.

3. Fungsi Penelitian.

Fungsi ini berkaitan dengan peran perpustakaan dalam mendukung proses penelitian atau riset yang dilakukan oleh seluruh civitas akademika UIN Sunan Kudus.

Sebagai sebuah layanan penelusuran informasi, tugas pokok dari layanan Sapa Pustakawan dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Melayani *readers advisory*, yaitu layanan ini merekomendasikan sumber-sumber informasi dari topik-topik yang dibutuhkan oleh pemustaka. Sumber-sumber informasi yang diberikan dapat berwujud cetak maupun digital, serta dimiliki oleh perpustakaan atau sumber informasi dari luar perpustakaan.
2. Melayani *ready reference*, yaitu layanan ini memberikan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan sederhana dari pemustaka. Misalnya adalah tentang lokasi sebuah buku di perpustakaan, tentang bagaimana mengakses katalog *online*

- perpustakaan atau pemustaka yang membutuhkan penjelasan mengenai repository UIN Sunan Kudus.
3. Melayani *research consulting*, yaitu layanan ini membantu pemustaka dalam melaksanakan penelitian atau riset. Misalnya melayani pemustaka yang berkonsultasi tentang pemanfaatan *tools* khusus untuk kebutuhan pembuatan karya ilmiah atau penelitian seperti zotero, mendeley, vosviewer, publish or perish, dan lain sebagainya.
 4. Memberikan *instructions*, yaitu layanan ini berperan dalam memberi instruksi kepada pemustaka tentang bagaimana mencari sumber informasi yang mereka butuhkan. Layanan Sapa Pustakawan memberikan tips dan trik tertentu untuk melakukan penelusuran informasi kepada pemustaka.
 5. Membuat *Literacy programs*, yaitu mengkonsep layanan yang memiliki peran untuk kemampuan literasi pemustaka yang dilayani. Tugas ini diaplikasikan langsung melalui pelaksanaan kelas zotero.

Layanan Sapa Pustakawan merupakan salah satu layanan yang strategis di Perpustakaan UIN Sunan Kudus. Layanan Sapa Pustakawan berdampingan dengan layanan administrasi pemustaka, layanan sirkulasi (sirkulasi umum dan sirkulasi Islam), layanan koleksi tugas akhir, layanan tandon, serta layanan koleksi referensi. Jika dipadukan dengan uraian tentang

karakteristik layanan pada perpustakaan perguruan tinggi yang disebutkan pada bab 2 buku ini, yaitu karakteristik layanan yang variatif, unik, dan berorientasi pada peningkatan literasi pemustaka, maka karakter layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kudus sebagai salah satu layanan pada perpustakaan perguruan tinggi dapat diilustrasikan dalam tabel berikut :

*Tabel 1.
Karakteristik Layanan Sapa Pustakawan
Perpustakaan UIN Sunan Kudus*

Unsur	Karakteristik Layanan
Variatif	Memiliki empat variasi layanan, yaitu layanan Sapa Pustakawan <i>onsite</i> , layanan Sapa Pustakawan <i>online</i> , layanan <i>roving reference</i> , dan layanan kelas zotero
Unik	Dapat diakses oleh pemustaka secara <i>onsite</i> dan <i>online</i> pada jam kerja perpustakaan
Berorientasi pada peningkatan literasi pemustaka	Memiliki fungsi untuk memenuhi kebutuhan informasi atau referensi perkuliahan bagi pemustaka sesuai dengan tema-tema yang diinginkan, serta adanya kelas literasi informasi (kelas zotero)

B. Faktor 4P pada Layanan Sapa Pustakawan

Sebagaimana telah disebutkan dalam bab sebelumnya, bahwa pengelolaan sebuah layanan penelusuran informasi sangat dipengaruhi oleh faktor 4P, yaitu faktor *place* atau tempat, faktor produk, faktor pustakawan, dan faktor promosi. Oleh karena itu, pada bagian ini akan diuraikan bagaimana pengelolaan layanan Sapa Pustakawan yang menerapkan keempat faktor tersebut, yaitu *place* atau tempat, faktor produk, faktor pustakawan, dan faktor promosi.

1. *Place* atau tempat

Sebagai salah faktor penting, *place* atau tempat layanan Sapa Pustakawan mendapatkan perhatian tersendiri dari pengelola Perpustakaan UIN Sunan Kudus. Pada layanan Sapa Pustakawan, faktor *place* mencakup pada lokasi layanan yang bersifat *onsite* dan lokasi layanan yang bersifat *online* atau daring.

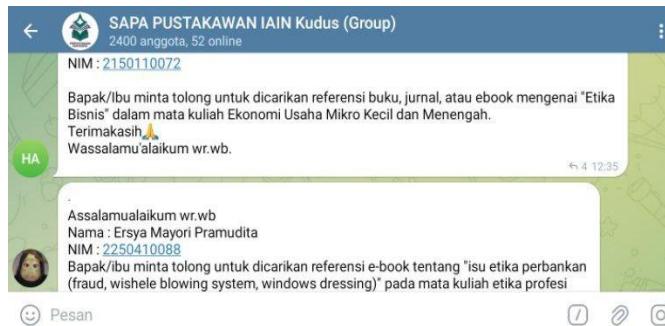
Pada layanan Sapa Pustakawan *onsite*, konter layanan ditempatkan pada lokasi yang strategis di lantai 2 gedung Perpustakaan UIN Sunan Kudus. Konter layanan ditempatkan setelah pintu masuk pengunjung perpustakaan dan diberikan penanda atau *banner* mengenai lokasi layanan Sapa Pustakawan. Dengan penempatan seperti itu, pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan akan lebih mudah untuk melihat keberadaan konter layanan. Kemudian, bagi pemustaka

yang membutuhkan layanan, akan lebih mudah untuk mengakses lokasi layanan tersebut. Selain lokasi yang strategis, konter layanan Sapa Pustakawan juga dilengkapi dengan fasilitas dan sarana yang dapat mempermudah interaksi antara pustakawan dan pemustaka dalam kegiatan *reference interview*.

Pada layanan Sapa Pustakawan *Online* yang dilayangkan secara daring melalui aplikasi media sosial telegram, tentunya tidak memerlukan adanya lokasi fisik. Interaksi *reference interview* antara pemustaka dan pustakawan dilaksanakan secara virtual. Pada layanan penelusuran informasi model daring, faktor *place* terletak pada bagaimana pemilihan media layanan yang tepat. Penggunaan media layanan yang tepat akan meningkatkan preferensi pemustaka untuk memanfaatkan layanan penelusuran informasi model daring. Penggunaan aplikasi media sosial telegram pada layanan Sapa Pustakawan *Online* di Perpustakaan UIN Sunan Kudus, didasari dengan beberapa pertimbangan sebagai berikut :

- a. Aplikasi telegram cukup familiar bagi pemustaka di UIN Sunan Kudus.
- b. Aplikasi telegram mudah untuk digunakan dan tidak memerlukan kemampuan teknis khusus untuk mengoperasikannya.
- c. Aplikasi telegram tidak memerlukan gawai yang berspesifikasi tinggi.

- d. dan aplikasi telegram dapat menampung ribuan anggota dalam sebuah grup telegram.



*Gambar 2. Layanan Sapa Pustakawan Online melalui aplikasi telegram
(Sumber : Grup Telegram Sapa Pustakawan IAIN Kudus)*

2. Produk

Produk dari layanan Sapa Pustakawan berkaitan dengan bentuk-bentuk layanan yang dilayangkan pada layanan ini. Pengembangan produk layanan Sapa Pustakawan dilakukan dengan prinsip dapat melayani pemustaka secara lebih efisien, efektif dan menjangkau kebutuhan pemustaka. Oleh karena itu, pengelola Perpustakaan UIN Sunan Kudus melakukan pengembangan produk layanan Sapa Pustakawan dengan pendekatan prinsip diversifikasi layanan.

Secara leksikal, diversifikasi dapat diartikan sebagai keanekaragaman. Dalam konteks layanan perpustakaan,

diversifikasi layanan adalah tentang bagaimana melakukan penganekaragaman produk layanan perpustakaan. Kotler (2004) menyebutkan bahwa strategi diversifikasi dapat dilakukan dengan cara melakukan perancangan perbedaan produk, perbedaan layanan, perbedaan personalia, perbedaan saluran distribusi, dan perbedaan citra.

Diversifikasi layanan pada layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kudus merupakan salah satu bentuk adaptasi yang dilakukan oleh pengelola Perpustakaan UIN Sunan 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 bagaimana adaptasi perpustakaan dalam memanfaatkan teknologi informasi. Beberapa produk kemajuan teknologi informasi yang perlu diperhatikan oleh perpustakaan antara lain adalah tentang bagaimana pemanfaatan media sosial layanan perpustakaan serta pemanfaatan *tools* khusus dalam pembuatan karya ilmiah. Salah satu bentuk *tools* yang dapat dieksplor oleh perpustakaan misalnya adalah aplikasi manajemen referensi zotero.

Strategi diversifikasi layanan yang dilakukan pada layanan Sapa Pustakawan menghasilkan empat produk layanan. Keempat layanan tersebut antara lain adalah sebagai berikut :

a. Layanan Sapa Pustakawan *Onsite*

Layanan ini pada dasarnya adalah model layanan tradisional *reference desk*. Pada layanan model *reference desk*, 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 2 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* sesuai dengan topik yang dibutuhkan oleh pemustaka, bagaimana melakukan penelusuran katalog

online perpustakaan, menanyakan lokasi sebuah buku di dalam perpustakaan, atau hanya sekadar menanyakan bagaimana cara memanfaatkan fasilitas-fasilitas di perpustakaan (seperti pemanfaatan komputer pengunjung, akses wifi dan menggunakan toilet).

b. Layanan Sapa Pustakawan *Online*

Layanan Sapa Pustakawan *Online* adalah layanan penelusuran informasi *online* yang berbasis media sosial telegram di Perpustakaan UIN Sunan Kudus. 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

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* sesuai dengan kebutuhan pemustaka, dan membantu pemustaka dalam melakukan penelusuran katalog perpustakaan. Namun, yang membedakan adalah 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://link.s.id/sapapustakawan).

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 dilayani.

c. 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 UIN Sunan Kudus. Pustakawan berkeliling di dalam perpustakaan untuk menemui langsung pemustaka yang terlihat membutuhkan bantuan atau menemui suatu permasalahan di perpustakaan. Menurut Yap dan Cajes (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, misalnya :

1. Kesulitan mengakses katalog perpustakaan.
2. Kesulitan dalam menentukan buku apa yang hendak dipinjam.
3. Kesulitan dalam mengakses koleksi digital perpustakaan.
4. Kesulitan dalam menggunakan akses wifi perpustakaan.
5. Pemustaka menemui sarana prasarana atau fasilitas perpustakaan yang rusak.
6. Pemustaka kesulitan untuk mencari ruangan tertentu di dalam perpustakaan, misalnya mencari ruangan koleksi serial atau mencari toilet pengunjung.
7. Pemustaka mengalami suatu masalah kesehatan tertentu, misalnya sakit kepala atau mual.

d. Layanan Kelas Zotero

Layanan kelas Zotero merupakan produk layanan dari layanan Sapa Pustakawan yang berbentuk kelas pelatihan. Layanan kelas zotero merupakan sebuah bentuk kegiatan literasi informasi yang terdapat di Perpustakaan UIN Sunan 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. Menurut Buwana (2023), produk layanan kelas Zotero di Perpustakaan UIN Sunan Kudus ini dapat dikategorikan sebagai salah satu perwujudan fungsi pendidikan dari perpustakaan. Dalam fungsi tersebut disebutkan bahwa perpustakaan mampu memberikan keterampilan literasi informasi bagi pemustaka yang dilayani (Iskandar, 2016).

Pelaksanaan kelas zotero, secara umum dapat dibagi kedalam dua bagian atau dua sesi materi. Materi yang diajarkan pada sesi pertama adalah mengenai pemanfaatan aplikasi zotero dalam mengelola referensi karya ilmiah. Kemudian, pada sesi kedua diajarkan tentang bagaimana melakukan penelusuran informasi secara *online*.

Zotero adalah salah satu aplikasi yang dapat digunakan untuk mempermudah penggunaanya dalam pembuatan karya ilmiah. Aplikasi zotero memiliki peran sebagai aplikasi manajemen referensi dalam pembuatan karya ilmiah. Aplikasi tersebut memiliki fungsi untuk mempermudah penggunaanya dalam mengumpulkan, mengelola sumber referensi, dan mempermudah dalam pembuatan bibliografi atau catatan penting tertentu dalam pembuatan karya ilmiah (Winslow et al., 2017). Aplikasi zotero dikembangkan pertama kali oleh George

Mason University Center for History and New Media pada tahun 2006 (Puckett, 2017)

Pada pembelajaran sesi pertama, peserta diajarkan tentang bagaimana memanfaatkan aplikasi zotero dalam mengelola referensi karya ilmiah. Karya ilmiah yang dimaksud dapat berupa pembuatan makalah tugas kuliah, esai-esai untuk tugas kuliah, pembuatan artikel jurnal maupun untuk pembuatan tugas akhir (skripsi atau tesis). Dalam pembelajaran ini, peserta diajarkan mulai dari proses *download* aplikasi zotero, kemudian bagaimana melakukan instalasi aplikasi tersebut. Selanjutnya, peserta diajak untuk praktik langsung membuat sitasi dalam berbagai model gaya dengan menggunakan aplikasi zotero. Kemudian, peserta diajarkan bagaimana teknik mengelola referensi untuk membuat daftar pustaka dengan menggunakan aplikasi zotero ini.

Pada pembelajaran sesi kedua, peserta diajarkan tentang tips dan trik untuk melakukan penelusuran informasi pada database-database ilmiah *online*. Penelusuran informasi *online* tersebut memiliki tujuan untuk mempermudah peserta dalam mencari referensi karya ilmiah secara *online*. Beberapa materi penelusuran informasi yang diajarkan yaitu :

1. Database *e-journal* yang dilengkapi oleh Perpustakaan UIN Sunan Kudus seperti cambridgecore dan proquest.

2. Mengenalkan portal *e-resources* Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
3. Tips dan trik penelusuran informasi *online* melalui *google scholar*.
4. Penelusuran pada database *online* lainnya seperti doaj.org, doabooks.org, neliti.com, dan lain sebagainya



*Gambar 3. Pelaksanaan Kelas Zotero
(Sumber : Koleksi pribadi penulis)*

Setelah sesi penyampaian materi selesai, kegiatan pelatihan dilakukan dengan sesi tanya jawab. Sesi tanya jawab tersebut dilakukan agar dapat semakin mempertajam pemahaman peserta terhadap materi yang telah diberikan oleh pemateri. Pada sesi tanya jawab, biasanya pemateri akan memanfaatkan waktu tersebut

untuk mengulang beberapa materi yang menurut peserta masih memerlukan penjelasan lebih mendalam.

3. Pustakawan

Faktor pustakawan pada layanan Sapa Pustakawan masih perlu mendapat perhatian khusus dari pengelola Perpustakaan UIN Sunan Kudus. Sisi kuantitas dan kualitas pustakawan masih perlu dilakukan pembenahan agar dapat menciptakan layanan yang efektif dan efisien.

Untuk sisi kuantitas, jumlah pustakawan yang melayani harus dilakukan penambahan. Sementara ini, untuk layanan Sapa Pustakawan *Onsite*, Sapa Pustakawan *Online*, layanan *Roving Reference* masih dilayani oleh dua orang pustakawan. Ada baiknya, perlu ditambah satu pustakawan lagi untuk dapat meng-*cover* banyaknya produk layanan yang dihasilkan oleh layanan Sapa Pustakawan. Untuk layanan kelas zotero, kegiatan pelatihan dilakukan oleh dua orang pustakawan. Dalam kegiatan tersebut, satu pustakawan bertindak sebagai pemateri, dan satu pustakawan lainnya bertindak membantu bagian teknis kegiatan pelatihan. Peran yang dilakukan bagian teknis antara lain adalah melakukan dokumentasi kegiatan, dan bertanggung jawab terhadap hal teknis pelatihan.

Untuk peningkatan sisi kualitas pustakawan dalam melayani pemustaka pada layanan penelusuran informasi, pengelola Perpustakaan UIN Sunan Kudus

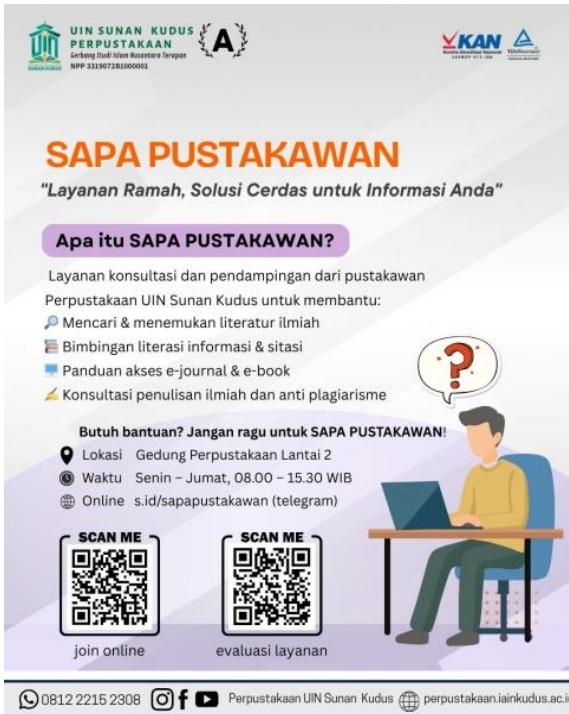
dapat melakukan beberapa alternatif kegiatan, antara lain adalah :

- a. Menyelenggarakan kegiatan ToT (*Training of Trainer*) internal bagi pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kudus. Materi ToT dapat difokuskan pada *skill* untuk penelusuran informasi dan *skill* untuk bagaimana melakukan komunikasi interpersonal dengan pemustaka yang dilayani.
- b. Pendeklasian pustakawan untuk mengikuti kegiatan-kegiatan peningkatan kompetensi, seperti diklat, workshop, maupun seminar yang memiliki fokus pada tema penelusuran informasi atau layanan referensi.
- c. Melakukan kolaborasi dengan pihak-pihak terkait yang pada muaranya bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kudus dalam bidang penelusuran informasi. Beberapa pihak yang dapat diajak untuk berkolaborasi antara lain dosen di lingkungan UIN Sunan Kudus, organisasi profesi di bidang perpustakaan, instansi pemerintah yang memiliki kewenangan pada bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi seperti Perpustakaan Nasional, perpustakaan provinsi atau perpustakaan daerah.

4. Promosi

Kegiatan promosi layanan Sapa Pustakawan digunakan untuk mengenalkan layanan tersebut kepada seluruh sivitas akademika di kampus UIN Sunan Kudus. Menurut Cassell dan Hiremath (2006), kegiatan promosi atau marketing pada perpustakaan perguruan tinggi merupakan sebuah hal yang penting dan sangat mendasar. Masih menurut Cassell dan Hiremath (2006), kegiatan promosi yang dilakukan antara lain dapat melalui media cetak, media *online*, website perpustakaan, maupun teknik promosi secara tatap muka langsung antara perpustakaan dengan para pendidik dan peserta didik.

Kegiatan promosi yang telah dilakukan oleh pengelola Perpustakaan UIN Sunan Kudus dalam rangka mengenalkan layanan Sapa Pustakawan kepada seluruh civitas akademika di UIN Sunan Kudus antara lain adalah melalui informasi pada *website* perpustakaan, pembuatan infografis atau *flyer* pada akun media sosial instagram perpustakaan, pengenalan layanan Sapa Pustakawan pada kegiatan *user education* mahasiswa baru, serta promosi layanan kelas zotero yang diselenggarakan melalui layanan Sapa Pustakawan.



Gambar 4. Flyer Layanan Sapa Pustakawan
(Sumber : Akun Instagram Perpustakaan
UIN Sunan Kudus)

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah disampaikan dari bab-bab sebelumnya, terdapat beberapa benang merah yang bisa ditarik dalam kajian mengenai layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kudus, diantaranya adalah :

1. Layanan Sapa Pustakawan merupakan salah satu inovasi layanan yang dikembangkan oleh Perpustakaan UIN Sunan Kudus dalam rangka memenuhi kebutuhan pemustaka akan layanan perpustakaan yang mudah, layanan perpustakaan yang cepat, layanan perpustakaan yang komunikatif, serta kebutuhan pemustaka akan akses informasi yang benar dan akurat
2. Layanan Sapa Pustakawan mampu menampilkan karakter layanan yang sesuai dengan karakter layanan pada perpustakaan perguruan tinggi, yaitu layanan yang variatif, layanan yang unik dan layanan yang berorientasi pada peningkatan kemampuan literasi pemustaka.

3. Layanan Sapa Pustakawan adalah layanan penelusuran informasi yang memiliki peran untuk melayani *readers advisor*, melayani *ready reference*, melayani *research consulting*, memberikan *instructions*, dan membuat *literacy programs* bagi pemustaka di UIN Sunan Kudus.
4. Dalam mengelola layanan Sapa Pustakawan, pengelola Perpustakaan UIN Sunan Kudus mampu memperhatikan unsur-unsur 4P. Keempat unsur tersebut adalah unsur *place* (tempat), produk, pustakawan, dan promosi.

B. Saran

Sebagai penutup, saran yang dapat disampaikan oleh penulis terhadap pengelola Perpustakaan UIN Sunan Kudus mengenai layanan Sapa Pustakawan adalah adanya evaluasi layanan yang dilakukan secara berkala. Evaluasi dapat dilakukan secara berkala, misalnya 2 kali dalam satu tahun, dilakukan setiap akhir bulan, atau dilakukan sesuai dengan kebutuhan perpustakaan

Penggalian data untuk evaluasi layanan dapat dilakukan melalui beberapa metode. Metode yang pertama dapat melalui survei langsung kepada pemustaka yang memanfaatkan layanan Sapa Pustakawan. Survei dapat dilakukan melalui model kuesioner atau wawancara langsung kepada pemustaka. Isi survei dapat meliputi bagaimana kepuasan pemustaka

terhadap layanan, serta kritik, saran, maupun harapan pemustaka terhadap layanan.

Kemudian, metode selanjutnya dapat melalui observasi langsung terhadap layanan yang dilakukan oleh pengelola Perpustakaan UIN Sunan Kudus. Metode yang ketiga, evaluasi dapat dilakukan melalui analisis terhadap laporan kinerja bulanan yang dibuat oleh pustakawan pada layanan Sapa Pustakawan UIN Sunan Kudus.

Unsur-unsur yang perlu menjadi titik evaluasi antara lain adalah, bagaimana kualitas layanan (apakah sudah sesuai dengan ekspektasi pemustaka atau belum) dari keempat produk layanan Sapa Pustakawan, bagaimana kualitas pustakawan yang melayani layanan Sapa Pustakawan, kuantitas atau jumlah pustakawan yang melayani, bagaimana sarana dan prasarana pendukung layanan, serta bagaimana evaluasi mengenai promosi yang sudah dilakukan untuk mengenalkan layanan Sapa Pustakawan kepada khalayak kampus UIN Sunan Kudus.

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>
- American Library Association. (2008). *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers* [Text]. Reference & User Services Association (RUSA). <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral>
- Bopp, R. E., & Smith, L. C. (Eds.). (2011). *Reference and information services: An introduction* (4th ed). Libraries Unlimited.
- 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. (2023). Kelas Zotero: Best practice kelas literasi informasi di Perpustakaan IAIN Kudus. In *Gerakan Literasi Nasional Berbasis Best Practice* (pp. 247–272). Ay Publisher.
- Cassell, K. A., & Hiremath, U. (2006). *Reference and information services in the 21st century: An introduction*. Facet.
- Febriyanto, F., & Salim, T. A. (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.
- Hasil Pencarian—KBBI VI Daring. (2025). <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/inovasi>
- 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>
- 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*.
- Iskandar, I. (2016). *Manajemen dan budaya perpustakaan*. Refika Aditama.
- Istiana, P. (2014). *Layanan perpustakaan*. Ombak.
- Iswanto, R., Rodin, R., & Jurianto, J. (2019). Analisis sumber informasi budaya Suku Rejang dalam menciptakan Layanan Rejang Corner Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Curup. *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.29240/tik.v3i2.936>
- Kotler, P. (2004). *Manajemen Pemasaran*. Indeks.

- Kubek, M. (2020). Library Services. In M. Kubek (Ed.), *Concepts and Methods for a Librarian of the Web* (pp. 7–14). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-030-23136-1_2
- Lasa HS. (2009). *Kamus kepustakawan 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>
- Mardiastuti, A., & Suciati, U. (2019). Ekspektasi pemustaka terhadap produk dan layanan unit referensi dan terbitan berkala Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. *Media Pustakawan*, 25(4), Article 4.
- 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>
- Puckett, J. (2017). *Zotero: A guide for librarians, researchers, and educators* (Second edition). Association of College and Research Libraries, a division of the American Library Association.
- Putra, I. P., & Irawati, I. (2018). Layanan referensi sebagai representasi perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.24198/jkip.v6i1.13464>
- Qibthiyyah, M. (2020). Peran Pustakawan Sebagai Teman Karib (Tempat Efektif Menemukan Aneka Referensi Ilmiah dan Buku) dalam Pembelajaran.

- Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 12(2), 12.
- Rahayu,dkk, L. (2019). *Layanan Perpustakaan*. Universitas Terbuka.
- Rahmah, E. (2018). *Akses Dan Layanan Perpustakaan: Teori dan aplikasi*. Kencana.
- Rahmawati, N. A. (2019). Urgensi Kelas Literasi Informasi Bagi Mahasiswa Di Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta. *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, 51–56.
- Rahmawati, N. A. (2021). Meningkatkan Kemampuan Literasi Informasi Mahasiswa Dengan Pembentukan ILC (Information Literacy Class) Online Di UPT Perpustakaan UPN Veteran Yogyakarta. *Buletin Perpustakaan*, 4(1), Article 1.
- Rahmayanty, N. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima. Graha Ilmu*.
- Reitz, J. M. (2014). *Online dictionary for library and information science*. https://products.abcclio.com/ODLIS/odlis_about.aspx
- 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>
- Sari, E. A., & Desriyeni, D. (2016). Layanan Corner di Perpustakaan Universitas Andalas. *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 5(1), Article 1. <https://doi.org/10.24036/6292-0934>
- Smith, L. C., & Wong, M. A. (Eds.). (2016). *Reference and information services: An introduction* (Fifth edition). Libraries Unlimited.

Sutarno NS. (2005). *Tanggung Jawab Perpustakaan Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*. Panta Rei.

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

Winslow, R. R., Skripsi, S. L., & Kelly, S. L. (2017). Not Just Citations: Assessing zotero while reassessing research. In *Information literacy: Research and collaboration across disciplines* (pp. 287–304). The WAC Clearinghouse ; University Press of Colorado.

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>

BIODATA PENULIS



Radiya Wira Buwana, S.Pd.I, lahir di Jepara. 17 Januari 1987. Memperoleh gelar sarjana S1 Pendidikan Agama Islam di STAIN Kudus pada tahun 2009. Saat ini bekerja sebagai pustakawan di Perpustakaan UIN Sunan Kudus, dan menduduki jabatan fungsional pustakawan ahli muda. Memiliki pengalaman menulis artikel jurnal ilmiah di beberapa jurnal kajian perpustakaan terakreditasi sinta. Untuk korespondensi dapat dihubungi pada nomor 082242512608 atau radiyawira@gmail.com.