

LAYANAN *READERS' ADVISORY* DALAM MEWUJUDKAN LAYANAN REFERENSI YANG PRIMA PADA PERPUSTAKAAN

Irva Yunita

UIN Raden Intan Lampung
Email: irva@radenintan.ac.id

Reza Nawafella Alya Parangu

UIN Raden Intan Lampung
Email: nawafella@radenintan.ac.id

Received: 07-12-2022

Revised: 19-12-2022

Accepted: 28-12-2022

DOI: 10.24036/ib.v4i1.362

Abstract

This research discusses how reader's advisory services create excellent reference services in libraries. This study uses a qualitative research design with data collection using literature. The readers' advisory service is a user-oriented service to assist users in choosing the best works and according to the needs of these users according to the librarian's knowledge. So that in this readers' advisory service librarians have extensive knowledge about the many collections and needs of users. From this research it can be seen that readers' advisory services are services that support the creation of excellent reference services. However, to create a readers' advisory service, a librarian is needed who is willing to always learn so that he can find collections that suit the needs of users.

Keywords: *Reference services, reader's advisory services, library services*

Abstrak

Penelitian ini membahas bagaimana layanan reader's advisory mewujudkan layanan referensi yang prima pada perpustakaan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan studi pustaka. Layanan *readers' advisory* merupakan sebuah layanan yang berorientasi kepada pemustaka untuk membantu pemustaka dalam memilih karya-karya terbaik dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka tersebut yang sesuai dengan pengetahuan pustakawan. Sehingga dalam layanan *readers' advisory* ini pustakawan memiliki pengetahuan yang luas mengenai banyak koleksi dan kebutuhann pemustaka. Dari penelitian ini dapat diketahui bahwa layanan *readers' advisory* merupakan layanan yang mendukung dalam mewujudkan terciptanya layanan referensi yang prima. Namun untuk menciptakan layanan *readers' advisory* diperlukan seorang pustakawan yang bersedia untuk selalu belajar sehingga dapat mengetahui koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Kata kunci: layanan referensi, layanan reader's advisory, layanan perpustakaan.

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan jenis layanan perpustakaan disediakan sebuah organisasi yang memberikan untuk mencapai tujuan perpustakaan. layanan terkait dengan informasi yang Pada sebuah perpustakaan memiliki dibutuhkan oleh penggunanya. Berbagai beberapa layanan yang diberikan

kepada para penggunanya, yaitu layanan locker, layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan penelusuran informasi, layanan informasi terbaru, layanan koleksi, dan sebagainya (Rahayuningsih, 2012).

Dari berbagai jenis layanan perpustakaan tersebut, layanan referensi merupakan layanan perpustakaan yang dirasa perlu mendapat perhatian khusus. Karena layanan referensi merupakan kegiatan yang berupa pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan agar dapat menemukan informasi yang dibutuhkan (Rahayuningsih, 2012). Namun di beberapa perpustakaan layanan ini kurang diperhatikan, padahal jika melihat dari pengertian tersebut layanan ini merupakan salah satu layanan perpustakaan yang perlu diprioritaskan.

Untuk mewujudkan layanan referensi diperlukan sebuah pustakawan referensi yang memiliki keahlian dan keterampilan dalam menjalankan tugasnya. Karena salah satu fungsi pustakawan referensi yaitu untuk membantu memilih karya-karya

terbaik dan tentu saja terkait dengan pengetahuan pustakawan tentang koleksi dan kebutuhan pemustaka (Widyawan, 2012)

Dalam melaksanakan fungsi tersebut, layanan referensi dapat menyediakan layanan *readers' advisory*. Di mana layanan ini merupakan layanan perpustakaan yang berorientasi pada pemustaka dewasa untuk membantu mereka mencari bacaan untuk mengisi waktu luang (Saricks, 2005). Dengan adanya layanan *readers advisory* tersebut diharapkan pemustaka dapat memenuhi kebutuhan informasinya dan mencapai pada kepuasan yang diharapkan, sehingga akan terwujud layanan referensi yang prima. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu diketahui peranan layanan *readers' advisory* dalam mewujudkan layanan referensi yang prima pada sebuah perpustakaan.

TINJAUAN PUSTAKA

Layanan Referensi

Setiap perpustakaan tentu saja memiliki sebuah layanan referensi. Di mana dalam pelayanan referensi pustakawan memberikan bantuan kepada

pemustaka secara perorangan ketika orang tersebut mencari sebuah informasi, dan bantuan ini diberikan oleh seorang pustakawan terlatih khusus untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, baik secara langsung maupun tidak(Widyawan, 2012).

Reference & User Services Association (RUSA) yang dikutip dari Raihana memberikan penjelasan mengenai layanan referensi sebagai berikut:

1. Sebuah transaksi referensi di mana di dalamnya terdapat kegiatan konsultasi yang mana kemudian pegawai perpustakaan merekomendasikan, mengartikan, mengevaluasi, dan/atau membantu orang lain dalam pemenuhan kebutuhan informasinya dengan menggunakan sumber daya informasi.
2. Layanan referensi merupakan kegiatan penciptaan dan pengelolaan sumber daya informasi yang di dalamnya terdapat pengembangan dan pemeliharaan hasil penelitian, pedoman penelitian, katalog, database,

website, mesin pencari, dan sebagainya yang membuat pengguna bias menggunakan secara independen untuk memenuhi kebutuhan informasinya serta sebagai bentuk penilaian terhadap layanan.(Raihana, 2017)

Layanan referensi perlu diperhatikan, karena layanan tersebut memiliki peranan yang penting dalam pencapaian tujuan perpustakaan. Seperti yang disampaikan oleh Evans (2009) bahwa layanan referensi memiliki peran dalam menemukan informasi untuk menjawab pertanyaan spesifik, membantu pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkannya, serta membimbing pemustaka dalam menggunakan sumber-sumber perpustakaan. Selain peran dari layanan referensi tersebut, tujuan dari layanan referensi juga merupakan ujung tombak dari layanan sebuah perpustakaan. Di mana tujuan dari pelayanan referensi adalah untuk membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya yang mencakup mencari informasi dan

menggunakan sumber informasi yang ada di perpustakaan(Widyawan, 2012)

Bopp dan Smith dalam Meilita (2020) menyebutkan ada beberapa jenis layanan referensi yang dikembangkan yaitu:

1. Reader Advisory
2. Ready Reference
3. Research Consulting
4. Subject Specialist
5. Bibliographic Verification and citation
6. Interlibrary Loan and Document Delivery
7. Instruction
8. Literacy Programs
9. Outreach and Marketing
10. Reference Desk
11. Roving Reference
12. Tiered Reference Service
13. Reference by Appointment
14. Service to Remote Users (Weni Meilita)

Layanan Readers' Advisory

Layanan *readers' advisory* merupakan bagian dari layanan referensi. Seperti yang telah dijelaskan oleh Widyawan (2012) bahwa fungsi pustakawan referensi salah satunya adalah

membantu memilih karya-karya terbaik dan tentu saja terkait dengan pengetahuan pustakawan tentang koleksi dan kebutuhan pemustaka. Di negara maju layanan ini di sebut sebagai layanan Readers Advisory.

Sedangkan Saricks (2005) mendefinisikan layanan *readers' advisory* sebagai "*patroncentered library service for adult leisure readers*". Maksudnya yaitu, layanan *readers' advisory* adalah layanan perpustakaan yang berorientasi pada pemustaka dewasa untuk membantu mereka mencari bacaan untuk mengisi waktu luang.

Dalam melaksanakan layanan *readers' advisory* seorang pustakawan tentu harus memperhatikan aspek-aspek tertentu. Beberapa hal yang perlu dimiliki pustakawan dalam menyajikan layanan *readers' advisory* menurut Saricks (2005) yaitu:

1. Memiliki kemauan membaca buku yang banyak;
2. Mengetahui apa yang menjadi keinginan pemustaka;

3. Familiar dengan nama pengarang, judul buku, serta genre-genre populer;
4. Berkomitmen untuk meluangkan waktu sebagai upaya dalam melaksanakan *readers' advisory*;
5. Menguasai teknik wawancara dalam melakukan kegiatan *readers' advisory*;
6. Belajar untuk mengobrol tentang buku dengan pemustaka;
7. Familiar terhadap buku fiksi dan nonfiksi populer dalam cakupan yang luas; dan
8. Menciptakan sarana yang bisa menolong *readers' advisor* dalam membantu pemustaka.

Layanan *readers' advisory* memiliki tahapan-tahapan dalam pelaksanaannya. Terdapat lima tahapan dalam melakukan layanan *readers' advisory* di perpustakaan, yang disarikan dari Saricks, Ontario Public Library Association, serta Collier, dkk. dalam Primadani (2014), sebagai berikut:

1. Persiapan
Sebelum melakukan layanan *readers' advisory*, pustakawan

harus melakukan persiapan agar memiliki kemampuan yang matang saat melakukan layanan tersebut. Kegiatan-kegiatan persiapan tersebut antara lain:

- a. Berpikir tentang buku
Saat membaca sebuah buku, pustakawan tidak bisa hanya sekadar membaca, tetapi juga harus berpikir tentang buku tersebut. Pustakawan harus menyimpulkan apa saja yang membuat buku itu menarik. Kemudian, pustakawan mengelompokkan buku tersebut dengan judul serta pengarang lain yang memiliki daya tarik sejenis. Setelah itu, pustakawan memikirkan bagaimana agar kelompok judul serta pengarang tersebut bisa dikategorikan dalam suatu genre atau bidang ketertarikan tertentu

- dalam elemen-elemen fiksinya.
- b. Bicara tentang buku
- Pustakawan juga harus belajar untuk membicarakan sebuah buku. Artinya, pustakawan harus bisa mendeskripsikan sebuah buku secara lisan, mengidentifikasi apa-apa saja hal yang menarik dalam buku tersebut, bagaimana elemen-elemen fiksinya. Kemampuan berbicara tentang buku perlu dilatih agar pustakawan bisa memberi saran secara meyakinkan ketika berinteraksi langsung dengan pemustaka.
- c. Menyiapkan “arena”
- Kedua poin sebelumnya berkaitan dengan kemampuan individu, sementara poin ketiga ini lebih berkaitan dengan sumber daya perpustakaan. Sebelum melakukan layanan *readers’ advisory*, pustakawan meluangkan waktu untuk mengecek koleksi perpustakaan, terutama di area fiksi. Pustakawan melihat-lihat koleksi yang ada selama beberapa menit, lalu mencoba berpikir dan bicara mengenai buku dari koleksi-koleksi tersebut sehingga nantinya akan mudah melakukannya di hadapan pemustaka.
2. Mengatur pendekatan kepada pemustaka
- Pendekatan biasanya dilakukan dengan menghampiri pemustaka yang tampak bingung atau sedang mencari-cari suatu buku di rak buku fiksi. Pendekatan dimulai dengan senyum dan sapa, lalu diikuti dengan pertanyaan semacam: “Apakah ada buku tertentu yang sedang Anda cari?” atau “Bolehkah saya

menyarankan sesuatu untuk Anda baca?”.

3. Menggali informasi tentang selera pemustaka

Setelah berhasil melakukan pendekatan, langkah berikutnya adalah menggali informasi tentang selera bacaan pemustaka sehingga pustakawan dapat memberi saran buku apa saja yang kira-kira sesuai. Untuk menggali informasi tersebut, pustakawan melontarkan pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan elemen-elemen fiksi, seperti: “Buku seperti apa yang Anda sukai?”, “Anda sukai buku yang plotnya cepat atau yang lebih fokus ke karakter?”, “Biasanya Anda membaca buku karya siapa?”, atau “Genre apa yang biasanya Anda baca?”. Satu pertanyaan akan memancing ke pertanyaan berikutnya, dan dari situ pustakawan bisa mendapatkan informasi mengenai selera bacaan pemustaka. Dalam melakukan tahap ini, pustakawan harus

menjadi pendengar yang baik agar bisa mengumpulkan informasi dengan tepat.

4. Memberi saran buku kepada pemustaka

Setelah mendapatkan informasi mengenai selera pemustaka, langkah berikutnya adalah menyarankan judul buku untuk dibaca. Saran yang diberikan tidak terbatas pada satu judul saja, melainkan beberapa judul (tetapi jangan terlalu banyak) agar pemustaka memiliki alternatif pilihan dan tidak merasa segan untuk menolak salah satunya. Kemudian, pustakawan memberi gambaran akan isi buku yang disarankan.

5. Menanyakan pertanyaan lanjutan

Usai memberi saran, pustakawan memberikan waktu bagi pemustaka untuk melihat-lihat buku yang telah disarankan, agar pemustaka bisa memilih buku mana yang hendak dibacanya. Setelah itu, pustakawan bertanya apakah pemustaka

membutuhkan bantuan atau saran lain. Terakhir, pustakawan memotivasi pemustaka untuk datang lagi ke perpustakaan dan memberi tahu apakah mereka menyukai buku-buku yang telah disarankan. Dengan begitu, akan terjalin suatu hubungan baik antara pustakawan dan pemustaka, dan kelak pemustaka tidak akan segan lagi meminta saran dari pustakawan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa layanan *readers' advisory* merupakan sebuah layanan yang berorientasi kepada pemustaka untuk membantu pemustaka dalam memilih karya-karya terbaik dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka tersebut yang sesuai dengan pengetahuan pustakawan. Sehingga dalam layanan *readers' advisory* ini pustakawan memiliki pengetahuan yang luas mengenai banyak koleksi dan kebutuhan pemustaka.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan pengumpulan data menggunakan studi

pustaka. Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dari hasil telaah dari buku dan berbagai literature (Nazir, 2013). Metode kualitatif sendiri adalah prosedur pengumpulan data yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Melalui teknik tersebut peneliti ingin memberikan gambaran bagaimana layanan *Reader's Advisory* berperan dalam mewujudkan layanan prima perpustakaan. Data yang diambil yaitu dari dokumen-dokumen berupa buku, jurnal, laporan, dan majalah yang sesuai dengan penelitian ini. Kemudian data tersebut diolah untuk mendapat hasil pada kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan Referensi yang Prima

Semua organisasi tentu saja berupaya untuk memberika pelayanan prima dalam kegiatannya. Baik organisasi *profit oriented* maupun *nonprofit oriented*. Karena pelayanan prima adalah sebuah bentuk kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk menyediakan kemudahan dalam

memenuhi kebutuhan dengan mengupayakan penyelerasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab untuk mewujudkan kepuasan pelanggan agar selalu loyal kepada organisasi(Saleh, 2010).

Sama halnya dengan layanan referensi tentu saja diharapkan dapat memberikan layanan prima kepada penggunanya. Bahkan Undang-undang No 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, dalam Bab V mengenai Layanan Perpustakaan Pasal 14 disebutkan sebagai berikut:

1. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
2. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
3. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

4. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
5. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
6. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antarperpustakaan.
7. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Dari penjabaran sudah jelas bahwa sebuah perpustakaan harus memberikan pelayanan prima kepada penggunanya serta mengutamakan kepentingan penggunanya. Namun pelayanan prima tidak dapat terbentuk dengan sendirinya begitu saja. Banyak berbagai faktor yang berpengaruh terhadap penciptaan sebuah layanan prima. Berikut ini adalah Faktor-faktor yang diperhatikan dalam menciptakan

layanan prima perpustakaan yang diadopsi dari pendapat Tjiptono (2008) mengenai faktor-faktor dalam penciptaan layanan prima di perusahaan, yaitu:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan
Mengupayakan kualitas utama layanan perpustakaan berdasarkan sudut pandang pengguna.

2. Mengelola ekspektasi pemustaka.

Dalam hal ini janganlah terlalu berlebihan dalam memberikan janji-janji kepada pemustaka. Karena janji yang tidak dapat terpenuhi tentu saja akan menjadikan pemustaka kecewa. Lebih baik jika layanan yang diberikan oleh perpustakaan melebihi dari yang telah dijanjikan.

3. Mengelola bukti kualitas layanan
Kualitas layanan dapat berupa fisik layanan, sarana prasarana, serta penampilan dari pustakawan. Sehingga hal tersebut diperhatikan benar

untuk menciptakan layanan prima.

4. Mendidik pemustaka tentang layanan perpustakaan

Membantu pemustaka untuk memahami layanan perpustakaan supaya dapat memanfaatkan layanan tersebut secara efektif dan efisien. Hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan kegiatan pendidikan pemakai.

5. Menumbuhkembangkan budaya kualitas

Berupaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, yang terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang berkaitan dengan peningkatan kualitas. Jadi dalam lingkungan kerja perpustakaan harus yang kondusif serta budaya perpustakaan yang kuat supaya dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

6. Menciptakan *automating quality*
Mengatasi masalah kualitas layanan karena kurangnya

sumber daya manusia, namun sebelum melakukan hal ini harus dikaji benar mengenai aspek-aspek yang memerlukan sentuhan manusia dan aspek-aspek yang memerlukan otomatisasi. Hal ini berkaitan dengan perkembangan teknologi. Beberapa kegiatan teknis perpustakaan telah dibantu dengan pemanfaatan teknologi. Misalnya saja adanya layanan mandiri pada sebuah perpustakaan.

7. Menindaklanjuti layanan.

Menyempurnakan layanan yang kurang memuaskan dan mempertahankan layanan yang sudah baik. Mengupayakan kemudahan dan kenyamanan pemustaka dalam berkomunikasi dengan pustakawan. Hal ini dapat diwujudkan dengan adanya library 2.0.

8. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan
Mengembangkan sistem informasi untuk mengumpulkan

berbagai informasi yang akan digunakan dalam pengambilan sebuah keputusan. termasuk juga dengan mendengarkan “suara pelanggan” juga diperlukan untuk membentuk sebuah layanan prima. Dalam kegiatan ini dapat digunakan dalam kegiatan akuisisi untuk mengetahui kebutuhan para pemustaka.

Berbagai paradigma dalam membentuk sebuah layanan prima muncul. Bagaimana memandang diri sendiri, bagaimana memandang orang lain, serta bagaimana memandang pekerjaan merupakan paradigma yang dapat menjadikan sebuah layanan prima menurut Patricia Patton dalam Saleh (2010) *Pertama* pustakawan harus bisa memahami dirinya sendiri. Sebelum memberikan pelayanan kepada pemustaka, seharusnya pustakawan memahami kemampuan, keahlian, keterampilan serta sikap yang ada pada diri pustakawan tersebut. Sehingga pustakawan dapat

memberikan pelayanan yang prima kepada pemustaka.

Kedua pustakawan harus bisa memahami pemustaka dan menganggap bahwa pemustaka tersebut adalah orang yang penting, sehingga pustakawan akan berusaha melakukan yang terbaik untuk pemustaka. Dengan demikian pemustaka juga akan menghargai pustakawan.

Ketiga yaitu pustakawan harus bisa menghargai pekerjaan. Pustakawan harus menanamkan pada dirinya bahwa pekerjaan yang dilakukannya adalah sebuah pekerjaan yang penting dan membawa manfaat bagi masyarakat luas. Sehingga akan bersungguh-sungguh dalam melaksanakan pekerjaan dan tercipta pelayanan yang prima.

Hal tersebut di atas harus bisa diterapkan oleh pustakawan referensi dalam menciptakan layanan referensi yang prima. Karena pelayanan prima ini bertujuan supaya perpustakaan tidak ditinggalkan oleh pengguna. Seperti yang disampaikan oleh Rahmayanti (2012) bahwa tujuan layanan prima yaitu untuk membangun kesetiaan

pelanggan, yang mana kesetiaan pelanggan tersebut dipengaruhi oleh Nilai, sistem dan orang.

Dalam konteks layanan referensi hal tersebut dapat diimplementasikan bahwa kesetiaan pengguna layanan referensi dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu: *Pertama* Nilai, hal ini berkaitan dengan kualitas dari informasi yang diberikan oleh pustakawan referensi. Nilai di sini dapat dilihat dari seberapa akurat dan mutakhirnya sebuah informasi yang diberikan oleh pustakawan dalam membantu menjawab pertanyaan pemustaka.

Kedua adalah sistem yaitu proses dan kebijakan perpustakaan dalam memberikan pelayanan referensi kepada pengguna perpustakaan. Sebaiknya mungkin perpustakaan dalam membuat kebijakan harus mempertimbangan kepentingan pengguna, jangan sampai kebijakan yang telah dibuat akan mempersulit pengguna, karena hal tersebut tentu sangat mempengaruhi loyalitas pengguna kepada perpustakaan. Demikian pula dengan proses dan kebijakan pada layanan

referensi sebisa mungkin memudahkan penggunaannya.

Ketiga adalah orang. Orang yang dimaksud dalam layanan referensi adalah pustakawan referensi. Cara pustakawan melayani pengguna juga harus diperhatikan, misalnya saja dalam berkomunikasi dengan pengguna, seharusnya pustakawan harus memperhatikan benar, jangan sampai pengguna perpustakaan merasa tidak nyaman saat berkomunikasi dengan pustakawan. Pustakawan juga harus bersikap ramah kepada pengguna, supaya pengguna merasa lebih dihargai.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa layanan referensi yang prima yaitu layanan yang membantu pemustaka dalam menjawab pertanyaan terkait dengan kebutuhannya dengan sebuah informasi yang akurat dan mutakhir, melalui proses dan kebijakan yang mudah serta dilakukan oleh pustakawan dengan sikap yang baik sehingga tercapai kepuasan pengguna layanan referensi.

Layanan Readers' Advisory dalam menciptakan layanan referensi yang prima

Berdasarkan penjelasan mengenai layanan referensi yang sudah dijelaskan pada sub bab sebelumnya maka dapat dipahami bahwa layanan referensi merupakan sebuah layanan perpustakaan yang membantu pemustaka dalam menjawab pertanyaan mengenai kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Dalam hal ini pustakawan melaksanakan tugasnya sebagai pembimbing pemustaka.

Melihat bahwa layanan referensi ini memiliki tugas khusus, maka pustakawan dalam layanan referensi diharuskan memiliki keahlian dan keterampilan yang mendukung tugas dari layanan referensi tersebut. Hal tersebut supaya dapat mencapai layanan referensi yang prima.

Sebagaimana yang disebutkan oleh Rahmayanti (2012) bahwa layanan prima merupakan pelayanan yang sangat baik dan melampaui dari harapan pelanggannya. Sehingga layanan referensi yang prima diharapkan layanan yang dapat memberikan bantuan kepada pemustaka dalam menjawab segala informasi yang

dibutuhkan melebihi dari yang diharapkan oleh pemustaka tersebut.

Salah satu layanan yang dapat diberikan dalam layanan referensi adalah layanan *readers' advisory*. Dimana layanan yang berfungsi untuk membantu memilih karya-karya terbaik dan tentu saja terkait dengan pengetahuan pustakawan tentang koleksi dan kebutuhan pemustaka. (Widyawan, 2012). Dengan layanan *readers' advisory* ini diharapkan akan mewujudkan layanan referensi yang prima. Karena layanan ini memberikan orientasi kepada kebutuhan pemustaka. Seperti yang disampaikan oleh Saricks (2005) bahwa terdapat dua kunci untuk menyajikan layanan *readers' advisory* di perpustakaan, yaitu komitmen untuk memenuhi keinginan pemustaka serta sikap responsif terhadap pemustaka. Dengan adanya hal tersebut maka pustakawan akan berupaya dengan semaksimal mungkin untuk memenuhi keinginan serta kebutuhan pemustakanya sehingga akan tercapai kepuasan pemustaka dan terwujudnya layanan referensi yang prima.

Dengan demikian layanan *readers' advisory* akan membantu dalam mewujudkan layanan referensi yang prima. Karena dengan adanya layanan *readers' advisory*, pustakawan yang bertugas pada layanan tersebut akan berusaha untuk membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi, sehingga pustakawan tersebut harus senantiasa belajar supaya memiliki banyak pengetahuan terkait dengan berbagai koleksi yang dibutuhkan pemustakanya. Sehingga pustakawan pada layanan *readers' advisory* tersebut tentu saja memiliki pengetahuan yang lebih yang dapat mendukung terwujudnya layanan prima pada layanan referensi.

SIMPULAN

Layanan referensi yang prima yaitu layanan yang membantu pemustaka dalam menjawab pertanyaan terkait dengan kebutuhannya dengan sebuah informasi yang akurat dan muthakhir, melalui proses dan kebijakan yang mudah serta dilakukan oleh pustakawan dengan sikap yang baik sehingga tercapai kepuasan pengguna layanan referensi.

Layanan *readers' advisory* merupakan sebuah layanan yang berorientasi kepada pemustaka untuk membantu pemustaka dalam memilih karya-karya terbaik dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka tersebut yang sesuai dengan pengetahuan pustakawan. Sehingga dalam layanan *readers' advisory* ini pustakawan memiliki pengetahuan yang luas mengenai banyak koleksi dan kebutuhan pemustaka.

Dengan adanya layanan *readers' advisory* maka pustakawan akan berupaya dengan semaksimal mungkin untuk memenuhi keinginan serta kebutuhan pemustakanya dalam membantu menemukan informasi yang sesuai dengan pemustaka, sehingga akan tercapai kepuasan pemustaka dan terwujudnya layanan referensi yang prima. Layanan *readers' advisory* merupakan layanan yang mendukung dalam mewujudkan terciptanya layanan referensi yang prima. Namun untuk menciptakan layanan *readers' advisory* diperlukan seorang pustakawan yang bersedia untuk selalu belajar sehingga dapat mengetahui koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Hal

tersebut diperlukan jika menginginkan layanan referensi memberikan layanan yang prima kepada pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Evans, G. E. (2009). *Introduction To Library Public Services*. Libraries Unlimited.
- Meilita, W. (2020). PEMANFAATAN WEBSITE DAN MEDIA SOSIAL PERPUSTAKAAN. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan, Dan Kearsipan*, 22(Nomor 1).
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Primadani, L. (2014). *Studi Kelayakan Pengadaan Layanan Readers' Advisory For Fiction di UPT Perpustakaan Daerah Jawa Tengah*. Universitas Diponegoro.
- Rahayuningsih, F. (2012). *Pengelolaan Perpustakaan*. Graha Ilmu.
- Rahmayanti, N. (2012). *Manajemen Pelayanan Prima*. Graha Ilmu.
- Raihana, R. (2017). *Layanan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi: Studi Kasus di Institut*

*Pertanian Bogor. Universitas
Indonesia.*

Saleh, Abdul Rahman, dkk. (2010). *No
Title. Universitas Terbuka.*

Saleh, M. (2010). *Public Service
Communication. UMM Press.*

Saricks, J. G. (2005). *Readers' Advisory
Service in the Public Library.
American Library Association.*

Tjiptono, F. (2008). *Service*

*Management: Mewujudkan
Layanan Prima. Andi Offset.*

Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007
tentang Perpustakaan

Widyawan, R. (2012). *Pelayanan
Referensi Berawal Dari
Senyuman. Bahtera Ilmu.*