

## ANALISIS PELAKSANAAN LAYANAN SAPA PUSTAKAWAN ONLINE DI PERPUSTAKAAN IAIN KUDUS

Radiya Wira Buwana<sup>1</sup>

<sup>1</sup>UPT Perpustakaan IAIN Kudus

Email: radiyawira@gmail.com

(Naskah diterima: 26-09-2022, direvisi: 02-01-2023, disetujui: 19-01-2023)

DOI: <https://doi.org/10.14421/fhrs.2022.171.94-118>

### Abstrak

Layanan Sapa Pustakawan *Online* adalah layanan penelusuran informasi *online* yang terdapat di Perpustakaan IAIN Kudus. Layanan tersebut merupakan sebuah layanan penelusuran informasi yang memanfaatkan media sosial *telegram* sebagai media layanan kepada pemustaka. Layanan Sapa Pustakawan *Online* di Perpustakaan IAIN Kudus secara umum memiliki peran untuk memenuhi kebutuhan informasi atau referensi bagi pemustaka di IAIN Kudus. Penelitian ini memiliki tujuan untuk melakukan analisis terhadap bagaimana pelaksanaan layanan Sapa Pustakawan *Online* di Perpustakaan IAIN Kudus. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain adalah melalui metode observasi, metode wawancara, dan metode pengumpulan data melalui metode studi literatur. Metode observasi digunakan untuk melakukan pengamatan terhadap kegiatan layanan oleh pustakawan kepada pemustaka pada grup *telegram* Sapa Pustakawan *Online* Perpustakaan IAIN Kudus. Kemudian, metode wawancara digunakan untuk penggalan data penelitian dari Kepala Perpustakaan IAIN Kudus dan pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus mengenai pelaksanaan layanan Sapa Pustakawan *Online*. Metode pengumpulan data melalui studi literatur merupakan penggalan data dengan menggunakan sumber-sumber literatur yang sesuai dengan tema penelitian. Dari penelitian dapat disimpulkan bahwa layanan Sapa Pustakawan *Online* mampu menghadirkan layanan penelusuran informasi yang mudah, layanan informasi yang cepat dan layanan penelusuran informasi yang cakup.

Kata Kunci: layanan sapa pustakawan *online*, layanan penelusuran informasi, perpustakaan perguruan tinggi

### Abstract

The Sapa Pustakawan Online Service is an online-based information search service at the IAIN Kudus Library. The service utilizes Telegram's social media as a service medium for users. This study aims to analyze how the application of the Sapa Pustakawan Online service at the IAIN Kudus Library. This research was conducted using a qualitative research approach with a descriptive type of research. The data collection methods used in this study include observation, interview methods, and literature study methods. The observation method is used to make observations on service activities by librarians to users in the telegram group Sapa Pustakawan Online at IAIN Kudus Library. Then, the interview method was used to extract research data from the Head of the IAIN Kudus Library and the librarian at the IAIN Kudus Library regarding the application of the Sapa Pustakawan Online

---

*service. The method of collecting data through literature study is extracting data by using literature sources that are in accordance with the research theme. From the research, it can be concluded that the Sapa Pustakawan Online service is able to provide easy information search services, fast information search services, and capable information search services.*

*Keywords: sapa pustakawan online service, information search service, academic library*

## **A. PENDAHULUAN**

Kemajuan teknologi informasi, memberikan peluang yang semakin mudah bagi perpustakaan untuk dapat menciptakan layanan yang prima bagi pemustaka. Pemanfaatan media sosial dalam layanan perpustakaan merupakan salah satu usaha untuk dapat mengaplikasikan kemajuan teknologi informasi di perpustakaan. Memanfaatkan media sosial dalam layanan perpustakaan merupakan salah satu inovasi yang dapat dilakukan oleh perpustakaan untuk dapat menciptakan layanan prima bagi pemustaka. Abid (2017) menyebutkan bahwa pengaplikasian media sosial dalam layanan perpustakaan menjadikan layanan perpustakaan lebih bersifat inovatif, konstruktif, kekinian, dan mencitrakan sebuah perpustakaan yang moderen serta dekat dengan pemustaka.

Suwarno (2016) menyebutkan bahwa perpustakaan memang memiliki kewajiban profesionalisme untuk berubah, melakukan inovasi dan beradaptasi dengan lingkungan kehidupan masyarakat. Salah satu perubahan besar dalam lingkungan kehidupan masyarakat adalah adanya fenomena pemanfaatan media sosial yang semakin masif dalam setiap lini kehidupan masyarakat. Kegiatan pembelajaran, pendidikan, social, dan perekonomian masyarakat dilaksanakan dengan memanfaatkan akses media sosial. Hal tersebut terlihat dari sebuah artikel berita pada laman <https://dataindonesia.id/> yang ditulis oleh Mahdi (2022) dengan mengutip dari portal *We Are Social*, bahwa pengguna media sosial di Indonesia sudah mencapai sekitar 191 Juta orang pada tahun 2022. Oleh karena itu, pemanfaatan media sosial yang semakin luas dalam setiap lini kehidupan masyarakat, seharusnya memang dapat menginspirasi perpustakaan untuk menciptakan sebuah inovasi layanan yang berbasis media sosial.

Layanan *Sapa Pustakawan Online* menjadi salah satu inovasi layanan perpustakaan yang terdapat di Perpustakaan IAIN Kudus. Layanan tersebut

merupakan sebuah layanan penelusuran informasi yang memanfaatkan media sosial sebagai media layanan. Pelayanan kepada pemustaka pada layanan Sapa Pustakawan *Online* dilaksanakan menggunakan *platform* media *telegram*. Layanan penelusuran informasi berbasis *online* merupakan sebuah adaptasi dari Perpustakaan IAIN Kudus dalam rangka menciptakan inovasi layanan perpustakaan yang semakin cepat dan mudah bagi pemustaka dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Layanan tersebut merupakan sebuah jawaban dari tuntutan dan ekspektasi pemustaka akan sebuah layanan perpustakaan yang cepat, praktis, dan mudah.

Berangkat dari latar belakang tersebut, maka peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian terhadap salah satu bentuk layanan perpustakaan berbasis media sosial, yaitu layanan Sapa Pustakawan *Online* di Perpustakaan IAIN Kudus. Permasalahan penelitian yang peneliti angkat dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan layanan Sapa Pustakawan *Online* di Perpustakaan IAIN Kudus. Kemudian, tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan analisis terhadap pelaksanaan layanan Sapa Pustakawan *Online* yang terdapat di Perpustakaan IAIN Kudus.

Penelitian ini merupakan sebuah tindak lanjut dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Buwana (2021) mengenai layanan Sapa Pustakawan yang terdapat di Perpustakaan IAIN Kudus. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa dalam menerapkan layanan Sapa Pustakawan, pengelola Perpustakaan IAIN Kudus harus memperhatikan 4 unsur utama, yaitu lokasi dari layanan, bentuk dari layanan, kompetensi pustakawan yang bertugas dalam layanan tersebut, dan kegiatan promosi dari layanan tersebut. Dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini mengambil fokus yang lebih mengerucut, yaitu tentang bagaimana bentuk layanan yang dilayankan pada layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus. Bentuk layanan tersebut adalah layanan Sapa Pustakawan yang berbasis *online* dengan cara memanfaatkan aplikasi *telegram* sebagai media layanan untuk pemustaka.

---

## B. LANDASAN TEORI

### Media Sosial dan Perpustakaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia versi daring, media sosial diartikan sebagai *“laman atau aplikasi yang memungkinkan pengguna dapat membuat dan berbagi isi atau terlibat dalam jaringan sosial”* (KBBI Daring, 2016). Mayfield (2008) mendefinisikan media sosial sebagai *“Social media is best understood as a group of new kinds of online media, which share most or all of the following characteristics: participation, openness, conversation, community, and connectedness”*. Secara sederhana dapat disebutkan sebagai sebuah media daring tempat bertemunya para pengguna (media sosial tersebut) untuk saling berbagi, saling bertukar informasi, dan saling terhubung tanpa adanya sekat ruang dan waktu yang membatasi.

Utomo (2019) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa penggunaan media sosial pada perpustakaan dapat lebih meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Pada penelitian yang lain, Octavia (2019) menyimpulkan bahwa media sosial mampu menjadi ruang virtual yang dapat menjangkau kebutuhan pemustaka akan informasi yang unik dan terbaru. Oleh karena itu, melalui media sosial perpustakaan akan lebih mudah dan lebih dekat untuk berinteraksi, berkomunikasi, berdiskusi, dan berbagi informasi dengan pemustaka (Utomo, 2019). Sejalan dengan pendapat-pendapat sebelumnya, Chakrabarti (2016) menyebutkan tentang nilai positif dari media sosial yang sangat dinamis dan bergerak cepat beriringan dengan kemajuan teknologi informasi, sehingga penggunaan media sosial yang akan lebih memudahkan perpustakaan dalam berkomunikasi dengan penggunanya.

Secara lebih spesifik, Kurniawati et al (2021) menyebutkan bahwa penggunaan media sosial seperti Instagram, Twitter, Whatsapp, Line, dan Youtube pada perpustakaan perguruan tinggi merupakan sebuah alternatif untuk lebih mendekatkan pemustaka dengan perpustakaan, karena sebagian besar pemustaka pada perguruan tinggi merupakan pengguna aktif dari media sosial. Irawati (2020) menambahkan bahwa pada era global seperti sekarang ini, komunikasi dengan pengguna perpustakaan lebih efektif dengan *email* maupun

aplikasi berbasis *chat*. Hal tersebut, sesuai dengan data statistik pengguna media sosial di Indonesia dari portal *We Are Social* yang dikutip oleh Mahdi (2022) dalam artikelnya di portal <https://dataindonesia.id/>, bahwa media sosial berbasis *chat* masih menduduki peringkat pertama yang paling banyak digunakan dengan tingkat persentase 87,2%.

Sementara itu, Kurniasih (2016) menyebutkan beberapa manfaat yang dapat dimanfaatkan dari penggunaan media sosial oleh perpustakaan, yaitu :

1. Media sosial tidak memerlukan biaya yang tinggi dalam menjangkau *audiens* perpustakaan (pemustaka) .
2. Interaksi perpustakaan dengan masyarakat semakin meningkat.
3. Kegiatan promosi perpustakaan melalui media sosial merupakan salah satu upaya untuk dapat meningkatkan jumlah pengguna perpustakaan.
4. Meningkatkan peluang kolaborasi perpustakaan dengan berbagai pihak diluar perpustakaan.
5. Partisipasi masyarakat dapat meningkat dalam membesarkan perpustakaan.
6. Lebih hemat waktu dan lebih hemat biaya dalam kegiatan penyebaran informasi.
7. Akses layanan perpustakaan menjadi lebih luas dan cepat.
8. Umpan balik atau evaluasi dari para pengguna lebih cepat.
9. Citra dan reputasi perpustakaan semakin meningkat.

Sebagai sebuah organisasi atau lembaga, menurut Widyasari et al (2018) setidaknya terdapat dua manfaat utama yang bisa didapatkan oleh perpustakaan karena menggunakan media sosial, yaitu :

1. Sebagai media komunikasi digital atau sebagai saluran komunikasi digital antara perpustakaan dengan masyarakat.
2. Sebagai media pemasaran, maksudnya adalah memasarkan atau mengenalkan produk-produk jasa layanan, sarana prasarana maupun fasilitas yang dimiliki oleh perpustakaan.

---

## Layanan Penelusuran Informasi

Layanan penelusuran informasi dapat didefinisikan sebagai sebuah layanan di perpustakaan yang membantu pemustaka dalam menelusur informasi sesuai topik yang dibutuhkan (Istiana, 2014). Layanan penelusuran informasi dapat disebut juga dengan layanan literatur karena memiliki fungsi membantu pemustaka dalam menelusur informasi literatur dari suatu topik tertentu yang sedang dibutuhkan oleh pemustaka (Rahayu, 2019). Sementara itu, Lasa HS (2009) dalam kamus kepustakawanan Indonesia, memberikan istilah layanan penelusuran informasi dengan nama layanan rujukan. Layanan rujukan dapat didefinisikan sebagai "*pemberian informasi kepada pemustaka dalam bentuk pemberian layanan rujukan cepat, bimbingan penggunaan koleksi referensi, maupun sumber rujukan elektronik*" (Lasa HS, 2009, p. 187).

Cassell dan Hiremath (2006) menyebutkan layanan penelusuran informasi sebagai sebuah bentuk layanan referensi yang ada di perpustakaan. Layanan tersebut memiliki peran untuk melayani pemustaka dalam menelusur kebutuhan informasi pada topik-topik tertentu yang dibutuhkan oleh pemustaka. Untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka, layanan penelusuran informasi berperan untuk melayani pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka tentang topik-topik tertentu, informasi yang diberikan tersebut dapat berupa sumber informasi yang dimiliki oleh perpustakaan maupun yang tidak dimiliki langsung oleh perpustakaan atau berada di luar perpustakaan (Istiana, 2014).

Sebagai sebuah bentuk layanan referensi di perpustakaan, layanan penelusuran informasi memiliki beberapa fungsi. Beberapa fungsi yang disebutkan oleh Rahmah (2018) antara lain adalah sebagai berikut :

1. Pemustaka dapat lebih cepat dan tepat dalam menemukan informasi.
2. Pemustaka memiliki alternatif atau pilihan yang luasa dalam melakukan penelusuran literatur atau informasi.
3. Pemustaka mampu secara tepat memakai koleksi referensi sesuai dengan kebutuhannya.

Pada perpustakaan perguruan tinggi, layanan penelusuran informasi pada perpustakaan tinggi memiliki peranan yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Febriyanto & Salim (2020) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa keberadaan layanan penelusuran informasi pada perpustakaan perguruan tinggi mampu menjadi alternatif untuk menjawab kebutuhan informasi pemustaka yang memiliki subjek berbeda-beda serta memerlukan layanan yang lebih personal. Model pembelajaran di perguruan tinggi yang menuntut kemandirian dari setiap mahasiswa, menempatkan layanan penelusuran informasi pada perpustakaan sebagai salah satu penunjang keberhasilan perkuliahan di perguruan tinggi. Pada penelitiannya, Putra dan Irawati (2018) menyebutkan bahwa pada era luapan informasi seperti sekarang ini, perpustakaan perguruan tinggi harus dapat berperan sebagai penuntun bagi pemustaka dalam menemukan dan mengolah informasi.

Pada penelitian yang lain, Buwana (2021) menyebutkan bahwa sebuah layanan penelusuran informasi pada perpustakaan perguruan tinggi akan dapat berperan maksimal jika dapat mengaplikasikan beberapa fungsi, beberapa fungsi tersebut antara lain adalah :

1. Fungsi pendidikan, yaitu mendidik pemustaka untuk meningkatkan kemampuan literasi informasi mereka. Layanan penelusuran informasi mampu mengajarkan kepada pemustaka tentang bagaimana melakukan penelusuran, pemilihan serta pemanfaatan informasi secara benar.
2. Fungsi informasi, yaitu mampu menjadi penyedia informasi yang relevan bagi seluruh sivitas akademika kampus. Pada fungsi ini, layanan penelusuran informasi mampu memberikan masukan bagi pemustaka tentang informasi yang benar dan tepat sesuai kebutuhan mereka.
3. Fungsi penelitian, yaitu mampu memberi peran aktif dalam mendukung kegiatan penelitian atau riset yang dilakukan oleh seluruh sivitas akademika kampus.

Sebagai sebuah layanan referensi, layanan penelusuran informasi dapat diaplikasikan dalam beberapa bentuk layanan yang sesuai dengan kebutuhan



---

perpustakaan. Hal tersebut bergantung kepada jenis perpustakaan, jumlah pustakawan yang tersedia, jumlah pemustaka yang dilayani, dan keadaan sarana prasarana yang dimiliki oleh perpustakaan. Beberapa bentuk layanan yang disebutkan Smith dan Wong (2016) antara lain adalah sebagai berikut :

1. *Reference Desk*

Bentuk ini adalah bentuk yang paling sederhana, dimana pemustaka mendatangi suatu konter atau meja khusus tempat layanan penelusuran informasi berada.

2. *Roving Reference*

Bentuk ini adalah kebalikan dari bentuk *reference desk*, dimana pustakawan memilih mendatangi pemustaka untuk menanyakan kebutuhan informasi mereka. Pada bentuk ini pustakawan menelusur ke setiap sudut ruangan melakukan “jemput bola” mendatangi pemustaka yang terlihat mengalami kesulitan.

3. *Tiered Reference Service*

Pada bentuk ini, tingkat kebutuhan informasi pemustaka dilayani oleh pustakawan yang berbeda-beda. Pertanyaan sederhana dan pertanyaan penelitian dilayani sesuai dengan tingkat kompetensi pustakawan. Layanan penelusuran informasi dalam bentuk ini membutuhkan jumlah pustakawan yang lebih dari cukup sehingga jarang ditemui.

4. *Reference by Appointment*

Pada bentuk ini, layanan penelusuran informasi dilakukan berdasarkan jadwal yang telah disepakati, baik dilaksanakan secara berkelompok maupun personal.

5. *Service to Remote Users*

Pada bentuk ini, layanan penelusuran informasi dilakukan secara daring dengan menggunakan media teknologi informasi seperti telepon, *email*, bahkan media sosial. Dari keterangan ini, terlihat bahwa layanan penelusuran informasi Sapa Pustakawan *Online* yang menjadi objek dalam penelitian ini



---

dapat dikategorikan sebagai sebuah layanan referensi yang berbentuk layanan *service to remote users*.

### C. METODE

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang temuan hasil penelitiannya berkaitan dengan aspek-aspek yang terdapat di balik sebuah fakta, aspek-aspek tersebut dapat berupa kualitas, nilai, atau makna (Gunawan, 2015).

Moleong (2018) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk dapat memahami fenomena dari subjek penelitian dengan cara mendeskripsikan fenomena-fenomena tersebut ke dalam kata-kata atau bahasa. Fenomena-fenomena pada subjek penelitian tersebut misalnya dapat berupa perilaku, persepsi, motivasi maupun tindakan (Moleong, 2018). Kemudian, tipe penelitian deskriptif adalah penelitian yang memiliki tujuan untuk melakukan interpretasi serta menggambarkan objek penelitian secara apa adanya (Zellatifanny & Mudjiyanto, 2018).

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan IAIN Kudus dan dilakukan selama tahun 2021. Untuk lebih tepatnya, penelitian ini dilaksanakan setelah Layanan Sapa Pustakawan *Online* mulai dijalankan di Perpustakaan IAIN Kudus. Karena objek penelitian yang dibidik dalam penelitian ini adalah layanan Sapa Pustakawan *Online* di Perpustakaan IAIN Kudus, maka lokasi dari penelitian ini berada di gedung Perpustakaan IAIN Kudus, grup *telegram* Sapa Pustakawan *Online* Perpustakaan IAIN Kudus, akun media sosial instagram Perpustakaan IAIN Kudus, serta *website* Perpustakaan IAIN Kudus.

Pada penelitian ini, peneliti memanfaatkan beberapa metode dalam melakukan pengumpulan data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, metode wawancara, dan diperkaya dengan metode pengumpulan data melalui studi literatur. Metode observasi atau pengamatan adalah metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara menghimpun data penelitian melalui proses

pengamatan dan proses pengindraan (Bungin, 2017). Bungin (2015) menyebutkan bahwa dalam sebuah pengamatan, peneliti tidak hanya menggunakan panca indera mata saja dalam melakukan pengamatan, tetapi selalu mengaitkannya dengan apa yang dilihatnya dengan yang dihasilkan panca indera lainnya.

Kegiatan observasi atau pengamatan dalam penelitian ini dilakukan terhadap bagaimana pelaksanaan layanan Sapa Pustakawan *Online* di Perpustakaan IAIN Kudus yang dilaksanakan pada grup *telegram* SAPA PUSTAKAWAN ONLINE IAIN KUDUS. Selain pada grup *telegram* tersebut, observasi juga dilakukan pada akun media sosial *Instagram* Perpustakaan IAIN Kudus dan *website* Perpustakaan IAIN Kudus. Observasi pada akun media sosial dilakukan oleh peneliti untuk mengamati bagaimana kegiatan promosi layanan Sapa Pustakawan *Online* di Perpustakaan IAIN Kudus

Setelah metode observasi, metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara. Moleong (2018) secara sederhana mendefinisikan kegiatan wawancara sebuah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara dan terwawancara. Pada konteks penelitian kualitatif, secara lebih spesifik, Herdiansyah (2015) mendefinisikan wawancara sebagai sebuah interaksi komunikasi yang dilakukan oleh setidaknya dua orang dalam sebuah setting ilmiah dan memiliki arah pembicaraan yang mengacu kepada tujuan yang telah ditetapkan.

Metode pengumpulan data melalui wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode wawancara mendalam. Bungin (2017, p. 111) mendefinisikan metode wawancara mendalam sebagai sebuah proses untuk memperoleh data penelitian melalui tanya jawab dan tatap muka dengan informan dengan atau tidak menggunakan pedoman wawancara.

Pickard (2013) menyebutkan bahwa metode wawancara biasanya digunakan pada saat mencari data kualitatif, data deskriptif serta data yang memerlukan penggalian sangat mendalam kepada suatu individu. Bungin (2015) menyebutkan bahwa dalam setiap penggunaan metode wawancara, terdapat

beberapa hal yang berperan, yaitu pewawancara (dalam hal ini adalah peneliti), responden (dalam penelitian ini adalah narasumber), materi wawancara, dan yang terakhir adalah pedoman wawancara (tidak harus selalu ada dalam sebuah penelitian).

Narasumber atau informan yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah Kepala Perpustakaan IAIN Kudus, kemudian pustakawan W yang bertugas melayani pemustaka pada layanan Sapa Pustakawan *Online*, serta pustakawan G yang memiliki tugas sebagai koordinator IT serta mengelola akun media sosial dan *website* di Perpustakaan IAIN Kudus. Narasumber Kepala Perpustakaan IAIN Kudus, peneliti butuhkan untuk menggali data mengenai seputar kebijakan penerapan layanan Sapa Pustakawan *Online* di Perpustakaan IAIN Kudus. Kemudian, narasumber pustakawan W oleh peneliti digunakan untuk menggali data tentang teknis pelaksanaan layanan Sapa Pustakawan *Online* di Perpustakaan IAIN Kudus. Selanjutnya pustakawan G memiliki peran untuk dapat memberikan data mengenai sisi IT dan promosi dari layanan Sapa Pustakawan *Online* di Perpustakaan IAIN Kudus.

Metode pengumpulan data ketiga yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi literatur. Metode studi literatur dipergunakan untuk mencari referensi yang menurut peneliti sesuai dengan tema dari penelitian. Sumber referensi atau literatur yang dicari antara lain melalui buku dan artikel jurnal, baik yang tercetak maupun *online*. Sumber-sumber literatur tersebut ditelusur sesuai dengan kata kunci pencarian yang relevan dengan tema penelitian, seperti “layanan penelusuran informasi”, “layanan referensi”, “pustakawan perguruan tinggi”, “layanan perpustakaan”, dan “perpustakaan perguruan tinggi”. Sumber-sumber literatur ditelusur melalui buku-buku yang terdapat di perpustakaan, serta artikel *e-journal* yang berasal dari sumber-sumber *e-resources online* seperti *google scholar*, *zlibrary*, *neliti.com*, dan sumber *e-resources* lainnya.

Data yang didapatkan melalui metode observasi, metode wawancara, dan studi literatur kemudian dianalisis dengan menggunakan teori dari Kubek (2020)



Lokasi layanan memberikan peranan yang penting dalam menarik minat pemustaka untuk memanfaatkan sebuah layanan di perpustakaan. Pada layanan Sapa Pustakawan *Online* yang berbasis media sosial, layanan tersebut tentu tidak memerlukan lokasi fisik, karena interaksi antara pustakawan dan pemustaka dilakukan secara virtual. Karena dilaksanakan secara daring pada media aplikasi media sosial *telegram*, layanan Sapa Pustakawan *Online* menjadi lebih mudah untuk diakses oleh pemustaka dari mana saja, kapan saja (selama jam kerja perpustakaan) selama terhubung dengan jaringan internet.

Dari wawancara dengan Pustakawan G yang merupakan salah satu tim IT Perpustakaan IAIN Kudus, diketahui bahwa aplikasi *telegram* sudah memiliki kriteria yang tepat untuk digunakan sebagai media layanan *online* yang melayani pemustaka dalam jumlah besar. Menurut pustakawan G, aplikasi Telegram tidak memerlukan kemampuan IT khusus untuk mengakses, tidak memerlukan HP *android* yang berspesifikasi tinggi, dapat menampung ratusan bahkan ribuan anggota di dalam sebuah grup *telegram*, serta merupakan aplikasi yang sangat familiar bagi para pemustaka di IAIN Kudus.

Dalam sebuah layanan *online*, agar layanan dapat *visible* dan *approachable* bagi pemustaka tentunya diperlukan adanya kegiatan promosi untuk mengenalkan layanan tersebut. Pada konteks ini, *visible* dan *approachable* dapat diartikan agar bagaimana layanan dapat terlihat, dapat dikenal dan dapat diakses oleh pemustaka dengan mudah. Sukirno (2020) pada penelitiannya menyebutkan tentang pentingnya kegiatan promosi dan sosialisasi dari sebuah layanan pemustaka berbasis *online* agar layanan tersebut dapat dimanfaatkan dengan maksimal oleh seluruh sivitas akademika kampus.

Berdasarkan wawancara dengan pustakawan G, peneliti menilai kegiatan promosi layanan Sapa Pustakawan *Online* sudah dilakukan dengan cukup baik. Kegiatan promosi antara lain dengan membuat *flyer* dan video tutorial layanan Sapa Pustakawan *Online*, kemudian diunggah ke akun media sosial resmi dan halaman *website* Perpustakaan IAIN Kudus. *Flyer* dan video tersebut tentunya dibuat dengan prinsip yang *eye catching*, agar dapat menarik minat pemustaka di

Perpustakaan IAIN Kudus untuk memanfaatkan layanan Sapa Pustakawan Online. Prinsip dari tampilan *flyer* dan video yang *eye catching* adalah *flyer* atau video yang mampu memancing rasa kekaguman, keinginan, minat bahkan rasa penasaran pemustaka untuk dapat memanfaatkan layanan tersebut.

Pada penelitian sebelumnya, Buwana (2021) telah menyebutkan beberapa bentuk promosi yang dapat dilakukan untuk sebuah layanan di perpustakaan perguruan tinggi. Berdasarkan pengamatan dari peneliti, beberapa bentuk promosi yang telah dilakukan untuk mempromosikan layanan Sapa Pustakawan Online di Perpustakaan IAIN Kudus antara lain adalah:

1. Melalui pemasangan *flyer-flyer* di sudut-sudut strategis kampus.
2. Promosi melalui *website* perpustakaan, promosi tersebut akan lebih efektif jika menampilkan video.
3. Melalui akun media sosial resmi perpustakaan.
4. Model promosi melalui *getok tular* atau *word of mouth*. Model promosi ini dapat berjalan dengan baik jika pemustaka sudah terlayani dengan baik, sehingga mereka akan mempromosikan layanan tersebut kepada pemustaka lainnya.
5. Mempromosikan layanan perpustakaan pada acara atau *event-event* kampus dengan cara mendirikan *stand* khusus perpustakaan. Event-event kampus tersebut misalnya, *expo* kampus, *expo* fakultas, acara *dies natalis*, dan *event* akademis lainnya.
6. Suatu layanan perpustakaan dapat dikenalkan kepada khalayak akademis dengan cara diangkat dalam suatu tema riset atau penelitian. Dari seringnya diangkat pada sebuah riset atau penelitian, maka akan dapat mengenalkan kekhususan dari sebuah layanan perpustakaan kepada khalayak akademis lainnya. Hal tersebut tentu akan mengundang minat dari peneliti lain untuk melakukan riset pada layanan perpustakaan dengan berbagai sudut pandang tema penelitian.



Gambar 1. Flyer layanan Sapa Pustakawan Online Perpustakaan IAIN Kudus



Sumber: Akun media sosial instagram Perpustakaan IAIN Kudus, 2021

**b. "Does the librarian show interest in the user's request?"**

Pada layanan penelusuran informasi, terjadi interaksi komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka yang dinamakan dengan *reference interview*. Pada layanan Sapa Pustakawan Online, seluruh kegiatan *reference interview* dilakukan secara menyeluruh pada melalui media grup Telegram Sapa Pustakawan Online. Buwana (2021) mendefinisikan *reference interview* sebagai interaksi yang dilakukan oleh pemustaka yang melayani dan pustakawan yang dilayani, dalam rangka untuk menemukan sebuah informasi dari topik-topik khusus yang ditanyakan oleh pemustaka. Dalam redaksi yang lain, Reitz (2014) mendefinisikannya sebagai "The interpersonal communication that occurs between a reference librarian and a library user to determine the person's specific information need(s)".



Gambar 2. Reference interview pada Layanan Sapa Pustakawan Online



Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti, 2021

Pada layanan yang bersifat *online*, tentunya tidak akan terlihat sikap, *gesture* maupun mimik wajah dari pustakawan dalam melayani pemustaka. Forbes dan Bowers (2015) menyebutkan bahwa layanan referensi yang bersifat *online* memiliki tingkat kesulitan yang cukup kompleks tanpa kehadiran dari *tone of voice*, *gesture*, dan *body language*, sehingga menuntut pustakawan untuk memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan pemustaka melalui perantara teks. Pada konteks ini, pustakawan W menyebutkan bahwa untuk dapat melayani pemustaka dengan baik pada layanan Sapa Pustakawan Online, dalam melayani pemustaka harus menggunakan bahasa *chat* yang santun, bahasa *chat* yang sopan, serta tulisan *chat* yang lengkap (tidak banyak menyingkat kata).

*c. "Does the librarian listen carefully to the user and inquire openly if needed?"*

Pada layanan yang bersifat *online*, hal ini dapat diwujudkan dengan cara memberikan layanan yang cepat dan selalu *standby* untuk memberikan respon pertanyaan atau chat dari pemustaka. Pustakawan yang melayani harus selalu *standby* atau siap sedia untuk melayani di dalam grup media sosial sehingga pemustaka tidak perlu menunggu terlalu lama, bahkan menunggu tanpa kejelasan untuk mendapatkan jawaban yang dibutuhkan. Sikap *standby* atau

selalu siap sedia tersebut akan meningkatkan tingkat kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan layanan penelusuran informasi. Dari tingkat kepuasan yang baik, pemustaka akan memiliki keinginan untuk dapat memanfaatkan kembali layanan tersebut di masa yang akan datang.

Berdasarkan wawancara dengan pustakawan W, untuk kecepatan layanan sangat tergantung dengan tingkat kebutuhan informasi atau tingkat kesulitan pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka. Pertanyaan mengenai ketersediaan buku, akses katalog atau rekomendasi buku tentu akan lebih cepat terjawab dibandingkan dengan pertanyaan-pertanyaan penelitian yang lebih bersifat kompleks karena memiliki beberapa variabel penelitian.

Berdasarkan teori tentang model layanan referensi yang pernah dipaparkan oleh Bopp dan Smith (2011), serta dari observasi dan wawancara peneliti dengan pustakawan W, layanan penelusuran informasi seperti layanan Sapa Pustakawan *Online* dapat mencakup 3 model layanan referensi berdasarkan tingkat kebutuhan informasi dari pemustaka, yaitu :

#### 1. *Readers Advisory*

Layanan ini yang memberikan rekomendasi sumber-sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Berdasarkan wawancara dengan pustakawan W, pada layanan Sapa Pustakawan *Online*, pustakawan dapat merekomendasikan referensi kepada pemustaka dari buku tercetak, *ebook*, maupun artikel *e-journal*. Menurut pustakawan W, Untuk buku tercetak, sumber informasi yang digunakan adalah melalui katalog *online* perpustakaan. Oleh karena itu hasil yang diberikan biasanya adalah buku yang tersedia di Perpustakaan IAIN Kudus. Selain itu, terdapat juga rekomendasi dari buku tercetak yang berada di perpustakaan di sekitar kota Kudus seperti di Perpustakaan UMK Kudus, atau Perpustakaan Daerah Kabupaten Kudus.

Kaitannya dengan *e-book*, sumber informasi yang diberikan adalah *e-book* yang berasal dari portal-portal *open access* repositori perpustakaan perguruan tinggi atau database *zlibrary*. Kemudian, untuk artikel *e-journal*,

berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan W, biasanya menggunakan *google scholar* dan portal *neliti.com* dengan memasukan kata kunci yang dianggap sesuai dengan tema yang sedang dicari oleh pemustaka. Menurut pustakawan W, untuk model layanan ini membutuhkan tingkatan waktu relatif sedang dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, sekitar 10-15 menit.

## 2. *Ready Reference*

Layanan ini berperan dalam memberikan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan pemustaka yang bersifat pertanyaan pendek atau pertanyaan sederhana. Pada layanan Sapa Pustakawan *Online*, model layanan ini dapat berbentuk sebagai layanan yang membantu menjawab pertanyaan-pertanyaan sederhana dari pemustaka di IAIN Kudus. Pertanyaan-pertanyaan sederhana biasanya berisi pertanyaan tentang bagaimana memanfaatkan suatu layanan atau suatu sarana prasana yang terdapat di Perpustakaan IAIN Kudus.

Menurut hasil wawancara dengan pustakawan W, pertanyaan-pertanyaan sederhana yang sering muncul misalnya adalah bagaimana mengakses database jurnal *online* yang dilanggan oleh Perpustakaan IAIN Kudus, bagaimana mengakses *repository* IAIN Kudus, bagaimana mengakses katalog *online* perpustakaan, dan bagaimana mengakses aplikasi perpustakaan digital Literasia IAIN Kudus. Menurut pustakawan W, untuk model layanan ini membutuhkan tingkat waktu relatif cepat dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, sekitar 1-5 menit.

## 3. *Research Consulting*

Layanan ini memiliki peran untuk membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi dalam melaksanakan kegiatan penelitian. Layanan ini menjawab pertanyaan-pertanyaan yang bersifat pertanyaan penelitian. Pertanyaan penelitian merupakan pertanyaan yang berasal dari tema dari sebuah penelitian yang sedang dilakukan oleh pemustaka. *Core* utama dari layanan Sapa Pustakawan *Online* adalah mampu membantu pertanyaan-

pertanyaan penelitian yang diajukan oleh pemustaka. Pertanyaan penelitian dapat berasal dari dosen yang membutuhkan referensi dalam melaksanakan penelitian atau dari pemustaka mahasiswa yang sedang melaksanakan penelitian untuk kebutuhan tugas akhir.

Menurut pustakawan W, untuk model layanan ini membutuhkan tingkat waktu yang cukup lama dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, sekitar 20- 25 menit. Hal tersebut dikarenakan kompleksnya *query* atau kata kunci yang dibutuhkan dalam pencarian informasi. Selain kebutuhan referensi penelitian, dari hasil wawancara dengan pustakawan W juga diketahui bahwa layanan Sapa Pustakawan *Online* juga mampu memberikan layanan bantuan kepada pemustaka dalam menyelesaikan penelitian. Layanan tersebut dilakukan dengan cara memberikan konsultasi mengenai bagaimana membuat sitasi atau kutipan yang benar sesuai dengan aturan akademis yang berlaku. Untuk jenis layanan ini, biasanya pustakawan W akan merekomendasikan pemustaka untuk dapat berkonsultasi secara *offline* karena layanan ini membutuhkan penanganan secara *face to face*.

d. ***“Does the librarian make use of proper information resources and the correct research strategy?”***

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan pada grup *telegram* Sapa Pustakawan *Online*, pustakawan yang melayani layanan Sapa Pustakawan *Online* sudah memiliki kompetensi yang cukup baik dalam melakukan penelusuran informasi. Kompetensi penelusuran informasi yang dimiliki adalah kompetensi untuk melakukan penelusuran ke sumber-sumber informasi (*online/offline*) yang dimiliki oleh perpustakaan maupun yang tidak dimiliki oleh perpustakaan.

Dari pengamatan yang peneliti lakukan pada grup *telegram* Sapa Pustakawan *Online*, juga terlihat bahwa hasil penelusuran informasi yang diberikan oleh pustakawan sudah tergolong mampu menjawab kebutuhan informasi pemustaka. Beberapa sumber informasi yang diberikan antara lain adalah *ebook*,

artikel *e-journal*, maupun rekomendasi buku cetak yang dapat dipinjam langsung di Perpustakaan IAIN Kudus.

Hartono (2017) menyebutkan dalam memberikan layanan pada layanan penelusuran informasi, seorang pustakawan diharapkan memiliki kemampuan sebagai berikut:

1. Manajemen informasi, maksudnya adalah kemampuan pustakawan untuk mencari informasi, kemudian melakukan penelusuran dan bagaimana memformulasikan strategi penelusuran informasi tersebut.
2. Menggunakan informasi, maksudnya adalah melakukan evaluasi terhadap informasi yang telah didapatkan, menilai informasi yang telah didapatkan, mengintegrasikan informasi dari berbagai sumber, memilah informasi, dan kemudian melakukan interpretasi terhadap informasi yang telah didapatkan.
3. Membuat dan menciptakan informasi, maksudnya adalah pustakawan mampu membuat *output* dari pembuatan informasi yang bisa membantu pemustaka dalam mengambil keputusan.
4. Kemampuan organisasi informasi, maksudnya adalah output informasi yang dihasilkan oleh pustakawan mampu mengarahkan agar pemustaka mampu memanfaatkan informasi tersebut.

Pada penelitian sebelumnya, Kurniawati et al (2021) menyebutkan beberapa kompetensi yang perlu dimiliki oleh pustakawan antara lain adalah kemampuan literasi yang baik, kemampuan bermedia sosial, dan kemampuan untuk berkomunikasi yang baik dengan pemustaka. Pada redaksi yang lain, Forbes dan Bowers (Forbes & Bowers, 2015) menyebutkan beberapa kompetensi yang sebaiknya dimiliki oleh pustakawan agar dapat melayani pemustaka dengan baik pada layanan penelusuran informasi *online*. Kompetensi tersebut antara lain adalah:

1. Kompetensi *digital literacy*

Maksudnya adalah kemampuan pustakawan untuk memanfaatkan teknologi dalam menelusur dan melakukan evaluasi informasi secara *online*.

2. *Soft Skills*

---

Maksudnya adalah kemampuan interpersonal pustakawan untuk dapat berkomunikasi baik selama berinteraksi secara *online* dengan pemustaka.

3. Kompetensi *customer service*

Maksudnya adalah kemampuan pustakawan untuk membuat hubungan baik dengan pemustaka selama kegiatan layanan dan memastikan pemustaka merasa puas dengan layanan yang telah diberikan.

e. *“Are follow up questions asked in order to determine if the user understood the information provided?”*

Berdasarkan wawancara dengan pustakawan W, pada layanan berbasis daring memang memerlukan kemampuan khusus dari pustakawan untuk dapat mengkomunikasikan hasil dari penelusuran informasi yang telah didapatkan kepada pemustaka. Dari komunikasi tersebut akan dapat tercipta sebuah *feedback* dari pemustaka yang pada akhirnya akan dapat menyempurnakan sebuah kegiatan *reference interview*. Kegiatan komunikasi yang menggunakan media komunikasi teks memang rawan untuk terciptanya gangguan dalam mewujudkan sebuah komunikasi yang sempurna antara pustakawan dan pemustaka. Hybels dan Weaver (2015) mendefinisikan media komunikasi sebagai jalan yang dilewati oleh pesan dari pengirim pesan kepada penerima pesan.

Berdasarkan wawancara dengan pustakawan W, beberapa bentuk hambatan kegiatan *reference interview* yang ditemui karena keterbatasan media komunikasi pada komunikasi teks di aplikasi *telegram* antara lain adalah:

1. *Typo* atau salah ketik, biasanya pada sesuatu yang berbahasa asing (Arab atau Inggris)
2. Bias atau makna ganda, biasanya pada sesuatu yang berbahasa asing (Arab atau Inggris)
3. Adanya keterbatasan untuk menjelaskan sesuatu hal melalui bentuk tulisan, contohnya adalah tentang bagaimana menentukan lokasi buku pada katalog *online* perpustakaan.



## E. PENUTUP

Layanan penelusuran informasi pada perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran yang sangat sentral dalam membantu memenuhi kebutuhan informasi seluruh civitas akademik kampus. Untuk lebih mendekatkan layanan penelusuran informasi kepada pemustaka, salah satu cara yang dapat ditempuh adalah menggunakan media sosial sebagai media dari layanan penelusuran informasi di perpustakaan perguruan tinggi.

Layanan Sapa Pustakawan *Online* merupakan sebuah inovasi layanan yang dilakukan oleh Perpustakaan IAIN Kudus dengan cara mengaplikasikan layanan penelusuran informasi menggunakan aplikasi media sosial *telegram*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi layanan Sapa Pustakawan *Online* di Perpustakaan IAIN Kudus mampu mewujudkan layanan penelusuran informasi yang mudah, layanan yang cepat dan layanan yang cakap.

Layanan Sapa Pustakawan *Online* sangat mudah untuk diakses oleh pemustaka karena dapat diakses secara *virtual* dan fleksibel dari mana saja, kapan saja, serta menggunakan aplikasi media sosial *telegram* yang sangat *familiar* bagi pemustaka di Perpustakaan IAIN Kudus. Layanan Sapa Pustakawan *Online* mampu memberikan layanan yang cepat dalam artian pemustaka dilayani secara *real time* sesuai dengan tingkat kesulitan pertanyaan dan tingkat kebutuhan informasi yang diajukan. Kemudian, layanan yang cakap maksudnya adalah layanan Sapa Pustakawan *Online* mampu memberikan sumber-sumber informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Untuk penelitian selanjutnya, penulis dapat mengusulkan beberapa tema penelitian yang dapat diambil dari hasil penelitian ini. Tema penelitian yang dapat diambil antara lain dapat mengenai kecakapan pustakawan pada layanan Sapa Pustakawan *Online* atau menyoroiti tentang kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan layanan Sapa Pustakawan *Online* di Perpustakaan IAIN Kudus.

Kemudian, untuk pengelola Perpustakaan IAIN Kudus, peneliti dapat memberikan saran untuk melakukan evaluasi berkala terhadap layanan Sapa



Pustakawan *Online*. Evaluasi terhadap layanan Sapa Pustakawan *Online* dapat dilakukan setiap 6 bulan sekali atau 1 tahun sekali. Unsur-unsur layanan Sapa Pustakawan *Online* yang dapat dievaluasi meliputi kualitas pustakawan, efektivitas layanan, maupun pemanfaatan layanan tersebut oleh pemustaka di Perpustakaan IAIN Kudus.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abid, N. (2017). Peluang dan tantangan pelayanan perpustakaan berbasis media sosial: Perspektif pustakawan STAIN Kudus. *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 5(1), 47–68. <https://doi.org/10.21043/libraria.v5i1.2343>
- Bopp, R. E., & Smith, L. C. (Eds.). (2011). *Reference and information services: An introduction* (4th ed). Libraries Unlimited.
- Bungin, M. B. (2015). *Metodologi penelitian sosial & ekonomi*. Kencana.
- Bungin, M. B. (2017). *Penelitian Kualitatif* (9th ed.). Kencana.
- Buwana, R. W. (2021). Analisis penerapan layanan Sapa Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 17(1), 56–71. <https://doi.org/10.22146/bip.v17i1.1239>
- Cassell, K. A., & Hiremath, U. (2006). *Reference and information services in the 21st century: An introduction*. Facet.
- Chakrabarti, A. (2016). Social media and libraries: A symbiotic relationship for 21st century librarianship. *International Journal of Digital Library Services*, 6(2), 32–43.
- 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.
- Gunawan, I. (2015). *Metode penelitian kualitatif: Teori & praktek*. Bumi Aksara.

- Hartono, H. (2017). *Pengetahuan dasar perpustakaan digital: Konsep dinamika, dan transformasi*. Sagung Seto.
- Herdiansyah, H. (2015). *Wawancara, observasi, dan focus groups: Sebagai instrumen penggalan data kualitatif*. Rajawali Press.
- Hybels, S., & Weaver, R. L. (2015). *Communicating effectively* (Eleventh edition). McGraw-Hill Education.
- Irawati, I. (2020). Praktik signifikansi atas transformasi pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 8(2), 205–218. <https://doi.org/10.24198/jkip.v8i2.26723>
- Istiana, P. (2014). *Layanan perpustakaan*. Ombak.
- KBBI Daring. (2016). *Hasil Pencarian – KBBI Daring – Media Sosial*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/media%20sosial>
- 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](https://doi.org/10.1007/978-3-030-23136-1_2)
- Kurniasih, N. (2016). Optimalisasi penggunaan media sosial untuk Perpustakaan. *Makalah Seminar Nasional “Komunikasi, Informasi, dan Perpustakaan di Era Global.”* Seminar Nasional “Komunikasi, Informasi, dan Perpustakaan di Era Global,” Bandung. <https://doi.org/10.31227/osf.io/aj2z9>
- Kurniawati, A. D., Indriani, R., & Yunita, R. A. (2021). Kompetensi pustakawan pada inovasi layanan referensi online. *Jurnal IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia)*, 6(1), 359–368. <https://doi.org/10.1234/jurnal>
- Lasa HS. (2009). *Kamus kepustakawanan Indonesia*. Pustaka Book.
- Mahdi, M. I. (2022). *Pengguna Media Sosial di Indonesia Capai 191 Juta pada 2022*. DataIndonesia.id. <https://dataindonesia.id/digital/detail/pengguna-media-sosial-di-indonesia-capai-191-juta-pada-2022>
- Mayfield, A. (2008). *What is social media ?* iCrossing.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif* (38th ed.). Remaja Rosdakarya.
- Oktavia, A. (2019). Pemanfaatan media sosial untuk meningkatkan layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi. *Shaut Al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan*,

---

*Arsip Dan Dokumentasi*, 11(2), 111-123.

<https://doi.org/10.37108/shaut.v11i2.223>

Pickard, A. J. (2013). *Research methods in information*. Facet Publishing.

Putra, I. P., & Irawati, I. (2018). Layanan referensi sebagai representasi perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 6(1), 77-94.

<https://doi.org/10.24198/jkip.v6i1.13464>

Rahayu, L. (2019). *Layanan perpustakaan*. Penerbit Universitas Terbuka.

Rahmah, E. (2018). *Akses dan layanan perpustakaan: Teori dan aplikasi*. Kencana.

Reitz, J. M. (2014). *Online dictionary for library and information science*.

[https://products.abc-clio.com/ODLIS/odlis\\_about.aspx](https://products.abc-clio.com/ODLIS/odlis_about.aspx)

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

Sukirno, S. (2020). Dokter pustaka inovasi layanan masa pademi covid-19 di Perpustakaan Fakultas Kedokteran, Kesehatan Masyarakat dan Keperawatan

Universitas Gadjah Mada. *Pustakaloka*, 12(2), 171-185.

<https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v12i2.2355>

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

Utomo, E. P. (2019). Pemanfaatan sosial media sebagai bentuk inovasi, strategi komunikasi dan kreatifitas layanan di perpustakaan perguruan tinggi. *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 3(1), 27-36.

<https://doi.org/10.29240/tik.v3i1.627>

Widyasari, dkk, K. L. (2018). *Memaksimalkan penggunaan media sosial dalam lembaga pemerintah*. Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik Kementerian Komunikasi dan Informatika.

Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe penelitian deskripsi dalam ilmu komunikasi. *Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(2), 83-90.

<https://doi.org/10.17933/diakom.v1i2.20>