**Pengaruh Pelayanan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Digital Terhadap Mahasiswa dan Faktor-faktor yang Memengaruhi Keefektifan Proses Pelayanan Referensi di Masa Pandemi COVID-19 (Studi Kasus Perpustakaan Institut Pertanian Bogor)**

**Irzy Riandi Nugraha1, Sukaesih2, Evi Nursanti Rukmana 3, Encang Saefudin 4**

1,2,3,4 Program Studi Perpustakan dan Sains Informasi Universitas Padjadjaran

Jalan Raya Bandung-Sumedang KM. 21, Jatinangor, Sumedang, 45362

E-mail : : [1irzy19001@upad.ac.id](mailto:1irzy19001@upad.ac.id) , [2sukaesih@unpad.ac.id](mailto:2sukaesih@unpad.ac.id), [3evi.nursanti.r@gmail.com](mailto:3evi.nursanti.r@gmail.com) , [4encang@unpad.ac.id](mailto:4encang@unpad.ac.id)

***ABSTRACT***

*College libraries certainly have an important role in the course of the educational process in the tertiary institutions that oversee it. The services available in the library are used by students to fulfill their needs for information. These services are available directly so as to provide students who need library services as possible. However, during this pandemic, library services that are provided directly, of course, must comply in order to comply with the Covid-19 health protocol. Therefore, the library transfers all services that are directly related to library services, including digital, including reference services. This study uses a descriptive qualitative approach with the literature study method, the observation method to analyze and analyze how the influence of the digital-based Bogor Agricultural Institute library reference on students and to find and explain in detail what factors can influence the reference service process. so that it can form an effective reference. It was found that this digital-based reference service had an effect in particular on the effect of service and information control on student satisfaction if the results of the references received were in accordance with their needs and found that library material collections, library users, librarians and library staff, library facilities, library funds or budgets, management library as well as connection speed and stability of the internet network have a big influence on the realization of an effective digital-based reference service.*

*Keywords: Reference services; Digital library; College; Reference service factor, covid-19 pandemic*

**ABSTRAK**

Perpustakaan perguruan tinggi tentunya memiliki peranan penting dalam jalannya proses pendidikan di perguruan tinggi yang menaunginya. Layanan-layanan yang tersedia di perpustakaan seringkali dimanfaatkan mahasiswa untuk memenuhi kebutuhannya akan informasi. Layanan-layanan ini tersedia secara lanngsung sehingga dapat memberikan kemudahan pada mahasiswa yang membutuhkan layanan perpustakaan sesegera mungkin. Tetapi, pada masa pandemi ini layanan-layanan perpustakaan yang diberikan secara langsung tentunya harus dihentikan agar dapat memenuhi protokol kesehatan covid-19. Oleh karena itu, perpustakaan mengalihkan segala layanan perpustakaan yang bersifat langsung menjadi layanan perpustakaan bersifat digital termasuk layanan referensi. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi pustaka serta metode observasi untuk meneliti serta menganalisis bagaimana pengaruh pelayanan referensi perpustakaan Institut Pertanian Bogor yang berbasis digital terhadap mahasiswa serta untuk menemukan serta menjelaskan secara rinci faktor-faktor apa sajakah yang dapat memberikan pengaruh kepada proses layanan referensi sehingga dapat terbentuk layanan referensi yang efektif. Ditemukan bahwa layanan referensi berbasis digital ini berpengaruh khususnya pada *affect of service* dan *information control* terhadap kepuasan mahasiswa jika hasil dari referensi yang diterima sesuai dengan kebutuhannya serta menemukan bahwa koleksi bahan pustaka, pemustaka, pustakawan dan staf perpustakaan, fasilitas perpustakaan, dana atau anggaran perpustakaan, manajemen perpustakaan serta kecepatan koneksi dan kestabilan jaringan internet memiliki pengaruh besar terhadap terwujudnya layanan referensi berbasis digital yang efektif.

Kata Kunci : Pelayanan referensi; Perpustakaan digital; Perguruan tinggi; Faktor layanan referensi, pandemi covid-19

**PENDAHULUAN**

Perguruan tinggi sebagai tempat untuk menimba ilmu dan pengetahuan mahasiswanya tentunya perlu memiliki perpustakaan supaya mahasiswa memiliki tempat untuk menambah pengetahuan dengan cara membaca koleksi bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan tersebut. Marto Atmojo Karmidi (1997) dalam buku Manajemen Perpustakaan Khusus menyebutkan pengertian perpustakaan yang paling baru yang tercantum dalam keputusan Presiden RI Nomor II yang menyebutkan bahwa perpustakaan adalah suatu sarana pelestarian bahan pustaka sebagai teknologi dan kebudayaan yang bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa serta menunjang pelaksanaan pembangunan nasional. (Hendrianto, 2014). Sedangkan Menurut Sutarno NS (2008), pengertian perpustakaan adalah suatu ruangan ataupun bagian dari gedung atau bangunan ataupun gedung itu sendiri yang berisi koleksi bahan pustaka yang disusun serta diatur sedemikian rupa sehingga koleksi tersebut mudah untuk dicari dan digunakan ketika dibutuhkan oleh pemustaka. (Arif, Wanda, & Abdi, 2013).

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai tempat penyedia informasi bagi mahasiswa di perguruan tinggi yang menaunginya tentunya melakukan berbagai cara demi mencapai tujuan utama dari perpustakan perguruan tinggi itu menurut Sulistyo Basuki (1991) dalam bukunya Pengantar Ilmu Perpustakaan dikutip dari Juni Wati Sri Rizki (2013) sendiri yaitu untuk membantu perguruan tinggi yang menaunginya dalam mencapai tujuannya yang terkandung dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. (Rizki, 2013).

Pada masa pandemi ini pula, perpustakaan perguruan tinggi terus melakukan perkembangan dan perubahan mengikuti perkembangan zaman dan teknologi serta mengikuti protokol kesehatan yang berlaku. Oleh karena itu, perpustakaan perguruan tinggi membuka program pelayanan perpustakaan berbasis digital melalui website perpustakaan perguruan tinggi agar usaha perguruan tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi tidak berhenti begitu saja. Tujuan-tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi antara lain adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat perguruan tinggi seperti staf pengajar dan mahasiswa serta tenaga administrasi di perguruan tinggi yang menaunginya, menyediakan bahan pustaka rujukan atau referensi pada setiap tingkat akademis mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga mahasiswa program pasca sarjana serta pengajar, menyediakan ruang belajar untuk pemustaka, menyediakan jasa peminjaman sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan menyediakan jasa informasi di luar lingkungan perguruan tinggi. (Berawi, 2012).

Jasa layanan informasi dan perpustakaan yang biasanya teresdia di perpustakaan secara langsung seperti layanan referensi yang dalam Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi berarti sebagai kegiatan yang dilakukan pustakawan dengan tujuan guna membantu pemustaka dalam menemukan informasi dibutuhkannya dengan memberikan koleksi-koleksi bahan pustaka rujukan atau referensi yang sesuai dengan informasi yang sedang dibutuhkan, (Winoto, Sinaga, & Perdana, 2020). layanan sirkulasi yang menurut Qalyubi (2003) diartikan sebagai suatu jasa layanan informasi dan perpustakaan yang berhubungan secara langsung dengan pemustaka yang kegiatannya mencakup peminjaman koleksi bahan pustaka, pengembalian koleksi bahan pustaka, pemungutan denda atas keterlambatan pengembalian bahan pustaka yang telah dipinjam, pendaftaran anggota perpustakaan, pencatatan koleksi bahan pustaka yang dibaca di tempat, penagihan, pembuatan statistik pengunjung perpustakaan dan hubungan masyarakat, (Chorida & Ati, 2012). layanan penelusuran literatur yang berarti sebagai sebuah layanan bagi seluruh pemustaka yang diberikan untuk menelusuri literatur yang tersedia dan merupakan suatu koleksi di perpustakaan perguruan tinggi yang menaunginya baik dengan menggunakan bantuan media internet yang berupa katalog digital (Online Public Access Catalogue) atau dengan menelusuri secara langsung ke rak koleksi bahan pustaka dengan panduan dari pustakawan (Rohmiyati, 2018). serta layanan informasi dan perpustakaan lainnya tersedia melalui website perpustakaan perguruan tinggi.

Hal ini dimaksudkan agar pemustaka yang memerlukan layanan informasi dan perpustakaan yang biasanya tersedia secara langsung namun terhalang pandemi tetap bisa mendapatkan layanan yang dibutuhkan sehingga pemustaka bisa mendapatkan kemudahan dalam mengakses dan mendapatkan layanan informasi dan perpustakaann yang dibutuhkannya karena dapat diakses dimanapun dan kapanpun.

*State of the art* dari penelitian ini diambil dari beberapa contoh penelitian terdahulu sebagai panduan, pedoman ataupun contoh untuk penelitian yang dilakukan saat ini. Contoh yang diambil berupa buku-buku dan jurnal-jurnal yang membahas mengenai pelayanan informasi dan perpustakaan khususnya yang membahas kegiatan layanan referensi lebih dalam serta buku-buku dan jurnal-jurnal yang membahas jasa pelayanan informasi dan perpustakaan berbasis digital. Diantaranya ialah jurnal berjudul “Aplikasi Administrasi Perpustakaan Berbasis Web SMK Swasta Brigjend Katamso Medan” karya Saiful Nur Arif, Ayu Putri Wanda dan Abdi Masudi dari STMIK Triguna Dharma pada tahun 2013 yang membahas mengenai penerapan aplikasi administrasi perpustakaan sekolah berbasis digital melalui website SMK Swasta Brigdjen Katamso Medan. Hal yang menjadi dasar dari permasalahan utama dari penelitian tersebut adalah dimana sistem proses pengerjaan pengadministrasian perpustakaan SMK Swasta Brigjend Katamso Medan terkesan lama khususnya dalam menangani masalah peminjaman buku dan pengembalian. Hal ini disebabkan karena sistem pendukung pemrosesan administrasi perpustakaan SMK Swasta Brigdjen Katamso Medan masih menggunakan metode manual sehingga proses pengadministrasian tidak bisa berjalan secara efektif dan efisien. penelitian tersebut menggunakan metode studi pustaka dengan mengumpulkan data dari mempelajari literatur seperti paket modul dan panduan, buku-buku pedoman, buku-buku perpustakaan serta segala kepustakaan lainnya yang dianggap perlu dan mendukung penelitian, metode observasi yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang terjadi di tempat melakukan observasi yang terkait dengan dasar permasalahan utamatanpa mengajukan pertanyaan, metode wawancara yang dilakukan kepada narasumber dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan mengenai dasae permasalahan utama kepada narasumber atau ahli profesional yang terkait dengan dasar dari permasalahan utama penelitian serta, metode quesioner atau daftar isian dengan cara mengajukam beberapa pertanyaan yang harus diisi oleh orang-orang yang berkompeten di dalam perpustakaan dalam rangka memperoleh informasi seputar kepustakaan. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk membantu petugas perpustakaan mengolah data di perpustakaan SMK Swasta Brigjend Katamso Medan serta memberikan kemudahan kepada pemustaka dalam mengakses koleksi bahan pustaka dan memberikan kemudahan dalam melakukan pendaftaran dan melakukan transaksi peminjaman ataupun pengembalian koleksi bahan pustaka. Hipotesis untuk menuntaskan permasalahan mengenai proses administrasi di perpustakaan SMK Swasta Brigjend Katamso Medan adalah perlu dibentuknya aplikasi administrasi perpustakaan untuk membantu jalannya proses administrasi melalui website sekolah berbasi PHP atau MySQL untuk selanjutnya diterapkan setiap staf pengurus administrasi ketika melakukan proses pengadministrasian. Simpulan dari penelitian tersebut adalah perpustakaan SMK Swasta Brigjen Katamso Medan belum memanfaatkan secara penuh sistem komputer dalam melakukan kegiatan pengadministrasian sehingga proses pengadministrasian terhadap anggota ataupun yang lainya kurang akurat sehingga dengan dibentuknya aplikasi pengadministrasian bagi perpustakaan SMK Swasta Brigjen Katamso Medan diharapkan dapat membantu jalannya proses pengadministrasian perpustakaan SMK Swasta Brigjen Katamso Medan.

Selanjutnya, Jurnal dengan judul “Optimalisasi Perpustakaan dengan Layanan Jam Malam” karya Yuli Rohmiyati dari Universitas Diponegoro yang terbit pada tahun 2018 yang membahas mengenai layanan informasi dan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Salatiga yang dilakukan pada jam malam dengan maksud untuk mengoptimalkan segala proses jalannya layanan yang tersedia di perpustakaan tersebut. Dasar dari permasalahan utama dari penelitian tersebut adalah bagaimana cara untuk memanfaatkan layanan informasi dan perpustakaan dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Salatiga seoptimal mungkin sehingga dimungkinkan pula terciptanya proses layanan informasi dan perpustakaan yang optimal dan efektif. Dengan menggunakan metode penelitian studi pustaka dengan menggali informasi dan pengetahuan dari teori-teori yang terdapat dalam perpustakan dan diselaraskan dengan hasil dari penelitian serta menggunakan metode penelitian observasi untuk mendapatkan hasil penelitian berupa pengamatan secara langsung terhadap jalannya proses layanan informasi dan perpustakaan yang dilaksanakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Salatiga. Penelitian tersebut bertujuan untuk menganalis dan mendeskripsikan pengembangan dalam proses layanan informasi dan perpustakaan pada jam malam di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Salatiga serta untuk mengevaluasi dan menemukan cara untuk mewujudkan proses layanan informasi dan perpustakan yang optimal. Dalam pelaksanaanya di setiap shift jam malam layanan perpustakaan yang dimulai pukul 16.00 WIB hingga 20.00 WIB hanya terdapat 4 staf perpustakaan yang berjaga pada empat dari lima bagian layanan yang tersedia. Empat bagian yang memiliki staf perpustakaan yang tetap diantaranya dalah bagian layanan peminjaman, bagian layanan pengembalian, bagian layanan keanggotaan perpustakaan dan bagian layanan pencetakan kartu anggota. Sedangkan untuk bagian layanan referensi tidak terdapat staf perpustakaan yang tetap sehingga kegiatan layanan referensi ini tidak cukup optimal. Simpulan dari penelitian tersebut adalah layanan informasi dan perpustakaan jam malam di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Salatiga yang merupakan layanan tambahan yang disediakan untuk pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasinya bisa dioptimalkan dengan menambah staf perpustakaan ataupun pustakawan profesional supaya layanan informasi dan perpustakaan yang diberikan pada jam malam dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien sehingga tidak terdapat bagian dari layanan informasi dan perpustakaan yang kosong karena kekurangan staf perpustakaan ketika terdapat pemustaka yang membutuhkan serta dapat meningkatkan citra perpustakaan yang profesional dan dengan jasa layanan informasi dan perpustakaan yang optimal.

Selain itu, buku berjudul “Layanan Referensi di Perpustakaan : Tinjauan Teoritis Dan Praktis Kegiatan Layanan Referensi Di Perpustakaan Dan Lembaga Informasi” karya Yusuf Winoto, Dian Sinaga dan Fitri Perdana dari Universitas Padjadjaran yang terbit pada tahun 2020 yang membahas mengenai layanan referensi lebih dalam mulai dari pengertian dari teori-teori yang dikemukakan oleh tokoh-tokoh terkemuka, ciri-ciri dari jasa layanan referensi di suatu perpustakaan, tujuan dan fungsi dari layanan referensi, sejarah dari awal mula terbentuknya layanan referensi, jenis-jenis layanan referensi hingga bentuk layanan referensi di era teknologi informasi ini juga menjadi salah satu acuan dalam penelitian ini. Dengan mencontoh dari jurnal dan buku yang dijadikan sebagai acuan, petunjuk ataupun pedoman dalam penulisan penelitian ini, diharapkan tulisan ini dapat menjadi acuan bagi pustakawan dalam meningkatkan kinerjanya khususnya dalam melakukan proses layanan referensi berbasis digital melalui website perpustakan di masa pandemi serta menemukan hal-hal yang bisa di evaluasi dari kegiatan layanan referensi berbasis digital dengan lebih aktual.

Dalam pelaksanaannya sendiri, tentunya masih banyak sekali kelebihan dan kekurangan dari pelayanan informasi dan perpustakaan berbasis digital melalui website perpustakaan perguruan tinggi. Hal ini tentunya dapat memberikan pengaruh dan dampak yang cukup besar bagi pemustaka khususnya mahasiswa yang membutuhkan pelayanan informasi dan perpustakaan khususnya dalam pelayanan referensi secara cepat. Karena selain membutuhkan kecepatan dan kestabilan jaringan internet terdapat banyak pula faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi jalannya jasa layanan referensi secara efektif.

Dasar permasalahan utama dari penelitian ini adalah bagaimana pengaruh dari layanan referensi berbasi

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengaruh dari jasa layanan referensi berbasis digital melalui website perpustakaan perguruan tinggi di masa pandemi dengan melakukan studi kasus pada website perpustakaan institut pertanian bogor untuk serta untuk menemukan pula faktor-faktor dari proses layanan referensi berbasis digital di masa pandemi sehingga jasa layanan referensi berbasis digital dapat berjalan secara efektif.

**METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pendekatan secara kualitatif deskriptif dan dengan analisis isi dengan pertimbangan supaya hasil dari pembahasan penelitian ini dapat menemukan dan menggali informasi lebih lengkap dan mendalam sehingga dapat menghasilkan output yang lebih terperinci serta dengan metode observasi secara online dan metode studi pustaka sebagai metode pengumpulan data. Subjek atau narasumber dari penelitian ini adalah pustakawan referensi dari perpustakaan Institut Pertanian Bogor dan objek dari penelitian ini adalah layanan referensi berbasis digital dengan melakukan observasi secara online melalui website perpustakaan Institut Pertanian Bogor yang dilakukan pada 23 Oktober 2020. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan metode studi pustaka diawali dengan pengumpulan bahan pustaka berbentuk jurnal publikasi dan buku yang membahas layanan informasi dan perpustakaan khususnya layanan referensi untuk selanjutnya dijadikan sebagai bahan pedoman khususnya dalam menentukan teori-teori yang sesuai dengan penelitian serta dengan metode observasi secara online diawali dengan mengumpulkan data mengenai pelayanan referensi berbasis digital dengan mengajukan pertanyaan mengenai layanan referensi berbasis digital melalui website perpustakaan perguruan tinggi yang kemudian dijawab secara digital pula supaya. Kemudian, data hasil penelitian tersebut di analisis dengan metode analisis isi yang lebih menekankan kepada pemahaman dari isi teks yang telah didapat dari bahan studi pustaka dari jurnal-jurnal dan buku-buku pedoman penelitian yang terkait dengan bahasan utama yaitu layanan referensi berbasis digital untuk selanjutnya dihubungkan dengan data hasil observasi layanan referensi yang diperoleh dari website perpustakaan Institut Pertanian Bogor.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Perpustakaan perguruan tinggi dengan tujuan utamanya yaitu untuk mencapai Tridharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian terhadap masyarakat tentunya memiliki peranan yang sangat penting dalam jalannya proses pendidikan di perguruan tinggi yang menaunginya. Pelayanan informasi dan perpustakaan yang tersedia dan dapat diakses di perpustakaan perguruan tinggi tentunya memiliki pengaruh yang besar dalam proses pendidikan baik itu bagi mahasiswa ataupun staf pengajar seperti dosen ataupun staf administrasi universitas dalam menambah pengetahuan, menelusuri informasi, mencari bahan pustaka untuk tugas ataupun penelitian, bahan ajar dan lainnya.

Menurut Suwono (1978), pengertian dari mahasiswa adalah orang-orang berusia diantaran 18 sampai 30 tahun yang terdaftar secara dan ikut serta menempuh pendidikan di dalam suatu perguruan tinggi. (Kurniawati & Baroroh, 2016). Sedangkan menurut Knopfemacher, pengertian dari mahasiswa adalah insan-insan calon sarjana yang keterlibatannya dalam perguruan tinggi diharapkan menjadi calon-calon masyarakat intelektual yang terdidik yang diharapkan dapat semakin menyatu dengan masyarakat dan bisa menjadi wakil-wakil yang berkontribusi dalam upaya memajukan pembangunan bangsa. (Tangkudung, 2014). Selain itu, mahasiswa juga dapat diartikan sebagai seorang agen pembawa perubahan bagi masyarakat dengan cara menemukan solusi bagi suatu persoalan ataupun permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat bangsa atau negaranya berdasarkan pengetahuan yang telah diasah dan diperoleh selama proses perkuliahan. (Fauziah, 2016). Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pengertian mahasiswa adalah seorang yang terdaftar di suatu perguruan tinggi dan mengemban pendidikan di perguruan tinggi tersebut untuk selanjutnya diharapkan menjadi masyarakat intelektual sebagai agen pembawa perubahan dari kalangan masyarakat dengan membantu mengatasi persoalan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat bangsa dan negara dan diharapkan ikut berkontribusi dalam upaya memajukan pembangunan bangsa.

Oleh karena itu, perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran dan pengaruh yang cukup besar bagi mahasiswa untuk mendapatkan pengetahuan dan ilmu dalam upaya pembangunan bangsa. Maka dari itu, perpustakaan perguruan tinggi haruslah memiliki kinerja yang efekti dan efisien dalam proses pelayanan informasi dan perpustakaannya. Diantara layanan informasi dan perpustakaan yang tersedia di perpustakaan, layanan referensi merupakan salah satu jenis layanan yang paling sering digunakan jasanya oleh mahasiswa.

Menurut American Library Association (ALA), layanan referensi adalah suatu layanan perpustakaan yang menyedian hubungan langsung antara pustakawan dengan pemustaka dalam upaya pemberian informasi dengan memanfaat koleksi bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan untuk kepentingan pendidikan ataupun penelitian sesuai dengan kebutuhan pemustaka. (Kalsum, 2016). Sedangkan, menurut P. Sumardji layanan referensi adalah suatu kegiatan pokok di perpustakaan dengan memberikan koleksi bahan pustaka rujukan atau referensi kepada pemustaka sesuai dengan kebutuhannya dengan cara menampung setiap pertanyaan pemustaka untuk memutuskan informasi apa yang benar-benar dibutuhkan oleh pemustaka untuk selanjutnya diberikan bahan pustaka rujukan yang paling sesuai ataupun paling mendekati sesuai jika bahan pustaka rujukan yang diberikan tidak tersedia di perpustakaan tersebut serta memberikan bimbingan mengenai tata cara menelusuri informasi berupa bahan pustaka yang dibutuhkan serta memberikan bimbingan mengenai tata cara bagaimana menggunakan bahan pustaka yang telah direkomendasikan. (Listiani, 2008). Dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan mengenai pengertian layanan referensi yaitu layanan yang diberikan secara langsung oleh pustakawan terhadap pemustaka dengan menggunakan koleksi bahan pustaka sebagai bahan rujukan atau referensi dengan memperhatikan kebutuhan pemustaka dilihat dari pertanyaan-pertanyaan yang telah diajukan oleh pemustaka kepada pustakawan.

Dari kesimpulan pengertian layanan referensi diatas, disebutkan bahwa layanan referensi merupakan layanan yang diberikan secara langsung dari pustakawan terhadap pemustaka untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Tetapi, di masa pandemi ini tentunya layanan referensi secara langsung tidak bisa dilakukan karena semua kegiatan pendidikan termasuk perpustakaan dan jasa kegiatan layananan informast dan perpustakaannya harus memenuhi protokol kesehatan Covid-19 agar tidak menambah alur persebaran virus covid-19 dan tidak menciptakan klaster baru. Terdapat tiga fase yang harus dipatuhi dari protokol kesehatan Covid-19 yaitu fase pencegahan yang termasuk di dalamnya adalah menggunakan masker, menghindari kontak langsung dengan orang lain, serta menerapkan polo hidup bersih, yang kedua fase deteksi yang mencakup deteksi dini ketika terdapat gejala virus covid-19 dan melakukan isolasi mandiri selama 14 hari atau masa inkubasi virus serta fase yang terakhir yaitu fase respon yang mencakup isolasi di rumah sakit rujukan untuk mendapat fasilitas yang lebih memadai serta melakukan pengobatan sesuai dengan protokol yang direkomendasikan WHO. (Suni, 2020)

Oleh karena itu, perpustakaan melakukan inovasi dalam setiap pelaksanaan pelayanan informasi dan perpustakaan agar tetap bisa melakukan pelayanan terhadap pemustaka serta tetap bisa mematuhi protokol kesehatan covid-19. Inovasi yang dilakukan adalah dengan membuka layanan perpustakaan dan informasi berbasis digital melalui website perpustakaan. Menurut Digital Library Federation dalam Siregar (2009) pengertian dari layanan perpustakaan digital adalah layanan perpustakaan dengan menyediakan sumber-sumber informasi, yang termasuk staff perpustakaan dengan keahlian khusus dalam memilih, mengatur, menginterpretasikan, memberikan akses intelektual, menyebarkan, melestarikan serta menjaga keberadaan koleksi bahan pustaka digital sepanjang waktu sehingga koleksi tersebut dapat digunakan oleh pemustaka secara digital kapanpun dan dimanapun saat dibutuhkan. (Supriyanto, 2015)

Inovasi serupa juga dilakukan oleh perpustakaan Institut Pertanian Bogor melalui website perpustakaannya yang bisa diakses melalui <https://perpustakaan.ipb.ac.id/> yang menyediakan berbagai macam layanan informasi dan perpustakaan termasuk layanan referensi. Untuk mendapatkan jasa layanan referensi dari website perpustakaan Institut Pertanian Bogor, yang perlu dilakukan pertama kali adalah dengan mengakses website perpustakaan Institut Pertanian Bogor dan membaca terlebih dahulu peraturan atau kebijakan yang berlaku bagi pemustaka baik itu pemustaka yang merupakan sivitas Institut Pertanian Bogor ataupun pemusta yang bukan merupakan sivitas Institut Pertanian Bogor. Tentunya terdapat beberapa kebijakan yang berbeda yang berlaku diantara pemustaka sivitas Institut Pertanian Bogor dan pemustaka yang bukan sivitas Institut Pertanian Bogor. Kebijakan yang berlaku di setiap perpustakaan perguruan tinggi tentunya berbeda-beda sesuai dengan tujuan perpustakaan, fungsi perpustakaan, jenis perpustakaan dan visi serta misi dari perpustakaan dan lembaga yang menaunginya. 7qLangkah selanjutnya yang dapat dilakukan untuk mendapatkan layanan referensi dari website perpustakaan Institut Pertanian Bogor adalah menghubungi kontak yang tersedia di laman website perpustakaan Institut Pertanian Bogor. Kontak yang tersedia biasanya merupakan alamat e-mail atau surel dari perpustakaan tersebut ataupun dari pustakawan layanan referensi. Pada saat menghubungi pustakawan melalui e-mail, tentunya pemustaka harus sudah mengetahui apa saja informasi yang diperlukannya dan yang menjadi kebutuhan utamanya sehingga pustakawan yang bertugas dapat memberikan hasil dari layanan referensi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Selain itu, pemustaka sebaiknya memperkenalkan diri dan dari instansi mana agar pustakawan dapat memberikan penjelasan dengan lebih rinci khususnya bagi pemustaka yang bukan merupakan sivitas Institut Pertanian Bogor serta perlu memperhatikan juga jam kerja dari perpustakaan agar pustakawan dapat segera membalas e-mail permohonan layanan referensi dari pemustaka.

Setelah pemustaka mengirimkan e-mail atas permohonan layanan referensi dengan memperhatikan hal-hal di atas, pemustaka dapat menunggu untuk beberapa waktu hingga mendapatkan balasan e-mail dari pustakawan perpustakaan yang akan memberikan bimbingan atau panduan serta penjelasan lebih lanjut dari alur jalannya pemrosesan layanan referensi sesuai dengan peraturan atau kebijakan yang berlaku di perpustakaan tersebut. Setelah mendapatkan balasan e-mail atas permintaan layanan referensi dari pustakwan, pemustaka akan mendapatkan informasi lanjutan seperti panduan atau bimbingan dari pustakawan mengenai penelusuran informasi melalui website perpustakaan Institut Pertanian Bogor hingga pemustaka menemukan bahan pustaka yang diperlukan lalu pustakawan akan menjelaskan biaya penelusuran informasi sejumlah dengan topik yang dibutuhkan (khususnya bagi pemustaka yang bukan merupakan bagian dari sivitas Institut Pertanian Bogor) serta biaya repository atau temu balik koleksi bahan pustaka yang tersedia dijumlahkan berdasarkan judul yang dibutuhkan pemustaka. Selanjutnya, pemustaka akan diarahkan oleh pustakawan untuk melakukan pembayaran dan selanjutnya melakukan konfirmasi atas pembayaran biaya referensi kepada kontak Whatsapp yang telah diberikan melalui e-mail. Setelah itu, pemustaka dapat mengirimkan judul dari bahan pustaka yang dibutuhkannya dengan menyertakan nama penulis atau penyusunnya kepada pustakawan layanan referensi yang bertugas untuk membantu mengunduh bahan pustaka tersebut untuk selanjutnya akan dikirimkan melalui e-mail kepada pemustaka. Pemustaka juga dapat memperoleh layanan bimibingan mengenai cara pemakaian dari sumber referensi yang merupakan koleksi bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan tersebut serta dapat juga melakukan konsultasi mengenai referensi kepada pustakawan profesional yang terdapat si perpustakaan tersebut.

Pelayanan referensi berbasis digital tentunya perlu dilakukan dengan sebaik mungkin karena dengan cara seperti ini tentunya menyebabkan proses pelayanan referensi yang terjadi memiliki potensi lebih besar untuk menimbulkan kesalahpahaman antara permintaan atas kebutuhan pemustaka dengan penerjemahan pemikiran dari pustakawan yang akhirnya akan membuat proses pelayanan informasi tidak berjalan dengan baik. Oleh karena itu, baik dari pihak pustakawan ataupun pihak pemustaka haruslah lebih berhati-hati dalam melakukan proses pelayanan referensi. Hal ini harus dilakukan agar tidak terdapat kesalahan saat proses layanan referensi berlangsung. Pemustaka haruslah benar-benar mengetahui apa kebutuhannya serta menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang benar-benar terkait dengan kebutuhan akan informasinya. Sedangkan, pustakawan haruslah memiliki pengetahuan yang luas kepada berbagai bidang keilmuan sehingga dapat membantu memudahkan tugasnya ketika memahami topik utama dari permintaan pemustaka serta dapat memberikan kemudahan pula ketika melakukan penelusuran atas bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka.

Jika proses pelayanan referensi telah berjalan dengan baik, tentunya tujuan utama dari layanan informasi dan perpustakaan perguruan tinggi yaitu untuk mencapai Tridharma Perguruan tinggi dapat segera tercapai. Selain itu, akan terbentuk juga citra perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki jasa pelayanan referensi yang berkualitas. Hal ini tentu saja berpengaruh kepada mahasiswa sebagai pemustaka utama di perpustakaan perguruan tinggi. Hal yang paling berpengaruh dari layanan referensi secara digital ini bagi mahasiswa diantaranya adalah *Affect of Service* (Pengaruh Pelayanan) yang berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka apabila hasil dari referensi yang didapatkan sesuai dengan kebutuhan pemustaka sehingga bisa menambah pengetahuan mahasiswa dalam bidang pendidikannya serta *Information Control* (Kontrol Informasi) yang berpengaruh pada mahasiswa karena menyajikan batasan-batasan dari pengetahuan yang dibutuhkan mahasiswa supaya mahasiswa tersebut dapat mendalami pengetahuannya tanpa harus tercampur dengan pengetahuan lainnya. (Adin, 2014)

Proses layanan referensi berbasis digital baik itu secara langsung ataupun digital yang berjalan dengan baik dan berkualitas tentunya akan menimbulkan proses layanan berbasis digital referensi yang efektif dan efisien. Proses layanan referensi yang efektif ini tentunya akan memudahkan pustakawan dalam menangani kegiatan layanan referensi secara cepat dan juga dalam jumlah yang banyak sehingga akan memungkinkan perpustakaan perguruan tinggi memiliki citra yang baik ke depannya. Untuk mencapai proses layanan referensi berbasis digital yang efektif ini pastinya ada banyak faktor yang berpengaruh diantaranya adalah koleksi bahan pustaka, pemustaka, pustakawan dan staf perpustakaan, fasilitas perpustakaan, dana atau anggaran (budget) serta manajemen perpustakaan. (Jaharuddin, 2016). Koleksi bahan pustaka yang tentunya merupakan faktor utama dalam proses layanan referensi. Koleksi bahan pustaka ini, terbagi dalam beberapa bentuk seperti koleksi tercetak, tergambar, terbentuk (buku, jurnal, foto, lukisan dan lainnya) serta koleksi elektronik (video, rekaman, koleksi mikro dan lainnya). Semakin lengkap koleksi bahan pustaka dengan berbagai topik di bidang keilmuan yang tersedia di perpustakaan perguruan tinggi, maka akan semakin efektif juga proses jalannya layanan referensi. Selanjutnya adalah pemustaka yang merupakan masyarakat yang umumnya adalah mahasiswa yang datang untuk menggunakan koleksi bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan. Pemustaka tentunya memiliki peran yang sangat vital pula untuk proses layanan referensi hal ini disebabkan karena pemustaka merupakan subjek utama yang dapat menyebabkan proses layanan referensi dapat berlangsung. Selanjutnya adalah pustakawan dan staf perpustakaan yang memiliki peran penting dalam proses kegiatan layanan referensi. Pustakawan dan staf perpustakaan yang terlibat tentunya harus saling membantu satu sama lain agar proses layanan referensi berjalan dengan lancar dan dapat terdata dengan baik pula dalam data administratif perpustakaan baik secara langsung ataupun secara digital. Fasilitas perpustakaan yang dimaksud dalam layanan informasi dan perpustakaan perguruan tinggi berbasis digital dapat berbentuk koleksi bahan pustaka yang akan dijadikan sebagai bahan referensi dari perpustakaan. Selain itu, fasilitas seperti website perpustakaan yang mudah diakses serta berpenampilan menarik juga dapat mempengaruhi faktor yang akan membuat kegiatan layanan referensi berjalan dengan baik. Dana atau anggaran perpustakaan juga dapat mempengaruhi jalannya proses layanan referensi karena untuk memperoleh koleksi bahan pustaka dengan berbagai bidang keilmuan tentunya memerlukan dana yang tidak sedikit. Selain itu, dana ini pula dapat dijadikan sebagai balas jasa untuk pustakawan dan staf perpustakaan yang bertugas. Terakhir adalah manajemen perpustakaan yang mengatur mengenai setiap sistem yang terdapat pada suatu perpustakaan mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan serta evaluasi atas segala kegiatan yang terjadi perpustakaan perguruan tinggi baik secara langsung ataupun digital yang mencakup pengambilan keputusan atas kebijakan yang berlaku di perpustakaan tersebut atas setiap layanan informasi dan perpustakaan termasuk layanan referensi. Selain itu, kecepatan koneksi dan kestabilan dari jaringan internet juga sangat mempengaruhi proses layanan referensi berbasis digital ini karena jika jaringan internet yang digunakan oleh pemustaka memiliki kecepatan koneksi yang rendah dan tidak stabil akan membuat proses layanan referensi berbasis digital terhambat mulai dari kesulitan saat mengakses website perpustakaan, kesulitan saat mengirim e-mail permintaan layanan referensi kepada pustakawan hingga kesulitan ketika melakukan pengunduhan bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka ketika pustakawan telah memberikan referensi sesuai kebutuhan pemustaka.

**SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai pengaruh pelayanan referensi perpustakaan perguruan tinggi berbasis digital terhadap mahasiswa dan faktor-faktor yang memengaruhi keefektifan proses pelayanan referensi di masa pandemi covid-19 berdasarkan studi kasus perpustakaan Institut Pertanian Bogor dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan referensi pada perpustakaan Institut Pertanian dapat mempengaruhi mahasiswa khususnya pada aspek *Affect of Service* yang mencakup pengaruh yang diterima dari hasil layanan referensi berbasis digital yang diberikan pustakawan yang berbentuk koleksi bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan tersebut terhadap mahasiswa sebagai pemustaka yang mebutuhkan sumber informasi sebagai bahan referensi yang sesuai dengan kebutuhannya serta *Information Control* (Kontrol Informasi) yang mencakup mengenai bimbingan pustakawan terhadap mahasiswa sebagai pemustaka yang membutuhkan referensi dengan menjelaskan cara pemakaian bahan pustaka yang diberikan serta memberikan batasan-batasan seperti apa saja agar pemustaka dapat mendapatkan informasi dan pengetahuan yang lebih dalam tanpa harus tercampur dengan informasi lainnya yang tidak relevan dengan kebutuhan pemustaka. Selain itu, terdapat pula faktor-faktor yang dapat mempengaruhi proses jalannya layanan referensi berbasis digital untuk menjadi proses layanan referensi yang efektif serta efisien diantaranya adalah koleksi bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka yang tentunya harus terdapat berbagai koleksi dengan berbagai bidang keilmuan pula, pemustaka dengan peranan pentingnya dalam proses layanan referensi berbasis digital yaitu sebagai pihak yang memerlukan layanan referensi haruslah bener-benar mengetahui apa yang dibutuhkannnya, pustakawan dan staf perpustakaan sebagai pelaku layanan referensi berbasis digital yang dengan kemampuan serta pengetahuannya yang luas untuk membantu serta membimbing pemustaka dalam melakukan layanan referensi serta membuat data administrasi atas jalannya kegiatan layanan referensi, fasilitas perpustakaan yang dalam proses layanan referensi berbasis digital ini adalah website perpustakaan yang mudah diakses, memiliki informasi yang jelas dan menarik perhatian dari pemustaka, dana atau anggaran perpustakaan untuk mendapatkan koleksi bahan pustaka digital berupa e-book, e-journal dan lainnya yang nantinya akan menjadi bahan referensi untuk pemustaka, manajemen perpustakaan yang mengelola segala kegiatan yang ada di perpustakaan termasuk dengan pembuatan kebijakan atas layanan-layanan yang tersedia baik secara langsung ataupun digital serta kecepatan koneksi dan kestabilan jaringan internet yang menjadi kunci dalam proses layanan referensi berbasis digital mulai dari mengakses website perpustakaan untuk melakukan referensi hingga mengunduh hasil referensi.

**DAFTAR PUSTAKA**

Adin, A. K. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Referensi Menggunakan LIBQUAL+® Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya. *Libri-Net*, *2*(2), 1–17. Retrieved from http://journal.unair.ac.id/article\_5561\_media136\_category.html

Arif, N. S., Wanda, A. P., & Abdi, M. (2013). Aplikasi Administrasi Perpustakaan Berbasis Web Smk Swasta Brigjend Katamso Medan. *Jurnal Ilmiah Saintikom*, *12*(1), 25–36. Retrieved from https://prpm.trigunadharma.ac.id/public/fileJurnal/hpNJJurnal 12-1-2013\_4 Ayu Yes.pdf

Berawi, I. (2012). Mengenal Lebih Dekat Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Iqra’*, *6*(1), 49–51. Retrieved from http://repository.uinsu.ac.id/690/

Chorida, L. A., & Ati, S. (2012). Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Klaten. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, *1*(1), 13–19. Retrieved from https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/viewFile/549/551

Fauziah, H. H. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prokrastinasi Akademik Pada Mahasiswa Fakultas Psikologi Uin Sunan Gunung Djati Bandung. *Psympathic : Jurnal Ilmiah Psikologi*, *2*(2), 123–132. https://doi.org/10.15575/psy.v2i2.453

Hendrianto, D. E. (2014). Pembuatan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Website Pada Sekolah Menegah Pertama Negeri 1 Donorojo Kabupaten Pacitan. *Indonesia Journal on Networking and Security*, *3*(4), 57–64. Retrieved from https://ijns.org/journal/index.php/ijns/article/viewFile/288/282

Jaharuddin. (2016). *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH KABUPATEN SIDENRANG RAPPANG*. Retrieved from http://repositori.uin-alauddin.ac.id/5442/1/Jaharuddin.pdf

Kalsum, U. (2016). Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Iqra’*, *10*(01), 1–21. Retrieved from http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/download/305/242

Kurniawati, J., & Baroroh, S. (2016). Literasi Media Digital Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Jurnal Komunikator*, *8*(2), 51–66. Retrieved from http://journal.umy.ac.id/index.php/jkm/article/view/2069

Listiani, W. (2008). Mengukur Kualitas Layanan Referensi. *Jurnal Fihris*, *2*(1), 1–22. Retrieved from http://digilib.uin-suka.ac.id/349/1/MENGUKUR KUALITAS LAYANAN REFERENSI.pdf

Rizki, J. W. S. (2013). Optimalisasi Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Peran Pustakawan. *Al-Kuttab : Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, *1*(2), 105–117. Retrieved from http://repo.iain-padangsidimpuan.ac.id/377/1/14-57-2-PB.pdf

Rohmiyati, Y. (2018). Optimalisasi Perpustakaan dengan Layanan Jam Malam. *Anuva*, *2*(3), 325. https://doi.org/10.14710/anuva.2.3.325-336

Suni, N. S. P. (2020). Kesiapsiagaan Indonesia Menghadapi Potensi Penyebaran Corona. *Pusat Penelitian Badan Keahlian DPR RI*, *12*(3), 14–18. Retrieved from https://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info\_singkat/Info Singkat-XII-3-I-P3DI-Februari-2020-1957.pdf

Supriyanto, W. (2015). Pengembangan Sistem Layanan Perpustakaan Digital. *Libraria Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, *4*(1), 1–12. Retrieved from https://repository.ugm.ac.id/136541/1/PENGEMBANGAN SISTEM LAYANAN PERPUSTAKAAN DIGITAL.pdf

Tangkudung, J. P. M. (2014). PROSES ADAPTASI MENURUT JENIS KELAMIN DALAM MENUNJANG STUDI MAHASISWA FISIP UNIVERSITAS SAM RATULANGI. *Journal “Acta Diurna,”* *3*(4), 1–11. Retrieved from https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/download/6225/5750

Winoto, Y., Sinaga, D., & Perdana, F. (2020). LAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN : Tinjauan Teoritis Dan Praktis Kegiatan Layanan Referensi Di Perpustakaan Dan Lembaga Informasi. In *Pustaka One* (Vol. 53).