



OPTIMIZATION OF REFERENCE SERVICES IN THE COVID PANDEMIC AT CAMPUS MERDEKA ERA

OPTIMALISASI LAYANAN REFERENSI DI MASA PANDEMI COVID-19 MENYONGSONG ERA KAMPUS MERDEKA

Sukartini*, Dewi Puspitasari

Perpustakaan Universitas Airlangga, Surabaya – Indonesia

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic that shook the world in 2020 has forced changes in human life. Humans are forced to find new formulas in their activities. During this COVID-19 pandemic, all activities must continue to be carried out with strict health protocols. During this pandemic, reference services are at the forefront of communication between libraries and users. In this pandemic era, libraries face such massive challenges, so libraries can no longer delay in optimizing reference services. The research method in this paper is literature review or literature study. Researchers will put forward theories about reference services related to the Covid-19 pandemic condition and within the framework of an independent campus. Optimization of reference services that can be carried out such Mobile references service; Distance education for users; Ask Librarians; Remote libraries; Research support; Video tutorials; New Flash; Collaboration. The optimization is provided user information in implementing the independent campus program.

ABSTRAK

Pandemi Covid-19 yang mengguncang dunia pada awal tahun 2020 telah memaksa perubahan hidup manusia. Manusia dipaksa menemukan formula baru dalam beraktivitas. Dalam masa pandemi Covid-19 ini, semua aktivitas harus tetap dijalankan dengan menaati aturan yang ketat. Perpustakaan harus mengikuti peraturan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Layanan referensi menjadi salah satu garda terdepan komunikasi antara perpustakaan dengan pemustaka. Di era pandemi ini, perpustakaan menghadapi tantangan yang sedemikian masif, maka perpustakaan tidak lagi dapat menunda dalam mengoptimalkan layanan referensi. Metode penelitian dalam tulisan ini adalah kajian pustaka atau studi kepustakaan. Peneliti akan mengemukakan teori-teori tentang layanan referensi dikaitkan kondisi pandemi Covid-19 serta dalam bingkai kampus merdeka. Optimalisasi layanan referensi yang dapat dilakukan antara lain Mobile references service; Pendidikan jarak jauh bagi pemustaka; Ask librarian; Remote library; Research support; Video tutorial; New Flash / glance; Kolaborasi. Optimalisasi tersebut diharapkan dapat menjembatani kurangnya informasi pemustaka dalam melaksanakan program kampus merdeka.

Literature Study
Studi Literatur

INFO ARTICLE

Received: August 2021
Accepted: October 2021
Published: Nopember 2021

Correspondence:
Sukartini
Email:
sukartini@staf.unair.ac.id

Keywords:
Reference Service, Covid-19,
Campus Merdeka

Kata Kunci:
Layanan Referensi, Covid-19,
Kampus Merdeka



PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 yang mengguncang dunia pada awal tahun 2020 telah memaksa perubahan hidup manusia. Manusia dipaksa menemukan formula baru dalam beraktivitas. Dalam masa pandemi Covid-19 ini, semua aktivitas harus tetap dijalankan dengan protokol kesehatan yang ketat. Tidak ayal lagi banyak pihak yang memilih aktivitas dilakukan secara *online*. Hal ini dilaksanakan dalam rangka menekan angka penyebaran Covid-19 dan mengurangi semakin banyaknya orang terinfeksi virus Covid-19 ini.

Demikian pula dengan perpustakaan, dengan sigap harus memulai layanan *online*. Beralihnya perpustakaan dari layanan luring ke layanan *online* ini bukan berarti tanpa tantangan, baik bagi perpustakaan maupun bagi pengguna. Pustakawan harus beradaptasi dengan pola kerja baru di masa pandemi ini. Pemustaka juga harus menyesuaikan diri dengan perubahan layanan perpustakaan. Ada kalanya ketika menghadapi pola kerja dan sistem baru ini orang tidak suka karena telah mengusik rasa nyaman dengan pola kerja dan sistem yang telah ada. Perpustakaan harus merancang suatu sistem layanan yang dirasakan nyaman baik bagi pemustaka dan bagi pustakawan.

Pandemi ini telah mengajarkan kepada manusia bahwa perubahan pola kerja dan sistem kerja pada suatu masa sangat diperlukan. Manusia dituntut adaptif dan fleksibel serta bersemangat untuk tetap belajar menambah wawasan sehingga dapat mencapai tujuan proses pembelajaran di tengah-tengah keterbatasan.

Salah satu layanan perpustakaan perguruan tinggi adalah layanan referensi. Layanan referensi ini diharapkan dapat menjadi mediator antara perpustakaan dengan pemustaka. Pada masa pandemi ini, layanan referensi menjadi salah satu garda terdepan komunikasi antara perpustakaan dengan pemustaka. Perpustakaan menghadapi tantangan yang sedemikian masif, oleh karena

itu perpustakaan tidak lagi dapat menunda dalam mengoptimalkan layanan referensi. Terlebih sejak tahun 2019 pemerintah telah mencanangkan kampus merdeka. Menurut Yayat Hendayana (2021), sejak kebijakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka ditetapkan, kebijakan ini mendapat tanggapan yang positif tidak hanya dari dalam negeri namun juga dari luar negeri. Banyak pihak baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri yang tertarik dengan kebijakan ini. Gebrakan Merdeka Belajar Kampus Merdeka ini ditetapkan oleh pemerintah melalui Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi.

Saat ini, perguruan tinggi telah siap mengaplikasikan konsep kampus merdeka tersebut. Perpustakaan harus dapat menangkap peluang tersebut dengan melakukan optimalisasi peran layanan referensi. Pembahasan optimalisasi layanan di perpustakaan perguruan tinggi di masa pandemi untuk mendukung konsep Merdeka Belajar Kampus Merdeka ini adalah sesuatu yang penting untuk dibahas, khususnya di bagian layanan referensi. Berdasarkan pembahasan di atas, maka tulisan ini bertujuan untuk membahas optimalisasi layanan referensi di masa pandemi Covid-19 dalam rangka menyongsong era kampus terbuka.

TINJUAN PUSTAKA

• Konsep Layanan Referensi

Menurut Sutarno NS (2008) referensi berasal dari "*reference*" yaitu asal katanya "*to refer*" yang berarti merujuk/menunjuk kepada. Koleksi referensi memberikan keterangan-keterangan berbagai macam mengenai suatu subyek, biografi tokoh dalam dan luar negeri, penjelasan dari suatu istilah, informasi tempat, alamat dan lain sebagainya. Referensi ini adalah bagian dari layanan di perpustakaan. Layanan referensi memungkinkan perpustakaan dapat berinteraksi secara aktif dan dinamis dengan pemustaka. Pemustaka dapat berkonsultasi dengan pustakawan tentang pencarian bahan pustaka. Konsep layanan referensi terus

mengalami adaptasi sesuai dengan kondisi saat ini. Hal ini merupakan suatu kewajaran karena perpustakaan adalah *growing organism*. Sesuai dengan pendapat Ranganathan tentang lima hukum perpustakaan atau dikenal dengan *Five Laws of Library Science*. (Ranganathan, 1961) Salah satu dari hukum perpustakaan tersebut yaitu perpustakaan adalah *growing organism* (organisasi yang senantiasa berkembang). Perpustakaan senantiasa mengalami perkembangan mengikuti perubahan jaman. Demikian juga layanan perpustakaan juga mengalami perubahan dari masa ke masa. Layanan referensi dari masa ke masa keniscayaannya akan mengalami adaptasi. Abad 21 ini ditandai dengan lahirnya teknologi informasi. Teknologi informasi membuat perpustakaan bertransformasi memanfaatkan teknologi baru. Pustakawan referensi yang profesional dapat membantu pengguna dengan menggunakan teknologi. Pelayanan referensi yang berbasis digital saat ini telah membuka pintu dan cakrawala baru bagi pustakawan. (Das & Librarian, 2015)

Kondisi pandemi yang muncul secara tiba-tiba pada awal tahun 2020, dan sudah hampir dua tahun lamanya, membuat banyak orang meminimalisir ruang gerak atau kegiatan beraktivitas mereka, terutama untuk keluar rumah. Pemustaka tidak lagi bebas mengakses perpustakaan secara fisik, namun aktivitas belajar mengajar tidak berhenti. Sementara itu akses layanan informasi sangat terbatas. Untuk itu, perpustakaan siap atau tidak siap harus membenahi layanannya khususnya layanan referensi. Layanan referensi tidak hanya boleh dijalankan dalam tingkat layanan *moderate* atau bahkan hanya sampai menyentuh pada level konservatif. Layanan referensi harus dilaksanakan secara luas dan mendalam dengan menyentuh aspek lainnya. Misalnya perpustakaan jangan hanya pasif menunggu pemustaka menghubungi perpustakaan. Layanan referensi ini harus proaktif mengadakan beberapa kegiatan yang sifatnya

jemput bola. Sehingga pemustaka dapat terpenuhi kebutuhan informasinya.

- **Pustakawan Referensi**

Pustakawan referensi adalah ujung tombak dalam layanan referensi. Layanan referensi merupakan layanan interaktif karena perpustakaan menjalin komunikasi dengan pemustaka melalui layanan ini. Menurut *Dictionary for Library and Information Science* (2004), pustakawan referensi adalah seorang pustakawan yang bertugas menjawab serangkaian pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka. Pertanyaan tersebut diajukan pada meja referensi, dapat juga melalui telepon, atau surat elektronik (*e-mail*). Pustakawan referensi juga menyediakan layanan untuk membimbing pemustaka dalam pemanfaatan perpustakaan dan teknologi informasi.

Menurut *The Reference and User Services Association* (RUSA) yang ditulis oleh Jo Bell Whitlatch & Beth (2017), pustakawan referensi adalah pustakawan yang memiliki tugas dalam memberikan konsultasi kepada pemustaka terkait pemanfaatan sumber informasi yang tersedia di perpustakaan. Pustakawan referensi juga akan memberikan konsultasi, pelatihan dan arahan baik secara langsung maupun secara tidak langsung. (Jo Bell Whitlatch & Beth S., 2008). Dari kedua uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pustakawan referensi adalah orang yang memiliki keahlian jasa referensi sehingga dapat membimbing dan mengarahkan pemustaka dalam memanfaatkan informasi serta dapat menggunakan teknologi informasi dalam menjawab pertanyaan referensi tersebut. Pustakawan referensi juga dapat memberikan pelatihan dan konsultasi kepada pemustaka baik secara individu maupun berkelompok. Pelatihan tersebut dapat dilaksanakan secara terjadwal atau sesuai dengan permintaan pemustaka.

Wharton & Mann (2019) mengatakan bahwa layanan referensi di perguruan tinggi telah bergeser dari layanan konvensional menjadi layanan penghubung antara pemustaka yang sedang melakukan penelitian dan sumber bacaan yang ada. Layanan referensi lebih mengedepankan hubungan yang humanis antara pemustaka dan perpustakaan. Maddox & Stanfield (2019) mengadakan survei pada tahun 2019 tentang teknologi yang digunakan dalam konsultasi penelitian secara virtual dalam layanan referensi. Dalam survei tersebut, responden berpendapat bahwa lebih suka konsultasi secara tatap muka dari pada konsultasi penelitian secara virtual. Dari uraian tersebut jelas bahwa layanan referensi telah berkembang sedemikian rupa. Transformasi layanan referensi adalah suatu keharusan. Pustakawan referensi diharapkan mampu mengimbangi kebutuhan pemustaka dalam melakukan penelitian. Pustakawan referensi dapat menjadi partner peneliti. Peneliti tidak hanya sekedar membutuhkan bahan bacaan di perpustakaan. Peneliti membutuhkan bimbingan dan konsultasi terkait penelitian yang sedang dikerjakan. Untuk itu, pustakawan referensi dapat menjadi partner dalam memberi masukan dari berbagai macam aspek penelitian.

Jo Bell Whitlatch & Beth S (2017) *The Reference and User Services Association (RUSA) dalam Professional Competencies for Reference and User Service Librarians* menyebutkan beberapa kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan referensi, yaitu:

1. pustakawan senantiasa tanggap terhadap kebutuhan informasi pemustaka;
2. pustakawan dapat merancang dan menata layanan referensi yang efisien dan efektif, misal pustakawan menyediakan sarana untuk mengakses informasi dan mengorganisir informasi yang diperlukan pemustaka;
3. pustakawan mampu memberi layanan yang berkualitas tinggi dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Pustakawan dapat

memberikan layanan yang sesuai dengan perkembangan jaman sehingga pemustaka merasakan kemanfaatan layanan tersebut. Langkah yang dapat dilakukan adalah pustakawan harus mampu menganalisa sumber-sumber informasi yang tersedia dan dapat menentukan formula yang tepat sehingga dapat diakses dengan mudah oleh pemustaka;

4. pustakawan memantau sumber informasi secara rutin dan memilih dan memilah sumber informasi yang relevan sehingga dapat memperbarui pengetahuan terbaru dalam layanan referensi
5. pustakawan dapat memanfaatkan teknologi informasi yang terbaru sesuai dengan kebutuhan pemustaka.
6. pustakawan dapat melakukan proses pembelajaran dengan rekan sejawat untuk mempelajari ilmu dan keahlian baru.
7. pustakawan mampu meningkatkan kemampuannya secara aktif untuk meningkatkan kompetensi diri secara mandiri.

The Reference and User Services Association (RUSA) dalam Professional Competencies for Reference and User Service Librarians menetapkan beberapa kegiatan yang dapat dilakukan oleh layanan referensi yaitu :

1. Mengakses informasi yang akurat dan relevan.
2. Mengevaluasi, menyimpan, menemukan kembali serta menyaring informasi dari berbagai macam sumber untuk disajikan kepada pemustaka
3. Membangun hubungan dengan pemustaka dan sejawat pustakawan baik dari lingkup internal atau eksternal dalam rangka menjalin menyediakan informasi.
4. Membangun kemampuan literasi informasi.
5. Mempromosikan layanan perpustakaan.
6. Mengidentifikasi kebutuhan informasi pemustaka dan komunitas.

7. Menganalisa dan merencanakan layanan informasi di masa depan.

- **Kampus Merdeka**

Kampus Merdeka merupakan gebrakan yang dicanangkan mulai tahun 2019 oleh Kementerian Pendidikan Republik Indonesia. Dasar hukum dari kampus merdeka yaitu lima Peraturan perundang-undangan. Peraturan tersebut antara lain: Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) yaitu Permendikbud Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi. Kedua, Permendikbud Nomor 4 Tahun 2020 tentang Perubahan Perguruan Tinggi Negeri menjadi Perguruan Tinggi Badan Hukum. Ketiga, Permendikbud Nomor 5 tahun 2020 tentang Akreditasi Program Studi dan Perguruan Tinggi. Keempat, Permendikbud Nomor 6 tahun 2020 tentang Penerimaan Mahasiswa Baru Program Sarjana pada Perguruan Tinggi Negeri. Kelima, yaitu Permendikbud Nomer 7 tentang Pendirian, Perubahan, Pembubaran Perguruan Tinggi Negeri dan Pendirian, Perubahan dan Pencabutan Izin Perguruan Tinggi Swasta.

Kampus merdeka ini diharapkan mampu meningkatkan daya saing peserta didik sehingga dapat bersaing di era global. Tujuan kebijakan kampus merdeka dalam Buku Panduan Merdeka Belajar – Kampus Merdeka adalah untuk meningkatkan kompetensi lulusan perguruan tinggi, baik dari aspek *soft skill* maupun aspek *hard skill*. Sehingga para lulusan perguruan tinggi dapat siap dan memiliki daya saing di era global. Para lulusan ini juga relevan dengan kebutuhan zaman dan dapat menjadi pemimpin masa depan bangsa yang unggul dan berkepribadian. Kampus merdeka ini digulirkan adalah program *experiential learning* di lapangan dengan berbagai jalur yang dikemas secara fleksibel. Muaranya akan memfasilitasi mahasiswa sehingga dapat memaksimalkan potensi

lulusan sesuai dengan *passion* dan bakatnya. (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2020)

Konsep Kampus Merdeka yang digagas oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan menawarkan empat pokok utama kebijakan, antara lain:

1. Pemberlakuan otonomi bagi Perguruan Tinggi Negeri (PTN) dan Swasta (PTS)

Otonomi ini bertujuan supaya setiap perguruan tinggi dapat melakukan pembukaan atau pendirian program studi (prodi) baru. Otonomi ini diberikan oleh Kemendikbud pada Perguruan tinggi Negeri (PTN) dan Perguruan Tinggi Swasta (PTS) dengan beberapa persyaratan tertentu. Persyaratan tersebut antara lain memiliki akreditasi A dan B serta telah menandatangani kerja sama dengan universitas dan/atau organisasi yang telah menembus daftar *QS Top 100 World Universities*. Otonomi ini tidak mencakup prodi kesehatan dan pendidikan. Kerja sama dengan universitas/organisasi akan mencakup beberapa kegiatan yaitu penempatan kerja bagi mahasiswa, kerja sama penyusunan kurikulum, praktik kerja atau magang kerja.

2. Program re-akreditasi otomatis

Program kedua yaitu program re-akreditasi mendapatkan akreditasi yang terakhir kali. Perguruan tinggi yang masih terakreditasi B dan C dapat mengajukan peningkatan akreditasi kapan saja. Akreditasi A akan diberikan kepada perguruan tinggi yang berhasil mendapatkan akreditasi internasional. Sedangkan daftar akreditasi internasional yang diakui akan ditetapkan dengan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. BAN-PT akan melakukan evaluasi secara berkala jika ditemukan penurunan kualitas yang meliputi pengaduan masyarakat dengan disertai bukti yang konkret, serta penurunan tajam

jumlah mahasiswa baru yang mendaftar dan lulus dari prodi ataupun perguruan tinggi.

3. Kebebasan bagi PTN Badan Layanan Umum (BLU) dan Satuan Kerja (Satker) untuk menjadi PTN Badan Hukum (PTN BH).

Kemendikbud berencana akan membuat mekanisme untuk memudahkan persyaratan PTN BLU dan Satker untuk menjadi PTN BH tanpa terikat status akreditasi. Hal ini diberlakukan dalam rangka mempercepat peningkatan kualitas PTN.

4. Hak belajar bagi mahasiswa selama tiga semester di luar prodi studi

Program ini adalah bertujuan agar mahasiswa dapat mengambil mata kuliah di luar prodi serta melakukan perubahan definisi Satuan Kredit Semester (SKS). Perguruan tinggi wajib memberikan hak bagi mahasiswa untuk secara sukarela untuk menempuh pendidikan di luar prodi. Mahasiswa dapat mengambil SKS di luar kampusnya (dalam maupun luar negeri) sebanyak dua semester atau setara dengan 40 SKS. Mahasiswa juga dapat mengambil SKS di prodi lain di dalam kampusnya saja sebanyak satu semester dari total semester yang harus ditempuh. Hak belajar ini tergantung kondisi masing-masing mahasiswa. Mahasiswa dapat memilih sesuai keinginan dan kemampuannya. Dosen hanya bertugas mengarahkan dan memberikan masukan. Kebijakan ini juga tidak berlaku untuk prodi kesehatan. Hak belajar tidak diartikan secara sempit sebagai jam belajar namun jam kegiatan. Kegiatan di luar prodi dapat berarti belajar di kelas, magang atau praktik kerja di industri atau organisasi, pertukaran pelajar, pengabdian masyarakat, wirausaha, riset, studi independen, maupun kegiatan mengajar di daerah terpencil. Mahasiswa akan dibimbing oleh seorang dosen dalam melaksanakan jenis kegiatan yang dipilih. Kegiatan mana saja yang dapat dipilih oleh

mahasiswa telah melalui persetujuan dari rektor.

Dari uraian di atas, maka ada delapan bentuk kegiatan kampus merdeka yang dapat dilakukan oleh mahasiswa yang tertuang dalam Buku Panduan Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, 2020) :

1. Pertukaran pelajar
2. Magang/praktek kerja
3. Asistensi mengajar di satuan pendidikan
4. Penelitian/riset
5. Proyek kemanusiaan
6. Kegiatan wirausaha
7. Studi/proyek independen
8. Kuliah kerja nyata tematik

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam tulisan ini adalah kajian pustaka atau studi kepustakaan. Penelitian ini akan membahas beberapa teori yang sesuai yaitu mengenai pustakawan referensi yang ditetapkan oleh *The Reference and User Services Association* (RUSA) dalam *Professional Competencies for Reference and User Service Librarians*. Hal ini dilakukan karena relevan dengan masalah penelitian. Pada penelitian ini menelaah konsep dan teori pustakawan referensi berdasarkan literatur pada jurnal-jurnal ilmiah. Menurut Sujarweni (2014) kajian pustaka bertujuan dapat membangun konsep atau teori yang menjadi pijakan dalam suatu penelitian. Tujuan utama dalam kajian pustaka penelitian adalah mengembangkan aspek teoritis maupun aspek manfaat praktis. Penulis memilih kajian pustaka dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah yang hendak diteliti. Penelitian ini akan membahas Optimalisasi Layanan Referensi di Masa Pandemi dalam rangka menyongsong Era Kampus Merdeka. Peneliti akan mengemukakan teori-teori tentang layanan referensi dikaitkan kondisi pandemi Covid-19 serta dalam bingkai kampus merdeka.

PEMBAHASAN

• Layanan Referensi di Era Pandemi dan Kampus Merdeka

Konsep kampus merdeka merupakan gebrakan baru dari Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. Kampus merdeka merdeka belajar ini pada prinsipnya merupakan kebijakan untuk meningkatkan kompetensi lulusan baik dari aspek *hard skill* dan *soft skill*. Proses pembelajaran dalam “Kampus Merdeka Merdeka Belajar” adalah *student centered learning* yaitu perwujudan pembelajaran yang berpusat pada mahasiswa. *Student centered learning* merupakan hal yang paling penting dan utama. Kampus Merdeka ini memberikan kesempatan sekaligus juga tantangan bagi setiap mahasiswa untuk pengembangan daya inovasi, kreativitas, kapabilitas, kemampuan, moral, sikap dan kepribadian. Kampus merdeka ini dapat mendorong tumbuhnya kemandirian dari setiap mahasiswa untuk dapat menemukan permasalahan riil, pengetahuan baru melalui kenyataan dan dinamika lapangan, kolaborasi, interaksi sosial, kerja sama, manajemen diri, target, capaian, tuntutan kinerja, dan cara pencapaiannya. Kampus merdeka merdeka belajar ini dirancang untuk membentuk *hard* dan *soft skill* mahasiswa. *Hard* dan *soft skill* mahasiswa yang tangguh ini merupakan modal dasar dalam memenangkan persaingan di era global. Di masa depan, mahasiswa bersaing dan bertahan dalam dunia kerja, perubahan sosial, perubahan iklim, diversifikasi budaya, dan cepatnya perkembangan ilmu dan teknologi. Kampus sebagai kawah candradimuka harus mempersiapkan kompetensi mahasiswa hingga sesuai dengan kebutuhan zaman. Mahasiswa sedari dini dikenalkan dengan kultur kehidupan yang *link and match* dengan dunia industri serta didekatkan dengan kondisi masa depan yang senantiasa mengalami perubahan. Perguruan Tinggi merancang dan menetapkan proses pembelajaran yang inovatif sehingga capaian pembelajaran dapat diraih oleh mahasiswa. Capaian pembelajaran ini mencakup aspek

sikap, moral, pengetahuan, dan keterampilan secara optimal dan relevan. Mahasiswa tumbuh kesadarannya bahwa di masa depan setiap orang harus adaptif dengan kondisi yang akan dihadapi.

Pandemi Covid-19 yang terjadi pada awal tahun 2020, harus dihadapi oleh setiap unit pendidikan termasuk perpustakaan. Perpustakaan harus berusaha membuat formula yang sesuai dengan kondisi pandemi yang ada. Konsep Kampus Merdeka Belajar di era *new normal* harus disikapi dengan jelas dan tepat sehingga penyelenggaraan pembelajaran dan penelitian tetap berjalan dengan baik. Konsep Kampus Merdeka Belajar ini telah merubah secara total paradigma pembelajaran. Konsep pembelajaran jarak jauh merupakan keniscayaan yang bisa dilakukan. Pembelajaran jarak jauh atau *e-learning* ini menjadi makin diminati dan serius untuk diimplementasikan. Unit penting dalam mendukung penyelenggaraan konsep pembelajaran jarak jauh adalah perpustakaan. Perpustakaan dikenal sebagai penyedia sumber pembelajaran. Untuk itu, perpustakaan perlu membangun sinergi atau kolaborasi yang utuh dengan akademik, baik dari segi sistem layanan ataupun koleksi. Karena itu penting bagi pustakawan, khususnya pustakawan referensi dalam memahami filosofi dan tujuan dasar dari konsep “Kampus Merdeka” sehingga dapat menerapkannya di perpustakaan dengan tepat.

Layanan referensi di era Kampus Merdeka yang dapat dilakukan antara lain:

1. *Mobile References Service*
2. Penyediaan layanan referensi berbasis android. Layanan yang diberikan adalah layanan konsultasi penelitian, konsultasi beasiswa, memperkuat *liason librarian*, promosi perpustakaan dan layanan pengiriman sumber pustaka. *Mobile references service* ini dilakukan khususnya dalam masa pandemi. Layanan ini telah disediakan oleh Perpustakaan *The School of Public Health at Saint Louis University*. (Tao et al., 2009). Layanan ini merupakan solusi

dari pandemi yang memaksa setiap orang harus berdiam diri di rumah namun masih dapat memanfaatkan layanan perpustakaan. Perpustakaan dapat memberikan layanan informasi yang mendukung program kampus merdeka dalam ranah penelitian atau proyek kemanusiaan.

3. *Distance Learning*

4. Di tengah masa pandemi dan era kampus merdeka ini akan sangat tepat jika perpustakaan menyediakan pendidikan jarak jauh bagi pemustaka. Pemustaka dapat mengikuti pelatihan yang disediakan oleh perpustakaan. Seiring perkembangan, materi pelatihan dapat disesuaikan sesuai kebutuhan. Pelatihan dapat dilakukan dengan mendukung program kampus merdeka, misal untuk mendukung penelitian, pelatihan presentasi dan lain-lain. Perpustakaan dapat juga melakukan penjangkaran kebutuhan pemustaka dalam menetapkan jenis pelatihan dalam masa pandemi khususnya yang mendukung program kampus merdeka.

5. *Ask librarian*

6. Kebutuhan pemustaka terhadap layanan referensi berbasis daring dibuktikan dalam hasil penelitian Bakker (2002: 126). Hasil penelitian Bakker menunjukkan mayoritas pemustaka lebih menyukai layanan referensi virtual. Pemustaka menilai layanan perpustakaan secara *online* akan sangat memudahkan dalam berkonsultasi dengan pustakawan tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Interaksi tersebut dapat dilaksanakan dari sekolah, kantor hingga di rumah pemustaka masing-masing. Bahkan interaksi ini dapat dilakukan di setiap tempat. Perpustakaan tidak perlu mengatur waktu kunjungan secara luring. Pemustaka dan pustakawan hanya perlu berinteraksi secara *online*. Untuk itu, pemustaka merasa perlu adanya layanan berbasis digital ini. Layanan ini akan mempercepat perolehan informasi yang mereka perlukan. Pemustaka dapat berkonsultasi dengan pustakawan terkait sumber informasi yang tersedia di perpustakaan. Pemustaka dapat berkonsultasi mengenai proyek yang akan

dijalankan misal proyek kemanusiaan, kuliah kerja nyata tematik, atau sumber bacaan dalam membangun wirausaha.

7. *Remote library*

8. *Remote library* merupakan solusi juga penyediaan layanan referensi secara *online* di era pandemi. *Remote library* ini telah dilakukan oleh *the Southern Illinois University Medical Library*. (Linda, 2021). *Remote library* ini mengedepankan penerapan teknologi dan layanan *new virtual*. Layanan referensi yang diberikan meliputi *Interlibrary Loan, video tutorials, virtual classes and consultations*. Perpustakaan masih dapat beroperasi namun dengan beberapa cara. Kelas *end note* yang biasanya sangat diminati oleh pemustaka dibuatkan videonya sehingga pemustaka dapat mengikuti. Setelah menonton video tersebut pemustaka dapat berkonsultasi dengan perpustakaan jika mengalami kendala. (Linda, 2021).

9. *Research support*

10. Layanan referensi pastinya untuk mendukung penelitian yang dilakukan oleh civitas akademika. Pustakawan referensi merupakan mitra dari para peneliti baik dari kalangan dosen, mahasiswa serta tenaga kependidikan. Pustakawan tidak hanya pasif menunggu permintaan penelusuran namun dapat memberi alternatif dalam memilih bahan pustaka. Selain itu pustakawan referensi dapat membuat panduan terkait langkah-langkah penelitian dan memperkenalkan *tools* yang dapat dimanfaatkan. Pustakawan referensi dapat menjadi tempat konsultasi oleh para peneliti terkait beberapa hal misal untuk melihat tren penelitian, mencari teori pendukung penelitian, cara pengutipan dan lain-lain.

11. Bates (2015) berpendapat bahwa pustakawan referensi dapat mengorganisasi hasil penelitian terdahulu sebagai bahan dalam berinteraksi dengan pemustaka dalam meningkatkan kualitas layanan. Hasil penelitian Eddy & Solomon (2017) studi kasus tentang peran penasihat yang berhasil dikembangkan oleh

- pustakawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan yang memiliki keahlian dalam bidang tertentu dapat berperan sebagai *advisory* (penasehat) bagi tim peneliti atau tim penerbit jurnal.
12. Dengan demikian peran pustakawan dengan keahlian tertentu dapat berperan sebagai penasehat penelitian. Hal ini bukan sesuatu yang otomatis terjadi namun membutuhkan kemampuan dan kemauan dari pustakawan untuk terus belajar.
 13. Video tutorial
 14. Masa pandemi ini pemustaka tidak leluasa untuk hadir di perpustakaan. Padahal pemustaka membutuhkan sumber informasi yang mendukung proses belajar atau penelitian. Dalam memanfaatkan sumber informasi tersebut pemustaka kadang menemui beberapa kendala. Untuk itu, perpustakaan melalui divisi layanan referensi menyediakan video tutorial. Video tutorial dapat mengenai cara akses perpustakaan secara virtual, cara penelusuran informasi secara virtual, serta cara meminjam buku secara *online*.
 15. *New Flash*
 16. Perpustakaan dapat berkolaborasi dengan unit lain di dalam institusi atau di luar institusi menyediakan informasi yang diperlukan pemustaka. Dalam mendukung kampus merdeka perpustakaan dapat menyediakan sekilas info mengenai perusahaan yang dapat dituju dalam kegiatan magang, catatan proyek kemanusiaan yang telah dilakukan, laporan KKN tematik dan lain sebagainya
 17. *Colaboration*
 18. Tidak ada satu perpustakaan di muka bumi menjadi perpustakaan yang paling lengkap sesuai kebutuhan pengguna. Ditambah lagi di era saat ini kolaborasi untuk menghasilkan suatu karya adalah suatu tuntutan. Layanan referensi dapat berkolaborasi dengan layanan referensi di perguruan tinggi yang lain dalam menyediakan sumber informasi. Pustakawan referensi dapat membuat grup WhatsApp dengan para pustakawan referensi di perguruan tinggi yang lain

dengan tujuan saling mendukung dalam penyediaan sumber informasi. Informasi yang disediakan dapat mendukung program penelitian, pertukaran pelajar dan lain-lain. Layanan ini dapat dilakukan melalui kesepakatan yang dilakukan oleh beberapa perpustakaan yang dapat tergabung dalam suatu asosiasi atau perkumpulan.

Layanan referensi di era pandemi dan ditengah-tengah program kampus merdeka akan lebih bervariasi dan lebih bermacam-macam tergantung pada kebutuhan pemustaka. Nurislaminingsih (2020) berpendapat bahwa pustakawan referensi sebagai *knowledge worker*. Artinya pustakawan referensi memiliki kewajiban memberikan layanan pengetahuan yang terus menerus kepada pemustaka. Pustakawan bekerja mulai mengumpulkan informasi, mengolah dan melakukan inovasi cara akses informasi yang tepat serta melakukan diseminasi informasi kepada pemustaka. Layanan referensi ini menjadikan pustakawan referensi memiliki berbagai macam kegiatan yang berkaitan dengan pengetahuan. Kampus merdeka memiliki agenda kegiatan khususnya bagi para mahasiswa, maka disini perpustakaan dapat memainkan peran dalam mendukung kegiatan tersebut. Pustakawan dapat menggali informasi baru terkait kampus merdeka karena pustakawan sebagai *knowledge worker*.

KESIMPULAN

Pandemi Covid-19 yang mengguncang dunia pada awal tahun 2020 telah memaksa perubahan hidup manusia. Manusia dipaksa menemukan formula baru dalam beraktivitas. Dalam masa pandemi Covid-19 ini, semua aktivitas harus tetap dijalankan dengan standar yang telah ditetapkan secara ketat. Di era pandemi ini, layanan referensi menjadi salah satu garda terdepan komunikasi antara perpustakaan dengan pemustaka. Perpustakaan menghadapi tantangan yang

sedemikian masif, maka perpustakaan tidak lagi dapat menunda dalam mengoptimalkan layanan referensi. Optimalisasi layanan referensi yang dapat dilakukan antara lain *Mobile references service*; Pendidikan jarak jauh bagi pemustaka; *Ask librarian*; *Remote library*; *Research support*; *Video tutorial*; *New Flash / glance*; Kolaborasi. Optimalisasi tersebut diharapkan dapat menjembatani kurangnya informasi pemustaka dalam melaksanakan program kampus merdeka.

DAFTAR PUSTAKA

- Bates, M. (2015). *The information professions: knowledge, memory, heritage*.
- Das, A. K., & Librarian, A. (2015). An Overview of Reference Service For The Digital Era. *An International Peer Reviewed Bilingual E-Journal Of Library And Information Science*, 02(03), 3. www.klibjilis.com
- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2020). *Buku Panduan Merdeka Belajar - Kampus Merdeka*. <http://dikti.kemdikbud.go.id/>
- Eddy, M. A., & Solomon, D. (2017). Leveraging Librarian Liaison Expertise in a New Consultancy Role. *The Journal of Academic Librarianship*, 43(2), 121–127. <https://doi.org/10.1016/J.ACALIB.2017.01.001>
- Jo Bell Whitlatch & Beth S. (2008). *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians | Reference & User Services Association (RUSA)*. <https://www.Ala.Org/Rusa/Resources/Guidelines/Professional>. <https://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>
- Jo Bell Whitlatch & Beth S. Woodard. (2017). *Professional Competencies for Reference and User Services Librarians*. Reference & User Services Association (RUSA). <https://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/professional>
- Joan M. Freitz. (2004). *Dictionary for library and information science*. Libraries Multimed. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=378361>
- Linda, H. [et. al. (2021). Adapting to Remote Library Services during COVID-19-19. *Medical Reference Services Quarterly*, 40(1), 35–47. <https://doi.org/10.1080/02763869.2021.1873616>
- Maddox, J., & Stanfield, L. (2019). A Survey of Technology Used to Conduct Virtual Research Consultations in Academic Libraries. *Journal of Library and Information Services in Distance Learning*, 13(3), 245–261. <https://doi.org/10.1080/1533290X.2018.1555567>
- NS, S. (2008). *Satu Abad Kebangkitan Nasional dan Kebangkitan Perpustakaan*. Sagung Seto. <https://library.unismuh.ac.id/opac/detail-opac?id=8739>
- Nurislaminingsih. (2020). *Pustakawan Referensi Sebagai Knowledge Worker*. Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/anuva/article/view/7960/4183>
- Ranganathan, S. R. amamrita. (1961). *The five laws of library science*. <https://www.worldcat.org/title/five-laws-of-library-science/oclc/1293631>
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian Lengkap Praktis Dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru Press.
- Tao, D., Mccarthy, P. G., Krieger, M. M., & Webb, A. B. (2009). The Mobile Reference Service: a case study of an onsite reference service program at the school of public health*. *Journal of the Medical Library Association: JMLA*. <https://doi.org/10.3163/1536-5050.97.1.006>
- Wharton, L., & Mann, E. Z. (2019). Transitioning Online Reference Staffing Models: Assessing and Balancing Needs of Patrons and Practitioners. <https://doi.org/10.1080/02763877.2019.1678217>, 61(1), 15–24. <https://doi.org/10.1080/02763877.2019.1678217>
- Yayat Hendayana. (2021). *Program Kampus Merdeka Ajak Mahasiswa Indonesia menjadi SDM Kreatif dan Adaptif – Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia*. <https://dikti.kemdikbud.go.id/kabar-dikti/kabar/program-kampus-merdeka-ajak-mahasiswa-indonesia-menjadi-sdm-kreatif-dan-adaptif/>