

SMS Reference di Perpustakaan Nasional Indonesia: Proyek Penelitian Pilot*SMS Reference in National Library of Indonesia: Pilot Project Research*Arief Wicaksono¹

Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Universitas Indonesia

Abstrak

SMS terkesan ketinggalan zaman di era digital. Mungkin karena alasan ini, perpustakaan tidak menggunakan SMS sebagai media untuk layanan referensi. Penelitian yang ada membuktikan hal yang berbeda dengan asumsi ini. Perpustakaan di Indonesia terlihat tidak menggunakan SMS sebagai media dalam layanan referensi. Perpustakaan Nasional RI adalah salah satu perpustakaan yang menyelenggarakan layanan referensi melalui SMS. Penelitian ini berusaha memahami kondisi jalannya layanan referensi melalui SMS di Perpustakaan Nasional RI, termasuk aspek komunikasi interpersonal di dalamnya. Penelitian ini menggunakan metode analisis isi kuantitatif pada teks dalam SMS layanan referensi. SMS mempunyai potensi untuk memperluas pasar masyarakat pengguna layanan referensi. Layanan referensi melalui SMS di Perpustakaan Nasional RI membutuhkan perencanaan yang lebih baik, implementasi yang terstandar, dan evaluasi berkelanjutan karena ditemukan waktu respon dan durasi transaksi yang cukup lama. Lalu, pustakawan yang melakukan layanan referensi melalui SMS harus memperhatikan pada aspek komunikasi interpersonal yang memberikan pengaruh positif dalam transaksi referensi.

Kata kunci: layanan referensi virtual, layanan referensi melalui SMS, komunikasi interpersonal

Abstract

SMS looks outdated in today's digital era. Perhaps because of that, library did not chose SMS as media for reference services. Existing research's results prove different things with this assumption. Libraries in Indonesia itself seem do not use SMS as a medium in reference services. There is only the National Library of Indonesia (Perpusnas) which organized text reference services. This study sought understanding the conditions of text reference service at Perpusnas, including aspects of interpersonal communication. This research uses quantitative content analysis research on recorded text in text reference services. The results showed SMS has the potential to reach a wider market in the community for reference services. Text reference service at Perpusnas needs more planning, implementation, and evaluation which is found that sufficient length of the response time and the duration of the transaction. In addition, a reference librarian who runs the text reference service needs to pay attention to aspects of interpersonal communication which is a positive influence in the transaction reference.

Keywords: virtual reference service, text reference, interpersonal communication

¹ Korespondensi: Arief Wicaksono. Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Universitas Indonesia. Alamat: Kampus UI Depok Jawa Barat 16424. Telp.: +62.21.7863528 E-mail: arief.wicaksono41@ui.ac.id

Layanan referensi merupakan layanan dasar yang diberikan perpustakaan. Melalui layanan referensi, pustakawan membantu pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Layanan referensi konvensional yang diselenggarakan perpustakaan berupa tatap muka berkembang menjadi layanan referensi virtual. Bantuan dari pustakawan referensi tidak hanya dilakukan melalui tatap muka secara langsung, namun dapat juga dilakukan tanpa tatap muka dan dilakukan melalui mediasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Pemilihan media TIK dalam layanan referensi tidak hanya didasarkan mengikuti trend perkembangan TIK, namun yang paling penting adalah penggunaan mediasi TIK ini disesuaikan dengan kondisi masyarakat yang dilayani perpustakaan.

Dari beberapa media layanan referensi yang dapat diberikan perpustakaan, layanan referensi melalui pesan singkat atau yang lebih dikenal dengan SMS (Short Message Service) menarik perhatian peneliti. Layanan referensi melalui SMS, secara sepintas, terlihat sebagai layanan yang konvensional dan tidak bergengsi di zaman dunia online. Namun kenyataannya layanan referensi melalui SMS digunakan perpustakaan negara maju hingga saat penelitian ini dibuat.

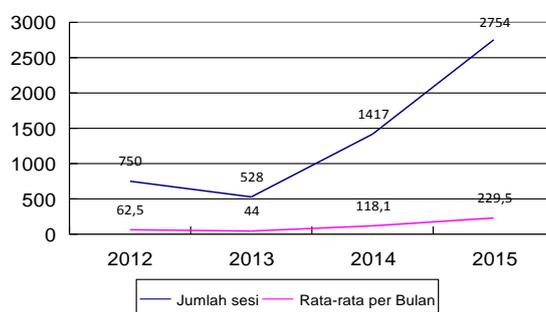
Contohnya adalah New York Public Library yang berada di kota New York City, salah satu kota terbesar di Amerika Serikat. Contoh lainnya adalah Bristol Central Library yang berada di kota Bristol, salah satu Kota Inti di Inggris. Tidak hanya perpustakaan umum, perpustakaan perguruan tinggi, yang umumnya mahasiswanya dari generasi muda, juga menyediakan layanan referensi melalui SMS. Contohnya adalah Sims Memorial Library yaitu Perpustakaan Southeastern Louisiana University. Dalam penelitian Stahr (2011, p.16) ditemukan bahwa mulai dari 2005 penggunaan layanan referensi melalui SMS menunjukkan peningkatan dibandingkan dengan media email yang cenderung stabil dan media chat yang sempat mengalami lonjakan sebelum akhirnya kembali seperti awal. Contoh perpustakaan lainnya yang menggunakan SMS sebagai sarana dalam layanan referensi adalah Texas Tech University Library, Cornell University Library, Lloyd Sealy Library, Boise State University Library, dan New York University Library. Sebagian besar contoh yang disebutkan adalah perpustakaan di Amerika Serikat. Pemilihan media SMS dalam layanan referensi diperkirakan berdasarkan penggunaan SMS yang tinggi oleh penduduk Amerika Serikat (Pew Research Center, April 2011 dan CTIA The Wireless Association, Juni 2015).

Di Indonesia, berdasarkan penelusuran peneliti, ditemukan bahwa perpustakaan tidak menggunakan SMS dalam layanan referensi. Perpustakaan Nasional RI (Perpusnas) merupakan salah satu perpustakaan yang menyediakan layanan referensi melalui SMS. Perpustakaan di Indonesia cenderung menggunakan email dan aplikasi chatting online untuk layanan referensi. Menurut peneliti, media SMS sebenarnya dapat menjadi pilihan untuk perpustakaan di Indonesia dalam menyediakan akses layanan referensi dengan jangkauan yang lebih luas. Terlepas dari kecenderungan penggunaan internet termasuk penggunaan *instant messaging* yang meningkat dan kecenderungan penggunaan SMS yang menurun, namun jumlah penggunaan SMS di Indonesia masih termasuk tinggi. Menurut Stahr (2011, p.19) dan Pearce (2010, p.256), perpustakaan yang menginginkan untuk mencapai pemustaka yang lebih luas dan lebih beragam akan menggunakan media SMS pada layanan referensinya. Penyediaan akses SMS sebagai salah satu media dalam layanan referensi dapat memperluas peluang 'pasar' kepada pemustaka yang menggunakan handphone (di Indonesia lebih dikenal istilah ini dibanding dengan *cellphone*) yang hanya memiliki fitur standar berupa SMS dan telepon saja (*feature phone*). Layanan referensi melalui SMS juga mudah untuk digabungkan dengan layanan referensi lainnya dan biaya untuk menyediakan layanan referensi melalui SMS termasuk murah.

Perpusnas mulai melakukan layanan referensi melalui SMS sejak tahun 2012. Layanan ini dilakukan oleh Kelompok Layanan Informasi dan Kunjungan yang terdiri dari lima orang

pustakawan. Sebenarnya sampai dengan akhir tahun 2014 Kelompok ini berjumlah empat pustakawan saja. Lalu pada bulan November 2014 mendapatkan satu tenaga baru sehingga saat penelitian ini dilakukan Kelompok Layanan Informasi dan Kunjungan terdiri dari lima orang pustakawan.

Dalam penelusuran awal dokumen, peneliti tidak menemukan adanya laporan resmi terkait layanan referensi melalui SMS ini. Jadi tidak diketahui dengan pasti bagaimana layanan referensi melalui SMS ini telah berjalan, termasuk dari segi isi pertanyaan yang masuk. Grafik 1 menyajikan jumlah 'sesi' SMS dari layanan referensi Perpustakaan. Sesi merupakan setiap SMS yang dikirimkan oleh pemustaka dalam rangka bertanya atau menanggapi respon dari pustakawan dan SMS yang dikirimkan oleh pustakawan dalam rangka menjawab pertanyaan atau melakukan respon atas pertanyaan pemustaka.



Gambar 1. Jumlah Sesi SMS

Berdasarkan gambar 1 tersebut, terlihat terjadi peningkatan jumlah sesi SMS dalam layanan referensi Perpustakaan. Namun belum diketahui bagaimana proses komunikasi yang dibangun selama berinteraksi dengan pemustaka. Dalam komunikasi dengan menggunakan SMS dalam konteks layanan referensi, pustakawan tetap perlu memperhatikan aspek komunikasi interpersonal yang baik. Dalam panduan layanan referensi virtual yang dikeluarkan oleh Reference and User Services Association atau yang dikenal dengan singkatan RUSA (2010) disebutkan bahwa dalam layanan referensi virtual, pustakawan membutuhkan kemampuan komunikasi yang sama dengan bentuk layanan referensi tatap muka secara langsung. Ketika berkomunikasi menggunakan SMS dalam konteks layanan referensi, pustakawan dituntut menggunakan 160 karakter dengan efektif untuk sekali sesi. Kondisi ini menuntut kemampuan komunikasi tambahan agar kualitas komunikasi yang dibangun dapat setara dengan kualitas komunikasi layanan referensi tatap muka secara langsung.

Berbagai aspek komunikasi interpersonal dapat terlihat dari teks SMS yang ada. Dari observasi awal atas teks SMS dalam layanan referensi Perpustakaan terlihat terdapat SMS pertanyaan pemustaka yang tidak dijawab oleh pustakawan. Misalnya SMS yang dikirim pada 16 Juni 2013 pukul 11:11 WIB, "Selamat siang. Mau tanya, apakah kalau di Perpustakaan bisa membuka jurnal kedokteran secara gratis?". Dalam aplikasi layanan referensi melalui SMS terlihat status SMS ini adalah 'N'. Status ini menunjukkan SMS ini tidak dilihat atau dibuka oleh pustakawan. Jika dibuka saja tidak, maka dapat dipastikan SMS pertanyaan ini tidak dijawab oleh pustakawan. Dalam komunikasi interpersonal, tidak menjawab SMS dapat dimaknai sebagai bentuk pengacuhan.

Dalam Standar Layanan Perpustakaan dan Informasi Bidang Layanan Koleksi Umum (2014) disebutkan kewajiban membalas seluruh SMS yang masuk. Jika terdapat pertanyaan yang

membutuhkan waktu yang tidak sedikit dalam menjawabnya, maka SMS harus dijawab dengan pernyataan, "SMS sudah diterima, namun untuk menjawab pertanyaan Bapak/Ibu membutuhkan waktu. Untuk itu kami akan membalas kembali SMS Bapak/Ibu dengan jawabannya." Dalam standar ini diatur juga bagaimana menutup SMS pertanyaan dengan menggunakan kalimat, "Jika masih ada yang ditanyakan, dapat menghubungi kembali Call Center. Salam, Nama."

Menurut Ketua Kelompok Layanan Informasi dan Kunjungan, Martini, di awal pelaksanaan Call Center (nama yang digunakan Perpustakaan untuk layanan referensi melalui telepon dan SMS) dilakukan pembekalan pustakawan di Kelompok Layanan Informasi dan Kunjungan terkait teknis penggunaan teknologi dan aspek komunikasi yang harus digunakan. Namun pembekalan tersebut melupakan pada aspek komunikasi interpersonal pada SMS. Pembekalan aspek komunikasi interpersonal diberikan hanya terkait menjawab telepon. Dalam pembekalan tersebut, materi tercetak juga hanya terkait aspek komunikasi interpersonal menjawab telepon.

Berdasarkan penjelasan di atas maka ditemukan bahwa belum diketahui dengan jelas kondisi interaksi dalam layanan referensi melalui SMS Perpustakaan. Selain itu, juga ditemukan bahwa belum adanya pembedaan atau kajian pada aspek komunikasi interpersonal melalui SMS dalam layanan referensi Perpustakaan. Kedua hal ini penting untuk diketahui agar dapat menjadi bahan masukan pelaksanaan layanan referensi melalui SMS.

Tujuan penelitian ini adalah 1) mendapatkan pemahaman atas interaksi dalam layanan referensi melalui SMS Perpustakaan, dan 2) mendapatkan pemahaman atas penggunaan aspek komunikasi interpersonal dalam layanan referensi melalui SMS Perpustakaan.

Penelitian mengenai layanan referensi melalui SMS di Indonesia sulit ditemukan jika dibandingkan dengan layanan referensi virtual lainnya. Dengan demikian, penelitian ini mengisi ruang kosong kajian layanan referensi melalui SMS di Indonesia. Penelitian ini mempunyai manfaat bagi lingkungan akademis, yaitu menambah kajian terkait layanan referensi melalui SMS dan komunikasi yang termediasikan melalui TIK dalam perpustakaan, khususnya komunikasi layanan referensi melalui SMS.

Penelitian ini juga mempunyai manfaat teknis bagi Perpustakaan dalam melakukan evaluasi layanan referensi melalui SMS yang telah diberikannya. Evaluasi layanan referensi tidak hanya melalui melihat promosi dan ketepatan dalam menjawab pertanyaan referensi. Evaluasi layanan referensi juga harus melihat dari sisi kualitas komunikasi yang dibangun dalam melakukan interaksi dengan pemustaka. Selain bagi Perpustakaan, hasil penelitian ini juga dapat digunakan bagi perpustakaan lain di Indonesia yang tertarik untuk menggunakan layanan referensi melalui SMS.

Metode Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan rencana dan prosedur untuk penelitian yang mencakup langkah-langkah mulai dari asumsi luas sampai metode rinci pengumpulan, analisis, dan interpretasi data (Creswell, 2014, p.31). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dengan demikian langkah-langkah dalam penelitian ini mengikuti pendekatan kuantitatif. Menurut Beck dan Manuel (2008, p.11), penelitian kuantitatif adalah penelitian yang melibatkan pengukuran kuantitas pada fenomena penelitian atau untuk mengetahui seberapa banyak dalam relasinya pada pertanyaan penelitian. Desain penelitian yang digunakan adalah analisis isi kuantitatif. Menurut Eriyanto, (2011, p.15), analisis isi kuantitatif merupakan suatu teknik penelitian ilmiah yang ditujukan untuk mengetahui gambaran karakteristik isi dan menarik inferensi dari isi. Sebagai data sekunder, peneliti melakukan observasi dan wawancara.

Teks yang tercipta dari interaksi pustakawan dan pemustaka dalam konteks layanan referensi melalui SMS adalah objek penelitian. Penelitian ini menggunakan analisis isi deskriptif, yaitu

analisis isi yang dimaksudkan untuk menggambarkan secara detail suatu pesan, atau suatu teks tertentu (Eriyanto, 2011, p.3). Penelitian ini tidak berusaha untuk menguji hipotesis tertentu atau menguji hubungan di antara variabel. Penelitian ini berusaha menggambarkan aspek dan karakteristik SMS dalam konteks layanan referensi virtual di Perpustakaan. Dengan demikian, lokasi penelitian adalah Perpustakaan.

Populasi adalah seluruh SMS di nomor 081290000880 (nomor layanan referensi melalui SMS Perpustakaan) yang terekam dari interaksi pustakawan dan pemustaka pada bulan Januari dan Februari 2016. Populasi ini ditentukan karena keterbatasan waktu penelitian. Pada rentang waktu ini, jumlah sesi dari SMS berjumlah 511 pesan. Sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan populasi, yaitu seluruh pesan SMS pada bulan Januari dan Februari 2016.

Untuk mendapatkan data SMS, peneliti mengambil data dari program SMS Center. Peneliti menyalin data SMS baik pesan yang masuk dari pemustaka dan pesan jawaban yang dikirimkan pustakawan untuk bulan Januari dan Februari 2016 dan memindahkannya ke dalam bentuk file xls. Setelah dipindahkan dalam bentuk file xls, pesan yang masuk baik pertanyaan atau menanggapi respon dari pustakawan dan pesan yang keluar dalam rangka menjawab pertanyaan atau melakukan respon atas pertanyaan pemustaka disatukan agar menjadi utuh percakapannya. Pertanyaan akan disatukan dengan jawabannya dan percakapan selanjutnya yang terjadi hingga akhir transaksi. Dengan menyatukan akan terlihat transaksi referensi yang utuh. Setelah terkumpul dalam satu transaksi, akan dilakukan pengkodean berdasarkan kategorisasi tertentu. Kategorisasi pengkodean menggunakan kategorisasi yang telah digunakan dalam penelitian Pearce, Collard, dan Whatley (2010), Luo dan Weak (2011), Cole dan Krkoska (2011), Stahr (2011), Radford (2006), Vaderman dan Barba (2014), dan Cassidy et al. (2014). Setiap kategorisasi diberikan definisi agar memperjelas pengkodean dan analisis. Penggunaan kategorisasi yang sudah digunakan dalam penelitian sebelumnya dilakukan dalam rangka mencapai validitas penelitian.

Tabel 1. Kategorisasi Analisis

Kategori	Definisi
Jenis pertanyaan	Kecenderungan jenis pertanyaan yang diajukan dalam layanan referensi virtual.
Penyelesaian pertanyaan	Untuk melihat apakah pertanyaan tidak terjawab (tidak dijawab sama sekali), tidak selesai (dijawab namun proses belum selesai karena pertanyaan konfirmasi dari pustakawan tidak dibalas kembali atau pertanyaan lanjutan dari masyarakat tidak dijawab kembali, atau janji untuk menindaklanjuti tidak dilakukan pustakawan), atau terjawab (pertanyaan dijawab dan selesai).
Frekuensi hari dan waktu	Untuk melihat kecenderungan hari dan waktu masyarakat mengajukan pertanyaan.
Waktu respon	Berapa lama waktu yang diperlukan untuk merespon pertama kali pertanyaan.
Durasi transaksi	Total waktu yang ada antara menerima pesan dari masyarakat dan menerima atau mengirimkan pesan terakhir dalam transaksi.
Jumlah sesi dalam satu transaksi	Jumlah sesi atau pesan dalam satu transaksi referensi.
Aspek komunikasi interpersonal	Relasi fasilitator yaitu aspek interpersonal yang mempunyai pengaruh positif dalam interaksi antara pustakawan dan pemustaka sehingga

komunikasi berjalan lancar, terdiri dari 1) salam pembuka (pesan hello, menandai awal interaksi interpersonal dengan pertukaran salam); 2) membangun hubungan atau *rapport building* (aspek interaksi yang melibatkan dorongan percakapan *give and take*, membangun saling mengerti, dan pengembangan hubungan); 3) penghormatan atau *dereference* (menampilkan kesopanan dan hormat untuk pengalaman, pengetahuan, dan sudut pandang yang lain serta teratur menyampaikan apresiasi seseorang dan mengkonfirmasi hubungan antara peserta); 4) kompensasi kurangnya bahasa nonverbal (penggunaan karakter teks seperti tanda baca, *emoticons*, huruf, atau singkatan untuk mengkompensasi ketidakhadiran bahasa nonverbal dalam komunikasi); dan 5) salam penutup (pesan perpisahan yang menandai berakhirnya pertemuan interpersonal, bentuk dari tampilan perpisahan yang dilakukan selama proses meninggalkan).

Relasi penghalang yaitu aspek interpersonal yang mempunyai pengaruh negatif pada interaksi pustakawan dan pemustaka sehingga mengganggu komunikasi, terdiri dari masalah penutupan (mengakhiri percakapan tanpa penutupan atau pertukaran perpisahan) dan penutupan negatif (strategi yang digunakan pustakawan untuk mengakhiri transaksi referensi jauh dari menyediakan jawaban yang membantu)

Sumber: Adaptasi dari penelitian yang disebutkan di atas.

Semua pesan yang dilakukan pengkodean akan direkap datanya. Tahap awal dari analisis data adalah mendeskripsikan temuan dengan menggunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang bertujuan mendeskripsikan atau menjabarkan temuan dan data yang di dapat dari analisis isi (Eriyanto, 2011). Setiap kategori akan dijabarkan masing-masing. Pendeskripsian akan dilakukan melalui tabulasi tunggal dan tabulasi silang dan disajikan melalui tabel dan gambar. Dalam pembahasan analisis akan dikaji dengan literatur dan hasil penelitian yang sudah ada sebelumnya.

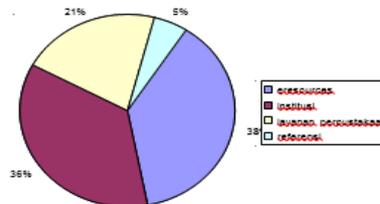
Hasil

Jenis Pertanyaan

Jenis pertanyaan yang diajukan pemustaka selalu menjadi perhatian dari layanan referensi, termasuk layanan referensi melalui SMS. Menurut Luo dan Weak (2011), jenis pertanyaan mengindikasikan kebutuhan informasi dari pemustaka dan menurut Cole dan Krkoska (2010, p.7), pertanyaan memberitahukan tentang ekspektasi dan perilaku pemustaka. Hasil penelitian menemukan bahwa pertanyaan terkait *eresources* dan institusi lebih banyak ditanyakan. Pertanyaan *eresources* dalam penelitian ini merupakan pertanyaan masalah teknis penggunaan *eresources* yaitu lupa atas nomor anggota atau password yang digunakan dalam melakukan login di *e-resources*. Sementara pertanyaan institusi dalam penelitian ini merupakan pertanyaan terkait layanan Perpustakaan di luar layanan perpustakaan dan informasi, seperti pertanyaan terkait Internasional Serial Book Number (ISBN), Nomor Pokok Perpustakaan (NPP), dan permintaan sumbangan buku.

Pertanyaan referensi sendiri hanya sebesar 5% atau 8 pertanyaan. Pertanyaan referensi dalam penelitian ini seperti pertanyaan “Maaf mas ini pelayanan perpustakaan nasional ya saya mahasiswa gunadarma, saya mau nanya di perpustakaan nasional ada referensi untuk skripsi ngga

?” atau “Assalamu'alaikum Wr.Wb Mohon bantuannya, saya mencari judul buk penelitian pendidikan sekaligus tempat penerbitannya dari: 1. Supriyadi (2010) 2. Schermerhorn (1998) 3. Maltase, Robert, dan Philip (2010) 4. Peggy Bertrand (2009) 5. Polya (1985) 6. Winataputra (2007) 7. Suherman (2004) 8. Arikunto (2007) Mohon bantuannya, terima kasih”.



Gambar 2. Jenis Pertanyaan

Kondisi jenis pertanyaan ini dapat dijelaskan berdasarkan hasil observasi peneliti. Besarnya pertanyaan eresources dapat dijelaskan dengan temuan bahwa sejak Perpustakaan memberikan layanan eresources terjadi pelonjakan keanggotaan online Perpustakaan. Sering terjadi pemustaka lupa atas nomor anggotanya karena tidak mencetak kartu dan juga lupa password. Salah satu media untuk menanyakan hal ini adalah melalui SMS. Termasuk jika terjadi masalah dalam pendaftaran online. Terkait pertanyaan informasi institusi yang menjadi kedua terbesar, dapat dijelaskan bahwa nomor SMS layanan referensi Perpustakaan tampil juga di halaman unit kerja lain Perpustakaan seperti di halaman unit kerja Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat). Selain itu nomor resmi untuk instansi Perpustakaan sulit ditemukan dalam website Perpustakaan (perpusnas.go.id), yang langsung terlihat justru nomor Call Center Layanan termasuk nomor SMS layanan referensi. Ketiadaan ini menjadikan masyarakat bertanya mengenai informasi institusi ke nomor SMS layanan referensi.

Sementara pertanyaan mengenai layanan perpustakaan sudah sewajarnya masuk ke layanan referensi virtual ini. Lebih sedikitnya pertanyaan yang tergolong pertanyaan referensi dibandingkan dengan teknis layanan perpustakaan dapat dijelaskan dengan temuan dengan penamaannya sebagai Call Center Layanan. Dalam website Perpustakaan sempat terjadi beberapa kali perubahan dengan ditambahkan kata ‘layanan informasi’. Sempat berubah menjadi ‘layanan informasi dan saran’. Dengan ketidakadaan kejelasan nomor tersebut untuk layanan referensi atau ask a librarian maka memungkinkan lebih sedikitnya pertanyaan yang tergolong referensi.

Penyelesaian Pertanyaan

Hasil penelitian menemukan bahwa sebagian besar pertanyaan masuk kategori terjawab walaupun terdapat pertanyaan yang tidak terjawab sebanyak 17 pertanyaan (11%) dan pertanyaan yang tidak selesai sebanyak 16 pertanyaan (10%). Pertanyaan yang tidak terjawab terdiri dari 14 pertanyaan layanan perpustakaan (70,5%), 4 pertanyaan institusi (23,5%), dan 1 pertanyaan eresources (6%). Dari pertanyaan yang tidak terjawab, 4 pertanyaan di antaranya adalah pertanyaan mengenai waktu buka perpustakaan yang dilakukan pada hari dan waktu di luar hari kerja dan jam operasional layanan referensi melalui SMS. Contohnya adalah pertanyaan “Assalamualaikum.. Maaf apakah perpustakaan buka pada hari ini...?” yang dikirimkan pada tanggal 1 Januari 2016 (libur nasional Tahun Baru) dan “Selamat pagi, mohon informasinya, hari ini perpustakaan nasional buka atau tidak? mohon konfirmasinya.tks” yang dikirimkan pada hari Sabtu tanggal 23 Januari 2016.

Untuk pertanyaan tidak selesai ditemukan terjadi karena pemustaka yang tidak merespon kembali jawaban atau respon pustakawan atas pertanyaan pemustaka dan karena pustakawan yang tidak merespon kembali jawaban dari pemustaka dan tidak merealisasikan janji untuk mengirimkan jawaban. Jenis pertanyaan yang tidak selesai terdiri dari 12 pertanyaan eresources, 3 pertanyaan referensi, dan 1 pertanyaan layanan perpustakaan. Tidak selesai terjadi sebanyak 10 transaksi yang pemustaka tidak membalas respon dari pustakawan.

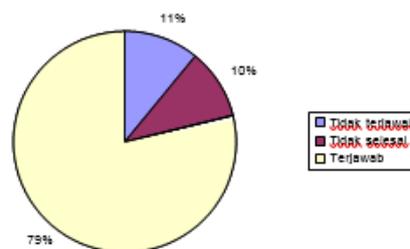
Pemustaka : selamat siang. maaf mau tanya,saya sudah pernah daftar menjadi anggota PNRI,tetapi lupa username dan pasword nya.terima kasih

Pustakawan: Selamat pagi. Mohon sebutkan nama lengkap, nomor identitas, dan tempat tanggal lahir untuk verifikasi data. Terima kasih.

Tidak selesai terjadi sebanyak 6 transaksi dimana pustakawan yang tidak merespon kembali jawaban dari pemustaka dan tidak merealisasikan janji untuk mengirimkan jawaban.

Pemustaka : Assalamu'alaikum Wr.Wb Ini masih ada buku yang belum saya dapat. 1. Hegarty Hazel (1986) 2. Sudjana (2009)

Pustakawan: Wa'alaikumsalam wr wb. Kami membutuhkan waktu untuk melakukan penelusuran. Mohon berkenan menunggu balasan dari kami. Terima kasih.



Gambar 3. Penyelesaian Pertanyaan

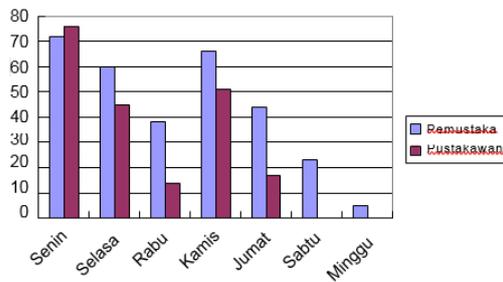
Standar Layanan Perpustakaan dan Informasi Bidang Layanan Koleksi Umum tahun 2014 menyatakan kewajiban membalas seluruh SMS yang masuk. Dalam komunikasi interpersonal, tidak menjawab SMS dapat dimaknai sebagai bentuk pengacuan. Dengan demikian seharusnya tidak ada pertanyaan yang tidak terjawab. Lalu mengenai pertanyaan tidak selesai karena pustakawan yang tidak merespon kembali, terdapat kemungkinan adanya faktor kegagalan pustakawan melihat tanda pemustaka yang membutuhkan informasi lebih atau lupa untuk membalas kembali karena terlihat ada pesan yang terbaca (ditandai di aplikasi status berubah menjadi Y) namun terlihat tidak ada balasan dari pustakawan.

Frekuensi Hari dan Waktu

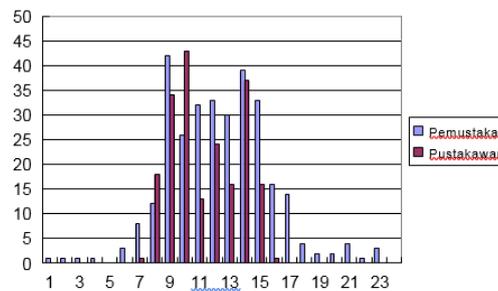
Hasil penelitian menemukan bahwa pertanyaan dilontarkan pemustaka menyebar di setiap hari termasuk di hari Sabtu dan Minggu yang bukan menjadi hari operasional layanan referensi melalui SMS. Adanya pertanyaan sebanyak 23 pertanyaan (7,5%) di hari Sabtu dan 5 pertanyaan (1,6%) mengindikasikan bahwa kebutuhan informasi pemustaka juga ditanyakan di luar hari kerja. Indikasi ini diperkuat dengan temuan bahwa sebanyak 61 pertanyaan (19,8%) dilontarkan pemustaka di luar jam kerja normal.

Pertanyaan atau respon dari pemustaka banyak dilakukan pada hari Senin dengan 72 sesi, Kamis dengan 66 sesi, dan Selasa dengan 60 sesi. Hal ini sebanding dengan respon atau jawaban dari pustakawan yang juga banyak pada hari tersebut, yaitu Senin dengan 76 sesi, Kamis, dengan 51 sesi, dan Selasa dengan 45 sesi. Dari sisi waktu, pertanyaan atau respon dari pemustaka

banyak dilakukan pada pukul 9.00 dengan 42 sesi dan pukul 14.00 dengan 39 sesi. Sementara respon atau jawaban dari pustakawan banyak pada pukul 10.00 dengan 43 sesi dan pukul 14.00 dengan 37 sesi. Jika melihat rata-rata waktu respon di Tabel 2 maka diperkirakan pukul 9 digunakan pustakawan untuk menjawab pertanyaan kemarinnya dan pukul 14.00 digunakan untuk menjawab pertanyaan pagi di hari tersebut.



Grafik 4. Frekuensi Hari



Grafik 5. Frekuensi Waktu

Waktu Respon, Durasi Transaksi, dan Sesi Transaksi

Hasil penelitian menemukan bahwa terjadi banyak variasi dalam waktu respon, durasi transaksi, dan jumlah sesi dalam satu transaksi. Waktu respon mulai dari 7 menit sampai 1903 menit atau 3 hari 7 jam. Penghitungan hari disini adalah waktu kerja (8 jam). Sementara durasi transaksi mulai dari selama 8 menit hingga 2327 menit atau 4 hari 6 jam. Jumlah sesi dalam satu transaksi mulai dari 2 sesi hingga 12 sesi. Tabel 2 di bawah ini menyajikan rata-rata, minimal, dan maksimal dari waktu respon, durasi transaksi, dan sesi transaksi.

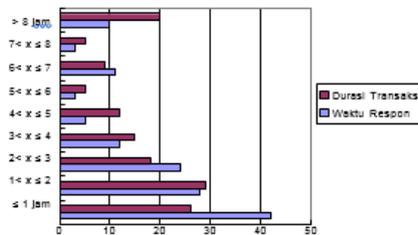
Tabel 2. Waktu Respon, Durasi Transaksi, dan Sesi Transaksi

	Waktu Respon	Durasi Transaksi	Sesi Transaksi
Rata-rata	3 jam 12.5 menit (192.5 menit)	4 jam 28.1 menit (268.1 menit)	3 sesi
Min	7 menit	8 menit	2 sesi
Maks	31 jam 43 menit (1903 menit)	38 jam 47 menit (2327 menit)	12 sesi

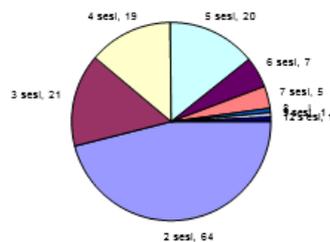
Hasil penelitian menemukan bahwa waktu respon paling cepat (7 menit) dilakukan sebanyak 2 kali saja. Waktu respon terbanyak dilakukan kurang dari atau sama dengan 1 jam. Durasi transaksi paling cepat (8 menit) dilakukan hanya satu kali saja. Durasi yang terbanyak dilakukan adalah lebih dari 1 jam dan kurang dari atau sama dengan 2 jam. Sementara sesi transaksi minimal (2 sesi) merupakan jumlah sesi transaksi yang paling sering dilakukan, yaitu sebanyak 64 transaksi.

Rata-rata waktu respon yang cukup lama ini ditemukan karena pustakawan yang bertugas tidak fokus melakukan layanan referensi. Dalam observasi terlihat aplikasi Call Center tidak selalu aktif di waktu operasional layanan. Selain itu, tidak ada bunyi apapun untuk menandakan ada SMS yang masuk dan terlihat pustakawan tidak selalu memantau SMS yang masuk. Dalam aplikasi terlihat hanya dua nama pustakawan saja yang menjawab padahal dalam Kelompok Layanan Informasi dan Kunjungan terdapat 5 pustakawan. Dalam observasi juga ditemukan bahwa terdapat

satu pustakawan yang hingga penelitian ini dilakukan belum mempunyai akses langsung ke aplikasi, namun pustakawan ini sering menggunakan komputer koordinator untuk menjawab pertanyaan.



Grafik 6. Waktu Respon dan Durasi Transaksi



Grafik 7. Sesi Transaksi

Jumlah sesi yang banyak dalam satu transaksi disebabkan pemustaka yang menanyakan perihal lain yang terkait. Misalnya pada transaksi yang mempunyai 12 sesi, pemustaka menanyakan berbagai hal diawali dengan pertanyaan cara mendaftar menjadi anggota. Lalu berlanjut dengan pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

“Saya sudah register di e-resources, apakah itu bisa digunakan saat mengunjungi perpustakaan? Lalu, sudah registrasi e-resources, belum berarti jadi anggota perpustakaan? Ketika masuk web, dibagian mana ketika ingin mendaftar? Ketika sudah mendaftar e-resources, apakah otomatis sudah jadi anggota perpustakaan dan bisa memanfaatkan layanan seperti meminjam buku? Untuk mendapatkan kartu anggota datang ke layanan anggota, langsung diambil tanpa harus mendaftar lagi jika sudah terdaftar di e-resources? Maksudnya menyebutkan nama lengkap dan nomor anggota? Berapa lama proses pencetakannya?”

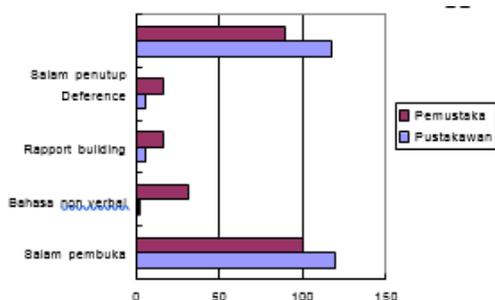
Aspek Komunikasi Interpersonal

Ukuran kesuksesan layanan referensi selain dinilai dari kemampuan pustakawan memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka, juga berdasarkan jika pemustaka melakukannya tanpa ada rasa diremehkan, merasa bodoh, atau tersinggung (Radford et al,2011). Menurut Radford et al (2011), pustakawan yang bertanggung jawab dalam penciptaan rasa tersebut. Hasil penelitian menemukan bahwa relasi fasilitator dalam aspek relasi interpersonal lebih banyak ditemukan dibandingkan dengan relasi penghalang. Salam pembuka dilakukan pustakawan pada 119 transaksi (85,5%) dan salam penutup pada 117 transaksi (84,2%). Sementara pemustaka melakukan salam pembuka dan penutup lebih sedikit, yaitu pada 100 transaksi (72%) untuk salam pembuka dan pada 89 transaksi (64%).

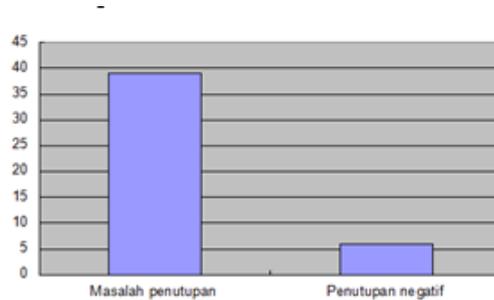
Temuan lain adalah pemustaka lebih banyak melakukan kompensasi kekurangan bahasa non-verbal dalam SMS, yaitu pada 31 transaksi (22,3%) dibandingkan pustakawan yang melakukan hal ini pada 2 transaksi. Kompensasi kekurangan bahasa non-verbal dilakukan

pemustaka dengan menggunakan emoticons seperti :), :-), :(dan menggunakan tanda baca seperti titik dua (..), titik tiga (...), tanda tanya dua (??), dan menggunakan huruf kapital. Sementara pustakawan hanya menggunakan huruf kapital untuk memberikan penekanan.

Terkait pembangunan hubungan dan penghormatan termasuk jarang dilakukan baik oleh pemustaka dan lebih jarang lagi oleh pustakawan, yaitu hanya sebesar 11,5% untuk pemustaka dan 4% untuk pustakawan. Pemustaka membangun hubungan dengan menyebutkan nama dan lokasi dimana berada. Pemustaka melakukan penghormatan kepada pustakawan dengan memberikan ungkapan terima kasih setelah mendapatkan informasi dan meminta maaf karena merasa telah mengganggu waktu pustakawan.



Grafik 8. Relasi Fasilitator



Grafik 9. Relasi Penghalang

Hasil penelitian juga menemukan bahwa pustakawan melakukan penutupan negatif dalam 5 transaksi (4%). Contoh penutupan negatif adalah: Pemustaka : Mohon informasi penggunaan e-resources IFLA Journal. Ada artikel2 tertentu yg meminta username dan password utk akan membuka file. Terima Kasih.

Pustakawan: Selamat pagi. Artikel tersebut belum termasuk dalam koleksi yang kami langgan. Mohon maaf atas ketidaknyamanannya.

Contoh penutupan negatif di atas masuk dalam salah satu dari 10 strategi penutupan negatif yang dikemukakan Ross dan Dewdney (1998). Dan hasil penelitian terakhir adalah menemukan bahwa ada masalah penutupan sebanyak 39 transaksi (28%). Transaksi berakhir begitu saja tanpa ada penutupan atau pertukaran perpisahan.

Simpulan

SMS dapat digunakan perpustakaan sebagai salah satu medium layanan referensi virtual di Indonesia. Perpustakaan dapat menjadi contoh awal dalam penggunaan SMS dalam layanan referensi. Satu-satunya keterbatasan SMS adalah masih dirasa mahal dibandingkan dengan chat. Hal ini membuat, pengguna SMS tidak ingin menggunakan lebih dari karakter yang ditentukan untuk satu SMS. Namun tidak semua daerah di Indonesia pada kondisi yang bagus jaringan internetnya. Dengan menggunakan SMS sebagai medium layanan referensi, perpustakaan dapat memperluas pasar layanan referensi yang diselenggarakan perpustakaan. Keterbatasan tersebut dapat diatasi dengan kemampuan komunikasi dalam menggunakan pesan tertulis yang terbatas. Bahkan ketiadaan bahasa non verbal dapat dilakukan melalui penggunaan emoticons.

Manajemen layanan referensi melalui SMS harus dilakukan dengan baik melalui perencanaan yang baik dan menyeluruh, pelaksanaan yang maksimal, dan evaluasi dari segi kuantitatif dan kualitatif. Termasuk dalam perencanaan adalah menyiapkan standar layanan, melakukan pelatihan dari segi teknis teknologi dan aspek komunikasi menggunakan SMS. Setelah

itu diperlukan motivasi dan kesadaran yang kuat untuk melaksanakan perencanaan standar yang ada dan mengaplikasikan pengetahuan yang sudah didapatkan dari pelatihan. Dan fase terakhir dari siklus manajemen sebelum kembali ke perencanaan, melakukan evaluasi yang terkadang luput dari pekerjaan perpustakaan. Melalui evaluasi dari sisi kecepatan menjawab, ketepatan jawaban, dan faktor aspek komunikasi interpersonal, layanan referensi melalui SMS dapat terus melakukan perbaikan dan merencanakan kembali apa yang akan dilaksanakan kemudian.

Referensi

- Beck, S. E., & Manuel, K. (2008). *Practical research methods for librarians and information professionals*. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Cassidy, E.D., et al. (2014). So text me-maybe: a rubric assessment of librarian behavior in SMS reference service. *Reference & User Services Quarterly*, 53(4), 300-312.
- Cole, V., & Krkoska, B.B. (2011). Launching a text a librarian service: Cornell's preliminary experiences. *The Reference Librarian*, 52,3-8.
- Creswell, J.W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Los Angeles: Sage Publications.
- Eriyanto. (2011). *Analisis isi: pengantar metodologi untuk penelitian ilmu komunikasi dan ilmu-ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Luo, L., & Weak, E. (2011). Texting 4 answer: what questions do people ask?. *Reference & User Service Quarterly*, 51(2), 133-142.
- Pearce, A. (2010). Text message reference at NYU Libraries. *The Reference Librarian*, 51, 256-263.
- Pearce, A., Collard, S., & Whatley, K. (2010). SMS reference: myths, markers, and modalities. *Reference Services Review*, 38(2), 250-263.
- Perpustakaan Nasional. (2014). *Standar Layanan Perpustakaan dan Informasi Bidang Layanan Koleksi Umum*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Pew Research Center. (2011). *Trends in cell phone usage and ownership*. Retrieved from <http://www.pewinternet.org/2011/04/28/trends-in-cell-phone-usage-and-ownership/>
- Radford, M.L., et al. (2011). On virtual face-work: an ethnography of communication approach to a live chat reference interaction. *Library Quarterly*, 81(4), 431-453.
- Radford, M.L. (2006). Encountering virtual users: a qualitative investigation of personal communication in chat reference. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(8), 1046-1059
- Reference and User Services Association. (2008). *Measuring and assessing reference services and resources: a guide*. Retrieved from <http://www.ala.org/rusa/sections/rss/rssection/rsscomm/evaluationofref/measrefguide>
- Ross, C.S. and Dewdney, P. (1998). Strategies and counter-strategies in the reference transaction. *Reference & User Services Quarterly*, 38(2): 151
- Stahr, B. (2011). Text message reference service: Five years later. *The Reference Librarian*, 52, 9-19.
- Vaderman, K.K. and Barba, I. (2014). Reference in 160 characters or less: the role of text messaging in virtual reference services. *Internet Reference Services Quarterly*, 19, 163-179.
- Wicaksono, H. (2013). Layanan referensi berbasis web yang aksesibel bagi semua orang. *Visi Pustaka*, 15(2).