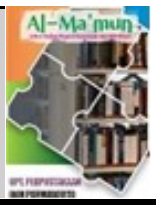
Vol. 4 No. 2 (2023): Pages 109-128

Al-Ma'mun: Jurnal Kajian Kepustakawanan dan Informasi

Journal homepage: **https://ejournal.uinsaizu.ac.id/index.php/jkki**
e-ISSN 2746-0509, p-ISSN 2723-3596, DOI: https://doi.org/10.24090/jkki.v4i2.8435
Al-Ma'mun: Jurnal Kajian Kepustakawanan dan Informasi is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0



Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers pada *Live Chat* Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Muhammad Rafi Al Bana[1]**; Moh Safii**[1]*

[1]Ilmu Perpustakaan, Fakultas Sastra, Universitas Negeri Malang, Indonesia

e-mail korespondensi: moh.safii@um.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the performance of reference and information service providers in the live chat library at State University of Malang based on the Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. There are five main indicators in analyzing namely, Visibility, Interest, Listening/Inquiring, Searching, Follow-up. These indicators are based on the Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers stipulated by the Reference and User Services Association (RUSA). This study uses a quantitative method of descriptive approach with data analysis techniques using message thematic unit analysis based on adaptation of reference and information service performance guidelines. The data in this study were 8,455 live chat logs of the Malang State University Library which is a population from live chat history using the Tawk.to platform with the criteria for conversation session dates from November 2018 - February 2022. Conversation sessions during working hours, Monday-Friday at 08.00 -16.00 WIB as many as 4,234 conversations and conversation sessions outside working hours as many as 4,221. The results of the analysis show that librarians provide services according to guidelines on certain indicators, namely Visibility of 56.05%, Interest of 52.5% and Listening/Inquiring of 52.6%. The Searching indicator is 15.85% and Follow-up is 8.1% showing the percentage that these indicators are rarely used. (1) Visibility fulfilled indicators as many as 44 sessions. (2) Visibility, Interest, Listening/inquiring indicators fulfilled in 783 sessions. (3) Visibility, Interest, Listening/inquiring, Searching indicators are fulfilled in 26 sessions. (4) Visibility, Interest, Listening/inquiring, Searching, Follow-up indicators are fulfilled in 52 sessions.

***Keywords**: live chat; reference services; librarian performance*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja penyedia layanan referensi dan informasi pada live chat perpustakaan Universitas Negeri Malang berdasarkan Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers. Terdapat lima indikator utama dalam menganalisis yaitu, Visibility, Interest, Listening/Inquiring, Searching, Follow-up. Indikator tersebut berdasarkan Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers yang ditetapkan oleh Reference and User Services Association (RUSA). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik analisis data menggunakan analisis unit tematik pesan berdasarkan adaptasi pedoman kinerja layanan referensi dan informasi. Data pada penelitian ini sebanyak 8.455 log live chat Perpustakaan Universitas Negeri Malang yang merupakan populasi dari riwayat live chat menggunakan platform Tawk.to dengan kriteria tanggal sesi percakapan dari bulan November 2018 – Februari 2022. Sesi percakapan pada jam kerja yaitu hari Senin-Jumat pukul 08.00-16.00 WIB sebanyak 4.234 percakapan dan sesi percakapan diluar jam kerja sebanyak 4.221. Hasil analisis menunjukkan bahwa pustakawan telah memberikan layanan sesuai dengan pedoman pada indikator tertentu yaitu Visibility sebesar 56.05%, Interest 52.5% dan Listening/Inquiring 52.6%. Pada indikator Searching sebesar 15.85% dan Follow-up sebesar 8.1% menunjukan presentase bahwa indikator tersebut jarang dilakukan. (1) Indikator yang terpenuhi Visibility sebanyak 44 sesi. (2) Indikator yang terpenuhi Visibility, Interest, Listening/inquiring sebanyak 783 sesi. (3) Indikator yang terpenuhi Visibility, Interest, Listening/inquiring, Searching sebanyak 26 sesi. (4) Indikator yang terpenuhi Visibility, Interest, Listening/inquiring, Searching, Follow-up sebanyak 52 sesi.

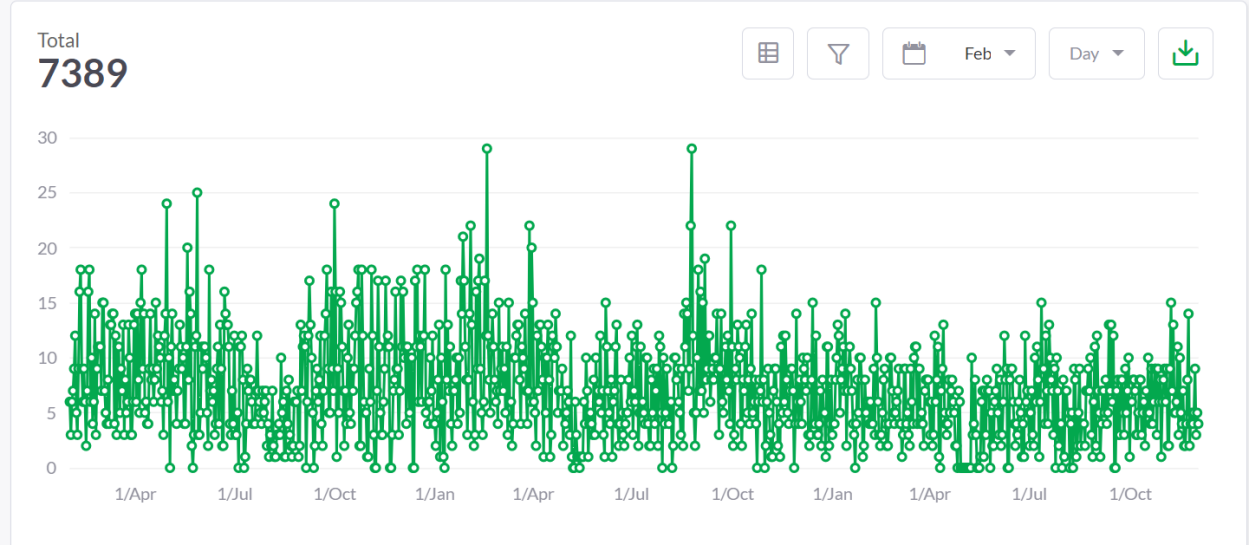
Kata Kunci: *live chat*; layanan referensi; performa pustakawan

A. PENDAHULUAN

Dewasa ini dengan teknologi yang cepat dan modern banyak perubahan aspek kehidupan ke dalam bentuk *mobile* dan digital. Perkembangan teknologi dalam perpustakaan tak lepas dari salah satu dari konsep 5 hukum perpustakaan yang dikemukakan Ranganathan (1931), yaitu *A library is a growing organism,* perpustakaan sebagai lembaga yang memberikan layanan perlu mengikuti perkembangan zaman. Pada ruang lingkup referensi juga telah mengalami perubahan yang signifikan, sebagaimana beragam koleksi menjadi lebih mudah diakses secara elektronik. Layanan referensi pada era informasi sekarang ini tidak selalu harus dilakukan secara tatap muka atau konvensional, tetapi jarak jauh pun dapat dilakukan (Oladokun & Monyatsi, 2015). Dalam buku Digital *Reference Services in Academic Libraries* menjelaskan referensi digital muncul karena penyesuaian dengan perkembangan teknologi terutama pada penerapan di perpustakaan perguruan tinggi (Wan Ab Kadir Wan, 2011). Hadirnya layanan referensi virtual akan mempermudah pemustaka dalam mendapatkan informasi yang berkualitas terutama dalam derasnya arus informasi pada saat ini. Menurut APJII (2020), di Indonesia pengguna internet mencapai 73,7% dari total penduduk Indonesia. Berdasarkan hal tersebut layanan referensi virtual menjadi potensi besar dalam membantu kebutuhan informasi pemustaka.

Sebagaimana interaksi dua arah memiliki umpan balik antara kedua individu mempengaruhi keberlanjutan interaksi dalam hal ini adalah pustakawan dan pemustaka. Interaksi merupakan hubungan antara dua individu atau lebih yang saling memberikan timbal balik (Effendy, 2013). Interaksi pada layanan referensi yaitu ketika pustakawan mengklarifikasi dan memahami pertanyaan pemustaka sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Dalam proses interaksi tersebut pustakawan dituntut untuk memberikan layanan dengan baik sehingga terjadi interaksi yang positif. *The Reference and User Services Association* (RUSA) telah mengamati proses wawancara referensi secara detail dan mengembangkan "*Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers"* (RUSA, 2001).

Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Malang merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang menyediakan layanan referensi virtual berupa pesan singkat atau dapat disebut "*live chat*". Layanan *live chat* perpustakaan Universitas Negeri Malang pertama kali muncul pada Maret 2017. Tidak hanya civitas akademik Universitas Negeri Malang saja yang mendapatkan layanan referensi virtual tetapi pengunjung eksternal Universitas Negeri Malang juga dapat menggunakan layanan *live chat*. Layanan ini sudah digunakan sejak 2017 sampai sekarang ini, ketika pandemic live chat menjadi andalan untuk menjangkau pemustaka lebih dekat. Selama pandemic terdapat 7389 chat yang dibalas, berikut data chat tersebut.



Gambar 1. *Jumlah chat selama pandemic*.
sumber aplikasi tawk.to

Dari jumlah chat yang dilayani diatas, Nampak bahwa layanan seperti ini sangat dibutuhkan oleh pemustaka. Layanan chat termasuk dalam layanan referensi yang dimanfaatkan dan dijadikan alat untuk membantu berkomunikasi dengan pemustaka. Namun belum ada kajian sebelumnya apakah proses komunikasi tersebut sudah sesuai dengan panduan/standar yang dikeluarkan oleh IFLA. IFLA melalui *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers* memfasilitasi perpustakaan dunia untuk bertatakrama secara digital sehingga komunikasi yang terjalin memberikan kesan positif.

B. RUMUSAN MASALAH

Bagaimana kinerja penyedia layanan referensi dan informasi pada *live chat* perpustakaan Universitas Negeri Malang berdasarkan *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers?*

C. KAJIAN PUSTAKA

1. Definisi Layanan Referensi Virtual

Menurut RUSA (2010) pada panduan terbitannya yang berjudul *Guideline for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services,* referensi virtual adalah layanan referensi yang dilakukan secara elektronik, biasanya secara *real-time*, di mana pelanggan menggunakan komputer atau teknologi Internet lainnya untuk berkomunikasi dengan staf referensi, tanpa hadir secara fisik. Media komunikasi yang sering digunakan dalam referensi virtual termasuk obrolan, konferensi video, *Voice over* IP, penelusuran bersama, email, dan pesan instan. Menurut Bakker (2002) Virtual referensi adalah layanan yang memungkinkan pustakawan dan pelanggan untuk saling berkomunikasi secara langsung secara daring baik melalui surat elektronik, perpesanan atau pesan singkat. Menurut Mcclure dkk (2002) dalam bukunya *Statistics, Measures and Quality Standards for Assessing Digital Library Services: Guidelines and Procedures* menyatakan Transaksi referensi digital terjadi ketika pertanyaan diterima secara elektronik dan ditanggapi secara elektronik.

Berdasarkan definisi di atas dapat diketahui bahwa layanan referensi virtual merupakan layanan perpustakaan digital (non-fisik) di mana pemustaka dapat berkomunikasi dengan pustakawan melalui teknologi yang tersedia secara *real-time*.

2. Jenis Layanan Referensi

Sitter dkk., (2007) menyatakan layanan referensi yang disediakan oleh perpustakaan adalah sebagai berikut:

a. Bantuan dalam menggunakan perpustakaan.

   Pustakawan memberikan batuan menggunakan perpustakaan khususnya ketika pertama kali berkunjung. Membantu pengguna yang belum terbiasa dengan peraturan, mencari katalog, menemukan bahan di rak, atau mencari informasi di sumber referensi. Beberapa orang merasa nyaman menggunakan perpustakaan, tetapi tidak terbiasa dengan sumber elektronik dan mungkin meminta bantuan menggunakan database elektronik atau Internet. Staf perpustakaan memberikan saran tentang teknik pencarian dan menjelaskan cara menggunakan sumber daya perpustakaan.

b. Menjawab permintaan informasi.

   Pemustaka bisa saja datang ke perpustakaan untuk menemukan jawaban atau menanyakan masalah tertentu. Mereka meminta bantuan melalui pustakawan ketika tidak yakin harus mulai dari mana. Setelah itu, pustakawan menjawab pertanyaan pengguna yang sederhana seperti pertanyaan tentang ketersediaan koleksi, sampai pertanyaan kompleks seperti pertanyaan topik penelitian

c. Pendidikan pembaca.

   Pustakawan menjawab pertanyaan dari pemustaka serta memberikan saran kepada pengguna tentang pilihan buku mereka serta menyediakan informasi tambahan bila diperlukan.

d. Pencarian literatur.

   Pustakawan menjawab pertanyaan kompleks terkait penelitian atau literatur tertentu. Terkadang individu disarankan untuk bertemu pustakawan spesialis yang menanggapi pertanyaan tersebut dan beberapa didorong untuk melakukan pencarian mereka sendiri.

e. *Current awareness service.*

   Current awareness *service* atau layanan kesadaran saat ini dapat disediakan untuk memastikan bahwa pengguna perpustakaan tetap up-to-date dengan informasi dalam minat atau bidang studi mereka.

3. Guideline Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers

Behavioral guideline adalah pedoman yang disusun oleh divisi dari American Library Association (ALA) yaitu *Reference and User Services Association* (RUSA) untuk membantu dalam pelatihan, pengembangan, dan/atau evaluasi penyedia referensi yang memberikan layanan

informasi langsung kepada pengguna perpustakaan. Penyedia referensi adalah setiap anggota staf yang membantu pemustaka dengan pertanyaan referensi. Pedoman ini dirancang terutama untuk menangani kasus-kasus di mana pemustaka dan penyedia referensi bekerja tatap muka, meskipun banyak saran akan berlaku untuk pekerjaan referensi yang dilakukan melalui telepon, melalui surat, atau secara elektronik.

Pada pedoman yang diterbitkan *Reference and User Services Association* (RUSA) dengan judul *Guideline Behavioral Performance Of Reference And Information Service Providers* terdapat lima bagian perilaku kinerja yang perlu diperhatikan dalam melayani layanan referensi virtual yaitu *Visibility, Interest, Listening, Searching, Follow-up* (RUSA, 2004).

a. *Visibility*

   Transaksi referensi membutuhkan visibilitas yang tinggi. Layanan referensi seharusnya tersedia melalui berbagai media sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Untuk itu, penting bagi layanan referensi mudah didekati. Langkah pertama dalam transaksi referensi adalah membuat pemustaka merasa nyaman ketika bertanya dan berinteraksi dengan pustakawan.

b. *Interest*

   Pustakawan perlu menunjukkan objektifitas yang tinggi dalam transaksi referensi. Meskipun pertanyaan yang diajukan tidak menarik perhatian pustakawan, pustakawan seharusnya berkomitmen menyediakan asistensi yang paling efektif.

c. *Listening/Inquiring*

   Wawancara referensi merupakan inti dari transaksi referensi dan merupakan krusial bagi kesuksesan proses. Pustakawan seharusnya mengidentifikasi secara efektif kebutuhan informasi pemustaka. Keterampilan mendengarkan dan bertanya secara efektif penting untuk interaksi yang positif.

d. *Searching*

   Proses pencarian adalah bagian transaksi yang membutuhkan keakuratan. Tanpa penelusuran yang efektif, tidak hanya tidak dapat menemukan informasi, tapi pemustaka juga akan kecewa. Penelusuran yang menghasilkan keakuratan tergantung pada perilaku pustakawan dalam penelusuran.

e. *Follow-up*

   Menyediakan informasi bukan akhir dari transaksi referensi. Pustakawan bertanggungjawab untuk penentuan apakah pemustaka puas dengan hasil penelusuran dan merefer pemustaka pada sumber lain yang tidak tersedia di perpustakaannya.

4. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yaitu penelitian oleh Maness dkk. (2009)., yang berjudul "*The Good, the Bad, but Mostly the Ugly: Adherence to RUSA Guidelines During Encounters with Inappropriate Behavior Online*". Tujuan dari penelitian ini adalah melihat kepatuhan pustakawan

pada RUSA guidelines ketika sedang memberikan layanan kepada pengguna yang bersikap tidak baik dan juga bersikap baik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan instrumen yang dari RUSA guidelines yang dikembangkan dengan mengunakan skala two-point dan ordinal. Sampel penelitian ini 196 transkrip acak dimana pemustaka ada yang bersikap tidak pantas dan bersikap baik dari periode waktu tertentu. Hasil dari penelitian yaitu pustakawan yang melayani pemustaka berperilaku baik menghasilkan skor yang jauh lebih baik secara signifikan pada dua dari lima indikator Pedoman RUSA.

Kemudian penelitian oleh Wicaksono (2020), dengan judul "*Evaluasi Awal Untuk Perilaku Pustakawan Referensi Melalui Chat Perpustakaan Nasional RI*". Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan sarana evaluasi untuk mendapatkan praktik terbaik dalam layanan referensi virtual melalui *Chat* Perpustakaan Nasional RI yang baru berusia 2 bulan pada saat itu. Metode penelitian yang digunakan yaitu analisis isi dengan pendekatan kualitatif. Sampel pada penelitian ini sejumlah 29 transaksi percakapan dari populasi 2.720 transaksi percakapan. Hasil dari penelitian ini disebutkan bahwa perilaku pustakawan referensi pada layanan referensi melalui *chat* dapat memenuhi standar perilaku yang ada di dunia internasional.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Qomariyah & Kusuma (2015), yang berjudul "*Analisis Transaksi E-mail dalam Layanan Referensi Virtual"*. Penelitian ini menganalisis transaksi layanan referensi virtual di Perpustakaan UK Petra Surabaya. Fokus pada analisis tipe pertanyaan pemustaka, gaya penulisan dalam *chat* serta nilai-nilai budaya dalam interaksi seperti kesantunan dan kesopanan dalam percakapan. Hasil analisis data dapat disimpulkan bahwa jenis-jenis pertanyaan yang diajukan pada layanan referensi virtual (*e-mail*) di Perpustakaan UK Petra Surabaya antara lain adalah: penelusuran spesifik, akses sumber daya *online*, operasi sumber daya *online*, kebijakan dan prosedur layanan, dan kepemilikan perpustakaan. Gaya penulisan bahasa komunikasi interaksi pada layanan referensi virtual (*e-mail*) di Perpustakaan UK Petra Surabaya, baik dari mahasiswa (UK Petra dan Non UK Petra), dosen, ataupun pustakawan menggunakan gaya bahasa formal. Nilai-nilai budaya yang terungkap dalam interaksi layanan referensi virtual (*email*) antara lain nilai ketaatan, kesopanan dan kesantunan pemustaka. Nilai-nilai tersebut tersirat dalam pesan yang diajukan pemustaka ketika menyampaikan pertanyaan melalui *e-mail* kepada pustakawan referensi.

D. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian analisis isi kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Eriyanto (2011), analisis isi kuantitatif adalah analisis yang dipakai untuk mengukur dan menghitung aspek isi yang tersurat dan menyajikannya secara kuantitatif dan pendekatan analisis isi deskriptif dimaksudkan untuk menggambarkan secara rinci aspek-aspek dan karakteristik suatu pesan atau teks tertentu. Menurut Sugiyono (2015), statistik deskriptif merupakan statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan objek penelitian melalui data populasi penelitian. Penelitian ini mendeskripsikan aspek berdasarkan kategori yang diadaptasi berdasarkan pedoman kerja pustakawan referensi yang diterbitkan oleh *The Reference and User Services Association* (RUSA).

Data pada penelitian ini sebanyak 8.455 *log live chat* Perpustakaan Universitas Negeri Malang. Data tersebut merupakan populasi dari riwayat *live chat* menggunakan *platform* Tawk.to dengan

kriteria tanggal sesi percakapan dari bulan November 2018 – Februari 2022. Sesi percakapan dilakukan pada jam kerja sebanyak 4.234 percakapan dan percakapan dilakukan di luar jam kerja sebanyak 4.221. sesi percakapan di luar jam kerja sudah dipastikan tidak mendapatkan respon dari pustakawan karena pustakawan tidak *stand-by* pada jam tersebut. Berdasarkan data percakapan di luar jam kerja, pemustaka yang mengirim pesan pada akhir pekan sebanyak 1.307 dan pemustaka yang mengirim pesan pada hari kerja di luar jam 8.00-16.00 WIB sebanyak 2.914.

Metode pengumpulan data dengan mengisi *coding sheet* menggunakan analisis unit tematik dari setiap riwayat *live chat*. Menurut Eriyanto (2011), dalam unit tematik *coder* perlu membaca keseluruhan konten atau isi, setelah itu peneliti dapat mengkode ke dalam kategori yang sesuai. Analisis pencatatan tematik pada penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi isi pesan pada riwayat yang kemudian dilihat kesesuaiannya dengan pedoman dari *Reference and User Services Association* (RUSA). Setelah itu, data ditabulasikan agar dapat disajikan dalam bentuk grafik dan dideskripsikan.

E. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Isi Pesan Layanan *Live chat*

Dalam pelaksanaannya RUSA menerbitkan pedoman kinerja perilaku penyedia layanan referensi dan informasi. Lima indikator dalam pedoman ini yaitu *Visibility, Interest, Listening/Inquiring, Searching* dan *Follow-up* (ALA, 2015). Seluruhnya mencakup tanggapan pustakawan dari awal sampai akhir percakapan yang dilakukan dalam satu sesi. Pedoman ini menjadikan panduan bagi penyedia layanan agar memberikan layanan informasi dengan optimal dan memberikan kepuasan terhadap pemustaka. Untuk mendapatkan sesi wawancara yang sukses pustakawan juga harus terlibat penuh dari awal sampai akhir proses, serta memberikan perhatian khusus sesuai dengan jenis pemustaka yang dihadapi (Wong & Saunders, 2020).

Tabel 1. Performa Pustakawan Layanan Live chat
(adaptasi Guideline Behavioral Performance of Reference Service Providers)

	Kategori	Frequency (n=4234)	%
Visibility	1.1 Membalas pesan pemustaka dengan cepat (<10 menit respon)	2376	56.1
	1.2 Menggunakan bahasa yang ramah kepada pemustaka	2373	56
Interest	2.1 Tetap di dalam percakapan, tidak meninggalkan percakapan selama masih berlangsung. (*AFK,* menghilang tidak melanjutkan percakapan)	2224	52.5
	2.2 Memperhatikan bahasa yang digunakan agar pemustaka tetap nyaman dalam percakapan. (tidak mengintimidasi)	2230	52.7
	2.3 Memberi sinyal pemahaman tentang kebutuhan pemustaka melalui pengulangan pertanyaan atau respon singkat seperti "baik", "dapat dipahami" dan sejenisnya (menjawab/memberikan arahan yang sesuai atas pertanyaan/permintaan *user*)	2214	52.3
Listening/ Inquiring	3.1 Berkomunikasi dengan cara yang reseptif, ramah, dan mendorong	2226	52.6
	3.2 Memungkinkan klien untuk menyatakan sepenuhnya kebutuhan informasinya dengan kata-katanya sendiri sebelum merespons.	2222	52.5

	Kategori	Frequency (n=4234)	%
	3.3 Mempertahankan objektivitas dan tidak memasukkan penilaian nilai tentang materi pelajaran atau sifat pertanyaan ke dalam transaksi	2230	52.7
Searching	4.1 Menjelaskan cara mencari dan menggunakan koleksi referensi dan/atau kebijakan terkait koleksi referensi	929	21.9
	4.2 Menjelaskan cara membaca koleksi buku dan/atau kebijakan terkait koleksi buku	417	9.8
Follow-up	5.1 Memberikan rujukan atau saran bagian/bidang perpustakaan/tautan guna pemenuhan informasi user	343	8.1

Data yang diperoleh tanggapan pustakawan yang sesuai dengan pedoman kinerja pada indikator *Visibility*, *Interest* dan *Listening/Inquiring* menunjukan presentase di atas 50% sedangkan indikator *Searching* dan *Follow-up* di bawah 25%.

Pesan pada *live chat* perpustakaan Universitas Negeri Malang dapat dibagi menjadi 4 kategori yaitu bantuan pemustaka, permintaan informasi, pendidikan pembaca, pencarian literatur (Wan Ab Kadir, 2011). Dari kategori tersebut jenis pesan yang mendominasi yaitu pencarian literatur sebanyak 4.883 sesi dan tidak ada pesan yang dapat dikategorikan ke dalam *current awareness service.* Pencarian literatur banyak dibutuhkan oleh mahasiswa dalam penyelesaian penyusunan tugas mata kuliah, terutama penyelesaian tugas akhir dan skripsi.

Tabel 2. Jenis pesan dalam live chat Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Kategori Jenis Pesan	Jumlah
Bantuan Pemustaka	230
Permintaan Informasi	967
Pendidikan Pembaca	8
Pencarian Literatur	4883

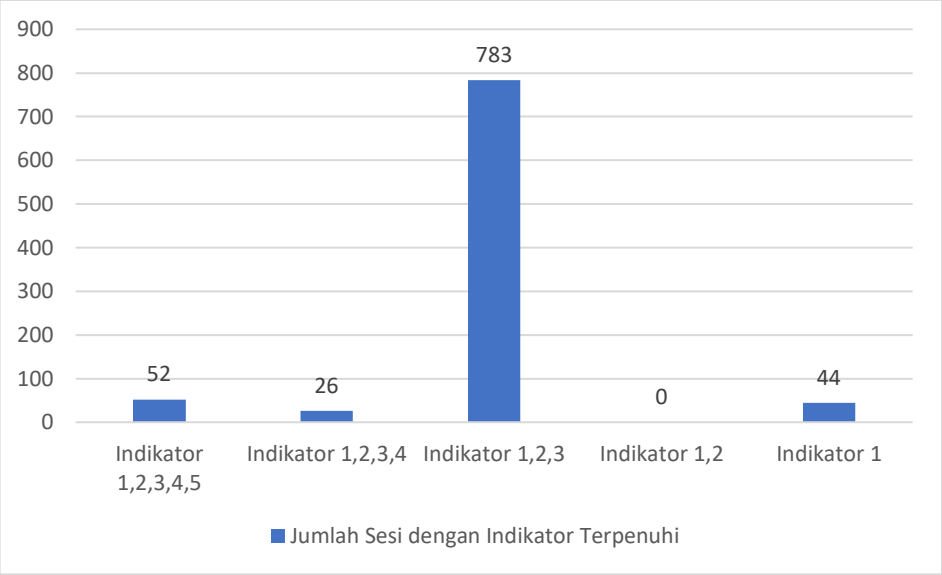
(Wan Ab Kadir, 2011)

Adapun pesan tidak dapat dikategorikan ke dalam pilihan kategori di atas penulis kelompokkan berdasarkan tujuan pemustaka. Jenis pesan tidak berkategori meliputi proses dan verifikasi administrasi skripsi, laporan/komplain, ucapan semangat/terima kasih/pujian dari pemustaka dan *chat* yang tidak jelas tujuannya.

Tabel 3 Jenis pesan berdasarkan tujuan pemustaka dalam live chat Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Kategori Jenis Pesan	Jumlah
Administrasi Skripsi	1213
Laporan/Komplain	161
Hanya Sapaan	402
Ucapan Terima Kasih/Pujian	294
Tidak Jelas	297

Berdasarkan analisis data didapati jumlah sesi percakapan dengan indikator terpenuhi dari indikator *Visibility* (1), *interest* (2), *listening/inquiring* (3), *searching* (4), *follow-up* (5).



Gambar 1. Jumlah Sesi Percakapan dengan Indikator Terpenuhi

Sesi percakapan referensi membutuhkan tingkat *Visibility* yang tinggi. Bantuan referensi harus tersedia melalui berbagai teknologi pada setiap kebutuhan pemustaka. Langkah pertama pustakawan dalam memulai sesi referensi adalah membuat pemustaka merasa nyaman dalam situasi yang dapat dianggap mengintimidasi, membingungkan, atau berlebihan. Respon awal pustakawan dalam situasi apa pun dapat menentukan seluruh proses komunikasi, dan mempengaruhi keseriusan interaksi.

Pada *live chat* perpustakaan UM, indikator *Visibility* sebesar 56.05%. hal ini menunjukkan pustakawan memberikan layanan sesuai dengan pedoman kinerja pada indikator ini. Pada praktiknya pustakawan memberikan respon terhadap pesan yang masuk, tetapi tidak dalam beberapa pesan seperti "hanya menyapa", "ucapan tidak pantas" dan "pesan asal ketik/typo". Persentase layanan tidak ditanggapi oleh pustakawan pada jam layanan sebanyak 43.95%. Pustakawan yang bertugas melayani *live chat* menerangkan kendala dalam memberikan layanan tersebut yaitu pustakawan yang bertugas menjadi admin juga memiliki pekerjaan lain di perpustakaan seperti di bagian sirkulasi ataupun mengantarkan berkas. Kendala lain seperti pemustaka tidak melampirkan *e-mail* sehingga ketika *live chat* sudah selesai tidak dapat ditindaklanjuti.

Tabel 4. Transkrip 396, Tanggal 11 Maret 2019

Waktu (GMT 0)	Pemustaka / Pustakawan	Pesan
		Visibility
08:35:41	V	hai perpustakaan um
08:35:59	A	hallo
		Interest
08:36:04	A	ada yang dapat kami bantu?
		listening/inquiring
08:36:30	V	apakah disini ada buku literasi untuk paud

Waktu (GMT 0)	Pemustaka / Pustakawan	Pesan
08:36:57	A	untuk buku silahkan mencari di http://opac.library.um.ac.id/index.php?mod=b&cat=1
08:38:42	V	apakah ada buku mengenai kemampuan dalam menghitung one to one korespondensi anak usia dini?
08:39:13	A	silahkan dicari dulu ya
08:39:26	A	kami tidak melayani dalam hal konten
08:39:56	V	di link yang anda sarankan saya tidak dapat menemukannya:joy
08:40:04	V	apakah ada link lain?
08:40:20	A	mencari buku atau karya skripsi ya?
08:40:35	V	buku boleh skripsi juga boleh
		searching
08:40:57	A	kalau skripsi di http://mulok.library.um.ac.id/home.php?mod=b&cat=1
08:44:05	V	saya belum dapat menemukannya, menurut dosen saya one to one korespondensi adanya yang dari charles
		listening/inquiring
08:44:48	V	apakah disini ada yg link perpustakaan yg luar negeri?
08:45:28	A	book dan jurnal dapat diakses dengan akun siakad, silahakn login disiakad ya
		follow-up
08:45:49	V	okay trimakasih pengarahannya...
08:45:56	A	http://library.um.ac.id/index.php/E-Book-Online/e-book-online.html
08:46:11	A	atau datang ke perpustakaan lantai 1 ruang serial majalah

Pada sampel transkrip 396, pustakawan merespon *chat* pemustaka dengan segera. Berbeda dengan kondisi referensi *face-to-face* di mana pustakawan terlihat secara fisik serta melakukan kontak mata dan menunjukkan gestur yang baik ketika pemustaka menghampiri meja referensi. Indikator referensi virtual yaitu aplikasi atau layanan mudah diakses serta pustakawan dapat merespon dengan segera dan juga memberikan jawaban chat dengan sopan meskipun telah ditetapkan sebelumnya (Bopp & Smith, 2011). Berdasarkan hal tersebut transkrip menujukan adanya respon yang cepat dalam menjawab pesan awal pemustaka dan menggunakan bahasa yang ramah dan sopan dalam menanggapi pemustaka.

Penelitian serupa juga menunjukkan hasil yang serupa untuk indikator *Visibility*. Pemustaka yang menggunakan layanan AskColorado dari berbagai perpustakaan menunjukkan pustakawan melayani dengan baik sekalipun dalam kondisi pemustaka yang tidak ramah (Maness et al., 2009). Pada *live chat* Universitas Negeri Malang pun ditemukan pemustaka yang menunjukkan sikap tidak baik mulai dari awal sesi seperti sampel transkrip 8.135. Namun pustakawan tetap memberikan layanan referensi dan informasi dengan baik tidak terbawa suasana pembicaraan dari pemustaka.

Tabel 5. Transkrip 8.135, Tanggal 2021-04-09

Waktu (GMT 0)	Pemustaka / Pustakawan	Pesan
		Visibility
06:04:47	V	halo
06:04:58	V	peepustakaan buka ga ya?
06:05:21	V	tolong di respon yaa
		Interest, listening/inquiring
06:05:30	A	Silahkan datang ke perpustakaan UM pada jam dinas selama pandemi Senin - Kamis 07.30-15.00 Jumat 08.00-11.00 Atau silahkan kalau membutuhkan fast respon, hubungi kami di nomor berikut Layanan Teknis 082140533037 atau Layanan Umum 082140533038 Terimakasih
06:05:47	A	Mohon maaf, sekarang sudah tutup
06:06:20	A	Kok ada kata2 kasar??
06:06:59	V	mana?
06:07:15	A	Sudah di hapus ya
06:07:36	V	oh tadi ga ada rencana nge send
06:07:39	V	sori kalo ke send
06:08:57	A	:sunglasses:

Ketika memberikan layanan referensi pustakawan menunjukkan minat dalam sesi referensi. Meskipun tidak setiap pertanyaan akan menarik bagi pustakawan, pustakawan harus merangkul kebutuhan informasi setiap pemustaka dan harus berkomitmen untuk memberikan bantuan yang paling efektif. Pustakawan yang menunjukkan tingkat minat tinggi pada percakapan akan menghasilkan tingkat kepuasan lebih tinggi.

Proses wawancara referensi pada indikator *Interest* sebaiknya menunjukkan pustakawan tertarik dengan pertanyaan atau keperluan pemustaka mengenai informasi yang ditanyakan. Dapat ditunjukkan dengan gestur tubuh seperti mengangguk, tersenyum, memerhatikan dengan seksama. Selain itu, pustakawan juga diharuskan menemani pemustaka hingga selesai proses wawancara referensi dilakukan. Contoh pada layanan *face-to-face* adalah meninggalkan pemustaka akan kepentingan pekerjaan lain atau pribadi. Apabila pustakawan telah memulai wawancara referensi, pustakawan tersebut bertanggungjawab untuk melayaninya hingga selesai. Kemudian pada contoh referensi virtual pustakawan tetap berada di dalam percakapan sampai sesi percakapan selesai dilakukan. Pustakawan tidak dapat meninggalkan percakapan begitu saja, jika terpaksa untuk meninggalkan dapat digantikan oleh pustakawan lain. Terakhir, pustakawan menunjukkan ketertarikan dengan menggunakan bahasa baik dan sopan ketika berinteraksi dengan pemustaka. memberikan jawaban seperti "baik" "dapat dipahami" atau jawaban serupa yang mengisyaratkan ketertarikan pustakawan. (Bopp & Smith, 2011)

Hasil analisis *live chat* menunjukkan persentase indikator *Interest* sebesar 52.5%. Pustakawan memberikan layanan dengan bahasa yang ramah serta memastikan sesi percakapan sampai

selesai. Pada data transkrip menunjukkan pustakawan tetap menjaga bahasa yang digunakan. Namun ada pula pustakawan yang meninggalkan ruang *live chat* sehingga sesi tidak diselesaikan dengan sempurna. Hal ini juga masih berkaitan dengan kendala yang disebutkan sebelumnya yaitu admin memiliki keperluan lain saat jam kerja berlangsung. Sehingga titik temunya adalah pemustaka yang memulai sesi tidak mendapatkan respon secepat yang diinginkan.

Tabel 6. Transkrip 125, Tanggal 23 April 2020

Waktu (GMT 0)	Pemustaka / Pustakawan	Pesan
		Visibility
04:36:28	A	ya. ada yang dapat dibantu
		interest
04:38:54	A	kalau boleh tahu. posisi mbah asih sekarang dimana??
		listening/inquiring
04:39:13	V	saya mau menanyakan proses repository pada poin 7 yaitu \"Silahkan datang ke Ruang Tata Usaha Perpustakaan UM untuk Penyerahan Karya Ilmiah di Ruang Tata Usaha Loket 2.\" . Apa tidak ada cara lain selain harus datang ke ruang tata usaha perpustakaan UM, sedangkan saya tidak lagi di Malang pak.
04:39:57	V	mohon sarannya pak:pray:
04:40:33	V	saya sudah di Banyuwangi pak
		interest , listening/inquiring
04:40:52	A	Opsi pengiriman (pos, tiki, JNE) 1. Unggah karya di unggah.lib.um.ac.id\n\ntunggu 1x24 jam untuk di proses petugas, jika ada salah maka mahasiswa unggah ulang file yg salah tsb, jika filenya sudah di validasi semua dapat di cetak 2 lembar 2. Selanjutnya kirim karyanya (Skripsi, tesis, disertasi dan TA), KTM (untuk di plong) 3. Petugas akan mengecek apakah masih ada tanggungan buku/denda, jika tidak ada akan di cetak \"bebas pinjam\" 4. Petugas akan memproses \"Penjejakan Online\" 5. Mahasiswa ketika akan ke kampus dapat mengambil KTM, slip bebas pinjam dan membayar biaya penjejakan
04:43:02	V	pak untuk alamat kirimnya kemana nggeh?
04:44:08	A	Alamat: UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang (UM) Jl. Semarang 5 Malang 65145 Jawa Timur – Indonesia
		follow-up
04:46:23	A	apakah masih ada yang ditanyakan??
		listening/inquiring
04:47:29	V	untuk bukti paketnya apa perlu konfirmasi ke sini lagi pak?
		searching
04:48:36	A	belum ada informasi apakah diperlukan atau tidak? nnamun ketika paket tsb sampai ke perpus akan segera kami proses dan akan kami kirim email atau SMS untuk notifikasi sudah selesai prosesnya
04:49:31	V	baik pak terimaksih informasinya
04:49:39	A	sama2

Sesi referensi *face-to-face* menunjukkan minat selama interaksi berlangsung terutama non verbal. Pemustaka dapat melihat bahwa seseorang sedang memperhatikan ketika orang itu sedang memandangnya dan tampak fokus. Ketika interaksi terjadi melalui komunikasi virtual, mengetik menggantikan indikator verbal dan visual. Pustakawan tidak meninggalkan pemustaka dan menjaga bahasa dan tulisan yang digunakan tetap sopan selama sesi berlangsung hingga akhir. Pada contoh transkrip di atas pustakawan tetap berada di dalam *chat* sampai pemustaka mendapatkan seluruh informasi yang dibutuhkannya. pustakawan benar-benar meninggalkan percakapan setelah kurang lebih 15 menit percakapan berlangsung ketika pemustaka meninggalkan percakapan terlebih dahulu. Pustakawan pun memberikan jawaban dengan sopan dan tidak mengintimidasi sehingga pemustaka merasa nyaman dan diperlakukan dengan baik. Pada penelitian serupa di Perpustakaan Nasional Indonesia juga menunjukkan pada indikator *Interest* pustakawan memberikan layanan referensi sesuai dengan pedoman RUSA baik dalam bahasa yang digunakan ataupun melayani pemustaka sampai akhir percakapan dilakukan (Wicaksono, 2020).

Tujuan dari wawancara referensi adalah memenuhi kebutuhan maka dari itu pustakawan harus secara efektif mengidentifikasi kebutuhan informasi pemustaka dengan cara yang membuat pemustaka merasa nyaman (Setiawan, 2015). Keterampilan mendengarkan dan bertanya dengan efektif diperlukan untuk interaksi yang positif. Misalnya pemustaka datang ke meja referensi tidak yakin akan kebutuhan informasi mereka yang sebenarnya. Pertanyaan yang mereka ajukan kepada pustakawan kemungkinan belum jelas. Peran pustakawan adalah mengajukan pertanyaan klarifikasi sebanyak mungkin untuk menentukan kebutuhan pemustaka dan mengarahkan proses pencarian.

Proses wawancara referensi pustakawan dapat menggunakan pertanyaan terbuka. Pertanyaan terbuka mendorong pemustaka untuk menyatakan kebutuhan informasi menggunakan bahasanya sendiri. Ada banyak kemungkinan untuk pertanyaan terbuka, dan beberapa pertanyaan alami biasanya spontan untuk ditanyakan pada awal percakapan seperti, "bahan pustaka seperti apa yang anda butuhkan?" dan "informasi seperti apa yang anda butuhkan?". Setelah topik pemustaka diketahui, pustakawan perlu mengetahui lebih banyak sebelum mencari jawaban. Berapa banyak informasi yang dibutuhkan pemustaka? Apakah pemustaka tertarik pada artikel atau buku atau jenis bahan pustaka lain? Pertanyaan tertutup meminta jawaban iya atau tidak atau memberi pemustaka pilihan untuk dipilih. Pertanyaan tertutup berfokus menyempit dan jelas pada subjek atau sumber tertentu dan membantu pustakawan untuk memahami kebutuhan informasi pemustaka (Kern & Woodard, 2011).

Inti dari wawancara yang sukses adalah kemampuan pustakawan referensi untuk mendengarkan dengan seksama kepada pemustaka, menafsirkan pertanyaan dan kemudian menggunakan layanan *online* untuk memberikan jawaban dengan tepat (Nicholas & White, 2012). Keterampilan mendengarkan dan bertanya diperlukan untuk pencarian yang sukses dan setiap kali pustakawan referensi menggunakan keterampilan ini, kesenjangan antara pemustaka dan informasi akan dijembatani.

Indikator *Listening/Inquiring* menunjukkan persentase sebesar 52.6%. Artinya pustakawan memberikan layanan sesuai dengan pedoman. Pustakawan menunggu pemustaka untuk

menyelesaikan penjelasan kebutuhan informasinya. Pada indikator ini tidak banyak perbedaan pada indikator sebelumnya karena pada sesi percakapan apabila pemustaka tidak meninggalkan ruang pesan, sesi akan terus berjalan ketika pustakawan tidak memiliki kendala untuk memberikan layanan. Dapat dilihat pada awal transkrip 125 di atas, pustakawan menanyakan keperluan pemustaka dan lokasi pemustaka berada agar dapat mengetahui dan memberikan jawaban sesuai dengan kebutuhan pemustaka. pada beberapa kasus pemustaka sudah dapat menyampaikan kebutuhan informasinya tanpa pustakawan harus menggali kebutuhan informasi pemustaka lebih dalam lagi. Hasil penelitian referensi virtual pada AskColorado menunjukkan hasil skor indikator *Listening/Inquiring* dengan predikat *appropriate* (Maness et al., 2009). Tetapi terdapat sedikit perbedaan di mana ketika pemustaka berperilaku buruk tidak mendapatkan pelayanan yang baik dibandingkan pelayanan bagi pemustaka yang berperilaku baik.

Proses pencarian adalah bagian dari sesi percakapan di mana perilaku dan akurasi berpotongan. Tanpa pencarian efektif, tidak hanya informasi yang diinginkan tidak mungkin ditemukan, tetapi pemustaka juga menjadi putus asa. Banyak aspek pencarian mengarah pada hasil yang akurat tergantung pada perilaku pustakawan**.** Salah satu poin penting dalam proses *Searching* adalah tidak memulai pencarian terlalu awal dalam sesi percakapan referensi. Jika pustakawan melompati bagian *Listening/Inquiring* untuk mencari sebelum membangun pemahaman tentang apa yang diperlukan pemustaka, maka banyak waktu dapat terbuang. Namun, ketika proses pencarian telah dimulai, pustakawan masih dapat terus mengajukan pertanyaan, menyempurnakan apa yang diinginkan pemustaka dan menyesuaikan strategi pencarian. Ini dapat menjadi pendekatan yang membantu terutama ketika pemustaka bersikap bingung terhadap kebutuhan informasinya (Kern & Woodard, 2011).

Indikator *Searching* pada *live chat* perpustakaan Universitas Negeri Malang menunjukan persentase sebesar 15.85%. Hal ini juga disebabkan tidak semua sesi memungkinkan pustakawan untuk membantu pemustaka dalam pencarian. Seperti sesi percakapan pada jenis "bantuan pemustaka" pustakawan bertugas membantu memberikan jawaban atas pertanyaan atau kebutuhan pemustaka terkait hal umum perpustakaan seperti peraturan pemustaka. Hasil penelitian lain pada AskColodaro terdapat kesamaan dengan penelitian ini yaitu memiliki skor rendah pada indikator *Searching* yang juga menggunakan pedoman RUSA sebagai acuan menunjukkan skor di bawah rata-rata pada indikator *Searching*, mendapatkan predikat *inappropriate* (Maness et al., 2009).

Tabel 7. Transkrip 1417, Tanggal 21 Oktober 2021

Waktu (GMT 0)	Pemustaka / Pustakawan	Pesan
		Visibility
01:59:32	V	salam
		listening/inquiring
01:59:48	V	apakah sudah ketemu disertasinya pak triyono
		searching
02:00:04	A	Sampai saat ini kami cek juga tdk ada
		listening/inquiring

Waktu (GMT o)	Pemustaka / Pustakawan	Pesan
02:00:33	A	Kalau boleh tahu, sebelumnya apa menemukan koleksi ini di perpustakaan kami?
02:00:43	V	tidak
02:01:09	V	saya menemukan di daftar pustaka prosiding beliau
02:20:27	A	Ada kemungkinan pada saat dulu beliau tidak mengumpulkan karya di perpustakaan kami
02:21:11	A	Karena apabila mahasiswa pasca mengumpulkan karya di kami, kemungkinan besar masih ada semua, walau tahun lama

Pada sampel transkrip 1.417 pemustaka memastikan pencarian referensi sebelumnya. Tantangan bagi pustakawan dalam memberikan layanan referensi virtual pada indikator *Searching* adalah melakukan proses pencarian secara cepat. Untuk mempermudah proses Tim Buckley Owen pada buku *Reference and Information Service: an Introduction* memaparkan pada awal sesi percakapan referensi pustakawan dapat menganalisis atau menanyakan bentuk informasi yang dibutuhkannya apakah statistik, grafik, bagan, diagram atau peta. Diharapkan dapat membantu memilih sumber untuk menjawab permintaan pemustaka (Bopp & Smith, 2011)

Pustakawan referensi yang baik tidak akan menutup wawancara referensi tanpa menentukan apakah pemustaka puas atau tidak dengan hasil pencarian. Jika pemustaka tidak puas, maka pemustaka harus diperkenalkan dengan sumber lain yang relevan. Pemustaka dapat diarahkan ke pustakawan lain, ahli subjek atau bahan sumber tambahan. Beberapa perangkat lunak komersial, misalnya, memungkinkan pustakawan kedua untuk bergabung dengan sesi obrolan langsung melalui IM, atau email (Nicholas & White, 2012).

Selain itu pustakawan memastikan informasi yang diberikan sudah cukup dan tidak membutuhkan informasi tambahan lagi. Dapat dilihat pada bagian akhir sampel transkrip 125, pustakawan menanyakan "apakah masih ada pertanyaan?" menandakan pada transkrip ini indikator *Follow-up* tercapai kemudian percakapan diselesaikan.

Hasil analisis *live chat* menunjukkan pustakawan tidak banyak melakukan *follow-up*, indikator ini memiliki persentase 8.1%. Tidak selalu sesi yang dilakukan membutuhkan *follow-up*. Adapun berdasarkan pengakuan admin pustakawan kendala jika melakukan *follow-up* adalah waktu yang diperlukan, hal ini membuat pemusaka menunggu lebih lama. Tidak selalu menghubungi bagian lain mendapatkan respon cepat dari bagian tersebut. Namun, penelitian lain pada AskColorado mendapatkan hasil yang berbeda pada indikator *follow-up.* Penelitian tersebut mendapatkan predikat *appropriate* dalam indikator ini. Perbedaan ini karena persentase pada indikator 2.1 yaitu berada dalam percakapan sebesar 52.5% dan tidak seluruh pemustaka membutuhkan tindakan *follow-up* ke bagian tertentu dalam sesi percakapan *live chat* di perpustakaan Universitas Negeri Malang.

Dalam memberikan layanan kepada pemustaka, pustakawan dituntut profesional dan memberikan yang terbaik kepada pemustaka. Namun, suksesnya sesi percakapan tidak hanya ditentukan oleh pustakawan. Sebagaimana interaksi dua arah memiliki umpan balik antara kedua individu mempengaruhi keberlanjutan interaksi dalam hal ini adalah pustakawan dan pemustaka

(Effendy, 2013). Seringkali pemustaka memutus sesi percakapan di awal bahkan sebelum pustakawan memberikan respon. Berdasarkan data terdapat 44 sesi percakapan yang hanya memenuhi indikator *Visibility* secara penuh. Sesi percakapan yang hanya terpenuli oleh indikator *Visibility* adalah sesi-sesi ketika pustakawan telah merespon pesan awal pemustaka namun tidak terdapat umpan balik dari pemustaka setelahnya. Pada kasus seperti ini pustakawan tidak dapat melakukan apapun karena melihat kondisi sesi referensi secara virtual jika salah satu telah meninggalkan sesi maka tidak dapat dilanjutkan sama halnya dengan sesi referensi secara *face-to-face,* jika pemustaka meninggalkan ruangan sesi sudah berhenti. Perbedaan antara virtual dan *face-to-face* dalam hal ini adalah lebih mudah meninggalkan atau menutup sesi secara virtual. Pada sesi yang hanya terpenuhi indikator *Visibility* ini jenis pesan tidak dapat dikategorikan karena pemustaka hanya melakukan sapaan awal kepada admin pustakawan. Penjelasan ini sejalan dengan Yora & Chontina (2021), yang menyatakan bahwa etika berkomunikasi pada era digital bagi kalangan muda masih belum memiliki rasa tanggung jawab atas perilakunya. Salah satunya dalam konteks waktu ketika melakukan interaksi merasa tidak sabar dan mengakhiri interaksi dengan cepat.

Berdasarkan data analisis (gambar 1) tidak terdapat sesi percakapan yang hanya terpenuhi oleh indikator *Visibility* dan *interest*. Sesi percakapan dapat terjadi karena pemustaka merasa nyaman dengan respon dan bahasa yang digunakan admin pustakawan. Indikator *interest* mencakup bagaimana pustakawan memberikan ketertarikan terhadap kebutuhan pemustaka selama sesi berlangsung (Bopp & Smith, 2011). Maka dari itu tidak ada sesi yang terpenuhi oleh kedua indikator itu saja karena pada indikator *interest* berkaitan dengan cara pustakawan bertransaksi selama sesi berlangsung. Selama tidak ada yang mengakhiri sesi percakapan, indikator *interest* akan terpenuhi karena pustakawan memiliki *Standard Operating Prosedure (SOP)* dalam memberikan pelayanan. Penjelasan tersebut juga selaras dengan Kurniawati & Setyadi, (2019) yang menyebutkan SOP dalam perpustakaan khususnya untuk pustakawan referensi berguna untuk menciptakan pelayanan yang baik dan efektif.

Sesi percakapan yang terpenuhi oleh indikator *Visibility*, *interest*, *listening/inquiring* memiliki jumlah 783 sesi. Indikator *interest* dan indikator lainnya saling bersinggungan termasuk indikator *listening/inquiring*. Pada indikator *interest* pustakawan memperlihatkan ketertarikan akan percakapan yang sedang dilakukan agar pemustaka tetap nyaman. Begitu pula indikator *listening/inquiring*, pustakawan menggali kebutuhan informasi pemustaka dengan penuh perhatian dan menjaga bahasa yang digunakan (Bopp & Smith, 2011). Berdasarkan data analisis *live chat* jenis pesan pada sesi percakapan yang terpenuhi oleh indikator *Visibility*, *interest*, *listening/inquiring* yaitu bantuan pengguna perpustakaan dan pertanyaan terkait serah terima skripsi. Sesi ini memiliki jumlah yang banyak diantara sesi percakapan yang lain. Hal ini dikarenakan pemustaka terutama pada masa pandemi dimulai tidak dapat mengunjungi kampus dan perpustakaan secara langsung. Selain itu untuk pertanyaan terkait informasi perustakaan ikut bergeser ke layanan digital termasuk *live chat*. Hal ini selaras dengan Fadilla et al., (2020), yang menyatakan selama pandemi COVID-19 layanan perpustakaan beralih menjadi layanan daring agar tetap memenuhi kebutuhan pemustaka.

Sesi percakapan yang terpenuhi oleh indikator *Visibility*, *interest*, *listening/inquiring* termasuk dalam jenis pesan bantuan pengguna perpustakaan dan pertanyaan terkait serah terima skripsi karena dalam sesi tersebut pustakawan sudah memiliki jawaban dari pertanyaan pemustaka. Hal ini disebabkan pertanyaan terkait bantuan pengguna dengan pertanyaan berulang pustakawan mempersiapkan *Frequently Asked Questions* (FAQ) agar mempermudah memberikan jawaban. Pustakawan hanya perlu menggali kebutuhkan informasi agar dapat memberikan FAQ yang sesuai dengan kebutuhannya. Selaras dengan Wicaksono (2017), FAQ dapat mempermudah pustakawan memberikan rujukan atas pertanyaan yang sama. Pustakawan mengarahkan ke website FAQ atau mengambil jawaban dari daftar FAQ yang tersedia.

Kemudian, terdapat 26 sesi percakapan terpenuhi dengan indikator *Visibility*, *interest*, *listening/inquiring*, *Searching.* Pada sesi seperti ini pemustaka mendapatkan tindak lanjut dari pustakawan terkait kebutuhan informasinya. Data live chat menunjukan sesi ini termasuk dalam jenis pesan pencarian literatur. Setelah percakapan dimulai dan pemustaka menyampaikan kebutuhannya pustakawan membantu dengan mencari serta mengarahkan pemustaka untuk mendapatkan kebutuhan informasinya. Namun, setelah pustakawan memberikan hasil pencarian tidak terdapat respon dari pemustaka sehingga sesi berakhir tanpa proses *follow-up.* Berakhirnya sesi percakapan tanpa proses follow-up ini berkaitan dengan etika berkomunikasi pada era digital yang disebutkan pada kalangan muda masih belum bertanggungjawab (Yora & Chontina, 2021).

Sesi percakapan yang terpenuhi lengkap oleh seluruh indikator sejumlah 52 sesi. Jenis pesan pada sesi ini yaitu pencarian literatur. Hanya sedikit perbedaan dari sesi percakapan yang terpenuhi hanya sampai indikator *searching*, pada akhir sesi pustakawan menayakan informasi yang diberikan apakah sudah cukup atau pustakawan memberikan saran bagian perpustakaan mana yang dapat membantu memenuhi kebutuhan informasinya. Sesi yang terpenuhi seluruh indikator tergolong sedikit untuk jumlah sesi percakapan yang dilakukan. Etika atau perilaku dalam era digital kalangan muda khususnya pemustaka yang terkadang belum bertanggungjawab dan meninggalkan sesi kapanpun (Yora & Chontina, 2021).

Darmastuti dalam buku Komunikasi 2.0 menyatakan bahwa komunikasi adalah dasar dari suatu budaya. Komunikasi dan budaya adalah pasangan yang tak terpisahkan. Perubahan pada salah satu sisi akan merubah sisi yang lainnya. Darmastuti menambahkan bahwa komunikasi dengan media sosial akan membawa pengaruh pada sikap manusia (Darmastuti, 2011). Hal ini sejalan dengan tabel 1 dimana masih banyak sesi yang tidak terpenuhi oleh indikator secara lengkap. Selain jenis pesan, sikap pemustaka juga memiliki pengaruh terpenuhinya indikator dalam satu sesi. Selain itu, kendala lain juga dapat terjadi karena sesi yang tidak tertanggapi admin pustakawan live chat karena adanya tugas lain disaat yang bersamaan.

Berdasarkan analisis data di atas, setiap sesi yang terpenuhi indikator memiliki karakteristik tertentu dari isi pesannya

a. Indikator yang terpenuhi *Visibility.*

   Jenis pesan tidak dapat dikategorikan, karena sesi terputus sesaat setelah sesi dimulai.

b. Indikator yang terpenuhi *Visibility, Interest, Listening/inquiring.*

Pesan termasuk ke dalam kategori bantuan pengguna, melihat pengguna hanya mengajukan pertanyaan terkait bantuan atau informasi perpustakaan.

c. Indikator yang terpenuhi *Visibility, Interest, Listening/inquiring, Searching.*

Pesan termasuk ke dalam kategori pencarian literatur, berdasarkan analisis data pencarian literatur pada *live chat*. Namun sesi terputus karena sesi diakhiri sebelum pustakawan melakukan *follow-up.*

d. Indikator yang terpenuhi *Visibility, Interest, Listening/inquiring, Searching, Follow-up.*

Pesan termasuk ke dalam kategori pencarian literatur. Sesi berakhir setelah proses *follow-up.*

F. KESIMPULAN

Data analisis isi live chat perpustakaan Universitas Negeri Malang menunjukkan pustakawan memberikan layanan sesuai dengan pedoman pada indikator tertentu yaitu *Visibility* sebesar 56.05%, *Interest* 52.5% *dan Listening/Inquiring* 52.6%. Pada indikator *Searching* sebesar 15.85% dan *Follow-up* sebesar 8.1% menunjukkan persentase bahwa indikator tersebut jarang dilakukan. Berdasarkan data tersebut didapatkan beberapa jenis sesi yang terpenuhi oleh indikator-indikator tertentu.

1. Indikator yang terpenuhi *Visibility* sebanyak 44 sesi.
2. Indikator yang terpenuhi *Visibility, Interest, Listening/inquiring* sebanyak 783 sesi.
3. Indikator yang terpenuhi *Visibility, Interest, Listening/inquiring, Searching* sebanyak 26 sesi.
4. Indikator yang terpenuhi *Visibility, Interest, Listening/inquiring, Searching, Follow-up* sebanyak 52 sesi.

Sudah seharusnya pustakawan memberikan pelayanan yang optimal terhadap pemustaka. Namun, suksesnya sesi referensi tidak ditentukan oleh pustakawan saja, tetapi juga oleh pemustaka dalam memberikan umpan balik dari respon pustakawan. Oleh karena itu, sesi dengan indikator lengkap memiliki jumlah yang tergolong sedikit. Sesi percakapan dengan jumlah terbanyak terdapat pada sesi yang terpenuhi oleh indikator *visibility*, *interest*, *listening/inquiring* karena banyak pemustaka yang membutuhkan bantuan pengguna ketika kunjungan secara langsung dibatasi. Hasil analisis juga menunjukkan jenis pesan mempengaruhi terpenuhinya indikator dalam satu sesi percakapan. Jenis pesan pencarian literatur dapat memenuhi indikator dalam satu sesi. Namun berbeda dengan jenis pesan lain terdapat sesi yang tidak memerlukan proses *searching* seperti bantuan pengguna.

Dari temuan di atas penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Pedoman kinerja pustakawan referensi dari IFLA masih membutuhkan penyesuaian untuk penerapan dalam bentuk layanan virtual serta penyesuaian dengan adat, budaya dan kebiasaan masyarakat di Indonesia dalam penelitian ini khususnya untuk perpustakaan perguruan tinggi.
2. Meningkatkan layanan referensi virtual dengan mengumpulkan dan menambah FAQ untuk menambah efisiensi menjawab dan memberi rujukan pada sesi percakapan dengan jenis pesan bantuan pemustaka.

REFERENSI

Association, A. L. (2015). *for Behavioral of Reference Service and Guidelines Performance Information*. *44*(1), 14–17.

Bakker, T. (2002). View of Virtual Reference Services: Connecting Users with Experts and Supporting the Development of Skills. *Liber Quarterly : The Journal of European Research Libraries*, *12*, 124–137. https://liberquarterly.eu/article/view/10286/10735

Bopp, R. E., & Smith, L. C. (2011). Reference and information services: an introduction. In *Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie* (4th ed., Vol. 68, Issue 2). https://doi.org/10.3196/1864295020682110

Darmastuti, R. (2011). *Komunikasi 2.0 : Teoritisasi dan Implikasi*. Aspikom.

Effendy, O. U. (2013). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Remaja Rosdakarya.

Eriyanto. (2011). *Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu*. Kencana. https://books.google.co.id/books?id=bLo-DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false

Fadilla, N., Agustina, G., & Hikmat, N. (2020). *LAYANAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Kasus Pada Perpustakaan Uin Suka Yogyakarta , Uin Syarif Hidayatullah Jakarta Dan Uin Sunan Ampel Surabaya) COLLEGE LIBRARY SERVICES IN THE COVID-19 PANDEMIC (Case Study On Library O*. *4*(2).

Kern, M. K., & Woodard, B. S. (2011). The Reference Interview. In *Reference and Information Services*. ABC-CLIO.

Kurniawati, A., & Setyadi, A. (2019). Kontribusi pustakawan referensi upt perpustakaan dalam mendukung penelitian di universitas diponegoro. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, *8*(4), 171–180.

Maness, J. M., Naper, S., & Chaudhuri, J. (2009). The good, the bad, but mostly the ugly adherence to RUSA Guidelines during encounters with inappropriate behavior online. *Reference and User Services Quarterly*, *49*(2), 151–162. https://doi.org/10.5860/rusq.49n2.151

Mcclure, C. R., Lankes, R. D., Gross, M., & Choltco-Devlin, B. (2002). *Statistics, Measures, and Quality Standards for AssessingDigital Reference Library Services: Guidelines andProcedures.* http://iis.syr.eduhttp//www.ii.fsu.edu

Nicholas, P., & White, T. (2012). e-Learning, e-Books and Virtual Reference Service: The Nexus Between the Library and Education. *Journal of Library and Information Services in Distance Learning*, *6*(1), 3–18. https://doi.org/10.1080/1533290X.2012.660877

Oladokun, O., & Monyatsi, G. O. (2015). *The Ubiquity of Library through Reference Service: bridging the gap to the marginalized*.

Qomariyah, A. N., & Kusuma, R. C. D. (2015). Analisis Transaksi E-mail dalam Layanan Referensi Virtual. *Record and Library Journal*, *1*(2), 105–119.

RUSA. (2001). *Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers Developed by the System-Wide Reference Team, Boston Public Library*. 4–8.

RUSA. (2010). Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services. In *Reference and User Services Quarterly* (Vol. 50, Issue 1). https://doi.org/10.5860/rusq.50n1.92

SETIAWAN, I. (2015). *UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN REFERENSI DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN DAERAH KABUPATEN SINJAI*. UIN ALAUDDIN MAKASSAR.

Sitter, C. L., Gosling, M., & Gray, C. (2007). *Learn reference work*. TotalRecall Publications.

Sugiyono. (2015). *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*. Alfabeta.

Wan Ab Kadir Wan, D. (2011). *Digital Reference Services in Academic Libraries*. https://books.google.com/books/about/Digital_reference_services_in_academic_l.html?hl=id&id=UGOhDwAAQBAJ

Wicaksono, A. (2017). *Frequently Asked Questions pada Perpustakaan Nasional : Suatu usulan*. *24*(3), 54–60.

Wicaksono, A. (2020). Evaluasi Awal Untuk Perilaku Pustakawan Referensi Melalui Chat Perpustakaan Nasional Ri. *Maktabatuna: Jurnal Kajian Kepustakawanan Volume*, *2*(1), 25–40.

Wong, M. A., & Saunders, L. (2020). *Reference and Information Services: An Introduction, 6th Edition* (6th ed.). ABC-CLIO. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=kATeDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=référence+interview&ots=3pJrZqdlZk&sig=Nxd9agm-dOig_2kLlhe6GoUl6Uk&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Yora, E., & Chontina, T. (2021). *Etika berkomunikasi dalam era media digital*. *3*(4), 38–45.