PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI

Ariska Oktavia

Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora
Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang

ariskaokt.16@gmail.com

ABSTRACT

This paper describes the use of social media to improve reference services at college libraries. Although the use of social media in college libraries has been extensively studied, there is still very little in the literature that focuses on the use of social media for reference services. The approach used in this study is a qualitative approach to obtain an in-depth overview of how social media can be applied to reference services. The source of this research data is library data. The descriptive-analytical method in this study is intended as a research method whose sources are collected, analyzed and then interpreted critically then presented more systematically. Initially, social media was not fully believed to be used to improve library services in universities, indicated by apathy, lack of awareness and militant phobia. However, more and more college libraries are adopting social media in order to reach visitors through virtual space. Various kinds of interesting information can be posted by librarians. Through social media, users can get answers to specific questions. Social media can improve reference services to meet the unique and up-to-date information needs of visitors in the college library. But it needs to be socialized to the library users and training for librarians.

Keywords: Reference service; social media; college library

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penggunaan media sosial untuk meningkatkan layanan referensi pada perpustakaan perguruan tinggi. Meskipun penggunaan media sosial pada perpustakaan perguruan tinggi telah banyak diteliti. Namun, masih sangat sedikit ditemukan dalam literatur yang berfokus pada penggunaan media sosial terhadap layanan referensi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai cara penerapan media sosial terhadap layanan referensi. Sumber data penelitian ini adalah data-data kepustakaan. Metode deskriptif-analitis dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai metode penelitian yang sumber-sumbernya dikumpulkan, dianalisis kemudian diinterpretasi secara kritis kemudian disajikan secara lebih sistematis. Awalnya, media sosial tidak sepenuhnya diyakini dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan layanan perpustakaan di perguruan tinggi, ditunjukkan adanya sikap apatis, kurangnya kesadaran dan fobia militat. Namun, selanjutnya semakin banyak perpustakaan perguruan tinggi mengadopsi media sosial agar dapat menjangkau pemustaka melalui ruang virtual. Berbagai macam informasi menarik dapat diposting oleh pustakawan. Melalui media sosial, pemustaka dapat memperoleh jawaban atas pertanyaan spesifik. Media sosial dapat meningkatkan layanan referensi untuk memenuhi kebutuhan informasi yang unik dan terbaru pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi. Namun, perlu sosialisasi kepada pemustaka dan pelatihan untuk pustakawan.

Kata Kunci: Layanan referensi; media sosial; perpustakaan perguruan tinggi

1. PENDAHULUAN

Layanan perpustakaan dan informasi adalah sumber daya yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Namun, efektivitas sumber daya dan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pemustaka sangat tergantung dari pengetahuan pemustaka terhadap keberadaan sumber daya dan layanan tersebut. Semakin cepat pemustaka mengetahui sumber daya dan layanan baru tersebut, kemungkinan besar semakin tinggi pemanfaatan sumber daya dan layanan yang disediakan oleh perpustakaan.

Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pustakawan dan perpustakaan dalam mengoptimalkan pekerjaan dan layanannya serta mempertahankan relevansinya terhadap perkembangan teknologi adalah melalui media sosial. Media sosial merupakan media yang potensial untuk mempromosikan sumber daya dan layanan perpustakaan di era teknologi informasi. Pustakawan harus sepenuhnya memanfaatkan media sosial tersebut untuk meningkatkan layanan perpustakaan.

Sifat interaksi media sosial yang lebih personal, maka pemanfaatan media sosial untuk layanan referensi lebih tepat dibandingkan layanan perpustakaan lainnya. Layanan referensi lebih bersifat bantuan pribadi yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka yang membutuhkan informasi (Yatin, Kanan, Kamarudin, & Zainuddin, 2018). Penyediaan layanan informasi pribadi seperti itu tetap menjadi tema sentral pada profesi perpustakaan dan informasi.

Layanan referensi dan informasi sebagian besar merupakan layanan reaktif yang merupakan bantuan atau layanan yang disediakan ketika diminta oleh pemustaka (Anyim, 2018). Bagian penting dari layanan referensi adalah wawancara atau interview, yang melibatkan diskusi pribadi antara pemustaka dan pustakawan referensi. Menurut Curry (2016) bahwa wawancara adalah jantung dari kegiatan referensi karena menjadi penghubung antara pemustaka dan informasi yang dibutuhkannya. Melalui wawancara, pustakawan referensi tidak hanya mencoba untuk memahami kebutuhan informasi spesifik, tetapi juga mengumpulkan informasi tentang pemustaka, seperti pengetahuan disiplin ilmu pemustaka, tujuan untuk menemukan informasi spesifik, dan sebagainya.

Pustakawan dan spesialis Informasi tidak dapat mengabaikan peran penting teknologi informasi modern di perpustakaan. *World Wide Web* adalah teknologi paling efektif untuk meningkatkan layanan di perpustakaan. Perpustakaan perguruan tinggi berada di garis depan untuk mengembangkan dan menggunakan *platform*

layanan perpustakaan terintegrasi dan teknologi Web yang interaktif, semantik dan responsif melalui teknologi pencarian, sumber daya elektronik, alat audio-visual, blog dan situs jejaring sosial (Balaji, Vinay, Shalini, & Raju, 2018).

Berbagai literatur menunjukkan bahwa media sosial digunakan untuk tujuan bersosialisasi dan akademik. Di Inggris, misalnya, alat Web 2.0 digunakan secara dominan untuk mencari informasi dan mendiskusikan karya akademik dengan teman sejawat (Edda, 2014). Menurut Ahenkorah-Marfo & Akussah (2016) bahwa perpustakaan yang tidak menghargai pentingnya media sosial dalam layanannya cenderung menghadapi masalah dalam menyediakan akses ke informasi pada pemustakanya di mana pun juga. Bahkan di beberapa perpustakaan perguruan tinggi terkenal dunia, seperti Universitas Cambridge di Inggris; Perpustakaan Universitas Yale, Universitas Adelphi dan perpustakaan Universitas Carnegie Mellon di AS; dan Universitas Sains dan Teknologi Norwegia di Norwegia telah mengadopsi media sosial untuk berkolaborasi dalam penelitian.

Meskipun penggunaan media sosial pada perpustakaan, terutama perpustakaan perguruan tinggi telah banyak diteliti, namun masih sangat sedikit ditemukan dalam literatur yang berfokus pada penggunaan media sosial terhadap layanan referensi, terutama di Indonesia. Dickson & Holley (2010) mengusulkan perlunya penelitian kuantitatif dan kualitatif tentang penggunaan alat jejaring sosial pada perpustakaan perguruan tinggi. Dengan latar belakang inilah penelitian dilakukan untuk mendeskripsikan penggunaan media sosial untuk meningkatkan layanan referensi pada perpustakaan perguruan tinggi.

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Media Sosial

Istilah media sosial, atau *online social networking* adalah jenis komunikasi virtual yang memungkinkan seseorang terhubung satu sama lainnya. Konsep tersebut muncul dari kebutuhan dasar manusia untuk tetap bersama dalam kelompok untuk membentuk sebuah komunitas. Menurut Korda & Itani (2011), media sosial mencakup spektrum yang luas dari alat komunikasi online dan bekerja melalui beberapa mekanisme. Media sosial menyediakan saluran untuk bersosialisasi dan memfasilitasi rasa keterhubungan antarindividu. Melalui media sosial memungkinkan pemustaka berbagi informasi yang *consumer-centric*, memungkinkan anonimitas atau hubungan pribadi, dan menjadi cara yang murah

untuk menjangkau khalayak ramai melalui jarak jauh. Semua fitur ini membuat media sosial menjadi populer untuk kegiatan promosi.

Kaplan & Haenlein (2010) mendefinisikan media sosial sebagai sebuah kelompok aplikasi berbasis internet yang dibangun atas dasar ideologi dan teknologi Web 2.0, dan yang memungkinkan penciptaan dan pertukaran *user-generated content*. Media sosial telah menghadirkan cara-cara baru di perpustakaan, seperti "layanan referensi, pendidikan pemustaka, jaringan, jangkauan, katalog, pencarian, layanan dokumen, dan pekerjaan lain yang berhubungan dengan koleksi" (Fasola, 2015: 870).

Untuk mengetahui cara perpustakaan berinteraksi dengan pemustaka melalui media sosial, hasil penelitian yang dilakukan oleh Chen, Chu, & Shu-Qin (2012) terhadap 2.318 pemustaka pada 40 perpustakaan di Cina menunjukkan bahwa lebih dari setengah posting sampel atau 1.206 orang menggunakan media sosial untuk menyebarkan informasi untuk berbagi pengetahuan. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa minat pemustaka menggunakan media sosial untuk berinteraksi dengan pustakawan berbeda antara perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan umum. Temuan ini menyiratkan bahwa sifat-sifat masyarakat yang dilayani juga harus dipertimbangkan.

Media sosial merupakan cara yang inovatif dan efektif dalam menghubungkan perpustakaan dengan pemustakanya (O'Dell, 2010). Priolkar dan Kumbhar (2014) mengeksplorasi penggunaan jaringan media sosial oleh pustakawan, tujuan penggunaannya dan penggunaan media sosial untuk meningkatkan layanan perpustakaan. Temuan kunci dari penelitian tersebut adalah mayoritas pustakawan adalah pengguna media sosial aktif, terutama menggunakan Facebook; sebagian besar responden menggunakan media sosial untuk ngobrol dan berinteraksi dengan teman-teman profesionalnya, dan mayoritas sepakat bahwa media sosial memiliki dampak besar pada profesi kepustakawanan. Kaushik (2016) juga meneliti pemanfaatan media sosial oleh para pustakawan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa mayoritas pustakawan yang berpartisipasi dalam surveinya bekerja di perpustakaan perguruan tinggi; kebanyakan menggunakan media sosial beberapa kali sehari dan tujuannya adalah untuk berinteraksi dengan pemustaka dan untuk mendapatkan umpan balik dari pemustakanya. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rachman & Putri (2018) juga menunjukkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi di

Indonesia sebagian besar menggunakan media sosial untuk mempromosikan layanan, fasilitas, dan koleksinya.

Facebook memiliki potensi besar dalam memfasilitasi interaksi antara perpustakaan dan pemustaka. Facebook fan pages perpustakaan dapat menarik pemustaka baru setiap hari. Di sisi lain, interaksi kualitas antara pustakawan dan pemustaka, seperti percakapan dan jaringan kelompok, masih relatif langka di Facebook (Chen, Liu, Shih, Wu, & Yuan, 2011). Facebook menjadi platform media sosial yang paling banyak digunakan oleh pustakawan, namun mereka sering lalai mengelola akun media sosialnya (Rachman & Putri, 2018).

b. Layanan Referensi

Menurut Udensi dan Akor (2014) layanan referensi memiliki makna ganda. Layanan referensi mengacu pada berbagai kegiatan yang terkait dengan bantuan pribadi kepada pemustaka, termasuk seleksi, kerja sama, instruksi bibliografi dan penerapan produk elektronik. Meskipun banyak transformasi yang telah dilakukan pada karya referensi sesuai perkembangan masyarakat informasi dan perubahan paradigma dalam pemahaman diri perpustakaan sendiri, namun esensinya tetap sama, yaitu interaksi antara pustakawan dan pemustaka, baik secara langsung maupun secara virtual (Cassell & Hiremath, 2018).

Untuk memastikan layanan pemustaka secara efektif, pustakawan referensi tidak hanya membutuhkan pemahaman tentang keterampilan komunikasi interpersonal yang positif, tetapi juga membutuhkan pengetahuan mendalam tentang sumber daya informasi yang mendukung kurikulum dan penelitian di lembaganya (Casey & Citro, 2016). Dengan pengetahuan tersebut, pustakawan dapat mendorong pemustaka untuk meminta bantuan dengan pertanyaan informasi yang tidak hanya terkait dengan perpustakaan tetapi juga tentang perguruan tinggi tersebut, misalnya arah ke rektorat, menemukan jadwal kuliah, membantu memahami bantuan keuangan, dan pemecahan masalah teknologi dasar (Katelyn, 2018). Grallo, Chalmers, & Baker (2012) berpendapat bahwa pustakawan memainkan peran kunci dalam membantu pemustaka terhadap berbagai masalah.

The Reference and User Services Association (2012) menggambarkan transaksi referensi sebagai "konsultasi informasi untuk memberikan rekomendasi, menafsirkan, mengevaluasi, dan / atau menggunakan sumber daya informasi untuk membantu orang lain memenuhi kebutuhan informasi tertentu." Transaksi referensi

tersebut dapat berupa pertanyaan referensi yang diajukan pemustaka kepada pustakawan bisa lebih kompleks, mungkin membutuhkan waktu lebih lama untuk dijawab, dan biasanya memerlukan banyak sumber informasi. Pertanyaan tersebut mengharuskan pemustaka untuk mempertimbangkan berbagai sumber dan sudut pandang dan kemudian menarik kesimpulan. Terkadang pertanyaan yang awalnya tampak seperti pertanyaan referensi biasa, namun ternyata jauh lebih kompleks. Menurut Cassell & Hiremath (2018) bahwa pustakawan harus memandu pemustaka dalam menggunakan sumber bibliografi, basis data, dan bahan referensi lainnya.

Transaksi referensi dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi. Transaksi jenis tersebut oleh Nicol & Crook (2012) disebut "referensi virtual" adalah istilah yang merujuk ke semua layanan referensi yang disediakan secara online, sinkronus atau asinkronus (email, LibAnswers, dan IM) atau melalui SMS (teks). Lebih lanjut dijelaskan bahwa dengan penerapan model baru referensi virtual tersebut, pustakawan dapat menciptakan pengalaman referensi virtual yang lebih ramah pengguna dan menarik bagi pemustaka, karena menggunakan media sosial. Radford dan Connaway (2012) menemukan bahwa Millennial lebih nyaman menggunakan obrolan virtual dan menjadi mode referensi yang paling tidak mengintimidasi. Di sisi lain, pemustaka yang nyaman di lingkungan online akan lebih percaya diri menavigasi lingkungan online tersebut.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan kajian literatur dengan mencari referensi teori yang relevan dengan kasus atau permasalahan yang ditemukan. Referensi teori yang diperoleh melalui penelitian kajian literatur dijadikan sebagai fondasi dasar dan alat utama dalam penelitian ini. Literatur yang digunakan memenuhi persyaratan sebagai berikut: a) Literatur yang ditulis oleh para ahli dalam penelitian disiplin tentang layanan referensi, referensi digital, referensi virtual, dan media sosial untuk layanan perpustakaan; b) Literatur yang digunakan untuk laporan tahunan atau prosiding pertemuan dalam bidang layanan referensi, dan media sosial; c) Literatur yang ditulis oleh ilmuwan dan lembaga terkemuka dalam bidang layanan referensi, dan media sosial; dan d) Literatur sering dikutip.

a. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Denzin dan Lincoln (2013:3) mengatakan "penelitian kualitatif mempelajari sesuatu

secara alami, berusaha untuk memahami, atau menafsirkan, fenomena dalam hal makna.” Alasan menggunakan pendekatan kualitatif karena penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai cara penerapan media sosial terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi melalui teori-teori yang diperoleh dari berbagai buku, artikel, dan pustaka lainnya.

b. Sumber Data

Sebagai penelitian kepustakaan, maka sumber data penelitian ini adalah data-data kepustakaan. Data dikumpulkan dengan cara mencari, memilih, menyajikan dan menganalisis data-data literatur atau sumber-sumber yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

c. Teknik Pengumpulan data

Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah penelitian kepustakaan (*library research*), yakni penelitian yang dilakukan dengan bertumpu pada data dokumen. Dokumen tersebut menurut Bowen (2009) harus dianalisis secara sistematis untuk meninjau atau mengevaluasi dokumen, baik materi cetak maupun elektronik (berbasis komputer dan Internet).

d. Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan memfokuskan, mengabstraksikan, mengorganisasikan data secara sistematis dan rasional untuk memberikan bahan jawaban terhadap penelitian (Suryana, 2010:53). Analisis dokumen melibatkan skimming (pemeriksaan permukaan), membaca (pemeriksaan menyeluruh), dan interpretasi. Data dianalisis secara induktif. Proses berulang ini menggabungkan elemen analisis konten dan analisis tematik (Bowen, 2009). Metode deskriptif-analitis dalam penelitian ini dimaksudkan sebagai metode penelitian yang sumber-sumbernya dikumpulkan, dianalisis kemudian diinterpretasi secara kritis kemudian disajikan secara lebih sistematis dan menambahkan penjelasan-penjelasan yang berhubungan sehingga dapat lebih mudah untuk dipahami dan disimpulkan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari literatur tentang layanan referensi online (web 2.0), dan layanan referensi menggunakan media sosial dapat dijelaskan bahwa awal mulanya perpustakaan perguruan tinggi meragukan efektivitas pemustaka media sosial untuk layanan perpustakaan, terutama layanan referensi. Ayiah & Kumah (2011)

menemukan bahwa 75,8% dari responden dalam penelitiannya berinteraksi dengan pustakawan referensi mengenai layanan perpustakaan di jejaring sosial. Chitumbo & Chewe (2015) dalam penelitiannya mengaskan bahwa 113 dari 124 responden mendukung gagasan untuk menggunakan alat jejaring sosial dalam layanan perpustakaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Omeluzor, Oyovwe-Tinuoye, & Abayomi (2016) menunjukkan bahwa adanya sikap apatis, kurangnya kesadaran dan fobia militat terhadap penggunaan media sosial di sebagian besar perpustakaan terutama di negara-negara berkembang. Selain itu, masalah bandwidth yang tidak memadai dan fasilitas Internet adalah faktor penghambat untuk menggunakan SN di perpustakaan perguruan tinggi (Ezeani & Igwesi, 2016). Chitumbo & Chewe (2015) juga menegaskan bahwa meskipun pustakawan memiliki pandangan positif tentang efektivitas alat sosial media, tetapi tetap ragu-ragu untuk mengimplementasikannya, termasuk dari pemustaka.

Walaupun awalnya, Facebook tidak sepenuhnya diyakini dapat dimanfaatkan untuk layanan perpustakaan perguruan tinggi. Namun, survei tahun 2007 terhadap 126 perpustakaan perguruan tinggi dapat dijelaskan bahwa para pustakawan mulai mempertimbangkan kemungkinan Facebook untuk dimanfaatkan dalam layanan perpustakaan (Charnigo dan Barnett-Ellis, 2007, 23). Perpustakaan di seluruh dunia semakin banyak mengadopsi media sosial untuk merancang layanan yang dapat menjangkau pemustaka dengan melalui ruang virtual, sebagaimana diakui oleh sejumlah peneliti (Tripathi & Kumar, 2010). Saat ini sudah mulai banyak perpustakaan, terutama perpustakaan perguruan tinggi mengadopsi alat media sosial (Chu dan Du, 2012; dan Hosny & Fatima, 2012). Meskipun demikian sejumlah peneliti, termasuk Charnigo dan Barnett-Ellis (2007) melihat potensi besar dalam menyediakan layanan perpustakaan melalui media sosial.

Manfaat lain dari penggunaan media sosial pada layanan referensi menurut Gottfried, DeLancey, and Hardin (2015) adalah jika suatu saat database perpustakaan tidak berfungsi, misalnya, atau jika seorang pustakawan sakit, maka dapat dengan cepat memberikan informasi. Lebih lanjut dijelaskan bahwa akun referensi yang ditempatkan pada *Twitter* dapat mengirim pengumuman secara cepat dengan cara mengirim *tweet* ke *widget* di halaman Beranda Referensi. *Tweets* tentu saja dapat dikirim dari ponsel pintar, sehingga dengan mudah menyampaikan berita kepada pustakawan referensi secara instan.

Chakrabarti (2016) menjelaskan manfaat penggunaan media sosial di perpustakaan, antara lain bahwa pemustaka dapat memperoleh jawaban atas pertanyaan spesifik dengan menggunakan media sosial, sekaligus juga membantu untuk mendapatkan ide dan saran. Lebih lanjut dijelaskan bahwa melalui penggunaan media sosial, pesan dapat dikirim ke orang atau pemustaka lain sehingga pesan dapat dilihat dengan mudah. Upaya tersebut dapat digunakan untuk mengadvokasi konsep daftar bacaan yang dihasilkan oleh pustakawan, dan dalam beberapa kasus daftar bacaan yang dihasilkan pemustaka yang lebih bermanfaat daripada pustakawan.

Tujuan menggunakan media sosial dalam perpustakaan menurut Chakrabarti (2016) adalah untuk menarik pemustaka potensial, menyediakan layanan referensi, jaringan dengan perpustakaan lain, mempromosikan layanan perpustakaan, menyediakan pembaruan cepat kepada pemustaka dan untuk mengembangkan komunitas. Hubungan simbiotik antara perpustakaan dan media sosial diperlukan untuk menciptakan hubungan pembelajaran. Hubungan simbiotik adalah hubungan yang erat antara dua spesies - media sosial dan liberal. Media sosial dapat membantu perpustakaan untuk mempromosikan layanan, sumber daya, kegiatan, dan komunikasi kepada pemustakanya.

Layanan “*Social Care*” dalam dunia bisnis yang ditujukan untuk menyelesaikan masalah dan menjawab pertanyaan pelanggan melalui media sosial memiliki persamaan langsung pada dunia perpustakaan, seperti bimbingan pembaca dan layanan penjawab pertanyaan referensi. Nielsen (2012) menemukan bahwa 47% pemustaka media sosial yang disurvei telah menggunakan layanan pelanggan “*Social Care*”. Interaksi tersebut mengharuskan perpustakaan untuk memantau bukan hanya situsnyanya sendiri tetapi untuk secara aktif mencari lingkup sosial secara umum untuk diposting, komentar, dan *tweet* yang menyebutkan perpustakaan atau yang menunjukkan keluhan atau pertanyaan pemustaka, dan kemudian menanggapi dengan jawaban dan solusi. Dengan mengadopsi layanan “*Social Care*” melalui media sosial, terutama Facebook, maka pustakawan harus aktif memposting berbagai macam informasi yang bermanfaat bagi pemustaka yang dilayaninya. Pada perpustakaan perguruan tinggi, informasi yang dapat diposting oleh pustakawan adalah berkenaan dengan koleksi terbaru, topik penelitian terbaru yang sesuai dengan program studi yang ada di lembaga induknya, kegunaan koleksi referensi, dan lain-lain.

Untuk itu diperlukan pustakawan yang aktif memperbaharui informasi yang ada di media sosial tersebut. Namun, keberadaan pemustaka yang aktif tersebut di perpustakaan menjadi perhatian tersendiri oleh banyak pihak. Selain faktor minat, pengetahuan dan keterampilan pustakawan dalam memahami layanan referensi berbasis media sosial juga perlu mendapat perhatian. Okoroma (2017) menyarankan bahwa untuk mencapai dampak maksimum TIK dan integrasi penuh media sosial di bidang layanan referensi dibutuhkan pelatihan secara reguler bagi pustakawan tentang teknologi terbaru yang relevan dengan profesinya dan cara menerapkannya terutama untuk layanan referensi dan aspek kepustakawanan lainnya.

5. KESIMPULAN

Pemanfaatan media sosial untuk meningkatkan layanan perpustakaan, terutama layanan referensi dapat diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi. Selain karena pemustaka yang dilayaninya sudah familiar dengan media sosial, kebutuhan informasi yang unik dan terbaru merupakan alasan utama penggunaan media sosial di perpustakaan perguruan tinggi. Namun, kesiapan pustakawan untuk melaksanakan layanan referensi berbasis media sosial perlu dipertimbangkan dengan cara meningkatkan kompetensi pustakawan dalam bidang TIK.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahenkorah-Marfo, M., & Akussah, H. (2016). Changing the face of reference and user services. *Reference Service Review* , 44 (3), 219-236.
- Anyim, W. O. (2018). Application of interpersonal communication in reference and information services in university libraries. *Library Philoshopy and Practice (e-Journal)* , 1793, 1-19.
- Ayiah, E. M., & Kumah, C. H. (2011). Social networking: A tool to use for effective service delivery to clients by African Libraries. *World Library and Information Congress 77th IFLA General Conference and Assembly*. San Juan, Puerto Rico, Brazil: IFLA.
- Balaji, B. P., Vinay, M. S., Shalini, B. G., & Raju, J. M. (2018). An integrative review of Web 3.0 in academic libraries. *Library Hi Tech News* , 35 (4), 13-17.
- Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. *Qualitative Research Journal* , 9 (2), 27-40.
- Casey, A. M., & Citro, K. (2016). *Customer service training in an academic technical library*. Retrieved January 30, 2019, from Stellar Customer Service: Training: <https://commons.erau.edu/publication/843>

- Cassell, K. A., & Hiremath, U. (2018). *Reference and information services: an introduction*. Chicago: American Library Association.
- Chakrabarti, A. (2016). Social media and libraries: a symbiotic relationship for 21st Century librarianship. *International Journal of Digital Library Services* , 26 (1), 1-11.
- Chen, D. Y., Chu, S. K., & Shu-Qin, X. (2012). How do libraries use social networking sites to interact with users. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*. 49, pp. 1-10. ASIST.
- Chen, Y. L., Liu, E. Z., Shih, R. C., Wu, C. T., & Yuan, S. M. (2011). Use of peer feedback to enhance elementary students' writing through blogging. *British Journal of Educational Technology* , 42 (1), E1-E4.
- Chitumbo, E. M., & Chewe, P. (2015). Social media tools for library service delivery in higher learning institutions: case of University of Zambia and National Institute of Public Administration libraries. *Research Journal of Library Sciences* , 3 (5), 1-7.
- Chu, S., & Du, H. (2013). Social networking tools for academic libraries. *Journal of Librarianship & Information Science* , 45 (1), 64-75.
- Curry, L. E. (2016). The reference Interview in the Google Age. *IFLA World Library and Information Congress. 82nd IFLA General Conference and Assembly* (pp. 1-11). Columbus, Ohio: IFLA.
- Denzim, N. K., & Lincoln, Y. S. (2013). *Collecting and interpreting qualitative materials (4th ed.)*. Thousand Oaks: Sage.
- Dickson, A., & Holley, R. P. (2010). Social networking in academic libraries: the possibilities and the concerns. *New Library World* , 111 (11/12), 468-479.
- Edda, T. L. (2014). Integrating web 2.0 into academic library in Tanzania. *The Electronic Library* , 32 (2).
- Ezeani, C. N., & Igwesi, U. (2016). *Using social media for dynamic library service delivery*. Retrieved January 30, 2019, from The Nigeria Experience: <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/814/>
- Fasola, O. S. (2015). Perceptions and acceptance of librarians towards using Facebook and Twitter to promote library services in Oyo State, Nigeria. *The Electronic Library* , 33 (5), 870-882.
- Grallo, J. D., Chalmers, M., & Baker, P. G. (2012). How do I get a campus ID? The other role of the academic library in student retention and success. *Reference Librarian* , 53 (2), 182-193.
- Hosny, M. I., & Fatima, S. (2012). Facebook in education: students, teachers, and library perspectives. *Journal of Computer* , 4 (6), 2151-9617.
- Kaplan, M. A., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons* , 53, 59-68.
- Katelyn, A. (2018). An exploration of academic librarian positions dedicated to serving first year college students. *Collaborative Librarianship* , 10 (1), 18-29.
- Kaushik, A. (2016). Use of SNS tools and services by LIS professionals for libraries: a survey. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology* , 36 (5), 284-290.

- Korda, H., & Itani, Z. (2011). Harnessing social media for health promotion and behavior change. *Health Promotion Practice* , 14 (1), 15-23.
- McCallum, I. (2015). Use of social media by the library: current practices and future opportunities. A white paper from Taylor & Francis. *The Australian Library Journal* , 64 (2), 161-162.
- Nielsen. (2012). *State of the media*. Retrieved January 30, 2019, from The Social Media Report: <http://www.nielsen.com/content/dam/corporate/us/en/reports-downloads/2012-Reports/The-Social-Media-Report-2012.pdf>
- O'Dell, S. (2010). Opportunities and obligations for libraries in a social networking age: a survey of Web 2.0 and networking sites. *Journal of Library Administration* , 50 (3), 237-251.
- Okoroma, F. N. (2017). Issues and the use of social media in reference services by Academic library personnel in Nigeria. *Advances in Social Sciences Research Journal* , 4 (12), 187-199.
- Omeluzor, S. U., Oyovwe-Tinuoye, G. O., & Abayomi, I. (2016). Social networking tools in library service delivery: theCase of academic libraries in South-East Zone of Nigeria. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology* , 36 (5), 269-277.
- Prasetyawan, Y. Y. (2012). Wajah masa depan layanan referensi pada perpustakaan perguruan tinggi Indonesia. *Kepustakawanan Libraria* , 2 (1), 63-75.
- Priolkar, S. A., & Kumbhar, S. S. (2014). Use of social networking sites by library professional in the institute Libraries: a study. *Application of Information Technology in Library and Information Sciences Conference*. Solapus: BVU AKIMSS.
- Rachman, Y. B., & Putri, D. A. (2018). Social media application in Indonesian academic libraries. *Webology* , 15 (1), 19-29.
- Radford, M. L., & Connaway, L. S. (2012). Chattin' 'bout my generation: comparing virtual reference use of millennials to older adults. In M. L. Radford, *Leading the Reference Renaissance: Today's Ideas for Tomorrow's Cutting-Edge Services* (p. 39). New York: Neal-Shuman.
- Reference and User Services Association. (2012). *Measuring and assessing reference services and resources: a guide*. Chicago: RUSA.
- Suryana. (2010). *Metode penelitian: model praktis penelitian kuantitatif dan kualitatif*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Tripathi, M., & Kumar, S. (201). Use of web 2.0 tools in academic libraries: a reconnaissance of the international landscape. *The International Information and Library Review* , 20, 195-207.
- Udensi, J. N., & Akor, P. U. (2014). *Fundamentals of library and Information science*. Zaria: Ahmadu Bello University Press.
- Wicaksono, H. (2013). Layanan referensi berbasis web yang aksesibel bagi semua orang. *Visi Pustaka* , 15 (2), 120-128.
- Yatin, S. F., Kanan, N. F., Kamarudin, S., & Zainuddin, Z. (2018). Reference sources: the future and implication of reference services in academic library. *International*

Journal of Academic Research in Progressive Education and Development , 7
(3), 278-290.