



## IMPLEMENTASI LAYANAN TANYA PUSTAKAWAN DALAM MENDUKUNG LAYANAN REFERENSI VIRTUAL DI PERPUSTAKAAN NASIONAL RI

Nirma Yuniar<sup>1)</sup>, Nurmaya Prahatmaja<sup>2)</sup>, Encang Saepudin<sup>3)</sup>

Perpustakaan dan Sains Informasi, Universitas Padjadjaran

<sup>1</sup> [nirma22001@mail.unpad.ac.id](mailto:nirma22001@mail.unpad.ac.id)

### Histori artikel

*Received:*  
12 July 2026

*Accepted:*  
25 July 2026

*Published:*  
28 July 2026

### Abstrak

Layanan tanya pustakawan merupakan salah satu bentuk layanan referensi virtual yang dikembangkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia untuk membantu pemustaka memperoleh informasi tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi layanan tanya pustakawan dalam mendukung layanan referensi virtual di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melalui teknik wawancara kepada pustakawan layanan tanya pustakawan serta observasi langsung terhadap pelaksanaan layanan. Penelitian ini melibatkan empat orang pustakawan sebagai informan. Jumlah tersebut dipilih karena keempat informan tersebut memiliki pengalaman langsung dalam pelaksanaan layanan tanya pustakawan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan tanya pustakawan dilaksanakan melalui dua media komunikasi berbasis teks, yaitu live chat menggunakan aplikasi tawk.to dan e-mail, dengan alur kerja yang terstruktur mulai dari penerimaan pertanyaan, sapaan pembuka, penelusuran informasi, hingga penutupan percakapan. Pustakawan berperan tidak hanya sebagai penjawab pertanyaan, tetapi juga sebagai fasilitator dan pendamping informasi yang membantu memperluas akses layanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia kepada masyarakat di luar wilayah Jabodetabek. Kendala yang ada pada layanan referensi virtual yaitu kendala teknis dan kendala komunikasi.

**Kata-kata Kunci:** Layanan Referensi Virtual, Layanan Tanya Pustakawan, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia

\*Penulis koresponding: Nirma Yuniar ([nirma22001@gmail.com](mailto:nirma22001@gmail.com))

**Abstract.** The Ask a Librarian service is one of the virtual reference services developed by the National Library of the Republic of Indonesia to assist users in obtaining information without having to visit the library in person. This study aims to describe and analyze the implementation of the Ask a Librarian service in supporting virtual reference services at the National Library of the Republic of Indonesia. The study employed a qualitative method with a descriptive approach, using interviews with librarians responsible for the Ask a Librarian service and direct observation of service implementation. Four librarians participated as informants. They were selected because each had direct experience in delivering the Ask a Librarian service at the National Library of the Republic of Indonesia. The findings indicate that the Ask a Librarian service is delivered through two text-based communication media: live chat using the tawk.to application and e-mail. The service follows a structured workflow, beginning with receiving users' inquiries, providing an opening greeting, conducting information searches, and concluding the interaction. Librarians play roles not only as information providers but also as facilitators and information guides who help expand access to the National Library of the Republic of Indonesia's services for communities outside the Greater Jakarta (Jabodetabek) area. The challenges encountered in the virtual reference service include technical issues and communication barriers.

**Keywords:** Virtual Reference Service, Ask a Librarian, National Library of the Republic of Indonesia

## Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan dalam cara masyarakat mengakses dan memanfaatkan informasi. Pada era digital, kebutuhan informasi tidak lagi dibatasi oleh ruang dan waktu, tetapi menuntut kecepatan, kemudahan, serta fleksibilitas akses. Kondisi tersebut mendorong perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi untuk beradaptasi melalui inovasi layanan berbasis teknologi. Salah satu inovasi tersebut adalah layanan referensi virtual yang memungkinkan interaksi antara pustakawan dan pemustaka berlangsung melalui media digital (Wulandari & Muchtarom, 2021). Perubahan layanan perpustakaan sebenarnya telah berlangsung secara bertahap, tetapi mengalami percepatan sejak pandemi COVID-19 membatasi akses fisik ke berbagai institusi dan menyebabkan layanan tatap muka tidak dapat berjalan secara optimal (Afrina et al., 2024).

Seiring dengan perkembangan tersebut, pemustaka semakin membutuhkan layanan informasi yang cepat, akurat, dan dapat diakses kapan saja tanpa dibatasi oleh lokasi. Pada saat yang sama, melimpahnya informasi digital meningkatkan risiko penyebaran informasi yang tidak terverifikasi atau hoaks. Oleh karena itu, perpustakaan tidak lagi hanya berperan sebagai penyedia koleksi, tetapi juga sebagai fasilitator dan pendamping dalam penelusuran informasi yang kredibel. Layanan referensi virtual menjadi salah satu sarana yang dapat digunakan perpustakaan untuk memberikan bimbingan dan bantuan kepada pemustaka melalui situs web, surat elektronik, aplikasi percakapan, maupun media sosial (Meilita, 2020).

Perpustakaan Nasional Republik Indonesia merespons perubahan kebutuhan tersebut dengan menghadirkan layanan referensi virtual Tanya Pustakawan. Layanan ini mulai

disediakan pada tahun 2020 untuk memudahkan pemustaka mengajukan pertanyaan dan memperoleh bantuan pustakawan secara daring. Melalui layanan tersebut, pemustaka dapat memperoleh bantuan dalam menelusuri informasi tanpa dibatasi oleh waktu dan lokasi (Pujasintara, 2022). Dengan demikian, Tanya Pustakawan tidak hanya berfungsi sebagai media konsultasi, tetapi juga menjadi sarana pendampingan literasi informasi yang membantu pemustaka menemukan sumber yang relevan, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kajian terdahulu mengenai layanan referensi virtual di Indonesia masih banyak berfokus pada aspek konseptual dan perbandingan media komunikasi yang digunakan, seperti surat elektronik, formulir web, dan layanan pesan singkat (Devi & Irawati, 2020; Wicaksono, 2017). Penelitian lainnya membahas transformasi peran pustakawan referensi di lingkungan perguruan tinggi (Devi & Irawati, 2020) serta posisi layanan referensi dalam membangun citra perpustakaan (Putra & Irawati, 2018). Kajian-kajian tersebut belum secara khusus menjelaskan proses implementasi layanan Tanya Pustakawan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, terutama berkaitan dengan mekanisme pelaksanaan, peran pustakawan, dan kendala operasional yang dihadapi.

Meskipun pemanfaatan teknologi digital dalam layanan perpustakaan telah banyak dikaji, sebagian besar penelitian masih menitikberatkan perhatian pada pengembangan layanan, pemilihan media komunikasi, atau tingkat kepuasan pengguna. Penelitian yang secara khusus menganalisis implementasi layanan Tanya Pustakawan sebagai bentuk layanan referensi virtual di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia masih terbatas. Kesenjangan tersebut penting dikaji karena pelaksanaan layanan pada lembaga perpustakaan nasional memiliki karakteristik, cakupan pengguna, dan kebutuhan pengelolaan yang berbeda dibandingkan layanan pada perpustakaan perguruan tinggi atau perpustakaan daerah.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi layanan Tanya Pustakawan dalam mendukung layanan referensi virtual di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Analisis difokuskan pada pelaksanaan layanan, peran pustakawan, kemudahan akses informasi, bimbingan kepada pemustaka, serta kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraannya. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi praktis berupa rekomendasi bagi pengelola perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan informasi digital, sekaligus memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian ilmu perpustakaan dan informasi di Indonesia.

## **Metode**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif untuk menganalisis implementasi layanan Tanya Pustakawan sebagai bentuk layanan referensi

virtual di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Pengumpulan data dilaksanakan selama satu bulan, yaitu pada April 2026.

Informan penelitian terdiri atas empat pustakawan yang bertugas dalam layanan Tanya Pustakawan. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan keterlibatan, pengalaman, dan pengetahuan mereka mengenai pelaksanaan layanan tersebut. Jumlah informan ditetapkan karena keempat pustakawan memiliki pengalaman langsung dalam penyelenggaraan layanan Tanya Pustakawan.

Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara semi-terstruktur. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai proses pelaksanaan layanan, sedangkan wawancara digunakan untuk menggali pengalaman pustakawan, mekanisme pelayanan, serta kendala yang dihadapi selama penyelenggaraan layanan.

Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles et al., 2014). Pada tahap reduksi, data dipilih, dikelompokkan, dan disederhanakan sesuai dengan fokus penelitian. Data kemudian disajikan dalam bentuk narasi yang terstruktur untuk memperlihatkan pola dan tema yang ditemukan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan menafsirkan pola, tema, dan hubungan antardata yang berkaitan dengan implementasi layanan Tanya Pustakawan.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **Hasil**

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan empat pustakawan yang bertugas pada layanan Tanya Pustakawan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, ditemukan bahwa layanan tersebut dilaksanakan melalui mekanisme pelayanan yang terstruktur dan didukung oleh peran aktif pustakawan dalam membantu pemustaka menelusuri informasi. Layanan ini juga memperluas akses masyarakat terhadap layanan referensi, meskipun masih menghadapi kendala komunikasi, penguasaan topik, dan infrastruktur teknologi. Temuan penelitian dikelompokkan ke dalam empat subtema, yaitu mekanisme layanan, peran pustakawan, perluasan akses layanan, dan kendala implementasi.

### **Mekanisme layanan Tanya Pustakawan**

Tanya Pustakawan merupakan layanan referensi virtual yang membantu masyarakat menelusuri data, informasi, dan literatur secara daring. Layanan ini dapat diakses melalui laman resmi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia sehingga pemustaka dapat berkonsultasi dengan pustakawan tanpa harus datang langsung ke perpustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Tanya Pustakawan dilaksanakan melalui dua media utama, yaitu *live chat* dan surat elektronik. Kedua media tersebut digunakan untuk

membangun komunikasi antara pustakawan dan pemustaka selama proses layanan referensi berlangsung. Salah seorang informan menjelaskan:

*“Kalau untuk media, saat ini masih live chat dan e-mail. Untuk inovasi lain sejauh ini belum ada. Memang belum sampai ke tahap pengembangan media baru, karena layanan chat ini sendiri sudah cukup mengandalkan komunikasi berbasis teks.”*  
(NAK, wawancara, 22 April 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan masih mengandalkan komunikasi tertulis. Melalui *live chat* dan surat elektronik, proses konsultasi dan penyampaian informasi dapat dilakukan secara daring tanpa interaksi tatap muka.

Hasil observasi menunjukkan bahwa mekanisme layanan melalui *live chat* berlangsung secara terstruktur. Pustakawan terlebih dahulu masuk dan bersiap pada aplikasi Tawk.to. Ketika pertanyaan masuk, sistem memberikan notifikasi dan pustakawan dapat bergabung ke ruang percakapan melalui fitur *join chat*. Pelayanan kemudian dimulai dengan sapaan, perkenalan diri, dan pertanyaan mengenai kebutuhan informasi pemustaka. Respons awal dari pustakawan diberikan dalam batas waktu maksimal tiga menit 45 detik.

Apabila pertanyaan belum jelas, pustakawan meminta penjelasan tambahan untuk memastikan kebutuhan informasi pemustaka. Sebaliknya, apabila pertanyaan sudah spesifik, pustakawan langsung melakukan penelusuran melalui berbagai sumber digital. Jawaban diberikan dalam bentuk penjelasan, tautan sumber, atau hasil penelusuran literatur. Setelah itu, pustakawan melakukan tindak lanjut dengan menanyakan apakah masih terdapat informasi lain yang dibutuhkan. Percakapan diakhiri dengan ucapan terima kasih dan salam penutup setelah kebutuhan informasi pemustaka dinyatakan terpenuhi.

Layanan melalui surat elektronik memiliki pola komunikasi yang berbeda. Pertanyaan yang dikirimkan melalui surat elektronik umumnya lebih terstruktur dan telah menjelaskan kebutuhan informasi secara terperinci, seperti permintaan akses artikel atau bantuan penelusuran referensi. Kondisi tersebut memungkinkan pustakawan langsung melakukan penelusuran dan menyampaikan jawaban tanpa memerlukan banyak pertanyaan lanjutan.

### **Peran pustakawan dalam layanan Tanya Pustakawan**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pustakawan tidak hanya berperan menjawab pertanyaan, tetapi juga mendampingi pemustaka dalam proses penelusuran informasi. Pustakawan membantu mengidentifikasi kebutuhan informasi, menelusuri sumber yang relevan, serta mengarahkan pemustaka pada informasi yang sesuai dengan kebutuhannya.

Salah seorang informan menyampaikan:

*“Kita sebagai manusia dan kita juga memiliki peran sebenarnya dalam mencari informasi dan mencerdaskan bangsa. Sangat berperan karena kita membantu orang-*

*orang dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan, informasinya tepat untuk kebutuhan mereka.” (NAK, wawancara, 22 April 2026)*

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa layanan Tanya Pustakawan tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana pendampingan. Pustakawan membantu menyaring, menelusuri, dan merekomendasikan sumber yang dapat dipercaya di tengah banyaknya informasi digital yang belum tentu akurat.

Temuan ini memperlihatkan bahwa pustakawan menjalankan peran sebagai fasilitator dan pembimbing informasi. Layanan yang diberikan tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga edukatif karena membantu pemustaka memahami cara memperoleh informasi yang relevan, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

### **Perluasan akses layanan referensi virtual**

Layanan Tanya Pustakawan berkontribusi dalam memperluas jangkauan layanan referensi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Melalui layanan daring, masyarakat dapat memperoleh bantuan penelusuran informasi tanpa harus mengunjungi perpustakaan secara langsung. Kemudahan tersebut terutama bermanfaat bagi pemustaka yang berada di luar wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi.

Salah seorang informan menjelaskan:

*“Di layanan referensi virtual, tugas utama kami memang sejak awal dibentuknya layanan ini adalah untuk memfasilitasi masyarakat supaya bisa mendapatkan akses layanan dari Perpustnas, karena Perpustakaan Nasional bersifat nasional. Jadi selama ini dianggap hanya melayani masyarakat sekitar Jabodetabek saja. Maka dari itu dihadirkan layanan referensi virtual ini supaya bisa melayani masyarakat di luar Jabodetabek, walaupun secara online. Jadi tugas utama kami adalah menjawab pertanyaan dari masyarakat seputar penelusuran referensi.” (ARA, wawancara, 27 April 2026)*

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa layanan referensi virtual dikembangkan untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Kehadiran layanan daring memungkinkan pemustaka dari berbagai daerah memperoleh bantuan penelusuran informasi meskipun tidak dapat datang secara langsung. Dengan demikian, keterbatasan jarak dan lokasi dapat diminimalkan melalui interaksi antara pustakawan dan pemustaka secara virtual.

### **Kendala implementasi layanan Tanya Pustakawan**

Pelaksanaan layanan Tanya Pustakawan masih menghadapi kendala komunikasi, penguasaan topik, dan infrastruktur teknologi. Kendala komunikasi terjadi ketika pustakawan

belum memahami kebutuhan informasi pemustaka secara tepat. Salah seorang informan menjelaskan:

*“Miskomunikasi memang ada. Biasanya terjadi ketika informasi yang diberikan pustakawan belum sesuai dengan kebutuhan yang dimaksud oleh pemustaka. Misalnya, pemustaka menginginkan informasi A, tetapi yang diberikan justru informasi B. Oleh karena itu, perlu dilakukan penyamaan persepsi terlebih dahulu agar pustakawan dapat memahami kebutuhan informasi yang sebenarnya.”* (MI, wawancara, 22 April 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa klarifikasi merupakan tahapan penting dalam layanan referensi virtual. Pustakawan perlu memastikan kebutuhan informasi pemustaka sebelum melakukan penelusuran agar jawaban yang diberikan tidak menyimpang dari pertanyaan.

Kendala berikutnya berkaitan dengan keragaman topik yang diajukan. Pertanyaan pemustaka tidak hanya berkaitan dengan perpustakaan dan informasi, tetapi juga mencakup berbagai disiplin ilmu yang memiliki istilah khusus. Salah seorang informan menyatakan:

*“Kendala lain yaitu ketika kita kurang memahami topik yang ditanyakan pemustaka. Karena kita tidak hanya melayani topik perpustakaan, tapi juga berbagai bidang lain seperti kedokteran atau bidang khusus lainnya yang punya istilah-istilah tertentu.”* (ZN, wawancara, 26 April 2026)

Keragaman tersebut menuntut pustakawan memiliki kemampuan penelusuran yang luas serta kemampuan beradaptasi terhadap berbagai bidang ilmu. Ketidakhahaman terhadap istilah khusus dapat memperlambat proses identifikasi kebutuhan dan penelusuran informasi.

Kendala teknis juga memengaruhi keberlangsungan layanan karena seluruh proses bergantung pada jaringan internet dan sistem informasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Informan menjelaskan:

*“Yang pertama itu kendala teknis, karena kita sangat bergantung pada internet dan sistem. Misalnya Wi-Fi dan server Perpustnas sedang down, seperti OPAC, server keanggotaan, atau layanan lain seperti Perpustnas Press dan JDIH. Padahal itu semua sumber utama kita untuk menelusur informasi. Kalau servernya down, kita jadi kesulitan, misalnya saat ada pemustaka yang ingin cek keanggotaan, cari katalog di OPAC, atau dokumen tertentu.”* (ZN, wawancara, 27 April 2026)

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas layanan referensi virtual sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi. Gangguan internet dan server membatasi akses pustakawan terhadap sumber informasi utama sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama dan kebutuhan pemustaka tidak selalu dapat diselesaikan secara langsung.

## Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Tanya Pustakawan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dilaksanakan melalui dua media utama, yaitu *live chat* dan surat elektronik. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi berbasis teks masih menjadi sarana utama dalam penyelenggaraan layanan referensi virtual. Keterangan informan yang menyatakan bahwa layanan belum dikembangkan ke media baru mengindikasikan bahwa pengelolaan layanan masih berfokus pada optimalisasi kanal yang telah tersedia. Temuan tersebut sejalan dengan Devi dan Irawati (2020), yang menunjukkan bahwa layanan referensi virtual di sejumlah perpustakaan Indonesia masih didominasi oleh surat elektronik dan *chat reference*. Dibandingkan dengan penggunaan SMS pada periode sebelumnya (Wicaksono, 2017), pemanfaatan aplikasi Tawk.to memperlihatkan adanya adaptasi teknologi, meskipun belum mencakup komunikasi audio visual atau kanal interaktif lainnya.

Mekanisme pelayanan yang meliputi penerimaan pertanyaan, identifikasi kebutuhan informasi, penelusuran sumber, penyampaian jawaban, tindak lanjut, dan penutupan percakapan menunjukkan adanya alur pelayanan yang terstruktur. Tahapan tersebut memiliki kesesuaian dengan beberapa unsur dalam pedoman transaksi referensi RUSA (2017), khususnya pada aspek pendekatan, identifikasi kebutuhan informasi, penelusuran, dan tindak lanjut. Namun, kesesuaian tersebut belum dapat digunakan untuk menyimpulkan bahwa layanan telah memenuhi seluruh standar RUSA karena penelitian ini tidak secara khusus mengevaluasi setiap indikator dalam pedoman tersebut. Temuan ini lebih tepat dipahami sebagai keselarasan awal antara praktik pelayanan dan struktur umum transaksi referensi.

Perbedaan karakteristik antara *live chat* dan surat elektronik menunjukkan bahwa kedua media memiliki fungsi yang saling melengkapi. *Live chat* lebih sesuai untuk kebutuhan informasi yang memerlukan klarifikasi secara langsung dan bertahap, sedangkan surat elektronik lebih efektif untuk pertanyaan yang sudah dirumuskan secara spesifik. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa pemilihan media komunikasi perlu disesuaikan dengan tingkat kompleksitas dan kejelasan kebutuhan informasi pemustaka.

Pustakawan dalam layanan Tanya Pustakawan tidak hanya berperan sebagai penyedia jawaban, tetapi juga sebagai fasilitator dan pendamping dalam proses penelusuran informasi. Sebelum memberikan jawaban, pustakawan perlu memahami konteks pertanyaan, mengidentifikasi kebutuhan informasi, menelusuri sumber yang relevan, dan mengarahkan pemustaka pada informasi yang dapat dipertanggungjawabkan. Peran tersebut memperlihatkan bahwa interaksi manusia tetap menjadi unsur penting dalam layanan referensi virtual meskipun komunikasi berlangsung melalui media digital.

Temuan tersebut sejalan dengan Putra dan Irawati (2018), yang menempatkan layanan referensi sebagai salah satu representasi kualitas pelayanan perpustakaan karena

berorientasi pada pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka. Kualitas layanan dalam penelitian ini tidak hanya ditentukan oleh kecepatan memberikan jawaban, tetapi juga oleh ketepatan pustakawan dalam memahami kebutuhan informasi dan memilih sumber yang relevan. Pandangan Samuel Green yang dikutip oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (2021) juga menegaskan bahwa layanan referensi merupakan bagian penting dari pelayanan perpustakaan karena bertujuan membantu pemustaka memperoleh jawaban atas kebutuhan informasinya. Dalam konteks digital, fungsi tersebut tetap dipertahankan, meskipun bentuk interaksi berubah dari tatap muka menjadi komunikasi berbasis teks.

Implementasi layanan Tanya Pustakawan juga berkontribusi terhadap perluasan akses layanan referensi kepada masyarakat di berbagai wilayah Indonesia. Pemustaka yang berada di luar Jabodetabek dapat memperoleh bantuan penelusuran informasi tanpa harus mengunjungi gedung Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan referensi virtual memiliki fungsi strategis dalam mengurangi hambatan geografis dan memperluas jangkauan pelayanan.

Temuan tersebut mendukung kajian Wicaksono (2017), yang menyatakan bahwa layanan referensi virtual dapat memperluas akses masyarakat terhadap layanan perpustakaan. Dalam penelitian ini, perluasan akses terlihat dari kemampuan layanan Tanya Pustakawan dalam menghubungkan masyarakat dari berbagai wilayah dengan pustakawan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Oleh karena itu, layanan tersebut tidak hanya dapat dipandang sebagai inovasi teknis, tetapi juga sebagai sarana untuk mendukung pemerataan akses informasi.

Meskipun telah dilaksanakan secara terstruktur, layanan Tanya Pustakawan masih menghadapi kendala teknis dan komunikasi. Kendala teknis meliputi ketidakstabilan jaringan internet, gangguan server, dan ketergantungan pada berbagai sistem informasi internal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberlangsungan layanan referensi virtual sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi. Temuan ini sejalan dengan Devi dan Irawati (2020), yang menyebutkan bahwa keterbatasan teknologi masih menjadi salah satu tantangan dalam penyelenggaraan layanan referensi virtual di Indonesia.

Kendala komunikasi muncul ketika kebutuhan informasi pemustaka belum disampaikan secara jelas atau belum dipahami secara tepat oleh pustakawan. Selain itu, keragaman topik dan penggunaan istilah teknis dari berbagai bidang ilmu dapat memperlambat proses penelusuran. Kondisi tersebut menegaskan pentingnya kemampuan pustakawan dalam melakukan wawancara referensi untuk memperjelas kebutuhan informasi sebelum memberikan jawaban. Dengan demikian, keberhasilan layanan referensi virtual tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kompetensi komunikasi, kemampuan penelusuran, dan keluasan pengetahuan pustakawan.

Secara keseluruhan, layanan Tanya Pustakawan telah mencerminkan transformasi layanan referensi konvensional menuju layanan virtual yang memiliki prosedur pelayanan jelas dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka. Layanan ini berhasil mempertahankan fungsi pendampingan informasi sekaligus memperluas jangkauan pelayanan secara nasional. Namun, pengembangannya masih memerlukan peningkatan infrastruktur teknologi, penguatan kompetensi pustakawan, evaluasi kualitas interaksi, serta pertimbangan pengembangan kanal komunikasi yang lebih beragam.

## Kesimpulan

Implementasi layanan Tanya Pustakawan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dilaksanakan melalui *live chat* menggunakan aplikasi Tawk.to dan surat elektronik. Kedua media tersebut memiliki fungsi yang saling melengkapi. *Live chat* digunakan untuk kebutuhan informasi yang memerlukan klarifikasi bertahap, sedangkan surat elektronik lebih sesuai untuk pertanyaan yang telah dirumuskan secara spesifik. Pelayanan berlangsung melalui tahapan penerimaan pertanyaan, identifikasi kebutuhan informasi, penelusuran, penyampaian jawaban, tindak lanjut, dan penutupan percakapan.

Pustakawan tidak hanya berperan sebagai pemberi jawaban, tetapi juga sebagai fasilitator dan pendamping yang membantu pemustaka menemukan informasi relevan dan dapat dipertanggungjawabkan. Layanan ini turut memperluas akses masyarakat terhadap layanan referensi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, terutama bagi pemustaka yang berada di luar wilayah Jabodetabek.

Pelaksanaan layanan masih menghadapi kendala berupa gangguan jaringan dan server, ketergantungan pada sistem informasi, miskomunikasi, ketidakjelasan kebutuhan informasi, serta keragaman topik pertanyaan. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan memerlukan penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan kompetensi pustakawan, dan evaluasi berkelanjutan terhadap media serta mekanisme pelayanan.

## Daftar Pustaka

- Afrina, C., Zulaikha, S. R., & Putra, R. (2024). Manajemen perpustakaan dilihat dari paradigma pra, pasca, dan era pandemi COVID-19. *Pustaka Karya: Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 12(2), 137–148. <https://doi.org/10.18592/pk.v12i2.12486>
- Devi, K. S., & Irawati, I. (2020). Tren layanan referensi virtual: Studi kualitatif pada 12 website perpustakaan di Pulau Jawa. *Tik Ilmeu: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 4(2), 143–158. <https://doi.org/10.29240/tik.v4i2.1778>
- Meilita, W. (2020). Pemanfaatan website dan media sosial perpustakaan dalam layanan referensi perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan*, 22(1), 4. <https://doi.org/10.7454/JIPK.v22i1.004>

- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2021). *Layanan referensi bantu pemustaka mencari informasi*. Retrieved July 4, 2026, from <https://www.perpusnas.go.id/berita/layanan-referensi-bantu-pemustaka-mencari-informasi>
- Pujasintara. (2022). *Layanan referensi virtual*. Retrieved July 4, 2026, from <https://pujasintara.perpusnas.go.id/layanan/informasi/layanan-referensi-virtual>
- Putra, I. P., & Irawati, I. (2018). Layanan referensi sebagai representasi perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 6(1), 77–94. <https://doi.org/10.24198/jkip.v6i1.13464>
- Reference and User Services Association. (2017). *Guidelines for implementing and maintaining virtual reference services*. <http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/virtrefguidelines>
- Wicaksono, A. (2017a). Layanan referensi melalui SMS: Studi literatur. *Media Pustakawan*, 24(1), 1–8. <https://doi.org/10.37014/medpus.v24i1.154>
- Wicaksono, A. (2017b). Penguatan layanan referensi virtual di Indonesia dalam rangka memperluas akses masyarakat ke perpustakaan: Implementasi Undang-Undang Perpustakaan. *Media Pustakawan*, 24(4), 19–26. <https://doi.org/10.37014/medpus.v24i4.521>
- Wulandari, E. R., & Muchtarom, A. (2021). Inovasi layanan administrasi perpustakaan dan layanan referensi online di masa pandemi COVID-19. *Libraria: Jurnal Perpustakaan*, 9(1), 79–102. <https://doi.org/10.21043/libraria.v9i1.10393>