

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga yang berperan penting dalam menunjang pendidikan, penelitian, serta penyebaran informasi kepada masyarakat. Sebagai pusat literasi dan sumber ilmu pengetahuan, perpustakaan harus memiliki sistem pengelolaan yang baik, termasuk dalam hal pengolahan bahan pustaka dan pelayanan kepada pemustaka. Pengolahan bahan pustaka yang efektif akan mempermudah pencarian dan pemanfaatan koleksi oleh pengguna, sedangkan pelayanan yang optimal akan meningkatkan kepuasan serta minat masyarakat dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Dalam era digital saat ini, perpustakaan juga dituntut untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar dapat memberikan layanan yang lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat luas.

Layanan referensi merupakan layanan inti yang memiliki peran sangat penting di perpustakaan umum karena berfungsi menghubungkan pemustaka dengan sumber informasi yang akurat relevan dan tepat waktu sehingga mendukung kegiatan pembelajaran penelitian serta pengambilan keputusan di masyarakat. Pada era digital dengan arus informasi yang semakin cepat layanan referensi tidak hanya mempermudah dan mempercepat penelusuran informasi tetapi juga membantu pemustaka menilai kredibilitas sumber mengurangi kesalahan informasi serta meningkatkan kepuasan dan keterlibatan pengguna. Oleh karena itu peningkatan kompetensi pustakawan serta pengembangan layanan referensi melalui pemanfaatan situs web dan media sosial menjadi kebutuhan strategis agar perpustakaan tetap relevan sebagai pusat literasi bagi komunitas.

Standar ideal layanan perpustakaan diperlukan sebagai pedoman untuk menjamin mutu layanan yang profesional, merata, dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka. Layanan perpustakaan yang ideal mencakup aspek ketersediaan koleksi yang relevan, sistem layanan yang mudah diakses,

kompetensi pustakawan, sarana dan prasarana yang memadai, serta pemanfaatan teknologi informasi guna mendukung efektivitas dan efisiensi layanan. Standar tersebut berfungsi sebagai tolak ukur kinerja perpustakaan dalam mewujudkan kepuasan pengguna sekaligus memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat informasi, pendidikan, dan literasi masyarakat, sebagaimana diamanatkan dalam peraturan perundang-undangan dan standar nasional perpustakaan di Indonesia.

Menurut Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 1, perpustakaan adalah institusi yang mengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, informasi, serta rekreasi bagi masyarakat atau pemustaka. Dalam hal ini, Perpustakaan Kota Semarang menjadi salah satu perpustakaan umum yang memiliki peran strategis dalam meningkatkan literasi dan kualitas sumber daya manusia di Kota Semarang. Perpustakaan ini menyediakan berbagai koleksi yang mencakup buku referensi, jurnal, karya sastra, serta koleksi digital yang dapat diakses oleh masyarakat luas. Selain itu, perpustakaan ini juga aktif dalam menyelenggarakan berbagai program edukatif, seperti seminar literasi, pelatihan keterampilan digital, serta berbagai kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan minat baca masyarakat. Dengan adanya fasilitas dan layanan yang beragam, perpustakaan tidak hanya menjadi pusat informasi tetapi juga ruang belajar yang mendukung pengembangan intelektual masyarakat.

Perpustakaan memiliki peran penting dalam memberikan manfaat nyata bagi masyarakat sebagai pusat penyedia informasi, pendidikan, dan penguatan literasi yang dapat diakses secara terbuka dan berkesinambungan. Melalui beragam layanan yang tersedia, perpustakaan mendorong masyarakat untuk meningkatkan keterampilan membaca, memahami, dan mengolah informasi secara kritis, sehingga menunjang proses pembelajaran sepanjang hayat serta peningkatan kualitas sumber daya manusia. Pengelolaan layanan perpustakaan yang profesional dan berfokus pada kebutuhan pemustaka turut berkontribusi dalam menumbuhkan budaya literasi, memperkaya pengetahuan, dan

meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan informasi secara optimal di tengah pesatnya perkembangan teknologi dan kompleksitas arus informasi.

Dalam pelaksanaannya, perpustakaan masih menghadapi berbagai persoalan, salah satunya dalam menyelenggarakan layanan referensi. Persoalan dalam penyelenggaraan layanan referensi dihadapi oleh Perpustakaan Kota Semarang. Kondisi layanannya masih belum optimal, baik dari segi pemanfaatan koleksi, keterlibatan pustakawan, maupun strategi penyampaian informasi mengenai prosedur peminjaman dan koleksi kepada pengguna. Pada layanan referensi juga belum tersedia buku pengunjung sehingga mengakibatkan perpustakaan kehilangan sumber data penting untuk mengetahui jumlah pengunjung yang datang, latar belakang pengunjung apakah pelajar, mahasiswa, atau masyarakat umum, dan tren kunjungan harian dan bulanan. Tanpa catatan pengunjung, pustakawan tidak mengetahui jenis layanan dan koleksi yang paling banyak diminati atau dibutuhkan.

Perpustakaan memberikan manfaat langsung kepada masyarakat sebagai pusat akses informasi dan sumber belajar yang terjangkau menyediakan koleksi cetak dan digital, fasilitas ruang belajar, serta layanan referensi yang membantu pemustaka menemukan bahan ilmiah dan non-ilmiah secara cepat dan akurat hal ini mendukung peningkatan literasi informasi, pembelajaran sepanjang hayat, serta pemerataan kesempatan pendidikan dan partisipasi sosial. Namun, bila layanan referensi bermasalah contohnya keterbatasan jam layanan, keterampilan pustakawan rendah, koleksi tidak memadai, atau akses digital yang buruk. Dampaknya terhadap pemustaka berupa penurunan kepuasan, kesulitan dalam menemukan sumber yang relevan untuk studi atau penelitian, bertambahnya risiko menyebarnya informasi tidak akurat, dan menurunnya intensitas pemanfaatan layanan perpustakaan yang pada gilirannya menghambat proses belajar dan penelitian masyarakat pengguna.

Risiko hilangnya data dan informasi layanan di perpustakaan menjadi ancaman serius terhadap kelancaran operasional dan kualitas layanan informasi, khususnya ketika perpustakaan mengandalkan sistem digital dalam pengelolaan

data anggota, transaksi peminjaman, serta koleksi bahan pustaka elektronik. Berbagai faktor seperti gangguan server, kesalahan manusia, serangan siber, dan kegagalan infrastruktur berpotensi menyebabkan lenyapnya data penting serta terganggunya layanan bagi pemustaka. Dampak dari kehilangan data tersebut dapat membatasi akses informasi pengguna, menurunkan tingkat kepuasan pemustaka, dan mengganggu keberlangsungan layanan yang menjadi fondasi perpustakaan modern, sehingga diperlukan penerapan strategi manajemen risiko dan perlindungan data yang menyeluruh guna menjaga keutuhan dan ketersediaan informasi.

Selain itu, keterbatasan jumlah pustakawan yang bertugas di layanan referensi juga menjadi kendala dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan informasi pemustaka. Hanya ada tiga orang pustakawan yang bertugas di layanan tersebut. Hal ini menyebabkan pengguna sering kebingungan dalam mengakses koleksi. Pemustaka sebenarnya dapat bertanya langsung kepada pustakawan, namun informasi yang diberikan belum cukup informatif. Kondisi ini berpotensi mengurangi efektivitas layanan dan pada akhirnya berdampak pada citra serta fungsi perpustakaan sebagai pusat informasi.

Kompetensi pustakawan merupakan faktor kunci dalam peningkatan kualitas layanan referensi karena pustakawan yang kompeten tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis dalam penelusuran dan penyediaan informasi yang akurat, tetapi juga keterampilan komunikasi serta pemahaman terhadap kebutuhan pemustaka secara tepat (Rahmadanita, 2022).

Pustakawan yang memiliki kompetensi profesional dan digital yang baik mampu memberikan layanan referensi secara efektif, mendukung kegiatan akademik dan penelitian, serta meningkatkan kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan (Indriyani & Masruri, 2024). Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pustakawan di sejumlah perpustakaan masih belum optimal, sehingga diperlukan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia pustakawan melalui pelatihan berkelanjutan, pengembangan kompetensi digital, dan peningkatan profesionalisme agar layanan referensi

dapat berjalan sesuai dengan tuntutan perkembangan teknologi dan kebutuhan informasi masyarakat modern.

Menurut Louis Shores, layanan referensi merupakan bagian dari pelayanan perpustakaan yang berfungsi untuk membantu pengguna dalam memahami dan memanfaatkan seluruh koleksi yang dimiliki perpustakaan. Sementara itu, American Library Association (ALA) mendefinisikan layanan referensi sebagai salah satu bentuk layanan perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pemustaka, dengan tujuan memberikan informasi serta memfasilitasi penggunaan sumber-sumber perpustakaan dalam menunjang kegiatan studi maupun penelitian.

Standar layanan referensi yang ideal berdasarkan pedoman profesional menegaskan bahwa penyelenggaraan layanan harus berfokus pada kebutuhan pemustaka serta didukung oleh pustakawan yang memiliki kompetensi memadai, koleksi rujukan yang selalu diperbarui, dan tata cara layanan yang jelas serta mudah diakses. Pedoman profesional menyatakan bahwa pustakawan referensi dituntut memiliki kemampuan berkomunikasi, keterampilan dalam penelusuran informasi, dan etika pelayanan agar mampu menyajikan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu kepada pengguna. Standar nasional perpustakaan menekankan bahwa layanan referensi perlu dilaksanakan secara terstruktur, memanfaatkan teknologi informasi, dan ditunjang oleh sarana serta prasarana yang memadai untuk menjamin mutu dan keberlanjutan layanan informasi bagi masyarakat. Penerapan standar layanan referensi yang ideal menjadi indikator profesionalisme perpustakaan dalam memberikan layanan unggul serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pemustaka.

Meskipun layanan referensi memiliki peran strategis, hingga saat ini Perpustakaan Kota Semarang belum memiliki buku panduan layanan referensi yang disusun secara sistematis, terstruktur, dan sesuai standar layanan referensi yang disusun secara sistematis, terstruktur, dan sesuai standar layanan perpustakaan. Ketiadaan panduan ini menjadi kesenjangan penting yang berdampak pada ketidaksesuaian prosedur layanan, kurangnya informasi bagi pustakawan, serta rendahnya pemahaman pemustaka mengenai alur layanan

referensi. Oleh sebab itu, diperlukan suatu panduan tertulis yang dapat menjadi acuan resmi dalam penyelenggaraan layanan referensi.

Penyusunan buku panduan layanan referensi dimaksudkan sebagai pedoman tertulis yang tersusun secara sistematis bagi pustakawan dalam menyelenggarakan layanan referensi agar selaras dengan standar profesional serta kebutuhan pemustaka. Buku panduan tersebut berfungsi memberikan petunjuk yang jelas mengenai alur pelayanan, etika kerja pustakawan, strategi penelusuran informasi, dan pemanfaatan sumber rujukan yang tersedia, sehingga pelaksanaan layanan dapat berjalan konsisten dan terarah. Keberadaan buku panduan diharapkan mampu mengurangi kesalahan dalam pelayanan serta memastikan keseragaman pemahaman pustakawan dalam memberikan layanan referensi yang bermutu.

Selain sebagai acuan operasional, buku panduan layanan referensi juga berperan sebagai media pengembangan kompetensi dan profesionalisme pustakawan. Panduan yang disusun berdasarkan standar dan praktik terbaik dapat membantu pustakawan meningkatkan kemampuan komunikasi, keterampilan penelusuran informasi, serta kapasitas dalam menyesuaikan layanan dengan perkembangan teknologi informasi (Rahmadanita, 2022). Dengan demikian, buku panduan tidak hanya berfungsi sebagai petunjuk teknis, tetapi juga sebagai sarana pembelajaran yang mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia pustakawan secara berkelanjutan.

Keberadaan buku panduan layanan referensi memiliki nilai strategis dalam meningkatkan mutu layanan perpustakaan secara menyeluruh karena menjadi rujukan dalam mewujudkan layanan yang efektif, efisien, dan berfokus pada kepuasan pemustaka. Penerapan standarisasi layanan melalui buku panduan memungkinkan perpustakaan memberikan layanan yang seragam, mudah diakses, serta dapat dievaluasi secara berkala sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Oleh sebab itu, penyusunan buku panduan layanan referensi merupakan langkah penting untuk mendukung terciptanya layanan unggul dan memperkuat kepercayaan pemustaka terhadap perpustakaan sebagai pusat informasi yang profesional.

Penyusunan dan penerapan standar layanan referensi yang didukung oleh buku panduan layanan secara berkelanjutan memberikan manfaat jangka panjang bagi perpustakaan, baik dari aspek kelembagaan maupun pengembangan layanan, karena dapat meningkatkan konsistensi pelayanan, profesionalisme pustakawan, serta mutu interaksi informasi dengan pemustaka (Indriyani & Masruri, 2024). Dalam jangka panjang, perpustakaan yang memiliki pedoman layanan referensi yang jelas akan lebih mudah melakukan evaluasi, pengembangan layanan, serta menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan informasi dan kemajuan teknologi, sehingga perannya tetap relevan sebagai pusat pembelajaran dan penelitian (Rahmadanita, 2022).

Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi akademik berupa pengayaan kajian dalam bidang ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya yang berkaitan dengan layanan referensi dan pengelolaan sumber daya manusia pustakawan. Di sisi praktis, penelitian ini juga diharapkan menghasilkan rekomendasi yang dapat dijadikan rujukan bagi perpustakaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan referensi secara terencana, sistematis, dan berkelanjutan

Selain itu, penyusunan buku panduan ini juga memiliki relevansi akademik, karena dapat menjadi rujukan bagi mahasiswa dalam memahami praktik layanan referensi yang ideal. Bagi pustakawan, panduan ini akan membantu meningkatkan profesionalitas, konsistensi layanan, serta kualitas pendampingan kepada pemustaka.

1.2 Rumusan Masalah

Koleksi referensi yang tidak dimanfaatkan secara maksimal karena kurangnya sosialisasi dan panduan penggunaan mengakibatkan permasalahan koleksi yang hanya menjadi sekadar koleksi dan bukan menjadi sumber informasi utama bagi pengguna. Pustakawan yang belum berperan aktif dalam membantu pengguna menemukan informasi membuat pengguna menjadi kesulitan untuk mengakses informasi tentang prosedur peminjaman, jenis koleksi, dan layanan referensi mengakibatkan pengguna sering merasa bingung

atau tidak mengetahui layanan. Kondisi dan permasalahan tersebut dapat menurunkan kualitas pelayanan perpustakaan secara keseluruhan. Oleh sebab itu, untuk mewujudkan layanan referensi secara optimal maka disusun Buku Panduan yang berjudul “Panduan Layanan Referensi di Perpustakaan Kota Semarang”. Berdasarkan permasalahan ini maka dirumuskan pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penyusunan buku panduan tersebut?
2. Bagaimana kebutuhan informasi pemustaka pada layanan referensi di Perpustakaan Kota Semarang?
3. Apa kendala yang dihadapi dalam proses penyusunan buku panduan tersebut?
4. Bagaimana upaya dalam menghadapi kendala dalam proses penyusunan buku panduan tersebut?

1.3 Tujuan

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk:

1. Merancang dan menyusun buku panduan yang berjudul “Penyusunan Buku Panduan Layanan Referensi untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan”.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kebutuhan informasi pemustaka pada layanan referensi di Perpustakaan Kota Semarang.
3. Mengetahui kendala yang dihadapi dalam proses penyusunan buku panduan tersebut.
4. Merumuskan solusi untuk mengatasi kendala dalam penyusunan buku panduan tersebut.

1.4 Manfaat

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu perpustakaan, khususnya mengenai layanan referensi.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Perpustakaan Kota Semarang untuk memperbaiki layanan referensi serta memberikan panduan

yang lebih efektif bagi pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

1.5 Luaran

1. Buku Panduan berjudul “Penyusunan Buku Panduan Layanan Referensi untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan” yang ditujukan kepada pengguna layanan referensi di Perpustakaan Kota Semarang.
2. HKI dalam bentuk Buku Panduan Layanan Referensi. Buku panduan ini ditujukan untuk pustakawan sebagai acuan dalam melaksanakan layanan referensi di perpustakaan.

1.6 Kebaruan Penelitian

Kebaruan penelitian ini terletak pada penyusunan buku panduan layanan referensi yang secara khusus dibuat untuk Perpustakaan Kota Semarang. Buku panduan ini menjadi produk pertama yang dirancang sebagai acuan tertulis bagi pustakawan dalam melaksanakan layanan referensi secara lebih terarah dan sistematis. Penelitian sebelumnya umumnya hanya berfokus pada evaluasi, analisis kualitas layanan, atau sekadar menggambarkan pelaksanaan layanan referensi tanpa menghasilkan produk yang dapat langsung digunakan di lapangan. Berbeda dengan penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini tidak hanya berhenti pada tahap analisis, tetapi dilanjutkan dengan pengembangan buku panduan yang aplikatif dan siap diterapkan.

Buku panduan yang disusun dalam penelitian ini berisi penjelasan mengenai konsep layanan referensi, tugas dan peran pustakawan, alur pemberian layanan, bentuk-bentuk pertanyaan referensi, serta pemanfaatan koleksi referensi yang tersedia di Perpustakaan Kota Semarang. Penyusunan panduan ini tidak dilakukan secara sembarangan, tetapi melalui analisis kebutuhan pustakawan dan pemustaka, observasi langsung di ruang layanan referensi, serta wawancara dengan petugas yang terlibat dalam layanan tersebut. Dengan demikian, panduan ini benar-benar dirancang sesuai dengan kondisi nyata di lapangan dan bukan hanya berdasarkan teori semata.

Selain itu, penelitian ini juga menawarkan kebaruan dari sisi fungsi buku panduan itu sendiri. Buku panduan tidak hanya digunakan sebagai pedoman kerja, tetapi juga sebagai alat untuk standarisasi layanan, sehingga setiap pustakawan memiliki arahan yang sama dalam melayani pemustaka. Hal ini penting karena selama ini pelaksanaan layanan referensi lebih banyak didasarkan pada kebiasaan kerja masing-masing pustakawan, sehingga berpotensi menimbulkan perbedaan cara penyampaian layanan. Melalui buku panduan ini, diharapkan layanan referensi dapat berjalan lebih konsisten, terstruktur, dan mudah dipahami baik oleh pustakawan baru maupun pustakawan yang sudah lama bertugas.

Kebaruan lain juga terletak pada pendekatan yang digunakan, yaitu menggabungkan kajian teori dengan pengalaman nyata di lapangan lalu diwujudkan dalam bentuk produk panduan yang bisa dipakai secara langsung. Dengan adanya buku panduan ini, perpustakaan memiliki rujukan tertulis yang dapat digunakan dalam jangka panjang, diperbaiki, maupun dikembangkan sesuai kebutuhan. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya memiliki kontribusi secara teoritis dalam pengembangan ilmu perpustakaan dan informasi, tetapi juga memberikan kontribusi praktis yang langsung dirasakan oleh Perpustakaan Kota Semarang, khususnya pada peningkatan kualitas layanan referensi.