

BAB II

LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

1. Perpustakaan

Pada standar yang ditetapkan oleh Perpustnas RI tahun 2011 tertulis bahwa perpustakaan diperuntukkan sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat bagi masyarakat (Zen & Wuryani, 2011). Perpustakaan memberikan layanan tanpa memandang ras, kebangsaan, usia, jenis kelamin, agama, bahasa, difabel, status sosial, dan ekonomi. Dari penjelasan yang ada, perpustakaan sangat berperan dalam mempromosikan aspek multicultural dalam melayani masyarakatnya. IFLA & UNESCO (2012) menjelaskan aspek multikultural yaitu kesetaraan dalam mengakses informasi dan pengetahuan dibalik perbedaan budaya yang ada pada setiap masyarakatnya.

Terkait dengan koleksi, IFLA (2016) menyebutkan bahwa koleksi perpustakaan mencerminkan tren saat ini dan evolusi masyarakat, serta ingatan akan upaya dan imajinasi manusia. Selain itu, perpustakaan ini juga memiliki peran penting bagi komunitas yang ada. Pusat informasi dengan akses gratis, membentuk generasi yang literat, pembelajaran, dan tentu sebagai promotor dari warisan kebudayaan. Hal ini tentu dapat membentuk kepercayaan dari masyarakat bahwa perpustakaan umum bisa bermanfaat bagi mereka.

Disamping itu, keterlibatan masyarakat siapapun itu bagi yang berpendidikan rendah ataupun tinggi serta dari bermacam tingkat status ekonomi maupun sosial yang berpartisipasi dalam layanan perpustakaan merupakan hal yang penting untuk dipahami oleh pengelola perpustakaan. Peran perpustakaan sebagai ruang publik juga tidak dapat dipisahkan dari fungsinya sebagai sarana pembelajaran informal bagi masyarakat. Perpustakaan menyediakan akses informasi yang dapat dimanfaatkan oleh berbagai kalangan, baik pelajar, mahasiswa, peneliti, maupun masyarakat umum yang memiliki kebutuhan informasi tertentu. Dengan adanya akses

informasi yang terbuka, perpustakaan berkontribusi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta mendorong terciptanya masyarakat yang berpengetahuan dan kritis.

Dalam perkembangannya, perpustakaan tidak lagi hanya berfokus pada penyediaan koleksi cetak, tetapi juga mulai mengembangkan koleksi digital serta layanan berbasis teknologi informasi. Hal ini dilakukan sebagai bentuk adaptasi terhadap perubahan perilaku pengguna yang semakin terbiasa mencari informasi secara cepat dan praktis. Perpustakaan dituntut untuk mampu menyediakan sistem layanan yang efisien, mudah diakses, serta ramah bagi pengguna agar tetap relevan di tengah perkembangan teknologi informasi yang pesat.

Selain sebagai pusat informasi, perpustakaan juga berfungsi sebagai pusat kegiatan edukatif dan sosial. Berbagai program seperti diskusi literasi, pelatihan keterampilan, seminar, dan kegiatan membaca bersama merupakan bentuk nyata peran perpustakaan dalam membangun budaya literasi masyarakat. Melalui kegiatan tersebut, perpustakaan tidak hanya menjadi tempat penyimpanan informasi, tetapi juga menjadi ruang interaksi sosial yang mendukung pertukaran pengetahuan antar individu.

Peran pustakawan dalam konteks ini menjadi sangat penting. Pustakawan tidak hanya bertugas mengelola koleksi, tetapi juga berperan sebagai fasilitator informasi yang membantu pengguna dalam menemukan, memahami, dan memanfaatkan sumber informasi yang tersedia. Sejalan dengan peran tersebut, Husna (2018) menjelaskan bahwa kompetensi dan perilaku pustakawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keberhasilan layanan informasi di perpustakaan. Pustakawan dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sikap responsive, serta pemahaman terhadap kebutuhan pemustaka agar layanan yang diberikan dapat berjalan secara efektif dan tepat sasaran.

Pengelolaan perpustakaan yang baik memerlukan perencanaan yang matang, termasuk dalam penyusunan kebijakan layanan, pengembangan koleksi, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Tanpa adanya sistem pengelolaan yang terstruktur, perpustakaan akan mengalami kesulitan

dalam menjalankan fungsinya secara optimal. Oleh karena itu, setiap aspek layanan perpustakaan perlu didukung dengan pedoman yang jelas agar pelaksanaannya dapat berjalan secara konsisten.

Dengan demikian, perpustakaan dapat dipahami sebagai lembaga yang memiliki peran strategis dalam mendukung pendidikan, penelitian, serta penyebaran informasi di masyarakat. Keberadaan perpustakaan yang dikelola secara profesional dan berorientasi pada kebutuhan pengguna akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan literasi dan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan.

2. Layanan Referensi

Layanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan. Layanan referensi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang disediakan bagi pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkannya. Suatu kegiatan pelayanan untuk membantu para pemakai/pengunjung perpustakaan dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi, memberi bimbingan untuk menemukan koleksi referensi dan mencari informasi yang dibutuhkan, dan cara penggunaan bahan pustaka koleksi referensi. Menurut William A. Katz mengatakan bahwa fokus dari layanan referensi adalah pada pemberian jawaban atas pertanyaan referensi atau pencarian informasi.

Fungsi utama setiap perpustakaan adalah mengadakan, mengolah, menyediakan, dan menyebarkan informasi kepada para pemakai. Untuk melaksanakan fungsi tersebut maka perpustakaan harus mengelola koleksinya sehingga informasi yang terdapat dalam koleksinya dapat dimanfaatkan secara optimal. Perpustakaan bisa dijadikan tempat untuk memperoleh beragam sumber informasi bagi pemustaka yang sedang melakukan penelitian, mengerjakan tugas atau sekedar ingin mendapatkan informasi mengenai berbagai hal. Beragamnya informasi yang tersedia di perpustakaan memerlukan beragam layanan yang harus disediakan. Adapun pelayanan yang dapat diberikan oleh perpustakaan adalah pelayanan sirkulasi, pelayanan

referensi, pelayanan penelusuran informasi, dan sebagainya. Pelayanan tersebut diberikan agar perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi dari penggunanya, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pengguna dalam mendapatkan informasi.

Pelayanan referensi pada dasarnya adalah layanan yang memberikan jawaban kepada pemakai perpustakaan. Menurut Louis Shores layanan referensi adalah bagian dari layanan perpustakaan yang tugasnya menginterpretasikan seluruh koleksi perpustakaan untuk kepentingan pemakainya. Sementara itu, American Library Association (ALA) mendefinisikan layanan referensi sebagai layanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pengguna dalam memberikan informasi serta membantu penggunaan sumber-sumber perpustakaan untuk menunjang kegiatan studi dan penelitian. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dipahami bahwa layanan referensi memiliki peran strategis dalam membantu pemustaka memahami dan memanfaatkan koleksi perpustakaan secara maksimal.

Dalam praktiknya, layanan referensi melibatkan interaksi langsung antara pustakawan dan pemustaka. Pustakawan referensi dituntut untuk mampu mengidentifikasi kebutuhan informasi pemustaka secara tepat agar informasi yang diberikan relevan dan akurat. Selain itu, pustakawan juga perlu memiliki kemampuan komunikasi yang baik, pemahaman terhadap koleksi perpustakaan, serta keterampilan dalam melakukan penelusuran informasi, baik melalui koleksi cetak maupun sumber informasi digital. Perkembangan teknologi informasi turut memengaruhi layanan referensi, di mana pustakawan tidak hanya melayani melalui koleksi tercetak, tetapi juga membantu pemustaka dalam mengakses basis data elektronik, jurnal daring, e-book, dan sumber informasi digital lainnya.

Pelaksanaan layanan referensi yang efektif memerlukan adanya standar dan pedoman yang jelas sebagai acuan bagi pustakawan. Tanpa adanya panduan tertulis, layanan referensi cenderung dilakukan berdasarkan kebiasaan atau pengalaman masing-masing pustakawan, sehingga berpotensi menimbulkan perbedaan dalam cara pelayanan. Perbedaan tersebut dapat

memengaruhi konsistensi layanan dan pengalaman pemustaka dalam memanfaatkan layanan referensi. Oleh karena itu, penyusunan buku panduan layanan referensi menjadi penting untuk membantu pustakawan dalam menjalankan layanan secara terarah, sistematis, dan sesuai dengan standar yang berlaku.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan referensi merupakan layanan inti perpustakaan yang berfungsi sebagai sarana bantuan informasi bagi pemustaka. Keberhasilan layanan referensi sangat dipengaruhi oleh kompetensi pustakawan, ketersediaan sumber informasi, serta adanya pedoman tertulis yang dapat dijadikan acuan dalam pelaksanaan layanan. Dengan pengelolaan layanan referensi yang baik dan terstandar, perpustakaan diharapkan mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara optimal serta meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

3. Buku Panduan

Dalam kehidupan sehari-hari, buku panduan sering disebut sebagai buku pintar, karena melalui buku ini seseorang dapat memperoleh pengetahuan praktis mengenai suatu hal yang sebelumnya belum jelas baginya. Istilah lain yang sering digunakan adalah buku pegangan (handbook) dan buku petunjuk. Menurut Abdul Hakim Sudarnoto (2006:44), handbook merupakan kumpulan informasi yang disusun secara ringkas dan siap digunakan dalam bidang tertentu, misalnya handbook of physics. Sementara itu, buku petunjuk berfungsi sebagai petunjuk atau prosedur langkah demi langkah untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Buku panduan menjadi sarana kerja yang esensial dalam institusi perpustakaan karena berperan sebagai pedoman operasional yang memuat kebijakan, tata cara, dan alur layanan secara terstruktur, sehingga menunjang penyelenggaraan layanan referensi yang terencana dan konsisten. Melalui buku panduan tersebut, pustakawan memiliki arahan yang jelas dalam melakukan penelusuran, pengelolaan, dan penyampaian informasi rujukan, sementara pemustaka dibantu untuk memahami proses layanan, jenis sumber referensi yang tersedia, serta mekanisme pengajuan permintaan informasi baik secara

tatap muka maupun daring, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas layanan dan mutu interaksi informasi di perpustakaan (Fatmawati, 2021).

Secara umum, buku panduan digunakan sebagai alat bantu untuk memeriksa, menguji, atau mendukung pelaksanaan suatu tugas. Buku ini dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu buku panduan umum dan buku panduan khusus. Berdasarkan Permendiknas No. 2 Tahun 2008 tentang buku, buku panduan pendidikan adalah buku yang berisi prinsip, prosedur, materi pokok, atau model pembelajaran yang dapat digunakan pendidik dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Buku panduan yang disusun sebagai standar operasional layanan memiliki peran penting dalam memastikan keseragaman pelaksanaan kerja di perpustakaan karena memuat dokumentasi mengenai tahapan tugas, pembagian tanggung jawab petugas, serta sistem pelayanan yang harus dijalankan, sehingga seluruh staf bekerja berdasarkan prosedur yang sama (Fardi, C. P., 2024). Keberadaan pedoman tertulis tersebut dapat menekan risiko kesalahan operasional karena menyediakan acuan yang jelas dalam menangani situasi rutin maupun nonrutin, serta mengurangi perbedaan cara pelayanan antar petugas, sehingga mutu layanan menjadi lebih stabil, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Purwanto (2017), buku panduan berfungsi sebagai sumber informasi, acuan, petunjuk, serta referensi yang dapat memberikan jawaban atas berbagai pertanyaan dalam bidang tertentu.

Tabel 2.1.1 Manfaat Buku Panduan untuk Pustakawan dan Pemustaka

Pihak	Manfaat Buku Panduan
Pustakawan	Menjadi pedoman kerja, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan mendukung profesionalisme pustakawan.
Pemustaka	Memudahkan pemahaman alur layanan dan mendorong kemandirian dalam mencari informasi.

Melalui buku ini, pengguna diharapkan mampu menjalankan suatu program secara lebih terarah, sistematis, tepat sesuai instruksi, dan mudah dalam mencapai tujuan. Buku panduan berfungsi sebagai jawaban atas berbagai persoalan yang muncul dalam layanan referensi perpustakaan karena, sebagaimana dikemukakan oleh Fatmawati (2021), pedoman layanan yang disusun secara terstruktur mampu memperjelas prosedur penelusuran informasi dan pemanfaatan sumber referensi, sehingga membantu pemustaka memahami tahapan pencarian informasi secara mandiri. Selain itu, Indriyani dan Masruri (2024) menyatakan bahwa keberadaan buku panduan sebagai standar layanan membantu pustakawan dalam melaksanakan layanan referensi secara lebih terarah dan tanggap, karena petugas memiliki pedoman kerja yang jelas dalam merespons kebutuhan informasi pemustaka secara konsisten dan tepat. Berdasarkan berbagai pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa buku panduan merupakan jenis buku teks yang memuat beberapa unsur penting, antara lain:

1. Berisi petunjuk.
2. Memuat perintah.
3. Sebagai buku pintar
4. Mencakup prinsip, prosedur, serta uraian materi pokok.
5. Menjadi sumber referensi.
6. Menyajikan kiat-kiat yang perlu dilaksanakan.
7. Menyediakan bahan, materi, maupun langkah kerja.
8. Memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan dalam bidang tertentu.

Buku panduan dirancang sebagai pedoman formal dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan karena berisi standar, tata cara, dan kebijakan yang menjadi rujukan utama dalam pelaksanaan layanan referensi, sehingga seluruh kegiatan pelayanan dapat dilaksanakan selaras dengan tujuan institusi. Di samping itu, buku panduan berperan sebagai sarana evaluasi layanan karena memberikan dasar bagi perpustakaan untuk menilai kesesuaian antara praktik layanan yang diterapkan dengan standar yang telah ditetapkan, serta membantu mengidentifikasi kelemahan dan kebutuhan perbaikan.

Dengan demikian, keberadaan buku panduan mendukung upaya peningkatan mutu layanan referensi secara berkelanjutan melalui pelayanan yang lebih terukur, konsisten, dan berfokus pada kebutuhan pemustaka.

2.2 Penelitian Terdahulu

1. Skripsi berjudul *Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Referensi dalam Memenuhi Kebutuhan Pemustaka di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sinjai*

Skripsi ini ditulis oleh Irwan Setiawan dan dipublikasikan pada tahun 2015. Penelitian ini mengidentifikasi upaya peningkatan kualitas layanan referensi dalam memenuhi kebutuhan pemustaka di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sinjai dan mengetahui berbagai kendala yang dihadapi dalam proses peningkatannya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif, yang bertujuan memperoleh pemahaman secara menyeluruh terhadap fenomena yang dialami subjek penelitian. Data dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan penelitian lapangan dengan menggunakan teknik wawancara serta observasi terhadap sejumlah informan.

Perpustakaan Daerah Kabupaten Sinjai berupaya meningkatkan layanan referensi dua pendekatan, yaitu umum dan khusus sebagai berikut:

- 1) Upaya umum meliputi pemberian layanan sirkulasi yang memungkinkan pemustaka meminjam buku selama satu minggu dan dapat diperpanjang, serta bimbingan pustakawan dalam menelusuri bahan pustaka. Hal ini penting mengingat banyak pengguna berasal dari latar belakang pendidikan, profesi, budaya, dan agama yang beragam. Pustakawan senantiasa mengarahkan pemustaka agar dapat menemukan koleksi sesuai kebutuhannya.
- 2) Upaya khusus dilakukan atas inisiatif pustakawan, seperti mengelompokkan buku berdasarkan bidang ilmu, memberikan pelayanan dengan sikap ramah, sopan, dan focus pada kebutuhan pemustaka. Layanan yang diberikan hingga tuntas membuat pemustaka merasa terbantu dan puas. Kepuasan ini berdampak pada meningkatnya

kepercayaan dan loyalitas masyarakat dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

2. Artikel berjudul Pelaksanaan Layanan Referensi di Perpustakaan IAIN Kediri

Berdasarkan artikel yang ditulis oleh Achmad Muslih dan dipublikasikan pada jurnal Penelitian dan Kebudayaan Islam tahun 2021 ada dua pokok, yaitu pelaksanaan layanan referensi di Perpustakaan IAIN Kediri serta kendala-kendala yang muncul dalam proses pelaksanaannya, beserta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan mendeskripsikan evaluasi layanan referensi di Perpustakaan IAIN Kediri. Data penelitian diperoleh dari hasil observasi dan dokumentasi terkait pengembangan sumber daya manusia pustakawan. Selain itu, informasi juga dikumpulkan melalui wawancara dengan kepala perpustakaan serta pustakawan yang bertugas di IAIN Kediri. Penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder berupa dokumen tertulis, seperti panduan perpustakaan, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta dokumen lain yang mendukung analisis.

Tujuan utama layanan referensi adalah membantu pemustaka memperoleh informasi yang benar, relevan, dan efisien. Hal ini diwujudkan dengan cara membimbing pemustaka agar mandiri menggunakan koleksi, menyeleksi serta merekomendasikan sumber rujukan yang tepat, memberikan pengarahan untuk memperluas wawasan, serta menciptakan efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan. Dengan demikian, layanan referensi tidak hanya menjawab pertanyaan tetapi juga mendidik pengguna agar memiliki keterampilan literasi informasi.

Rahayuningsih menjelaskan bahwa layanan referensi memiliki tiga fungsi pokok, yaitu: (1) fungsi informasi, menjawab kebutuhan informasi pemustaka, (2) fungsi bimbingan, mendampingi pemustaka menemukan sumber pustaka yang sesuai dengan kebutuhan atau minatnya, (3) fungsi pengarahan atau instruksi, memberikan petunjuk dalam menggunakan koleksi maupun fasilitas perpustakaan. Ketiga fungsi ini saling melengkapi untuk

memastikan pemustaka mendapatkan informasi yang akurat sekaligus memahami cara menelusurinya.

Seiring berkembangnya teknologi informasi, layanan referensi juga mengalami transformasi. Jika sebelumnya layanan dilakukan secara tatap muka (face to face), kini pemustaka dapat mengakses sumber informasi melalui database digital, website, atau katalog online. Kondisi ini menuntut pustakawan tidak hanya berperan sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai fasilitator literasi, pengelola data, sekaligus promotor layanan. Dengan demikian, layanan referensi di era digital semakin strategis dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan sekaligus mendukung kebutuhan akademik maupun riset pemustaka.

3. Skripsi berjudul *Peningkatan Kualitas Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Bosowa*

Skripsi yang ditulis oleh Nur Ayu dan dipublikasikan pada tahun 2019 bertujuan untuk mengetahui penilaian kualitas layanan referensi di perpustakaan Universitas Bosowa. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan dengan menggunakan angket yang dibagikan langsung kepada responden.

Layanan referensi menjadi salah satu fungsi penting dalam mendukung kebutuhan informasi pemustaka. Melalui layanan ini, pustakawan berperan aktif dalam membantu pemustaka menemukan informasi, baik dengan menjawab pertanyaan, memberikan bimbingan pengguna koleksi, maupun mencari informasi yang relevan. Sistem yang digunakan sebagian besar adalah closed acces, sehingga koleksi tertentu seperti kamus, ensiklopedia, katalog, bibliografi, indeks, abstrak, buku pedoman, direktori, serta sumber biografi dan geografi hanya dapat diakses dengan bantuan pustakawan.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas layanan referensi di Perpustakaan Universitas Bosowa tergolong meningkat dengan capaian 69% (skor 4.781,25). Peningkatan ini terlihat dari aspek fasilitas, sumber daya manusia (SDM), dan layanan yang telah memenuhi karakteristik layanan perpustakaan berkualitas. Fasilitas yang tersedia dinilai lengkap, nyaman, serta didukung dengan

penataan koleksi yang rapi. Selain itu, pustakawan telah menunjukkan profesionalisme dan mampu memberikan pelayanan yang memudahkan pemustaka dalam memperoleh informasi.

4. Artikel berjudul *Layanan Referensi sebagai Representasi Perpustakaan Perguruan Tinggi*

Artikel ini disusun berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Irwin Pratama Putra dan Indira Irawati dan dipublikasikan pada tahun 2017, mengkaji layanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia dengan tujuan untuk mengetahui apakah layanan tersebut dapat dijadikan representasi bagi perpustakaan perguruan tinggi lainnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, menekankan pada persepsi pengguna serta strategi yang dilakukan pihak perpustakaan dalam meningkatkan mutu layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan referensi di Universitas Indonesia mampu menjadi contoh karena telah berkembang secara aktif, inovatif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Berbagai inovasi yang dihadirkan berhasil memperkuat kedekatan dengan pemustaka, sehingga menjadikan layanan referensi lebih relevan dan mudah diakses.

Layanan referensi merupakan salah satu layanan inti di perpustakaan yang berfungsi membantu pemustaka dalam menemukan dan menelusuri informasi sesuai dengan kebutuhannya (Fritch & Madernak, 2001). Pada awalnya, layanan ini bersifat pasif karena hanya tersedia di dalam perpustakaan dan menunggu pengguna datang untuk memanfaatkannya. Namun, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menuntut perpustakaan, khususnya perguruan tinggi, untuk mengembangkan layanannya agar mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan zaman. Bagi sivitas akademika, informasi yang valid, dan relevan merupakan pondasi utama dalam mendukung kegiatan pendidikan dan penelitian. Namun, melimpahnya informasi di internet sering kali menyulitkan dalam hal seleksi dan pengolahan data. Oleh karena itu, peran layanan referensi di perpustakaan menjadi sangat penting. Perpustakaan perlu mengembangkan layanan referensi yang adaptif terhadap

kemajuan teknologi sehingga dapat memberikan bimbingan, arahan, dan akses ke sumber-sumber informasi yang lebih terpercaya. Dengan demikian, perpustakaan tetap mampu menjadi pusat informasi yang berkualitas di tengah derasnya arus informasi digital.

Layanan referensi di Perpustakaan Universitas Indonesia dapat dijadikan representasi perpustakaan perguruan tinggi karena keberadaannya dinilai penting oleh pengguna, meskipun belum semua mahasiswa mengenal dan memanfaatkannya secara optimal, khususnya layanan penelusuran informasi dan referensi. Perpustakaan Universitas Indonesia berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui kerja sama dengan bidang IT, repository institusi, promosi pustakawan, serta pelatihan berkelanjutan bagi staf referensi. Namun, sosialisasi layanan kepada mahasiswa S1 masih terbatas, sehingga banyak yang baru menyadari manfaat layanan tersebut ketika sudah berada di tahap akhir studi. Kondisi ini menunjukkan perlunya strategi pengenalan layanan yang lebih intensif agar fungsi layanan referensi dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh komunitas akademik.

5. Artikel berjudul *Peningkatan Kualitas Layanan Referensi Perpustakaan Politeknik Negeri Pontianak*

Artikel ini disusun berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Indah Permata Sari dan dipublikasikan pada tahun 2018 dengan judul “Peningkatan Kualitas Layanan Referensi Perpustakaan Politeknik Negeri Pontianak”. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai upaya peningkatan kualitas layanan di Perpustakaan Politeknik Negeri Pontianak melalui fakta-fakta yang ditemukan di lapangan. Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami permasalahan secara lebih mendalam melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara dengan pustakawan dan pemustaka, observasi langsung di lapangan, serta dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Layanan referensi merupakan salah satu bentuk layanan utama di perpustakaan yang berfungsi membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Layanan ini tidak sekedar menyediakan koleksi, tetapi juga berperan sebagai jembatan antara pengguna dengan sumber informasi yang tepat, baik berupa buku, jurnal, artikel, maupun sumber elektronik. Menurut Istiana (2012), layanan perpustakaan mencakup penyediaan bahan pustaka dan informasi secara tepat serta pemberian bantuan sesuai kebutuhan pengguna, sehingga layanan referensi menjadi bagian penting dari upaya memenuhi kebutuhan informasi sivitas akademik dan masyarakat umum.

Dalam praktiknya, layanan referensi terbagi menjadi dua bentuk utama. Pertama, layanan langsung, yakni bantuan pustakawan secara tatap muka dalam menjawab pertanyaan, memberikan bimbingan pengguna katalog, atau membantu menelusuri informasi dalam basis data. Kedua, layanan tidak langsung, yaitu penyediaan alat bantu penelusuran informasi seperti katalog, bibliografi, indeks, abstrak, hingga koleksi digital yang memungkinkan pengguna menelusuri informasi secara mandiri. Kedua bentuk layanan ini saling melengkapi agar pemustaka dapat memperoleh informasi secara cepat, tepat, dan relevan.

Tabel 2.2. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian (Dokumen Pribadi)

No	Nama Penulis	Persamaan	Perbedaan
1.	Irwan Setiawan (2015)	Membahas layanan referensi di perpustakaan umum. Memiliki tujuan yang sama,	1. Fokus pada upaya pustakawan (umum dan khusus), seperti bimbingan langsung, pengelompokan buku, dan sikap pelayanan.

		meningkatkan kualitas layanan agar pemustaka terbantu.	2. Tidak menghasilkan panduan tertulis.
2.	Achmad Muslih (2021)	Mengkaji pelaksanaan layanan referensi dan kendala. Menekankan fungsi layanan referensi: informasi, bimbingan, dan pengarahan.	1. Fokus pada evaluasi peran pustakawan dan pengembangan SDM. 2. Tidak ada produk inovatif (hanya deskripsi dan evaluasi).
3.	Nur Ayu (2019)	Mengangkat peran pustakawan dalam membantu pemustaka. Menyoroti kualitas layanan referensi.	Fokus pada penilaian layanan (fasilitas, SDM, koleksi).
4.	Irwin Pratama	Membahas strategi	1. Fokus pada inovasi berbasis IT dan

	Putra & Indira Irawati (2017)	peningkatan layanan referensi. Mengangkat masalah pemanfaatan layanan referensi yang belum optimal oleh pemustaka.	digitalisasi (repository, katalog online, promosi layanan). 2. Tidak ada produk panduan cetak.
5.	Indah Permata Sari (2018)	Menekankan fungsi layanan referensi langsung dan tidak langsung. Menunjukkan pentingnya peran pustakawan sebagai jembatan informasi.	Mendesripsikan praktik layanan (tatap muka, katalog, indeks, abstrak, koleksi digital). Tidak menghasilkan produk inovatif.

2.3 Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pikir penelitian ini disusun untuk menggambarkan alur pemikiran penulis dalam mengkaji permasalahan layanan referensi di Perpustakaan Kota Semarang hingga menghasilkan produk berupa buku

panduan layanan referensi. Penyusunan kerangka pikir ini didasarkan pada keterkaitan antara teori yang digunakan, kondisi nyata di lapangan, serta kebutuhan akan solusi yang dapat diterapkan secara langsung dalam praktik layanan.

Teori tentang perpustakaan digunakan sebagai landasan awal untuk memahami peran perpustakaan sebagai pusat informasi, sarana pembelajaran sepanjang hayat, serta ruang publik yang melayani kebutuhan informasi masyarakat. Menurut Sulistyo-Basuki (2011), perpustakaan merupakan lembaga pengelola informasi yang memiliki tanggung jawab untuk menyediakan akses informasi yang relevan dan mudah dijangkau oleh pemustaka. Perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi, tetapi juga sebagai institusi pelayanan informasi yang berorientasi pada kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung optimalisasi fungsi perpustakaan.

Selanjutnya, teori layanan referensi memberikan gambaran mengenai peran layanan referensi sebagai salah satu layanan inti di perpustakaan. Bopp dan Smith (2011) menyatakan bahwa layanan referensi merupakan kegiatan membantu pemustaka dalam mengidentifikasi, menemukan, dan menggunakan informasi yang dibutuhkan secara efektif. Layanan referensi berfungsi sebagai sarana interaksi antara pustakawan dan pemustaka, baik melalui pemanfaatan koleksi referensi cetak maupun sumber informasi digital. Dengan demikian, layanan referensi menuntut adanya kejelasan prosedur, konsistensi pelayanan, serta kemampuan pustakawan dalam memberikan arahan yang tepat sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka.

Selain itu, teori mengenai buku panduan digunakan untuk menjelaskan pentingnya pedoman tertulis dalam mendukung pelaksanaan suatu layanan. Menurut Widodo (2014), buku panduan berfungsi sebagai alat bantu kerja yang berisi petunjuk pelaksanaan kegiatan agar dapat dilakukan secara sistematis dan seragam. Dalam konteks layanan perpustakaan, buku panduan berperan

sebagai acuan kerja yang memuat langkah-langkah operasional, prinsip pelayanan, serta informasi pendukung yang dapat membantu pustakawan dalam melaksanakan tugas secara lebih terarah. Keberadaan buku panduan juga dapat meminimalkan perbedaan cara pelayanan yang muncul akibat kebiasaan kerja masing-masing pustakawan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, diketahui bahwa layanan referensi di berbagai perpustakaan masih menghadapi sejumlah kendala, seperti pemanfaatan koleksi yang belum maksimal, peran pustakawan yang belum optimal, keterbatasan fasilitas, serta belum tersedianya panduan layanan referensi yang jelas. Hal ini sejalan dengan pendapat Pendit (2013) yang menyatakan bahwa lemahnya standar operasional layanan dapat berdampak pada ketidakkonsistenan kualitas pelayanan informasi. Kondisi tersebut juga ditemukan di Perpustakaan Kota Semarang, di mana layanan referensi belum memiliki buku panduan tertulis yang disusun secara sistematis, sehingga pelaksanaannya masih mengandalkan pengalaman dan kebiasaan pustakawan.

Dengan demikian, kerangka pikir penelitian ini menggambarkan alur pemikiran yang dimulai dari pemahaman konsep dan teori, identifikasi permasalahan di lapangan, hingga pengembangan produk berupa buku panduan layanan referensi sebagai solusi praktis yang dapat diterapkan dalam kegiatan pelayanan perpustakaan.