



## MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN REFERENSI PERPUSTAKAAN

Ella Nurwana<sup>1</sup>

<sup>1</sup>*Ilmu Perpustakaan, Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*  
[nurwanaella@email.com](mailto:nurwanaella@email.com)

### ABSTRACT

Reference service is one of the main functions of the library that serves / presents a collection of resources to library users / visitors. Research service is one of the library services that can be utilized by visitors to find the information they need. Service activities that assist library visitors in finding information: Receiving questions from library users/visitors and then responding using the reference collection; Instructions for searching the source collection and finding the information needed; Providing instructions to users on the use of library materials in the source collection. According to William A. Katz, the focus of reference services is the production of answers to reference questions or information retrieval.

**Keywords:** Reference Service, Information Technology, Library

### ABSTRAK

Layanan referensi merupakan salah satu fungsi utama perpustakaan yang melayani/menyajikan koleksi sumber daya kepada pemustaka/pengunjung perpustakaan. Layanan penelitian merupakan salah satu layanan perpustakaan yang dapat dimanfaatkan pemustaka untuk mencari informasi yang dibutuhkannya. Kegiatan pelayanan yang membantu pengunjung perpustakaan dalam mencari informasi: Menerima pertanyaan dari pemustaka/pengunjung dari perpustakaan dan kemudian merespons menggunakan koleksi referensi; Petunjuk untuk mencari koleksi sumber dan mencari informasi yang dibutuhkan; Memberikan instruksi kepada pengguna penggunaan bahan pustaka dalam koleksi sumber. Menurut William A. Katz, fokus layanan referensi adalah produksi jawaban atas pertanyaan referensi atau pengambilan informasi.

**kata kunci:** Layanan Referensi, Teknologi Informasi, Perpustakaan

---

## INTRODUCTION/PENDAHULUAN

Buku referensi perpustakaan memegang peranan penting dalam membantu pengguna menemukan informasi yang sesuai dengan kebutuhannya. Meskipun informasi kini tersedia melalui Internet, namun banyaknya informasi yang tersedia dapat menyulitkan pengguna untuk menemukan informasi yang tepat dan relevan (Listiani, 2008). Oleh karena itu, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di perpustakaan harus dimanfaatkan untuk mengembangkan layanan referensi. Hal ini bertujuan untuk merespon kebutuhan pengguna secara lebih efektif dan efisien. Pengembangan ini diharapkan dapat mewakili perpustakaan itu sendiri dan membantu mewujudkan tiga dharma perguruan tinggi, yaitu. pendidikan, penelitian dan pengabdian sosial .

Selain fasilitas fisik yang prima dan koleksi yang banyak, perpustakaan juga berupaya mengembangkan layanan informasi agar menjadi representasi kuat dari perpustakaan itu sendiri. Dengan inovasi layanan informasi, diharapkan pengguna perpustakaan khususnya di lingkungan akademis akan lebih mudah mengakses kebutuhan pembelajaran, penelitian, dan kegiatan sosial (Putra dan Irawati, 2018). Penerapan teknologi informasi pada perpustakaan dinilai sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Adopsi teknologi informasi di perpustakaan dapat mengubah citra perpustakaan dari tradisional menjadi modern dengan menggunakan alat-alat seperti perpustakaan siber, perpustakaan siber, perpustakaan berbasis komputer, dan perpustakaan virtual. Peranan lembaga pendidikan sangat penting dalam menunjang kegiatan akademik dan memberikan pelayanan kepada peserta didik, guru dan masyarakat sesuai dengan tridharma pendidikan, ilmu pengetahuan dan pengembangan masyarakat. Institusi pendidikan menyediakan sumber daya, ruang belajar, layanan pembelajaran yang efektif dan informasi aktif kepada pengguna di berbagai bidang, seperti industri lokal. Tujuan utamanya adalah untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, mendukung program penelitian, mendorong pengembangan koleksi melalui teknologi digital baru, dan menyediakan akses ke institusi dan koleksi lain melalui sumber daya lokal atau Internet.

Permasalahan artikel ini adalah: Apakah kualitas layanan informasi perpustakaan saat ini sudah optimal agar penggunaannya efisien? Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan akses pengguna perpustakaan terhadap informasi.

Undang-undang tahun 2007 menekankan pentingnya pelayanan pendidikan, penetapan standar nasional, pengembangan pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, dan kerjasama dengan lembaga pendidikan lain dalam memberikan pelayanan kesiswaan melalui telematika (Listiani, 2008). Perkembangan institusi pendidikan di Indonesia telah mendorong adopsi teknologi informasi yang lebih baik dalam merespon globalisasi, sehingga menghasilkan layanan yang lebih efisien dan lebih baik bagi siswa (Yani, 2014).

## **LITERATURE REVIEW/TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Pengertian Perpustakaan**

Perpustakaan meliputi suatu ruangan, gedung/bagian gedung, atau bangunan tersendiri yang berisi perpustakaan yang ditata dan ditata sedemikian rupa sehingga mudah ditemukan dan diakses setiap saat. pembaca (Muchyidin, 1980:34)

### **B. Pengertian Referensi**

Istilah referensi berasal dari bahasa Inggris refer yang berarti menunjukkan. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, rujukan adalah sumber, acuan, rujukan atau petunjuk. Dalam ilmu perpustakaan, referensi mengacu pada koleksi yang dapat menjawab pertanyaan pengguna perpustakaan. Koleksi referensi biasanya ditempatkan pada ruangan tersendiri yang disebut ruang referensi, dan buku diberi label dengan huruf "R" atau tulisan Ref, kependekan dari Referensi atau Referensi. Buku referensi adalah buku yang dapat memberikan informasi mengenai suatu subjek, nama orang, tempat, istilah, sejarah orang terkenal, dan lain-lain. Buku referensi tidak dimaksudkan untuk dibaca secara keseluruhan, melainkan hanya pada bagian-bagian tertentu saja. Layanan perbandingan/referensi pada dasarnya adalah layanan yang menyediakan jawaban kepada pustakawan (Dio Lavarino & Wiyli Yustanti, 2016).

**RESEARCH METHOD/METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kepustakaan. Metode penelitian sastra merupakan kegiatan yang berkaitan dengan metode pengumpulan data perpustakaan, membaca dan mencatat, serta pengelolaan bahan penelitian (Kartiningrum, 2015). Oleh karena itu, peneliti mengumpulkan informasi kemudian mengevaluasi buku-buku atau sumber bacaan lain, seperti yang berkaitan dengan penelitian ini. peningkatan kualitas layanan pencarian perpustakaan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Basis data yang digunakan berasal dari buku teks, majalah, artikel ilmiah, tinjauan pustaka, yang memuat konsep-konsep yang dipelajari.

**FINDING AND DISCUSSION/PEMBAHASAN****A. Memanfaatkan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Layanan Referensi Perpustakaan**

Berkat teknologi yang terus berkembang, pustakawan dapat memberikan layanan dan informasi kepada pembaca dengan cepat dan akurat. Untuk memberikan pelayanan dan informasi, pustakawan dapat memanfaatkan teknologi misalnya pembuatan katalog, peminjaman, pencarian, pencatatan inventaris, dan lain-lain.

Menurut (Dio Lavarino & Wiyli Yustanti, 2016) manfaat teknologi informasi dalam perpustakaan adalah sebagai berikut:

**1. Meningkatkan Layanan Referensi**

Tujuan peningkatan mutu layanan perpustakaan adalah dengan memberikan layanan yang beragam, menawarkan layanan kecepatan pencarian sumber, ketersediaan buku, kondisi buku, peminjaman, KTA dan ketersediaannya.

**2. Memudahkan Dalam Pengambilan Keputusan**

Ketika perpustakaan menggunakan perpustakaan online, pengguna dapat dengan mudah memutuskan buku mana yang akan dipinjam, mengetahui status buku yang dipinjam, dan kapan mengembalikan buku. Pustakawan dapat menggunakan teknologi ini untuk mengelola biaya keanggotaan, mengeluarkan denda, melacak ketersediaan dan inventaris perpustakaan, serta merencanakan koleksi dan pengorganisasian dengan lebih efektif.

**3. Automasi Perpustakaan**

Automasi perpustakaan adalah komputerisasi operasi rutin, termasuk akuisisi koleksi, katalogisasi, sirkulasi, dan katalogisasi (OPAC). Dengan kata lain otomasi perpustakaan adalah perpustakaan yang menggunakan sistem otomatis dalam semua operasionalnya.

**B. Tantangan dan Strategi Mengatasi Kendala dalam Peningkatan Kualitas Layanan Referensi Perpustakaan Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi**

Perpustakaan menghadapi hambatan dalam meningkatkan layanan referensi karena beberapa faktor. Salah satunya adalah etika perpustakaan, dimana pemustaka seringkali enggan atau takut untuk bertanya kepada pustakawan sehingga sulit mendapatkan informasi yang dibutuhkannya (Suratmi, 2021). Selain itu, kurangnya sarana dan prasarana pendataan menjadi kendala karena pendataan tidak lengkap dan lingkungan semakin tidak nyaman bagi pengguna. Selain itu, kurangnya tenaga menjadi kendala dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan (Sari, 2018).

Kualitas layanan pengguna bergantung pada sumber daya pengelola layanan digital. Meskipun teknologi informasi dan perangkat lunak aplikasi sudah berkembang, namun peran personel sangat penting. Aspek penting adalah keterampilan teknologi SDM, pengetahuan

perpustakaan, analisis data, sikap proaktif, kecepatan, ketepatan, keramahan dan disiplin. Dengan menggabungkan aspek-aspek tersebut dengan teknologi informasi yang ada, maka kualitas layanan pengguna dapat ditingkatkan (Puonganan, 2014).

### C. Manfaat dan Dampak Peningkatan Kualitas Layanan Referensi

Dengan layanan informasi yang memadai, pengguna perpustakaan dapat lebih mudah mengakses berbagai sumber informasi. Pustakawan terlatih membantu pengunjung menemukan, mengevaluasi, dan mengakses koleksi perpustakaan dan sumber informasi di luar perpustakaan. Layanan rujukan yang baik dapat meningkatkan efisiensi sehingga menghasilkan layanan yang lebih cepat dan akurat. Pustakawan terlatih membantu pengguna menemukan informasi dengan lebih efisien, menggunakan teknik pencarian yang tepat, dan membantu bila diperlukan.

### CONCLUSION/KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa: Pertama, perkembangan teknologi telah meningkatkan efektivitas dan efisiensi kegiatan penelitian dan pengembangan secara signifikan. Penggunaan teknologi informasi dalam penelitian dan pengembangan dapat membantu peneliti membuat keputusan yang tepat, meningkatkan pemahaman mereka tentang teknologi, dan meningkatkan penelitian dan pengembangan. Kedua, penelitian berfokus pada peningkatan layanan referensi karena sejumlah faktor, termasuk masalah etika, kelangkaan sumber daya dan sumber daya dalam koleksi referensi, dan sumber daya manusia yang tidak mencukupi. Kualitas layanan SDM dipengaruhi oleh kualitas layanan digital. Meskipun pemanfaatan teknologi informasi dan software, pengelolaan SDM sangatlah penting. Kemampuan HR untuk menggunakan teknologi, memahami subjek, menganalisis informasi, melakukan tugas proaktif, kecepatan, efisiensi, keselamatan dan disiplin merupakan pertimbangan penting. Jika aspek-aspek tersebut diatasi dengan teknologi informasi yang ada, maka kualitas layanan rujukan dapat ditingkatkan.

### BIBLIOGRAPHY/DAFTAR PUSTAKA

- Dio Lavarino & Wiyli Yustanti. (2016). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *Revista CENIC. Ciencias Biológicas*, 152(3), 28.
- Listiani, W. (2008). Mengukur Kualitas Layanan Referensi. */Jurnal/Fihris/Fihris Vol. II No. 1 Januari-Juni 2007/*, 1–22. [http://digilib.uin-suka.ac.id/349/1/Mengukur Kualitas Layanan Referensi.pdf](http://digilib.uin-suka.ac.id/349/1/Mengukur%20Kualitas%20Layanan%20Referensi.pdf)
- Suratmi, I. (2021). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Melalui Kerja Sama Antar Perpustakaan. *Abdi Pustaka: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(2), 55–59. <https://doi.org/10.24821/jap.v1i2.5952>