

ANALISIS PEMANFAATAN LAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS DARMA AGUNG

¹Sunyianto, ²Diana Maulida Zakiah, ³Loria Inggret Kasifra Napitupulu, ⁴Serani Bulolo

^{1,2,3,4}Program Studi Perpustakaan & Sains Informasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Sari Mutiara Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Darma Agung. Layanan referensi merupakan salah satu komponen penting dalam perpustakaan yang membantu pengguna, terutama mahasiswa dan dosen, dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara tepat dan efisien. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun layanan referensi tersedia, masih banyak pengguna yang kurang memanfaatkannya secara optimal karena kurangnya sosialisasi dan pemahaman mengenai layanan ini.

Kata Kunci: Pemanfaatan Layanan Referensi, Perpustakaan Perguruan Tinggi

PENDAHULUAN

Layanan referensi di perpustakaan merupakan layanan yang memberikan bantuan kepada pengguna untuk menemukan informasi yang relevan sesuai dengan kebutuhan mereka. Di Universitas Darma Agung, layanan ini dirancang untuk mendukung kegiatan akademik mahasiswa dan dosen dalam proses belajar mengajar serta penelitian. Namun, ada indikasi bahwa pemanfaatan layanan ini belum maksimal.

Layanan referensi menjadi salah satu layanan yang ada dalam perpustakaan. Layanan referensi tidak hanya menyediakan koleksi referensi yang ada dalam bentuk fisik perpustakaan, tetapi juga sudah mulai tersedia dalam bentuk digital.

perpustakaan saat ini sudah seharusnya berkembang mengikuti perkembangan teknologi informasi dalam bentuk layanan referensi digital yang dimiliki sendiri. Sejalan dengan layanan referensi yang sebagian besar di perpustakaan mengharuskan pengguna

untuk datang ke perpustakaan dengan konsep menunggu pelanggan maka lambat laun perpustakaan akan kehilangan penggunaanya, jika tidak memulai untuk berinovasi.

Layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kegiatan akademik, penelitian, dan pembelajaran. Layanan referensi membantu mahasiswa dan dosen dalam mencari dan menemukan sumber informasi yang relevan dan terpercaya. Pustakawan referensi dapat membimbing pengguna dalam penggunaan katalog, database, dan sumber daya perpustakaan lainnya untuk memperoleh informasi yang mereka butuhkan dalam studi dan penelitian

Perpustakaan perguruan tinggi sering menjadi pusat penelitian, dan layanan referensi berperan sebagai pendukung utama. Pustakawan referensi memiliki pengetahuan mendalam tentang sumber informasi dan teknik pencarian data, yang berguna bagi mahasiswa dan dosen dalam mengembangkan penelitian yang berkualitas. Mereka dapat memberikan panduan dalam mencari jurnal, buku, data statistik, dan sumber informasi ilmiah lainnya

Layanan referensi juga dapat membantu meningkatkan literasi informasi mahasiswa dengan mengajarkan keterampilan dalam mengevaluasi, mengakses, dan menggunakan informasi secara efektif. Literasi informasi sangat penting bagi mahasiswa agar mereka dapat menjadi peneliti yang mandiri dan kritis dalam mengolah data dan informasi.

Perpustakaan perguruan tinggi sering memiliki akses ke berbagai database online dan koleksi digital yang tidak selalu dapat diakses secara bebas oleh publik. Melalui layanan referensi, pustakawan dapat membantu pengguna menavigasi dan memanfaatkan sumber-sumber informasi yang luas ini, termasuk jurnal internasional, artikel ilmiah, laporan penelitian, dan koleksi digital lainnya.

Layanan referensi tidak hanya membantu dalam pencarian informasi tetapi juga mendukung kolaborasi dan jaringan ilmiah. Pustakawan referensi sering kali bekerja sama dengan fakultas dan peneliti untuk menyediakan layanan yang lebih spesifik, seperti bibliografi khusus untuk proyek penelitian atau pelatihan literasi informasi yang lebih mendalam.

Di Perpustakaan Universitas Darma Agung sudah menyediakan layanan referensi, tetapi penggunaannya kurang optimal. Masih sedikit mahasiswa yang memanfaatkan layanan referensi. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak perpustakaan, sehingga mahasiswa tidak memahami tentang layanan referensi dan bagaimana pemanfaatannya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana layanan referensi dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan

II. KAJIAN TEORITIS

1. Pemanfaatan Layanan Referensi

Referensi berasal dari bahasa Inggris *to refer* yang artinya “to turn to for aid or information” (berpaling atau merujuk pada sesuatu untuk bantuan atau informasi). Referensi juga bisa diartikan segala hal yang dijadikan tempat merujuk atau ditunjuk. Layanan referensi di perpustakaan didefinisikan sebagai proses pemberian jawaban oleh pustakawan atas pertanyaan pengunjung, yang jawabannya dapat dicari melalui sumber-sumber informasi yang dimiliki perpustakaan.

Layanan referensi adalah layanan yang berkaitan dengan bantuan pustakawan kepada pemustaka dalam mencari informasi dan memanfaatkan perpustakaan secara efektif baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Trimo (1997), layanan referensi diartikan sebagai pemberian bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal oleh perpustakaan kepada masyarakat yang dilayaninya yang sedang mencari atau membutuhkan informasi-informasi tertentu.

Menurut Mudge dalam Trimo (1997), layanan referensi merupakan bagian dari aktivitas pemanfaatan sumber informasi dan koleksi referensi, khususnya untuk menjawab permintaan informasi atau pertanyaan pemustaka.

Layanan referensi dan informasi' atau 'layanan pembaca', adalah bantuan pribadi yang diberikan kepada pemustaka dalam penelusuran informasi (Bunge, 1999; Sari & Rukiyah, 2016; Setiawan, 2015; Wahyuni, 2017).

III. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data pada

penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan studi Pustaka. Wawancara dilakukan pada 7 orang informan. Metode pemilihan informan menggunakan metode purposive sampling. Sugiyono (2016) menjelaskan metode purposive sampling merupakan teknik pengambilan informan berdasarkan pertimbangan tertentu. Pada penelitian ini, pertimbangan dilakukan berdasarkan pada pengunjung di perpustakaan Universitas Darma Agung.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diketahui bahwa mahasiswa Universitas Darma Agung masih banyak yang belum memanfaatkan layanan referensi di perpustakaan secara maksimal. Mereka lebih menggunakan pencarian secara online ketika membutuhkan informasi.

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan kurangnya pemanfaatan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Darma Agung, antara lain:

1. Keterbatasan Koleksi

- a) Kurangnya Koleksi Terbaru: Perpustakaan mungkin kekurangan koleksi buku, jurnal, atau referensi terbaru yang

relevan dengan kebutuhan pengguna.

- b) Terbatasnya Akses ke Sumber Digital: Perpustakaan yang tidak memiliki akses ke basis data jurnal internasional atau e-book membatasi pilihan referensi bagi pengguna.

2. Infrastruktur yang Tidak Memadai

- a) Koneksi Internet yang Lambat: Pengguna sering mengalami kesulitan mengakses layanan digital jika perpustakaan tidak memiliki koneksi internet yang memadai.
- b) Fasilitas Fisik yang Kurang Nyaman: Tempat duduk yang terbatas, pencahayaan yang kurang baik, atau suasana yang bising bisa mengurangi kenyamanan pengguna dalam mencari referensi.

3. Kurangnya Sosialisasi dan Edukasi

- a) Minimnya Informasi Tentang Layanan: Banyak pengguna yang tidak tahu tentang layanan referensi yang tersedia atau cara menggunakannya karena kurangnya sosialisasi atau promosi dari pihak perpustakaan.
- b) Keterbatasan Pelatihan Pengguna:

Pengguna mungkin tidak mendapatkan pelatihan tentang cara mencari referensi secara efektif, terutama di layanan digital atau basis data jurnal.

4. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

- a) Jumlah Pustakawan yang Terbatas: Jika jumlah pustakawan tidak mencukupi, pengguna mungkin harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan bantuan referensi.
- b) Kurangnya Pustakawan yang Kompeten: Tidak semua pustakawan memiliki kemampuan atau pengetahuan yang memadai untuk membantu pengguna, terutama dalam pencarian informasi yang lebih spesifik atau teknis.

5. Jam Operasional yang Tidak Sesuai dengan Kebutuhan Pengguna

Jika jam operasional perpustakaan tidak fleksibel dan tidak sesuai dengan jadwal pengguna (misalnya, perpustakaan tutup terlalu awal atau tidak buka pada akhir pekan), maka ini bisa menghambat akses pengguna terhadap layanan referensi.

6. Keterbatasan Sistem Teknologi

Informasi

- a) Sistem Pencarian Informasi yang Kurang Efektif: Perpustakaan yang tidak memiliki sistem katalog digital atau database yang terintegrasi membuat pengguna kesulitan dalam menemukan sumber informasi dengan cepat.
- b) Tidak Terintegrasinya Layanan Digital: Pengguna yang harus mengakses berbagai layanan digital di platform yang berbeda-beda mungkin merasa tidak nyaman atau bingung.

7. Tingginya Tingkat Kesulitan Akses bagi Penyandang Disabilitas

Perpustakaan yang tidak menyediakan fasilitas akses bagi pengguna dengan disabilitas (seperti akses ramah kursi roda atau koleksi dalam format Braille) dapat menghambat pemanfaatan layanan oleh kelompok pengguna tersebut.

8. Motivasi dan Minat Pengguna yang Rendah

Beberapa pengguna mungkin tidak terbiasa atau kurang termotivasi untuk menggunakan layanan referensi karena mereka lebih memilih mencari

informasi secara mandiri melalui internet atau sumber lain yang lebih mudah diakses.

V. PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa meskipun layanan referensi tersedia, masih banyak pengguna yang kurang memanfaatkannya secara optimal karena kurangnya sosialisasi dan pemahaman mengenai layanan ini.

5.2 Saran

Pemanfaatan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Darma Agung masih belum optimal. Diperlukan strategi yang tepat, termasuk sosialisasi yang lebih baik dan peningkatan kualitas layanan, agar dapat mendukung pengguna perpustakaan secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Bopp, Richard E. (2001). *Reference and Information Services: an introduction*. Englewood: Libraries Unlimited.

Bunge, C. A. (1999). Reference services. *The Reference Librarian*, 31(66), 185–199.

Sari, H. R., Wilujeng, R. H., Utari, I. W., Febrianty, I., Wijaya, A., Pramita, T. D., & Irhamna, L. M. (n.d.). *Evaluasi Perpustakaan Universitas Sumatera Utara*. D

Setiawan, I. (2015). *Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Referensi dalam Memenuhi Kebutuhan Pemustaka di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sinjai [PhD Thesis]*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.