

# **PROSIDING**

## **SEMINAR KARYA TULIS ILMIAH**

**Lombok- Mataram NTB, 7 Juli 2022**

**Pelatihan Teknis Penulisan Karya Tulis Ilmiah bagi Jabatan Fungsional  
Administrasi Kerjasama UIN Mataram dengan  
Pusdiklat Tenaga Administrasi Badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama,  
4 s.d 8 Juli 2022**

# **PROSIDING**

## **SEMINAR KARYA TULIS ILMIAH**

### **SUSUNAN PANITIA**

**Pengarah :** Kepala Pusdiklat Tenaga Administrasi

**Penanggungjawab :** Kepala Bidang Penyelenggaraan

**Ketua Panitia :** H. Achmad Nidjam, MM

**Sekretaris :** H. Djubaidah, M.Pd

**Anggota 1:** Dian Margiono, S.Pd

**Anggota 2 :** Uswatun, S.Pd

### **Pembimbing Penulisan :**

1. Prof. Dr. I Nyoman Yoga Segara, M.Hum

2. Dr. Hj. Ispawati Asri, MM

3. Nursanti, S.IPI., M.Pd

### **Narasumber/Reviewer Seminar:**

1. H. Achmad Nidjam, MM

2. Dr. Hj. Ispawati Asri, MM

3. Nursanti, S.IPI., M.Pd

**Pusdiklat Tenaga Administrasi**

**Badan Litbang dan Diklat**

**Kementerian Agama**

**2022**

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Yang saya hormati :

1. Kepala Pusdiklat Administrasi
2. Rektorat Universitas Islam Negeri Mataram, Lombok atau yang mewakili
3. Tim evaluator yang diwakili Dr. Hj. Ispawati Asri, MM
4. Panitia dan peserta seminar karya tulis ilmiah

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT. Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya sehingga kita dapat mengikuti acara Seminar Karya Tulis Ilmiah sebagai salah satu rangkaian kegiatan Pelatihan Kerjasama Pusdiklat Tenaga Kerja Administrasi dengan UIN Mataram. Tidak lupa, sholawat serta salam marilah kita sanjungkan kepada jujungan kita Nabi Muhammad SAW.

Pada Prosiding ini disajikan 15 Karya Tulis Ilmiah yang sudah diseminarkan pada seminar yang dilaksanakan di Mataram Lombok dari 35 pemakalah yang terdata sebagai peserta Seminar dalam kegiatan Pelatihan Penulisan Karya Tulis Ilmiah Bagi JF Administrasi Kerjasama Pusdiklat Tenaga Kerja Administrasi dengan UIN Mataram. Adapun proses pembimbingan penulisan telah dilakukan oleh 3 orang pembimbing sekaligus reviewer yang memberikan masukan/ saran perbaikan sebelum naskah KTI diseminarkan.

Kami mengucapkan banyak terima kasih kepada Rektor Universitas Islam Negeri Mataram, Lombok dan seluruh panitia yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, atas dukungan dan bantuan yang tanpa henti sejak persiapan hingga pelaksanaan seminar ini.

Kami berharap prosiding ini mampu menjadi bahan referensi bagi para penulis selanjutnya. Kegiatan seminar ini diharapkan mampu memperkuat jalinan kerjasama dan jejaring antar JF administrasi maupun institusi. Akhir kata, mohon maaf jika ada kekurangan. Terima kasih.


*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pengarah :  
Kepala Pusdiklat Tenaga Administrasi



Dr. Syafi'i, M.Ag  
NIP. 196607031994031004

Lombok, 29 Juli 2022  
Ketua Panitia



H. Achmad Nidjam, S.IP., MM  
NIP. 196906081988021001

## **DAFTAR PESERTA SEMINAR KTI**

### **1. Dewi Fitriani**

BRANDING HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM

### **2. Asnawati**

PERPUSTAKAAN SEBAGAI SUMBER BELAJAR MAHASISWA DI MASA PERBERLAKUAN PEMBATAAN KEGIATAN MASYARAKAT ( PPKM )

### **3. Muhibbin**

FAKTOR PENGHAMBAT PEMBELAJARAN ONLINE DI FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN MATARAM

### **4. Yunita Lestari**

JOB INSECURITY LIBRARIANS PADA PELAYANAN ONLINE MASA PANDEMI COVID 19 : STUDI KASUS PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM

### **5. Fahrurrizi**

MODEL LAYANAN DAN KOMUNIKASI BERBASIS INTERNET DALAM PENINGKATAN LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM

### **6. Ateja Yudhi Septian dan Lalu Muh. Hammam Tsani**

OPTIMALISASI SISTEM OTOMASI PERPUSTAKAAN UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN SIRKULASI DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM

### **7. H. Mohamad Nabuiludin, SH**

PELAYANAN REFERENSI PERPUSTAKAAN

### **8. Rika Kurniawaty**

PENCIPTAAN PENGETAHUAN DALAM PELATIHAN TEKNIS KARYA TULIS ILMIAH BAGI JABATAN FUNGSIONAL UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM(ANALISIS SECI MODEL)

### **9. Rifqy Rosi Mulyadi**

PENERAPAN LAYANAN MANDIRI MENGGUNAKAN MESIN *SELF CHECK* DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM

### **10. Nuraeni**

PENERAPAN PENYIANGAN (WEEDING) BAHAN PUSTAKA BUKU DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM

**11. Muhammad Alimudin**

PERAN PUSTAKAWAN DALAM PEMBELAJARAN PARAPRASA UNTUK MENURUNKAN ANGKA PLAGIASI DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM

**12. Singgih Adi Saputra**

RANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN LABORATORIUM BERBASIS WEB APPLICATION DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENGELOLAAN LABORATORIUM DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM NTB

**13. Nurhasanah**

STRATEGI LAYANAN UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN ) MATARAM DAN IMPLIKASINYA TERHADAP LITERASI INFORMASI MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN (FTK)

**14. Suhirman Adita**

STRATEGI PENINGKATAN PERAN HUMAS MELALUI PEMANFAATAM MEDIA SOSIAL ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM

**15. Fitri Handayani**

TRANSPARANSI PENGELOLAAN KEUANGAN NEGARA (STUDI KASUS UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM)

## DAFTAR ISI

<i>BRANDING</i> HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM <b>Dewi Fitriani</b> .....	1
PERPUSTAKAAN SEBAGAI SUMBER BELAJAR MAHASISWA DI MASA PERBERLAKUAN PEMBATAAN KEGIATAN MASYARAKAT ( PPKM ) <b>Asnawati</b> .....	10
FAKTOR PENGHAMBAT PEMBELAJARAN ONLINE DI FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI UIN MATARAM <b>Muhibbin</b> .....	18
JOB INSECURITY LIBRARIANS PADA PELAYANAN ONLINE MASA PANDEMI COVID 19 : STUDI KASUS PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM <b>Yunita Lestari</b> .....	26
MODEL LAYANAN DAN KOMUNIKASI BERBASIS INTERNET DALAM PENINGKATAN LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM <b>Fahrurrizi</b> .....	37
OPTIMALISASI SISTEM OTOMASI PERPUSTAKAAN UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN SIRKULASI DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM <b>Ateja Yudhi Septian dan Lalu Muh. Hammam Tsani</b> .....	44
PELAYANAN REFERENSI PERPUSTAKAAN <b>H. Mohamad Nabuiludin, SH</b> .....	55
PENCIPTAAN PENGETAHUAN DALAM PELATIHAN TEKNIS KARYA TULIS ILMIAH BAGI JABATAN FUNGSIONAL UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM (ANALISIS SECI MODEL) <b>Rika Kurniawaty</b> .....	65
PELAYANAN REFERENSI PERPUSTAKAAN PENERAPAN LAYANAN MANDIRI MENGGUNAKAN MESIN <i>SELF CHECK</i> DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM <b>Rifqy Rosi Mulya</b> .....	75
PENERAPAN PENYIANGAN ( <i>WEEDING</i> ) BAHAN PUSTAKA BUKU DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM <b>Nuraeni</b> .....	82

PERAN PUSTAKAWAN DALAM PEMBELAJARAN PARAPRASA UNTUK MENURUNKAN ANGKA PLAGIASI DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM <i>Muhammad Alimudin</i> .....	91
RANCANGAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN LABORATORIUM BERBASIS WEB APPLICATION DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENGELOLAAN LABORATORIUM DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM NTB <b>Singgih Adi Saputra</b> .....	103
STRATEGI LAYANAN UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN ) MATARAM DAN IMPLIKASINYA TERHADAP LITERASI INFORMASI MAHASISWA FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN (FTK) <b>Nurhasanah</b> .....	110
STRATEGI PENINGKATAN PERAN HUMAS MELALUI PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0 DI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM <b>Suhirman Adita</b> .....	122
TRANSPARANSI PENGELOLAAN KEUANGAN NEGARA (STUDI KASUS UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM) <b>Fitri Handayani</b> .....	135
Lampiran : Surat Tugas Peserta.....	142

# PELAYANAN REFERENSI PERPUSTAKAAN

**Mohamad Nabuiludin**  
Universitas Islam Negeri Mataram

## Abstrak

Perpustakaan adalah salah satu unit kerja yang berupa tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan mengatur koleksi bahan pustakan secara sistematis untuk digunakan oleh pemustaka atau pengunjung sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sarana belajar yang menyenangkan, sedang pelayanan referensi adalah sebagai bagian dari layanan sirkulasi dari sebuah perpustakaan yang akan menjadi pelayanan yang ditunggu - tunggu oleh pemustaka atau pengunjung disaat petugas atau pustakawan membrikan pelayanan yang baik dari petugas atau pustakawan referensi dapat menjawab pertanyaan dan dapat memenuhi kebutuhan informasi atau bahan referensi yang diajukan pemustaka atau pengunjung perpustakaan.

Kata kunci : Pelayanan Referensi Perpustakaan

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong munculnya globalisasi informasi. Hal ini menjadikan informasi menjadi sesuatu yang dapat di butuhkan manusia dimana pun ia berada. Disisi lain perkembangan teknologi mengakibatkan banjir informasi sehingga sering disebut sebagai sebuah ledakan informasi. Informasi yang melimpah tersebut perlu dikelola dengan baik dengan menggunakan sistem agar informasi yang benar-benar dibutuhkan dapat ditemukan dan di telusur dengan mudah, cepat dan tepat.

Perpustakaan merupakan salah satu unik kerja yang memiliki tugas mengelola informasi secara profesional dengan menggunakan sistem buku. Perpustakaan sebagai pusat informasi, memiliki sistem temu kembali informasi tertentu yang memudahkan pencarian dan penemuan kembali informasi yng dibutuhkan pemustaka atau pengunjung.

Di Indonesia keberadaan perpustakaan telah di atur dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Perpustakaan Undang-Undang nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka.

Dengan terbitnya Undang-Undang tersebut, keberadaan berbagai jenis perpustakaan di Indonesia semakin terarah karena tertata dan di atur tugas perannya sesuai dengan dengan visi dan misi berbagai jenis perpustakaan dan masing-masing badan induknya. Dengan demikian, guna dapat melaksanakan fungsi dengan baik yang



di dasarkan pada setiap jenis perpustakaan tersebut diperlukan para tenaga pengelola perpustakaan yang profesional dan loyal pada profesinya sesuai dengan kode etik yang berlaku.

Berbagai jenis perpustakaan dapat berdiri dan berkembang sesuai dengan ragam kebutuhan dan kelompok masyarakat yang dilayani agar dapat berjalan dengan baik apabila ditunjang dengan pemenuhan berbagai aspek perpustakaan yaitu selain sumber daya manusia yang ahli di bidangnya yaitu yang memiliki ilmu pengetahuan dan mampu menerapkan dan mengembangkannya pada saat melaksanakan tugas dan kewajibannya dan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu perpustakaan.

Adapun keberadaan dan jenis-jenis perpustakaan di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Perpustakaan Undang-Undang nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan adalah:

1. Perpustakaan Nasional

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Perpustakaan Nasional adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian (LPNK) yang berperansertadalambidang kepastakaan yang berfungsi sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian, perpustakaan pelestarian dan pusat jejaring perpustakaan yang berada di IbuKota Negara.

2. Perpustakaan Umum

Perpustakaan Umum merupakan salah satu tempat yang sangat demokratis, tidak ada diskriminasi di perpustakaan umum menjadi tempat berkumpul, bersosialisasi dan mengaktualisasikan diri masyarakat di wilayah tersebut.

Jadi Perpustakaan Umum adalah perpustakaan yang diperuntukan untuk masyarakat umum sebagai alat belajardengantidak membeda-bedakan usia, suku, ras, agama, jenis kelamin dan status sosial ekonomi.

3. Perpustakaan Khusus

Perpustakaan Khusus adalah perpustakaan diperuntukan dengan pembatasan bagi penggunaataupengunjung di lingkungan lembaga milik pemerintah, pendidikan, lembaga agama dan tempat peribadatan atau organisasi lainnya.

4. Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan Sekolah adalah perpustakaan diperuntukkan untuk sekolah yang bertempat di sekolah-sekolah baik sekolah umum maupun sekolah yang berbasis agama (Pondok Pesantren) dari tingkat pendidikan SD, SLTP, SLTA dan menjadi internal dari sekolah yang bersangkutan. Perpustakaan di jadikan sebagai tempat sumber pencarian informasi yang menjadi kebutuhannya. Perpustakaan juga bisa di jadikan sebagai alat atau sarana untuk tercapainya tujuan pendidikan sekolah yang bersangkutan.

5. Perpustakaan Perguruan Tinggi (PT)

Perpustakaan Perguruan Tinggi (PT) adalah perpustakaan yang berada di Perguruan Tinggi (PT), yang termasuk Perpustakaan Perguruan Tinggi (PT) adalah perpustakaan pusat perguruan tinggi, (perpustakaan Fakultas dan perpustakaan yang ada pada setiap jurusan)

Perpustakaan Perguruan Tinggi (PT) berfungsi sebagai pusat kegiatan belajar

mengajar, pusat penelitian dan pusat informasi bagi pelaksanaan Tri Darma Perguruan Tinggi.

Didalam perpustakaan perguruan tinggi (PT) ada berbagai macam pelayanan yaitu:

1. Pelayanan Administrasi:

Pelayanan untuk administrasi perpustakaan atau staf perpustakaan dan administrasi untuk pemustaka atau pengguna perpustakaan, jenis layanan biasanya berupa surat menyurat dan pengarsipan dokumen.

2. Pelayanan Teknis:

Pelayanan ini berupa pengadaan dan pengolahan bahan pustaka, serta menginformasikan bahan pustaka yang telah diolah, serta ketersediaan berbagai fasilitas penunjang lainnya.

3. Pelayanan Pemakai:

Pelayanan ini biasanya layanan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan itu: Skripsi, OPAC, Internet, Multi Media, Sirkulasi.

Pelayanan sirkulasi adalah pelayanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka atau pengunjung yaitu pelayanan peminjaman koleksi perpustakaan, pelayanan pengembalian koleksi perpustakaan dan pelayanan referensi.

Pelayanan referensi adalah salah satu kegiatan atau tugas pokok yang dilakukan oleh pustakawan di perpustakaan, untuk membantu para pengguna atau pengunjung perpustakaan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan dan khusus melayani atau menyajikan koleksi referensi kepada para pengguna atau pengunjung perpustakaan. Pengguna atau pengunjung perpustakaan sangat membutuhkan pelayanan dari pustakawan atau petugas yang bertugas dibagian referensi. Sehingga para pengguna atau pengunjung dapat menemukan bahan pustaka yang menjadi bahan referensinya antara lain berupa biografi, Bibliografi, sumber geografi, indeks, abstrak, direktori, kamus, ensiklopedia dan almanak. Sumber-sumber koleksi layanan referensi tersebut menggunakan berbagai bahasa yaitu bahasa Indonesia, bahasa Inggris dan bahasa Arab dan lain sebagainya. (Alfons dkk, 2014) Perguruan tinggi adalah lembaga pendidikan tinggi, yang berjalan secara sistematis dan terencana dimana terdapat suatu proses belajarmengajar yang didalamnya terdapat mahasiswa dan civitas akademika sebagai pengguna utamanya. Perguruan tinggi adalah sarana untuk proses belajar mengajar, mengadakan penelitian, menggali ilmu, mengkaji dan mengembangkan ilmu secara bebas dan objektif.

Dalam Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional No. 20 Tahun 2003 disebutkan bahwa setiap satuan pendidikan formal dan non formal menyediakan sarana dan prasarana yang memenuhi keperluan pendidikan sesuai dengan pertumbuhan dan perkembangan potensi fisik, kecerdasan intelektual, sosial, emosional dan kejiwaan peserta didik. Perguruan tinggi sebagai wahana ideal untuk menciptakan masyarakat belajar perlu adanya perpustakaan sebagai suatu unsur penunjang tercapainya tujuan perguruan tinggi. Perpustakaan merupakan bagian integral dari sebuah lembaga pendidikan yang menyediakan informasi bagi para pemakai khususnya mahasiswa, hal tersebut sesuai dengan Tri Dharma Perguruan tinggi yaitu pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Kemudian Pengguna perpustakaan adalah faktor utama dalam kegiatan jasa referensi. Pengguna dapat dikatakan sebagai

orang yang berhubungan dengan menyediakan koleksi referensi. Koleksi referensi terdiri dari berbagai jenis seperti kamus, ensiklopedi, tesis, karya ilmiah, bahan ajar, laporan penelitian, laporan akhir, disertasi, jurnal dan juga majalah. koleksi ini digunakan oleh mahasiswa untuk kebutuhan informasi dasar seperti arti sebuah istilah, uraian suatu pengertian, alamat orang atau instansi serta data statistik tertentu.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi kendala dalam pelayanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi (PT) adalah:

1. Kurangnya penguasaan bahasa asing
2. Perpustakaan sebagai sumber informasi
3. Prosedur pelayanan referensi

## **C. Tujuan Masalah**

Yang menjadi tujuan dalam pelayanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi (PT) adalah:

1. Mengarahkan pemustaka atau pengunjung perpustakaan menemukan informasi yang dibutuhkan dengan cepat, tepat, dan akurat.
2. Memberikan pemustaka atau pengunjung perpustakaan menelusuri informasi dengan menggunakan berbagai pilihan sumber informasi yang lebih luas.
3. Untuk memenuhi kebutuhan pemustaka atau pengunjung untuk mencari koleksi atau bahan referensi dan informasi dengan menggunakan sumber informasi yang ada di perpustakaan.

## **II. PEMBAHASAN**

### **A. Petugas kurang menguasai bahasa asing**

Yang menjadi kendala dalam pelayanan bagian referensi di UPT Perpustakaan UIN Mataram yaitu seorang pustakawan atau petugas kurang menguasai bahasa asing yaitu bahasa Inggris, bahasa Arab. Dalam koleksi atau bahan referensi kita tahu bahwa terdapat berbagai macam koleksi buku dan kitab yang terdiri dari beraneka ragam bahasa dan istilah, Kita tahu bahwa di ruangan referensi banyak terdapat berbagai macam buku dan kitab yang berbahasa Inggris dan bahasa Arab. Misalnya tentang informasi yang berkaitan dengan dalil yang ada dalam hadits yang menjadi referensi, disaat pengguna atau pengunjung yang mempertanyakan tentang maksud dan makna dari hadits yang di tanyakan, mengenai halaman dan letak hadits yang di cari, yang berhubungan dengan mata kuliah, hendaknya petugas atau pustakawan bagian referensi wajib mengerti atau paham dengan bahasa Arab. Setelah paham dengan keinginan dari pengguna atau pengunjung maka petugas atau pustakawan bagian referensi menunjukkan atau mengantarkan pengguna atau pengunjung perpustakaan ke rak bagian koleksi yang menjadi pilihan atau kebutuhan referensinya untuk menemukan informasi.

(Wanda Listiani, 2007) dalam bukunya yang berjudul Mengukur Kualitas Layanan

Referensi. Pelayanan referensi adalah menemukan sumber informasi yang dicari dan dapat menemukan informasi yang cukup, selain dalam mencari atau memilih sumber informasi yang tepat di antara informasi yang potensial, oleh sebab itu, maka perpustakaan harus berkualitas dan kulaitas salah satu menjadi prioritas utama dalam perpustakaan, untuk sekarang ini kualitas pada khususnya dapat menjadi ukuran dalam kemajuan perpustakaan di suatu lembaga. Pelayanan yang berkualitas adalah usaha pustakawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan kepada pengguna atau pengunjung sehingga kebutuhan informasinya dapat terpenuhi untuk itu para pengguna atau pengunjung mendapat suatu kepuasan. Terdapat empat (4) hal yang dapat menjadi ukuran berkualitasnya pelayanan di referensi adalah cepat dan tepat dalam pelayanan, pelayanan yang baik dan ramah, kesiapan dalam membantu, cepat dalam pelayanan, dan seorang pustakawan harus tanggap menghadapi permasalahan yang ada dan dapat memberikan penjelasan apa yang menjadi keluhan pemustaka atau pengunjung.

(Lasi dan Eko Setiawan, 2012) Pengunjung atau pemustakamerasa puas dengan pelayanan pustakawan, perpustakaan sangat erat hubungannya dengan tata cara pelayanan, sehigga pemustakaatau pengunjung mendapatkan dorongan dari kualitas pelayanan yang didapatkan dari pustakawan referensi guna untuk menjalin hubungan yang kuat antara pemustaka atau pengunjung dengan perpustakaan.

Dengan demikian maka, sangat berharap kepada pustakawan untuk bisa mengerti apa yang menjadi kebutuhan pemustaka atau pengunjung. Dan dapat memberikan kepuasan dan menyenangkan secara maksimal kepada pemustaka atau pengunjung dengan demikian maka pustakawan meniadakan pengalaman yang tidak menyenangkan karena pengalaman buruk itu dapat menjadi masalah karena pemustaka atau pengunjung yang merasa tidak terpuaskan akan menyampaikan pengalaman buruknya pada orang lain. Oleh sebab itu maka perpustakaan atau pustakawan diharapkan mampu untuk memahami dan mencermati kebutuhan dari pemustaka atau pengunjung. Perpustakaan atau pustakawan diharapkan kepada pemustaka atau pengunjung dapat memberikan umpan balik sebagai tolak ukur kepuasan pelayanan agar supaya menjadi pengembangan dan peningkatan pelayanan. Oleh sebab itu, pustakawan harus lebih berhati-hati dalam berkomunikasi dengan pengguna atau pemustaka, komunikasi pustakawan yang tidak baik akan menjadi ketidak puasan dalam pelayanan pustakawan terhadap pengguna atau pemustaka dan akan menjadi bumerang bagi perpustakaan itu sendiri.

Dengan demikian seorangpetugas atau pustakawan bagian referensi dituntut untuk dapat memberikan bantuan yang tepat, cepat, dan akurat kepada pemustaka atau pengunjung. Dalam melaksanakan tugas tersebut seorang pustakawan referensi harus memiliki keahlian dan kemampuan sebagai berikut :

- a. Berawasan dan pengetahuan luas
- b. Ilmu pengetahuan tentang macam, cara dan penggunaan koleksi referensi
- c. Pengetahuan tentang perpustakaan
- d. Mampu memahami dan mengetahui kebutuhan pemustaka atau pengunjung (user)
- e. Paham tentang Teknologi Informasi (TI)
- f. Bisa berkomunikasi dengan baik dan ramah

Didukung dengan adanya koleksi atau bahan–bahan pustaka yang banyak dan lengkap tentang informasi di bagian referensi yang menjadi rujukan atau kebutuhan dan

didukung dengan adanya sumber daya manusia (SDM). Pustakawan yang bertugas dibagian referensi memberikan pelayanan atau berbuat yang terbaik kepada pemustaka atau pengunjung agar pemustaka atau pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang disajikan oleh pustakawan atau petugas perpustakaan.

## **B. Perpustakaan sebagai sumber informasi**

Unit kerja perpustakaan merupakan salah satu pusat sumber informasi yang memiliki berbagai jenis informasi yang sangat luas, karena dapat mencakup berbagai ilmu pengetahuan, teknologi, seni maupun budaya.

Dengan demikian, perpustakaan juga menjadi suatu institusi yang menduduki posisi yang sangat strategis, ekonomis serta demokratis bagi upaya mencerdaskan kehidupan bangsa, yaitu dengan berperan sebagai suatu sarana pelaksanaan belajar mandiri, pendidikan seumur hidup bagi individu atau kelompok masyarakat tertentu. Peran perpustakaan sebagai salah satu pusat atau sarana pendidikan, informasi, penelitian, pelestari hasil budaya bangsa akan berhasil dengan optimal apabila dikelola oleh para sumber daya manusia (SDM) profesional, yaitu para pengelola yang memiliki pengetahuan tentang seluk beluk ilmu perpustakaan dan kepustakawanan yang dapat menerapkan serta mengembangkannya dalam rangka menjalankan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Keberadaan perpustakaan sudah merupakan salah satu unit kerja atau lembaga yang diperlukan masyarakat modern, terutama untuk memenuhi kebutuhan akan informasi. Perpustakaan sebagai sumber informasi yang penting bagi masyarakat penggunaannya (Pawit, 1988), merupakan unit kerja yang mengelola bahan perpustakaan yang akan digunakan oleh pemustaka. Perpustakaan mengelola baik berupa buku maupun nonbuku seperti microfilm, majalah, gambar – gambar, surat kabar dan lain sebagainya yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya (Bafadal, 2005). Selain jenis-jenis bahan –bahan tersebut perpustakaan saat ini juga mengelola sumber-sumber elektronik (e-resources) seperti buku-buku elektronik (e-book), majalah ilmiah atau journal online (e-journal) dan lain sebagainya. Seiring dengan perkembangan zaman, terutama dalam era teknologi informasi dan komunikasi, peranan dan pengelolaan perpustakaan tidak sesedehana saat bahan perpustakaan masih terbatas, baik dalam jumlah maupun fisik dan isinya. Pada perkembangan berikutnya ternyata untuk dapat menyelenggarakan suatu unit perpustakaan yang baik sangat diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang profesional yaitu yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan pengalaman di bidang ilmu perpustakaan yang sesuai dengan kaidah ilmu perpustakaan dan tuntutan zaman.

Akhir-akhir ini istilah ilmu perpustakaan selalu di kaitkan atau di gandengkan dengan kata informasi, sehingga dikenal dengan istilah ilmu perpustakaan dan informasi atau Library and InformationScience (LIS) yaitu kajian dan kegiatan tentang berbagai metode profesional dalam menggunakan dan mengeksplorasi informasi yang didasarkan atau tidak untuk keuntungan pengguna Library and InformationScience (LIS) merupakan istilah yang memayungi ilmu perpustakaan (Library Science). Kepustakawanan (Librarianship), ilmu informasi (Information Science) dan pekerjaan information (Information Work). (Harrod's Library Glossary edisi ke-9).

Ilmu perpustakaan sangat dekat dengan informasi, kearsipan dan dokumentasi.

Bahkan pemerintah mengelompokkan ke dalam satu rumpun jabatan fungsional dalam di lingkungan Pegawai Negeri Sipil.

### **C. Prosedur pelayanan dalam referensi**

Pelayanan referensi (reference services) adalah kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan referensi untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, memberikan pengajaran pada pemustaka dalam menyeleksi, menggunakan alat-alat dan strategi penelusuran yang sesuai untuk menemukan informasi, melakukan penelusuran dalam rangka memenuhi kebutuhan pemustaka, mengarahkan pemustaka ke sumber daya perpustakaan

Koleksi atau bahan pustaka yang ada di referensi tidak boleh diperpinjamkan kepada pemustaka atau pengunjung, koleksi atau bahan-bahan pustakanya boleh baca ditempat, bagi pemustaka atau pengunjung yang sangat membutuhkan koleksi atau bahan – bahan pustaka yang ada, maka pemustaka atau pengunjung boleh melakukan peminjaman bahan pustaka atau koleksi referensi untuk digandakan (fotocopy) ke tempat lain dengan jangka waktu yang telah ditentukan oleh petugas atau pustakawan yaitu selama dua jam, dengan ketentuan harus mengisi formulir yang telah disediakan oleh petugas atau pustakawan dan pemustaka atau pengunjung wajib meninggalkan jaminan selama buku atau kitab belum dikembalikan berupa kartu identitas atau kartu anggota yang masih berlaku. Dalam pengawasan di ruang referensi tidak lebih dari dua orang saja karena ruangan referensi sangat terbatas di bandingkan dengan pelayanan sirkulasi peminjaman dan pengembalian yang ruang lingkupnya lebih besar atau luas.

Untuk petugas atau pustakawan lain sangat diperbolehkan untuk saling membantu dengan petugas atau pustakawan yang ada di ruang referensi untuk menjawab pertanyaan - pertanyaan referensi yang diajukan oleh pemustaka atau pengunjung. Petugas atau pustakawan tidak menggunakan papan informasi yang menerangkan bahwa keberadaan petugas atau pustakawan referensi, namun pemustaka atau pengunjung UPT Perpustakaan UIN Mataram sudah mengetahui bahwa pustakawan yang ada di ruang pelayanan referensi akan membantu menjawab pertanyaan - pertanyaan referensi. Hingga saat ini pelayanan referensi di UPT Perpustakaan UIN Mataram sifatnya manual. Pelayanannya dengan cara berhadapan langsung dengan pengguna atau pengunjung dengan petugas atau pustakawan. Belum ada fasilitas berupa call centre atau e-mail yang bisa digunakan oleh pemustaka atau pengunjung sebagai sarana untuk bertanya kepada petugas atau pustakawan yang bertugas dibagian referensi. Pelayanan petugas atau pustakawan bagian referensi dapat menunjukkan informasi tempat koleksi atau bahan pustaka yang sedang diperlukan oleh pemustaka atau pengunjung. Selanjutnya pemustaka atau pengunjung di arahkan ke rak dimana koleksi atau bahan pustaka itu berada dan selanjutnya pemustaka atau pengunjung dengan sendirinya akan mencari dan menemukan informasi bahan pustaka atau koleksi yang dibutuhkan tersebut.

Untuk lebih mempermudah pelayanan referensi sangat dipengaruhi oleh kelengkapan sumber-sumber informasi dan sarana bibliografi yang ada di perpustakaan. Terutama dalam memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan referensi yang sangat membutuhkan bantuan koleksi menjadi bahan rujukan. Jenis koleksi referensi yang ada

di perpustakaan ialah :

### 1. Kamus (Directory)

Kamus adalah sebuah buku yang berisikan kata-kata atau istilah yang di susun secara alfabet serta keterangan dan artinya.

### 2. Ensiklopedia

Ensiklopedia adalah salah satu koleksi referensi yang menjadi bahan pustaka yang dapat membrikan informasi atau berita yang menyediakan informasi di bidang tertentu. Ensiklopedia sebagai gudang pengetahuan yang cepat digunakan untuk mencari jawaban dari pertanyaan yang berhubungan dengan informasi umum dan yang berhubungan dengan pendidikan. Ensiklopedia tersusun berdasarkan abjad di bawah tajuk subyek.

### 3. Sumber Biografi

Sumberbiografiadalah koleksi referensi yang memuat informasi penting tentang kehidupan seseorang dan identitas seseorang yang terdiri dari nama, alamat, tempat tanggal lahir, jenjang pendidikan, pekerjaan, jabatan, sampai tanggal kematian juga dicantumkan penghargaan yang telah diterima, pengalaman hidup, pengorbanan yang telah diberikan pada masyarakat bangsa dan negara. Contoh: biografi pejabat negara.

### 4 Buku Tahunan

Buku tahunan adalah buku yang diterbitkan setiap tahun yang berisikan peristiwa-peristiwa penting yang pernah di alami dalam waktu periode tertentu sehingga peristiwa-peristiwa tersebut dapat dijadikan buku tahunan dan dapat di buka kembali, tujuan buku tahunan adalah untuk membuka atau mengulas kembali peristiwa atau kejadian yang telah terjadi dalam waktu tertentu. Contoh: Kledoskop Indonesia.

### 5. Almanak

Almanak adalah penanggalan yan terdiri dari nama-nam hari, minggu, bulan, tahun yang berisikan catatan hari-hari besar nasional dan hari-hari bersejarah keagamaan yang akan dilaksanakan setiap tahun. Di dalam almanak terdapat data astronomi, ramalan cuaca dan sebagainya.

Almanak adalah penanggalan yang berisikan catatan peristiwa penting yang perlu diketahui terjadinya peristiwa dalam kurun waktu satu tahun atau dalam waktu tertentu.

### 6. Sumber Geografis

Sumber geografisyaitu koleksi referensi yang sangat penting memuat informasi geografis yang di dalam berupa atlas, map, globe, kamus ilmu bumi, Sumber geografisjuga dijadika bahan rujukan atau referensi yang membahas mengenai ilmu bumi yang memuat tempat, batas negara, batas kepulauan, batas wilayah, gunung, sungai yang berkaitan dengan lokasi, Sumber geografis ini merupakan sumber yang dirancang khusus untuk informasi geografis.

### 7. Direktori atau buku petunjuk

Direktori atau buku petunjuk adalah koleksi referensi yang terdapat didalamnya daftar nama-nama tokoh, organisasi atau lembaga yang disusun secara sistematis, yang

berdasarkan abjad atau golongan yang dilengkapi dengan susunan kelas, subjek dan memberikan data mengenai nama, alamat, afiliasi, kegiatan, dan sebagainya.

Contoh: Directory of special libraries in Indonesia. Jakarta : PDII-LIPI, 1985

#### 8. Sumber Rujukan

Sumber rujukan adalah suatu yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada orang lain, agar informasinya menjadi akurat dan tegas.

Sumber rujukan sangat bermanfaat guna menemukan informasi yang berkaitan dengan masalah peristiwa atau perkembangan di suatu negara, dan perkembangan di bidang ilmu pengetahuan.

#### 9. Sumber Statistik

Banyak terbitan luar negeri mengenai statistic, namaun yang menyangkut Indonesia masih terbatas. Selama ini terbitan statistic untuk Indonesia didominasi terbitan Biro Pusat Statistik.

Contoh: Statistik Indonesia. Jakarta: Biro Pusat Statistik, 1950-Tahunan

#### 10. Buku Panduan dan Pedoman (manual)

Buku panduan adalah sekumpulan informasi yang diatur dan disusun rapi dan padat yang siap digunakan khusus dalam sebuah bidang. Buku panduan biasanya dipakai sebagai alat untuk memeriksa atau menguji data dalam membantu suatu pekerjaan atau tugas.

Contoh : Guinness Book of World Record. LONDON : Guinness Book tahunan.

Pedoman merupakan buku petunjuk bagaimana melakukan tugas atau bagaimana mengoperasikan sebuah alat yang disertai dengan penjelasan.

Contoh: Panduanperawatan computer PC

#### 11. Bibliografi

Bibliografi merupakan daftar tersusun rapi yang memuat sumber primer atau sumber lain mengenai subjek atau tokoh tertentu.

Contoh : Bibliografi Nasional Indonesia-Terbitan Perpustakaan Nasional RI

### III. PENUTUP

#### **Kesimpulan dan Saran**

Perpustakaan adalah salah satu unit kerja yang berupa tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan mengatur koleksi bahan pustakan secara sistematis untuk digunakan oleh pemustaka atau pengunjung sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sarana belajar yang menyenangkan, sedang pelayanan referensi adalah sebagai bagian dari layanan sirkulasi dari sebuah perpustakaan yang akan menjadi pelayanan yang ditunggu - tunggu oleh pemustaka atau pengunjung disaat petugas atau pustakawan membrikan pelayanan yang baik dari petugas atau pustakawan referensi dapat menjawab pertanyaan dan dapat memenuhi kebutuhan informasi atau bahan referensi yang diajukan pemustaka atau pengunjung perpustakaan. Terlebih perpustakaan adalah menjadi jantungnya perguruan tinggi (PT) dan perpustakaan adalah



salah satu tempat atau sumber belajar yang efektif bagi mahasiswa atau sivitas akademika, masyarakat pada umumnya, untuk itu perpustakaan perguruan tinggi (PT) harus mempersiapkan pustakawan referensi yang kaya akan pengetahuan informasi dari sumber-sumber koleksi yang dilayaninya. Perpustakaan memiliki banyak koleksi atau bahan pustaka tidak sedikit dari koleksi atau bahan referensi yang menggunakan bahasa asing, terutama dalam penggunaan koleksi kitab-kitab yang berbahasa Arab sehingga pustakawan dibagian referensi hendaknya di bekali dengan pengetahuan bahasa asing. Pengadaan koleksi atau bahan pustaka harus benar-benar sesuai dengan kebutuhan mahasiswa atau civitas akademika di setiap bidang atau program studi. Agar fungsi perpustakaan sebagai sarana mencari referensi penulisan dapat tercapai. Dengan berkembangnya teknologi informasi, sebaiknya petugas atau pustakawan bagian referensi tidak menyerah begitu saja ketika informasi yang dibutuhkan pemustaka atau pengunjung tidak ditemukan dalam perpustakaan. Pustakawan referensi dapat memanfaatkan internet atau bertanya langsung ke perpustakaan atau pusat informasi lainnya.

### **Daftar Pustaka**

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Perpustakaan

Undang-Undang nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

Wanda Listiani, Mengukur Kualitas Layanan Referensi. Fihris Vol. II No. 1 Januari - Juni 2007

Lasi Dan Eko Setiawan, 2012, Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Referensi Melalui E-Mail Di Perpustakaan Universitas Surabaya, Jurnal Perpustakaan Pertanian, Vol. 21, No. 1 April 2012

Lasa. 1994. Petunjuk Praktis Pengelolaan Perpustakaan Masjid dan Lembaga Islamiyah. Yogyakarta: Gajah Mada University Press

Widyawan, Rosa, Pelayanan Referensi: Berawal dari Senyuman, Bandung: Bahtera Ilmu, 2012

Hildawati Almah, 2013, Pengembangan Layanan Referensi di Perpustakaan (Antara Harapan dan Kenyataan), Jurnal Iqra' Vol. 07 No.01 Mei, 2013

Cassel, Kay Ann and Uma Hiremath, Reference and Information Services in the 21st Century, London: Neal-Schuman Publishing, 2011