



Manajemen Pelayanan Referensi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

Innayatul Mubarakah✉

UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Indonesia

Abstract

This study aims to analyze the management of reference services at the Technical Implementation Unit (UPT) Library of Universitas Islam Negeri (UIN) Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. The research focuses on how the reference service management is implemented as well as the supporting and inhibiting factors that influence its effectiveness. A qualitative descriptive approach was employed, with data collected through in-depth interviews, direct observation, and documentation. The findings reveal that the management of reference services at the UPT Library of UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi still encounters several challenges, particularly in terms of limited human resources and inadequate facilities in the reference room. These limitations affect the overall quality and effectiveness of the services provided, which are expected to be a key pillar in supporting the academic information needs of the university's community. To address these issues, the library has implemented strategies such as increasing the number of trained librarians and staff, as well as improving reference room facilities to make them more representative and responsive to users' needs. These efforts are expected to enhance service quality, expand access to information, and foster a stronger culture of academic literacy within the university environment.

Keywords: Human Resources, Library Facilities, Library Management, Reference Services.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan manajemen pelayanan referensi di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana proses pengelolaan layanan referensi dilaksanakan serta faktor-faktor yang menjadi penghambat maupun pendukung dalam penyelenggaraannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan layanan referensi di UPT Perpustakaan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi masih menghadapi sejumlah kendala, khususnya dalam aspek sumber daya manusia yang terbatas serta ketersediaan sarana dan prasarana pada ruang referensi yang belum optimal. Kondisi ini berdampak pada efektivitas pelayanan referensi yang seharusnya menjadi salah satu pilar utama dalam mendukung kebutuhan informasi akademik sivitas perguruan tinggi. Sebagai upaya perbaikan, pihak perpustakaan menerapkan strategi penguatan layanan melalui penambahan jumlah pustakawan dan tenaga terlatih, serta peningkatan fasilitas ruang referensi agar lebih representatif dan mampu memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Strategi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, memperluas akses informasi, serta menumbuhkan budaya literasi akademik di lingkungan universitas.

Kata Kunci: Fasilitas Perpustakaan, Layanan Referensi, Manajemen Perpustakaan, Sumber Daya Manusia.

Pendahuluan

Pendidikan tinggi merupakan salah satu pilar utama dalam membentuk generasi intelektual yang berdaya saing dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Perguruan tinggi tidak hanya menjadi tempat berlangsungnya proses pembelajaran formal, tetapi juga menjadi pusat pengembangan ilmu pengetahuan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Dalam konteks tersebut, perpustakaan perguruan tinggi memiliki peranan yang sangat strategis sebagai penyedia informasi, sumber literasi, dan pusat rujukan akademik (Suwarno, 2016). Perpustakaan bukan sekadar tempat menyimpan koleksi buku, melainkan bagian integral dari sistem pendidikan yang mendukung pencapaian visi dan misi perguruan tinggi.

Salah satu layanan vital di perpustakaan perguruan tinggi adalah layanan referensi. Layanan ini berfungsi membantu pengguna, khususnya mahasiswa, dosen, dan peneliti, untuk menemukan sumber-sumber informasi yang relevan, kredibel, dan sesuai kebutuhan akademiknya (Yusuf & Suhendar, 2013). Layanan referensi tidak hanya terbatas pada penyediaan koleksi ensiklopedia, kamus, jurnal, atau karya ilmiah lainnya, tetapi juga mencakup bimbingan literasi informasi, konsultasi penelitian, hingga pendampingan dalam mengakses sumber daya elektronik. Oleh karena itu, manajemen layanan referensi yang baik akan berpengaruh langsung terhadap kualitas proses pembelajaran dan penelitian di perguruan tinggi.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua perpustakaan perguruan tinggi mampu mengelola layanan referensi secara optimal. Keterbatasan sumber daya manusia (SDM) yang terlatih dalam bidang kepustakawanan sering kali menjadi faktor penghambat. Pustakawan referensi membutuhkan keterampilan khusus, seperti kemampuan menelusuri informasi, menguasai teknologi basis data, serta memahami kebutuhan akademik pengguna (Rahayuningsih, 2018). Tanpa kompetensi yang memadai, layanan referensi akan cenderung bersifat administratif dan tidak mampu memberikan kontribusi signifikan terhadap perkembangan akademik mahasiswa.

Selain keterbatasan SDM, faktor lain yang sering dihadapi adalah kurangnya fasilitas yang mendukung layanan referensi. Ruang referensi yang sempit, koleksi yang terbatas, serta minimnya akses terhadap sumber daya digital menjadi hambatan dalam menciptakan layanan yang berkualitas (Mutia, 2020). Kondisi ini juga ditemukan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, di mana pengelolaan manajemen pelayanan referensi masih menghadapi sejumlah kekurangan, baik dari sisi tenaga pustakawan maupun sarana prasarana pendukung.

Padahal, di era digital saat ini, layanan referensi seharusnya menjadi jembatan yang menghubungkan pengguna dengan berbagai sumber informasi, baik cetak maupun elektronik. Kegagalan perpustakaan dalam mengelola layanan referensi dengan baik dapat berdampak pada rendahnya tingkat literasi informasi mahasiswa, keterlambatan dalam mengakses sumber ilmiah, bahkan dapat menghambat kualitas penelitian yang dihasilkan (Fitriani, 2021). Oleh sebab itu, penelitian terkait manajemen layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi masih relevan dan penting untuk dilakukan.

Penelitian terdahulu lebih banyak membahas peran perpustakaan dalam meningkatkan literasi informasi mahasiswa secara umum, namun masih jarang yang secara spesifik menyoroti aspek manajemen layanan referensi di perpustakaan UIN. Dengan demikian, terdapat celah penelitian (*research gap*) yang perlu diisi, yaitu bagaimana pengelolaan layanan referensi di UPT Perpustakaan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dilaksanakan, apa saja kendala yang dihadapi, dan strategi apa yang diterapkan untuk meningkatkan kualitasnya.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis maupun praktis. Secara teoretis, hasil penelitian dapat memperkaya kajian tentang manajemen perpustakaan, khususnya dalam layanan referensi. Secara praktis, penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pihak pengelola perpustakaan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi untuk memperbaiki kelemahan yang ada, meningkatkan kualitas layanan, serta memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat literasi akademik yang berdaya saing di era globalisasi pendidikan.

Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada pengelolaan manajemen layanan referensi di UPT Perpustakaan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pengelolaan layanan tersebut, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta merumuskan strategi yang dapat dilakukan guna meningkatkan mutu layanan referensi di masa yang akan datang.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam proses pengelolaan manajemen layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman fenomena sosial melalui gambaran holistik dan deskriptif yang diperoleh dari interaksi langsung dengan subjek penelitian (Moleong, 2017).

Penelitian dilaksanakan di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yang berlokasi di Kampus Telanaipura, Kota Jambi. Waktu penelitian dilakukan selama tiga bulan, yaitu mulai dari September hingga November 2023. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa UPT Perpustakaan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi merupakan salah satu pusat literasi akademik perguruan tinggi Islam negeri yang memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan belajar mengajar dan penelitian.

Data penelitian diperoleh melalui beberapa teknik yaitu wawancara mendalam, dilakukan kepada kepala UPT, pustakawan, dan pengguna perpustakaan untuk menggali informasi tentang pengelolaan layanan referensi, kendala yang dihadapi, serta strategi pengembangan. Observasi, yaitu pengamatan langsung terhadap aktivitas layanan referensi di perpustakaan, seperti interaksi pustakawan dengan pengguna, penggunaan fasilitas, serta alur pelayanan. Dokumentasi, berupa pengumpulan arsip, laporan tahunan perpustakaan, daftar koleksi, serta data pendukung lain yang berkaitan dengan layanan referensi.

Analisis data dilakukan dengan mengikuti model Miles dan Huberman (1994) yang terdiri dari tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yang mencakup triangulasi sumber (kepala perpustakaan, pustakawan, pengguna), triangulasi teknik (wawancara, observasi, dokumentasi), dan triangulasi waktu. Selain itu, peneliti juga melakukan member check dengan mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan agar data yang diperoleh benar-benar valid dan dapat dipertanggungjawabkan (Sugiyono, 2016).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan manajemen pelayanan referensi di UPT Perpustakaan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada dasarnya telah berjalan, mulai dari perencanaan koleksi, pengadaan, hingga pelayanan kepada pengguna. Namun, pemanfaatan ruang referensi masih rendah. Hal ini ditunjukkan dengan sedikitnya mahasiswa yang datang ke ruang referensi dalam beberapa bulan terakhir. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya pemahaman mahasiswa tentang fungsi dan manfaat layanan referensi, serta minimnya sosialisasi dari pihak perpustakaan. Dengan kata lain, meskipun pengelolaan sudah dilakukan, kesadaran pemustaka untuk memanfaatkan layanan referensi masih terbatas.

Dari aspek sumber daya manusia (SDM), ruang referensi masih menghadapi kekurangan tenaga pustakawan. Saat ini hanya ada satu orang staf yang menangani layanan referensi, sehingga pelayanan belum dapat berjalan optimal. Padahal, SDM merupakan aset utama perpustakaan karena kualitas layanan sangat ditentukan oleh kompetensi dan jumlah pustakawan yang tersedia. Kekurangan tenaga inilah yang berdampak pada minimnya bimbingan literasi informasi maupun pendampingan akademik bagi mahasiswa. Untuk mengatasi hal tersebut, pihak perpustakaan telah merencanakan penambahan pegawai baru agar di ruang referensi terdapat minimal satu staf pendukung dan satu pustakawan khusus yang dapat menangani layanan secara lebih profesional.

Selain SDM, fasilitas ruang referensi juga menjadi kendala yang cukup signifikan. Fasilitas yang tersedia masih sangat terbatas, misalnya belum tersedianya komputer untuk mendukung pencarian koleksi, sehingga layanan masih dilakukan secara manual. Keterbatasan fasilitas ini mengurangi minat mahasiswa untuk memanfaatkan ruang referensi. Padahal, menurut Mutia (2020), ketersediaan fasilitas yang memadai seperti komputer, akses internet, dan katalog digital dapat meningkatkan kenyamanan dan efektivitas pengguna dalam mencari informasi. Kondisi yang ada menunjukkan bahwa meskipun jumlah pengunjung perpustakaan secara keseluruhan cukup tinggi, minat untuk menggunakan layanan referensi masih rendah karena keterbatasan sarana penunjang dan kurangnya informasi yang diperoleh mahasiswa mengenai layanan tersebut.

Lebih lanjut, koleksi referensi yang tersedia belum sepenuhnya lengkap dan sesuai dengan kebutuhan akademik mahasiswa. Hal ini turut memengaruhi rendahnya

kunjungan ke ruang referensi, karena pengguna merasa tidak menemukan sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhan studi atau penelitian mereka. Situasi ini sejalan dengan temuan Rahayuningsih (2018) bahwa kelengkapan koleksi dan aksesibilitas menjadi faktor kunci yang memengaruhi minat pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan.

Di sisi lain, pihak perpustakaan sebenarnya telah berupaya melakukan perbaikan dengan menyusun program kerja dan mengajukan permohonan pengadaan sarana prasarana ke pihak rektorat. Namun, karena perpustakaan sebagai unit kerja tidak bisa membuat kebijakan sendiri, setiap pengadaan harus melalui mekanisme administrasi universitas. Kondisi ini membuat peningkatan fasilitas tidak bisa dilakukan secara cepat. Meskipun demikian, perpustakaan tetap berkomitmen untuk meningkatkan layanan dengan memaksimalkan fasilitas yang ada sambil menunggu dukungan kebijakan dari pihak rektorat.

Jika dikaitkan dengan teori manajemen, kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan layanan referensi masih berada pada tahap berkembang. Keberhasilan layanan referensi dipengaruhi oleh tiga komponen utama, yaitu SDM, koleksi, dan fasilitas (Yusuf & Suhendar, 2013). Ketiganya harus berjalan seimbang agar layanan dapat berfungsi secara optimal. Dalam konteks UPT Perpustakaan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, keterbatasan SDM dan fasilitas menjadi faktor utama yang menghambat efektivitas layanan referensi.

Upaya strategis yang dilakukan perpustakaan, yaitu penambahan SDM, perbaikan fasilitas, dan promosi layanan, merupakan langkah yang relevan untuk meningkatkan mutu layanan referensi. Hal ini sejalan dengan penelitian Fitriani (2021) yang menegaskan bahwa kualitas layanan perpustakaan dapat ditingkatkan melalui penguatan kompetensi pustakawan, modernisasi fasilitas, serta pengembangan promosi yang efektif. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan layanan referensi di UPT Perpustakaan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dapat berkembang menjadi layanan yang lebih representatif, informatif, dan mampu meningkatkan budaya literasi akademik sivitas universitas.

1. Perencanaan Layanan Referensi

Perencanaan merupakan tahap awal yang sangat penting dalam pengelolaan layanan referensi. Berdasarkan hasil penelitian, pihak UPT Perpustakaan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi telah melakukan perencanaan koleksi dengan menyesuaikan kebutuhan akademik mahasiswa dan dosen. Setiap awal tahun ajaran, pustakawan bersama kepala perpustakaan menyusun daftar koleksi referensi yang akan ditambahkan, baik berupa buku cetak maupun sumber digital. Namun, keterbatasan anggaran membuat pengadaan koleksi tidak dapat sepenuhnya mengakomodasi kebutuhan sivitas akademika. Hal ini sejalan dengan pendapat Suwarno (2016) bahwa perencanaan layanan referensi harus berorientasi pada kebutuhan pengguna, dengan memperhatikan keseimbangan antara koleksi cetak dan koleksi elektronik.

Selain itu, perencanaan terkait SDM masih menjadi tantangan. Jumlah pustakawan referensi yang terbatas membuat pembagian kerja tidak seimbang. Idealnya, perencanaan layanan juga mencakup pengembangan kompetensi pustakawan melalui pelatihan literasi informasi dan bimbingan teknis. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa kesempatan pelatihan bagi pustakawan masih jarang diberikan.

2. Pelaksanaan Layanan Referensi

Dalam tahap pelaksanaan, layanan referensi di UPT Perpustakaan telah berjalan, meskipun belum optimal. Pustakawan menyediakan layanan konsultasi bagi mahasiswa yang membutuhkan bantuan mencari literatur, serta memberikan arahan penggunaan katalog manual dan online. Namun, keterbatasan fasilitas seperti komputer dan akses internet membuat proses pencarian koleksi menjadi kurang efisien. Kondisi ini memengaruhi minat mahasiswa untuk menggunakan layanan referensi, meskipun jumlah pengunjung perpustakaan secara umum cukup ramai.

Selain itu, hasil observasi menunjukkan bahwa promosi layanan referensi masih minim. Banyak mahasiswa yang tidak mengetahui keberadaan ruang referensi ataupun fungsi spesifiknya. Padahal, menurut Rahayuningsih (2018), promosi dan sosialisasi layanan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan perpustakaan dalam meningkatkan minat baca dan literasi informasi mahasiswa. Tanpa promosi yang baik, ruang referensi akan sulit berkembang meskipun koleksi dan SDM tersedia.

3. Evaluasi Layanan Referensi

Evaluasi layanan referensi di UPT Perpustakaan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi masih dilakukan secara sederhana, yakni melalui laporan tahunan jumlah kunjungan pengguna dan penilaian umum dari pustakawan. Evaluasi formal yang melibatkan pengguna, seperti survei kepuasan layanan, belum rutin dilakukan. Padahal, evaluasi berbasis pengguna penting untuk mengukur sejauh mana layanan referensi mampu memenuhi kebutuhan informasi sivitas akademika (Mutia, 2020).

Keterbatasan SDM juga berpengaruh terhadap kurangnya evaluasi berkelanjutan. Karena pustakawan referensi hanya satu orang, pelaksanaan evaluasi lebih banyak difokuskan pada catatan internal, bukan feedback dari pengguna. Hal ini menjadi tantangan serius karena tanpa evaluasi yang komprehensif, perpustakaan sulit mengetahui kelemahan layanan dari perspektif mahasiswa dan dosen.

Secara umum, pengelolaan manajemen layanan referensi di UPT Perpustakaan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi sudah berada pada jalur yang benar, namun masih menghadapi kendala signifikan. Dari sisi perencanaan, perpustakaan sudah menyusun program pengadaan koleksi, tetapi terbatas oleh anggaran. Dari sisi pelaksanaan, layanan sudah berjalan, tetapi fasilitas yang terbatas dan minimnya promosi membuat layanan kurang dimanfaatkan oleh mahasiswa. Dari sisi evaluasi, mekanisme masih lemah karena belum ada sistem monitoring berbasis kepuasan pengguna.

Kondisi ini memperlihatkan bahwa meskipun pengelolaan sudah ada, kualitasnya masih belum optimal. Temuan ini sejalan dengan teori manajemen perpustakaan yang dikemukakan oleh Yusuf & Suhendar (2013), bahwa keberhasilan layanan perpustakaan

sangat dipengaruhi oleh keseimbangan antara koleksi, SDM, fasilitas, serta evaluasi berkelanjutan. Oleh karena itu, strategi yang perlu diperkuat adalah peningkatan SDM melalui pelatihan, pengadaan fasilitas digital, serta promosi layanan agar pemanfaatan ruang referensi semakin meningkat.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pengelolaan manajemen pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, dapat disimpulkan bahwa layanan referensi pada dasarnya telah berjalan, meskipun implementasinya belum maksimal. Proses perencanaan, pengadaan koleksi, hingga penyediaan layanan sudah dilaksanakan secara terstruktur, namun masih terdapat berbagai keterbatasan, baik dari sisi jumlah koleksi, fasilitas ruang, maupun akses informasi digital yang tersedia. Kondisi tersebut berdampak pada rendahnya minat mahasiswa untuk memanfaatkan ruang referensi, meskipun jumlah pengunjung perpustakaan secara umum cukup tinggi.

Kendala yang paling menonjol dalam pelaksanaan layanan referensi terletak pada keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas. Saat ini ruang referensi hanya dikelola oleh satu orang pustakawan sehingga pelayanan tidak dapat berjalan secara optimal. Fasilitas yang tersedia pun masih sederhana, belum dilengkapi dengan komputer maupun akses katalog digital, sehingga proses pencarian informasi masih dilakukan secara manual. Minimnya promosi layanan juga menjadi salah satu penyebab rendahnya tingkat pemanfaatan ruang referensi oleh mahasiswa.

Meskipun demikian, pihak perpustakaan telah melakukan sejumlah upaya perbaikan, antara lain dengan merencanakan penambahan pustakawan, mengajukan pengadaan fasilitas baru melalui program kerja yang diajukan ke rektorat, serta mulai memperluas koleksi digital agar lebih sesuai dengan kebutuhan sivitas akademika. Upaya ini menunjukkan adanya komitmen untuk memperbaiki kelemahan yang ada dan mengembangkan layanan referensi agar dapat berfungsi lebih efektif sebagai pusat literasi akademik. Dengan penguatan pada aspek sumber daya manusia, fasilitas, dan promosi layanan, perpustakaan diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan referensi dan pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan mutu pendidikan dan penelitian di lingkungan UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Referensi

- Fitriani. (2021). *Manajemen layanan perpustakaan perguruan tinggi di era digital*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mutia, R. (2020). *Pengelolaan fasilitas perpustakaan perguruan tinggi dan implikasinya terhadap kualitas layanan*. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 5(2), 112–124.

- Rahayuningsih, F. (2018). *Perpustakaan perguruan tinggi dan layanan informasi akademik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, W. (2016). *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Yusuf, P. M., & Suhendar, Y. (2013). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana Prenada Media.