

## Peran Pustakawan pada Layanan Referensi di Unit Pelaksana Administrasi Perpustakaan Isi Padang Panjang dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka

Fadya Ramadhany Budyman<sup>1\*</sup>, Desriyeni<sup>2</sup>, Aivan Sondra<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Negeri Padang, Indonesia

Email: fadyarb@gmail.com, desriyeni@fbs.unp.ac.id, aivansondra@gmail.com

### Abstrak

Perpustakaan sebagai pusat informasi memiliki peran krusial dalam pendidikan, penelitian, dan pengembangan literasi masyarakat. Di era digital, perpustakaan dituntut tidak hanya menyediakan akses informasi, tetapi juga layanan yang memenuhi kebutuhan pemustaka. Salah satu layanan penting adalah layanan referensi, yang berfungsi sebagai penghubung antara pemustaka dan informasi yang dibutuhkan. Pustakawan memainkan peran vital dalam hal ini, tidak hanya sebagai penjaga koleksi, tetapi juga sebagai pendidik dan fasilitator. Di UPA Perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Padang Panjang, layanan referensi mendukung kebutuhan mahasiswa, dosen, dan peneliti. Namun, keterbatasan sumber daya manusia menjadi tantangan, dengan hanya dua pustakawan, satu di antaranya aktif dalam layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran pustakawan dalam layanan referensi, berfokus pada peran mereka sebagai edukator dan pelatih literasi informasi serta fasilitator pembelajaran dan penelitian. Pustakawan diharapkan membimbing pemustaka dalam memilih dan menggunakan informasi secara efektif, terutama dalam konteks informasi digital yang melimpah. Mereka juga berfungsi sebagai fasilitator dalam mendukung proses pembelajaran dan penelitian, terutama bagi mahasiswa di bidang seni dan budaya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan wawancara mendalam untuk memahami peran dan tantangan pustakawan. Hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran jelas tentang peran pustakawan di UPA Perpustakaan ISI Padang Panjang dan rekomendasi untuk meningkatkan layanan guna memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, sehingga perpustakaan dapat berkontribusi lebih besar dalam pendidikan dan penelitian.

**Kata kunci:** Pustakawan, Layanan Referensi, Pemustaka, Informasi

### Abstract

*Libraries as information centers have a crucial role in education, research, and community literacy development. In the digital era, libraries are required not only to provide access to information, but also services that meet the needs of users. One of the important services is the reference service, which serves as a link between the user and the information needed. Librarians play a vital role in this, not only as custodians of collections, but also as educators and facilitators. At the UPA Library of the Indonesian Institute of the Arts (ISI) Padang Panjang, the reference service supports the needs of students, lecturers, and researchers. However, limited human resources are a challenge, with only two librarians, one of whom is active in the service. This study aims to examine the role of librarians in reference services, focusing on their role as educators and trainers of information literacy as well as facilitators of learning and research. Librarians are expected to guide users in choosing and using information effectively, especially in the context of abundant digital information. They also function as facilitators in supporting the learning and research process, especially for students in the field of arts and culture. The research method used is qualitative with in-depth interviews to understand the roles and challenges of librarians. The results of the study are expected to provide a clear picture of the role of librarians*

*in the UPA ISI Padang Panjang Library and recommendations to improve services to meet the information needs of users, so that libraries can contribute more to education and research.*

**Keywords:** *Librarian, Reference Services, Users, Information*

## **Pendahuluan**

Perpustakaan sebagai pusat informasi memainkan peran sentral dalam mendukung perkembangan pendidikan, penelitian, dan literasi masyarakat (Zulfitri, 2021);(Aâ, 2018). Di era modern yang didorong oleh perkembangan teknologi digital, perpustakaan tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan buku dan bahan cetak lainnya, tetapi telah bertransformasi menjadi pusat akses informasi multidimensi yang mendukung berbagai kegiatan akademik dan penelitian (Juairiah, 2020). Dalam konteks ini, perpustakaan dituntut untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka atau pengguna, baik dalam bentuk fisik maupun digital (Aâ, 2018). Salah satu layanan yang sangat berpengaruh dalam hal ini adalah layanan referensi.

Layanan referensi di perpustakaan berperan sebagai jembatan antara pemustaka dan informasi yang mereka butuhkan (Rahmi, 2020). Layanan ini memungkinkan pemustaka untuk mendapatkan akses terhadap berbagai sumber informasi yang valid dan relevan dengan bantuan seorang pustakawan yang terlatih (Dahlia, 2021). Seorang pustakawan yang bekerja di layanan referensi tidak hanya bertanggung jawab untuk membantu pengguna menemukan informasi, tetapi juga memiliki peran penting sebagai edukator dan pelatih literasi informasi (Achmad, 2021). Ini sangat relevan dalam dunia yang semakin dipenuhi oleh informasi digital yang kompleks, di mana tidak semua informasi yang tersedia dapat dipercaya atau digunakan secara efektif.

Transformasi peran pustakawan dari sekadar penjaga koleksi buku menjadi fasilitator dan pendidik menunjukkan bagaimana profesi ini telah berkembang sesuai dengan tuntutan zaman. Pustakawan kini dituntut untuk memiliki keterampilan literasi informasi yang mumpuni, yang memungkinkan mereka membantu pemustaka dalam menilai, memilih, dan memanfaatkan informasi secara efektif dan etis. Peran pustakawan sebagai edukator ini sangat penting dalam upaya meningkatkan keterampilan literasi informasi pemustaka, yang tidak hanya mencakup kemampuan untuk mengakses informasi tetapi juga memahami dan menggunakan informasi tersebut sesuai dengan kebutuhan akademik, penelitian, atau pengembangan pribadi.

Pada UPA (Unit Pelaksana Administrasi) Perpustakaan Institut Seni Indonesia (ISI) Padang Panjang, layanan referensi memegang posisi yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna, terutama mahasiswa, dosen, dan peneliti di lingkungan kampus. Sebagai salah satu perguruan tinggi yang berfokus pada bidang seni dan budaya, ISI Padang Panjang memiliki kebutuhan khusus dalam hal informasi, di mana pustakawan harus mampu menyesuaikan layanan referensi mereka agar relevan dengan disiplin ilmu yang spesifik ini. Namun, perpustakaan ISI Padang Panjang juga menghadapi tantangan yang cukup signifikan, yaitu keterbatasan sumber daya manusia.

Saat ini, perpustakaan ISI Padang Panjang hanya memiliki dua orang pustakawan pada layanan referensi, dengan hanya satu orang yang aktif menjalankan tugas dan

fungsinya namun yang satu lagi tidak optimal dalam memberikan pelayanan terhadap pemustaka. Hal ini tentunya berdampak pada efektivitas layanan referensi yang diberikan. Pustakawan yang aktif di perpustakaan ini dihadapkan pada tantangan besar untuk memberikan layanan yang optimal kepada pemustaka, mengingat jumlah staf yang terbatas dan kebutuhan informasi yang terus berkembang (Daulay & Rohayanti, 2021). Tantangan ini mencakup bagaimana pustakawan dapat memenuhi ekspektasi pemustaka dalam hal layanan referensi yang cepat, akurat, dan relevan, sementara sumber daya manusia yang tersedia tidak mencukupi untuk mendukung semua kebutuhan tersebut.

Selain sebagai edukator dan pelatih literasi informasi, pustakawan juga berperan sebagai fasilitator pembelajaran. Di lingkungan perguruan tinggi, pustakawan tidak hanya membantu mahasiswa dan dosen dalam menemukan sumber informasi yang sesuai, tetapi juga mendampingi mereka dalam proses pembelajaran dan penyusunan karya ilmiah. Perpustakaan memainkan peran penting dalam menyediakan akses ke berbagai sumber daya akademik yang dibutuhkan, baik berupa buku, jurnal, maupun bahan digital (Apraldi et al., 2023). Di ISI Padang Panjang, pustakawan harus memiliki pemahaman mendalam mengenai kebutuhan informasi yang bersifat khusus dalam bidang seni, sehingga mereka dapat memberikan rujukan yang sesuai dan mendukung tugas akademik pemustaka.

Peran pustakawan sebagai fasilitator penelitian juga tidak kalah penting. Dalam konteks perguruan tinggi, perpustakaan seringkali menjadi sumber utama yang mendukung kegiatan penelitian. Pustakawan berperan sebagai mitra penelitian yang membantu para peneliti dalam menemukan literatur yang relevan, memberikan pelatihan mengenai cara mencari informasi secara efektif, serta memastikan bahwa peneliti memiliki akses penuh ke sumber informasi yang mereka butuhkan.

Di ISI Padang Panjang, penelitian dalam bidang seni dan budaya seringkali membutuhkan literatur dan referensi yang bersifat multidisipliner, sehingga pustakawan dituntut untuk memiliki keterampilan yang lebih luas dalam menemukan dan menyajikan informasi yang relevan dan berkualitas. Dengan demikian, peran pustakawan di UPA Perpustakaan ISI Padang Panjang mencakup berbagai aspek yang sangat penting dalam mendukung kegiatan akademik dan penelitian di kampus. Namun, keterbatasan sumber daya manusia yang ada saat ini menjadi tantangan tersendiri dalam memberikan layanan yang optimal. Situasi ini menuntut adanya solusi yang inovatif dan strategis untuk meningkatkan efektivitas layanan referensi, terutama dalam menghadapi tuntutan informasi yang semakin kompleks dan beragam dari para pemustaka (Nugraha et al., 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih dalam mengenai peran pustakawan di UPA Perpustakaan ISI Padang Panjang dalam memberikan layanan referensi, khususnya dalam perannya sebagai edukator dan pelatih literasi informasi, serta sebagai fasilitator pembelajaran dan penelitian. Penelitian ini juga akan mengungkap berbagai tantangan yang dihadapi oleh pustakawan dalam menjalankan peran-peran tersebut, terutama dalam kondisi keterbatasan sumber daya manusia. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan deskriptif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan

gambaran yang lebih jelas mengenai peran pustakawan di lapangan, serta memberikan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan layanan perpustakaan di masa depan.

Sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas pendidikan dan penelitian di ISI Padang Panjang, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan layanan referensi di perpustakaan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang peran pustakawan sebagai pendidik, pelatih literasi informasi, dan fasilitator, perpustakaan diharapkan dapat memberikan layanan yang lebih baik dan mendukung kebutuhan informasi pemustaka.

### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian dengan pendekatan deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu fenomena, keadaan, atau peristiwa sebagaimana adanya, tanpa ada manipulasi atau pengaruh dari peneliti. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan gambaran yang mendetail mengenai karakteristik subjek atau objek yang diteliti, sehingga bisa dipahami secara lebih mendalam. Yang menjadi pusat fokus dalam penelitian mengenai peran pustakawan pada layanan referensi di UPA Perpustakaan ISI Padang Panjang dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka ini adalah sebagai berikut : 1) Peran pustakawan sebagai educator; 2) Peran pustakawan sebagai fasilitator. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara.

### **Hasil dan Pembahasan**

#### **Peran pustakawan sebagai educator**

Peran pustakawan sebagai edukator dalam layanan penelusuran informasi di perpustakaan sangat penting dalam memberikan bimbingan kepada pemustaka yang akan berdampak pada citra perpustakaan dan minat kunjung ke perpustakaan semakin meningkat (Sarasawitri & Hanum, 2019). Maka dari itu, pustakawan dituntut agar lebih peka terhadap kebutuhan informasi pemustakanya, pustakawan harus tahu cara membangun komunikasi yang menarik dan sikap ramah yang diberikan agar kesan pemustaka terhadap perpustakaan semakin baik. Adanya etika dan profesi bagi pustakawan menjadi tolak ukur profesionalisme yang harus dimiliki dan dipahami oleh pustakawan di perpustakaan dalam menjalankan dan tugasnya.

Namun pada kenyataan fakta lapangannya serta dari wawancara informan, mereka mengatakan bahwa masih merasa kurang puas karena pelayanan yang diberikan oleh pustakawan belum sepenuhnya membantu bahkan ada dari beberapa informan mengatakan sama sekali belum tau dan mengerti caranya mencari koleksi apalagi di catalog online namun terpaksa mencari saja secara mandiri karena juga tidak ditawarkan diajarkan cara mencari koleksi di catalog online oleh pustakawan.

Tak hanya itu dari 2 pustakawan di layanan referensi UPA ISI Padang Panjang hanya satu yang sudah melakukan perannya sebagai educator secara baik dan benar beliau dengan telaten dan sabar mengarahkan dan menunjukkan arahan pencarian informasi

kepada pemustaka. Beliau juga menjadi pembimbing mahasiswa yang sedang mengerjakan skripsi mereka atau tugas akhir dengan memberikan tutor dan referensi yang relevan yang mungkin dibutuhkan mahasiswa.

Jadi dapat ditarik kesimpulan mengenai peran pustakawan sebagai educator di UPA Perpustakaan ISI Padang Panjang dari apa yang seharusnya dengan kenyataan yang terjadi di lapangan terdapat perbedaan yaitu belum terlaksananya peran tersebut secara baik dan benar sehingga masih belum bisa memberikan kepuasan terhadap pemustaka ketika mencari sumber informasi yang mereka butuhkan.

### **Peran pustakawan sebagai fasilitator**

Pustakawan sebagai fasilitator berperan penting dalam membantu pemustaka mengakses dan menggunakan informasi secara efektif dengan menjadi perantara antara sumber informasi dan pengguna. Mereka tidak hanya menyediakan informasi, tetapi juga memberikan bimbingan dalam keterampilan literasi informasi, seperti pencarian, penilaian, dan penggunaan informasi yang tepat. Pustakawan juga mendukung pembelajaran mandiri dan kolaboratif dengan menyediakan ruang serta layanan yang adaptif dan interaktif, termasuk pelatihan dan lokakarya. Selain itu, mereka terus berinovasi dengan layanan digital dan koleksi elektronik untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang berkembang. Peran ini menunjukkan bahwa pustakawan adalah pendukung utama dalam menciptakan lingkungan belajar yang efektif dan akses informasi yang optimal.

Dari hasil observasi yang telah dilakukan dapat dilihat bahwasannya kadang pemustaka masih kebingungan dalam penggunaan katalog online dan masih menggunakan secara mandiri daripada diajarkan oleh pustakawan, dan juga terkadang pustakawan yang kurang melakukan perannya tadi juga tidak acuh terhadap kebingungan pemustaka disaat mencari sumber informasi yang mereka butuhkan.

Dan juga dari wawancara yang telah dilakukan beberapa narasumber mengatakan kami juga kebingungan disaat ingin bertanya anantara takut dan canggung soalnya juga tidak disuguhkan dahulu oleh pustakawan. Mereka juga lebih memilih mencari manual satu satu yang mana lebih susah dan memakan waktu yang lama. Melihat ini semua dapat disimpulkan sebagai fasilitator salah satu dari dua pustakawan di layanan referensi UPA Perpustakaan ISI Padang Panjang juga belum melaksanakan perannya secara maksimal yang mana membuat tingkat kepuasan pemustaka kurang dan masih kesusahan dan kebingungan karena kurangnya fasilitator mereka dan juga terkadang pustakawan yang satunya lagi sudah berperan sangat bagus namun karena banyaknya pemustaka yang perlu dibantu jadi tidak semua pemustaka terlayani.

### **Kesimpulan**

Penelitian ini mengkaji peran pustakawan di UPA Perpustakaan ISI Padang Panjang dalam layanan referensi, khususnya sebagai fasilitator dan edukator. Temuan menunjukkan bahwa peran pustakawan sebagai fasilitator dan edukator sangat penting dalam memastikan pemustaka dapat mengakses dan memanfaatkan informasi secara

efektif. Pustakawan diharapkan mampu memberikan bimbingan dalam keterampilan literasi informasi, mendukung proses pembelajaran, serta menjadi mitra dalam penelitian dengan menyediakan sumber daya yang relevan dan pelatihan yang memadai. Namun, dalam praktiknya, terdapat tantangan signifikan berupa keterbatasan jumlah pustakawan aktif.

Dari dua pustakawan yang tersedia, hanya satu yang secara konsisten menjalankan peran dan tugasnya dengan optimal, sementara yang lain belum berfungsi secara maksimal. Hal ini menyebabkan banyak pemustaka yang merasa kebingungan dalam mencari informasi dan sering kali harus mencari secara mandiri tanpa bimbingan. Situasi ini berdampak pada kurang optimalnya layanan referensi, menurunkan tingkat kepuasan pemustaka, serta menghambat pemanfaatan perpustakaan secara efektif oleh pemustaka, terutama mahasiswa yang membutuhkan referensi akademik untuk tugas dan penelitian mereka.

## BIBLIOGRAFI

- Aâ, N. A. N. A. Q. (2018). Promosi perpustakaan pusat studi sosial asia tenggara universitas gadjah mada Yogyakarta melalui media sosial. *Libria*, 10(1), 48–63. <https://doi.org/10.20885/unilib.vol11.iss2.art3>
- Achmad, Q. N. (2021). Kebijakan Pengembangan Koleksi Perpustakaan: Formulasi, Implementasi Hingga Evaluasi. *Shaut Al-Maktabah: Jurnal Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi*, 13(2), 101–113. <https://doi.org/10.37108/shaut.v13i2.492>
- Aprialdi, F., Pitri, E. N., Sihombing, M. H., Siregar, U. A., & Purwaningtyas, F. (2023). Perilaku Pencarian Informasi Pemustaka Berdasarkan Metode Penelusuran Informasi Khulthau. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 3(2), 863–878. <https://doi.org/10.47467/dawatuna.v3i2.2863>
- Dahlia, N. (2021). Studi Tentang Proses Pengembangan Koleksi pada Perpustakaan STITMA Yogyakarta. *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 10(1), 14–16.
- Daulay, N. S., & Rohayanti, S. (2021). Kebijakan Pengembangan Koleksi Perpustakaan Nasional Korea. *Bibliotech: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 6(1). <https://doi.org/10.14421/fhrs.2021.162.200-213>
- Juairiah, J. (2020). Analisis Ontologi, Epistemologi, dan Aksiologi Ilmu Perpustakaan dan Informasi. *Pustaka Karya : Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 8(1), 46.
- Makbul, M. (2021). Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian. <https://doi.org/10.31219/osf.io/svu73>
- Mujab, A. I., & Setyadi, A. (2015). Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata. 4(2).
- Nugrahini, O. N. (2014). LAYANAN REFERENSI DAN PROMOSI KOLEKSI REFERENSI.
- Nugraha, F., Permanasari, A., & Pursitasari, I. D. (2021). Disparitas literasi lingkungan siswa sekolah dasar di Kota Bogor. *JUPI (Jurnal IPA Dan Pembelajaran IPA)*, 5(1), 15–35.
- Rahmi, L. (2020). Kebijakan Pengembangan Koleksi Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa (STPMD) Yogyakarta. *Jurnal Perpustakaan*, 11(2).
- Rosita Mustafa, Anthonius M. Golung, & Johnny J. Senduk. (2018). PERAN

Peran Pustakawan Pada Layanan Referensi di Upa Perpustakaan Isi Padang Panjang  
dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka

PUSTAKAWAN LAYANAN REFERENS PERPUSTAKAAN IAIN TERNATE  
UNTUK MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI BAGI PEMUSTAKA.

- Suharso, P., Arifiyana, I. P., & Wasdiana, M. D. (2020). Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 4(2), 271–286. <https://doi.org/10.14710/anuva.4.2.271-286>
- Sarasawitri, N. A., & Hanum, A. N. L. (2019). Peran Pustakawan Sebagai Edukator dalam Layanan Penelusuran Informasi di Perpustakaan Universitas Tanjungpura. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa (JPPK)*, 8(10).
- Zulfitri, Z. (2021). *Peran Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kemampuan Literasi Informasi Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang*. Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat UIN IB Padang.

---

**Copyright holder:**

Fadya Ramadhany Budyman, Desriyeni, Aivan Sondra (2024)

**First publication right:**

Syntax Admiration

**This article is licensed under:**

