

Irfan Fauzan

Nim : 231730004

Analisis Permasalahan Pengelolaan Layanan Referensi pada Perpustakaan Fakultas Sains UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Abstrak

Layanan referensi merupakan salah satu layanan inti perpustakaan yang berfungsi membantu pemustaka memperoleh informasi yang akurat, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan akademik. Namun, dalam praktiknya pengelolaan layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi masih menghadapi berbagai kendala, baik dari aspek sumber daya manusia, koleksi, teknologi informasi, maupun tingkat literasi informasi pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai permasalahan dalam pengelolaan layanan referensi pada Perpustakaan Fakultas Sains UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten serta mengidentifikasi upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan utama meliputi keterbatasan koleksi referensi mutakhir, belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi, keterbatasan kompetensi pustakawan dalam layanan referensi digital, rendahnya tingkat pemanfaatan layanan oleh mahasiswa, serta kurangnya kegiatan promosi layanan. Oleh karena itu, diperlukan strategi pengembangan berupa peningkatan kompetensi pustakawan, pengadaan koleksi digital, optimalisasi layanan referensi berbasis teknologi, serta peningkatan program literasi informasi.

Kata Kunci: layanan referensi, pengelolaan perpustakaan, perpustakaan perguruan tinggi, literasi informasi, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Pendahuluan

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Salah satu bentuk layanan yang menjadi indikator kualitas perpustakaan adalah layanan referensi. Layanan ini tidak hanya menyediakan koleksi referensi seperti ensiklopedia, kamus, direktori, atlas, handbook, dan indeks, tetapi juga memberikan bantuan kepada pemustaka dalam menemukan, mengevaluasi, dan memanfaatkan informasi secara efektif.

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola pencarian informasi oleh sivitas akademika. Mahasiswa cenderung memanfaatkan mesin pencari internet dibandingkan berkonsultasi dengan pustakawan. Kondisi tersebut menjadi tantangan bagi perpustakaan untuk melakukan inovasi dalam pengelolaan layanan referensi agar tetap relevan dengan kebutuhan pengguna.

Perpustakaan Fakultas Sains UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten memiliki fungsi sebagai pusat informasi akademik bagi mahasiswa dan dosen. Akan tetapi, berdasarkan pengamatan awal masih terdapat beberapa permasalahan, seperti rendahnya pemanfaatan koleksi referensi, keterbatasan koleksi terbaru, belum optimalnya layanan referensi digital, serta kurangnya promosi layanan kepada pengguna.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan pengelolaan layanan referensi serta memberikan rekomendasi pengembangan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengelolaan layanan referensi di Perpustakaan Fakultas Sains UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten?
2. Apa saja permasalahan yang dihadapi dalam pengelolaan layanan referensi?
3. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan referensi?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan pengelolaan layanan referensi.
2. Menganalisis berbagai kendala dalam pengelolaan layanan referensi.
3. Memberikan rekomendasi strategi pengembangan layanan referensi.

Tinjauan Pustaka

Pengertian Layanan Referensi

Layanan referensi merupakan pelayanan yang diberikan pustakawan kepada pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan melalui koleksi referensi maupun sumber informasi lainnya. Menurut RUSA (Reference and User Services Association), layanan referensi meliputi bantuan langsung kepada pengguna dalam proses pencarian informasi, bimbingan penggunaan sumber informasi, serta pendidikan literasi informasi.

Pengelolaan Layanan Referensi

Pengelolaan layanan referensi mencakup:

- Pengembangan koleksi referensi.
- Pengorganisasian koleksi.
- Penyediaan layanan konsultasi informasi.
- Pemanfaatan teknologi informasi.
- Evaluasi kualitas layanan.

Permasalahan Layanan Referensi

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa permasalahan layanan referensi umumnya meliputi:

- Keterbatasan anggaran.
- Koleksi yang kurang mutakhir.
- Rendahnya kompetensi digital pustakawan.
- Kurangnya promosi layanan.
- Rendahnya literasi informasi pengguna.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus.

Objek penelitian adalah pengelolaan layanan referensi pada Perpustakaan Fakultas Sains UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

- Observasi langsung.
- Wawancara dengan pustakawan dan mahasiswa.
- Studi dokumentasi.

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Pengelolaan Layanan Referensi

Berdasarkan hasil observasi, layanan referensi telah tersedia dengan koleksi cetak seperti kamus, ensiklopedia, handbook, dan karya ilmiah. Namun, pemanfaatannya masih tergolong rendah dibandingkan layanan sirkulasi.

Layanan referensi juga belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi digital seperti layanan konsultasi daring maupun repository referensi yang terintegrasi.

Permasalahan Pengelolaan

1. Keterbatasan Koleksi Referensi

Sebagian koleksi referensi belum diperbarui sehingga kurang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya bidang sains.

2. Pemanfaatan Teknologi yang Belum Optimal

Layanan referensi digital belum berjalan maksimal. Mahasiswa masih mengandalkan pencarian informasi melalui internet secara mandiri tanpa pendampingan pustakawan.

3. Kompetensi Pustakawan

Pustakawan memerlukan peningkatan kompetensi dalam pengelolaan sumber informasi elektronik, database ilmiah, dan layanan referensi digital.

4. Rendahnya Pemanfaatan Layanan

Sebagian besar mahasiswa belum memahami fungsi layanan referensi sehingga lebih memilih menggunakan mesin pencari seperti Google dibandingkan berkonsultasi dengan pustakawan.

5. Kurangnya Promosi

Sosialisasi mengenai layanan referensi masih terbatas sehingga tingkat kesadaran pengguna terhadap layanan tersebut masih rendah.

Upaya Pengembangan

Beberapa strategi yang dapat dilakukan antara lain:

1. Menambah koleksi referensi digital dan cetak terbaru.
2. Berlangganan database jurnal internasional sesuai bidang sains.
3. Mengembangkan layanan referensi berbasis daring.
4. Menyelenggarakan pelatihan literasi informasi secara berkala.
5. Meningkatkan kompetensi pustakawan melalui workshop dan sertifikasi.
6. Memanfaatkan media sosial sebagai sarana promosi layanan.

Kesimpulan

Pengelolaan layanan referensi di Perpustakaan Fakultas Sains UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten telah berjalan, namun masih menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas layanan. Permasalahan utama meliputi keterbatasan koleksi referensi yang mutakhir, belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi, kompetensi pustakawan dalam layanan digital yang masih perlu ditingkatkan, rendahnya tingkat pemanfaatan layanan oleh mahasiswa, serta kurangnya promosi layanan. Peningkatan kualitas layanan memerlukan dukungan kebijakan institusi, pengembangan koleksi, penguatan kompetensi pustakawan, dan inovasi layanan berbasis teknologi agar layanan referensi mampu memenuhi kebutuhan informasi sivitas akademika secara efektif.