



## Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Referensi dalam Memenuhi Kebutuhan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara

Nurul Ummi<sup>1\*</sup>, Retno Sayekti<sup>2</sup>, Muslih Faturrahman<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Ilmu Perpustakaan, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

Alamat: Jl. Lap. Golf No.120, Kp. Tengah, Kec. Pancur Batu, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20353

\*Korespondensi penulis: [nurulummi0207@gmail.com](mailto:nurulummi0207@gmail.com)

**Abstract.** *The aim of this research is to determine efforts to improve the quality of reference services to library users. So the attitude of users in the library is very important to know the needs and desires of users and to know user satisfaction. Therefore, information regarding user satisfaction can be used as criticism and input for service strategies. The results of this research show that efforts to improve the quality of reference services in meeting the needs of librarians are carried out in 2 ways, namely: with general efforts by means of smiles, greetings, greetings, politeness and politeness, and special efforts such as from the librarian's personal abilities. in serving readers, such as frequently carrying out promotional activities, both through literacy class activities and promotions on various media such as Instagram, Facebook and YouTube. The obstacles faced by librarians in improving the quality of reference services in meeting library needs, such as the available e-book databases, are not evenly distributed across all study programs. The e-journal database that is subscribed to does not fully contain the core journals for each study program. There is still a lack of user understanding about the differences between reference books and standard books, where reference books are a type of book that cannot be borrowed. There is an inappropriate attitude of some users and a lack of skills that users have regarding online-based reference services.*

**Keywords:** *Service Quality, Reference Services, Library.*

**Abstrak.** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya peningkatan kualitas layanan referensi kepada pengguna perpustakaan. Sehingga sikap pengguna pada perpustakaan sangat penting untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pengguna serta dapat mengetahui kepuasan pengguna. Oleh karena itu, informasi mengenai kepuasan pengguna dapat menjadi kritik dan masukan bagi strategi pelayanan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas layanan referensi dalam memenuhi kebutuhan pemustaka di lakukan dengan 2 cara yaitu : dengan upaya yang bersifat umum dengan cara senyum, salam, sapa, sopan dan santun, dan upaya yang bersifat khusus seperti dari kemampuan diri dari pustakawan dalam melayani pemustaka seperti sering melakukan kegiatan promosi baik itu melalui kegiatan kelas literasi maupun promosi di berbagai media seperti Instagram, Facebook, dan Youtube. Adapun hambatan yang dihadapi pustakawan untuk meningkatkan kualitas layanan referensi dalam memenuhi kebutuhan pemustaka seperti Database e-book yang tersedia belum merata untuk seluruh program studi. Database e-journal yang dilanggan belum seluruhnya memuat jurnal inti (*core journal*) untuk setiap program studi. Masih kurangnya pemahaman user tentang perbedaan buku referensi dengan buku standart, dimana buku referensi adalah jenis buku yang tidak bisa dipinjam. Adanya sikap oknum pemustaka yang tidak sewajarnya Dan kurangnya keterampilan yang dimiliki pengguna terhadap pelayanan referensi yang berbasis online.

**Kata kunci:** Kualitas Layanan, Layanan Referensi, Perpustakaan.

### 1. LATAR BELAKANG

Perpustakaan, yang diamanatkan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, bertujuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Selain sebagai tempat mengumpulkan, mengelola, dan menyebarluaskan bahan pustaka, perpustakaan juga berperan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Kemajuan ilmu pengetahuan dan

teknologi telah mengubah kehidupan manusia dan berdampak pada dunia perpustakaan. Perpustakaan sebagai penyedia informasi dan pemustaka sebagai pengguna informasi saling terkait, dan hubungan ini akan terjalin jika perpustakaan memberikan informasi yang memadai dan pemustaka mau memahami serta menghargai pentingnya informasi dalam kehidupan sehari-hari (Suratmi, 2021).

Perpustakaan adalah fasilitas pendidikan yang sangat penting di sekolah, berfungsi sebagai sumber informasi dalam proses pembelajaran dengan koleksi buku teks, buku pelajaran, ensiklopedia, kamus, dan referensi lainnya. Perpustakaan sekolah memberikan layanan yang membantu pengguna menambah wawasan, pengetahuan, dan informasi. Sebagai unit kerja, perpustakaan memiliki tugas dan fungsi yang strategis, ekonomis, dan demokratis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, sesuai dengan pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 (Usholicchah et al., 2024).

Selain itu, perpustakaan juga memiliki fungsi sebagai tempat rekreasi bagi masyarakat, perpustakaan juga dapat menjadi tempat melakukan pendidikan masyarakat yaitu proses belajar mandiri dalam pembentukan keterampilan, pembentukan karakter pribadi, politik dan kebudayaan yang berkembang di masyarakat. Adapun salah satu jenis perpustakaan adalah perpustakaan di perguruan tinggi yang merupakan perpustakaan yang bersinggungan langsung dengan mahasiswa yang dituntut untuk memiliki intelektual yang tinggi.

Dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 6 disebutkan jika perpustakaan didirikan untuk seluruh masyarakat luas sebagai tempat sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan jenis kelamin, umur, ras, suku, agama, status sosial dan ekonomi. Keharusan kebutuhan melek akan informasi menjadi hal penting di dalam perpustakaan, karena suatu perpustakaan akan dikatakan berhasil memberikan pelayanan yang baik dan bermanfaat kepada pengguna, dan masyarakat juga mengerti akan pentingnya keberadaan suatu perpustakaan ditengah-tengah mereka. Perpustakaan yang dapat mengetahui kebutuhan dan memuaskan pengguna merupakan perpustakaan yang unggul.

Menurut Kotler (2015), tingkat kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan muncul dari interaksi antara harapan dan pengalaman pengguna layanan. Pengguna perpustakaan merasa tidak puas jika kinerja di bawah harapan, puas jika memenuhi harapan, dan sangat puas jika melebihi harapan. Kepuasan tercapai ketika persepsi mereka terhadap kualitas layanan sesuai atau lebih baik dari ekspektasi.

Keberhasilan perpustakaan tidak hanya dilihat dari kekayaan koleksi atau jumlah pengunjung, tetapi dari jumlah pengguna yang merasa puas. Oleh karena itu, layanan

perpustakaan harus fokus pada kepuasan pemustaka, yang sering disebut layanan prima atau berkualitas. Untuk mencapai tujuan program perguruan tinggi, institusi harus dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung, termasuk perpustakaan yang melaksanakan Tridharma melalui penyediaan, pengorganisasian, dan pelayanan kepada pengguna.

Sesuai dengan fungsinya perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas jasa tinggi yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan penggunanya dengan penyediaan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Parasuraman, et al dalam (Boediono, 2004) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara layanan yang dipersepsikan konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pengguna maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan.

Model kualitas pelayanan yang populer dan hingga kini banyak dijadikan sebagai acuan dalam riset pemasaran jasa adalah model *servqual* (*service quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. *Servqual* yang dijadikan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangibles*).

Perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna berpedoman pada dimensi-dimensi yang ditetapkan dalam *servqual*. Namun demikian penerapan dimensi *servqual* tidak langsung menjamin kepuasan pengguna perpustakaan dalam menggunakan jasa perpustakaan, untuk itu masih perlu diketahui penerapan *servqual* pada Perpustakaan USU agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pengguna perpustakaan. Hasil penelitian Risparyanto (2022) menyimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Semakin baik kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan yang dilakukan pustakawan, maka kebutuhan informasi pengguna dapat terpenuhi sesuai yang diharapkan, sehingga kepuasan pengguna perpustakaan dapat terwujud dengan baik.

Dewantari & Sujana, (2022) dalam penelitiannya menunjukkan jika kualitas pelayanan *Electronic Library* pada UPT Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha dilihat dari dimensi Library as Place, masih ada aspek yang perlu dibenahi lagi agar perpustakaan menyediakan tempat belajar yang nyaman.

Kualitas layanan harus berfokus pada kebutuhan pengguna dan diakhiri dengan tanggapan mereka. Tanggapan ini mencerminkan penilaian keseluruhan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan observasi awal terhadap pelayanan dan fasilitas di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara.

Dalam pelaksanaan layanan perpustakaan, beberapa masalah sering muncul, seperti gangguan jaringan yang merusak sistem dan pemadaman listrik yang menghambat pelayanan, terutama karena genset yang tersedia memerlukan biaya tinggi untuk dioperasikan. Hal ini berdampak negatif pada sistem pelayanan bagi pemustaka.

Dari latar belakang diatas, maka penilaian kepuasan pengguna mengenai pelayanan dan fasilitas tersebut bertujuan untuk mengetahui upaya peningkatan kualitas layanan referensi kepada pengguna perpustakaan. Sehingga sikap pengguna pada perpustakaan sangat penting untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pengguna serta dapat mengetahui kepuasan pengguna. Oleh karena itu, informasi mengenai kepuasan pengguna dapat menjadi kritik dan masukan bagi strategi pelayanan.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Kualitas Layanan Referensi**

#### **1. Pengertian Kualitas Layanan**

Kualitas layanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pengguna serta harus seimbang dengan harapan mereka. Kualitas layanan diukur dari kemampuan perpustakaan memenuhi harapan pengguna, baik secara langsung maupun tersembunyi (Eva Nurvia, 2016). Perusahaan atau institusi harus memberikan pelayanan terbaik untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan, menciptakan kepuasan, loyalitas, dan rekomendasi dari mulut ke mulut.

Layanan perpustakaan bertujuan menyediakan informasi melalui bahan pustaka dan alat penelusuran informasi. Fungsi perpustakaan meliputi fungsi informasi, penelitian, rekreasi, pendidikan, dan pelestarian bahan pustaka (Rahayu, 2015). Layanan perpustakaan terbagi dalam dua jenis: layanan teknis, yang mencakup pengadaan dan pengolahan bahan pustaka, dan layanan pembaca, yang meliputi

sirkulasi, referensi, penelusuran, multimedia, dan lain-lain. Layanan ini dipengaruhi oleh faktor seperti tenaga profesional dan dana operasional.

Perguruan tinggi harus menyediakan berbagai fasilitas yang mendukung kesuksesan program akademiknya, salah satunya adalah perpustakaan. Perpustakaan berperan penting dalam melaksanakan Tridharma melalui penyediaan, pengorganisasian, dan pemberian layanan informasi kepada pengguna. Menurut Arianto & Patilaya (2018), kualitas pelayanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan pelanggan, persyaratan, serta ketepatan waktu dalam memberikan layanan. Kotler & Keller (2016) juga menekankan bahwa kualitas adalah kemampuan produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kualitas pelayanan, menurut Aria (2018), merupakan elemen krusial dalam menyediakan layanan prima. Tjiptono (2017) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran kesesuaian layanan dengan ekspektasi pelanggan, yang pada akhirnya mempengaruhi kepuasan konsumen. Dengan demikian, kualitas pelayanan adalah tindakan yang tidak berwujud tetapi dapat dirasakan oleh konsumen, di mana pengukuran keberhasilannya dilihat dari kemampuan layanan tersebut dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan.

Indikator kualitas pelayanan menurut Kotler (2015) adalah sebagai berikut:

- a. Reliability, kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat.
- b. Responsiveness, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
- c. Assurances, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin.
- d. Empathy, perhatian individual terhadap pelanggan.
- e. Tangibles, penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana.

## **2. Pengertian Kualitas Pelayanan Referensi**

Kualitas layanan referensi melibatkan serangkaian langkah penting untuk mencapai jawaban yang memuaskan pengguna. Keunggulan layanan bergantung pada keunikan dan kualitas yang ditawarkan, sesuai dengan harapan pengguna. Ada lima kesenjangan yang dapat menyebabkan kegagalan layanan: pertama, antara harapan konsumen dan persepsi manajemen; kedua, antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas layanan; ketiga, antara spesifikasi layanan dan penyampaian layanan; keempat, antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal; dan kelima, antara pengalaman

pengguna dengan harapannya. Layanan berkualitas adalah upaya pustakawan untuk memenuhi harapan pengguna melalui komunikasi yang baik, baik secara verbal maupun nonverbal, serta kemampuan bekerja secara individu maupun kelompok.

Ada empat faktor utama untuk mengukur kualitas layanan referensi: ketepatan, keramahan, kecepatan, dan responsifitas pustakawan. Ketepatan layanan dilihat dari kemampuan pustakawan memberikan informasi yang valid, yang terbagi dalam tiga tingkatan: konservatif (menunjukkan sumber informasi), moderat (membantu penelusuran), dan liberal (menjamin validitas informasi). Kecepatan layanan diukur dari seberapa cepat pustakawan menemukan informasi yang diperlukan. Selain itu, keberhasilan proses referensi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti ketersediaan sumber informasi, kemampuan staf, situasi wawancara, serta tindak lanjut pertanyaan.

## Layanan Referensi

### 1. Pengertian Layanan Referensi

Secara etimologis, pelayanan referensi atau "reference service" muncul pada awal abad XX sebagai hasil perubahan pandangan pustakawan untuk meningkatkan peran mereka dalam pendidikan massa. Istilah "reference" diambil dari "to refer," yang berarti menunjukkan sumber pengetahuan yang diperlukan. Awalnya, pelayanan ini hanya bertujuan untuk merujuk buku-buku. Namun, mulai pertengahan abad XX, definisi pelayanan referensi disesuaikan menjadi lebih berfokus pada layanan informasi, sesuai dengan pandangan Katz dan orientasi perpustakaan khusus menurut definisi S. Trimo. Menurut Soejono Trimo dalam bukunya Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan memberi definisi layanan referensi yaitu : "Pemberian bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal oleh perpustakaan kepada masyarakat yang dilayaninya yang sedang mencari atau membutuhkan keterangan-keterangan tertentu".

Referensi, yang berasal dari bahasa Inggris "*to refer*" berarti menunjuk atau merujuk kepada informasi, baik berupa orang, benda, alat, maupun alamat. Layanan referensi adalah bantuan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka, baik secara langsung maupun tidak, untuk mencari dan memanfaatkan informasi di perpustakaan (Rahayu, 2015). Layanan ini merupakan bagian dari pengelolaan perpustakaan, dengan tujuan memberikan informasi, petunjuk, dan bimbingan kepada pembaca dalam menggunakan perpustakaan, baik untuk memperdalam pengetahuan maupun untuk belajar. Tujuannya adalah agar pengguna dapat menemukan informasi dengan cepat dan tepat, serta menggunakan koleksi referensi secara efektif. Menurut Darmono,

layanan perpustakaan mencakup semua jenis informasi yang diperlukan pengguna, baik untuk penggunaan di perpustakaan maupun dibawa pulang, serta menonjolkan kelebihan alat temu kembali informasi yang tersedia (Asadi, 2018). Selain itu, Louis Shores menjelaskan bahwa layanan referensi bertujuan untuk menginterpretasikan koleksi perpustakaan secara lengkap bagi pemustakanya, termasuk sumber-sumber di luar perpustakaan (Hartono, 2016b).

## **2. Fungsi dan Tujuan Layanan Referensi**

Fungsi layanan referensi di perpustakaan bervariasi sesuai jenis dan tujuan perpustakaan, dengan fokus pada pengelolaan koleksi referensi, meningkatkan peran pustakawan sebagai spesialis, serta meningkatkan kualitas layanan. Layanan ini bertujuan memudahkan pemustaka dalam menemukan informasi. Koleksi referensi disusun untuk mempercepat pencarian tanpa perlu membaca keseluruhan koleksi. Menurut Evans, tujuan utama koleksi ini adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, memfasilitasi akses ke koleksi, dan menyediakan panduan untuk sumber informasi di luar perpustakaan.

Pustakawan berperan dalam memilih sumber informasi yang tepat, sehingga pemustaka dapat mencari informasi secara mandiri. Tujuan layanan referensi meliputi membimbing pemustaka agar mandiri, membantu dalam pemilihan sumber rujukan, serta memberikan arahan untuk memperluas wawasan. Di perpustakaan perguruan tinggi, layanan ini fokus pada pemberdayaan pemustaka dalam pencarian informasi, dengan pustakawan memastikan validitas dan relevansi informasi yang diberikan. Hal ini juga mendukung Tridarma Perguruan Tinggi melalui koleksi berkualitas yang memenuhi kebutuhan pemustaka.

## **Pemustaka**

### **1. Pengertian Pemustaka**

Menurut Suwarno (2009), pemustaka adalah individu yang menggunakan fasilitas perpustakaan, termasuk koleksi dan layanan, untuk memperoleh informasi dengan cara yang mudah dan menyenangkan. Jenis pemustaka bervariasi, seperti pelajar, mahasiswa, dosen, dan masyarakat umum, dengan beragam karakter, mulai dari pendiam hingga terbuka.

### **2. Sifat dan Karakter Pemustaka**

Qalyubi et al. dalam Rahayu (2015) menjelaskan bahwa memahami berbagai karakter pemustaka sangat penting bagi tenaga perpustakaan untuk memberikan

layanan yang efektif. Beberapa karakter pemustaka dan cara menghadapinya antara lain, pemustaka pendiam yang perlu disambut dengan ramah dan menarik perhatiannya; pemustaka tidak sabar yang memerlukan jaminan bahwa bantuan akan segera diberikan, disertai permohonan maaf atas ketidaknyamanan; serta pemustaka banyak bicara yang harus dikenali dengan menyapa dan mengalihkan perhatian ke topik lain. Selain itu, pemustaka banyak permintaan sebaiknya disambut dengan baik, didengarkan, dan diberi alternatif; sementara pemustaka ragu perlu ditanamkan kepercayaan dengan tetap tenang dan membatasi pilihan. Pemustaka lugu perlu diterima apa adanya dan dibantu sesuai kebutuhan, sedangkan pemustaka siap mental sebaiknya dibiarkan memilih dan dipuji atas kedatangannya. Terakhir, pemustaka curiga membutuhkan jaminan dan peluang untuk menukarkan barang, sementara pemustaka sombong harus dihadapi dengan ketenangan, pujian, dan kesabaran tanpa menanggapi terlalu serius.

### **3. Kepuasan Pemustaka**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul dari perbandingan antara kinerja produk dan harapan pelanggan. Jika kinerja memenuhi atau melebihi harapan, pelanggan merasa puas; jika tidak, mereka merasa tidak puas. Tingkat kepuasan pelanggan berpengaruh pada loyalitas merek.

Dalam layanan perpustakaan, kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh faktor terlihat (kinerja, mutu) dan tidak terlihat (kepedulian, sopan santun). Untuk meningkatkan kepuasan, perpustakaan harus fokus pada kebutuhan pengguna, memberikan layanan yang adil dan efisien, serta menjaga interaksi baik antara karyawan dan pemustaka. Hal ini dapat membangun hubungan harmonis dan meningkatkan citra perpustakaan.

## **3. METODE PENELITIAN**

### **Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dilakukan di perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU) yang beralamat di Jl. Perpustakaan No.1, Padang Bulan, Kec. Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara.

### **Sumber Data**

Terdapat dua sumber penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Data primer didapat dari informan melalui wawancara yang dilakukan. Kemudian data sekunder penelitian



ini adalah berupa dokumen-dokumen dan arsip-arsip yang berkaitan dengan variable penelitian ini.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini, data dikumpulkan dengan menggunakan Teknik wawancara, Teknik pengamatan/observasi, dan juga Teknik dokumentasi. Data ini diperoleh melalui wawancara dengan informan yaitu kepala perpustakaan USU, Pustakawan bagian pelananaan referensi Perpustakaan USU, Mahasiswa sebagai pengguna layanan referensi Perpustakaan USU.

### **Teknik Analisis Data**

Setelah data didapatkan melalui observasi, wawancara dan juga dokumentasi, tahap selanjutnya adalah melakukan analisis data dengan Teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### **Teknik Pemeriksaan Keabsahan**

Teknik pemeriksaan keabsahan data dari penelitian ini menggunakan 2 jenis triangulasi, yaitu triangulasi Teknik dan triangulasi sumber.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1) Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Referensi dalam Memenuhi Kebutuhan Pemustaka**

Untuk meningkatkan kualitas layanan referensi dan memenuhi kebutuhan pemustaka, Kepala Perpustakaan Universitas Sumatera Utara mengambil langkah berdasarkan kesepakatan dengan pustakawan. Upaya-upaya tersebut tercermin dalam hasil wawancara seperti Berikut:

*“Dalam upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan referensi, saya meminta kepada pustakawan agar kami menerapkan beberapa langkah, yakni menggunakan prinsip memberikan senyuman, memberi salam, menyapa dengan ramah, bersikap sopan, dan berperilaku santun. Hal ini bertujuan agar pemustaka merasa nyaman dan dihargai, sehingga mereka tidak akan merasa jenuh ketika berkunjung ke perpustakaan kami.”*  
(Informan I).

Berdasarkan wawancara dengan Informan I, peningkatan kualitas layanan referensi dapat dilakukan dengan menerapkan prinsip senyum, salam, sapaan, serta

sikap sopan dan santun untuk menciptakan kenyamanan bagi pengguna. Sementara itu, Informan II dari pengelola layanan referensi Perpustakaan Universitas Sumatera Utara menyatakan bahwa...

*“Kami selalu berusaha untuk memberikan pelayanan referensi yang berkualitas dengan fokus pada kebutuhan masyarakat pengguna perpustakaan. Salah satu contoh tindakan yang mereka terapkan adalah pengelompokan buku sesuai dengan bidang-bidang ilmu dan kebutuhan setiap fakultas. Selain itu, mereka juga berupaya memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan sopan. Dengan demikian, mereka berkomitmen untuk memastikan bahwa pelayanan referensi yang diberikan memenuhi kebutuhan pemustaka dengan baik.”* (Informan II).

Dari wawancara dengan Informan II, disimpulkan bahwa mereka berupaya maksimal dalam menyediakan layanan referensi yang fokus pada kebutuhan pengguna perpustakaan. Salah satu langkahnya adalah mengelompokkan buku berdasarkan bidang ilmu dan kebutuhan tiap fakultas, serta memberikan pelayanan yang ramah dan sopan. Mereka berkomitmen untuk memastikan layanan referensi sesuai kebutuhan pemustaka dan dilakukan dengan etika baik. Sedangkan, Informan III, pustakawan di layanan referensi Perpustakaan Universitas Sumatera Utara, menyatakan bahwa...

*“Memberikan pelayanan referensi yang disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka hingga selesai, sehingga pengguna merasa dibantu dalam mencari informasi atau menyelesaikan masalah yang pengguna perlukan. Melalui pendekatan ini, pemustaka akan merasakan kepuasan saat mengunjungi perpustakaan.”* (Informan III).

Dari wawancara dengan Informan III, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan berkomitmen untuk sepenuhnya memenuhi kebutuhan pemustaka, memastikan mereka merasa didukung dalam mencari informasi atau solusi. Pendekatan ini bertujuan menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pemustaka. Sedangkan, Informan IV, pengguna layanan referensi Perpustakaan Universitas Sumatera Utara, menyatakan bahwa...

*“Selama saya menggunakan layanan referensi yang ada di perpustakaan ini, saya merasa puas terhadap layanannya yang diberikan oleh petugas, sehingga saya ingin terus menggunakan layanan referensi untuk memenuhi kebutuhan perkuliahan saya.”* (Informan IV).

Dari wawancara dengan Informan IV, disimpulkan bahwa pengguna merasa puas dengan layanan referensi yang diberikan dan akan terus memanfaatkannya.

Informan II, pengelola layanan referensi Perpustakaan Universitas Sumatera Utara, menambahkan bahwa...

*“Sejauh ini upaya yang dilakukan pustakawan untuk meningkatkan layanan referensi itu dengan cara sering melakukan promosi bisa melalui kegiatan kelas literasi maupun melakukan promosi di media sosial seperti Instagram, Facebook, dan Youtube, karena kan sekarang pengguna sudah lebih canggih jadi, kami juga memanfaatkan teknologi yang canggih untuk meningkatkan layanan referensi ini.”* (Informan II).

Dari wawancara dengan Informan II, disimpulkan bahwa Perpustakaan Universitas Sumatera Utara berupaya meningkatkan layanan referensi melalui promosi, seperti mengadakan kelas literasi dan menggunakan media sosial seperti Instagram, Facebook, dan YouTube. Selanjutnya, peneliti mewawancarai Informan IV, seorang pengguna layanan referensi di perpustakaan, yang menyatakan bahwa...

*“Saya menggunakan layanan referensi yang ada di perpustakaan ini, saya merasa puas terhadap layanannya yang diberikan oleh petugas, sehingga saya ingin terus menggunakan layanan referensi untuk memenuhi kebutuhan perkuliahan saya.”* (Informan IV).

Dari wawancara dengan Informan IV, disimpulkan bahwa pengguna merasa puas dengan layanan referensi yang diberikan oleh pustakawan dan akan terus memanfaatkannya untuk memenuhi kebutuhannya.

## **2) Hambatan dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Referensi dalam Memenuhi Kebutuhan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara.**

Hambatan yang di alami para pustakwan Perpustakaan Universitas 49 Sumatera Utara dan kita dapat melihat dari hasil wawancara para pustakawan. Dari hasil wawancara sebagai berikut:

*“Kebanyakan pemustaka mencari referensi koleksi lama sementara kami menyediakan koleksi tersebut secara terbatas sehingga pemustaka pun kerap melontarkan ketidak puasan karna harus mengantri untuk mendapatkan koleksi tersebut dalam kurun waktu yang relatif lama, Pemustaka juga jarang mencari koleksi referensi melalui digital dan terkadang pustakawan tidak memeriksa bahan koleksi yang telah dipinjam oleh pemustaka sehingga terkadang ada bahan koleksi yang rusak tanpa sepengetahuan pustakawan”* (Informan I).

Dari wawancara dengan Informan I, disimpulkan bahwa banyak pemustaka mencari referensi dari koleksi lama yang tersedia secara terbatas. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan karena mereka harus mengantri dalam waktu yang lama. Selain itu,

pemustaka jarang mencari koleksi referensi secara digital, dan pustakawan kadang tidak memeriksa kondisi bahan koleksi yang telah dipinjam, sehingga ada koleksi yang rusak.

Hasil wawancara dengan Informan II juga mengungkapkan hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas layanan referensi untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, yang menyatakan bahwa:

*“Masih banyaknya user yang belum mengetahui fungsi, fasilitas maupun kegunaan dari layanan referensi di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara”* (Informan II).

Dari wawancara dengan Informan II, disimpulkan bahwa masih banyak pengguna yang belum memahami fungsi, fasilitas, dan manfaat layanan referensi di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara. Informan II, pengelola layanan referensi, menambahkan bahwa:

*“Sejauh ini mungkin hambatan dalam upaya peningkatan kualitas layanan referensi itu dalam melakukan promosi, karena kita sebagai pustakawan tidak tahu ya apakah promosi yang kita lakukan itu dapat diterima ataupun di pahami oleh pengguna.”* (Informan II).

Dari wawancara dengan Informan II, disimpulkan bahwa pustakawan tidak dapat memastikan apakah promosi layanan referensi diterima dengan baik oleh pengguna. Informan III, yang juga pustakawan di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara, menyatakan bahwa:

*“Terkadang oknum pemustaka menanyakan hal yang tidak ada hubungannya dengan pelayanan referensi seperti, akun keanggotaan perpustakaan, dan terkadang kita melayani dengan sepenuh hati tetapi di balas dengan perilaku yang kurang berkenan dihati”* (Informan III)

Dari wawancara dengan Informan III, disimpulkan bahwa terkadang pemustaka menanyakan hal-hal yang tidak terkait dengan layanan referensi, seperti akun keanggotaan. Meskipun pustakawan melayani dengan sepenuh hati, mereka sering menerima respon yang kurang baik.

Adapun hasil wawancara peneliti dengan informan IV merupakan salah satu pengguna layanan referensi di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara dengan mengatakan bahwa:

*“Hambatan yang saya dapatkan dalam saat menggunakan layanan 51 referensi itu sebenarnya saya masih belum memahami kali penggunaan sesungguhnya*

dari layanan referensi itu apa, sehingga saya kadang memberanikan diri untuk bertanya kepada pustakawan mengenai layanan referensi ini apa saja.” (Informan IV).

Dari wawancara dengan Informan IV, disimpulkan bahwa pengguna belum sepenuhnya memahami penggunaan layanan referensi, sehingga mereka berani bertanya kepada pustakawan. Informan IV, seorang pengguna layanan referensi di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara, menambahkan bahwa:

*“Hambatan lainnya itu pada saat saya mengakses secara online di layanan referensi perpustakaan Universitas Sumatera Utara itu masih ada database e-book yang tersedia belum merata untuk program studi saya, dan juga belum semua database e-journal yang dilanggan juga belum memuat jurnal inti untuk program studi saya.”* (Informan IV)

Dari wawancara dengan Informan IV, disimpulkan bahwa pengguna merasa akses ke database e-book belum merata untuk program studi mereka, dan tidak semua database e-journal yang dilanggan mencakup jurnal inti untuk program studi tersebut.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan kepala perpustakaan, dua pustakawan, dan seorang mahasiswa pengguna layanan referensi di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara mengungkapkan bahwa upaya peningkatan kualitas layanan referensi dilakukan melalui dua pendekatan: umum, dengan sikap senyum, salam, sapa, sopan, dan santun; serta khusus, melalui pengembangan kemampuan pustakawan dalam melayani pemustaka melalui kegiatan promosi seperti kelas literasi dan media sosial. Namun, hambatan yang dihadapi mencakup ketidakmerataan database e-book dan e-journal untuk program studi, kurangnya pemahaman pengguna mengenai buku referensi, sikap negatif dari beberapa pemustaka, dan rendahnya keterampilan pengguna dalam layanan referensi online. Sebagai saran, pihak perpustakaan disarankan untuk menambah database, terus mempromosikan layanan referensi, dan meningkatkan keterampilan pengguna serta pustakawan terkait layanan referensi.

## DAFTAR REFERENSI

- Aria Mulyapradana, S. P., & M. (2018). Tata kelola administrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di PT BAM. *Institusi Politeknik Ganesha Medan*, 1, 14–24. <https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/juripol/article/download/86/51>
- Arianto, N., & Patilaya, E. (2018). Pengaruh kualitas produk dan kelengkapan produk terhadap keputusan pembelian produk Salt n Pepper pada PT Mitra Busana Sentosa Bintaro. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 6(2), 143–154.
- Boediono. (2004). *No seri sinopsis pengantar ilmu ekonomi* (1st ed.). Manajemen Perpustakaan. Grasindo.
- Dewantari, N. L. W., & Sujana, I. N. (2022). Kualitas pelayanan electronic library pada UPT perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 14(1), 12–18. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v14i1.36411>
- Eva Nurvia. (2016). Pengukuran kualitas layanan digital library (Studi kasus: Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau). *Jurnal Rekayasa Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 36–37.
- Rahayu. (2015). *Layanan perpustakaan*. Universitas Terbuka. Pengelolaan Perpustakaan. Graha Ilmu.
- Risparyanto, A. (2022). Pengaruh kualitas layanan perpustakaan dan aktivitas kegiatan pustakawan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di era 4.0. *UNILIB: Jurnal Perpustakaan*, 13(2), 89–100. <https://doi.org/10.20885/unilib.vol13.iss2.art4>
- Suratmi, I. (2021). Meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan melalui kerja sama antar perpustakaan. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(2), 55–59. <https://doi.org/10.24821/jap.v1i2.5952>
- Usholicchah, N., Agustina, M., Utami, M. D., Tusaqdia, A., Barokah, L., & Febriyanti, F. (2024). Perpustakaan sebagai pusat sumber belajar. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 4(4), 614–623. <https://doi.org/10.54957/jolas.v4i4.850>