

**MANAJEMEN LAYANAN REFERENSI  
DI PERPUSTAKAAN UIN WALISONGO  
SEMARANG**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan Islam  
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



Oleh:

**ANDINI ARIFAH RAHAYU**

**NIM: 1903036008**

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG**

**2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andini Arifah Rahayu  
NIM : 1903036008  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Program Studi : S1

Menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul:

### MANAJEMEN LAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN UIN WALISONGO SEMARANG

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 27 Desember 2023

Pembuat pernyataan,

The image shows an official stamp of UIN Walisongo Semarang. The stamp is circular and contains the text 'KEMENTERIAN AGAMA RI' at the top, 'UIN WALISONGO SEMARANG' in the middle, and 'NID 02/AAK/7091/03677' at the bottom. To the right of the stamp is a handwritten signature in black ink.

Andini Arifah Rahayu

NIM. 1903036008

# LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
B. Prof. Dr. Hamka (Kampus II) Ngaliyan Semarang  
Telp. 024-7601295 Fax. 7615387

## PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Manajemen Layanan Referensi di Perpustakaan UIN  
Walisongo Semarang  
Penulis : Andini Arifiah Rahayu  
NIM : 1903036008  
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam  
Program Studi : S1

telah ditinjau dalam sidang mahaqiyah oleh Dewan Penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam Ilmu Pendidikan Islam.

Semarang, 08 Januari 2024

## DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang

Drs. Mujlam, M.Ag  
NIP. 196603052005011001

Sekretaris Sidang

Dr. Fatkarroji, M.Pd  
NIP. 197704152007011032

Penguji I

Drs. Wahyudi, M.Pd  
NIP. 196803141995031001



Penguji II

Agus Khunnifi, M.Ag  
NIP. 197602262005011004

Pembimbing

Moh. Abhis Abwan, S.Hum., MIP

NIP. 198507272019031007

## NOTA PEMBIMBING

### NOTA DINAS

Semarang, 28 Desember 2023

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Walisongo Semarang

di Semarang

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini diberitabukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **Manajemen Layanan Referensi Perpustakaan UIN Walisongo Semarang**

Nama : **Andini Arifah Rahayu**

NIM : **1903036008**

Jurusan : **Manajemen Pendidikan Islam**

Program Studi : **SI**

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo untuk diujikan dalam Sidang Munaqsyah.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing



**Moh Ahlis Ahwan, S.Hum., M.I.P**

NIP. 198507272019031007

## ABSTRAK

Judul : **MANAJEMEN LAYANAN REFERENSI  
DI PERPUSTAKAAN UIN WALISONGO  
SEMARANG**

Penulis : Andini Arifah Rahayu

NIM : 1903036008

Penelitian ini didasari oleh keprihatinan peneliti terkait dengan fungsi layanan referensi yang belum banyak diketahui oleh sebagian mahasiswa dan pegawai maupun staf Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan memahami bagaimana manajemen layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo Semarang. Penelitian ini mengambil rumusan permasalahan: Bagaimana implementasi dari manajemen layanan referensi di perpustakaan UIN Walisongo Semarang?

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimana penelitian ini lebih menggunakan analisis dalam penyimpulan data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo Semarang sudah cukup baik. Namun pada fungsi pengorganisasian manajemen layanan referensi di Perpustakaan UIN Walisongo belum memadai karena hanya ada satu petugas referensi yang aktif memberikan layanan. Dalam manajemen kendala atau hambatan selama proses manajemen sedang berlangsung merupakan hal yang wajar terjadi. Untuk itu UPT Perpustakaan Pusat UIN Walisongo melakukan kegiatan *Benchmarking* (Studi Banding), menggunakan strategi *Personal Selling* (Jemput Bola), membuat Inovasi layanan referensi. Tetapi, hal tersebut belum sepenuhnya maksimal dilakukan, karena pada pelaksanaannya tidak sejalan dengan perencanaannya.

**Kata kunci:** *Manajemen, Layanan Referensi, Perpustakaan*

## TRANSLITERASI

Penelitian transliterasi huruf-huruf Arab Latin pada skripsi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543/U/1987. Penyimpangan Penelitian kata sandang [al-] disengaja secara konsisten supaya sesuai teks Arabnya.

ا	A	ط	ṭ
ب	B	ظ	ẓ
ت	T	ع	‘
ث	Ś	غ	Gh
ج	J	ف	F
ح	ḥ	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	ẓ	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
ش	Sy	ء	‘
ص	ṣ	ي	Y
ض	ḍ		

### Bacaan Madd:

a = a panjang

i =I panjang

u =u panjang

### Bacaan Diftong:

au = او

ai = اي

iy = اي

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrahmanirrahim*

Segala puji syukur atas kehendak Allah tuhan semesta alam yang memberi kesehatan jasmani dan rohani sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian skripsi dengan lancar. Sholawat serta salam tak lupa dihaturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW sebagai suri tauladan terbaik yang patut kitatiru hingga akhir zaman.

Skripsi ini berjudul “Manajemen Layanan Referensi di Perpustakaan UIN Walisongo”, yang disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu (S-1) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang.

Melalui kesempatan ini penulis ucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada pihak yang telah membantu dan memberi dukungannya selama proses penelitian hingga skripsi tersusun. Baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini, yakni kepada:

1. Rektor UIN Walisongo Semarang, Bapak Prof. Dr. Nizar M. Ag.,
2. Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang, Bapak Dr. K.H Ahmad Ismail. M. Ag., M. Hum.,
3. Kepala Jurusan sekaligus Wali Dosen Manajemen Pendidikan Islam Dr. Fatkuroji, M.Pd. yang telah memberi arahan serta motivasi dalam rangka penyusunan skripsi ini.
4. Dosen pembimbing Bapak Muh Ahlis Ahwan, S.Hum., M.IP. yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberi bimbingan dan pengarahan dalam penelitian skripsi ini.
5. Pustakawan dan staff Perpustakaan UIN Walisongo Semarang.
6. Kepada Bapak dan Ibu yang tercinta dan tersayang, Bapak Sudarso (Alm) dan Ibu Niyem serta seluruh keluarga dan kerabat yang selalu memberi doa dan dukungan baik secara moril dan materil.



7. Kepada Ibu Wati yang sudah seperti Ibu kandung sendiri dan Mbak Tya yang sudah seperti kakak bagi saya.
8. Kepada sahabat rantau yang sudah seperti saudara ku ini Nur Laila Iffatil Khasun, Erina Maulida Yunitasari, dan Nutfatin Abiadhoh.
9. Kepada sahabatku dulu semasa SMA hingga sekarang Hana Shafa Nur Afifah.
10. Teman-temanku MPI angkatan 2019 terkhusus MPI A yang telah kebersamai dari semester awal sampai dengan akhir di UIN Walisongo, rekan-rekan UKM TSC.
11. Teman-teman PPL, KKL, Magang Perpustakaan dan teman-teman KKN.
12. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan disini yang sudah mendukung.
13. Teruntuk diri sendiri yang sudah kuat sampai sekarang, jangan lupa dengan slogan “SEMOGA KUAT SAMPAI TAMAT”.

Kepada mereka semua penulis ucapkan terimakasih banyak. Penulis sadar bahwa dalam penulisan ini masih terdapat banyak kekurangan. Maka, kritik dan saran yang konstruktif sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Besar harapan penulis skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri sendiri maupun orang lain. Aamiin..

Semarang, 27 Desember 2023

Penulis



**Andini Arifah Rahayu**

NIM. 1903036008

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
NOTA PEMBIMBING .....	iv
ABSTRAK .....	v
TRANSLITERASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	13
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	13
BAB II.....	17
MANAJEMEN LAYANAN REFERENSI	
PERPUSTAKAAN .....	17
A. Landasan teori .....	17
1. Konsep Manajemen.....	17
2. Layanan Perpustakaan.....	30
3. Layanan Referensi Perpustakaan.....	41

4. Manajemen Layanan Referensi Perpustakaan...	43
B. Kajian Pustaka Relevan.....	55
C. Kerangka Berfikir.....	62
BAB III.....	66
METODE PENELITIAN .....	66
A. Jenis Penelitian.....	66
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	67
C. Data dan Sumber Data.....	68
D. Fokus Penelitian .....	69
E. Teknik Pengumpulan Data .....	69
F. Uji Keabsahan Data.....	72
G. Teknik Analisis Data.....	74
BAB IV .....	79
DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA.....	79
A. Deskripsi Data .....	79
B. Hasil Penelitian.....	87
C. Analisis Data .....	98
D. Keterbatasan Penelitian .....	107
BAB V.....	110
PENUTUP .....	110
A. KESIMPULAN .....	110
B. SARAN .....	111
C. PENUTUP.....	112
DAFTAR PUSTAKA.....	113

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	119
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	143

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Informan Penelitian.....	87
-----------	--------------------------	----

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir .....	64
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Walisongo.....	97
Gambar 4.2 Petugas Layanan Referensi.....	112
Gambar 4.3 Bimbingan dengan Petugas Layanan Referensi.....	117

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara.....	137
Lampiran 2 : Transkrip Wawancara dengan Kepala Perpustakaan.....	142
Lampiran 3 : Transkrip Wawancara dengan Koordinator Layanan Referensi Perpustakaan UIN Walisongo .....	146
Lampiran 4 : Surat Usulan Dosen Pembimbing .....	156
Lampiran 5: Surat izin Riset.....	157
Lampiran 6 : Nilai Bimbingan Skripsi .....	158
Lampiran 7: Dokumentasi .....	159



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan suatu unit kerja yang menempati suatu tempat khusus yang di dalamnya terdapat hasil karya yang dikelola dengan menerapkan kaidah kerja yang baku.<sup>1</sup> Begitu halnya dengan perpustakaan perguruan tinggi yang merupakan suatu unit kerja yang terdapat di lingkungan perguruan tinggi, universitas, sekolah tinggi, civitas akademika lainnya yang pada hakikatnya merupakan bagian penting dari suatu perguruan tinggi,<sup>2</sup> dengan tujuan sebagaimana tertuang dalam Standar Nasional Indonesia adalah melakukan layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengajar dan mahasiswa perguruan tinggi.<sup>3</sup>

Sulistyo–Basuki menyatakan terdapat beberapa tujuan perpustakaan perguruan tinggi,

---

<sup>1</sup> Andi Asari, Manajemen Perpustakaan, (Padang : PT Global Eksekutif Teknologi : 2022) hlm. 3

<sup>2</sup> Iwan Sopwandi, Manajemen Perpustakaan Perguruan tinggi (Transformasi perpustakaan menuju pelayanan berbasis digital), (Guepedia:2021) hlm.13

<sup>3</sup> Perpustakaan Nasional RI, Standar Nasional Indonesia (SNI) 7330: 2009 Bidang Perpustakaan Perguruan Tinggi (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI,2011), 2 dari 7

yaitu : (1) Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, yaitu dosen, karyawan, dan mahasiswa, (2) Menyediakan koleksi bahan Pustaka yang digunakan sebagai referensi pendukung proses pembelajaran dan kegiatan penelitian, (3) Menyediakan ruang belajar, (4) Menyediakan jasa pelayanan yang cepat dan tepat, (5) Menyediakan jasa informasi secara aktif kepada seluruh pengguna perpustakaan.<sup>4</sup>

Perpustakaan merupakan tempat terjadinya interaksi dan komunikasi secara langsung antara pemustaka dengan petugas perpustakaan dan juga interaksi langsung petugas perpustakaan dengan sistem layanan perpustakaan. Sebagaimana pelayanan memegang peranan penting dalam menjaga citra perpustakaan terkhusus kepada perpustakaan perguruan tinggi.

Jenis layanan perpustakaan yang disebutkan dalam standar nasional perguruan tinggi, minimal mempunyai tiga jenis layanan

---

<sup>4</sup> Sulisty-Basuki, Pengantar Ilmu Perpustakaan, (Jakarta: Gramedia,2001) hlm. 52

yaitu layanan loker, layanan literasi informasi, layanan sirkulasi dan layanan referensi.<sup>5</sup>

Untuk mencapai tujuan membangun perpustakaan yang baik maka diperlukan pengelolaan layanan referensi yang biasa disebut sebagai manajemen layanan referensi. Manajemen layanan referensi merupakan layanan perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pembaca dalam memberikan informasi dan penggunaan perpustakaan untuk kepentingan studi dan riset.

Manajemen layanan referensi ini mempunyai peranan yang sangat penting dalam perpustakaan, dikarenakan melalui komunikasi dan interaksi antara pustakawan referensi dengan pemustaka dapat membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Melalui pengarah dan rujukan yang diberikan oleh petugas referensi, pemustaka akan memperoleh informasi terkait bahan-bahan yang ada di perpustakaan atau di tempat lain. Kegiatan

---

<sup>5</sup> Supriati, Eny. 2016 "Manajemen Layanan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Islam", Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Agama Islam (STAIN) Ponorogo hlm. 8

yang terdapat di layanan referensi yaitu *A ready reference questions*, pertanyaan penelitian (*research questions*), peminjaman antar perpustakaan (*interlibrary loan*), informasi dan layanan rujukan (*information and referall service*), kerjasama (*cooperative reference service*), *selective dissemination of information*, layanan database (*database searches*), kemas ulang informasi.

*A ready reference question* adalah pertanyaan yang dapat dijawab secara cepat dengan melakukan konsultasi atau menggunakan 1 atau 2 alat bantu. Pertanyaan penelitian (*research questions*) adalah pertanyaan-pertanyaan yang kompleks untuk keperluan penelitian, dan untuk memperoleh jawabannya, pustakawan harus melakukan penelusuran informasi terlebih dahulu. Peminjaman antar perpustakaan (*interlibrary loan*) adalah layanan dengan merekomendasikan perpustakaan perguruan tinggi lain atau perpustakaan lain apabila bahan referensi yang dibutuhkan tidak ada di perpustakaan terkait. Informasi dan layanan rujukan (*information and referall*

*service*) adalah pustakawan referensi harus dapat mengidentifikasi sumber-sumber informasi yang ada di luar perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi para pemustakanya. Kerjasama (*cooperative reference service*) adalah mengadakan hubungan dan kerjasama dengan perpustakaan/pusat informasi lain dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya. *Selective dissemination of information*, menyediakan layanan informasi terpilih yang diolah dan disajikan kepada pemustakaa sesuai dengan bidang ilmu/minat masing-masing. Layanan database (*database searches*), layanan ini tercakup dalam layanan referensi karena ketika pemustaka ingin mencari informasi tertentu dari database, dibutuhkan seorang pustakawan yang dapat menjelaskan cara penggunaan database, hierarki subyek, cakupan sebuah subyek, dan dapat memberikan alternatif judul lain jika yang dibutuhkan pemustaka tidak ditemukan pada database yang dimiliki.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Dian Wulandari, layanan referensi di era informasi : menjalankan fungsi pendidik pada perpustakaan perguruan tinggi, (universitas Kristen petra:2017) hlm. 3

Dengan demikian layanan referensi merupakan bagian yang penting di perpustakaan, dikarenakan layanan ini berhubungan langsung dengan pemustaka yang memberikan nilai positif bagi perpustakaan apabila pemustaka merasa puas oleh karena kebutuhannya di penuhi dengan baik.

Layanan referensi saat ini semakin berkembang, jika melihat dari jaman dahulu masih belum menggunakan teknologi digital atau masih dengan manual saat ini telah berkembang pesat dengan memanfaatkan digitalisasi teknologi. Sehingga pelayanan yang diberikan layanan referensi dengan berbasis teknologi semakin efektif dan efisien, meskipun demikian layanan referensi berbasis sistem teknologi juga tak selamanya berjalan mulus, artinya gangguan sistem dapat terjadi sewaktu – waktu.

Perpustakaan UIN Walisongo merupakan salah satu perpustakaan pada Lembaga Pendidikan tinggi UIN Walisongo Semarang yang di resmikan pada tanggal 15 September 1973 terletak di jalan Jl. Prof. Dr. Hamka Km. 2 Ngaliyan Semarang. Perpustakaan UIN Walisongo adalah perpustakaan perguruan tinggi

yang merupakan bagian integral dari lembaga induknya (UIN) dan berstatus sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) di tingkat pusat. Tujuan penyelenggaraan perpustakaan UIN Walisongo untuk mendukung, memperlancar atau meningkatkan kualitas pelaksanaan program tri dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Sejalan dengan tujuan di atas, maka UPT Perpustakaan UINWalisongo Semarang mempunyai beberapa fungsi: sebagai pusat ilmu pengetahuan dan pendidikan, sebagai pusat dan penyedia informasi dan keterangan tentang berbagai hal sesuai dengan ruang lingkup pendidikan, sebagai pusat penelitian literatur, sebagai tempat rekreasi, sebagai sumber inspirasi, sebagai tempat pelestarian berbagai karya ilmiah.

Perpustakaan UIN Walisongo mempunyai berbagai macam pelayanan yang tersedia untuk menunjang aktivitas akademik seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, penelusuran literatur, bimbingan pustaka, internet, layanan kartu SUPER FPPTI (Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia),

american corner, penyelenggaraan kegiatan (*event management*), layanan kartu SAKTI forum kerjasama perpustakaan perguruan tinggi negeri (FKP2TN), layanan perpanjangan mandiri, layanan member area.

Layanan referensi merupakan layanan yang diberikan oleh UPT Perpustakaan UIN Walisongo kepada mahasiswa untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Dalam pelaksanaannya layanan ini mempunyai tugas yaitu memberikan layanan bidang referensi dan informasi umum, melayankan koleksi referens kepada pemakai, memberikan layanan bantuan penelusuran informasi dan literatur, memberikan bantuan dan bimbingan menggunakan koleksi referens, mengelola dan melayankan majalah/jurnal/bulletin dan surat kabar, mengelola dan melayankan koleksi tandon., melakukan penyusunan bibliografi, abstrak, indeks, melakukan pendidikan pemakai (*user education*).<sup>7</sup>

Jumlah keseluruhan koleksi yang tersedia pada layanan ini untuk bahan pustaka referensi

---

<sup>7</sup> Buku pedoman Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang  
hlm. 6



yaitu 4181 koleksi, dengan rincian koleksi jurnal (majalah) sejumlah 2800, *proceedings* sejumlah 349, laporan penelitian sejumlah 35 dan tesis dan disertasi sejumlah 2. Data tersebut berdasarkan hasil riset peneliti terhadap pustakawan referensi perpustakaan UIN Walisongo. Dalam pengadaan koleksi referensi berdasarkan usulan dari masing-masing prodi, mahasiswa, *browsing* internet.

Selain penyediaan koleksi referensi, layanan referensi juga mempunyai berbagai macam kegiatan yang bersifat temporer atau terjadwal. Kegiatan tersebut berupa pelatihan manajemen referensi, penelusuran informasi ilmiah, *academic writing*, dan kegiatan bimbingan yang diberikan kepada mahasiswa baru (ORS). Selain kegiatan-kegiatan tersebut layanan referensi juga menyediakan berbagai layanan dan sumber informasi yang diberikan kepada mahasiswa seperti layanan informasi di portal GARUDA yang di kelola oleh Kemenristekdikti, sumber informasi MORAREF yang dikelola oleh Kemenag, menyajikan sumber koleksi ilmiah yang bersifat *open acces*. Kegiatan atau pelatihan tersebut diberikan untuk

memudahkan dan membantu mahasiswa dalam upaya pemenuhan kebutuhan informasi dan sumber belajar. Namun apabila informasi yang diberikan kurang memenuhi atau tidak terdapat pada koleksi yang tersedia layanan referensi memberikan arahan kepada mahasiswa untuk mencari di portal digital yang sudah bekerja sama dengan perpustakaan UIN Walisongo seperti *indonesia Onesearch* yang dapat diakses oleh mahasiswa berisi katalog-katalog sumber referensi yang belum terdapat di layanan referensi UIN Walisongo.

Setelah adanya kegiatan serta pelatihan yang telah disebutkan, layanan referensi UIN Walisongo juga telah melakukan inovasi baru berupa pelayanan secara digital atau *digital service* kepada mahasiswa. Ini dilakukan untuk memudahkan mahasiswa untuk memperoleh pelayanan atau bimbingan referensi yang diperlukan tanpa harus berkunjung ke perpustakaan, inovasi ini berupa WALI SANTRI (Walisongo Literasi Informasi dan Referensi). Mekanisme dalam aplikasi ini adalah mahasiswa dapat mengajukan pertanyaan yang dibutuhkan

lalu kemudian petugas referensi akan memberikan jawaban dari pertanyaan yang diajukan mahasiswa tersebut. Aplikasi ini dapat diakses melalui web perpustakaan UIN Walisongo pada bagian *ask me*. Kemudian hasil dari diskusi ini dapat dilihat oleh pengguna lain. Berdasarkan informasi dari petugas, sudah ada 75 mahasiswa yang mengakses inovasi ini.

Selain inovasi di atas, dalam pelaksanaan tugas dan kegiatan pelayanan referensi terdapat pula beberapa hambatan atau kendala yang dialami oleh layanan referensi seperti yang dikatakan oleh pustakawan referensi UIN Walisongo bapak Fahruozi,

Mahasiswa yang cenderung pasif dan enggan untuk bertanya, dan hanya mencari koleksi-koleksi referensi yang ada, namun kami sebagai petugas yang ada di referensi ini lebih sering pro aktif, kita melihat dari perilaku mahasiswa bahwa mahasiswa itu kelihatan membutuhkan informasi yang belum didapatkan sehingga kita hampiri dan melakukan interview untuk

mengetahui referensi yang dibutuhkan, lalu kita memberikan solusinya.

Dari pernyataan tersebut dapat peneliti simpulkan terkait hambatan atau kendala yang ada adalah kurangnya sikap aktif dari mahasiswa untuk bertanya dan meminta bimbingan terkait informasi yang butuhkan.

Permasalahan di atas tidak cukup jika hanya mengandalkan solusi layanan sirkulasi saja tetapi dapat diminimalkan dengan adanya manajemen layanan referensi di lembaga yang memegang peranan penting untuk mengatur semua layanan yang berhubungan dengan referensi yaitu *a ready reference questions*, pertanyaan penelitian (*research questions*), peminjaman antar perpustakaan (*interlibrary loan*), informasi dan layanan rujukan (*information and referall service*), kerjasama (*cooperative reference service*), *selective dissemination of information*, layanan database (*database searches*), kemas ulang informasi.

Berdasarkan dari permasalahan yang terjadi di atas peneliti tertarik untuk meneliti

tentang Manajemen Layanan Referensi Perpustakaan UIN Walisongo Semarang.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

Bagaimana implementasi dari manajemen layanan referensi di perpustakaan UIN Walisongo Semarang?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Menurut rumusan masalah tersebut, maka tujuan peneliti yang akan dicapai adalah untuk mendeskripsikan implementasi dari manajemen layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo Semarang

### **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan manfaat praktis, yaitu:

#### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini akan memberikan manfaat teoritis yang penting dalam mengembangkan pengetahuan dan pemahaman tentang

manajemen layanan referensi di perpustakaan. Temuan dan pemahaman baru yang dihasilkan dari penelitian ini dapat menjadi landasan bagi penelitian lebih lanjut dan pengembangan teori dalam bidang ini.

b. Manfaat praktis

Secara praktis dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan tidak hanya bagi peneliti, namun pihak sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini akan memberikan manfaat bagi peneliti dalam memperoleh pengetahuan dan pemahaman yang lebih dalam tentang manajemen layanan referensi di Perpustakaan UIN Walisongo Semarang, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, dan mengevaluasi penggunaan teknologi informasi dalam layanan referensi. Peneliti juga dapat memberikan rekomendasi yang berharga untuk perbaikan dan pengembangan layanan referensi di perpustakaan tersebut.

2. Bagi Pustakawan

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan dalam manajemen layanan referensi, mengatasi kendala yang dihadapi, dan memanfaatkan teknologi informasi secara efektif dalam layanan referensi. Penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi yang berharga bagi pustakawan dalam pengembangan dan peningkatan layanan referensi di perpustakaan.

### 3. Bagi Perpustakaan

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berharga bagi perpustakaan dalam pengembangan dan peningkatan layanan referensi.

### 4. Bagi Mahasiswa

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berkesan bagi mahasiswa dalam mempersiapkan diri untuk bekerja di bidang perpustakaan atau melakukan penelitian lebih lanjut di bidang tersebut.

## BAB II

### Manajemen Layanan Referensi Perpustakaan

#### A. Landasan teori

##### 1. Konsep Manajemen

Seiring perkembangan zaman yang semakin berkembang, setiap organisasi memiliki aktivitas – aktivitas pekerjaan tertentu dalam rangka mencapai tujuan tertentu organisasi, Salah satu aktivitas tersebut adalah manajemen.<sup>1</sup>

Organisasi dapat diartikan suatu pengaturan orang-orang untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan manajemen adalah ilmu, proses, dan seni dimana terdiri dari dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian. Oleh karena itu, dasar sekali untuk bisa memahami hal-hal yang berhubungan dengan manajemen, di antaranya yaitu:

##### a. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Oleh karena manajemen diartikan mengatur maka ada beberapa hal yang harus diatur, yaitu semua unsur- unsur manajemen

---

<sup>1</sup> Made Pidarta, Manajemen Pendidikan Indonesia, (Jakarta: PT Rineka Cipta,2004),hlm 1



yang terdiri dari *man, money, methods, materials, machines, and market*, yang disingkat dengan 6M dan semua aktivitas yang ditimbulkannya dalam proses manajemen itu. Dalam suatu organisasi atau perusahaan, karena organisasi merupakan “alat” dalam “wadah” tempat untuk mengatur 6M dan semua aktivitas proses manajemen dalam mencapai tujuannya. Tegasnya, pengaturan hanya dapat dilakukan di dalam suatu organisasi. Sebab dalam organisasi inilah tempat kerja sama, proses manajemen, pembagian kerja, koordinasi, dan integrasi dilakukan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.<sup>2</sup>

Dalam pengertian yang sama, hakikat manajemen yaitu altadbir (pengaturan), kata ini merupakan derivasi dari kata *dabbara* (mengatur) yang banyak terdapat dalam Al-Qur’an.

وَلَمْ يَرَوْا أَنَّ اللَّهَ يَبْسُطُ الرِّزْقَ لِمَنْ يَشَاءُ وَيَقْدِرُ إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ  
لِّقَوْمٍ يُؤْمِنُونَ

“Dan apakah mereka tidak memperhatikan bahwa Sesungguhnya Allah melapangkan rezeki bagi siapa yang dikehendaki-Nya dan Dia (pula) yang menyempitkan (rezeki itu). Sesungguhnya

---

<sup>2</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016), hlm 2

pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kekuasaan Allah) bagi kaum yang beriman.”(QS. Ar-Rum: 37)

Dari isi kandungan di atas dapat diketahui bahwa Allah SWT adalah pengatur rezeki (manager). Perilaku cepat lupa diri ketika memperoleh kesenangan dan putus asa ketika memperoleh kesusahan itu terjadi karena mereka menjauh dari Allah. Akibatnya mereka tidak menyadari bahwa yang mengatur rezeki manusia adalah Allah. Allah-lah yang melapangkan rezeki seseorang dan menahan rezeki yang lain sesuai dengan kebijaksanaan-Nya. Perbedaan rezeki itu terjadi karena perbedaan kemampuan, dan perbedaan kemampuan mengakibatkan perbedaan posisi manusia dalam kehidupan. Karena perbedaan posisi itulah, maka seluruh lapangan pekerjaan dapat diisi manusia sesuai dengan kemampuannya itu.<sup>3</sup> Sementara manajemen adalah ilmu seni yang mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

---

<sup>3</sup> Tafsir ar-rum ayat 37, Qur'an Kemenag

Dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah rangkaian seluruh kegiatan manajemen yang mengacu pada upaya kerja sama antara dua orang atau lebih dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan secara efektif dan efisien.

Berikut ini beberapa pendapat para ahli dalam mendefinisikan istilah manajemen:

- a. Menurut James A.F Stoner dan Charles Wankel, memberikan batasan manajemen sebagai berikut.

*Management is the process of planning, organizing, leading, and controlling the efforts of organization members and of using all other organizational resources to achive stated organizations goals* (Manajemen adalah proses perencanaan, perorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi dan penggunaan seluruh sumber daya organisasi lainnya demi tercapainnya tujuan organisasi).<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Siswanto, Manajemen Tenaga Kerja, (Bandung: PT. Sinar Baru,1987), hlm5

b. Harold Koontz dan Cyril O'Donnel dalam H. Malayu SP.Hasibuan,

Manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atas sejumlah aktivitas orang lain yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan dan pengendalian.

c. Menurut GR Terry,

“Manajemen” adalah suatu proses yang mempunyai ciri khas yang meliputi segala tindakan-tindakan perencanaan, pengarahan, pengorganisasian dan pengendalian yang bertujuan untuk menentukan dan mencapai sasaran-sasaran yang sudah ditentukan melalui pemanfaatan berbagai sumber, di antaranya sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. Manajemen adalah melakukan pengelolaan sumber daya yang dimiliki oleh sekolah atau organisasi yang di antaranya adalah manusia, uang, metode, materiil, mesin dan pemasaran yang dilakukan dengan sistematis dalam suatu proses.

d. Koontz, O'Donnell, dan Weihrich mengemukakan,

Manajemen adalah berhubungan dengan pencapaian sesuatu tujuan yang dilakukan melalui dan dengan orang-orang lain.

Dari pengertian manajemen di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses penggunaan orang dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen sebagai ilmu artinya manajemen dapat dipelajari dan menjadi salah satu cabang ilmu, dapat diterapkan untuk menyelesaikan permasalahan dalam bisnis dan mencapai kepuasan pimpinan atau manajer, sedangkan manajemen sebagai seni berarti untuk mencapai tujuan yang diinginkan, seorang pemimpin banyak bergantung pada manajemen. pada kemampuannya untuk mempengaruhi orang lain di bawahnya.

Pemahaman ini memungkinkan kita untuk memahami bahwa hakikat manajemen adalah pengelolaan sumber daya yang terpenting, ada sumber daya manusia untuk melakukannya

bekerjasama dalam melaksanakan kegiatan yang bertujuan untuk mencapai tujuan-tujuan umum.

Perpustakaan sebagai sumber bahan pembelajaran memerlukan proses dan metode kerja yang baik dan profesional. Untuk itu proses kerja atau operasional perpustakaan harus dibarengi dengan pengelolaan yang baik agar dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Perpustakaan dalam konteks ilmu manajemen merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang jasa. Salah satu unsur penting dalam manajemen adalah produk yang akan dijual. Produk sudah dibentuk dan bisa juga dibentuk. Produk yang berbentuk adalah produk yang dapat disentuh atau dilihat dengan mata telanjang seperti buku, pakaian, makanan, dan lain-lain. Namun produk *intangible* dalam ilmu manajemen merupakan produk *intangible* dan lebih berorientasi pada pemberian jasa. Oleh karena itu, manajemen adalah proses mengelola dan mengkoordinasikan sumber daya secara efektif dan

efisien sebagai usaha untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>5</sup>

Oleh karena itu, ini diintegrasikan ke dalam proses manajemen termasuk dalam hal ini manajemen layanan referensi perpustakaan.

a. Fungsi Manajemen

Menurut GR Terry, manajemen mempunyai tugas yang harus dilaksanakan. Tugas-tugas tersebut adalah fungsi-fungsi manajemen, di antaranya:

1. *Planning* (Perencanaan)

Layanan perpustakaan sangat efektif dan efisien jika dimulai dengan kegiatan perencanaan, khususnya yang berhubungan dengan analisis kebutuhan pemustaka. Fungsi perencanaan yaitu sebagai panduan bagi pimpinan perpustakaan dalam menjalankan pengolahan perpustakaan. Rencana yang hanya dibuat oleh perpustakaan tidak hanya menjadi sekedar arsip saja, sedapat mungkin setiap orang yang terlibat dalam perencanaan.

---

<sup>5</sup> Muh Quraisy, Mathar. 2011. Hubungan Promosi dan Persepsi Pemustaka terhadap Mutu Layanan Perpustakaan. Makassar: Alauddin University Press. hlm. 1-2

Perencanaan adalah proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan dengan memilih yang terbaik dari alternatif-alternatif yang ada.<sup>6</sup>

Perencanaan terdiri dari:

- a) Menetapkan apa yang harus dikerjakan, kapan dan bagaimana melakukannya
- b) Membatasi sasaran dan menetapkan pelaksanaan - pelaksanaan kerja untuk mencapai efektivitas maksimum melalui proses penentuan target
- c) Mengumpulkan dan menganalisis informasi
- d) Mengembangkan alternatif-alternatif mempersiapkan rencana-rencana serta mengomunikasikan keputusan-keputusan dari perencanaan tersebut.

Menurut Widjajakusuma dan Yusanto ada empat fungsi penting dari perencanaan yaitu:

- a) Mengurangi atau mengimbangi ketidakpastian dan perubahan dimasa yang akan datang.
- b) Memusatkan perhatian kepada sasaran.
- c) Menjamin atau mendapatkan proses pencapaian tujuan terlaksana secara efisien dan efektif.
- d) Memudahkan pengendalian.

---

<sup>6</sup> Malayu S.P. Hasibuan, Manajemen Dasar, Pengertian, dan masalah,.... hlm.40



Oleh karena itu kita dapat menyimpulkan bahwa perencanaan dalam kegiatan pengelolaan sangat diperlukan, karena setiap kegiatan telah direncanakan, agar tujuannya akan lebih jelas dan berorientasi untuk mencapai hasil yang diharapkan akan terlaksana secara efektif dan efisien.

## 2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Tahap kedua adalah organisasi atau kelompok melaksanakan fungsi manajemen setelah perencanaan tahu cara berorganisasi. Penataan perpustakaan dilakukan kemudian. Lakukan analisis sumber daya milik perpustakaan. Sumber-sumber daya manusia, peralatan, koleksi, bangunan, dan sumber daya lain harus diinventarisasi dalam bentuk berusaha untuk memaksimalkan risiko karir organisasi agar menjadi perpustakaan potensial di masa depan. Fungsi organisasi, khususnya dalam bentuk program penentuan tenaga-tenaga yang diperlukan untuk melaksanakan rencana yang telah disiapkan.

Menurut George R. Terry, pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan – hubungan kelakuan yang efektif antara orang –

orang sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien dan dengan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu.<sup>7</sup> Jadi, setelah proses perencanaan, Langkah selanjutnya adalah pengorganisasian.

Organisasi adalah pembagian masing-masing setiap tugas atau menetapkan tugas anggota suatu organisasi. Itu wajib Jelas siapa yang akan melaksanakan tugas tersebut Apa yang akan dicapai kepada anggota dalam organisasi, akan melaksanakan tugas dan fungsi utama sebagaimana mestinya dengan kemampuannya menciptakan efisiensi dan efisiensi kerja.

### 3. *Actuating* (Pelaksanaan)

Pelaksanaan/penggerakan (*actuating*) berfungsi untuk merealisasikan hasil perencanaan dan pengorganisasian. *Actuating* merupakan usaha untuk mengarahkan atau menggerakkan tenaga kerja atau *man power* dan mendayagunakan

---

<sup>7</sup> Fahrurrozi, Manajemen Pendidikan Islam konsep dan Aplikasi, (Semarang:CV Karya Abadi, 2015)hlm.75

fasilitas yang tersedia guna melaksanakan pekerjaan secara bersamaan.<sup>8</sup>

Fungsi pengarahan ini adalah ibarat kunci starter mobil, artinya mobil baru dapat berjalan jika kunci starternya telah melaksanakan fungsinya. Demikian juga proses manajemen, baru terlaksana setelah fungsi pengarahan ditetapkan.<sup>9</sup>

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa implementasi/pelaksanaan merupakan fungsi manajemen yang paling penting karena merupakan proses melaksanakan apa yang telah direncanakan sebelumnya dan berusaha mewujudkan rencana tersebut menjadi kenyataan. Tentu saja kinerja/tindakan anggota organisasi akan datang dengan arahan agar organisasi dapat melaksanakan pekerjaan secara efektif, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

#### 4. *Controlling* (Pengendalian/Pengawasan)

Pengendalian adalah salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan penilaian dan sekaligus bila perlu mengadakan koreksi sehingga

---

<sup>8</sup> Hasan Hariri, dkk., Manajemen Pendidikan, (Yogyakarta: Media Akademi, 2016) hlm.9

<sup>9</sup> Malayu S.P. Hasibuan, Manajemen Dasar, Pengertian, dan masalah, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016) hlm 183.

apa yang sedang dilakukan bawahan dapat diarahkan ke jalan yang benar dengan maksud tercapai tujuan yang sudah digariskan.<sup>10</sup>

Tujuan pengendalian sebagai berikut:

- a) Supaya proses pelaksanaan dilakukan sesuai dengan ketentuan-ketentuan dari rencana
- b) Melakukan tindakan perbaikan (*corrective*), jika terdapat penyimpanganpenyimpangan (deviasi)
- c) Supaya tujuan yang dihasilkan sesuai dengan rencananya.

Pengendalian bukan hanya untuk mencari kesalahan-kesalahan, tetapi berusaha untuk menghindari terjadinya kesalahan-kesalahan serta memperbaikinya jika terdapat kesalahankesalahan. Jadi pengendalian dilakukan sebelum proses, saat proses, dan setelah proses, yakni hingga hasil akhir diketahui.<sup>11</sup>

Pengawasan merupakan kegiatan mengamati dan mengukur segala kegiatan operasi dan pencapaian hasil dengan membandingkan standar yang terlihat dalam rencana sebelumnya. Fungsi

---

<sup>10</sup> Mohammad Mustari, Manajemen Pendidikan, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014)hlm 9.

<sup>11</sup> Malayu S.P Hasibuan, Manajemen Dasar, Pengertian dan masalah....., hlm. 242

pengawasan menjamin segala kegiatan berjalan sesuai dengan kebijaksanaan, strateg, rencana keputusan, dalam program kerja yang telah dianalisis, dirumuskan serta ditetapkan sebelumnya.<sup>12</sup>

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pengawasan merupakan upaya pencegahan dan pengendalian agar pelaksanaannya dapat sesuai dengan apa yang telah direncanakan dan dibakukan sebelumnya, sekaligus memastikan tercapainya target, ambisi dan tujuan serta melaksanakannya dengan lancar.

## **2. Layanan Perpustakaan**

### **a. Pengertian Layanan Perpustakaan**

Menurut Handoyo bahwa layanan merupakan sebuah aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa perpustakaan kepada pemustaka untuk dapat mengakses informasi pustaka/sumber informasi sebagai kebutuhan para pemustaka.<sup>13</sup> Menurut istilah layanan perpustakaan merupakan penyediaan bahan pustaka dan atau sumber

---

<sup>12</sup> Hasan Hariri, dkk., Manajemen Pendidikan, hlm10

<sup>13</sup> M.Z. Eko Handoyo, “Layanan Perpustakaan”, Universitas Negeri Semarang, Semarang, 1021 Desember 2012, hlm 1

informasi secara tepat serta penyedia berbagai layanan dan bantuan kepada pemustaka sesuai kebutuhan pemustaka perpustakaan.<sup>14</sup>

Selaras dengan pendapat di atas, Rahayuningsi berpendapat bahwa pelayanan perpustakaan adalah kegiatan memberikan layanan informasi kepada pemustaka dalam perpustakaan dengan menggunakan prinsip dasar yaitu :

- a. Pelayanan bersifat universal, layanan tidak hanya diberikan kepada individu- individu tertentu, tetapi diberikan kepada pengguna secara umum.
- b. Pelayanan berorientasi pada pengguna, dalam arti untuk kepentingan pengguna, bukan kepentingan pengelola.
- c. Menggunakan disiplin, untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dalam memanfaatkan perpustakaan.
- d. Sistem yang dikembangkan mudah, cepat dan tepat.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014). hlm 123

<sup>15</sup> Rahayuningsi. "Pengelolaan Perpustakaan". (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007) hlm 85

Oleh karena itu, dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan faktor kunci keberhasilan organisasi sebuah perpustakaan. Kemajuan atau perkembangan suatu perpustakaan tercipta dari aktivitas yang dilakukan di perpustakaan.

Dari beberapa pendapat yang sudah dikemukakan, layanan perpustakaan menurut penulis merupakan suatu fasilitas dan aktivitas pemberian jasa yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka dengan menyediakan akses ke berbagai macam bahan pustaka yang tersedia sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pemustaka terkait dengan informasi yang dibutuhkan. Sebagaimana mengacu kepada Tujuan layanan perpustakaan ialah untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara tepat dan akurat, yaitu melalui penyediaan bahan Pustaka dan penyediaan dan penyediaan sarana bahan penelusurannya.

b. Syarat Layanan

Layanan perpustakaan yang ramah dan profesional juga ikut berperan dalam menumbuhkan kenyamanan bagi pengguna, agar pengguna betah berkunjung ke perpustakaan. Supaya tujuan tersebut dapat tercapai, maka perlu diperhatikan syarat-syarat sirkulasi yang baik menurut Lasa Hs, yaitu sebagai berikut:

- a) Mekanisme kerja dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan benar; sistem kerja manual maupun dengan mesin (seperti komputer) sebaiknya dapat diselesaikan dengan cepat, tepat, dan benar.
- b) Dapat menjaga keamanan koleksi dan pengguna; sistem pengaturan ruangan, pintu, dan meja kursi dapat menciptakan keamanan koleksi serta kenyamanan pengguna.
- c) Administrasi sirkulasi yang tepat; sistem pencatatan sirkulasi sebaiknya dapat dilakukan dengan benar, praktis, dan tidak menimbulkan kesalahpahaman dengan pengguna. Untuk itu



dalam penerapan administrasi sirkulasi perlu dikerjakan seteliti mungkin.<sup>16</sup>

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa untuk menyelenggarakan pelayanan referensi yang baik perlu memperhatikan beberapa syarat, antara lain mekanisme pengoperasian dan kerja yang tepat dan benar, pemilihan dan penerapan sistem perkreditan, sesuai atau tidak, serta sistem perkreditan. perpustakaan mempunyai wewenang. staf, peraturan peminjaman yang jelas, serta keamanan pengumpulan dan kenyamanan fasilitas.

c. Kegiatan Layanan Perpustakaan

Menurut Darmono, asas layanan perpustakaan yang harus di perhatikan dalam kegiatan layanan adalah sebagai berikut:

- a) Layanan selalu berorientasi kepada kebutuhan demi kepentingan pemustaka;
- b) Layanan diberikan atas dasar keseragaman dan keadilan merata serta memandang pemustaka sebagai satu kesatuan yang menyeleluruh dan tidak di pandang secara individual;

---

<sup>16</sup> Lasa HS, Manajemen Perpustakaan, (Yogyakarta: Gema Media, 2008) hlm 170

- c) Layanan dilandasi dengan aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi layanan, peraturan perpustakaan harus didukung oleh semua pihak agar layanan perpustakaan dapat berjalan dengan baik;
- d) Layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan dan ketetapan yang didukung oleh administrasi dengan baik.<sup>17</sup>

Dari penjelasan di atas penulis dapat memastikan bahwa kegiatan pelayanan di perpustakaan melayani pemustaka dengan baik, Mulai dengan meminjam koleksi, mengembalikan koleksi, dan membantu pengguna yang tidak mengetahui cara mendapatkan koleksi yang dibutuhkan. Tenaga pelayanan perpustakaan perlu memperhatikan prinsip pelayanan perpustakaan untuk memenuhi segala kebutuhan perpustakaan. Seperti halnya semua aktivitas pelayanan yang berupa pemberian informasi dan fasilitas perpustakaan kepada pengguna dengan cepat, tepat waktu, dan benar.

---

<sup>17</sup> Darmono. "Perpustakaan Sekolah". (Jakarta: Grasibdo, 2007)hlm 166

Oleh karena itu, memberikan pelayanan kepada pemustaka merupakan tujuan dari setiap proses kerja yang ada di perpustakaan, agar pemustaka mendapatkan informasi yang benar sesuai kebutuhannya dan dapat menikmati fasilitas yang disediakan di perpustakaan. Dengan kata lain, layanan perpustakaan harus berorientasi pada kebutuhan pemustaka.

d. Jenis Layanan Perpustakaan

Dalam dunia perpustakaan dikenal dua macam layanan perpustakaan, yaitu layanan teknis dan layanan pengguna, Pelayanan perpustakaan meliputi:

- 1) Pelayanan teknis, yang mencakup kegiatan pengadaan, pengatalogan dan perawatan koleksi. Prosedur dan mekanisme kerja dari kegiatan tersebut harus dirumuskan dengan baik agar pekerjaan pembinaan koleksi dapat berjalan dengan lancar. Standar-standar pengolahan harus ditetapkan, dan peralatan-peralatan serta bahanbahan yang diperlukan untuk itu harus disediakan.
- 2) Pelayanan kepada pengguna, yang mencakup kegiatan antara lain peminjaman dan

keanggotaan, bantuan atau bimbingan penggunaan bahan pustaka, layanan penelusuran dan silang layang. Untuk kelancaran pelayanan pengguna, harus ditetapkan jam buka perpustakaan, peraturan penggunaan bahan pustaka dan prosedur serta mekanisme setiap jenis pelayanan yang ditawarkan. Untuk keperluan pengembangan, data pelayanan harus dikumpulkan setiap saat.

Jenis pelayanan yang dapat diberikan kepada pengguna jasa perpustakaan yaitu: pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, dan pelayanan jam perpustakaan. Sedangkan menurut Darmono, pelayanan perpustakaan terbagi menjadi tiga yaitu: layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi), layanan referensi, dan layanan ruang baca.<sup>18</sup>

e. Sistem Layanan Perpustakaan

Menurut Rusina Sjahrial Pamuntjak “Sistem pelayanan pengguna pada perpustakaan umumnya dapat dilaksanakan melalui dua cara di antaranya, pelayanan dengan sistem terbuka (*opened access*)

---

<sup>18</sup> Darmono. “Perpustakaan Sekolah”. (Jakarta: Grasibdo, 2007)hlm 141

dan pelayanan dengan sistem tertutup (*closed access*)”<sup>19</sup>

### 1. Sistem Layanan Terbuka (*Open Access*)

Sistem layanan terbuka merupakan bagian dari sistem pelayanan perpustakaan. Pada perpustakaan tinggi yang melayani civitas akademika dan koleksi yang banyak biasanya menggunakan sistem layanan terbuka. Menurut Darmono, sistem layanan terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan para pengguna secara langsung dapat memilih, menemukan dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan.<sup>20</sup> Agar pengguna layanan perpustakaan dapat memanfaatkan koleksi perpustakaan dengan baik maka pengguna harus memahami sistem ini karena Tanpa memahami sistem ini, pengguna akan berkeliaran di rak hanya untuk mencari judul buku.

Selain itu ada beberapa kelebihan dan kelemahan dari sistem ini. Menurut Lasa Hs beberapa kelebihan sistem layanan terbuka antara

---

<sup>19</sup> Sjahrial, Pamuntjak. “Pedoman Penyelenggara Perpustakaan”. (Jakarta: 2000) hlm 101

<sup>20</sup> Darmono. “Perpustakaan Sekolah”. (Jakarta: Grasibdo, 2007) hlm 139

lain, kartu katalog tidak segera rusak, menghemat tenaga, lebih banyak judul koleksi yang diketahui, dan kecil sekali kemungkinan terjadi kesalahpahaman antara petugas dan pengguna. Sedangkan kekurangannya antara lain frekuensi kerusakan koleksi lebih besar, perlu ruangan yang luas, susunan koleksi tidak teratur, dan pengguna baru sering bingung.<sup>21</sup>

Dari uraian perspektif di atas dapat disimpulkan bahwa dalam sistem pelayanan terbuka, perpustakaan memberikan kebebasan langsung kepada penggunanya untuk mencari, memilih dan mengidentifikasi koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya. Namun, dibalik berbagai kelebihan yang dimiliki sistem ini, masih terdapat beberapa kekurangan dalam mengoperasikan sistem layanan terbuka ini.

## 2. Sistem Layanan Tertutup (*Closed Access*)

Sistem layanan tertutup merupakan pelayanan yang tidak memperbolehkan pengunjung perpustakaan masuk ke ruang koleksi. Menurut Syihabuddin Qalyubi menyebutkan bahwa di dalam sistem tertutup pengunjung tidak

---

<sup>21</sup> Lasa HS, Manajemen Perpustakaan, (Yogyakarta: Gema Media, 2008) hlm214

diperkenankan masuk ke rak-rak buku untuk membaca ataupun mengambil sendiri koleksi perpustakaan. Pengunjung hanya dapat membaca atau meminjam melalui petugas yang akan mengambilkan bahan pustaka untuk para pengunjung.<sup>22</sup> Dalam sistem layanan tertutup juga memiliki beberapa keuntungan dan kerugian dalam pelaksanaannya.

Kelebihan sistem ini, antara lain:

- 1) Daya tampung koleksi lebih banyak
- 2) Susunan koleksi lebih teratur
- 3) Kerusakan dan kehilangan koleksi relatif lebih sedikit
- 4) Tidak memerlukan meja baca di ruang koleksi.

Sedangkan kekurangan sistem ini, antara lain:

- 1) Memerlukan banyak energi ( tenaga kerja)
- 2) Terdapat sejumlah koleksi yang tidak dikenal pengguna
- 3) Sering terjadi kesalahpahaman antara petugas dan pengguna.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Syihabuddin Qalyubi, Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi. (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007) hlm 223

<sup>23</sup> Lasa HS, Manajemen Perpustakaan, (Yogyakarta: Gema Media, 2008) hlm 214

Berdasarkan pernyataan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan tertutup adalah sistem pelayanan yang tidak memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk mengambil dan mencari koleksi bahan pustaka yang diperlukan tanpa bantuan petugas perpustakaan.

### **3. Layanan Referensi Perpustakaan**

Istilah referensi berasal dari bahasa Inggris *to refer* yang artinya menunjuk. Sedangkan referensi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sumber, acuan, rujukan atau petunjuk. Di dalam ilmu perpustakaan istilah referensi berarti menunjuk kepada suatu koleksi yang dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemakai perpustakaan.<sup>24</sup>

Menurut Louis Shores pelayanan referensi adalah bagian dari pelayanan perpustakaan yang tugasnya menginterpretasikan seluruh koleksi perpustakaan untuk kepentingan pemakainya. Menurut *American Library Association* (ALA), pelayanan referensi merupakan sebagian layanan

---

<sup>24</sup> Umi Kalsum, Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi, (jurnal iqra' vol. 10 no. 01, 2016) hlm. 133



perpustakaan yang secara langsung berhubungan dengan pembaca dalam memberikan informasi dan penggunaan sumber-sumber perpustakaan untuk kepentingan studi dan riset.<sup>25</sup>

Sutarno berpendapat layanan referensi adalah layanan yang hanya dapat diberikan terbatas di perpustakaan. Hal itu dilakukan karena beberapa pertimbangan, misalnya keterbatasan koleksi. Pendapat lain mendefinisikan bahwa layanan referensi merupakan kegiatan pelayanan perpustakaan untuk membantu pemustaka menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.

Dari beberapa uraian di atas dapat didefinisikan bahwa pelayanan referensi adalah layanan yang disediakan perpustakaan untuk membantu pemustaka mendapatkan informasi dan bahan referensi yang dibutuhkannya. Melalui layanan ini, pengguna dapat memperoleh bantuan

---

<sup>25</sup> Umi Kalsum, Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi, (jurnal iqra' vol. 10 no. 01, 2016) hlm. 133

dalam mencari sumber belajar, melakukan penelusuran literatur, dan mencari informasi yang relevan dengan kebutuhannya.

Adapun tujuan layanan referensi/ rujukan adalah :

- a) Memungkinkan pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cepat dan tepat;
- b) Memungkinkan pemakai menelusur informasi dengan pilihan yang lebih luas;
- c) Memungkinkan pemakai menggunakan koleksi rujukan dengan lebih tepat guna.

#### **4. Manajemen Layanan Referensi Perpustakaan**

Manajemen layanan merupakan proses atau kegiatan menyediakan dan membantu memberikan kebutuhan informasi pada pemustaka. Dalam buku RPP\_Pelaksanaan Undang-undang No 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, Pasal 44 mengatakan bahwa standar pengelolaan perpustakaan atau manajemen layanan referensi memiliki kriteria paling sedikit mengenai: perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan.

- a) Perencanaan layanan referensi

Perencanaan layanan referensi adalah kegiatan yang penting dilakukan untuk memperoleh dan

menetapkan sasaran dan memilih cara yang seefisien dan seefektif mungkin untuk mencapai sasaran yang telah ditentukan.<sup>26</sup> Ruang lingkup dalam kegiatan perencanaan layanan referensi adalah memberi layanan informasi kepada pemustaka, memberikan bimbingan untuk pemustaka agar terarah, serta memberikan bimbingan perpustakaan kepada pemustaka.<sup>27</sup>

b) Pengorganisasian layanan referensi

Pengorganisasian adalah langkah - langkah merancang struktur, mengidentifikasi, mengklasifikasikan dan mengatur kegiatan, menentukan tugas pokok dan wewenang dalam organisasi perpustakaan. Dalam hal ini, diperlukan kerjasama yang berlanjut antara pimpinan terhadap pegawai terutama pada layanan perpustakaan. Struktur organisasi adalah mekanisme formal dalam pengelolaan yang didalamnya terdapat pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Struktur organisasi yang baik

---

<sup>26</sup> Toni Hartanto, Manajemen layanan pusat perpustakaan IAIN Bengkulu, (al Maktabah Vol. 3, No. 2, 2018) hlm. 97

<sup>27</sup> Elva Rahmah, Akses dan layanan perpustakaan: teori dan aplikasi, (Jakarta, prenadamedia group, 2018) hlm 79

akan mencakup spesialisasi kerja, strukturisasi, sentralisasi, dan koordinasi.<sup>28</sup>

c) Pelaksanaan layanan referensi

Pelaksanaan layanan referensi diatur dan dilaksanakan berdasarkan sistem dan kebijakan yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi yang terjadi di masing-masing perpustakaan. Sistem serta kebijakan yang diterapkan dalam memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan sumber informasi yang tersedia di perpustakaan.

d) Pengendalian layanan referensi

Pengendalian layanan referensi adalah monitoring kinerja dari layanan referensi secara teratur guna mengukur tingkat efektivitas dan efisiensi dari layanan referensi. Dengan pengendalian yang baik, layanan referensi dapat tetap memberikan kualitas yang tinggi dan memenuhi kepuasan dari pemustaka.

e) Pengawasan/ Evaluasi layanan referensi

Pengawasan atau evaluasi layanan referensi merupakan proses untuk menilai kualitas, efektivitas, dan kepuasan pemustaka terhadap

---

<sup>28</sup> Amin Abdullah, *dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi* (jurusan ilmu perpustakaan dan informasi UIN sunan kalijaga:2007) hlm. 296

layanan referensi yang di berikan oleh perpustakaan. Evaluasi ini penting untuk memastikan bahwa layanan referensi dapat memenuhi kebutuhan pemustaka dengan baik. Evaluasi ini harus dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa layanan tetap memenuhi kebutuhan pemustaka dan terus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pemustaka.

Dari penjelasan di atas, manajemen layanan referensi merupakan proses yang diterapkan dalam setiap organisasi perpustakaan, dengan memperhatikan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengendalian, dan pengawasan.

a) Tujuan dan Fungsi layanan referensi

Layanan referensi dibuat untuk membantu para pemustaka dalam memperoleh informai, sumber daya, atau bantuan yang relevan dengan kebutuhan pemustaka. Layanan yang diberikan berupa informasi yang akan diberikan secara langsung ataupun tidak langsung, yang mengacu

pada suatu koleksi bahan pustaka ataupun sumber informasi yang ada.<sup>29</sup>

Layanan referensi ini mempunyai tujuan dan fungsi yaitu,

- a) Memungkinkan pemustaka menemukan informasi dengan cepat dan tepat;
- b) Memungkinkan pemustaka melakukan penelusuran literature atau informasi dengan pilihan yang luas, dan
- c) Memungkinkan pemustaka menggunakan koleksi referensi dengan tepat.<sup>30</sup>

Tugas dari layanan referensi ini pada dasarnya sama dengan perpustakaan lain yaitu:

- a) Memberikan layanan referensi yang bersifat langsung, artinya dalam memberikan layanan benar-benar berhubungan secara langsung dengan pemustaka, terutama dalam memberikan informasi,
- b) Memberikan informasi, baik yang bersifat umum maupun ilmiah untuk tujuan studi dan penelitian,

---

<sup>29</sup> Priyono Darmanto, *Manajemen Perpustakaan*, (Jakarta : Bumi Aksara: 2018) hlm. 116

<sup>30</sup> Elva Rahmah, *Akses dan layanan perpustakaan: teori dan aplikasi*, (Jakarta, prenadamedia group, 2018) hlm 76

- c) Memberikan layanan informasi dengan menggunakan sumber informasi yang seluas-luasnya, baik sumber yang terdapat di dalam perpustakaan yang bersangkutan maupun yang tersimpan di perpustakaan lain,
- d) Membantu pemustaka dalam memanfaatkan bahan pustaka yang ada dengan sebaik-baiknya.<sup>31</sup>

Layanan referensi mempunyai tugas memberikan informasi kepada pemakai jasa perpustakaan atau pemustaka. Dalam menyelenggarakan tugasnya, layanan referensi mempunyai fungsi sebagai berikut :

#### 1. Fungsi Pengawasan

Pustakawan dapat mengamati pemustaka, baik dalam hal kebutuhan informasi yang diperlukan maupun latar belakang sosial dan tingkat pendidikannya agar dapat menjawab pertanyaan dengan tepat.

#### 2. Fungsi Informasi

Informasi ini merupakan fungsi yang terpenting dari pelayanan referensi. Pustakawan referensi dapat memberikan informasi kepada

---

<sup>31</sup> Hartono, *Manajemen Perpustakaan Profesional*, (Jakarta: Sagung Seto: 2016) hlm. 247

pemustaka, yaitu memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi yang luas dan mendetail sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

### 3. Fungsi Bimbingan

Pustakawan referensi harus menyediakan waktu guna memberikan bimbingan kepada pemustaka untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan, misalnya melalui katalog perpustakaan, buku-buku referensi, serta bahan pustaka lainnya.

### 4. Fungsi Instruksi

Pustakawan referensi memperkenalkan kepada pemustaka tentang bagaimana menggunakan perpustakaan yang baik. Di samping itu, ditujukan juga kepada usaha untuk menggairahkan dan meningkatkan penggunaan perpustakaan.

### 5. Fungsi Bibliografis

Pustakawan referensi perlu secara teratur menyusun daftar bacaan atau bibliografi untuk keperluan penelitian atau mengenal bacaan yang baik dan menarik.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Amin Abdullah, *dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi* (jurusan ilmu perpustakaan dan informasi UIN sunan kalijaga:2007) hlm. 226



b) Ruang Lingkup Manajemen Layanan Referensi

Menurut Bopp (1991) dalam artikelnya ada 3 jenis layanan referensi dasar (pokok) yang pada teorinya digolongkan secara terpisah, tetapi pada praktiknya terkadang dilakukan secara bersama-sama.<sup>33</sup>

Ketiga jenis layanan tersebut merupakan layanan informasi, yang dilakukan dengan cara menjawab pertanyaan-pertanyaan pemustaka sesuai kebutuhan informasi yang pemustaka mulai dari informasi yang sangat sederhana sampai dengan informasi yang sangat kompleks, melayani kebutuhan informasi pengguna dengan cara melakukan kerja sama, silang layanan dan lain-lain.<sup>34</sup>

Jenis layanan informasi yang diberikan berupa:

---

<sup>33</sup> Umi Kalsum, *Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi*, (jurnal iqra' vol. 10 No. 01; 2016) hlm. 140

<sup>34</sup> Umi Kalsum, *Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi*, (jurnal iqra' vol. 10 no. 01, 2016) hlm. 140

1. *Ready reference question* (Pertanyaan dengan Sumber Referensi)

Pertanyaan dengan sumber referensi ini merupakan pertanyaan yang dapat dijawab secara cepat dengan melakukan konsultasi atau menggunakan 1 atau 2 alat bantu. Pada umumnya seperti pertanyaan mengenai alamat, terjemahan, arti kata atau definisi suatu istilah, tanggal dan tempat sebuah kejadian atau biografi singkat seorang tokoh, dll. Dengan berkembangnya teknologi internet, pertanyaan yang bersifat *ready reference* ini tidak hanya bisa dijawab secara manual, namun bisa dilakukan secara online melalui internet. Media yang dapat dimanfaatkan bisa melalui telepon, email bisa juga dengan chatting.

2. Pertanyaan Penelitian (*research questions*)

Merupakan pertanyaan-pertanyaan yang kompleks untuk keperluan penelitian, dan untuk memperoleh jawabannya, pustakawan harus melakukan penelusuran informasi terlebih dahulu.

3. Peminjaman antar Perpustakaan (*interlibrary loan*)

Peminjaman antar perpustakaan (*interlibrary loan*) adalah layanan dengan merekomendasikan

perpustakaan perguruan tinggi lain atau perpustakaan lain apabila bahan referensi yang dibutuhkan tidak ada di perpustakaan terkait. Untuk hal ini, peminjaman dilakukan oleh perpustakaan serta atas nama perpustakaan. Oleh karena itu, yang bersangkutan tidak berhubungan secara langsung terkait dengan peminjaman referensi di perpustakaan lain.

4. Informasi dan Layanan Rujukan (*information and referall service*)

Informasi dan layanan rujukan adalah pustakawan referensi harus dapat mengidentifikasi sumber-sumber informasi yang ada di luar perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi para pemustakanya. Pustakawan harus dapat melokalisir keberadaan informasi tertentu yang dibutuhkan pemustaka. Dalam hal ini merupakan penerapan dari fungsi layanan yaitu menjembatani pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

5. Kerjasama (*cooperative reference service*)

*Cooperative reference service* adalah mengadakan hubungan dan kerjasama dengan perpustakaan/pusat informasi lain dalam memenuhi

kebutuhan informasi pemustakanya. Kerjasama yang bisa dilakukan secara formal yaitu konsorsium, forum perpustakaan. Selain secara formal, kerjasama ini juga dapat dilakukan secara non formal dengan mencarikan sumber referensi yang dibutuhkan pemustaka kepada perpustakaan lain.

6. *Selective dissemination of information*

Menyediakan layanan informasi terpilih yang diolah dan disajikan kepada pemustaka sesuai dengan bidang ilmu/minat masing-masing. Dapat diambil contoh pada perpustakaan perguruan tinggi, pustakawan dapat menyediakan informasi terbaru dan terpilih untuk setiap jurusan.

7. Layanan Database (*database searches*)

Layanan ini tercakup dalam layanan referensi karena ketika pemustaka ingin mencari informasi tertentu dari database, dibutuhkan seorang pustakawan yang dapat menjelaskan cara penggunaan database, hierarki subyek, cakupan sebuah subyek, dan dapat memberikan alternatif judul lain jika yang dibutuhkan pemustaka tidak ditemukan pada database yang dimiliki.

## 8. Kemas Ulang Informasi

Keterbatasan waktu pengguna informasi, khususnya praktisi dan pelaku bisnis, membuka peluang bagi perpustakaan untuk menyediakan layanan paket informasi yang diolah atau dikemas ulang sesuai kebutuhan pemustaka.

## 9. Pembelajaran (*instructional*)

Yaitu memberikan bimbingan dan instruksi kepada pemustaka tentang bagaimana informasi yang dibutuhkan dapat ditemukan (*information locating*) secara mandiri atau membantu pengguna dalam memilih dan menggunakan alat referensi yang ada seperti menggunakan *reference collection, catalog, database, daring, Internet*, dll. Menjadi seorang pendidik juga membawa perubahan baru bagi pustakawan, peran pustakawan tidak lagi sebagai pengumpul informasi dan menyediakannya untuk pemustaka tetapi pustakawan juga bisa mengadakan pelatihan, orientasi dan secara aktif berpartisipasi dalam proses pembelajaran, dan menumbuhkan pemustaka yang melek informasi.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Umi Kalsum, Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di

## **B. Kajian Pustaka Relevan**

Untuk menunjang penelitian ini, peneliti lebih dahulu mencari informasi yang dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan data pendukung. Dalam mencari informasi tersebut, peneliti mencari dan membaca hasil dari penelitian seseorang yang relevan dengan judul penelitian yang akan dilakukan. Informasi ini disebut sebagai kajian pustaka. Dalam kajian pustaka ini peneliti mengambil beberapa hasil penelitian diantaranya sebagai berikut:

1. Skripsi yang berjudul “Manajemen Layanan Perpustakaan di MA Al-Hikmah Bandar Lampung”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana layanan perpustakaan di Madrasah Aliyah Al-Hikmah Bandar Lampung. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, sedangkan bentuk penelitian ini lapangan, dengan mengambil lokasi di MA Al-Hikmah Bandar Lampung. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan untuk proses analisis data

---

perpustakaan perguruan tinggi, (jurnal iqra' vol. 10 no. 01, 2016) hlm. 143

digunakan analisis model miles dan huberman, yaitu analisis interaktif dengan langkah-langkah: pengumpulan data, reduksi data, display data verifikasi dan triangulasi data. Hasil penelitian ini bila di ukur berdasarkan indicator manajemen layanan: pertama, terkait dengan manajemen layanan perpustakaan sudah dijalankan namun masih ada kriteria layanan yang belum dijalankan namun belum secara optimal contohnya komunikasi antara petugas dan pengguna, sehingga belum secara merata dirasakan oleh pengguna perpustakaan. Kedua: yang menjadi kendala dalam manajemen perpustakaan disebabkan oleh belum adanya tenaga pustakawan khusus yang memanager perpustakaan.<sup>36</sup>

2. Skripsi yang berjudul “Manajemen Layanan perpustakaan di SMK Negeri 3 Semarang”. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan keberhasilan manajemen layanan perpustakaan, diharapkan akan memberikan pengaruh terhadap kualitas perpustakaan.

---

<sup>36</sup> Agus Setiawan, Manajemen Layanan Perpustakaan di MA Al-Hikmah Bandar Lampung (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung)

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini mengambil fokus permasalahan: 1) Bagaimana Manajemen Layanan Perpustakaan di SMK Negeri 3 Semarang. Manajemen layanan perpustakaan di SMK Negeri 3 Semarang dalam hal ini peran atau tugas pustakawan meliputi: 1) Melakukan kegiatan inventarisasi atau menginduk bahan pustaka. 2) Pengklasifikasian, pengkatalogisian dan pemberian perlengkapan fisik bahan pustaka. 3) Pengetikan label buku fiksi dan nonfiksi (Bahan Pustaka). 4) Memberi cap atau stempel kepemilikan perpustakaan pada bahan pustaka sesuai aturan. 5) Pengerakkan bahan pustaka. 6) Menentukan objek kerja perpustakaan (berhubungan dengan pemakai perpustakaan. 7) Merumuskan kebijakan perpustakaan (dari objek perpustakaan menjadi perencanaan perpustakaan). 8) Merencanakan gedung serta pengaturan tempat. 9) Mengorganisasikan kegiatan perpustakaan lainnya. 10) Mengkoordinasikan atau menyelaraskan



kegiatan perpustakaan. 11) Merencanakan dan pemilihan bahan pustaka.<sup>37</sup>

3. Penelitian ini berjudul “Kebutuhan mahasiswa fakultas bahasa dan seni terhadap layanan referensi di perpustakaan universitas negeri padang”. Penelitian ini bertujuan untuk melihat dan mendeskripsikan tentang kebiasaan pustakawan yang tidak melayani pemustaka dengan baik di layanan referensi perpustakaan UNP yang terurai dalam bentuk kata-kata bukan dalam bentuk angka-angka. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah pemustaka lebih membutuhkan layanan lisan dari pada tulisan sebab pemustaka hanya butuh jawaban-jawaban yang sesuai dnegan pertanyaan pemustaka, berbeda dengan di layanan umum yang sangat dibutuhkan layanan tulis yaitu berbentuk dokumen yang pastinya bahan koleksi perpustakaan. Para pustakawan yang

---

<sup>37</sup> Elfie Diana Safitri, “Manajemen Layanan Perpustakaan di SMK Negeri 3 Semarang” (Semarang; Universitas Islam Negeri Walisongo)

ada pada bagian layanan referensi hendaknya mengetahui tugas sebagai layanan referensi dan dapat memberikan layanan yang baik pada pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.<sup>38</sup>

4. Jurnal penelitian yang berjudul “Pergeseran layanan perpustakaan dalam lingkungan informasi yang kompleks: representasi layanan referensi di perpustakaan Universitas Andalas (UNAND) Padang”. Penelitian ini mencoba membahas mengenai konsep layanan referensi, pustakawan layanan referensi dan pergeseran layanan referensi dari konvensional ke virtual di Perpustakaan. Hasil dari penelitian ini adalah 1) Layanan referensi pada saat sekarang ini dapat dikatakan sebagai salah satu bentuk wujud perpustakaan, dimana pustakawan yang bekerja dapat bergerak lebih dekat kepada pengguna ketika mereka membutuhkan informasi dan terus menggali kebutuhan dan tren pemustaka yang akan

---

<sup>38</sup> Retniati, “kebutuhan mahasiswa fakultas bahasa dan seni terhadap layanan referensi di perpustakaan universitas negeri padang” (Padang: Universitas negeri padang)

menunjukkan bahwa layanan referensi menjadi sangat penting dan tidak dapat dipandang sebelah mata bagi manajemen pengembangan perpustakaan masa depan. 2) Hadirnya perkembangan teknologi yang mempengaruhi kebutuhan pengguna untuk mengakses sumberdaya informasi elektronik dan memenuhi kebutuhan informasinya dimanapun dan kapanpun pada akhirnya mengharuskan perpustakaan menyesuaikan dengan perkembangan layanan perpustakaan. 3) Layanan referensi kemudian bergerak dari kehadirannya di meja ke desktop, menampilkan sudut pandang yang berbeda dan bahkan membuat keterampilan internet menjadi sangat pagi bagi semua professional perpustakaan agar dapat bekerja dengan lebih efektif dengan internet.<sup>39</sup>

5. Penelitian ini berjudul "*The Management Of Indigenous Knowledge In Swaziland, With*

---

<sup>39</sup> Vita Nova Rullis, *Pergeseran Layanan Perpustakaan Dalam Lingkungan Informasi Yang Kompleks: Reperesentasi Layanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Andalas (Unand) Padang*, (Padang: Maktabatuna: 2019) Vol. 1 No. 2

*Specific Reference To The Swaziland National Library Service (Snls).*” Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi masalah kearifan local dalam sektor perpustakaan dan informasi, khususnya di Swaziland Layanan Perpustakaan Nasional; menyelidiki apakah IK dikelola; menentukan cara terbaiknya dikelola agar dapat memberikan kontribusi positif kepada masyarakat; dan mengidentifikasi cara untuk mengelolanya dengan sebaik-baiknya. Penelitian ini mengadopsi metodologi penelitian kualitatif dengan menggunakan metode triangulasi, yang memungkinkan penggunaan pengumpulan data yang berbeda teknik. Hasil dari penelitian ini Studi menemukan bahwa Layanan Perpustakaan Nasional Swaziland (SNLS) mengelola IK, tetapi pada tingkat yang sangat rendah. Kurangnya dana adalah salah satu masalah besar yang sering disuarakan hambatan terbesar bagi Pengelolaan Pengetahuan Pribumi dan Perpustakaan tersebut dan profesional informasi tidak cukup terlatih

untuk mengelola IK. Itu Penelitian juga menemukan bahwa layanan perpustakaan dan informasi di Swaziland masih terbatas sangat berbasis buku dan sangat kebarat-baratan, sehingga hanya segelintir orang saja yang bisa melakukan hal tersebut dilayani oleh layanan saat ini. Hak kekayaan intelektual tidak ditangani, sehubungan dengan IK.<sup>40</sup>

### **C. Kerangka Berfikir**

Ilmu manajemen sangat penting untuk dipelajari terutama dalam bidang perpustakaan. Pustakawan harus belajar ilmu manajemen agar perpustakaan dapat memberikan layanan yang maksimal. Sudah sewajarnya perpustakaan menggunakan konsep manajemen yang sudah diterapkan pada institusi lain. Karna pada hakikatnya layanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada

---

<sup>40</sup>G.H. FREDERICKS, *The Management Of Indigenous Knowledge In Swaziland, With Specific Reference To The Swaziland National Library Service (Snls)*.  
<https://openaccess.library.uitm.edu.my/Record/ndltd-netd.ac.za-oai-union.ndltd.org-uwc-oai-etd.uwc.ac.za-11394-1547>

konsumen (*consumer* atau yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.<sup>41</sup>

Dengan istilah lain tujuan layanan perpustakaan adalah mempertemukan pemustaka dengan bahan pustaka yang dicari dan dibutuhkan.<sup>42</sup> Perpustakaan merupakan unit kerja yang melakukan kegiatan/fungsi pengadaan, pengolahan, penyimpanan, dan pandayagunaan serta pemeliharaan atau pelestarian koleksi bahan pustaka untuk mendukung proses belajar-mengajar.<sup>43</sup>

Tujuan dibentuknya perpustakaan perguruan tinggi, yaitu : (1) Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, yaitu dosen, karyawan, dan mahasiswa, (2) menyediakan koleksi bahan Pustaka yang digunakan sebagai referensi pendukung proses pembelajaran dan kegiatan penelitian, (3) menyediakan ruang belajar, (4) menyediakan jasa pelayanan yang cepat dan

---

<sup>41</sup> Sutopo andi, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Professional*, (Yogyakarta: Diva press 2012) hal.19

<sup>42</sup> Hartono, *Manajemen Perpustakaan Profesional*, (Jakarta: Sagung Seto: 2016) hlm. 231

<sup>43</sup> Hartono, *Manajemen Perpustakaan Profesional*, (Jakarta: Sagung Seto: 2016) hlm. 58

tepat, (5) menyediakan jasa informasi secara aktif kepada seluruh pengguna perpustakaan.<sup>44</sup>

*Gambar 2.1*  
*Kerangka berfikir*

---

<sup>44</sup> Sulisty-Basuki, Pengantar Ilmu Perpustakaan, (Jakarta: Gramedia,2001)hlm. 52.

Manajemen Layanan  
Referensi Perpustakaan



Manajemen

1. *Planning*
2. *Organizing*
3. *Actuating*
4. *Controlling*



Layanan Referensi



**Fungsi  
Pengawasan**

Pustakawan mengamati kebutuhan informasi yang diperlukan pemustaka



**Fungsi  
Informasi**

Pustakawan memberikan informasi kepada pemustaka yaitu dengan memberikan informasi terkait dengan pertanyaan yang diajukan



**Fungsi  
Bimbingan**

Memberikan bimbingan kepada pemustaka untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan



**Fungsi  
Instruksi**

Pustakawan memperkenalkan kepada pemustaka tentang tata cara menggunakan perpustakaan yang baik



**Fungsi  
Bibliografi**

Pustakawan secara teratur menyusun daftar bacaan atau bibliografi untuk keperluan penelitian



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dimana peneliti melakukan penelitian atau kajian yang menekankan pada penarikan kesimpulan secara induktif dan deduktif secara ilmiah dari data. Oleh karena itu, beragam pendeskripsian dari hasil jawaban rumusan permasalahan, hal tersebut relevan dengan penelitian kualitatif deskriptif sebagai penelitian yang menghasilkan data yang ditetapkan dengan kata-kata bukan dengan angka.<sup>1</sup>

Bogdan dan Taylor mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif seperti ucapan atau tulisan orang dan perilaku yang dapat diamati. Dalam penelitian ini secara langsung menunjukkan keseluruhan konteks dan individu, objek penyelidikan, baik berupa organisasi atau individu, tidak direduksi menjadi variabel tersendiri atau

---

<sup>1</sup> Sudarwin Denim, *Menjadi Peneliti Kualitatif, Rancangan Metodologi, Prestasi dan Publikasi Hasil Penelitian Untuk Mahasiswa dan Penelitian Pemula Bidang Ilmu Sosial, Pendidikan dan Humaniora*, (Bandung: Pustaka Setia, 2002), hlm. 51.

menjadi hipotesis, yang dianggap sebagai bagian dari keseluruhan.<sup>2</sup>

Dalam penelitian ini, peneliti mengamati bagaimana manajemen dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi pelayanan referensi mulai dari peminjaman koleksi, pelayanan informasi, menjawab pertanyaan seputar referensi, bantuan penelitian dengan memberikan deskripsi secara lisan dan kata-kata.

## **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Untuk memperoleh data mengenai manajemen layanan referensi perpustakaan, maka penelitian ini dilakukan pada:

Waktu Penelitian : 30 November 2023-13  
Desember 2023

Tempat penelitian : Perpustakaan Pusat UIN  
Walisongo Semarang

Alamat : Kampus 3 UIN Walisongo,  
Jl. Prof. Dr. Hamka Km. 2  
Ngaliyan, Semarang, Jawa  
Tengah

---

<sup>2</sup> M. Djunaidi Ghony, *Netode penelitian kualitatif*, (Yogyakarta:Ar-Ruzz Media, 2017), hlm.15.

### C. Data dan Sumber Data

Dilihat dari basis datanya, maka pengumpulan data dalam penelitian ini terdapat dua basis data antara lain:<sup>3</sup>

#### 1. Data Primer

Sumber data primer yaitu data pokok yang diperoleh dari hasil wawancara dengan kepala perpustakaan dan kepala bidang referensi. Adapun data primer yang dimaksud dalam menunjang penelitian ini adalah Kepala Perpustakaan dan kepala bagian referensi perpustakaan pusat UIN Walisongo Semarang. Informasi yang diperoleh dalam penelitian lapangan akan dikumpulkan dalam bentuk catatan tertulis, transkrip wawancara, dan *voice recorder*.

#### 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data pelengkap yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Data sekunder ini di peroleh dari staff bagian referensi dan tata usaha, mengenai profil layanan referensi, jadwal pelatihan dan bimbingan kepada mahasiswa, visi dan misi perpustakaan, dan lain sebagainya. Data sekunder yang dimaksud peneliti

---

<sup>3</sup> Sugiyono, Metode Penelitian ..., hlm. 225.

dalam menunjang penelitian ini berupa sumber arsip, dokumen pribadi dan dokumen resmi. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan data penunjang berupa arsip dan dokumen resmi.

#### **D. Fokus Penelitian**

Oleh karena penelitian ini sesuai dengan objek yang akan diteliti, peneliti membatasi penelitian sehingga masalah yang akan diteliti tidak diperluas. Oleh karena itu, pendefinisian masalah dalam penelitian kualitatif ini disebut sebagai fokus atau *focal point*.<sup>4</sup> Dengan demikian penelitian ini akan lebih terfokus pada manajemen bagaimana perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi yang ada pada layanan referensi dari peminjaman koleksi, pelayanan informasi, menjawab pertanyaan seputar referensi, bantuan penelitian pada mahasiswa di perpustakaan UIN Walisongo Semarang.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini dapat dilakukan teknik pengumpulan dengan cara sebagai berikut:

---

<sup>4</sup> Sugiyono, Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2016), cet. 23, hlm. 207

## 1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan kegiatan pengamatan yang diikuti kegiatan pencatatan secara sistematis masalah-masalah yang akan diselidiki di lapangan. Observasi partisipatif merupakan jenis observasi yang peneliti gunakan untuk penelitian ini. Observasi partisipatif ini mengharuskan peneliti untuk ikut serta melibatkan diri dalam kegiatan masyarakat yang diteliti agar dapat merasakan dan dapat mengambil makna yang terjadi dalam setiap masalah-masalah yang dihadapi di lapangan, sehingga data yang diperoleh lebih bermakna, lengkap, dan tajam.<sup>5</sup> Dalam praktiknya peneliti menggunakan alat bantu berupa perekam, buku catatan dan *handphone*. Observasi ini dilakukan untuk melihat secara langsung kegiatan manajemen layanan referensi di perpustakaan UIN Walisongo Semarang.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan memperoleh informasi dengan tujuan penelitian dengan menggunakan sesi tanya jawab, dilakukan dengan

---

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian ...*, hlm. 227.

bertatap muka antara si penanya dan si penjawab atas responden.<sup>6</sup> Peneliti menggunakan metode ini dengan cara melakukan wawancara kepada pihak-pihak terkait pengelolaan kegiatan yang berada di perpustakaan.

Pihak-pihak terkait adalah kepala perpustakaan dan kepala bagian referensi perpustakaan UIN Walisongo. Peneliti dalam wawancara ini akan mendata pihak-pihak tersebut yang akan menjadi objek penelitian yang akan memperkuat data yang diperoleh, karena dari pihak-pihak tersebut dapat diperoleh data-data yang valid.<sup>7</sup>

Metode wawancara yang akan peneliti lakukan adalah wawancara semi terstruktur. Dalam metode semi terstruktur atau *open minded* ini peneliti mengajukan pertanyaan sesuai dengan kerangka yang telah dibuat, namun pertanyaan-pertanyaan tersebut tidak disusun secara berurutan sehingga menimbulkan kesan fleksibilitas antara kedua pihak.

---

<sup>6</sup> Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bandung: Ghalia Indonesia, 2009), hlm. 193.

<sup>7</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002 cet.12) hlm. 202

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan metode dokumentasi, yaitu menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, dokumen, catatan harian dan sebagainya.<sup>8</sup>

#### **F. Uji Keabsahan Data**

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini dalam menguji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi dimanfaatkan sebagai pengecekan keabsahan data yang diperoleh dari hasil wawancara antara informan kunci dan dibandingkan dengan hasil wawancara dengan berupa informan lainnya, kemudian digabungkan dengan studi dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian serta hasil pengamatan yang dilakukan di lapangan sehingga kemurnian dan keabsahan data terjamin. Teknik triangulasi dibagi menjadi triangulasi sumber, teknik dan waktu.

a) Triangulasi Sumber, berarti menguji data dari berbagai sumber informan yang akan diambil

---

<sup>8</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002 cet. 12) hal. 135.

datanya. Triangulasi sumber dapat mempertajam daya dapat dipercaya data jika dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh selama penelitian melalui beberapa sumber atau informan.

- b) Triangulasi Teknik, berarti menggunakan pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama.
- c) Triangulasi Waktu, berarti dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan kembali terhadap data kepada sumber dan tetap menggunakan teknik yang sama, namun dengan waktu atau situasi yang berbeda.<sup>9</sup>

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pemeriksa pembuktian yang bergantung pada sumbernya. Triangulasi sumber merupakan triangulasi yang digunakan untuk memvalidasi atau mengonfirmasi hasil penelitian dengan menggunakan beberapa sumber data yang berbeda. Hasil penelitian ini akan divalidasi berdasarkan sumber data yang diperoleh dari kepala

---

<sup>9</sup> Arnild Augina Mekarisce, *Teknik Pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif dibidang kesehatan Masyarakat*. (jambi: jurnal ilmu kesehatan masyarakat, 2020) vol 12 hal. 150



perpustakaan dan kepala bagian referensi perpustakaan UIN Walisongo.

### **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah “proses mengorganisasikan dan mengurutkan ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.”<sup>10</sup>

Teknik analisis data berarti metode atau pendekatan yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data dengan tujuan memperoleh pemahaman, pola, atau informasi yang relevan dari data tersebut. Dalam prosesnya teknik analisis data berarti mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara

---

<sup>10</sup> Lexy J. Meloeng, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Bandung: Rosda Karya, 2012) hlm. 248.

interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh. Aktifitas dalam menganalisis data yaitu *data reduction*, atau data *display* dan *conclusion drawing* atau *verification*.<sup>11</sup>

Selanjutnya agar data yang diperoleh sesuai dengan kerangka kerja ataupun fokus masalah akan ditempuh dengan langkah utama dalam analisis data yaitu:

#### 1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data berarti merangkum atau proses mengurangi jumlah data yang ada dengan tujuan untuk menyederhanakan analisis dan memperoleh informasi yang lebih relevan dan terkonsentrasi. Reduksi data dimaksudkan untuk menentukan data ulang sesuai dengan permasalahan yang akan peneliti teliti, dengan itu data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif dan R&D. (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 246.

<sup>12</sup> Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif dan R&D,...hlm. 249.

Tahapan reduksi data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah dengan menyeleksi data yang diperoleh dari hasil wawancara, meringkas atau merangkum inti dari hasil data yang sudah diseleksi kemudian menggolongkan data yang sudah di ringkas sesuai dengan permasalahan yang sedang peneliti teliti. Dengan demikian data mengenai manajemen layanan referensi di Perpustakaan UIN Walisongo tersusun dengan pola yang jelas dan sistematis.

## 2. Data *Display* (Penyajian data)

Data display dalam penelitian kualitatif adalah metode untuk mengorganisir dan menggambarkan data kualitatif yang dikumpulkan agar dapat dipahami dengan lebih baik. Data display membantu peneliti memvisualisasikan temuan, pola, dan hubungan antara kategori atau tema yang muncul. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagian hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Sajian data yang dimaksudkan adalah untuk memilih data yang sesuai dengan kebutuhan penelitian tentang manajemen layanan referensi di perpustakaan UIN Walisongo Semarang, artinya

data yang telah dirangkum dipilih, data mana yang diperlukan untuk penulisan laporan penelitian dalam bentuk teks yang berbentuk naratif.

### 3. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ketiga yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan ini diikuti dengan bukti-bukti yang didapatkan ketika penelitian di lapangan. Verifikasi data dijelaskan untuk penentuan data akhir dan keseluruhan proses tahapan analisis, sehingga keseluruhan permasalahan mengenai manajemen layanan referensi di perpustakaan UIN Walisongo Semarang.

Teknik ini bertujuan untuk menyajikan deksripsi (gambaran) secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat serta hubungan fenomena yang di selidiki.<sup>13</sup> Oleh karena itu, analisis ini dilakukan saat peneliti berada di lapangan dengan cara mendeskripsikan segala data yang telah diperoleh, kemudian dilakukan analisis sehingga tersusun secara sistematis, cermat dan akurat. Dalam hal ini data yang digunakan berasal

---

<sup>13</sup> Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif dan R&D,...hlm. 252.i

dari wawancara dan dokumen-dokumen yang ada serta hasil observasi yang telah dilakukan.

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Gambaran Umum Perpustakaan UIN Walisongo Semarang**

Perpustakaan UIN Walisongo Semarang adalah perpustakaan perguruan tinggi yang merupakan bagian integral dari Lembaga induknya (UIN) dan berstatus sebagai Unit Pelaksana Tugas (UPT) di tingkat pusat. Tujuan penyelenggaraan perpustakaan UIN Walisongo adalah mendukung, memperlancar serta meningkatkan kualitas pelaksanaan program Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu Pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Upaya mencapai tujuan tersebut dilakukan melalui kegiatan informasi yang meliputi aspek-aspek: menghimpun, mengadakan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi kepada seluruh civitas akademika dan masyarakat yang memerlukannya. Sejalan dengan tujuan diatas, maka UPT Perpustakaan UIN Walisongo Semarang mempunyai beberapa fungsi:

- a. Sebagai pusat ilmu pengetahuan dan pendidikan;
- b. Sebagai pusat dan penyedia informasi dan keterangan tentang berbagai hal sesuai dengan ruang lingkup pendidikan;
- c. Sebagai pusat penelitian literatur;
- d. Sebagai tempat rekreasi;
- e. Sebagai sumber inspirasi;
- f. Sebagai tempat pelestarian berbagai karya ilmiah.

Perpustakaan UIN Walisongo Semarang Tumbuh dan berkembang seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan UIN Walisongo Semarang. Perpustakaan ini dibuka secara resmi pada tanggal 15 September 1973, tiga tahun setelah peresmian Lembaga induknya (UIN).

Pada awal berdirinya, perpustakaan menempati satu ruangan di Gedung kampus UIN, Jl. Ki Mangunsarkoro No. 17 Semarang. Tahun 1976 UIN pindah ke kampus baru di Jragung dan perpustakaan menempati dua ruangan di Gedung C. Selanjutnya pada tahun 1979 perpustakaan menempati Gedung tersendiri (yang saat ini menjadi Gedung pascasarjana). Pada awal tahun

1994 perpustakaan pindah ke Gedung baru berlantai 2 di kampus III, Jl. Prof. Dr. Hamka Km. 2 Ngaliyan Semarang hingga sekarang.

## **2. Visi, Misi dan Tujuan Perpustakaan UIN Walisongo Semarang**

Sebagai penunjang untuk mengembangkan pengelolaan perpustakaan, Perpustakaan UIN Walisongo Semarang mempunyai visi, misi dan tujuan yaitu:

Visi

“Menjadi pusat kegiatan komunikasi ilmiah dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, pembelajaran, dan penelitian.”

Misi

1. Menyediakan sumber daya informasi yang berkualitas untuk pembelajaran dan penelitian;
2. Menyediakan fasilitas dan sarana belajar serta akses informasi ilmiah seluas-luasnya kepada komunitas akademik UIN Walisongo dan masyarakat luas;
3. Mengoptimalkan pengelolaan fasilitas dan aset dalam rangka peningkatan mutu layanan perpustakaan



## Tujuan

Membangun perpustakaan UIN Walisongo yang mampu menjadi pusat komunikasi ilmiah masyarakat akademik dengan menyediakan koleksi yang berkualitas dan akses informasi yang seluas-luasnya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

### 3. Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Walisongo



Gambar 4.1

#### Struktur Organisasi

### 4. Jadwal Pelayanan Perpustakaan UIN Walisongo Semarang

Senin-Jum'at : Pukul 08.00 – 17.00 WIB

Sabtu : Pukul 08.00 – 12.00 WIB

## **5. Peraturan Umum dan Tata Tertib Perpustakaan UIN Walisongo Semarang**

UPT Perpustakaan UIN Walisongo menerapkan peraturan dan tata tertib berkaitan dengan akses layanan yang harus diperhatikan dan ditaati oleh setiap pemustaka. Peraturan dan tata tertib tersebut sebagai berikut:

### **a. Peraturan Umum**

1. Berpakaian rapi dan sopan (sesuai dengan ketentuan dari Universitas).
2. Menyimpan tas, map, jaket (jas), case laptop dan buku cetak di tempat penyimpanan yang tersedia (*locker*).
3. Membawa kartu anggota sebagai identitas untuk masuk ke Perpustakaan.
4. Mengisi daftar kunjungan pada computer yang disediakan.
5. Menjaga ketenangan dan ketertiban selama berada di Perpustakaan.
6. Pengunjung yang berasal dari luar UIN Walisongo dan tidak membawa kartu anggota kerjasama jaringan Perpustakaan Perguruan Tinggi (Jasapusperti, FPPTI dan

FKP2TN) dikenakan biaya kunjungan sesuai tariff yang berlaku.

b. Tata Tertib

Anggota/pengunjung UPT Perpustakaan UIN Walisongo dilarang melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Merusak, merobek, mencoret, mengotori buku-buku ataupun peralatan dan perabotan yang ada di perpustakaan.
2. Membawa buku keluar tanpa melalui proses peminjaman.
3. Membawa barang-barang milik pribadi ke dalam ruang koleksi perpustakaan (kecuali barang berharga).
4. Menitipkan barang berharga di *locker* penitipan.
5. Menggunakan kartu anggota milik orang lain.
6. Makan, minum, merokok dan membuang sampah sembarangan di perpustakaan.
7. Memakai kaos oblong, sandal jepit dan kain sarung.
8. Berbicara keras-keras (berisik), atau diskusi di ruang baca dan membuat

kegaduhan sehingga mengganggu pengunjung lain.

## **6. Pelanggaran dan Sanksi/Denda Perpustakaan UIN Walisongo**

Anggota/pengunjung perpustakaan yang terbukti melanggar aturan dan tata tertib yang berlaku akan dikenakan sanksi, berupa denda, teguran lisan, teguran tertulis hingga dikeluarkan dari keanggotaan atau dikeluarkan dari UIN (d disesuaikan dengan jenis pelanggaran yang dilakukannya). Berikut ini adalah jenis pelanggaran dan sanksinya:

1. Anggota/pengunjung yang merusak, menghilangkan, atau mencoret-coret bahan pustaka harus mengganti dengan buku baru yang sama, dan jika terlambat dikenakan denda keterlambatan sesuai tarif yang berlaku.
2. Apabila buku yang dihilangkan atau dirusak tersebut buku langka atau sudah tidak tersedia di pasaran, maka pengunjung/anggota berkewajiban menggantinya dengan dua buah buku dengan

judul lalin yang isinya relevan dengan buku yang hilang tersebut.

3. Anggota yang terlambat mengembalikan buku-buku yang dipinjamnya dikenakan denda sesuai tarif yang berlaku.
4. Anggota/pengunjung perpustakaan yang terlambat mengembalikan buku-buku yang dipinjam untuk fotokopi dikenakan denda sesuai tariff yang berlaku.
5. Kartu anggota yang rusak/hilang harus dibuat kembali dengan membayar biaya admnistrasi sesuai tarif yang berlaku.<sup>1</sup>

Berdasarkan hasil dari pengumpulan data yang telah dilakukan mengenai manajemen layanan referensi Perpustakaan UIN Walisongo Semarang melalui metode yang berbeda untuk memperoleh informasi yang benar dan dapat dipertanggung jawabkan. Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Berikut merupakan informan yang peneliti jadikan sebagai sumber data penelitian:

---

<sup>1</sup> Buku Pedoman Perpustakaan UIN Walisongo 2020

NO	NAMA	JABATAN
1.	Umar Falahul Alam, S.Ag., SS., M.Hum.	Kepala Perpustakaan
2.	Fahrurozi, S.Ag. S.IP	Koor. Layanan Referensi

*Tabel 4.1*

*Informan Penelitian*

**B. Hasil Penelitian**

**1. Perencanaan (*Planning*) Layanan Referensi Perpustakaan UIN Walisongo**

Perencanaan merupakan awal mula kesuksesan suatu organisasi tercapai. Proses ini menentukan keberhasilan perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Perpustakaan merupakan tujuan utama pemustaka untuk mencari dan mendapatkan informasi yang diperlukan. Oleh karena itu, adanya perencanaan perpustakaan sangat penting dalam pelaksanaan layanan referensi.

Proses perencanaan yang diungkapkan melalui wawancara bapak Fahrurozi, S.Ag. S.IP Koordinator Layanan Referensi Perpustakaan UIN Walisongo sebagai berikut: “Sudah diupayakan secara maksimal, dengan berbagai kegiatan-

kegiatan dan promosi-promosi yang ada di perpustakaan”<sup>2</sup>

Kemudian diperjelas dari hasil wawancara oleh Bapak Umar Falahul Alam, S.Ag., SS., M.Hum. selaku Kepala Perpustakaan Pusat UIN Walisongo:

Mengidentifikasi kebutuhan pemustaka biasa dilakukan dengan cara melakukan sebuah penelitian kecil di perpustakaan terhadap kebutuhan informasi pemustaka yang dilakukan melalui survey salah satunya mengenai koleksi<sup>3</sup>.

Dapat peneliti simpulkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi bahwa perencanaan yang dilakukan di Perpustakaan UIN Walisongo sudah mengacu kepada visi dan misi Perpustakaan dalam upaya pemenuhan kebutuhan informasi untuk pemustaka. Hal tersebut tidak dapat dicapai jika tidak mempunyai strategi perencanaan yang baik. Dengan menyusun suatu

---

<sup>2</sup> Bapak Fahrurozi, S.Ag. S.IP, *Wawancara*, 30 November 2023. Pukul 13.00 WIB.

<sup>3</sup> Bapak Umar Falahul Alam, S.Ag., SS., M.Hum., *Wawancara*, 30 November 2023. Pukul 14.30 WIB

perencanaan, akan diketahui sebelumnya sasaran yang ingin dicapai, memperkirakan masalah yang dihadapi, dan mengembangkan pemecahan masalah tersebut.<sup>4</sup>

## **2. Pengorganisasian (*Organizing*) Layanan Referensi Perpustakaan UIN Walisongo**

Pengorganisasian atau *Organizing* dalam Bahasa Inggris adalah proses ini memastikan bahwa strategi dan taktik yang dikembangkan dalam rencana tersebut didukung oleh struktur organisasi, sistem, dan lingkungan organisasi yang tepat dan kuat yang memungkinkan semua pemangku kepentingan dalam organisasi untuk mencapai tujuan mereka secara efektif dan efisien.<sup>5</sup> Pengorganisasian ini mempunyai peran yang penting dalam suatu lembaga. Proses pengorganisasian ini terjadi agar tidak terjadi adanya kesamaan dalam melaksanakan tugas organisasi. Suatu organisasi tanpa struktur organisasi dapat dikatakan tidak berjalan dengan baik.

---

<sup>4</sup> Hartono, *Manajemen Perpustakaan Profesional*, (Jakarta: Sagung Seto: 2016) hlm. 63.

<sup>5</sup> Yohannes Dakhi, SE, MM, *Implementasi Poac Terhadap Kegiatan Organisasi Dalam Mencapai Tujuan Tertentu*, Jurnal Warta: Universitas Dahrmawangsa:2016.



Proses pengorganisasian yang diungkapkan melalui wawancara bapak Fahrurozi, S.Ag. S.IP Koordinator Layanan Referensi Perpustakaan UIN Walisongo sebagai berikut: “Untuk sekarang ini yang bertugas hanya koordinator layanan referensi yaitu saya sendiri.”<sup>6</sup>

Petugas referensi yang bertugas awalnya ada 2 yang melakukan pelayanan. Tetapi sekarang berkurang hanya ada 1 petugas yang berada di layanan referensi. Kekurangan sumber daya manusia yang sesuai dengan bidangnya menjadi salah satu penyebab mengapa petugas yang aktif pada layanan referensi hanya 1 orang. Hal ini diperjelas dari hasil observasi yang dilakukan peneliti sewaktu berkunjung ke layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo Semarang.

Dapat peneliti simpulkan pada petugas layanan referensi yang berperan aktif hanya koordinator layanan. Seharusnya petugas yang bertugas pada khusus layanan referensi tidak hanya koordinator saja melainkan ada petugas lain

---

<sup>6</sup> Bapak Fahrurozi, S.Ag. S.IPI, *Observasi*, 30 November 2023. Pukul 13.00 WIB.

sehingga penerapan fungsi pada layanan referensi dapat terlaksana dengan baik.

### **3. Pelaksanaan (*Actuating*) Layanan Referensi Perpustakaan UIN Walisongo**

Layanan referensi merupakan kegiatan pelayanan perpustakaan untuk membantu pemustaka menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi. Melalui layanan ini, pemustaka dapat memperoleh bantuan dalam mencari sumber belajar, melakukan penelusuran literature dan mencari informasi yang relevan dengan kebutuhannya.

Sebagaimana hasil dari wawancara yang disampaikan oleh bapak Fahrurozi, S.Ag. S.IP yaitu:

Kita menyajikan koleksi-koleksi referensi dan memberikan informasi atau jawaban tentang pertanyaan-pertanyaan referensi, kita juga mengadakan kegiatan yang bersifat temporer atau terjadwal yaitu mengadakan pelatihan manajemen referensi kemudian

mengadakan informasi ilmiah, mengadakan academic writing.<sup>7</sup>

Dapat peneliti simpulkan bahwa layanan referensi di Perpustakaan UIN Walisongo telah melakukan fungsi manajemen pelaksanaan (*Actuating*). Dalam pelaksanaannya layanan referensi seperti yang telah di jelaskan di atas, layanan yang diberikan bersifat menjawab pertanyaan dari pemustaka, membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan, memberikan bimbingan jika sumber referensi yang digunakan masih memerlukan penjelasan untuk menggunakannya, dan memberikan kegiatan semacam pelatihan untuk pengembangan *soft skill* pemustaka.

#### **4. Pengendalian dan Evaluasi (*Controlling*) Layanan Referensi Perpustakaan UIN Walisongo**

Evaluasi kegiatan layanan referensi perpustakaan merupakan kegiatan untuk mengetahui perhitungan pencapaian target dan sejauh mana tujuan kegiatan yang ditetapkan telah tercapai. Evaluasi ini dapat mencakup seluruh

---

<sup>7</sup> Bapak Fahrurozi, S.Ag. S.IP, *Observasi*, 30 November 2023. Pukul 14.30 WIB.

kegiatan layanan referensi di Perpustakaan UIN Walisongo Semarang.

Sebagaimana hasil dari wawancara yang disampaikan oleh bapak Fahrurozi, S.Ag. S.IP yaitu: “Setiap kegiatan yang kita membuat laporan dari mulai sebelum kegiatan, sewaktu pendaftaran, saat kegiatan, sampai saat melakukan pendampingan.”<sup>8</sup>

Evaluasi yang dilakukan layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo Semarang adalah dengan membuat laporan dari setiap kegiatan yang dilakukan. Laporan ini kemudian di serahkan kepada kepala perpustakaan dan kemudian dinilai apakah ada yang perlu di perbaiki atau cukup baik.

##### **5. Kendala atau Hambatan dalam Manajemen Layanan Referensi Perpustakaan UIN Walisongo**

Dalam manajemen kendala atau hambatan selama proses manajemen sedang berlangsung merupakan hal yang wajar terjadi. Kendala ini juga terjadi pada manajemen layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo.

---

<sup>8</sup> Bapak Fahrurozi, S.Ag. S.IP, *Observasi*, 30 November 2023. Pukul 13.00 WIB.

Sebagaimana hasil dari wawancara yang disampaikan oleh bapak Fahrurozi, S.Ag. S.IP yaitu:

Mahasiswa yang ikut kegiatan hanya asal-asalan, jadi mahasiswa tersebut tidak mempersiapkan diri dengan baik untuk mengikuti kegiatan yang layanan referensi adakan.<sup>9</sup>

Kendala atau hambatan-hambatan lain yang terjadi di manajemen layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo pada saat peneliti melakukan observasi adalah sebagai berikut:

- a. Mahasiswa lebih cenderung pasif kepada petugas referensi perpustakaan UIN Walisongo.
- b. Terjadinya miskomunikasi mahasiswa terkait fungsi layanan referensi sehingga banyak mahasiswa yang belum mengetahui secara menyeluruh tentang layanan referensi yang terdapat di perpustakaan UIN Walisongo.
- c. Terjadinya miskomunikasi antara mahasiswa, fakultas dan perpustakaan terkait dengan usulan bahan pustaka sebagai bahan pengadaan yang terdapat di perpustakaan UIN Walisongo. Hal

---

<sup>9</sup> Bapak Fahrurozi dan Bapak Umar, Wawancara, Pada 30 November 2023 Pukul 13.00 WIB

ini tidak dilaksanakan oleh fakultas, mahasiswa, sehingga perpustakaan tidak tau kebutuhan informasi yang dibutuhkan. Padahal pada fakta di lapangan sudah terdapat form untuk mengadakan bahan pustaka yang dibutuhkan oleh pemustaka.

- d. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan layanan referensi sehingga mahasiswa kurang merasakan manfaat dari perpustakaan UIN Walisongo.
- e. Kurangnya persiapan dari mahasiswa yang sudah melakukan pendaftaran untuk mengikuti kegiatan yang diselenggarakan oleh layanan referensi.<sup>10</sup>

**6. Upaya yang Dilakukan untuk Menghadapi Hambatan dalam Manajemen Layanan Referensi di Perpustakaan UIN Walisongo**

Dari hambatan yang dialami oleh manajemen layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo, dapat dilakukan beberapa upaya untuk menghadapi hambatan tersebut:

- a. Melakukan kegiatan *Benchmarking* (Studi Banding)

---

<sup>10</sup> Bapak Fahrurori dan Bapak Umar, Wawancara, Pada 30 November 2023 Pukul 13.00 WIB

*Benchmarking* merupakan teknik atau alat yang digunakan untuk meningkatkan performa suatu lembaga agar lembaga tersebut memiliki performa yang superior. *Benchmarking* juga bermanfaat untuk memperbaiki kinerja suatu lembaga sehingga dapat tercapai peningkatan kinerja suatu lembaga tersebut.<sup>11</sup>

Dalam hal ini layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo perlu untuk melakukan kegiatan studi banding dengan layanan referensi perpustakaan dari universitas lain yang mempunyai fasilitas atau program kerja yang bagus. Dengan harapan setelah dilaksanakannya studi banding tersebut layanan referensi perpustakaan dapat memaksimalkan penerapan dari fungsi-fungsi yang terdapat pada layanan referensi.

b. Menggunakan strategi *Personal Selling* (Jemput Bola)

Jemput bola atau *personal selling* adalah sebuah strategi dimana para penyedia jasa menghubungi atau mendatangi langsung

---

<sup>11</sup> Michael Paulus, Devie, *Pengaruh penggunaan Benchmarking terhadap keunggulan bersaing dan kinerja perusahaan*, Akuntansi Bisnis Universitas Kristen Petra:2013

konsumennya.<sup>12</sup> Strategi ini sangat diperlukan sebagai usaha untuk meningkatkan produk jualannya. Dalam hal layanan referensi perpustakaan strategi ini dapat dilakukan agar mahasiswa atau pemustaka lain dapat mengetahui fungsi dari layanan referensi perpustakaan.

Agar layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo lebih tersosialisasikan secara merata kepada seluruh mahasiswa dan pemustaka, strategi ini dapat menjadi langkah alternatif dalam memperkenalkan fungsi dari layanan referensi itu sendiri.

c. Membuat Inovasi layanan referensi

Membuat inovasi layanan dapat menjadi alternatif pilihan agar terlaksananya fungsi layanan referensi. Inovasi ini berupa aplikasi yang dapat diakses melalui web perpustakaan. Aplikasi ini dibuat agar memudahkan mahasiswa untuk memperoleh pelayanan dan bimbingan secara *online* tanpa harus datang ke perpustakaan.

WALISANTRI atau Walisongo Literasi Informasi dan Referensi merupakan sebutan untuk

---

<sup>12</sup> Mia Sulistiowati, *Efektivitas Sistem Jemput Bola (Personal Selling) Pada Bprs Mitra Agro Usaha Bandar Lampung*, IAIN Metro: 2020



aplikasi tersebut. Aplikasi ini dapat diakses melalui web perpustakaan UIN Walisongo pada bagian *ask me*. Kemudian hasil dari diskusi ini dapat dilihat oleh pengguna lain. Dikarenakan belum dipublikasikan sepenuhnya oleh perpustakaan UIN Walisongo, hanya ada beberapa yang aplikasi tersebut.

### **C. Analisis Data**

#### **a. Analisis data tentang Perencanaan (*Planning*) Layanan Referensi Perpustakaan UIN Walisongo**

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa proses perencanaan referensi perpustakaan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku dan di rancang secara baik. Perencanaan pada referensi Perpustakaan UIN Walisongo meliputi fungsi pengawasan, fungsi informasi, fungsi bimbingan, fungsi instruksi dan fungsi bibliografi. Dalam persiapannya yang layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo Semarang lakukan meliputi melakukan penelitian kecil, mengadakan kegiatan serta promosi kepada mahasiswa, hal ini berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka terutama berkaitan dengan koleksi bahan pustaka yang sulit untuk

ditemukan. Dengan persiapan tersebut diharapkan perencanaan fungsi yang ada di layanan referensi dapat terlaksana dengan baik.

Sedangkan berdasarkan *ebook Mengenal Lebih Dalam Ilmu Manajemen* perencanaan berkaitan dengan menetapkan tujuan, mengidentifikasi tindakan yang diperlukan dan merancang strategi untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>13</sup>

**b. Analisis data tentang Pengorganisasian (*Organizing*) Layanan Referensi Perpustakaan UIN Walisongo**

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa proses pengorganisasian pada layanan referensi bisa dikatakan kurang efektif dalam hal kegiatan pelayanan. Hal ini dikaitkan dengan pengorganisasian fungsi layanan referensi meliputi fungsi pengawasan, fungsi informasi, fungsi bimbingan, fungsi instruksi dan fungsi bibliografi yang kurang maksimal. Dikarenakan petugas referensi yang bertugas

---

<sup>13</sup> *E-book: Dr. Rihfenti Ernayani, dkk, Mengenal Lebih Dalam Ilmu Manajemen*, (Batam: Yayasan Cendekia Mulia Mandiri, 2023), hlm. 24.

secara aktif di perpustakaan UIN Walisongo hanya 1 orang saja.

Sedangkan berdasarkan *e-book Pengantar Ilmu Manajemen* pengorganisasian meliputi menetapkan tujuan, mengidentifikasi tugas-tugas utama, menyiapkan rincian kegiatan, mengelompokkan kegiatan berdasarkan fungsi, membagi departemen, menentukan wewenang organisasi, menugaskan dan mempromosikan staf.<sup>14</sup>

*Gambar 4.2*  
*Petugas layanan referensi*



---

<sup>14</sup> *E-book: Lathifaturahmah, dkk, Pengantar Ilmu Manajemen*, (Sukabumi: Haura Utama, 2023), hlm. 26.

**c. Analisis data tentang Pelaksanaan (*Actuating*) Layanan Referensi Perpustakaan UIN Walisongo**

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa proses pelaksanaan layanan referensi Perpustakaan UIN Walisongo Semarang berjalan baik. Kegiatan pelaksanaan fungsi layanan referensi terdiri dari pelaksanaan fungsi Pengawasan, informasi, bimbingan, instruksi dan bibliografis. Selain petugas referensi yang secara aktif melakukan pelayanan kepada pemustaka, biasanya petugas referensi dibantu juga oleh beberapa petugas perpustakaan atau pustakawan yang mengetahui secara baik terkait dengan fungsi dari layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo.

*Gambar 4.3*

*Bimbingan dengan Petugas layanan referensi*



Pelaksanaan layanan referensi Perpustakaan sudah berjalan sesuai prosedur dan rencana sudah ditetapkan, pelaksanaan layanan referensi sangat mendorong tercapainya sebuah tujuan perpustakaan, melalui pelayanan – pelayanan yang di hadirkan secara modern serta memudahkan para pemustaka.

**d. Analisis data tentang Pengendalian dan Evaluasi (*Controlling*) Layanan Referensi Perpustakaan UIN Walisongo**

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa proses evaluasi layanan referensi Perpustakaan UIN Walisongo Semarang adalah dengan membuat laporan dari setiap kegiatan yang dilakukan. Laporan evaluasi ini

mencakup seluruh kegiatan layanan referensi di Perpustakaan UIN Walisongo Semarang. Laporan ini kemudian di serahkan kepada kepala perpustakaan dan kemudian dinilai apakah ada yang perlu di perbaiki atau cukup baik.

Berdasarkan dari *ebook Mengenal Lebih Dalam Ilmu Manajemen* proses evaluasi merupakan mengukur sejauh mana rencana berhasil dan apakah tujuan tercapai. Jika tidak, mengidentifikasi alasan dan pelajaran yang dapat dipetik.<sup>15</sup>

**e. Analisis data tentang Hambatan yang dialami Layanan Referensi Perpustakaan UIN Walisongo**

Kendala atau hambatan-hambatan yang terjadi di manajemen layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa lebih cenderung pasif kepada petugas referensi perpustakaan UIN Walisongo.
2. Terjadinya miskomunikasi mahasiswa terkait fungsi layanan referensi sehingga banyak mahasiswa yang belum mengetahui secara

---

<sup>15</sup> *E-book: Dr. Rihfenti Ernayani, dkk, Mengenal Lebih Dalam Ilmu Manajemen*, (Batam: Yayasan Cendekia Mulia Mandiri, 2023), hlm. 38.

menyeluruh tentang layanan referensi yang terdapat di perpustakaan UIN Walisongo.

3. Terjadinya miskomunikasi antara mahasiswa, fakultas dan perpustakaan terkait dengan usulan bahan pustaka sebagai bahan pengadaan yang terdapat di perpustakaan UIN Walisongo.
4. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan layanan referensi sehingga mahasiswa kurang merasakan manfaat dari perpustakaan UIN Walisongo.
5. Kurangnya persiapan dari mahasiswa yang sudah melakukan pendaftaran untuk mengikuti kegiatan yang diselenggarakan oleh layanan referensi.

**f. Analisis data tentang Upaya yang dilakukan untuk menghadapi Hambatan yang dialami Layanan Referensi Perpustakaan UIN Walisongo**

Dari hambatan yang dialami oleh manajemen layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo, dapat dilakukan beberapa upaya untuk menghadapi hambatan tersebut:

1. Melakukan kegiatan *Benchmarking* (Studi Banding)

*Benchmarking* merupakan teknik atau alat yang digunakan untuk meningkatkan performa suatu lembaga agar lembaga tersebut memiliki performa yang superior. *Benchmarking* juga bermanfaat untuk memperbaiki kinerja suatu lembaga sehingga dapat tercapai peningkatan kinerja suatu lembaga tersebut.<sup>16</sup>

Dalam hal ini layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo perlu untuk melakukan kegiatan studi banding dengan layanan referensi perpustakaan dari universitas lain yang mempunyai fasilitas atau program kerja yang bagus. Dengan harapan setelah dilaksanakannya studi banding tersebut layanan referensi perpustakaan dapat memaksimalkan penerapan dari fungsi-fungsi yang terdapat pada layanan referensi.

## 2. Menggunakan strategi *Personal Selling* (Jemput Bola)

Jemput bola atau *personal selling* adalah sebuah strategi dimana para penyedia jasa

---

<sup>16</sup> Michael Paulus, Devie, *Pengaruh penggunaan Benchmarking terhadap keunggulan bersaing dan kinerja perusahaan*, Akuntansi Bisnis Universitas Kristen Petra:2013



menghubungi atau mendatangi langsung konsumennya.<sup>17</sup> Strategi ini sangat diperlukan sebagai usaha untuk meningkatkan produk jualannya. Strategi ini dapat dilakukan agar mahasiswa atau pemustaka lain dapat mengetahui fungsi dari layanan referensi perpustakaan.

Agar layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo lebih tersosialisasikan secara merata kepada seluruh mahasiswa dan pemustaka, strategi ini dapat menjadi langkah alternatif dalam memperkenalkan fungsi dari layanan referensi itu sendiri.

### 3. Membuat Inovasi layanan referensi

Membuat inovasi layanan dapat menjadi alternatif pilihan agar terlaksananya fungsi layanan referensi. Inovasi ini berupa aplikasi yang dapat diakses melalui web perpustakaan. Aplikasi ini dibuat agar memudahkan mahasiswa untuk memperoleh pelayanan dan bimbingan secara *online* tanpa harus datang ke perpustakaan.

---

<sup>17</sup> Mia Sulistiowati, *Efektivitas Sistem Jemput Bola (Personal Selling) Pada Bprs Mitra Agro Usaha Bandar Lampung*, IAIN Metro: 2020

WALISANTRI atau Walisongo Literasi Informasi dan Referensi merupakan sebutan untuk aplikasi tersebut. Aplikasi ini dapat diakses melalui web perpustakaan UIN Walisongo pada bagian *ask me*. Kemudian hasil dari diskusi ini dapat dilihat oleh pengguna lain. Dikarenakan belum dipublikasikan sepenuhnya oleh perpustakaan UIN Walisongo, hanya ada beberapa yang aplikasi tersebut.

#### **D. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini masih mempunyai banyak kekurangan dikarenakan oleh beberapa hal. Banyaknya kendala yang dialami oleh peneliti saat maupun sesudah mengumpulkan data penelitian maupun ketika mengolah serta menganalisis data tersebut. Perihal tersebut bukan dikarenakan faktor kesengajaan, melainkan terjadi karena keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian. Seluruh peneliti telah bekerja keras untuk memastikan bahwa hasil penelitian ini bermanfaat bagi banyak pihak. Namun tidak dapat dipungkiri masih terdapat kekurangan dalam cara peneliti melakukan penelitian sebagaimana manusia awam. Adapun

keterbatasan yang dialami oleh peneliti selama menjalani penelitian antara lain:

1. Keterbatasan yang peneliti miliki, baik dari segi kemampuan serta pengetahuan yang peneliti miliki, sehingga mempengaruhi dari proses dan hasil penelitian. Namun, atas saran dan masukan dari dosen pembimbing sangat membantu peneliti untuk tetap berusaha melaksanakan penelitian secara maksimal serta agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait.
2. Keterbatasan dalam hal teori yang digunakan peneliti, oleh karena itu peneliti menyadari akan kekurangan dalam penelitian ini, terkhusus teori terkait dengan karya ilmiah dan objek penelitian. Dalam penelitian ini hanya membahas tentang manajemen layanan referensi, kendala dan upaya yang dilakukan untuk menghadapi kendala yang ada di layanan referensi Perpustakaan UIN Walisongo.
3. Keterbatasan waktu yang peneliti miliki seringkali menjadi tantangan yang harus dihadapi dengan bijaksana. Namun, peneliti tetap berkomitmen untuk mengatur waktu dengan baik dan memprioritaskan tugas-tugas

penting agar penelitian dapat diselesaikan tepat waktu.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan mengenai manajemen layanan referensi, kendala dan upaya yang dilakukan untuk menghadapi kendala yang ada di manajemen layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo Semarang, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai hasil akhir dari penelitian ini sebagai berikut:

Dalam prosesnya, manajemen layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo Semarang sudah cukup baik. Namun pada fungsi pengorganisasian manajemen layanan referensi di Perpustakaan UIN Walisongo belum memadai karena hanya ada satu petugas referensi yang aktif memberikan layanan.

Dalam manajemen kendala atau hambatan selama proses manajemen sedang berlangsung merupakan hal yang wajar terjadi. Untuk itu UPT Perpustakaan Pusat UIN Walisongo melakukan kegiatan *Benchmarking* (Studi Banding), menggunakan strategi *Personal Selling* (Jemput Bola), membuat Inovasi layanan referensi. Tetapi,

hal tersebut belum sepenuhnya maksimal dilakukan, karena pada pelaksanaannya tidak sejalan dengan perencanaannya.

## **B. SARAN**

Peneliti memberikan saran sebagai perbaikan dan penyempurna terkait dengan manajemen layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo Semarang. Adapun saran-saran tersebut sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengkaji terkait dengan manajemen layanan referensi perpustakaan yang memerlukan pustakawan yang siap untuk dapat memberikan kebutuhan informasi kepada pemustaka. Penambahan SDM terkhusus dibagian layanan referensi agar dapat memaksimalkan pelayanan.
2. Manajemen layanan referensi perpustakaan bisa lebih peka dan aktif kepada kebutuhan mahasiswa dan pemustaka.
3. Selalu melakukan inovasi secara berkala serta mengikuti perkembangan teknologi. Faktanya, masih banyak mahasiswa yang belum mengetahui keberadaan layanan online. Bimbingan/bimbingan dan dukungan harus

diberikan untuk membantu mahasiswa berhasil memanfaatkan layanan ini.

### **C. PENUTUP**

Syukur Alhamdulillah, peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Peneliti menyadari jika penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, ini semata-mata bukan kesengajaan, namun keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh peneliti yang masih sangat jauh dari kata baik. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk memperbaiki hasil yang telah didapatkan. Peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memotivasi dalam proses pengerjaan serta penyusunan penelitian ini. Semoga skripsi ini dapat menjadi manfaat bagi semua pihak. Aamiin.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Amin. 2007. *Dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi*, jurusan ilmu perpustakaan dan informasi UIN sunan kalijaga,.

Asari, Andi. 2022. *Manajemen Perpustakaan*, Padang : PT Global Eksekutif Teknologi.

Buku pedoman Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang 2010

Buku pedoman Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang 2020

Darmanto, Priyono. 2018. *Manajemen Perpustakaan*, Jakarta : Bumi Aksara.

Darmono. “*Perpustakaan Sekolah*”. Jakarta: Grasibdo, 2007.

Ernayani, Rihfenti, dkk. 2023. *Mengenal Lebih Dalam Ilmu Manajemen*, e-book: Batam: Yayasan Cendekia Mulia Mandiri.

Fahrurrozi. 2015. *Manajemen Pendidikan Islam konsep dan Aplikasi*, Semarang: CV Karya Abadi,

G.H. Fredericks, *The Management Of Indigenous Knowledge In Swaziland, With Specific Reference To The Swaziland National Library Service (Snls)*.  
<https://openaccess.library.uitm.edu.my/Record/ndltd->



[netd.ac.za-oai-union.ndltd.org-uwc-oai-etd.uwc.ac.za-11394-1547](http://netd.ac.za-oai-union.ndltd.org-uwc-oai-etd.uwc.ac.za-11394-1547) diakses pada 18 Oktober 2023

Ghony, M. Djunaidi, 2017. *Metode penelitian kualitatif*, Yogyakarta:Ar-Ruzz Media.

Handoyo, M.Z. Eko. 2012 “*Layanan Perpustakaan*”, Universitas Negeri Semarang, Semarang, 21 Desember.

Hariri, Hasan dkk. 2016. *Manajemen Pendidikan*, Yogyakarta: Media Akademi.

Hartanto, Toni. 2018. Manajemen layanan pusat perpustakaan IAIN Bengkulu, *Jurnal al Maktabah* Vol. 3, No. 2.

Hartono. 2016. *Manajemen Perpustakaan Profesional*, Jakarta: Sagung Seto

Hasibuan, Malayu S.P. , 2016. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, Jakarta: PT Bumi Aksara

Istiana, Purwani, 2014. *Layanan Perpustakaan*, Yogyakarta: Ombak..

Kalsum, Umi, 2016. Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi, *jurnal iqra* ’ .

Lasa HS. 2008. *Manajemen Perpustakaan*, Yogyakarta: Gema Media,

Lathifaturahmah, dkk. 2023. *Pengantar Ilmu Manajemen*, e-book: Sukabumi: Haura Utama.

Mekarisce, Arnild Augina. 2020. Teknk Pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif dibidang kesehatan Masyarakat, jambi: *jurnal ilmu kesehatan masyarakat*,

Meloeng, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosda Karya.

Muh Quraisy, Mathar, 2011. Hubungan Promosi dan Persepsi Pemustaka terhadap Mutu Layanan Perpustakaan. Makassar: Alauddin University Press,

Mustari, Mohammad. 2014. Manajemen Pendidikan, Jakarta: Rajawali Pers.

Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian*, Bandung: Ghalia Indonesia.

Pamuntjak, Sjahrial. 2000. “*Pedoman Penyelenggara Perpustakaan*”. Jakarta.

Paulus, Michael dan Devie, 2013. Pengaruh penggunaan Benchmarking terhadap keunggulan bersaing dan kinerja perusahaan, Akuntansi Bisnis Universitas Kristen Petra.

Perpustakaan Nasional RI, Standar Nasional Indonesia (SNI) 7330: 2009 Bidang Perpustakaan Perguruan Tinggi (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI,2011), 2 dari 7

Pidarta, Made. 2004. *Manajemen Pendidikan Indonesia*, Jakarta: PT Rineka Cipta.

Rahayuningsi. 2007. "*Pengelolaan Perpustakaan*". Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rahmah, Elva. 2018. *Akses dan layanan perpustakaan: teori dan aplikasi*, Jakarta, prenadamedia group.

Retniati, "Kebutuhan mahasiswa fakultas bahasa dan seni terhadap layanan referensi di perpustakaan universitas negeri padang" (Padang: Universitas negeri padang)

Rullis, Vita Nova. 2019. *Pergeseran Layanan Perpustakaan Dalam Lingkungan Informasi Yang Kompleks: Reperesentasi Layanan Referensi Di Perpustakaan Universitas Andalas (Unand) Padang*, Padang: Maktabatuna, 2019.

Safitri, Elfie Diana "Manajemen Layanan Perpustakaan di SMK Negeri 3 Semarang" , *Skripsi*: Semarang; Universitas Islam Negeri Walisongo

Setiawan, Agus. "Manajemen Layanan Perpustakaan di MA Al-Hikmah Bandar lampung", *Skripsi*: Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Siswanto, 1987. *Manajemen Tenaga Kerja*, Bandung: PT. Sinar Baru.

Sopwandi, Iwan. 2021. *Manajemen Perpustakaan Perguruan tinggi (Transformasi perpustakaan menuju pelayanan berbasis digital)*, Guepedia,

Sudarwin Denim, *Menjadi Peneliti Kualitatif, Rancangan Metodologi, Prestasi dan Publikasi Hasil Penelitian Untuk Mahasiswa dan Penelitian Pemula Bidang Ilmu Sosial, Pendidikan dan Humaniora*, Bandung: Pustaka Setia, 2002.

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009.

Sugiyono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002 cet.12.

Sulistiowati, Mia. 2020. Efektivitas Sistem Jemput Bola (Personal Selling) Pada Bprs Mitra Agro Usaha Bandar Lampung, *Jurnal IAIN Metro*.

Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia, 2001.

Supriati,Eny, "Manajemen Layanan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Islam", Program Pascasarjana Sekolah Tinggi Agama Islam (STAIN) Ponorogo, 2016.

Sutopo andi, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Professional*, Yogyakarta: Diva press, 2012.

Syihabuddin Qalyubi, *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007.

Tafsir ar-rum ayat 37, Qur'an Kemenag

Wulandari, Dian. 2017. "Layanan referensi di era informasi: menjalankan fungsi pendidik pada perpustakaan perguruan tinggi", Universitas Kristen Petra.

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

#### A. Fungsi Pengawasan

1. Bagaimana cara petugas layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo untuk dapat mengidentifikasi kebutuhan sumber informasi yang tepat kepada pemustaka?
2. Bagaimana pelaksanaan kegiatan tersebut? Apakah dilakukan secara terstruktur atau secara kondisional?
3. Apakah terdapat kendala yang dialami sebelum atau sesudah pelaksanaan kegiatan?
4. Bagaimana proses evaluasi dari kegiatan yang sudah dilakukan oleh layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo?
5. Siapa yang bertanggung jawab dalam proses evaluasi kegiatan tersebut?

#### B. Fungsi Informasi

1. Bagaimana penerapan fungsi informasi layanan referensi yang ada di perpustakaan UIN Walisongo?
2. Apa saja kegiatan yang ada di layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo agar

- dapat memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka?
3. Siapa yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan kebutuhan informasi pada kegiatan layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo?
  4. Dalam penelusuran informasi yang dibutuhkan, namun tidak terdapat pada layanan referensi di perpustakaan UIN Walisongo, apakah layanan referensi perpustakaan mempunyai alternatif lain untuk dapat memenuhi kebutuhan tersebut?
  5. Bagaimana proses evaluasi dari semua kegiatan yang telah dilaksanakan oleh layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo?

### **C. Fungsi Bimbingan**

1. Bagaimana cara petugas layanan referensi dalam menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan kepada pemustaka terkait dengan menemukan koleksi bahan pustaka yang dibutuhkan?
2. Apakah terdapat inovasi pelayanan berbasis *online* yang diberikan oleh layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo untuk

- memberikan bimbingan kepada pemustaka, agar lebih memudahkan pemustaka dalam mengakses informasi yang relevan?
3. Bagaimana pelaksanaan kegiatan pelayanan berbasis *online* tersebut?
  4. Apakah dalam praktiknya, kegiatan bimbingan tersebut sudah tersosialisasikan dengan baik kepada pemustaka?
  5. Siapa yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan praktik pelayanan *online* tersebut?
  6. Dalam pelaksanaannya, apakah terdapat hambatan yang dialami sebelum maupun sesudah bimbingan berlangsung?
  7. Bagaimana proses evaluasi kegiatan bimbingan berbasis *online* maupun *offline* oleh layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo?

#### **D. Fungsi Instruksi**

1. Bagaimana peran petugas layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo dalam memberikan pengarahan kepada pemustaka terkait menggunakan perpustakaan dengan baik dan benar?



2. Apakah terdapat kegiatan atau pelatihan yang diberikan layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo kepada pemustaka untuk mempermudah pemustaka dalam menggunakan fasilitas perpustakaan dengan tepat menurut fungsi dan kegunaannya?
3. Siapa yang bertanggung jawab dan terlibat dalam kegiatan pelatihan tersebut?
4. Kapan pelaksanaan kegiatan pelatihan tersebut? Apakah dalam pelaksanaannya sudah terjadwal atau menyesuaikan kondisi di lapangan?
5. Apakah terdapat kendala selama kegiatan pelatihan berlangsung?
6. Bagaimana proses evaluasi pada kegiatan pelatihan yang dilakukan oleh perpustakaan UIN Walisongo?

#### **E. Fungsi Bibliografis**

1. Bagaimana peran petugas layanan referensi dalam menyediakan dan menyusun koleksi bahan pustaka agar menarik minat pemustaka untuk datang berkunjung?

2. Apakah dalam proses penyusunan daftar bacaan bahan pustaka layanan referensi dilakukan secara berkala?
3. Siapa yang ikut terlibat dalam kegiatan penyusunan bahan pustaka referensi tersebut?
4. Dalam proses penyusunan bahan pustaka, apakah terdapat hambatan dan kendala yang dialami ?
5. Bagaimana proses evaluasi setelah kegiatan penyusunan bahan pustaka dilaksanakan?

## **Lampiran 2 : Transkrip Wawancara dengan Kepala Perpustakaan**

Transkrip Wawancara  
Manajemen Layanan Referensi Di Perpustakaan  
UIN Walisongo Semarang

Topik : Manajemen Layanan Referensi di  
Perpustakaan UIN Walisongo Semarang

Informan : Umar Falahul Alam, S.Ag., SS., M.Hum.

Hari/Tanggal : Kamis, 30 November 2023

Subjek : Kepala Perpustakaan UIN Walisongo Semarang

1. Bagaimana cara petugas layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo untuk dapat mengidentifikasi kebutuhan sumber informasi yang tepat kepada pemustaka?

Jawab : untuk mengidentifikasi kebutuhan sumber informasi pemustaka sangat di perlukan, teknik atau cara untuk mengidentifikasi kebutuhan pemustaka itu biasanya dilakukan dengan sebuah penelitian kecil di perpustakaan terhadap kebutuhan informasi pemustakanya. Di UIN Walisongo setidaknya melakukan 3 survey. Salah satunya mengenai koleksi.

2. Bagaimana manajemen layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo Semarang?

Jawab: salah satu kegiatan yang setiap tahun dilakukan perpustakaan UIN Walisongo itu melakukan evaluasi dan survey koleksi kepada pemustaka untuk mengetahui kebutuhan informasi pemustaka.

3. Siapa yang terlibat dalam proses identifikasi kegiatan tersebut?

Jawab: *stakeholder* yang terlibat bukan hanya pemustaka tetapi dari pihak dosen, pengajar, juga prodi, karena kebutuhan informasi berkenaan dengan masing-masing silabi mata kuliah di setiap fakultas dan prodi.

4. Bagaimana proses evaluasi dalam manajemen layanan perpustakaan UIN Walisongo Semarang?

Jawab: Melakukan kegiatan LPJ laporan pertanggungjawaban yang diikuti oleh setiap layanan yang ada di perpustakaan diadakan setiap akhir periode.

5. Apakah terdapat kendala yang dialami pada manajemen layanan referensi Perpustakaan UIN Walisongo Semarang?

Jawab: seharusnya jika bahan referensi yang dibutuhkan itu tidak ada, pemustaka akan

memberikan informasi terkait bahan pustaka atau buku yang dibutuhkan. mahasiswa atau pemustaka jarang bahkan tidak ada yang membuka *website* perpustakaan terkait dengan kolom untuk mengusulkan bahan pustaka yang dibutuhkan. Jika tidak ada yang mengusulkan usulan bahan pustaka maka perpustakaan tidak akan tau kebutuhan informasi apa yang dibutuhkan pemustaka. Mahasiswa kurang tau akan keberadaan layanan referensi di perpustakaan, kurang memahami fungsi dan layanan referensi yang ada di perpustakaan sehingga intensitas berkunjung ke layanan referensi pun tidak ada. Belum ada kegiatan yang berkesan dari layanan referensi yang membuat pemustaka menjadi penasaran dengan layanan referensi perpustakaan. Kendala yang dihadapi pustakawan referensi adalah kebingungan untuk memulai kegiatan terkait dengan layanan referensi.

6. Upaya yang di lakukan perpustakaan untuk menghadapi hambatan yang dialami layanan referensi Perpustakaan UIN Walisongo Semarang?

Jawab: sebenarnya kami sudah menyediakan di dalam website perpustakaan form usulan buku, koleksi, sumber referensi, *resources* yang dibutuhkan. Melakukan sosialisasi kepada mahasiswa tentang layanan referensi dengan menawarkan berbagai macam kegiatan yang akan dilakukan. Melakukan kegiatan *benchmarking* literasi informasi ke UM Magelang agar mempunyai gambaran terkait dengan kegiatan dan fungsi layanan referensi. Membuat aplikasi walisantri untuk melaksanakan fungsi bimbingan atau konsultasi kepada pemustaka yang membutuhkan.

### **Lampiran 3 : Transkrip Wawancara dengan Koordinator Layanan Referensi Perpustakaan UIN Walisongo**

Transkrip Wawancara  
Manajemen Layanan Referensi Di Perpustakaan  
UIN Walisongo Semarang

Topik : Manajemen Layanan Referensi di  
Perpustakaan UIN Walisongo Semarang

Informan : Bapak Fahrurozi, S.Ag. S.IP

Hari/Tanggal : Kamis, 30 November 2023

Subjek : Koordinator Bagian Layanan Referensi  
Perpustakaan UIN Walisongo Semarang

#### **A. Fungsi Pengawasan**

1. Bagaimana cara petugas layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo untuk dapat mengidentifikasi kebutuhan sumber informasi yang tepat kepada pemustaka?

Jawab: melihat dari kebutuhan dari mahasiswa yang membutuhkan informasi tersebut. Kemudian mencari sumber informasi yang terkait dengan informasi yang dibutuhkan.

2. Bagaimana pelaksanaan kegiatan tersebut? Apakah dilakukan secara terstruktur atau secara kondisional?

Jawab: memberikan pelatihan terkait tentang karya ilmiah dan pelatihan tentang bagaimana cara menggunakan Zotero atau Mendeley, dan memberikan pelatihan *Soft Skill* mahasiswa tergantung kepada kebutuhan yang mahasiswa itu butuhkan. Ada beberapa yang pelatihan yang sudah terjadwal sesuai dengan kondisi mahasiswa.

3. Apakah terdapat kendala yang dialami sebelum atau sesudah pelaksanaan kegiatan?

Jawab: keterbatasan tempat dan kuota yang menjadi kendala saat diadakannya kegiatan tersebut. Mahasiswa yang mengikuti kegiatan hanya asal-asalan sehingga tidak mempersiapkan dengan sebaik mungkin materi yang akan dipelajari.

4. Bagaimana proses evaluasi dari kegiatan yang sudah dilakukan oleh layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo?

Jawab: setiap kegiatan yang dilakukan pasti ada evaluasi berupa laporan yang akan disampaikan kepada kepala perpustakaan untuk dapat ditentukan mana yang perlu ditingkatkan mana yang tidak.



5. Siapa yang bertanggung jawab dalam proses evaluasi kegiatan tersebut?

Jawab: yang bertanggung jawab dalam setiap kegiatan ada dari pustakawan atau dosen ahli yang di tugaskan dalam kegiatan tersebut menjadi pemateri.

## B. Fungsi Informasi

1. Bagaimana penerapan fungsi informasi layanan referensi yang ada di perpustakaan UIN Walisongo?

Jawab: menginformasikan atau menyosialisasikan beberapa rencana kegiatan yang akan dilaksanakan di layanan referensi melalui platform digital milik perpustakaan.

2. Apa saja kegiatan yang ada di layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo agar dapat memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka?

Jawab: seperti kegiatan pelatihan *soft skill* mahasiswa, pelatihan Mendeley maupun Zotero, Kegiatan ORS.

3. Siapa yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan kebutuhan informasi pada

kegiatan layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo?

Jawab: disetiap kegiatan dibentuk tim kecil yang bertugas sebagai pelaksana kegiatan tersebut dibawah naungan Layanan referensi.

4. Dalam penelusuran informasi yang dibutuhkan, namun tidak terdapat pada layanan referensi di perpustakaan UIN Walisongo, apakah layanan referensi perpustakaan mempunyai alternatif lain untuk dapat memenuhi kebutuhan tersebut?

Jawab: penelusuran informasi yang dibutuhkan dapat berupa website-website yang sudah bekerja sama dengan dengan perpustakaan seperti Moraref, Portal Garuda, dan masih banyak lagi.

5. Bagaimana proses evaluasi dari semua kegiatan yang telah dilaksanakan oleh layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo?

Jawab: setiap kegiatan yang dilakukan pasti ada evaluasi berupa laporan yang akan disampaikan kepada kepala perpustakaan untuk dapat ditentukan mana yang perlu ditingkatkan mana yang tidak.

### C. Fungsi Bimbingan

1. Bagaimana cara petugas layanan referensi dalam menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan kepada pemustaka terkait dengan menemukan koleksi bahan pustaka yang dibutuhkan?

Jawab: dapat melakukan secara langsung atau tatap muka bersama pustakawan referensi yang bertugas atau melalui bimbingan *online*.

2. Apakah terdapat inovasi pelayanan berbasis *online* yang diberikan oleh layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo untuk memberikan bimbingan kepada pemustaka, agar lebih memudahkan pemustaka dalam mengakses informasi yang relevan?

Jawab: terdapat pelayanan secara *online* melalui website perpustakaan melalui kolom *ask me*, kolom tersebut berhubungan langsung dengan pustakawan referensi.

3. Bagaimana pelaksanaan kegiatan pelayanan berbasis *online* tersebut?

Jawab: pemustaka dapat mengakses melalui web perpustakaan UIN Walisongo pada

bagian *ask me*. Kemudian hasil dari diskusi ini dapat dilihat oleh pengguna lain.

4. Apakah dalam praktiknya, kegiatan bimbingan tersebut sudah tersosialisasikan dengan baik kepada pemustaka?

Jawab: belum tersosialisasikan dengan baik, namun pada setiap kegiatan kami sisipkan terkait dengan fitur bimbingan secara *online* ini.

5. Siapa yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan praktik pelayanan *online* tersebut?

Jawab: pustakawan atau staff yang mempunyai akses untuk masuk kedalam website tersebut.

6. Dalam pelaksanaannya, apakah terdapat hambatan yang dialami sebelum maupun sesudah bimbingan berlangsung?

Jawab: pada prinsipnya karna belum tersosialisasikan secara menyeluruh hambatan yang terjadi adalah mahasiswa belum mengetahui secara pasti bagaimana melakukan bimbingan secara *online* maupun *offline*.

7. Bagaimana proses evaluasi kegiatan bimbingan berbasis *online* maupun *offline* oleh layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo?

Jawab: setiap kegiatan yang dilakukan pasti ada evaluasi berupa laporan yang akan disampaikan kepada kepala perpustakaan untuk dapat ditentukan mana yang perlu ditingkatkan mana yang tidak.

#### D. Fungsi Instruksi

1. Bagaimana peran petugas layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo dalam memberikan pengarahan kepada pemustaka terkait menggunakan perpustakaan dengan baik dan benar?

Jawab: memberikan arahan kepada pemustaka maupun pemustaka terkait dengan sumber daya yang dimiliki oleh perpustakaan.

2. Apakah terdapat kegiatan atau pelatihan yang diberikan layanan referensi perpustakaan UIN Walisongo kepada pemustaka untuk mempermudah pemustaka dalam menggunakan fasilitas perpustakaan dengan tepat menurut fungsi dan kegunaannya?

Jawab: mahasiswa yang masuk ke layanan referensi tidak seluruhnya memanfaatkan fasilitas yang ada, namun hanya memanfaatkan ruangnya saja untuk melakukan kegiatan yang akan mereka lakukan saja.

3. Siapa yang bertanggung jawab dan terlibat dalam kegiatan tersebut?

Jawab: petugas atau pustakawan referensi yang bertugas di layanan referensi Perpustakaan.

4. Kapan pelaksanaan kegiatan tersebut? Apakah dalam pelaksanaannya sudah terjadwal atau menyesuaikan kondisi di lapangan?

Jawab: bisa dilakukan secara terjadwal dalam periode tertentu bisa juga tidak terjadwal yang dilakukan secara spontan.

5. Apakah terdapat kendala selama kegiatan berlangsung?

Jawab: mahasiswa tidak sepenuhnya memanfaatkan fasilitas yang ada pada layanan referensi.

6. Bagaimana proses evaluasi pada kegiatan pelatihan yang dilakukan oleh perpustakaan UIN Walisongo?

Jawab: setiap kegiatan yang dilakukan pasti ada evaluasi berupa laporan yang akan disampaikan kepada kepala perpustakaan untuk dapat ditentukan mana yang perlu ditingkatkan mana yang tidak.

#### E. Fungsi Bibliografis

1. Bagaimana peran petugas layanan referensi dalam menyediakan dan menyusun koleksi bahan pustaka agar menarik minat pemustaka untuk datang berkunjung?

Jawab: saat ada koleksi yang baru diadakan, bisa juga sesuai dengan usulan yang ditujukan pemustaka untuk diadakan oleh perpustakaan

2. Apakah dalam proses penyusunan daftar bacaan bahan pustaka layanan referensi dilakukan secara berkala?

Jawab: saat ada koleksi baru yang datang baru dilakukan penataan kembali pada rak referensi

3. Siapa yang ikut terlibat dalam kegiatan penyusunan bahan pustaka referensi tersebut?

Jawab: seluruh staff bagian layanan referensi perpustakaan.

4. Dalam proses penyusunan bahan pustaka, apakah terdapat hambatan dan kendala yang dialami ?

Jawab: tidak ada kendala atau hambatan hanya saja proses penyusunan bahan pustaka yang ada di layanan referensi membutuhkan banyak waktu dikarenakan banyaknya koleksi yang terdapat pada layanan referensi

5. Bagaimana proses evaluasi setelah kegiatan penyusunan bahan pustaka dilaksanakan?

Jawab: setiap kegiatan yang dilakukan pasti ada evaluasi berupa laporan yang akan disampaikan kepada kepala perpustakaan untuk dapat ditentukan mana yang perlu ditingkatkan mana yang tidak.



## Lampiran 4 : Surat Usulan Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN

Prof./Dr. Nurdin Khotimi, D. Ag., dan Tadji, Sidiq, S.Pd., M.Pd., Semarang, 2019

Nomor: 4527/Un.10.3.15/DA.04/09/2022

Semarang, 14 September 2022

Lamp: -

Hal: Penunjukan Pembimbing Skripsi

Kepada Yth

Ds. Fuhraroy, M. Ag.

Assalamualaikum/ro. Wa

Berdasarkan hasil pembahasan usulan judul penelitian di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI), maka Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan menyarankan judul skripsi mahasiswa:

Nama: Andri Anif Rahwa

NIM: 1501016008

Judul: **MANAJEMEN LAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN UIN WALISONGO SEMARANG**

Ditandatangani:

1. Pembimbing

Moh. Abdo Alway

Demikian penunjukan pembimbing skripsi ini disampaikan dan atas kerjasannya yang diberikan kami ucapkan terimakasih.

Hormatlah takwan/ro. Wa



Terbaca dan sampaikan kepada Yth:

1. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang
2. Mahasiswa yang bersangkutan

## Lampiran 5: Surat izin Riset

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**  
**FAKULTAS ILMU TARRIBAH DAN KEGURUAN**  
Jalan Prof. Dr. R. Soedarmo, Semarang 50132  
Telp: (62) 281 281, Faksimili: (62) 281 281  
www.walisongo.ac.id

Semarang, 22 November 2023

Nomor : 4001/Uu.10.3/01/TA.00.01/11/2023  
Lamp : -  
Hal : Mohon Ijin Riset  
a.n. : Andini Arifah Rahayu  
NIM : 1903036008

Kepada Yth.  
Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo  
Semarang  
di Tempat

Assalamu'alaikum W. W.  
Diharapkan dengan hormat dalam rangka penulisan skripsi, atas nama mahasiswa:

Nama : Andini Arifah Rahayu  
NIM : 1903036008  
Judul skripsi : **Manajemen layanan referensi Perpustakaan IIN Walisongo Semarang**

Peribimbing : Mh. Adis Alwan, S.Han., M.P.

Sehubungan dengan hal tersebut mohon kiranya yang bersangkutan diberikan izin riset dan dukungan dan dengan nama/judul skripsi sebagaimana tersebut di atas selama 2 minggu, mulai tanggal 30 November 2023 sampai dengan tanggal 13 Desember 2023.  
Demikian atas perhatian dan kerabatnya permohonan ini disampaikan terima kasih.  
Wasalamu'alaikum W. W.

S.S. Dikem.  
Kepala Badan Bidang Akademik  
  
Dr. Supriatno, M.Ag.  
NIP. 19605201960031004

Terdapat:  
Dekat Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan IIN Walisongo Semarang (sebagai laporan)

## Lampiran 6 : Nilai Bimbingan Skripsi

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN  
Jl. Prof. Dr. Hanka (Kampus II) Ngaliyan Telp. 024-7601293  
Fax. 024-7615187 Semarang 50185

---

Hal : Nilai Bimbingan Skripsi

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Walisongo Semarang

Assalamu alaikum Wa Rahmatullah

Kami beritahukan bahwa setelah membimbing skripsi Saudara:

Nama : Andri Arifin Rahayu  
NIM : 190316008  
Judul : Manajemen Layanan Referensi Perpustakaan UIN  
Walisongo Semarang

Maka nilai naskah skripsinya adalah: 3,5

Catatan khusus pembimbing: *Silakan kelola mesin maju sedang*

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Wassalamu alaikum Wa Rahmatullah

Pembimbing,  
  
**Muh. Abdu Ahman S. Hasan M.Pd**  
NIP. 198507272019031007

## Lampiran 7: Dokumentasi





## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Data Pribadi

Nama : Andini Arifah Rahayu  
TTL : Banjarnegara, 09 November 2001  
Alamat : Dusun Tegalsari 03/04, Desa  
Tribuana, Kec. Punggelan, Kab.  
Banjarnegara  
No. HP : 088233618707  
E-mail : [andini200109@gmail.com](mailto:andini200109@gmail.com)

### B. Riwayat Pendidikan

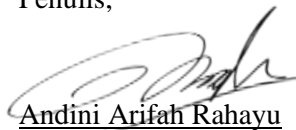
#### 1. Pendidikan Formal

- a. SMA N 1 Bawang 2016-2019
- b. MTsN 2 Rakit 2013-2016
- c. SDN 2 Sawangan 2007-2013

#### 2. Riwayat Organisasi

- a. Tarbiyah Sport Club (TSC)

Semarang, 28 Desember 2023  
Penulis,

  
Andini Arifah Rahayu  
NIM. 1903036008