



## Peran Pustakawan pada Layanan Referensi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sumatera Utara

*The Role of Librarians in Reference Services at the Regional Library and Archives Service of North Sumatra Province*

Oriza Septiani<sup>1</sup>, Iga Haila Sisma<sup>2</sup>, Tiarahayu Lubis<sup>3</sup>, Muhammad Arkan<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Perpustakaan dan Sains Informasi, Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara

<sup>2</sup>Perpustakaan dan Sains Informasi, Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara

<sup>3</sup>Perpustakaan dan Sains Informasi, Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara

<sup>4</sup>Perpustakaan dan Sains Informasi, Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara

<sup>1</sup>orizaseptiani@students.usu.ac.id, <sup>2</sup>igahailasima@students.usu.ac.id, <sup>3</sup>tiarahayulubis@students.usu.ac.id,

<sup>4</sup>muhhammadarkan@students.usu.ac.id

### **Abstract**

*This research aims to describe the form of reference services, the role of librarians, the challenges faced, as well as the evaluation of the information needs of administrators in the Regional Library of North Sumatra Province. By using a qualitative descriptive approach, data is collected through observation, in-depth interviews, documentation, and literature studies. The research results show that reference librarians play a strategic role as facilitators, mediators, and information needs analysts by utilizing reference collections such as encyclopedias, dictionaries, directories, and digital sources. The main challenge faced by librarians does not lie in the availability of collections, but in aspects of human resource competence, especially communication skills, reference interview skills, and skills in interpreting user information needs. The interaction between librarians and librarians is proven to be an important factor in the success of searching for information because through two-way communication librarians can understand the context and search objectives more deeply. In addition, the process of evaluating information needs is carried out through clarification of questions, analysis of search objectives, selection of relevant sources, and guidance on the use of collections. This research confirms that the optimization of reference services requires strengthening the competence of librarians to be able to face various information needs of the community and support the improvement of user information literacy.*

**Keywords:** reference service, librarian, information needs evaluation, information literacy, public library, dinas perpustakaan dan arsip daerah provinsi Sumatera utara

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bentuk layanan referensi, peran pustakawan, tantangan yang dihadapi, serta evaluasi kebutuhan informasi pemustaka di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Utara. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan referensi memegang peran strategis sebagai fasilitator, mediator, dan analis kebutuhan informasi dengan memanfaatkan koleksi referensi seperti ensiklopedia, kamus, direktori, serta sumber digital. Tantangan utama yang dihadapi pustakawan bukan terletak pada ketersediaan koleksi, tetapi pada aspek kompetensi sumber daya manusia, terutama kemampuan komunikasi, keterampilan wawancara referensi, dan kecakapan dalam menginterpretasi kebutuhan informasi pengguna. Interaksi antara pustakawan dan pemustaka terbukti menjadi faktor penting dalam keberhasilan pencarian informasi karena melalui komunikasi dua arah pustakawan dapat memahami konteks dan tujuan pencarian secara lebih mendalam. Selain itu, proses evaluasi kebutuhan informasi dilakukan melalui klarifikasi

pertanyaan, analisis tujuan pencarian, pemilihan sumber yang relevan, serta bimbingan penggunaan koleksi. Penelitian ini menegaskan bahwa optimalisasi layanan referensi memerlukan penguatan kompetensi pustakawan agar mampu menghadapi beragam kebutuhan informasi masyarakat serta mendukung peningkatan literasi informasi pengguna.

*Kata kunci:* layanan referensi, pustakawan, evaluasi kebutuhan informasi, literasi informasi, perpustakaan umum, dinas perpustakaan dan arsip daerah provinsi sumatera utara

## 1. Pendahuluan

Layanan referensi di perpustakaan umum berperan penting dalam membantu masyarakat memperoleh informasi secara cepat, tepat, dan akurat. Melalui koleksi seperti ensiklopedia, kamus, dan direktori, serta bimbingan pustakawan, layanan ini memfasilitasi pengguna dalam menelusuri dan memanfaatkan sumber informasi yang relevan. Selain menjadi pusat rujukan, layanan referensi juga berfungsi meningkatkan literasi informasi masyarakat, menghubungkan pengguna dengan sumber cetak maupun digital, serta memberikan konsultasi informasi untuk kebutuhan akademik maupun umum. Dengan demikian, layanan referensi tidak hanya menyediakan jawaban faktual, tetapi juga berperan sebagai sarana edukatif yang mendukung pembelajaran sepanjang hayat dan menjadikan perpustakaan umum sebagai pusat pengetahuan bagi masyarakat luas.

Layanan referensi merupakan bentuk layanan yang disediakan di perpustakaan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Pustakawan berperan dalam menyediakan bahan pustaka rujukan yang sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka. layanan ini juga berfungsi menjaga eksistensi dan citra perpustakaan. kualitas sebuah perpustakaan dapat dilihat dari mutu layanan pustakawan dan koleksi yang tersedia. oleh karena itu, pustakawan perlu memberikan layanan yang optimal kepada pemustaka agar kebutuhan informasinya terpenuhi (Indriani, 2020). Dalam penelitian Peran Pustakawan Referensi Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dalam meningkatkan Literasi Informasi Mahasiswa yang dilakukan (Shiva & Amini, 2022) mengatakan berlimpahnya informasi pada era masyarakat informasi menuntut perpustakaan, khususnya perpustakaan perguruan tinggi, untuk berperan sebagai pusat pengelolaan, penyediaan, dan penyebaran informasi yang dapat membantu sivitas akademika memenuhi kebutuhan informasinya

secara efektif. Dalam konteks tersebut, layanan referensi menjadi elemen krusial karena pustakawan referensi berfungsi sebagai fasilitator, mediator,

sekaligus motivator yang membantu pengguna dalam menelusur, mengevaluasi, dan memanfaatkan informasi secara tepat. Kemampuan literasi informasi yang memadai sangat penting bagi mahasiswa dalam menyelesaikan tugas kuliah dan menghasilkan karya ilmiah yang berkualitas. Berdasarkan temuan pada Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang, pustakawan referensi memiliki kontribusi signifikan melalui berbagai kegiatan seperti pelatihan literasi informasi, bimbingan penelusuran sumber digital, penyebaran panduan, pemanfaatan media audio-visual, hingga layanan khusus seperti takhrij hadis, yang seluruhnya bertujuan meningkatkan kompetensi literasi informasi mahasiswa sehingga mereka mampu mengakses dan menggunakan informasi secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, peran layanan referensi pada sebuah perpustakaan untuk meningkatkan literasi informasi sangatlah penting supaya para pemustaka dapat mengakses dan menggunakan informasi secara efektif.

Layanan referensi dapat disediakan dalam berbagai format, seperti melalui pertemuan langsung, telepon, email, atau melalui platform media sosial. Beberapa perpustakaan atau institusi juga menyediakan layanan referensi 24 jam, di mana pengguna dapat memperoleh bantuan dan informasi kapan saja, tanpa harus mengunjungi perpustakaan atau institusi secara langsung. Layanan referensi merupakan salah satu jenis layanan yang disediakan oleh

Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Utara.

## 2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam kajian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam mengenai bentuk layanan referensi, peran pustakawan, tingkat pemanfaatan, hambatan yang dihadapi, serta strategi pengembangan layanan referensi di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Utara. Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat memahami fenomena layanan referensi secara menyeluruh berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan. Penelitian

dilaksanakan di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Utara yang berlokasi di Medan, dengan waktu pelaksanaan selama beberapa bulan menyesuaikan dengan kegiatan operasional perpustakaan dan ketersediaan informasi.

Subjek dalam penelitian ini terdiri atas pustakawan yang bertugas di layanan referensi serta pengguna atau pemustaka yang memanfaatkan layanan tersebut, sedangkan objek penelitian adalah pelaksanaan layanan referensi yang meliputi bentuk layanan, peran pustakawan, tingkat pemanfaatan, hambatan, dan strategi optimalisasi layanan. Pengumpulan data dilakukan melalui empat teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas di ruang referensi serta interaksi antara pustakawan dan pengguna. Wawancara mendalam dilakukan kepada pustakawan dan pemustaka untuk memperoleh informasi tentang pengalaman, kendala, dan persepsi mereka terhadap layanan referensi. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder seperti laporan kegiatan, daftar koleksi, dan data statistik pengunjung, sedangkan studi pustaka dilakukan untuk memperkuat dasar teori yang relevan dengan topik penelitian.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, dibantu dengan pedoman wawancara, lembar observasi, dan catatan lapangan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring dan mengelompokkan informasi penting sesuai fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif yang menggambarkan kondisi nyata di lapangan. Tahap akhir berupa penarikan kesimpulan dilakukan dengan menafsirkan hasil temuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang peran layanan referensi dalam meningkatkan literasi informasi pengguna. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta melakukan konfirmasi ulang (member check) kepada informan agar hasil interpretasi peneliti sesuai dengan fakta sebenarnya.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Peran Pustakawan

Peran pustakawan yang utama adalah mengorganisasikan bahan pustaka dan sebagai pembimbing dalam menggunakan bahan pustaka (Hartono, 2025). Pustakawan referensi memainkan peran yang sangat strategis dalam memastikan bahwa setiap pengguna memperoleh informasi yang tepat, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Berdasarkan hasil pembahasan, pustakawan tidak hanya bertindak sebagai petugas yang menunjukkan lokasi koleksi, tetapi juga sebagai analis kebutuhan informasi yang harus mampu memahami tujuan pencarian pengguna secara komprehensif. Ketika seorang pemustaka menyampaikan pertanyaan atau sekadar menyebutkan judul buku, pustakawan harus menafsirkan konteks, ruang lingkup, serta fokus informasi yang sebenarnya dibutuhkan. Proses ini menuntut pustakawan untuk menguasai teknik klarifikasi, berpikir kritis, serta memahami struktur dari berbagai jenis koleksi referensi seperti ensiklopedia, kamus, undang-undang, atlas, biografi, dan direktori. Pustakawan juga berperan membantu pengguna menavigasi sumber informasi dengan memberikan alternatif referensi yang sering kali lebih relevan daripada yang awalnya diminta. Selain itu, mereka memberikan bimbingan tentang cara menggunakan koleksi referensi secara efektif sehingga pengguna tidak hanya memperoleh jawaban, tetapi juga memahami proses pencarian informasi itu sendiri. Dengan demikian, pustakawan referensi menjadi pusat pendampingan intelektual yang menjembatani kesenjangan antara kebutuhan pengguna dan sumber informasi yang tersedia di perpustakaan. Hal ini sejalan dengan Reference Service Theory yang dikemukakan oleh S.R. Ranganathan & Margaret Hutchins (1971).

#### 3.2. Tantangan yang dihadapi Pustakawan

Tantangan yang muncul dalam pelayanan referensi lebih banyak berkaitan dengan aspek keterampilan pustakawan daripada ketersediaan koleksi. Berdasarkan temuan dalam pembahasan, salah satu kendala utama adalah kemampuan pustakawan dalam menganalisis kebutuhan informasi pengguna, khususnya ketika pertanyaan datang dalam bentuk yang sangat umum atau tidak terstruktur. Ketika pengguna tidak dapat menjelaskan kebutuhannya dengan jelas, pustakawan harus melakukan interpretasi mendalam yang membutuhkan keterampilan komunikasi, pengalaman, serta pengetahuan luas tentang berbagai disiplin ilmu. Selain itu, keterbatasan dalam pelatihan profesional, terutama pelatihan terkait literasi informasi, teknik wawancara referensi, dan pemahaman mendalam terhadap karakteristik koleksi referensi, menjadi

tantangan tersendiri. Ketidakseimbangan kompetensi antar pustakawan juga membuat layanan yang diterima pengguna tidak konsisten. Faktor lain seperti beban kerja, keterbatasan waktu, dan meningkatnya kebutuhan pengguna yang beragam turut memengaruhi kualitas layanan. Oleh karena itu, meskipun koleksi referensi tergolong lengkap dan memadai, hambatan di tingkat sumber daya manusia membuat optimalisasi layanan referensi masih memerlukan perhatian serius melalui pengembangan profesional berkelanjutan.

### 3.3. Interaksi antara Pustakawan Layanan Referensi dan Pemustaka

Interaksi antara pustakawan dan pengguna merupakan elemen sentral yang sangat memengaruhi keberhasilan suatu proses pencarian informasi di layanan referensi. Berdasarkan hasil pembahasan, disebutkan bahwa hubungan komunikasi yang baik memungkinkan pustakawan untuk menggali lebih dalam kebutuhan informasi pengguna. Melalui proses tanya jawab yang terarah, pustakawan dapat memahami konteks, tujuan akademik, serta tingkat penguasaan dasar pengguna terhadap topik yang sedang dicari. Interaksi ini bukan sekadar percakapan teknis, tetapi merupakan bentuk konsultasi informasi yang memerlukan empati, keterampilan interpersonal, serta kemampuan dalam memberikan penjelasan yang dapat dipahami oleh berbagai level pengguna. Komunikasi interpersonal sangat penting karena semua layanan perpustakaan melibatkan komunikasi. Jika pengunjung perpustakaan merasa puas dengan layanan mereka, tingkat kunjungan mereka akan meningkat. Ini dapat dilihat dalam proses komunikasi di mana pustakawan bertindak sebagai komunikator dan pengunjung bertindak sebagai komunikan (Mustofa et al., 2024). Ketika interaksi berjalan optimal, pustakawan tidak hanya memberikan informasi yang dibutuhkan, tetapi juga membantu meningkatkan kemampuan pengguna dalam mengevaluasi dan menilai kualitas sumber informasi. Hal ini menciptakan pengalaman pencarian informasi yang jauh lebih efektif dan bermakna bagi pengguna, sekaligus meningkatkan kredibilitas layanan referensi itu sendiri. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa keberhasilan layanan referensi bukan hanya ditentukan oleh koleksi, tetapi juga oleh kualitas interaksi dua arah antara pustakawan dan pemustaka.

### 3.4. Evaluasi Pustakawan Layanan Referensi terhadap Kebutuhan Informasi Pemustaka

Dalam melakukan evaluasi terhadap kebutuhan informasi pemustaka, pustakawan referensi menerapkan pendekatan analitis yang menggabungkan keterampilan komunikasi, pengetahuan bibliografis, dan pemahaman terhadap karakteristik koleksi. Proses evaluasi dimulai dengan mendengarkan penjelasan pemustaka secara cermat, kemudian pustakawan melakukan serangkaian pertanyaan klarifikasi untuk mendapatkan gambaran yang lebih spesifik mengenai jenis informasi yang dicari. Evaluasi ini mencakup penentuan tujuan pencarian, kedalaman informasi yang dibutuhkan, serta jenis sumber yang paling sesuai, apakah berupa definisi singkat, informasi faktual, penjelasan mendalam, atau sumber hukum dan kebijakan. Setelah kebutuhan diidentifikasi, pustakawan mencocokannya dengan koleksi referensi yang tersedia, dan jika diperlukan, memberikan alternatif sumber lain yang lebih relevan daripada permintaan awal pemustaka. Selain itu, pustakawan juga menilai tingkat pemahaman pemustaka terhadap sumber informasi yang mereka gunakan, sehingga layanan yang diberikan tidak hanya bersifat informatif tetapi juga edukatif. Evaluasi semacam ini sangat penting untuk memastikan bahwa pemustaka tidak hanya mendapatkan informasi yang akurat, tetapi juga memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang proses pencarian informasi di perpustakaan.

## 4. Penutup

### 4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa layanan referensi di Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Utara berperan penting dalam membantu pemustaka memperoleh informasi secara tepat dan relevan melalui bimbingan pustakawan dan pemanfaatan berbagai koleksi referensi. Pustakawan tidak hanya memberikan jawaban faktual, tetapi juga bertindak sebagai analis informasi yang mampu memahami kebutuhan pengguna secara mendalam. Kendala utama yang dihadapi berkaitan dengan kompetensi pustakawan, termasuk kemampuan komunikasi, wawancara referensi, dan interpretasi permintaan informasi yang tidak spesifik. Interaksi yang efektif antara pustakawan dan pemustaka menjadi kunci keberhasilan pencarian informasi karena memungkinkan identifikasi kebutuhan secara lebih akurat. Proses evaluasi kebutuhan informasi mencakup klarifikasi pertanyaan, penentuan tujuan pencarian, pencocokan dengan sumber yang relevan, serta bimbingan penggunaan koleksi. Oleh

karena itu, penguatan kompetensi pustakawan melalui pelatihan berkelanjutan sangat diperlukan agar layanan referensi dapat lebih optimal, mendukung literasi informasi pengguna, dan memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat pembelajaran sepanjang hayat.

#### 4.2 Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan referensi, Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Utara sebaiknya memperkuat kompetensi pustakawan melalui pelatihan berkelanjutan, terutama dalam hal komunikasi, wawancara referensi, dan analisis kebutuhan informasi pengguna. Pengembangan kemampuan ini penting agar pustakawan dapat memberikan layanan yang lebih akurat, relevan, dan edukatif, serta mampu menyesuaikan diri dengan beragam kebutuhan pemustaka. Program literasi informasi bagi pemustaka juga perlu diperkuat agar mereka dapat mengevaluasi dan memanfaatkan sumber informasi secara kritis.

#### Daftar Rujukan

- [1] Hartono, A. (2025). Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Literasi Informasi Mahasiswa. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 5(2), 135–145.  
<https://doi.org/10.24821/jap.v5i2.14776>
- [2] Indriani, N. N. (2020). *Layanan Referensi di Perpustakaan*. 1–4.  
<https://share.google/sv1mbChteF6H6ZLMq>
- [3] Mustofa, M. B., Efendi, N., Sentiana, F., Wuryan, S., & Sudarto, A. (2024). Interpersonal Communication Skills as Librarian: Systematic Literature Review. *Al-Jamahiria : Jurnal Komunikasi Dan Dakwah Islam*, 2(1), 1–17.  
<https://doi.org/10.30983/al-jamahiria.v2i1.8178>
- [4] Ranganathan, S. R., & Hutchins, M. (1971). *Reference service theory*.
- [5] Shiva, R. I., & Amini, A. (2022). Peran Pustakawan Referensi Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dalam meningkatkan Literasi Informasi Mahasiswa. *Al-Ma'rif: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam*, 2(1), 38–51. <https://doi.org/https://doi.org/10.37108/alma rif.v2i1>
- [6] Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Edisi V). Jakarta: Badan Bahasa Kemdikbud.
- [8]. Ucik, Wahyuning. (2023). Membangun Komunitas Baca dan Literasi Melalui Perpustakaan. *Literasiana: Jurnal Literasi Informasi Perpustakaan*, Vol.1 No.1 pp. 1-6.  
<http://dx.doi.org/10.31942/>
- [9]. Sugama, Alviansyah, Johandri, dan Rahman, Rino. (2024). Pemanfaatan teknologi iPusnas untuk memperkuat literasi digital di masyarakat Desa Rancabungur. *RAXIS: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, Vol. 2, No.1, pp 82–89. <https://doi.org/10.47776/praxis.v2i1.746>.
- [10]. Alfadila, E. N., & Rosiyanti, H. (2024). Meningkatkan minat baca peserta didik melalui aplikasi Let's Read di kelas 3 SD Lab School FIP UMJ. Seminar Nasional dan Publikasi Ilmiah 2024 FIP UMJ, pp 982–990.  
[https://jurnal.umj.ac.id/index.php/SEMNASFIP/article/view/23\\_703](https://jurnal.umj.ac.id/index.php/SEMNASFIP/article/view/23_703)
- [11]. Hastuti, Tri Maria, dkk. (2024). Pengaruh Aplikasi Baca Online Wattpad Terhadap Minat Baca Mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Semarang. *Journal of Education and Technology*, Vol 4 No.2, pp 92-101.  
<http://jurnalilmiah.org/journal/index.php/jet>
- [12]. Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, Vol. 1 No.4, pp 333–339.  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- [13] Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2020). *iPusnas: Inovasi Layanan Perpustakaan Digital untuk Meningkatkan Literasi Masyarakat*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- [14]. Farhani, Firda. (2022). Persepsi Orang Tua terhadap Aplikasi Lets Read Digital Library. *Bibliotika: Jurnal Kajian Perpustakaan dan Informasi*, Vol.6 No.1 pp. 108-123.  
[http://dx.doi.org/10.17977/um008v6i12022p108-123.](http://dx.doi.org/10.17977/um008v6i12022p108-123)
- [15]. Mawardi, Arif Budi. (2018). Komodifikasi Sastra Cyber Wattpad pada Penerbit Indie. *Sabda: Jurnal Kajian Kebudayaan*, Vol.13 No.1 pp. 77-82.  
<https://doi.org/10.14710/sabda.13.1.77- 82>.

