



**UPAYA PENINGKATAN KUALITAS SISTEM LAYANAN REFERENSI DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KABUPATEN DELI SERDANG**

**Rifqa Amalia Zuhri<sup>1</sup>, Retno Sayekti<sup>2</sup>, Muslih Fathurrahman<sup>3</sup>**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

**ABSTRACT**

**ARTICLE INFO**

**Article history:**

Received November 2023

Revised November 2023

Accepted November 2023

Available online November 2023

*Keyword: Adultery, National Law, Islamic*

*Kata kunci: Perzinaan, Hukum Nasional, Islam*



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license. Copyright © 2023 by Author. Published by Triwikrama

*This research discusses efforts to improve the quality of the reference service system in meeting library needs at the Deli Serdang Regency Library and Archives Service. The aim of this research is to find out whether efforts to improve the quality of the reference service system are an important aspect in supporting effective and efficient access to information for users. This research discusses various strategies and actions that can be implemented to improve the quality of reference service systems. An integrated approach between technology, reference officer training. This research method uses a qualitative approach. By using data collection techniques through interviews, observation and documentation. The informants in this research are librarians from the Deli Serdang Regency Library and Archives Service who have been selected by researchers according to the research subject criteria. The research results of this research identified several key factors that influence the quality of reference services, such as the use of the latest technology, selection and training of reference officers, as well as performance measurement and feedback from users. Apart from that, improvement efforts also include collaboration with various related parties, such as educational institutions, libraries and external parties, to expand available resources and knowledge. By implementing these steps on an ongoing basis, the system. Reference services can provide higher quality services, responsive to user needs, and relevant to developments in information technology. Improving the quality of this reference service system will have a positive impact in meeting user demands*

Korespondensi : amaliarifqa15@gmail.com

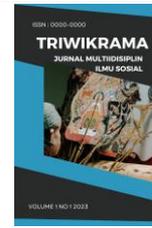
---

## Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial

Volume 2, Number 3, 2023 pp 157-170

E-ISSN: 2988-1986

Open Access



*for better and more useful access to information. One of the key aspects in improving the quality of reference service systems is the integration of modern technology. Libraries need to adopt sophisticated technology systems to make it easier for readers to search, access and use information sources. This includes the development of online portals integrated with electronic resources, sophisticated online catalogs, and utilization of smarter search tools. In addition, training of library staff is important. Library staff must have the skills and knowledge necessary to help users well. Ongoing training programs can help staff answer user questions efficiently and provide more in-depth assistance.*

**Keyword:** *Reference System Quality, User Reference Service, Improving Service Quality User Needs, Optimal Reference System*

### ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Upaya Peningkatan Kualitas Sistem Layanan Referensi Dalam Memenuhi Kebutuhan Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang. Adapun tujuannya yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, upaya peningkatan kualitas sistem layanan referensi merupakan aspek penting dalam mendukung akses informasi yang efektif dan efisien bagi pengguna. Penelitian ini membahas berbagai strategi dan tindakan yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas sistem layanan referensi. Pendekatan yang terintegrasi antara teknologi, pelatihan petugas referensi. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini yaitu, pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang yang telah dipilih oleh peneliti sesuai dengan kriteria subjek penelitian. Hasil penelitian ini mengidentifikasi beberapa faktor kunci yang mempengaruhi kualitas layanan referensi, seperti penggunaan teknologi terkini, pemilihan dan pelatihan petugas referensi, serta pengukuran kinerja dan umpan balik dari pengguna. Selain itu, upaya peningkatan juga mencakup kolaborasi dengan berbagai pihak terkait, seperti institusi pendidikan, perpustakaan, dan pihak-pihak eksternal, untuk memperluas sumber daya dan

Korespondensi : amaliarifqa15@gmail.com

---

## **Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial**

Volume 2, Number 3, 2023 pp 157-170

E-ISSN: 2988-1986

Open Access



pengetahuan yang tersedia. Dengan menerapkan langkah-langkah ini secara berkelanjutan, sistem layanan referensi dapat menghadirkan layanan yang lebih berkualitas, responsif terhadap kebutuhan pengguna, dan relevan dengan perkembangan teknologi informasi. Peningkatan kualitas sistem layanan referensi ini akan memberikan dampak positif dalam memenuhi tuntutan pengguna akan akses informasi yang lebih baik dan bermanfaat. Salah satu aspek kunci dalam peningkatan kualitas sistem layanan referensi adalah integrasi teknologi modern. Perpustakaan perlu mengadopsi sistem teknologi yang canggih untuk memudahkan pemustaka dalam mencari, mengakses, dan menggunakan sumber informasi. Ini mencakup pengembangan portal online yang terintegrasi dengan sumber daya elektronik, katalog online yang canggih, dan pemanfaatan alat pencarian yang lebih cerdas. Selain itu, pelatihan staf perpustakaan merupakan hal yang penting. Staf perpustakaan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk membantu pemustaka dengan baik. Program pelatihan yang berkelanjutan dapat membantu staf dalam menjawab pertanyaan pemustaka dengan efisien dan memberikan bantuan yang lebih mendalam.

**Kata kunci:** Kualitas Sistem Referensi, Layanan Referensi Pemustaka, Peningkatan Kualitas Layanan, Kebutuhan Pemustaka, Sistem Referensi Optimal.

### **PENDAHULUAN**

Layanan referensi merupakan salah satu layanan yang dapat memberikan era perpustakaan di mata pemustaka. Ia memegang peran penting dalam kegiatan penelusuran informasi di perpustakaan. Dengan kata lain, keberadaan layanan ini memberikan kontribusi yang besar bagi pemustaka dalam mendapatkan informasi. Menurut Soejono Trimo layanan ini adalah layanan pemberian bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal oleh perpustakaan kepada masyarakat yang sedang mencari atau membutuhkan keterangan-keterangan tertentu. Pernyataan diatas menunjukkan bahwa layanan referensi memerlukan pustakawan yang memiliki kompetensi dan integritas yang tinggi dalam melayani penelusuran informasi para pemustaka. Artinya, pustakawan harus memberikan bantuan yang dapat

Korespondensi : amaliarifqa15@gmail.com

---

## Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial

Volume 2, Number 3, 2023 pp 157-170

E-ISSN: 2988-1986

Open Access



memuaskan pemustaka. Ketika kompetensi pustakawan rendah dalam melakukan layanan referensi, pemuskata akan merasakan ketidakpuasan dalam penelusuran informasi (Syukrinur A. Gani, 2020).

Perpustakaan daerah adalah perpustakaan yang berkedudukan di Ibu Kota Provinsi yang diberi tugas untuk menghimpun, mengelola, menyimpan, melestarikan dan mendayagunakan semua karya cetak dan karya rekam yang dihasilkan oleh daerah tersebut. Perpustakaan daerah atau yang disingkat menjadi perpustakaan merupakan perpustakaan milik pemerintah daerah yang berada setiap Kabupaten atau Kota. Perpustakaan daerah didirikan dengan memiliki tujuan yaitu sebagai penggerak terciptanya budaya membaca dan menulis. Perpustakaan Daerah Kabupaten Deli Serdang beralamat di Jl. Mawar No.14 Kecamatan Lubuk Pakam, Deli Serdang. Merupakan perpustakaan yang sering digunakan sebagai kegiatan pembelajaran masyarakat umum atau dari sekolah- sekolah yang mengarahkan siswa dan siswinya untuk mengunjungi dan memanfaatkan fasilitas yang telah di sediakan di perpustakaan guna untuk menambah ilmu pengetahuan adan membantu mereka dalam mencari atau mengerjakan tugas sekolah. Selain dari pada itu ada juga mahasiswa atau mahasiswa yang datang ke perpustakaan guna untuk mencari bahan rujukan yang khusus ada di bagian ruangan referensi. Secara umum tujuan dari perpustakaan dijelaskan dalam UU No.43 tahun 2007 pasal 1, disebutkan bahwa perpustakaan adalah instut pengelola koleksi, karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem dan baku guna untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian pelestarian, informasi dan rekreasi para perpustakaan.

Tujuan perpustakaan sebagai sarana pendukung dan pusat pembelajaran dapat tercapai secara maksimal, maka keadaan perustakaan haruslah di pertimbangkan. Selain ketersediaan koleksi, hal lain yang sangat penting bagi lingkungan perpustakaan adalah meningkatkan minat kunjung pemustaka, terkhusus dibagian ruangan referensi. (Andi Nasdin Anas, 2019) Karna dengan adanya koleksi yang lengkap tentunya para pemustaka sangat senang karna apa yang mereka inginkan ada. Layanan perpustakaan ialah pemanfaatan koleksi oleh pengguna, pemberian layanan yang baik yang dapat menimbulkan dan memenuhi kebutuhan, selera,

Korespondensi : amaliarifqa15@gmail.com

---

## Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial

Volume 2, Number 3, 2023 pp 157-170

E-ISSN: 2988-1986

Open Access



minat, dan keinginan pemakai Dalam layanan perpustakaan, pustakawan perlu mencermati dan meminta masukan dari pemustaka atas kebutuhan bahan pustaka. Penyediaan berbagai layanan memungkinkan perpustakaan berkembang sesuai kebutuhan jenis layanan yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Perpustakaan akan terus berkembang mengikuti zaman seperti keberadaan website/situs perpustakaan merupakan salah satu contoh nyata saat ini, bahwa pemustaka tidak hanya membutuhkan informasi yang disajikan dalam bentuk fisik, namun juga informasi yang dapat mudah diakses dari mana saja. (Sari et al., n.d.). Seiring bergulirnya waktu dan teknologi semakin canggih, pustakawan harus pintar dalam mengadakan koleksinya. Pengalihan media dari koleksi tercetak menjadi koleksi digital atau elektronik dianggap perlu untuk menarik perhatian pemustaka selain merupakan dampak perkembangan zaman. Kendala seseorang untuk memperoleh informasi adalah terbatasnya jumlah koleksi di suatu perpustakaan atau pusat-pusat informasi. Suatu koleksi memiliki peran yang sangat signifikan dalam keberhasilan suatu perpustakaan dalam melayani pemustakanya. Akan tetapi banyaknya jumlah koleksi sebuah perpustakaan belum dapat dijadikan tolak ukur yang paling utama bagi idealnya sebuah perpustakaan. (Supianti, 2017).

Tujuan perpustakaan juga dijelaskan pada undang-undang pada pasal 4 UU no.43 tahun 2007 pasal 14 ayat 5 yang berbunyi: “layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka”. Salah satu layanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka adalah layanan referensi. Dengan memanfaatkan layanan ini, pengunjung dapat memperoleh informasi yang memerlukan jawaban melalui buku referensi (rujukan). Tugas pelayanan referensi dapat berjalan dengan baik apabila petugas referensi memperhatikan kebutuhan pengguna yang dilayaninya. Selain memperhatikan kebutuhan, pengguna perpustakaan tersebut harus menyediakan sumber-sumber referensi yang dapat memberikan informasi yang cepat dan tepat. Dengan demikian, kompetensi para pustakawan sangat diperlukan agar mampu menjalankan layanan referensi secara maksimal.

Korespondensi : amaliarifqa15@gmail.com

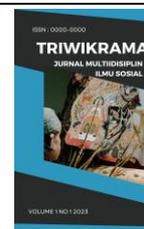
---

## Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial

Volume 2, Number 3, 2023 pp 157-170

E-ISSN: 2988-1986

Open Access



Kompetensi pustakawan dalam layanan referensi adalah sebuah keniscayaan. Oleh karena itu, tulisan ini akan menelusuri makna kompetensi, kompetensi pustakawan dan penerapannya dalam layanan referensi perpustakaan. Tulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan kompetensi yang diperlukan pustakawan dalam layanan referensi sehingga dapat memberikan layanan informasi yang berkualitas.

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Metode Penentuan Sampelnya adalah *Purposive Sampling*. Peneliti menggunakan purposive sampling agar dapat mengarahkan peneliti mencari informasi secara lebih mendalam mengenai fenomena-fenomena serta dapat mempermudah peneliti dalam menganalisis masalah-masalah tersebut. Adapun kriteria yang dibutuhkan peneliti yaitu sebagai berikut: 1) Dalam penelitian ini informan sebagai pustakawan aktif di Perpustakaan. Sehingga bisa memberikan gambaran mengenai upaya peningkatan kualitas sistem layanan referensi dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. 2) Informan harus memiliki latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan atau yang minimal sudah mengikuti program pelatihan di bidang Ilmu Perpustakaan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian Ini adalah Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Sedangkan Teknik analisis data menggunakan Teknik analisis Menurut Miles dan Huberman. Teknik analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam Kategori.

### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uraian diatas maka peneliti berpendapat bahwa penelitian ini menyoroti pentingnya upaya peningkatkan kualitas sistem layanan referensi gunanya untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dalam konteks perpustakaan modern dengan titik fokus

Korespondensi : amaliarifqa15@gmail.com

---

## Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial

Volume 2, Number 3, 2023 pp 157-170

E-ISSN: 2988-1986

Open Access



seorang pustakawan. Melalui pengumpulan data dan analisis, penelitian ini mengungkapkan berbagai strategi dan faktor yang berperan dalam memperbaiki pengalaman pemustaka dalam mencari dan mendapatkan informasi yang relevan. Sistem layanan referensi memainkan peran krusial dalam memberikan akses yang lebih mudah dan efisien kepada informasi. Dengan adanya sistem ini, seseorang dapat mencari, mengidentifikasi, dan mendapatkan sumber daya yang relevan dengan lebih cepat daripada harus mencari sendiri. Hal ini menghemat waktu dan upaya individu.

Pada sistem layanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang juga masih sangat kurang, dalam memberikan pelayanan yang bertugas pada bidang referensi juga bukanlah seorang pustakawan yang ahli referensi melainkan sekedar pustakawan biasa itupun bukan dari latar belakang ilmu perpustakaan atau pernah melakukan pelatihan khusus tentang referensi. Persoalan dalam layanan referensi bukanlah dalam menemukan sumber- sumber yang cukup, melainkan dalam memilih sumber-sumber yang paling tepat dari antara banyak sumber potensial lainnya, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perpustakaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolok ukur keunggulan daya saing lembaga. Layanan yang berkualitas adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh pustakawan dari suatu jasa layanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemakai sehingga tercapai suatu kepuasan. Terdapat empat hal untuk mengukur kualitas layanan referensi yaitu ketepatan layanan, layanan yang ramah serta selalu siap menolong, kecepatan layanan, dan kemampuan pustakawan untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul dan terhadap keluhan yang disampaikan pengguna. Fungsi utamanya perpustakaan adalah untuk menumbuhkembangkan minat, kemampuan dan kebiasaan membaca, mengajar memanfaatkan bacaan sebagai sumber informasi, memupuk daya kritik serta mengembangkan kegemaran pribadi melalui bacaan maka rendahnya minat baca pustakawan selayaknya tidak dituding sebagai penyebab rendahnya layanan perpustakaan.

Selain dari fungsi tersebut perpustakaan juga memiliki fungsi, antara lain sebagai berikut:

Korespondensi : amaliarifqa15@gmail.com

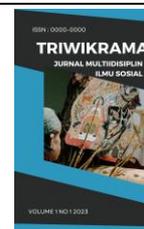
---

## Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial

Volume 2, Number 3, 2023 pp 157-170

E-ISSN: 2988-1986

Open Access



- 1) Fungsi Penyimpanan yaitu perpustakaan dapat menyimpan koleksi namun tidak semua koleksi dapat dijangkau oleh perpustakaan.
- 2) Fungsi Perpustakaan ialah salah satu perpustakaan menyajikan banyak sekali informasi yang dibutuhkan masyarakat melalui buku, majalah dan yang lainnya.
- 3) Fungsi Pendidikan yakni sebuah perpustakaan merupakan tempat yang menyediakan sarana untuk belajar baik dilingkungan formal maupun non formal.
- 4) Fungsi Rekreasi merupakan semua perpustakaan berisikan berbagai sumber informasi hiburan seperti cerita rakyat, sejarah, puisi, dan lain-lain sehingga masyarakat dapat meningkatkan rekreasi kultural dengan membacanya.
- 5) Fungsi Kultural adalah suatu perpustakaan yang berfungsi untuk mendidik dan juga mengembangkan apresiasi budaya masyarakat dengan berbagai aktivitas, contoh misalnya pameran, seminar, pertunjukan dan lain- lainnya. (Guru Pendidikan, 2019).

Untuk sistem layanan referensi mereka menggunakan OPAC (Online Public Access Catalog) dan mencari sendiri atau menelusuri ke rak langsung. Ketika ada yang tidak mereka ketahui, mereka akan bertanya ke bagian layanan sirkulasi. Seharusnya mereka bertanya langsung kepada yang ahli di bidang referensi. Karna jika nanti ketika mereka ingin bertanya tentang apa yang di cari kepada yang bukan ahlinya takutnya pustakawan tersebut tidak paham maksud dari pertanyaan pemustaka.

Tingkat keandalan dan keakuratan informasi adalah faktor kunci lainnya dalam sistem layanan referensi. Pengguna harus dapat mempercayai bahwa informasi yang mereka peroleh adalah benar dan relevan. Oleh karena itu, penyedia layanan referensi harus memastikan bahwa sumber daya yang disediakan telah diverifikasi dan dikelola dengan baik.

Kemajuan teknologi informasi juga telah mengubah cara sistem layanan referensi beroperasi. Sistem ini sekarang seringkali terintegrasi dengan teknologi seperti mesin pencari online dan platform perpustakaan digital. Hal ini memungkinkan pengguna untuk mencari dan mengakses informasi dengan lebih mudah melalui perangkat mereka sendiri

Penelitian ini fokus pada evaluasi dan peningkatan kualitas sistem layanan referensi

Korespondensi : amaliarifqa15@gmail.com

---

## Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial

Volume 2, Number 3, 2023 pp 157-170

E-ISSN: 2988-1986

Open Access



dalam konteks perpustakaan modern. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan teknologi adalah elemen krusial dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Dalam era digital ini, implementasi chatbot dan platform daring yang terintegrasi dapat meningkatkan aksesibilitas informasi, memberikan respons cepat, dan membantu dalam mencari sumber referensi. Namun, ditemukan bahwa teknologi semata tidak cukup, karena pemustaka seringkali membutuhkan panduan lebih lanjut dalam merumuskan kebutuhan informasi yang spesifik.

Meskipun teknologi memberikan kemudahan dalam pengumpulan dan penyediaan informasi, aspek kemanusiaan tetap memiliki peran penting dalam kualitas layanan referensi. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa interaksi langsung dengan petugas perpustakaan atau pustakawan dapat memberikan layanan yang lebih mendalam dan personal. Dalam situasi yang kompleks atau kurangnya pemahaman terhadap kebutuhan pemustaka, kemampuan manusia dalam memberikan arahan yang sesuai dan menjawab pertanyaan yang kompleks sangatlah berharga. Namun, teknologi bukanlah satu-satunya solusi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa interaksi manusia tetap yang sangat relevan dalam meningkatkan kualitas sistem layanan referensi. Pemustaka seringkali menghadapi situasi yang kompleks atau membutuhkan panduan lebih mendalam dalam merumuskan pertanyaan atau kebutuhan informasi spesifik. Dalam hal ini, peran pustakawan atau petugas perpustakaan yang terlatih menjadi penting untuk memberikan layanan yang mendalam dan personal.

Dalam konteks ini, pelatihan petugas perpustakaan menjadi unsur kunci dalam meningkatkan kualitas sistem layanan referensi. Penelitian menunjukkan bahwa petugas yang dilatih dengan baik dalam berkomunikasi dengan pemustaka dan memahami kebutuhan mereka memiliki dampak positif pada pengalaman pemustaka. Pelatihan ini meliputi keterampilan interpersonal, pemahaman kebutuhan pemustaka dapat memberikan bantuan yang efektif, kompetensi dalam mencari dan menilai sumber informasi, serta kemampuan dalam memandu pemustaka menggunakan alat pencarian dan basis data perpustakaan. Sistem layanan referensi juga harus mudah diakses dan digunakan oleh semua individu, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau akses terbatas ke teknologi. Inklusi adalah aspek penting dalam pengembangan sistem layanan referensi yang efektif.

Korespondensi : amaliarifqa15@gmail.com

---

## Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial

Volume 2, Number 3, 2023 pp 157-170

E-ISSN: 2988-1986

Open Access



Dalam kesimpulan, sistem layanan referensi memiliki peran penting dalam memfasilitasi akses informasi yang efisien dan akurat dalam berbagai konteks. Penting untuk menjaga keberagaman sumber daya, privasi, dan inklusi saat merancang dan mengoperasikan sistem ini untuk memberikan manfaat maksimal kepada pengguna.

Setiap lingkungan referensi memiliki tiga aspek yang dapat dan harus di evaluasi diantaranya adalah: 1) Koleksi referensi. 2) Staf referensi 3) Sistem layanan referensi

Yang pertama, adalah pada bagian koleksi referensi. Koleksi referensi adalah kumpulan koleksi bahan pustaka yang memuat informasi tertentu yang disusun agar dapat digunakan sebagai alat petunjuk di perpustakaan. Koleksi referensi ini, dibutuhkan oleh pengguna atau masyarakat pengakses perpustakaan sebagai sarana pencarian informasi rujukan tertentu. Koleksi referensi memiliki ciri-ciri dan pengelompokan yang berbeda dengan koleksi di layanan sirkulasi, yaitu antara lain terdiri dari beberapa jenis yang digolongkan berdasarkan sifat informasinya, media penyajiannya, dan jenis isi informasi. Beberapa contoh jenis koleksi referensi antara lain ensiklopedia, kamus, abstrak, indeks, bibliografi dan lain sebagainya. (Admin Pemerintah Kota Malang DISPUSSIPDA, 2021)

Sebuah koleksi referensi adalah jendela ke dunia pengetahuan yang tak terbatas, yang membantu kita menjelajahi berbagai bidang dan memperkaya wawasan kita. Dengan setiap buku, artikel, atau sumber referensi yang kita kumpulkan, kita membangun pondasi yang kokoh untuk pemahaman mendalam dan pertumbuhan intelektual yang berkelanjutan. Koleksi referensi adalah teman setia bagi pencari pengetahuan, selalu siap memberikan petunjuk dan jawaban atas pertanyaan yang mungkin timbul dalam perjalanan intelektual kita. Jenis-jenis koleksi yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang adalah Ensiklopedia, kamus, statistik, bibliografi, biografi, indeks dan katalog. Tetapi pada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang memiliki jumlah koleksi yang masih kurang lengkap.

Kemudian staf referensi, staf adalah individu atau kelompok dalam struktur organisasi yang fungsi utamanya membrtikan saran dan pelayanan kepada fungsi ini. Dimaklumi bahwa dalam suatu organisasi pemimpinlah yang bertanggung jawab akan

Korespondensi : amaliarifqa15@gmail.com

---

## Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial

Volume 2, Number 3, 2023 pp 157-170

E-ISSN: 2988-1986

Open Access



pelaksanaan tugas-tugas tersebut. Dalam pelaksanaan tugas, pemimpin dapat menunjuk staf untuk mengerjakannya dengan pemberian wewenang dan pembahagian tanggung jawab. Pada waktu-waktu tertentu pemimpin juga boleh membentuk panitia yang berfungsi sebagai staf atau sejumlah orang yang diangkat dan di pilih guna mempertimbangkan persoalan yang diajukan kepadanya. (Zulfahmi Bukhari, 2020) Staf referensi adalah mereka orang yang ahli atau mampu dan selalu siap membantu, memberikan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan bersama. Staf referensi adalah penyedia wawasan yang berharga, membantu kita untuk membuat keputusan yang bijaksana. Mereka adalah teladan dalam kerja sama tim, selalu siap memberikan dukungan kepada rekan-rekan mereka. Dengan staf referensi yang andal, kita memiliki fondasi yang kokoh untuk menghadapi tantangan apapun.

Tetapi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang tidak memiliki staf khusus pada bagian layanan referensi. Petugasnya hanyalah seorang petugas biasa dan tidak dari latar belakang Ilmu Perpustakaan. Mereka kekurangan sumber daya manusia makanya petugas yang berada pada layanan sirkulasi juga ikut menanggung jawabi pada bagian layanan referensi yang seharusnya itu tidak tugas dari mereka. Selanjutnya sistem layanan referensi, sistem layanan referensi adalah jantung dari pengalaman pelanggan kita, menjadikan pelayanan yang luar biasa sebagai prioritas utama. Melalui sistem layanan referensi, kami memberikan akses cepat dan mudah ke informasi yang diperlukan, membantu pelanggan merasa didukung. Kami menghargai sistem layanan referensi kami sebagai fondasi kesuksesan bisnis, memastikan bahwa kebutuhan pelanggan selalu terpenuhi. Dalam dunia yang terus berubah, sistem layanan referensi kami tetap relevan, memberikan solusi yang inovatif dan responsif. Sistem layanan referensi kami adalah jembatan yang menghubungkan pelanggan dengan pengetahuan dan bantuan yang mereka butuhkan.

Perpustakaan sebagai suatu lembaga/unit yang bergerak dalam penyediaan layanan referensi kepada pemustaka dalam melayani layanan referensi menerapkan dua sistem layanan yaitu: a) Sistem layanan terbuka (Open Acces) Sesuatu sistem layanan yang memperbolehkan pengunjung perpustakaan masuk ke ruang buku untuk melihat, mencari, dan mengambil sendiri bahan bacaan untuk di baca di tempat atau untuk di bawa pulang. b) Sistem layanan

Korespondensi : amaliarifqa15@gmail.com

---

## **Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial**

Volume 2, Number 3, 2023 pp 157-170

E-ISSN: 2988-1986

Open Access



tertutup (Close Acces) Suatu sistem layanan yang tidak memperbolehkan pengunjung perpustakaan untuk meminjamkan buku, namun hanya boleh dibaca pada ruangan referensi meminjamkan buku pustaka untuk dibawa pulang, tetapi hanya untuk dibaca saja. (Akrim, 2018).

Sistem layanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Deli Serdang menggunakan sistem layanan terbuka (Open Access), maksudnya pemustaka bisa menggunakan OPAC (Online Public Access Catalog) untuk mencari sumber referensi yang mereka inginkan. Kemudian mereka menelusuri sendiri ke rak. Ketika buku tersebut tidak ada di rak tetapi ada di OPAC (Online Public Access Catalog) barulah mereka menanyakan tentang buku tersebut pada bagian layanan sirkulasi.

### **KESIMPULAN**

Kesimpulan dari upaya peningkatan kualitas sistem layanan referensi dalam memenuhi kebutuhan pemustaka adalah bahwa hal ini merupakan aspek krusial dalam menjaga relevansi dan efektivitas perpustakaan dalam era yang terus berkembang. Dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, perpustakaan harus terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan tuntutan pengguna.

Upaya-upaya ini mencakup berbagai aspek, termasuk pelatihan staf perpustakaan, integrasi teknologi informasi, perluasan sumber daya, dan perhatian terhadap kebutuhan individu. Pentingnya upaya ini tidak hanya terletak pada meningkatkan kepuasan pemustaka, tetapi juga dalam menjaga relevansi perpustakaan sebagai lembaga yang memberikan akses terhadap pengetahuan dan informasi.

Selain itu, penting juga untuk diingat bahwa upaya peningkatan kualitas sistem layanan referensi bukanlah tugas yang selesai dalam satu waktu, melainkan sebuah proses berkelanjutan. Perubahan dalam teknologi, tren dalam literatur, dan perkembangan kebutuhan pemustaka akan selalu ada, dan perpustakaan harus siap untuk beradaptasi.

Dalam kesimpulannya, upaya peningkatan kualitas sistem layanan referensi adalah langkah yang penting dalam memastikan perpustakaan tetap menjadi sumber informasi yang

Korespondensi : amaliarifqa15@gmail.com

---

## **Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial**

Volume 2, Number 3, 2023 pp 157-170

E-ISSN: 2988-1986

Open Access



relevan, akurat, dan bermanfaat bagi pemustaka mereka. Dengan berfokus pada pemenuhan kebutuhan pemustaka dan penggunaan teknologi yang canggih, perpustakaan dapat terus memainkan peran penting dalam mendukung pembelajaran, penelitian, dan pertumbuhan pengetahuan masyarakat.

### **Daftar Pustaka**

- Akrim. (2018). Analisis Sistem Layanan Referensi Universitas Muhammadiyah Aceh.
- Andi Nasdin Anas. (2019). Peranan pustakawan dalam meningkatkan minat kunjung pemustaka di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Keperawatan Gunung Sari Makassar (STIKPER)
- Admin Pemerintah Kota Malang DISPUSSIPDA. (2021). Mengenal istilah koleksi referensi perpustakaan.
- Guru Pendidikan. (2019). Fungsi Perpustakaan.
- Hadisaputra, P. (2021). Penelitian kualitatif The Responses of Religions Outside of Islam toward the Ecological Crisis: A Literature Review View project. <https://www.researchgate.net/publication/353587963>
- Ifitah Nurul Laily. (2022). Referensi Adalah Sumber Acuan, Pahami Jenis dan Contohnya.
- Kak Ambis. (2022). 3 Pengertian Subjek Penelitian Menurut Para Ahli.
- Kay Ann Cassell. (2018). Reference and Information Services An Introduction-ALA Editions (2018).
- Komalasari, R. (n.d.). Definisi, Tugas dan Fungsi Perpustakaan.
- Linda C. Smith and Melissa A. Wong. (2016). Reference and Information Services.
- Materi, A., & Buka, T. (2023). Pengertian Wawancara Menurut Para Ahli
- Mey Hariyanti. (n.d.). Analisis Data Kualitatif Miles dan Huberman.
- Korespondensi : amaliarifqa15@gmail.com

---

## **Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial**

Volume 2, Number 3, 2023 pp 157-170

E-ISSN: 2988-1986

Open Access



---

Perpustakaan Umum Kota Medan. (n.d.). Pelayanan Referensi.

Perpustakaan Universitas Kristen Indonesia. (2021). Layanan referensi dan turnitin. Putra, I. P., & Irawati, I. (2018). Layanan referensi sebagai representasi perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*,

RM Endhar Priyo Utomo. (2018). Peningkatan kualitas layanan berbasis pengguna: sebuah paradigma baru pengukuran kinerja perpustakaan (Vol. 6, Issue 1).

Sari, I. P., Latifa, A. N., Program, H., Diploma, S., Fkip, P., & Pontianak, U. (n.d.). Peningkatan kualitas layanan referensi Perpustakaan Politeknik Negeri Ppontianak.

Supianti. (2017). Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Referensi di Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar.

Syukrinur A. Gani. (2020). Kompetensi Pustakawan Referensi dalam Layanan Informasi: Analisis Konseptual. *Libria*.

Supianti. (2017). Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Referensi di Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar.

Syukrinur A. Gani. (2020). Kompetensi Pustakawan Referensi dalam Layanan Informasi: Analisis Konseptual. *Libria*.

Teguh Yudi Cahyono. (n.d.). Fungsi Perpustakaan Sebagai-Penyedia Informasi. 2. Teknik, P. (2022). Deepublish Store.

Umi Kalsum. (n.d.). referensi sebagai layanan referensi sebagai tempat sebuah tujuan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi.