

OPTIMALISASI LAYANAN REFERENSI DIGITAL BAGI MAHASISWA IAIN METRO: INOVASI, EFEKTIVITAS, DAN REKOMENDASI PENGEMBANGAN

Siti Ma'ani

Email: siti.maani.mpd@gmail.com

Institut Agama Islam Negeri Metro

Abstrak

Di era digital saat ini, perpustakaan perguruan tinggi menghadapi tantangan baru dalam menyediakan layanan referensi yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan akademik mahasiswa. Layanan referensi yang baik tidak hanya membantu mahasiswa menemukan informasi yang diperlukan, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan literasi informasi dan mendukung keberhasilan akademik. Penelitian ini menganalisis efektivitas layanan referensi di IAIN Metro, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, dan menyajikan rekomendasi untuk optimalisasi layanan melalui integrasi teknologi digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun layanan referensi telah tersedia, pemanfaatannya masih terbatas akibat rendahnya literasi informasi mahasiswa dan keterbatasan akses ke sumber daya digital. Rekomendasi utama meliputi pengembangan layanan referensi berbasis digital, peningkatan literasi informasi, serta pelatihan pustakawan untuk menghadapi tantangan teknologi. Dengan langkah-langkah ini, perpustakaan IAIN Metro diharapkan mampu menyediakan layanan yang lebih adaptif dan relevan bagi mahasiswa, sehingga mendukung proses pembelajaran dan penelitian yang lebih baik.

Kata kunci: layanan referensi, perpustakaan digital

Pendahuluan

Perpustakaan merupakan bagian integral dari perguruan tinggi yang berfungsi sebagai pusat sumber informasi akademik. Banyak yang sepakat bahwa perpustakaan adalah inti dari suatu perguruan tinggi, bukan hanya sebagai tempat penyimpanan dan pencarian buku, tetapi juga sebagai pusat informasi yang menghubungkan berbagai sumber pengetahuan. Perpustakaan kini berperan lebih besar, seperti menjadi sektor utama dalam penyebaran informasi akademik, pengelola repositori institusi, dan fungsi-fungsi penting lainnya. Kondisi perpustakaan di sebuah negara mencerminkan tingkat peradaban dan kemajuan budaya bangsa tersebut. Oleh karena itu, perpustakaan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung tujuan mencerdaskan kehidupan bangsa, sesuai dengan amanat Pembukaan UUD 1945 Alinea IV. Salah satu layanan utama yang ditawarkan oleh perpustakaan adalah layanan referensi. Layanan referensi merupakan salah satu kegiatan utama di perpustakaan yang berfokus pada penyediaan koleksi referensi kepada pengguna atau pengunjung. Layanan ini dirancang untuk membantu pengguna menemukan informasi yang mereka perlukan. Dalam praktiknya, layanan referensi melibatkan aktivitas membantu pengunjung perpustakaan melalui beberapa cara, seperti: menerima pertanyaan dari pengguna dan menjawabnya dengan memanfaatkan koleksi referensi yang tersedia; memberikan panduan untuk menemukan koleksi referensi dan informasi yang dibutuhkan; serta memberikan instruksi kepada pengguna tentang cara menggunakan koleksi bahan pustaka yang ada. Menurut William A. Katz, layanan referensi terutama berfokus pada menjawab pertanyaan pengguna atau melakukan pencarian informasi. Layanan referensi dianggap sebagai jantung perpustakaan karena memungkinkan pengguna

mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan bantuan pustakawan yang berkompeten.

Selain itu, fungsi utama perpustakaan mencakup pengadaan, pengolahan, penyediaan, dan distribusi informasi kepada pengguna. Agar fungsi ini berjalan dengan baik, perpustakaan harus mampu mengelola koleksinya dengan baik sehingga informasi yang terkandung di dalamnya dapat dimanfaatkan secara maksimal. Dengan demikian, perpustakaan menjadi sumber utama bagi pemustaka dalam mencari beragam informasi yang dibutuhkan.

Di era digital, layanan referensi mengalami perubahan signifikan, terutama dengan adanya teknologi informasi yang memungkinkan perpustakaan untuk menyediakan layanan referensi secara online. Layanan ini, yang mencakup konsultasi langsung melalui chat, email, atau platform media sosial, memungkinkan mahasiswa untuk mengakses sumber informasi kapan saja dan di mana saja. Namun, perpustakaan perguruan tinggi, termasuk IAIN Metro, menghadapi tantangan dalam mengintegrasikan teknologi digital dengan layanan referensi tradisional.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa layanan referensi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pengguna serta mendukung proses belajar mengajar yang lebih baik. Namun, masih terdapat masalah dalam pelaksanaannya, seperti rendahnya tingkat literasi informasi mahasiswa, keterbatasan sumber daya manusia, serta infrastruktur digital yang belum memadai. Oleh karena itu, perlu adanya evaluasi dan strategi pengembangan layanan referensi di IAIN Metro agar lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa dan perkembangan teknologi.

Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode survei dan wawancara. Data dikumpulkan dari pustakawan, mahasiswa, dan staf perpustakaan di IAIN Metro. Survei dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan referensi, sementara wawancara digunakan untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan ini.

Hasil dan Pembahasan

1. Analisis Layanan Referensi di IAIN Metro

Layanan referensi di IAIN Metro mencakup bantuan dalam pencarian informasi, panduan literatur, konsultasi akademik, serta layanan bimbingan literasi informasi. Layanan ini bertujuan untuk membantu mahasiswa dalam menemukan sumber-sumber referensi yang relevan dengan kebutuhan akademik mereka, baik berupa buku cetak, jurnal elektronik, maupun koleksi digital lainnya. Namun, hasil survei menunjukkan bahwa hanya sekitar 62% mahasiswa yang merasa puas dengan layanan ini. Masalah yang sering muncul adalah kurangnya aksesibilitas layanan pada jam-jam sibuk serta keterbatasan pustakawan yang bertugas memberikan konsultasi.

Selain itu, perpustakaan IAIN Metro masih menghadapi kendala dalam memanfaatkan teknologi digital secara optimal. Misalnya, layanan referensi masih banyak dilakukan secara manual, meskipun perpustakaan telah memiliki platform online yang memungkinkan konsultasi jarak jauh. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi layanan referensi digital dapat meningkatkan efisiensi layanan dan mempermudah akses bagi mahasiswa. Namun, literasi informasi mahasiswa yang masih rendah menjadi

salah satu kendala utama dalam pemanfaatan layanan digital ini.

Beberapa pustakawan di IAIN Metro juga menyatakan bahwa mereka membutuhkan pelatihan lebih lanjut mengenai keterampilan teknologi informasi untuk memberikan layanan yang lebih efektif. Selain itu, hasil observasi menunjukkan bahwa banyak mahasiswa yang kurang memahami cara menggunakan sumber daya digital seperti e-journal dan repositori institusi. Hal ini menunjukkan pentingnya program literasi informasi yang lebih intensif dan terstruktur.

Untuk meningkatkan kualitas layanan, pustakawan perlu melakukan pendekatan yang lebih proaktif dalam memberikan edukasi kepada mahasiswa tentang cara mencari dan menggunakan informasi dengan efektif. Selain itu, pengembangan layanan berbasis teknologi digital juga dapat menjadi solusi untuk mengatasi keterbatasan waktu dan akses bagi mahasiswa yang membutuhkan layanan referensi di luar jam kerja perpustakaan.

2. Tantangan dalam Pelaksanaan Layanan Referensi

Meskipun layanan referensi di IAIN Metro telah berjalan, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi dalam implementasinya, baik dari segi sumber daya manusia, teknologi, maupun literasi informasi mahasiswa.

a) Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan jumlah pustakawan yang terlatih dalam memberikan layanan referensi. Jumlah pustakawan yang melayani mahasiswa masih kurang memadai, terutama pada saat menjelang ujian munaqosah atau penyusunan tugas akhir. Hal ini menyebabkan mahasiswa harus menunggu lama untuk mendapatkan bantuan,

yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan mereka. Selain itu, pustakawan memerlukan keterampilan khusus dalam teknologi informasi dan komunikasi untuk dapat memberikan layanan yang efektif di era digital.

b) **Kurangnya Pemanfaatan Teknologi Digital**

Meskipun perpustakaan IAIN Metro sudah mulai menerapkan layanan digital, penggunaan teknologi dalam layanan referensi masih belum optimal. Banyak mahasiswa yang lebih terbiasa dengan layanan manual, dan kurang memanfaatkan fasilitas digital seperti chat referensi atau e-journal. Padahal, layanan digital dapat membantu mempercepat pencarian informasi dan mempermudah akses bagi pengguna yang tidak dapat datang langsung ke perpustakaan. Integrasi teknologi seperti sistem pencarian terpadu dan konsultasi online belum dimanfaatkan sepenuhnya, sehingga potensi untuk meningkatkan efisiensi layanan masih belum tercapai.

c) **Rendahnya Literasi Informasi Mahasiswa**

Literasi informasi yang rendah menjadi salah satu hambatan besar dalam pelaksanaan layanan referensi. Banyak mahasiswa yang belum memiliki keterampilan dasar dalam mencari, mengevaluasi, dan menggunakan informasi dengan efektif. Mereka seringkali kesulitan mengakses database digital, e-journal, atau mencari buku referensi yang relevan. Hal ini menyebabkan ketergantungan yang tinggi pada pustakawan, sehingga layanan referensi menjadi tidak efisien, terutama pada saat banyak pengguna memerlukan bantuan secara bersamaan. Peningkatan literasi informasi melalui

program edukasi dan workshop sangat diperlukan untuk mengatasi masalah ini.

d) **Infrastruktur Teknologi Perpustakaan yang Terbatas**

Infrastruktur Teknologi perpustakaan yang belum memadai, seperti keterbatasan komputer, akses internet yang lambat, serta sistem katalog yang tidak selalu diperbarui, juga menjadi kendala dalam pelaksanaan layanan referensi. Mahasiswa sering mengalami kesulitan dalam mengakses sumber daya digital karena keterbatasan perangkat atau masalah teknis. Untuk itu, perlu ada peningkatan pada infrastruktur teknologi perpustakaan guna mendukung layanan referensi yang lebih baik.

e) **Perubahan Ekspektasi Pengguna**

Di era informasi yang cepat dan instan, mahasiswa mengharapkan layanan yang responsif dan fleksibel. Mereka terbiasa dengan kemudahan akses informasi melalui internet dan sering membandingkan layanan perpustakaan dengan mesin pencari seperti Google, Artificial Intelligence (AI) dan sebagainya. Tantangan bagi pustakawan adalah untuk tetap relevan dengan menyediakan layanan yang cepat, akurat, dan berbasis kebutuhan pengguna, sekaligus memberikan nilai tambah yang tidak dapat ditemukan melalui pencarian mandiri di internet.

3. Rekomendasi untuk Optimalisasi Layanan Referensi

Berdasarkan analisis terhadap pelaksanaan layanan referensi di IAIN Metro, terdapat beberapa langkah strategis yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan, terutama dalam menghadapi tantangan era digital:

a) **Pengembangan Layanan Referensi Berbasis Digital**

Salah satu rekomendasi utama adalah memperkuat layanan referensi berbasis digital melalui penggunaan teknologi informasi. Layanan seperti chat referensi, konsultasi melalui email, serta sistem penelusuran online perlu dioptimalkan untuk memberikan alternatif bagi mahasiswa yang tidak dapat datang langsung ke perpustakaan. Pengembangan aplikasi mobile yang memungkinkan mahasiswa mengakses layanan referensi dari perangkat mereka juga dapat menjadi inovasi yang menarik. Hal ini akan meningkatkan aksesibilitas dan fleksibilitas layanan, sehingga mahasiswa dapat memperoleh bantuan kapan saja dan di mana saja.

b) **Peningkatan Kompetensi Pustakawan**

Pustakawan sebagai garda depan dalam layanan referensi perlu memiliki keterampilan yang memadai, terutama dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Program pelatihan dan workshop bagi pustakawan terkait literasi digital, manajemen pengetahuan, serta keterampilan komunikasi perlu dilaksanakan secara berkala. Dengan keterampilan yang lebih baik, pustakawan dapat memberikan bantuan yang lebih efektif dan efisien kepada mahasiswa, serta mampu memanfaatkan sumber daya digital secara maksimal.

c) **Penyediaan Program Literasi Informasi bagi Mahasiswa**

Untuk mengatasi masalah rendahnya literasi informasi di kalangan mahasiswa, perpustakaan perlu mengadakan program edukasi literasi informasi secara rutin. Workshop, tutorial online,

dan kelas literasi informasi dapat membantu mahasiswa memahami cara mencari, mengevaluasi, dan menggunakan informasi dengan efektif. Materi edukasi juga dapat mencakup panduan penggunaan e-journal, cara mengakses repositori institusi, serta tips mencari referensi ilmiah melalui database digital. Program ini diharapkan dapat mengurangi ketergantungan mahasiswa pada bantuan pustakawan dan meningkatkan kemandirian dalam pencarian informasi.

d) **Peningkatan Infrastruktur dan Teknologi Perpustakaan**

Infrastruktur perpustakaan yang memadai sangat penting untuk mendukung layanan referensi yang optimal. IAIN Metro perlu melakukan peningkatan pada sistem teknologi informasi, termasuk memperbarui katalog online, meningkatkan kecepatan internet, serta menyediakan perangkat komputer dan akses Wi-Fi yang memadai bagi mahasiswa. Selain itu, integrasi sistem penelusuran terpadu (discovery system) dapat mempermudah mahasiswa dalam mencari dan mengakses berbagai sumber informasi secara lebih efisien.

e) **Penguatan Kerja Sama dengan Fakultas dan Dosen**

Kerja sama antara perpustakaan, fakultas, dan dosen dapat meningkatkan kualitas layanan referensi melalui pendekatan yang lebih terintegrasi. Dosen dapat bekerja sama dengan pustakawan untuk memberikan informasi terkait kebutuhan referensi mahasiswa dalam mata kuliah tertentu. Pustakawan juga dapat berpartisipasi dalam kelas atau sesi orientasi

mahasiswa baru untuk memberikan pengenalan tentang layanan referensi dan cara memanfaatkan sumber daya perpustakaan secara efektif.

f) **Evaluasi Berkala terhadap Kinerja Layanan Referensi**

Evaluasi berkala sangat penting untuk mengetahui efektivitas layanan referensi yang telah diberikan. Survei kepuasan pengguna dan analisis data penggunaan layanan dapat memberikan masukan yang berharga bagi perpustakaan untuk melakukan perbaikan. Hasil evaluasi ini juga dapat digunakan untuk menyusun strategi pengembangan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan mahasiswa di masa mendatang.

Kesimpulan

Layanan referensi di IAIN Metro memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan akademik mahasiswa, dengan memberikan akses yang lebih mudah dan efisien terhadap berbagai sumber informasi. Namun, implementasi layanan ini menghadapi sejumlah tantangan, termasuk keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pemanfaatan teknologi digital secara maksimal, serta rendahnya tingkat literasi informasi di kalangan mahasiswa. Meskipun demikian, layanan referensi di IAIN Metro telah memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan kemampuan akademik mahasiswa, meskipun efektivitasnya masih dapat ditingkatkan.

Untuk mengoptimalkan layanan referensi, diperlukan langkah-langkah strategis, seperti pengembangan layanan berbasis digital yang lebih responsif dan fleksibel, peningkatan kompetensi pustakawan dalam bidang teknologi informasi, serta penguatan literasi informasi di kalangan mahasiswa. Selain itu,

peningkatan infrastruktur perpustakaan dan kerja sama yang lebih erat dengan fakultas dan dosen juga dapat mendukung pelaksanaan layanan referensi yang lebih efektif. Evaluasi berkala terhadap layanan ini juga sangat penting untuk memastikan bahwa perpustakaan dapat terus beradaptasi dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi, sehingga layanan referensi di IAIN Metro dapat lebih maksimal dalam mendukung proses pembelajaran dan penelitian mahasiswa.

Secara keseluruhan, dengan implementasi rekomendasi yang tepat, layanan referensi di IAIN Metro memiliki potensi besar untuk berkembang menjadi layanan yang lebih efisien, inovatif, dan mampu memenuhi ekspektasi pengguna di era digital ini.

Daftar Pustaka

- Irianto, A. (2020). *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Yogyakarta: Pustaka Edukasi.
- Raharjo, T. (2021). *Pengembangan Layanan Referensi Berbasis Teknologi*. Jakarta: Penerbit Literasi Digital.
- Yusri, M. (2022). *Literasi Informasi di Kalangan Mahasiswa Perguruan Tinggi*. *Jurnal Pendidikan*, 5(2), 134-145.
- Kalsum, U. (2016). Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi. *Iqra: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 10(1), 132-146.
- Putra, I. P., & Irawati, I. (2018). Layanan referensi sebagai representasi perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*, 6(1), 77-94..
- Katz, W. A. (2007). *Introduction to Reference Work: A Guide to the Reference Process* (9th ed.). New York: McGraw-Hill.

- Mardiana, R. (2020). Pengembangan Layanan Referensi Berbasis Digital di Perguruan Tinggi. *Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 10(2), 45-58.
- Smith, J. (2020). Digital Reference Services in Academic Libraries: Challenges and Opportunities. *Library Journal*, 45(3), 123-134.
- Luthfiyah, F. (2015). Manajemen perpustakaan dalam meningkatkan layanan perpustakaan. *El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2), 189-202.
- Gufroni, A. (2022). Promosi Perpustakaan Berbasis Digital.
- Zubaidah, S. (2008). Pelayanan referensi perpustakaan perguruan tinggi. *Iqra': Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 2(1), 1-9.
- Mujab, A. I., Setyadi, A., & Rukiyah, R. (2015). Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(2), 113-119.
- Rochmah, E. A. (2016). Pengelolaan layanan perpustakaan. *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam*, 4(2), 277-292.
- Gani, S. A. (2020). Revitalisasi Layanan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Libria*, 12(02), 230-239.
- Survei Kepuasan Pengguna Layanan Referensi di IAIN Metro. (2023). Laporan Perpustakaan IAIN Metro.