

PERAN PUSTAKAWAN LAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS PUTRA INDONESIA (UPI) YPTK DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI PEMUSTAKA

Iswadi Syahril Nupin^{1*}; Beni Adri Yassin²; Okta Dasril³

¹Universitas Andalas

²Universitas Andalas

³Universitas Andalas

*Korespondensi: iswadi@adm.unand.ac.id

Artikel sudah melalui tahap penjangkaran CFP APPTIS (**Asosiasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam**)

ABSTRACT

Reference services are one of the main pillars in organizing academic libraries, especially in helping users find and utilize information effectively. This study aims to describe and analyze the role of reference service librarians at the Universitas Putra Indonesia (UPI) YPTK Library in meeting the information needs of users. The main focus of this study is how librarians carry out their functions as information facilitators, educators, and mediators between users and information sources, both print and digital. The method used in this study is descriptive qualitative with a field study approach. Data were collected through observation, in-depth interviews with librarians and users, and documentation related to reference service activities. The results of the study indicate that librarians at UPI YPTK have a very strategic role in providing information search guidance, helping users use electronic catalogs and databases, and providing reference consultations for academic needs such as final assignments, research, and writing scientific papers. Both informants interviewed by the author were satisfied with the service provided by the reference service librarian. However, this study also found several challenges, such as limited human resources, lack of ongoing training for librarians, and low awareness of users of the existence of reference services. For this reason, it is recommended to improve librarian competence through information literacy training, strengthening service promotion, and developing a technology-based reference service system. Overall, the role of reference service librarians at UPI YPTK is very important in bridging the information needs of users with relevant, accurate, and accountable information sources. This role not only supports academic activities but also encourages the creation of a campus community that is information literate and independent in learning.

ABSTRAK

Layanan referensi merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan perpustakaan akademik, terutama dalam membantu pemustaka menemukan dan memanfaatkan informasi secara efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis peran pustakawan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Putra Indonesia (UPI) YPTK dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Fokus utama kajian ini adalah bagaimana pustakawan menjalankan fungsinya sebagai fasilitator informasi, edukator, serta mediator antara pemustaka dan sumber informasi, baik cetak maupun digital. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi lapangan. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dengan pustakawan dan pemustaka, serta dokumentasi terkait aktivitas layanan referensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan di UPI YPTK memiliki peran yang sangat strategis dalam memberikan bimbingan penelusuran informasi, membantu pemustaka menggunakan katalog dan database elektronik, serta memberikan konsultasi referensi untuk kebutuhan akademik seperti tugas akhir, penelitian, dan penulisan karya ilmiah. Kedua informan yang diwawancarai oleh penulis merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan layanan referensi. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan berkelanjutan bagi pustakawan, serta rendahnya kesadaran pemustaka terhadap keberadaan layanan referensi. Untuk itu, direkomendasikan peningkatan kompetensi pustakawan melalui pelatihan literasi informasi, penguatan promosi layanan, dan pengembangan sistem layanan referensi berbasis teknologi. Secara keseluruhan, peran pustakawan layanan referensi di UPI YPTK sangat penting dalam menjembatani kebutuhan informasi pemustaka dengan sumber informasi yang relevan, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Peran ini tidak hanya mendukung kegiatan akademik tetapi juga mendorong terciptanya masyarakat kampus yang literat informasi dan mandiri dalam belajar.

Keywords: librarian, reference services, information needs, UPI YPTK, information literacy

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi memegang peranan penting dalam mendukung proses pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Salah satu unsur penting dalam pengelolaan perpustakaan adalah layanan referensi yang bertujuan untuk membantu pemustaka menemukan dan memanfaatkan informasi secara efektif. Layanan ini tidak hanya menyediakan akses terhadap koleksi referensi, tetapi juga melibatkan peran aktif pustakawan dalam menavigasi informasi, memberi bimbingan, dan meningkatkan literasi informasi pemustaka.

Di era digital saat ini, kebutuhan informasi pemustaka menjadi semakin kompleks dan beragam. Hal ini menuntut pustakawan referensi untuk memiliki keterampilan komunikasi, pengetahuan sumber informasi yang mendalam, serta kemampuan teknologi informasi agar mampu memberikan layanan yang responsif dan berkualitas. Perpustakaan UPI YPTK Padang dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki layanan referensi yang aktif dalam mendukung kegiatan akademik mahasiswa dan dosen. Keberadaan pustakawan yang kompeten serta koleksi referensi yang beragam menjadikan perpustakaan ini representatif dalam mengkaji peran pustakawan referensi. Selain itu, UPI YPTK merupakan salah satu perguruan tinggi swasta terkemuka di Padang dengan jumlah pemustaka yang cukup besar, sehingga memberikan ruang yang luas untuk mengamati interaksi antara pustakawan dan pemustaka. Hal ini menjadikan perpustakaan UPI YPTK sebagai tempat yang relevan dan strategis untuk penelitian ini.

Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas peran pustakawan referensi di perpustakaan perguruan tinggi. Misalnya, penelitian oleh Shiva & Amini (2022) menunjukkan bahwa pustakawan Referensi memiliki peran membantu pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan secara efektif dan efisien. Penelitian oleh Mustafa et.al (2018) menggarisbawahi pentingnya pustakawan memberikan bimbingan terhadap pemustaka sehingga pemustaka tidak kesulitan untuk menemukan informasi.

Di sisi lain, studi oleh Rahmawati (2020) mengungkapkan pustakawan referensi (rujukan) masa kini perlu memiliki kompetensi khusus, baik kompetensi profesional maupun personal. Memiliki keterampilan dan kemampuan mengenai apa, bagaimana dan kapan suatu informasi diperlukan, serta keterampilan dan kemampuan untuk menemukan, mengevaluasi serta memanfaatkan informasi tersebut dengan baik dan bertanggung jawab. Namun, belum banyak kajian yang secara spesifik menyoroti konteks lokal, khususnya di lingkungan Perpustakaan UPI YPTK Padang, terkait implementasi dan efektivitas peran pustakawan referensi dalam praktik sehari-hari.

Penelitian ini memberikan kebaruan yang fokusnya pada peran pustakawan layanan referensi di Perpustakaan UPI YPTK. Kebaruan lainnya yakni Perpustakaan UPI YPTK merupakan Perpustakaan Perguruan Tinggi Swasta di Kota Padang yang pertama diakreditasi pada tahun 2018 oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI) dengan akreditasi A. Selain itu, penelitian ini tidak hanya menilai dari sisi pustakawan, tetapi juga menyoroti kebutuhan pemustaka dalam mengakses informasi yang dibutuhkannya. Hal ini menjadi kontribusi baru dalam memperkaya literatur tentang praktik layanan referensi di konteks lokal perguruan tinggi swasta di Sumatera Barat.

Adapun beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana peran pustakawan layanan referensi di Perpustakaan UPI YPTK dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pustakawan dalam melaksanakan layanan referensi?

Tujuan Kajian penulisan artikel ini yaitu :

1. Menganalisis peran pustakawan layanan referensi dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka di Perpustakaan UPI YPTK.
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi pustakawan dalam menjalankan layanan referensi.

2. TINJAUAN PUSTAKA (Times New Roman 12)

Peran Pustakawan Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Putra Indonesia (UPI) Yptk Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka

Tinjauan pustaka dapat dibuat sub-judul atau berupa paragraf. Sub-judul dalam tinjauan pustaka ditulis dengan font Times New Roman 11,5, dan isinya font Times New Roman 11 (1,15 spasi). Isi tinjauan pustaka mencakup teori dan pendapat ilmiah yang relevan dengan pokok permasalahan. Tinjauan pustaka berupa literatur review dan penelitian sejenis yang relevan dengan penelitian ini. Sebaiknya sumber referensi yang menjadi bahan acuan pengutipan naskah memiliki informasi mutakhir (maksimal sepuluh tahun terakhir) dan bersumber dari literatur primer.

Landasan teori dalam penelitian ini disusun untuk mendukung analisis terhadap peran pustakawan referensi serta keterkaitannya dengan kebutuhan informasi pemustaka. Tiga konsep utama yang menjadi dasar teori adalah: peran pustakawan, layanan referensi, dan kebutuhan informasi pemustaka.

Peran Pustakawan

Pustakawan berasal dari kata “pustaka” jadi dengan demikian dengan adanya kata “wan” tersebut memiliki arti bahwa pustakawan merupakan seseorang yang memiliki pekerjaan di pustaka atau bahan pustaka dan memiliki keahlian di dalam pustaka (Hermawan & Zen, 2006). Peran pustakawan adalah sebagai berikut :

a. Educator

Sebagai pendidik, pustakawan dalam melaksanakan tugasnya harus berfungsi dan berjiwa sebagai pendidik. Ia harus melaksanakan fungsi pendidikan yaitu mendidik, mengajar dan melatih. Mendidik adalah mengembangkan kepribadian, mengajar adalah mengembangkan kemampuan berfikir dan melatih adalah membina dan mengembangkan keterampilan.

b. Manager

Pada hakikatnya pustakawan adalah manager informasi yang mengelola informasi pada suatu sisi dengan pengguna informasi pada sisi lainnya. Informasi yang banyak terdapat dalam berbagai wadah yang jumlah selalu bertambah harus dikelola dengan baik. Kebutuhan informasi pengguna merupakan dasar pengelolaan informasi.

c. Administrator

Sebagai administrator pustakawan harus mampu, menyusun, melaksanakan dan mengevaluasi program perpustakaan serta dapat melakukan analisis atas hasil yang telah dicapai kemudian melakukan upaya-upaya perbaikan untuk mencapai hasil yang lebih baik.

d. Supervisor

Sebagai supervisor pustakawan harus :

1. Dapat melaksanakan pembinaan profesional untuk mengembangkan jiwa kesatuan dan persatuan antar sesama pustakawan sehingga dapat menumbuhkan dan peningkatan semangat kerja dan kebersamaan.
2. Dapat meningkatkan prestasi, pengetahuan dan keterampilan baik rekan-rekan sejawat maupun masyarakat pengguna yang dilayaninya.
3. Mempunyai wawasan yang luas, pandangan jauh kedepan, memahami beban kerja, hambatan-hambatan serta bersikap sabar tetapi tegas, adil, obyektif dalam melaksanakan tugasnya.
4. Mampu berkoordinasi baik dengan sesama pustakawan maupun dengan para pembinanya dalam menyelesaikan berbagai persoalan dan kendala sehingga mampu meningkatkan kinerja unit organisasinya.

Secara garis besar dapat dikatakan bahwa, peran pustakawan dalam kegiatan perpustakaan adalah memberikan pelayanan kepada pengunjung dan pemustaka sesuai dengan amanah dan tugas pokok organisasi (tupoksi) yang telah diberikan oleh *decision maker* dan lembaga berdasarkan keilmuan dan pendidikan pustakawan yang bersangkutan.

Selain peran yang diuraikan Hermawan & Zen diatas, Nurislamningsih et.al (2020) mengemukakan bahwa pustakawan referensi berperan sebagai *knowledge worker*—mereka tidak

hanya menemukan informasi, tetapi juga mengolahnya menjadi pengetahuan yang bermanfaat, serta mentransfer pengetahuan tersebut kepada pemustaka. Status pustakawan referensi sebagai *knowledge worker* tercermin dari pekerjaan sehari-hari yang mengelola pengetahuan untuk dibagikan kepada pengunjung. Fokus kerja mereka untuk memberi saran informasi dan membimbing pemustaka hingga memperoleh pengetahuan baru yang berguna untuk mengatasi masalah. Tempat bekerja yang merupakan pusat pengetahuan di bawah payung profesi turut menegaskan bahwa pustakawan referensi adalah pekerja pengetahuan. Kewajiban pustakawan referensi untuk memberi layanan pengetahuan yang kontinyu kepada masyarakat menjadikan pustakawan memiliki ragam kegiatan yang berkaitan dengan pengetahuan.

Layanan Referensi

Lasa HS (1994) menjelaskan bahwa referensi berasal dari kata *reference* dalam bahasa Inggris yang berarti merujuk kepada atau menyebut. Sering diartikan pula dengan acuan, rujukan sebab jenis koleksi ini sengaja dipersiapkan untuk memberikan informasi, penjelasan hal-hal tertentu. Mungkin informasi itu meliputi kata, pokok, masalah, tempat, pustaka, nama tokoh, petunjuk, ukuran dan lain sebagainya. Jenis koleksi ini tidak pernah dipelajari secara keseluruhan sebagaimana buku teks dan fiksi. Koleksi referensi tidak dapat dipinjamkan untuk dibawa pulang hanya dapat baca ditempat. Harga koleksi referensi biasanya relatif mahal dan kadang sulit untuk dicari. Agar memudahkan pemustaka untuk mengetahuinya, koleksi referensi diberikan memberkode (R) pada sandi pustaka yang tertulis pada punggung buku, kartu buku maupun katalog buku.

Layanan referensi atau rujukan pada dasarnya adalah layanan yang memberikan jawaban kepada pemakai perpustakaan. Pemakai yang datang ke perpustakaan mungkin memiliki pertanyaan tentang suatu topik tertentu dan mencoba mencari jawabannya pada petugas pelayanan informasi/rujukan atau meminta saran dan bimbingan dari petugas pelayanan rujukan dalam mencari jawaban pertanyaannya (Kalsum, 2016).

Layanan referensi di perguruan tinggi sangat penting untuk meningkatkan akses informasi ilmiah. Pustakawan tidak hanya bertugas menunjukkan sumber informasi, namun juga harus responsif dan proaktif dalam melayani pengguna. Pustakawan layanan referensi seyogianya kompeten secara digital (penggunaan database, literasi digital, media sosial/chat). Pustakawan dituntut komunikatif dan menjadi komunikator yang efektif dalam mengarahkan serta menjelaskan sumber serta mampu berinovasi dengan memanfaatkan teknologi *mobile*, aplikasi, dan layanan virtual untuk menjangkau pengguna secara lebih luas. Prasetyawan (2018) menggarisbawahi bahwa pustakawan yang bertugas di layanan referensi seyogianya proaktif, memberikan interpretasi, evaluasi, dan rekomendasi sumber informasi agar perpustakaan menjadi pusat konsultasi ilmiah bagi sivitas akademika.

Secara garis besar, layanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan perpustakaan khusus melayani / menyajikan koleksi referensi kepada para pemustaka perpustakaan atau suatu kegiatan pelayanan untuk membantu para pemustaka untuk menemukan informasi dengan cara :

1. Menerima pertanyaan dari para pemakai dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi yang ada di perpustakaan sendiri maupun koleksi yang ada diluar perpustakaan.
2. Memberikan bimbingan untuk menemukan koleksi referensi yang diperlukan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai.
3. Memberikan bimbingan kepada para pemakai tentang bagaimana menggunakan setiap bahan pustaka koleksi referensi.

Tugas layanan rujukan pada dasarnya untuk semua jenis perpustakaan adalah sama, yaitu memberikan layanan yang baik dan efisien kepada pemakai perpustakaan baik bersifat langsung maupun tidak langsung seperti membina dan mengembangkan koleksi rujukan

Kebutuhan Informasi Pemustaka

Kebutuhan informasi merupakan tindakan individu dalam memenuhi kekurangan pengetahuan tentang informasi yang dibutuhkan. Kekurangan pengetahuan tersebut diselesaikan dengan mengakses

Peran Pustakawan Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Putra Indonesia (UPI) Yptk Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka

informasi kemudian dimanfaatkan untuk mendapatkan kepuasan dan manfaat karena rasa ingin tahunya telah terpenuhi (Kinanti & Erza, 2020). Dengan demikian, informasi yang menerpa individu yang bersangkutan juga menjadi kebutuhan informasi. Jika kebutuhan tersebut tidak terpenuhi, akan menimbulkan masalah atau dampak yang tidak baik.

Kebutuhan informasi individu terbagi dalam tiga jenis. Pertama, kebutuhan kognitif yaitu kebutuhan untuk pemenuhan pikiran melalui proses pembelajaran, memperoleh ilmu dari pendidikan formal ataupun non formal. Kedua, kebutuhan afektif, yaitu pemenuhan kebutuhan individu yang berkaitan dengan emosional, misalnya informasi dibutuhkan untuk memuaskan kesenangan pribadi. Ketiga, kebutuhan fisiologis yaitu kebutuhan primer yang bertujuan untuk memenuhi fungsi-fungsi yang ada pada diri individu, misalnya kebutuhan sandang, pangan, dan papan (Sitompul, Mahmudah, & Damanik, 2021; Fatmawati, 2015).

Berdasarkan paparan diatas dapat ditarik kesimpulan yaitu kebutuhan informasi pada individu muncul karena adanya kekurangan pengetahuan atau wawasan dalam pikiran. Untuk mencapai kepuasan tersebut, memerlukan tindakan sehingga menimbulkan perilaku pencarian informasi. Adapun pada tingkat mahasiswa, secara umum merupakan kebutuhan kognitif untuk memenuhi kebutuhan pemikiran kemudian, mengingat perkembangan teknologi saat ini, kebutuhan informasi tidak sebatas pada ranah konvensional seperti pemenuhan kebutuhan informasi di perpustakaan. Melainkan, pada zaman sekarang sumber untuk memuaskan kebutuhan informasi dapat dicapai melalui media sosial, dimana media sosial ini menyajikan informasi-informasi berbentuk digital.

Kebutuhan informasi adalah kesenjangan antara pengetahuan yang dimiliki dengan pengetahuan yang diinginkan atau diperlukan oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas tertentu. Ketika seseorang mengalami kondisi membutuhkan informasi, maka orang tersebut harus menyertai dengan motif untuk mendapatkan informasi, sehingga mendorong seseorang untuk bertindak dalam bentuk perilaku informasi (Wilson, 1999). Kebutuhan informasi didorong oleh keadaan yang disebut situasi problematik (*problematic situation*). Kondisi ini terjadi di dalam interaksi sesama manusia (pada lingkungan internalnya) yang dirasakan tidak memadai untuk mencapai tujuan tertentu dalam hidupnya (Indah, 2014).

Pemustaka di lingkungan akademik seperti mahasiswa, dosen, dan peneliti memiliki beragam kebutuhan informasi, mulai dari kebutuhan literatur ilmiah, data statistik, hingga sumber-sumber referensi terbaru. Mereka berusaha menemukan informasi tersebut secara mandiri dan juga membutuhkan bantuan dari pustakawan. Dalam hal ini, pustakawan layanan referensi memiliki peran penting dalam menjembatani kebutuhan ini melalui proses komunikasi dan pendekatan yang tepat.

Hubungan Antara Pustakawan, Layanan Referensi, dan Kebutuhan Informasi

Pustakawan berperan sebagai fasilitator, mediator, dan penyedia akses terhadap informasi. Dalam menjalankan peran ini, pustakawan harus mampu memahami dan mengidentifikasi kebutuhan informasi pengguna, baik yang terungkap secara eksplisit maupun yang masih tersirat. Kemampuan ini menjadi dasar dalam memberikan layanan referensi yang efektif.

Layanan referensi sendiri merupakan bentuk layanan perpustakaan yang bertujuan membantu pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkan secara tepat, cepat, dan akurat. Layanan ini mencakup pemberian bimbingan dalam pencarian sumber informasi, penggunaan katalog dan basis data, hingga penelusuran literatur yang lebih mendalam. Di sinilah kompetensi dan kepekaan pustakawan sangat dibutuhkan.

Disamping itu, kebutuhan informasi merupakan landasan utama lahirnya interaksi antara pemustaka dan pustakawan. Setiap pemustaka datang ke perpustakaan membawa berbagai kebutuhan, mulai dari kebutuhan akademik, penelitian, hingga kebutuhan pribadi. Pustakawan yang profesional akan menangkap sinyal kebutuhan ini dan menerjemahkannya ke dalam bentuk pelayanan yang relevan, salah satunya melalui layanan referensi.

Rahmi (2020) menyatakan layanan referensi di perpustakaan berperan sebagai jembatan antara pemustaka dan informasi yang mereka butuhkan. Pustakawan memainkan peran penting agar pemustaka dapat memenuhi kebutuhannya. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa

pustakawan menjadi penghubung antara informasi dan pemustaka melalui penyediaan layanan referensi. Pernyataan ini dikuatkan oleh penelitian Budyman et.al (2024) yang menemukan layanan referensi berfungsi sebagai *link* antara pengguna dan informasi yang dibutuhkan. Tanpa pemahaman yang baik terhadap kebutuhan informasi, pustakawan tidak dapat memberikan layanan yang optimal. Sebaliknya, layanan referensi tidak dapat berjalan efektif tanpa kehadiran pustakawan yang kompeten.

Oleh karena itu diperlukan kompetensi yang mumpuni dari Pustakawan. Gani (2020) menyebutkan ada dua kompetensi yang dibutuhkan oleh pustakawan yaitu kompetensi profesional dan kompetensi komunikasi. Kompetensi profesional adalah kompetensi dalam menemukan informasi untuk menjawab pertanyaan pemustaka. Dalam hal ini, pustakawan harus memiliki kompetensi keilmuan dalam bidang ilmu perpustakaan sebagai kompetensi profesionalnya. Kompetensi komunikasi adalah kemampuan pustakawan dalam melakukan komunikasi dengan pemustaka sehingga pemustaka mampu memahami isi pesannya. Disamping itu, pustakawan referensi juga memiliki kompetensi mendengar informasi yang disampaikan pemustaka sehingga ia dapat merespon apa yang diinginkan pemustaka.

3. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai peran pustakawan layanan referensi dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka berdasarkan pengalaman langsung, pandangan, serta interaksi sosial yang terjadi di Perpustakaan Universitas Putra Indonesia (UPI) Padang. Menurut Moleong (2013), pendekatan kualitatif digunakan untuk menelusuri makna, proses, dan pemahaman dari sudut pandang partisipan secara alami tanpa perlakuan statistik.

Penelitian dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Putra Indonesia (UPI) YPTK di Padang. Subjek penelitian terdiri dari 1 (satu) orang Kepala Bagian Layanan, 1 (satu) orang Pustakawan layanan referensi dan 2 (dua) orang pemustaka yakni mahasiswa aktif yang memanfaatkan layanan referensi sebagai informan pendukung. Dipilihnya informan dari Perpustakaan UPI YPTK untuk memastikan pustakawan apakah telah sesuai dengan perannya sebagai pustakawan dan juga pustakawan layanan referensi sesuai dengan teori dan praktek. Pemilihan 2 (dua) orang informan dari unsur pemustaka karena dua pemustaka tersebut berstatus mahasiswa aktif, angkatan 2022, mengunjungi Perpustakaan 2 (dua) kali dalam seminggu dan pernah memanfaatkan layanan referensi untuk kepentingan akademik. Pemilihan informan ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam bagaimana pustakawan melaksanakan perannya, kendala yang dihadapi, strategi yang digunakan, serta sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Penelitian dilakukan selama satu minggu dimulai tanggal 21 s.d 28 Mei 2025 di Perpustakaan UPI YPTK Kota Padang.

Teknik pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu memilih individu yang dianggap memiliki informasi yang relevan dan mendalam terkait topik yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara dengan Kepala Bagian Layanan, Pustakawan Referensi dan Pemustaka Perpustakaan UPI YPTK.

Untuk menjaga validitas data, digunakan teknik triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumen untuk memastikan konsistensi dan keabsahan informasi. Wawancara dilakukan dengan semi struktur. Sugiyono (2019) menyebutkan wawancara semi terstruktur digunakan dalam penelitian kualitatif untuk menemukan masalah secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena relatif singkatnya waktu penelitian, jumlah responden yang relatif kecil dan pengambilan data melalui wawancara terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam wawancara.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perpustakaan Universitas Putra Indonesia (UPI) YPTK Padang didirikan semenjak tahun 1985, pada saat itu UPI YPTK Padang masih berbentuk Akademi Manajemen Informatika Komputer (AMIK) YPTK Padang. Seiring dengan perkembangan AMIK YPTK Padang, menjadi Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) YPTK Padang, berkembang Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) YPTK Padang. Pada tahun 2001 empat sekolah tinggi yang terdapat di Yayasan Perguruan Tinggi Komputer Padang merger menjadi Universitas Putra Indonesia YPTK Padang.

Lokasi perpustakaan berpindah-pindah sesuai dengan perkembangan status Universitas Putra Indonesia YPTK Padang, pada tahun 2015 UPT. Perpustakaan UPI YPTK Padang menempati gedung sendiri yang sebelumnya merupakan gedung pertemuan Andalusia Conference Room, Gedung B lantai 3. Sejak tahun 2015 perpustakaan UPI YPTK Padang menggunakan nama Andalusia Library and Knowledge Center dengan merevitaliasi dan optimalisasi perpustakaan. Pengembangan teknologi informasi di perpustakaan serta peningkatan kualitas dan kuantitas SDM, sumber daya koleksi dilakukan secara signifikan.

Semenjak tahun 2000 sampai dengan sekarang, perpustakaan telah mengalami beberapa pergantian pimpinan. Berdasarkan catatan, dalam satu dekade terakhir terjadi tiga kali pergantian pimpinan antara lain:

1. Fajrul Islami, S.Kom., M.Kom (2012 s/d 2013)
2. Indra Faisal, S.E., M.M. (2013 s/d 2015)
3. M. Fadli, S.Sos., M.I.Kom. (2015 s/d 2019)
4. Muhammad Ikhlas, S.Kom., M.Kom (2019 s/d sekarang)

Andalusia Library and Knowledge Center UPT. Perpustakaan Universitas Putra Indonesia YPTK Padang memiliki sebanyak lebih 10.000 judul dan lebih dari 30.000 eksemplar koleksi perpustakaan bagi cetak maupun digital. Koleksi tersebut tersebar dalam berbagai jenis, meliputi buku teks, terbitan berkala (jurnal), laporan akhir, skripsi, tesis, disertasi, majalah, buku referensi, laporan penelitian, CD-ROM dan dokumentasi. Koleksi pada perpustakaan juga tidak hanya terbatas pada koleksi tercetak saja, namun perpustakaan juga telah melanggan *e-book* dan *e-journal* pada beberapa penerbit internasional (Andalusia Library & Knowledge Center, 2016). Koleksi referensi yang tersedia di Perpustakaan UPI YPTK terdiri atas kamus, ensiklopedia, *handbook*, atlas, undang-undang, biografi, bibliografi, indeks serta kitab suci. Total seluruhnya berjumlah 585 judul dan 1215 eksemplar dari jumlah koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan UPI YPTK.

Pustakawan layanan referensi di UPI Padang memainkan peran yang cukup aktif dalam membantu pemustaka menemukan informasi yang mereka butuhkan. Berdasarkan hasil wawancara dengan RA pustakawan layanan referensi yang bertugas tentang peran pustakawan layanan referensi di Perpustakaan UPI YPTK dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dijawab, "*Untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dilakukan secara cepat, tepat dan akurat. Perannya sebagai pemandu informasi secara cetak/digital dan membantu mencarikan informasi seperti kata kunci*". Jawaban ini senada dengan jawaban N selaku Kepala Bagian Layanan yang menyebutkan, "*Pustakawan pada layanan referensi berperan dalam memberikan bimbingan kepada pemustaka dalam penelusuran informasi dan bimbingan penggunaan OPAC (Online Public Catalogue)*".

Penulis menanyakan tentang apa saja bentuk layanan referensi yang disediakan oleh Pustakawan UPI YPTK. RA menjelaskan, "*Layanan referensi yang disediakan adalah layanan bimbingan user atau layanan pencarian informasi dan layanan rujukan subyek khusus*". Selanjutnya

ditanyakan strategi pustakawan dalam mengidentifikasi kebutuhan informasi pemustaka. RA menuturkan, *"Melakukan strategi menyambut mahasiswa dengan ramah; menanyakan informasi yang dicari; mengajarkan bagaimana penggunaan alat telusur pencarian informasi (OPAC) dan proses peminjaman koleksi"*.

Penulis menanyakan kendala yang dihadapi pustakawan layanan referensi dalam memberikan layanan informasi kepada pemustaka. RA menjawab, *"Banyak pemustaka yang belum mampu merumuskan dengan jelas informasi apa yang mereka butuhkan dan pemustaka kurang literat dalam memahami informasi"*. Ditanyakan tentang persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan referensi yang diberikan pustakawan. RA menyebutkan, *"Pustakawan informatif kepada pemustaka dan pustakawan kompeten dibidangnya serta kebutuhan informasi pemustaka selalu terpenuhi oleh pustakawan"*.

Penulis menanyakan upaya pustakawan dalam meningkatkan efektivitas layanan referensi untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. RA menjelaskan, *"Mengikuti pelatihan dari Perpustnas RI, berusaha untuk menjadi pribadi yang ramah, lebih giat mencari informasi terkini dan bersosialisasi dengan pustakawan ditempat lain untuk sharing pengetahuan tentang layanan referensi yang baik"*.

Selanjutnya penulis menanyakan kepada N tentang apa saja kebijakan atau strategi yang diterapkan bagian layanan untuk meningkatkan kualitas layanan referensi. N menuturkan, *"Melengkapi koleksi referensi yang dilayankan kepada pemustaka dan memberikan pelatihan khusus bagi pustakawan pada layanan referensi serta mengevaluasi kinerja pustakawan layanan referensi"*.

Penulis menanyakan tentang proses evaluasi kinerja pustakawan layanan referensi di Perpustakaan UPI YPTK. RA menjelaskan, *"Sesuai dengan peraturan yang ditetapkan UPI YPTK seperti penetapan indikator kinerja, pengumpulan data evaluasi, penilaian dan umpan balik serta analisis dan penilaian"*. Ditanyakan tentang tantangan utama yang dihadapi oleh pustakawan layanan referensi dalam memberikan layanan kepada pemustaka. N menuturkan, *"Menghadapi pemustaka yang kurang paham dengan apa kebutuhan informasi yang mereka butuhkan"*.

Pertanyaan berikutnya terkait dengan koordinasi antara Kepala Bagian Layanan dan pustakawan dalam merespon kebutuhan informasi pemustaka yang beragam. N menjelaskan, *"Mengintruksikan pada layanan referensi untuk selalu berusaha semaksimal mungkin memberikan layanan terbaik bagi pemustaka"*. Kemudian ditanyakan tentang apa upaya yang dilakukan pihak manajemen layanan untuk meningkatkan kompetensi pustakawan referensi. N menjawab, *"Memberikan kesempatan staf untuk upgrade ilmu pengetahuan dan peningkatan kompetensi pustakawan melalui diklat pustakawan"*.

Pertanyaan lainnya untuk Kepala Bidang Layanan ditanyakan tentang penilaiannya tentang kepuasan pemustaka terhadap layanan referensi yang diberikan dan apakah ada mekanisme umpan balik. N menuturkan, *"Penilaian tentang kepuasan diketahui melalui survei kepuasan, wawancara dengan pemustaka, observasi dan umpan balik melalui kotak saran atau Whatsapp pustakawan"*.

Wawancara selanjutnya dilakukan dengan dua orang mahasiswa UPI YPTK. Penulis menanyakan pendapat PL dan PBS terkait dengan pernah atau tidaknya mereka memanfaatkan layanan referensi bagi kepentingan akademiknya. PL dan PBS senanda menjawab, *"Iya pernah memanfaatkannya untuk mengetahui peristilahan tentang teknologi informasi ketika awal perkuliahan"*. Pertanyaan selanjutnya jenis informasi apa yang biasa dibutuhkan di layanan referensi. PL menjawab, *"Informasi tentang desain animasi"*. PBS menyebutkan, *"Informasi tentang Psikologi"*.

Penulis menanyakan pendapat informan tentang bantuan yang diberikan oleh pustakawan layanan referensi dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. PL dan PBS menjawab, *"Pustakawan layanan referensi sangat membantu dan jawaban yang diberikannya sangat memuaskan"*. Ditanyakan apakah pustakawan yang bertugas dilayanan referensi responsif terhadap permintaan informasi pemustaka. PL menjawab, *"Pustakawan sangat responsif dalam merespon pertanyaan pemustaka"*. PBS menuturkan, *"Pustakawan sangat baik dalam merespon pertanyaan dan jawaban yang diberikan cepat dan tepat"*.

Peran Pustakawan Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Putra Indonesia (UPI) Yptk Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka

Penulis menanyakan tentang informasi yang diberikan oleh pustakawan layanan referensi sesuai dan membantu kebutuhan akademik dan penelitian yang dilakukan oleh informan. Kedua informan, PL dan PBS menjawab, "*Pustakawan selalu membantu pemustaka dalam hal penelitian dan mencari rujukan dalam penelitian*". Pertanyaan lanjutan tentang penilaian informan terhadap sikap dan kompetensi pustakawan layanan referensi dalam memberikan pelayanan. PL menjawab, "*Pustakawan sangat ramah dalam memberikan pelayanan dan kompetensinya sangat baik dan menguasai pencarian informasi*". PBS menyebutkan, "*Pustakawan sangat baik dalam melayani kebutuhan informasi dan mampu memberikan jawaban yang tepat sesuai kompetensinya*".

Selanjutnya diajukan pertanyaan kepada informan berkaitan tentang saran agar layanan referensi di Perpustakaan UPI YPTK dapat lebih ditingkatkan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. PL menjawab, "*Koleksi referensi perlu ditambah agar lebih bervariasi*". PBS menuturkan, "*Koleksi referensi diperlengkap dengan yang terbaru dan perlu promosi tentang koleksi referensi yang tersedia*".

Berkaitan dengan survei kebutuhan informasi pemustaka di Perpustakaan UPI YPTK, penulis mengajukan beberapa pertanyaan. Penulis menanyakan kepada PL tentang pengalamannya saat memanfaatkan layanan referensi. PL menjawab, "*Saya menggunakan layanan referensi sejak awal perkuliahan. Tepatnya saat PSAK (Pengenal Sistem Akademik Kampus) dan Pendidikan Karakter. Saya ditugaskan mencari definisi teknologi informasi. Pustakawan yang bertugas sangat humble dan tidak sungkan diajak berkomunikasi. Langsung menuntun saya ke rak menunjukkan kamus yang berisi informasi definisi yang saya butuhkan jawabannya*". Senada dengan PBS, "*Layanan referensi permulaan saya gunakan sejak awal perkuliahan. Kebetulan saya ditugaskan mencari definisi Psikologi oleh senior diwaktu PSAK (Pengenal Sistem Akademik Kampus) dan Pendidikan Karakter. Pustakawan yang bertugas pada layanan tersebut sangat responsif dan komunikatif dalam pembantu saya*".

Penulis menanyakan kepuasan informan terhadap koleksi yang disediakan di layanan referensi. PL menjelaskan, "*Saya merasa puas dengan koleksi buku dilayanan referensi. Koleksinya memadai untuk pembelajaran hanya saja perlu ditambah dengan koleksi terbaru*". PBS menuturkan, "*Koleksi yang tersedia cukup memadai. Saya merasa puas menemukan jawaban dari istilah atau terminologi yang saya cari melalui kamus yang ada*". Selanjutnya ditanyakan tentang kualitas layanan Pustakawan Referensi dalam membantu Anda menemukan informasi yang Anda butuhkan. PL menyebutkan, "*Kualitas layanan Pustakawan referensi telah memadai dan perlu dipertahankan*". PBS menjawab, "*Kualitas layanan Pustakawan referensi sangat baik dan membantu mahasiswa dalam menemukan sumber informasi yang tepat*".

Terakhir penulis menanyakan saran untuk meningkatkan kualitas layanan referensi Perpustakaan UPI YPTK Padang. PL menjawab, "*Untuk meningkatkan kualitas layanan pustakawan referensi perlu diselenggarakan kelas literasi informasi sehingga mahasiswa dapat menemukan informasi yang dibutuhkannya secara mandiri*". PBS menyebutkan, "*Perlu adanya kelas literasi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan referensi. Mahasiswa membutuhkan sumber informasi online sesuai dengan kebutuhan risetnya*".

Berdasarkan hasil penelitian, peran pustakawan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Putra Indonesia (UPI) YPTK menunjukkan kontribusi penting dalam membantu pemustaka memperoleh informasi yang dibutuhkan. Peran ini tercermin dalam aktivitas harian pustakawan, baik dalam bentuk bantuan langsung maupun tidak langsung, yang sejalan dengan teori peran pustakawan menurut Hermawan & Zen (2006), yaitu sebagai edukator, manajer dan administrator serta *knowledge worker* sebagaimana yang diuraikan Nurislamningsih et.al (2020).

Peran Pustakawan sebagai edukator

Pustakawan tidak hanya berperan sebagai penjaga koleksi dan pengelola informasi, tetapi juga memiliki peran strategis sebagai edukator dalam mendukung proses pembelajaran dan pengembangan literasi informasi masyarakat. Sebagai edukator, pustakawan berkontribusi aktif dalam membimbing pengguna untuk memahami, mengakses, mengevaluasi, dan menggunakan informasi secara efektif dan

etis. Dalam era banjir informasi saat ini, kemampuan untuk memilah informasi yang valid dan relevan sangat penting. Pustakawan hadir untuk memberikan edukasi kepada pemustaka agar tidak hanya menjadi pencari informasi, tetapi juga menjadi pengguna informasi yang cerdas dan kritis.

Peran edukatif ini diwujudkan dalam berbagai bentuk kegiatan, seperti pelatihan literasi informasi, bimbingan penelusuran sumber referensi, pendampingan tugas akademik, hingga pengajaran keterampilan penggunaan teknologi informasi dan sumber digital. Di lingkungan pendidikan, pustakawan juga sering menjadi mitra dosen atau guru dalam merancang kegiatan pembelajaran yang berbasis pada pemanfaatan sumber informasi yang kredibel.

Lebih jauh, pustakawan juga berperan dalam membangun budaya membaca, berpikir kritis, dan pembelajaran sepanjang hayat. Dengan menyelenggarakan kegiatan seperti bedah buku, kelas menulis, diskusi literasi, dan program komunitas, pustakawan tidak hanya mentransfer pengetahuan, tetapi juga menginspirasi masyarakat untuk terus belajar dan berkembang. Oleh karena itu pustakawan sebagai edukator dapat dikatakan figur kunci dalam membentuk masyarakat literat, mandiri secara intelektual, dan siap menghadapi tantangan zaman. Peran ini menjadikan pustakawan sebagai bagian integral dari sistem pendidikan dan pemberdayaan masyarakat.

Di Perpustakaan UPI YPTK, peran ini dapat dilihat dari wawancara yang dilakukan penulis dengan Pustakawan referensi UPI YPTK yakni sebagai pemandu informasi secara cetak/digital dan membantu mencari informasi seperti kata kunci bagi pemustaka. Hal lain yang menguatkan peran tersebut adalah adanya kegiatan Pendidikan Pemustaka (*User Education*) dalam PSAK (Pengenal Sistem Akademik Kampus) dan Pendidikan Karakter.. Pemustaka diberikan informasi tentang fasilitas yang disediakan oleh Perpustakaan UPI YPTK dan tata cara memanfaatkan fasilitas tersebut. Semua Pustakawan UPI YPTK dilibatkan dalam kegiatan Pendidikan Pemustaka termasuk pustakawan referensi. Peran pustakawan ini sesuai dengan temuan dan pernyataan Sarasawitri & Hanum (2019) bahwa salah satu peran pustakawan yaitu sebagai edukator (pendidik). Peran ini dilakukan dengan cara membimbing pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan semaksimal mungkin, mengarahkan pemustaka cara melakukan penelusuran informasi di perpustakaan, mengenalkan layanan dan tata tertib yang ada di perpustakaan, dan lain sebagainya. Penulis menarik kesimpulan bahwa peran Pustakawan UPI YPTK sebagai edukator sudah sesuai secara teoritis.

Peran Pustakawan sebagai manajer

Dalam melaksanakan kegiatannya, pustakawan referensi bertindak sebagai manajer informasi. Sebagai manajer informasi, pustakawan dituntut mampu memahami ragam informasi secara umum dan juga mengetahui subyek-subyek khusus ragam ilmu pengetahuan baik sains dan teknologi maupun sosial humaniora. Pustakawan memiliki peran vital dalam mengelola siklus hidup informasi—mulai dari pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, hingga penyebarluasan informasi kepada pengguna yang tepat. Dalam era digital yang ditandai dengan ledakan informasi (*information overload*), kemampuan untuk menyaring, mengorganisasi, dan menyajikan informasi yang relevan dan dapat dipercaya menjadi semakin penting.

Pustakawan tidak hanya mengatur koleksi fisik dan digital, tetapi juga memastikan bahwa informasi yang tersedia dapat diakses secara efisien dan digunakan secara optimal. Mereka bertugas membangun sistem klasifikasi, metadata, dan basis data yang memudahkan pencarian serta penelusuran informasi. Selain itu, pustakawan juga memainkan peran dalam pendidikan literasi informasi, membimbing pengguna untuk mampu menilai kredibilitas sumber, memahami hak cipta, serta menggunakan informasi secara etis. Ini menjadikan pustakawan sebagai penghubung yang cerdas antara informasi yang tersebar luas dan pengguna yang membutuhkannya. Dalam konteks manajemen informasi, pustakawan juga dituntut untuk terus mengikuti perkembangan teknologi informasi, seperti manajemen repositori digital, data research management, dan pemanfaatan kecerdasan buatan untuk sistem temu kembali informasi. Oleh karena itu, pustakawan sebagai manajer informasi bukan hanya bertugas mengatur dokumen atau data, tetapi juga berperan aktif dalam menciptakan nilai tambah dari informasi. Mereka membantu individu, lembaga, dan komunitas dalam membuat keputusan yang berbasis pada informasi yang valid dan relevan.

Peran Pustakawan Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Putra Indonesia (UPI) Yptk Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka

Pustakawan referensi UPI YPTK telah menjalankan peran sebagai manajer. Hal ini dapat dilihat dari perannya dalam mengelola koleksi referensi. Pemustaka yang belum memahami referensi diarahkan bagaimana cara memanfaatkan koleksi yang tersedia. RA menjelaskan bahwa layanan referensi yang disediakan adalah layanan bimbingan *user* atau layanan pencarian informasi dan layanan rujukan subyek khusus. Hal ini sesuai dengan temuan Rasyid (2018) yang menjelaskan bahwa pustakawan harus mampu menjadi seorang manajer dalam bidang informasi bagi pemustakanya. Pustakawan yang memiliki kompetensi di dalam sebuah perpustakaan juga harus menjadi motivator dalam memajukan perpustakaan dan menyesuaikan dengan visi dan misi yang telah ditetapkan. Dengan demikian manajer informasi ini menjadi faktor penting yang harus ada di perpustakaan, khususnya pada perpustakaan Perguruan Tinggi. Penulis menyimpulkan bahwa peran pustakawan referensi UPI YPTK telah sesuai dengan tugas yang diamanahkan oleh organisasi.

Peran Pustakawan sebagai Administrator

Pustakawan sebagai administrator memiliki tanggung jawab penting dalam menjalankan fungsi manajerial dan operasional perpustakaan secara efisien dan terstruktur. Dalam peran ini, pustakawan tidak hanya fokus pada layanan informasi, tetapi juga mengelola berbagai aspek administratif yang mendukung keberlangsungan dan pengembangan perpustakaan.

Sebagai administrator, pustakawan bertugas menyusun rencana kerja, mengelola anggaran, menyusun laporan kegiatan, serta mengatur kebijakan dan prosedur operasional. Ia juga mengoordinasikan seluruh kegiatan teknis dan layanan, termasuk pengadaan, pengolahan, sirkulasi, dan pemeliharaan koleksi. Kegiatan ini memerlukan ketelitian, kemampuan organisasi, serta pemahaman terhadap regulasi dan standar perpustakaan.

Pustakawan juga berperan dalam pengelolaan sumber daya manusia, termasuk penjadwalan tugas, pembagian peran, serta pembinaan staf. Dalam hal ini, keterampilan kepemimpinan, komunikasi, dan pengambilan keputusan sangat diperlukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan profesional.

Dengan dukungan teknologi informasi, pustakawan juga mengelola sistem otomatisasi perpustakaan, data statistik layanan, serta sistem inventarisasi koleksi dan aset. Semua itu dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas perpustakaan sebagai lembaga layanan publik. Dengan demikian, peran pustakawan sebagai administrator menekankan pada fungsi pengelolaan administratif yang sistematis, yang menjadi pondasi penting dalam menjamin mutu dan keberlanjutan layanan perpustakaan.

Berdasarkan wawancara dengan dua informan, PL dan PBS menyebutkan bahwa koleksi referensi perlu ditambah agar lebih bervariasi dan koleksi tersebut diperlengkap dengan yang terbaru serta perlu promosi tentang koleksi referensi yang tersedia menunjukkan bahwa Pustakawan UPI YPTK belum berperan sebagai administrator yang memiliki *sense of crisis*. Agar dapat berperan sebagai administrator pustakawan seyogianya mampu menyusun, melaksanakan, dan mengevaluasi program perpustakaan, serta dapat melakukan analisis atau hasil yang telah dicapai, kemudian melakukan upaya-upaya perbaikan untuk mencapai hasil yang lebih baik (Septiyanton, 2003).

Peran Pustakawan sebagai Knowledge Worker

Pustakawan sebagai *knowledge worker* (pekerja pengetahuan) merupakan peran penting dalam era informasi dan digital saat ini. Konsep *knowledge worker* pertama kali diperkenalkan oleh Peter Drucker (1999), yang mengacu pada individu yang bekerja dengan informasi dan pengetahuan sebagai sumber utama produktivitas mereka. Dalam konteks perpustakaan, pustakawan tidak hanya menjadi penjaga koleksi, tetapi juga pengelola, penyebar, dan pencipta pengetahuan.

Pustakawan mengelola berbagai bentuk informasi (buku, jurnal, digital, arsip, dan sebagainya), mengorganisasikan informasi tersebut secara sistematis, dan menciptakan sistem temu kembali yang efisien. Mereka memastikan bahwa informasi dapat diakses secara cepat, tepat, dan relevan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Sebagai *knowledge worker*, pustakawan memiliki keahlian dalam menelusur informasi secara mendalam melalui berbagai sumber, baik cetak maupun digital. Mereka membantu pemustaka menavigasi lautan informasi yang sangat luas dan kompleks, serta menghindari informasi yang tidak valid atau hoaks.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan dua informan PL dan PBS, Pustakawan layanan referensi UPI YPTK Padang telah melaksanakan perannya sebagai *knowledge worker*. Hal ini terlihat dari sikap responsif dan tanggap pustakawan terhadap pemustaka dalam menemukan rujukan penelitian. Disamping itu, berdasarkan wawancara tentang kepuasan layanan ditemukan bahwa pemustaka merasa puas dilayani pustakawan. Pemustaka berharap agar koleksi referensi ditambah dan kelas bimbingan literasi diselenggarakan oleh Pustakawan yang bertugas di layanan referensi.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Peran pustakawan layanan referensi di Perpustakaan UPI YPTK dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka sesuai dengan perannya sebagai edukator dengan melakukan *user education* dalam kegiatan PSAK (Pengenalan Sistem Akademik Kampus) dan Pendidikan Karakter dan manager dalam memastikan akses informasi secara efisien dan memastikan informasi tersebut digunakan secara optimal oleh pemustaka.
2. Peran pustakawan layanan referensi Perpustakaan UPI YPTK Padang sebagai *knowledge worker* dapat dikatakan baik karena sikap responsif dan tanggap pustakawan serta membantu pemustaka dalam menemukan rujukan penelitian.
3. Peran pustakawan sebagai administrator belum maksimal karena adanya anggapan pemustaka terhadap koleksi referensi yang dinilai kurang lengkap. Pustakawan seyogianya perlu melakukan survei kebutuhan koleksi referensi dan merencanakan pengadaan koleksi tersebut.
4. Kendala yang dihadapi pustakawan layanan referensi Perpustakaan UPI YPTK dalam melaksanakan layanan referensi disebabkan oleh banyak pemustaka yang belum mampu merumuskan dengan jelas informasi apa yang mereka butuhkan dan pemustaka kurang literat dalam memahami informasi.

6. UCAPAN TERIMA KASIH (Times New Roman 12)

Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak apt.Yori Yuliandra, S.Farm; Ph.D selaku Kepala UPT. Perpustakaan Universitas Andalas (UNAND) dan Bapak Muhammad Ikhlas, S.Kom; M.Kom selaku Kepala Perpustakaan Universitas Putra Indonesia (UPI) YPTK yang telah memberikan dukungan, arahan dan inspirasi yang sangat berharga dalam proses penyusunan makalah ini. Masukan dan wawasannya sangat membantu penulis dalam memahami dinamika peran pustakawan pada layanan referensi di lingkungan perpustakaan perguruan tinggi. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan menjadi amal jariyah dan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

DAFTAR PUSTAKA

Andalusia Library & Knowledge Centre.(2016, Januari 25). Profil Andalusia Library & Knowledge Center - UPI "YPTK" Padang. <http://elib.upiyptk.ac.id/index.php/profil>

Budyman, FR; Desriyeni & Sondra, A.(2024). Peran Pustakawan pada Layanan Referensi di Unit Pelaksana Administrasi Perpustakaan ISI Padang Panjang dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka. Jurnal Adminartion : Syntax Andmiration, 5(12), 5481-5487. DOI : <https://doi.org/10.46799/jsa.v5i12.1758>

- Peran Pustakawan Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Putra Indonesia (UPI) Yptk Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka
- Drucker, PF. (1999). Knowledge-worker productivity: the biggest challenge. *California Management Review*, 41(2), 79-94.
- Fatmawati, E. (2015). Kebutuhan Informasi Pemustaka Dalam Teori Dan Praktek. *Info Persada*, 13(1), 1-12.
- Gani, SA.(2020). Kompetensi Pustakawan Referensi dalam Layanan Informasi: Analisis Konseptual. *LIBRIA*, 12 (1), 119-127. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/libria/article/view/7689/4602>.
- Indah, CN.(2014). Perilaku penemuan informasi mahasiswa baru (studi deskriptif tentang perilaku pencarian informasi mahasiswa baru dalam menunjang kebutuhan informasi akademis. *Libri-Net*, 3(1). 1-20. [https://journal.unair.ac.id/LN@perilaku-penemuan-informasi-mahasiswa-baru-\(studi-deskriptif-tentang-perilaku-pencarian-informasi-mahasiswa-baru-dalam--menunjang-kebutuhan-informasi-akademis\)--article-6450-media-136-category-8.html](https://journal.unair.ac.id/LN@perilaku-penemuan-informasi-mahasiswa-baru-(studi-deskriptif-tentang-perilaku-pencarian-informasi-mahasiswa-baru-dalam--menunjang-kebutuhan-informasi-akademis)--article-6450-media-136-category-8.html).
- Kalsum, U.(2016). Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Iqra'*, 10(1), 132-146. <https://media.neliti.com/media/publications/196933-ID-referensi-sebagai-layanan-referensi-seba.pdf>.
- Kinanti, D. N., & Ezra, E. K. (2020). Analisis Kebutuhan Informasi Generasi Z dalam Akses Informasi Di Media Online. *Shout Al-Maktabah*, 12(1), 72-84, DOI: <https://doi.org/10.37108/shaut.v12i1.303>.
- Mustafa, R; Golung, AM & Senduk, JJ.(2018). PERAN PUSTAKAWAN LAYANAN REFERENS PERPUSTAKAAN IAIN TERNATE UNTUK MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI BAGI PEMUSTAKA. *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 7(1). 1-15. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/19014/18576>
- Nurislamningsih, R; Rachmawati, TS & Winoto, Y.(2020). Pustakawan Referensi Sebagai Knowledge Worker. *ANUVA : Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan dan Informasi*. 4(2), 169-182. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/anuva/article/view/7960/4183>
- Rahmawati, L.(2023). PERAN PUSTAKAWAN REFERENSI DALAM PENELUSURAN INFORMASI TERCETAK DAN DIGITAL DI PERGURUAN TINGGI. *Al-Maktabah*, 22(1). 11-22. DOI: <https://doi.org/10.15408/almaktabah.v22i1.38844>.
- Rasyid, S.(2018). Pustakawan Dalam Perspektif Manajer Informasi: Studi Kasus Pada Mahasiswa Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry. *Adabiya*, 20(1). 47-63. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/adabiya/article/view/6777/4070>.
- Sarasawitri, NA & Hanum, ANL.(2019). PERAN PUSTAKAWAN SEBAGAI EDUKATOR DALAM LAYANAN PENELUSURAN INFORMASI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS TANJUNGPURA. *Khatulistiwa : Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 8(10). 1-8. DOI: <https://doi.org/10.26418/jppk.v8i10.36187>
- Septiyantono, T. dan Sidik, U. (2003). *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas ADAB UIN Sunan Kalijaga.
- Sitompul, P; Mahmudah, D & Damanik. MP.(2021). PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DAN PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI KETENAGAKERJAAN DI KALANGAN ANGKATAN KERJA MUDA PADA MASA PANDEMI COVID-19. *JURNAL STUDI KOMUNIKASI DAN MEDIA*, 25(2). 203-222. DOI: 10.31445/jskm.2021.4399
- Shiva, RI & Amini, A.(2022). Peran Pustakawan Referensi Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang dalam meningkatkan Literasi Informasi Mahasiswa. *Jurnal Al-Ma'arif : Al-Ma'arif: Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam*, 2(1). 38-51. DOI: <https://doi.org/10.37108/almaarif.v2i1>.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta

Wilson, T.D. (1999). Models in Information Behaviour Research. *Journal of Documentaation*. 55 (3), 249-270. DOI: <https://doi.org/10.1108/EUM0000000007145>.

Prasetyawan, YY.(2018). Menyoal Pentingnya Layanan Informasi dan Referensi di Perguruan Tinggi Indonesia. *ANUVA : Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan dan Informasi*. 2(4), 393-398. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/anuva/article/view/3687/2067>