

**ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN REFERENSI DI UPT
PERPUSTAKAAN IAIN CURUP**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat
guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)
dalam Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam



OLEH:

SELI NOVITA

NIM : 22691018

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Hal : Persetujuan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Curup

Di-

Tempat

Assalamu 'alaikumi Warahmatulahi Wabarakatuh

Dengan Hormat,

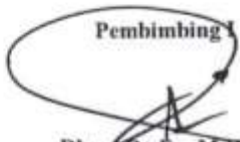
Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi mahasiswa atas nama **SELI NOVITA** dengan NIM **22691018** yang berjudul "**Analisis Manajemen Layanan Referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup**" Sudah dapat diajukan dalam Ujian Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN Curup) tahun 2026.

Demikian persetujuan ini kami buat atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

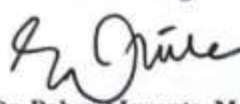
Wasalamualaikum Warahmatulahi Wabarakatuh

Curup, 26 Januari 2026

Pembimbing I


Rhoni Rodin, M.Hum
NIP. 197801052003121004

Pembimbing II


Dr. Rahmat Iswanto, M.Hum
NIP. 197311222001121001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK
INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) CURUP FAKULTAS USHULUDIN ADAB
DAN DAKWAH

Jalan : Dr. AK Gani No: 01 PO 108 Tlp (0732) 21010-21759 Fax 21010 Curup 39119
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id kode 39119

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: **139** /In.34/FU/PP.00.9/ **03** /2026

Nama : Seli Novita
NIM : 22691018
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Judul : Analisis Manajemen Layanan Referensi di UPT Perpustakaan
IAIN Curup

Telah di munaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada :

Hari/ Tanggal : Rabu, 25 Februari 2026
Pukul : 09.00 s/d 10.30 WIB
Tempat : UPT Perpustakaan IAIN Curup Lantai 3

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) dalam bidang Ilmu Perpustakaan.

Curup, 03 Maret 2026

TIM PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Rhoni Kodin, M.Hum
NIP. 19780105 200312 1 004

Dr. Rahmat Iswanto, M.Hum
NIP. 197311222001121001

Penguji I

Penguji II

Dr. Yuvun Yumiarty, M.T
NIP. 19800814 200901 2 009

Marleni, M.Hum
NIP. 19850424 201903 2 015



Mengesahkan,
Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Dr. Fakhruddin.S.Ag., M.Pd.I
NIP. 197501122006041009

HALAMAN BEBAS PLAGIASI

HALAMAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SELI NOVITA
NIM : 22691018
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah (FUAD)
Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (IPIT)

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan sebagai referensi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 2 Februari 2026



SELI NOVITA
NIM. 22691018

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala karunia dan nikmat-Nya yang memungkinkan penulis menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Manajemen Layanan Referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) di Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Institut Agama Islam Negeri Curup.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran untuk perbaikannya. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari tantangan dan keterbatasan. Namun, berkat bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, skripsi ini berhasil diselesaikan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M. Pd.I selaku Rektor IAIN Curup.
2. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag selaku Wakil Rektor IAIN Curup.
3. Bapak Dr. Muhammad Istan, M.Pd., M.M selaku Wakil Rektor II IAIN Curup.
4. Bapak Dr. Nelson, M.Pd.I selaku Wakil Rektor III IAIN Curup.
5. Bapak Dr. Fakhruddin, M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Curup.
6. Bapak Rhoni Rodin, M.Hum selaku Wakil Dekan I Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Curup, serta pembimbing akademik dan pembimbing skripsi saya yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan,

saran, dan meluangkan waktu untuk penelitian ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

7. Bapak Dr. Taqiyuddin, M.Pd.I selaku Wakil Dekan II Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Curup.
8. Ibu Amimah Qodari, M.Ak selaku Kasubag TU Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Curup.
9. Ibu Marleni, M.Hum selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam IAIN Curup.
10. Bapak Dr.Rahmat Iswanto, M.Hum, sebagai pembimbing kedua yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, saran, dan meluangkan waktu untuk penelitian ini sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan ini.
11. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam yang dengan sabar mengajar dan berbagi ilmu selama masa studi di IAIN Curup..
12. Ibu Eke Wince, SE selaku Kepala Unit Perpustakaan IAIN Curup dan staf perpustakaan yang telah memberikan informasi dalam penyusunan skripsi ini..
13. Kepada seluruh pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini, terima kasih banyak atas segalanya.

Demikian skripsi ini disusun, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan keberkahan untuk seluruh pihak. Atas perhatiannya penulis mengucapkan terimakasih.

Curup, 25 Februari 2026

Seli Novita

NIM.22691018

MOTTO

“Untuk apa memikirkan masa depan, jika hari ini tidak dijalankan dengan baik”

(Film Sampai Titik Terakhirmu)

“Hadiah terbaik adalah apa yang kamu miliki,
Dan takdir terbaik adalah apa yang kamu jalani”

(Ust. Agam Fahrul)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'alamin, dengan mengucapkan syukur kehadirat Allah SWT tanpa rahmat dan ridhoma penulis dapat menyelesaikan tulisan ini. Dengan rasa terimakasih yang paling tulus, kepada orang-orang yang sudah terlibat dalam penulisan skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Kepada sosok yang paling kurindukan Alm. abahku tercinta. Terima kasih atas setiap cucuran keringat dan kerja kerasmu yang sudah engkau berikan semasa hidup untuk anakmu bisa sampai di titik ini, terima kasih telah menjadi contoh yang baik untuk anakmu, terima kasih atas segala perjuanganmu, cinta dan kasih sayang yang engkau berikan selama 17 tahun penulis hidup. Abah adalah salah satu alasan untuk penulis tetap semangat berjuang meraih gelar sarjana, walaupun berat sekali harus melewati kerasnya hidup tanpa sosokmu. Semoga abah bangga dengan semua perjuanganku selama ini.
2. Kepada Ibuku tercinta. Terimakasih telah berjuang untuk kebahagiaan anak-anakmu, terima kasih atas segala kerja keras, doa, dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah, sehingga penulis dapat berada pada titik sekarang. Ibu orang yang sangat hebat, menjadi Ibu sekaligus sosok Ayah untukku. Terima kasih untuk dukungan yang engkau berikan dalam menggapai cita-cita, beliau memang tidak sempat untuk merasakan bangku perkuliahan tetapi, beliau mampu mendidik dan memotivasi anaknya sehingga penulis mampu menyelesaikan studi ini. Ibu sekarang aku hanya punya satu bunga matahari yaitu dirimu, maka hiduplah lebih lama lagi dan semoga engkau selalu dalam lindungan Allah SWT.

3. Kepada Mbak ku tersayang, Mbak Puput. Terimakasih sudah memberikan dukungan dan semangat, dan menjadi bagian atas perjalanan penulis. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat.
4. Kepada keponakan tercinta, Adli. Terimakasih atas tingkah lucumu yang membuat penulis terhibur dan bahagia, sehingga penulis semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada keluargaku, Pakde Sukono, Pakde Rebo, dan Pakwo. Terimakasih atas dukungannya baik dari segi materi dan tenaga yang telah diberikan kepada penulis.
6. Kepada sahabatku, Efri. Terima kasih telah bersedia mendengarkan keluh kesah penulis selama proses penulisan skripsi ini, terima kasih telah membantu penulis dari tenaga, materi, dan waktu serta terima kasih selalu ada saat penulis berada dalam titik terendah. Jangan pernah bosan mendengarkan semua cerita penulis dan tetap menjadi sahabat terbaik penulis selamanya.
7. Kepada orang-orang terdekat, Yolana, Irma, Nadia, Vina, Ami, Fitria dan Mbak Mela. Terima kasih atas dukungan dan bantuan yang diberikan kepada penulis selama proses penulisan skripsi.
8. Kepada IPII angkatan 2022. Terima kasih sudah berjuang bersama sejak tahun 2022 sampai saat ini, semoga kita semua menjadi orang-orang yang sukses dan dapat menggapai keinginannya masing-masing.

9. Kepada seseorang yang namanya tidak dapat penulis tulis dengan jelas di sini, tetapi tertulis dengan jelas di *Lauhul Mahfudz* untuk penulis. Terima kasih telah menjadi salah satu sumber motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, sebagai satu bentuk pengembangan diri untuk memantaskan. Meskipun penulis tidak tahu di mana kamu berada dan di bumi mana. Semoga kelak dipertemukan di waktu yang tepat menurut takdir Allah.
10. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri. Terima kasih sudah bertahan dan tidak menyerah ketika jalan di depan tampak gelap, ketika keraguan datang, ketika tak sanggup melangkah. Terimakasih telah memilih untuk tetap melanjutkan walaupun belum tahu kemana arah ini akan dibawa. Terima kasih telah mempercayai proses, meskipun hasil yang didapat belum tentu sesuai dengan harapan. Meski harus menghadapi berbagai kegagalan dan segala cobaan yang menghampiri selama proses penulisan sampai memunculkan perasaan ingin menyerah. Terima kasih karena sudah berani untuk memilih, memilih untuk terus mencoba, memilih untuk terus belajar, memilih untuk terus bertahan dan menyelesaikan apa yang sudah kamu mulai.

ANALISIS MANAJEMEN LAYANAN REFERENSI DI UPT

PERPUSTAKAAN IAIN CURUP

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi, proses, kendala dan solusi manajemen layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup. Pada dasarnya manajemen sudah berjalan sesuai dengan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengisian jabatan, pengarahan, dan pengawasan. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa aspek yang perlu dioptimalkan. Pustakawan telah memberikan layanan informasi dan bimbingan penelusuran, tetapi keaktifan dalam menjangkau pemustaka masih perlu ditingkatkan agar pemanfaatan layanan referensi lebih maksimal. Permasalahan yang ditemukan meliputi optimalisasi partisipasi pemustaka, peningkatan keaktifan layanan, serta pengembangan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koleksi layanan referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup cukup beragam serta sudah sesuai standar dengan didominasi oleh koleksi yang mendukung kajian Islam. Namun, masih diperlukan pengadaan koleksi yaitu koleksi almanak, buku tahunan, buku petunjuk, koleksi mengenai *Living Qur'an*, dan kitab syarah hadis. Manajemen layanan referensi telah dilaksanakan sesuai fungsi manajemen, tetapi pelaksanaannya belum optimal. Kendala utama meliputi perlunya peningkatan kompetensi pustakawan dalam literatur keislaman, peningkatan keaktifan dan konsistensi pelayanan, serta rendahnya partisipasi pemustaka dan program studi dalam merespon survei kebutuhan informasi.

Kata Kunci: *Layanan Referensi, Manajemen Perpustakaan, Perpustakaan Perguruan Tinggi*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN BEBAS PLAGIASI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	3
C. Rumusan Masalah.....	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
F. Penjelasan Judul	6
BAB II KERANGKA TEORI.....	10
A. Kajian Teori	10
1. Perpustakaan Perguruan Tinggi	10
2. Manajemen.....	15
3. Layanan Referensi.....	21
B. Hasil Penelitian yang Relevan	29
C. Kerangka Berpikir.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian	34
1. Rancangan penelitian	34
2. Lokasi penelitian	34
3. Data dan sumber data.....	34
B. Subyek Penelitian.....	35
C. Teknik Pengumpulan Data.....	36
1. Observasi.....	36
2. Wawancara.....	37
3. Dokumentasi	37
D. Teknik Analisis Data	38
1. Reduksi data.....	38
2. Penyajian Data	38
3. Penarikan Kesimpulan	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum UPT Perpustakaan IAIN Curup	40
1. Sejarah Singkat Berdirinya UPT Perpustakaan IAIN Curup.....	40
2. Visi dan Misi UPT Perpustakaan IAIN Curup.....	41
3. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan IAIN Curup.....	42
4. Tata Tertib Perpustakaan	43

5. Peran UPT Perpustakaan IAIN Curup.....	44
6. Sumber Daya Manusia UPT Perpustakaan IAIN Curup.....	45
7. Tugas Pokok dan Fungsi Perpustakaan IAIN Curup	45
8. Koleksi UPT Perpustakaan IAIN Curup.....	46
9. Layanan UPT Perpustakaan IAIN Curup.....	48
10. Data Statistik Kunjungan Pemustaka.....	49
B. Hasil dan Pembahasan	50
1. Kondisi Layanan Referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup	50
a. Koleksi Layanan Referensi.....	50
b. Fungsi Layanan Referensi.....	56
2. Proses Manajemen Layanan Referensi	61
a. Perencanaan (<i>Planning</i>)	61
b. Pengorganisasian (<i>Organizing</i>).....	62
c. Pengisian Jabatan (<i>Staffing</i>)	64
d. Pengarahan (<i>Directing</i>)	65
e. Pengawasan (<i>Controlling</i>).....	69
3. Kendala dan Solusi yang Diterapkan.....	70
BAB V PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Riwayat Kepemimpinan UPT Perpustakaan IAIN Curup.....	41
Tabel 4.2 SDM UPT Perpustakaan IAIN Curup	45
Tabel 4.3 Koleksi Perpustakaan IAIN Curup.....	47
Tabel 4.4 Jenis Layanan UPT Perpustakaan IAIN Curup	48
Tabel 4.5 Total Pengunjung Per Bulan	49
Tabel 4.6 Koleksi Referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	43
Gambar 4.2 Ruang Referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup	50
Gambar 4.3 SOP Layanan Rereferensi UPT Perpustakaan IAIN	66

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Undang-undang No.43 Tahun 2007 menjelaskan bahwa Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku, guna memenuhi kebutuhan pendidikan; penelitian; pelestarian; informasi; dan rekreasi para pemustaka¹. Dengan demikian dapat diketahui bahwa perpustakaan berperan sangat penting dalam mendukung pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi pemustaka.

Keberlanjutan sebuah perpustakaan sebagian besar ditentukan oleh kemampuannya untuk secara efektif menjalankan peran dan fungsinya. Pada dasarnya perpustakaan berfungsi sebagai penghubung antara pengguna dan berbagai sumber informasi yang tersedia di perpustakaan². Artinya perpustakaan harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai untuk pemenuhan kebutuhan pemustaka.

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan IAIN Curup telah berhasil memperoleh akreditasi “A” dari Perpustakaan Nasional RI pada 02 April 2019 sampai dengan 02 April 2024. Setelah itu Akreditasi “A” dari Perpustakaan Nasional RI kembali diraih pada 12 September 2025 dan berlaku selama lima tahun sejak tanggal ditetapkan yang menunjukkan kesesuaian terhadap

¹ “UU No. 43 Tahun 2007,” Database Peraturan | JDIH BPK, diakses 29 Januari 2026, <http://peraturan.bpk.go.id/Details/39968/uu-no-43-tahun-2007>.

² Kurniati Kurniati, “Peran Perpustakaan Dalam Melestarikan Warisan Budaya Dan Sejarah Lokal,” *THE LIGHT : Journal of Librarianship and Information Science* 3, no. 2 (2023): 102–14, <https://doi.org/10.20414/light.v3i2.8783>.

Standar Nasional Perpustakaan.

Fasilitas yang tersedia sangat luas dan beragam, selain koleksi cetak, pengguna dapat mengakses berbagai e-book, e-tesis, dan jurnal melalui repositori, serta layanan digital seperti aplikasi OPAC dan *E-Library* IAIN Curup. Sebagai bagian dari strategi peningkatan literasi informasi dan pemahaman terhadap sistem layanan yang tersedia, perpustakaan juga secara rutin melaksanakan kegiatan edukasi pengguna, seperti sosialisasi bagi mahasiswa baru di setiap tahunnya³.

Meskipun berbagai fasilitas dan layanan yang tersedia di UPT Perpustakaan IAIN Curup telah menunjukkan adanya upaya pengembangan layanan secara menyeluruh, keberadaan sarana dan program tersebut tetap memerlukan pengelolaan agar dapat dimanfaatkan secara optimal, khususnya dalam layanan referensi sebagai salah satu layanan inti perpustakaan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di UPT Perpustakaan IAIN Curup, manajemen layanan referensi pada dasarnya telah dilaksanakan sesuai dengan fungsi manajemen, meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengisian jabatan, pengarahan, dan pengawasan. Struktur organisasi sudah jelas, pustakawan referensi telah ditunjuk, serta kegiatan layanan telah berjalan.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hal yang perlu dioptimalkan. Identifikasi kebutuhan informasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup telah dilakukan melalui survei dan usulan dari program studi, tetapi partisipasi pemustaka dalam memberikan masukan masih relatif

³ Shella Ponikasari dkk., "Manajemen Layanan Perpustakaan IAIN Curup dalam Memenuhi Kebutuhan Mahasiswa di Masa Pandemi Covid-19 (Layanan Karya Tulis Ilmiah dan Layanan Referensi)" (undergraduate, IAIN Curup, 2021), <https://e-theses.iaincurup.ac.id/1161/>.

rendah. Hal ini menyebabkan kebutuhan koleksi belum sepenuhnya optimal.

Pustakawan telah memberikan layanan informasi dan bimbingan penelusuran, namun keaktifan dalam menjangkau pemustaka masih dapat ditingkatkan agar pemanfaatan layanan referensi lebih maksimal. Selain itu, meskipun koleksi referensi cukup beragam dan didominasi literatur yang mendukung kajian keislaman sesuai dengan karakter perguruan tinggi, masih terdapat beberapa koleksi yang belum terpenuhi. Kondisi ini berkaitan dengan efektivitas perencanaan dan partisipasi pengguna dalam menyampaikan kebutuhan informasi.

Dengan demikian, permasalahan yang ditemukan adalah pada optimalisasi partisipasi pemustaka, peningkatan keaktifan layanan, serta pengembangan koleksi yang sesuai terhadap kebutuhan pengguna. Maka dari itu penulis memilih judul **“Analisis Manajemen Layanan Referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup”**.

B. Batasan Masalah

Agar hasil penelitian sejalan dengan tujuan yang telah ditetapkan, peneliti membatasi fokus kajian hanya pada usaha pustakawan dalam manajemen layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada proses analisis manajemen layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup
2. Penelitian ini berfokus pada layanan referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup.

3. Penelitian ini akan dibatasi selama 5 bulan, mulai dari bulan September 2025 hingga bulan Januari 2026.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kondisi layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup?
2. Bagaimana proses manajemen layanan referensi dilakukan di UPT Perpustakaan IAIN Curup?
3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam manajemen layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup dan bagaimana solusi yang diterapkan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kondisi layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan proses manajemen layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup.
3. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam manajemen layanan referensi serta mengetahui solusi yang diterapkan di UPT Perpustakaan IAIN Curup.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu perpustakaan, khususnya dalam bidang

manajemen layanan referensi. Hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai strategi dan praktik manajemen layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi, serta menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya yang membahas manajemen layanan referensi secara lebih mendalam dan kontekstual.

2. Manfaat secara Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini memberikan pengalaman langsung bagi peneliti dalam menggali, memahami, dan menganalisis proses manajemen layanan referensi di lingkungan perpustakaan perguruan tinggi. Melalui proses ini, peneliti dapat meningkatkan kemampuan dalam melakukan penelitian kualitatif, memperdalam pemahaman tentang pengelolaan koleksi perpustakaan, serta mengembangkan keterampilan berpikir kritis dan analitis yang berguna untuk kegiatan akademik maupun professional di masa depan.
- b. Bagi UPT Perpustakaan IAIN Curup, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi UPT Perpustakaan IAIN Curup dalam mengevaluasi dan meningkatkan sistem manajemen layanan referensi yang telah diterapkan. Temuan-temuan yang diperoleh diharapkan dapat membantu pihak perpustakaan dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pengelolaan layanan, serta merumuskan langkah-langkah strategis guna mendukung kebutuhan informasi akademik secara lebih efektif dan efisien.

F. Penjelasan Judul

Untuk menghindari kesalah pahaman dan interpretasi yang berbeda, sebelum membahas isi proposal, akan diberikan penjelasan tentang arti setiap kata yang ada di judul. Proposal ini berjudul “Manajemen Layanan Referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup”.

1. Analisis merupakan suatu kegiatan yang meliputi berbagai macam kegiatan seperti membedakan dan memilih sesuatu untuk dikaji dan diteliti kembali sesuai dengan kriteria yang relevan, setelah itu baru dibahas dan dikaji implikasinya⁴. Menurut KBBI analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan⁵. Analisis tidak hanya menjelaskan suatu topik, analisis juga mengungkap hubungan antara dua pihak secara jelas dan ringkas. Proses ini sangat penting agar kita tidak hanya dapat memahami detail-detail kecil tetapi juga melihat gambaran besar suatu masalah. Dengan analisis yang tepat, kita dapat menarik kesimpulan yang lebih relevan dan objektif. Dalam hal ini analisis yang dimaksud adalah analisis manajemen layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup.

⁴ Ike Warninda “Analisis Pengadaan Bahan Pustaka di Perpustakaan SD Negeri 18 Kalosi Kabupaten Enrekang,” (Adab dan Humaniora 2017) diakses 9 Juli 2025, <https://repositori.uin-alauddin.ac.id/7840/1/IKE%20WARNINDA.pdf>.

⁵ “Hasil Pencarian - KBBI VI Daring,” diakses 9 Juli 2025, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/analisis>.

2. Manajemen adalah mengelola sumber daya organisasi seperti manusia, uang, metode, material, mesin, dan pemasaran secara sistematis⁶. Manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, dan mengendalikan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi dengan menggunakan sumber daya organisasi secara efisien dan efektif⁷. Istilah manajemen merujuk pada serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk mengatur dan mengarahkan berbagai sumber daya yang dimiliki perpustakaan agar tujuan pengelolaan koleksi referensi dapat tercapai secara optimal. Sumber daya tersebut meliputi tenaga pustakawan sebagai pengelola, anggaran dana untuk pengadaan dan pemeliharaan koleksi, prosedur kerja yang digunakan dalam proses seleksi dan klasifikasi bahan referensi, fasilitas fisik seperti rak dan ruang penyimpanan, pemanfaatan teknologi dalam layanan informasi, serta upaya promosi agar koleksi referensi dikenal dan dimanfaatkan oleh pemustaka. Semua komponen ini perlu dikelola secara sistematis agar layanan koleksi referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup dapat berjalan secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, maksud penulis adalah untuk mengetahui bagaimana UPT Perpustakaan IAIN Curup mengelola koleksi referensinya.
3. Layanan merupakan wujud kepedulian yang diberikan oleh suatu pihak, dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Melalui pelayanan yang baik, pengunjung akan merasa dihargai dan diperhatikan

⁶ Nadia Wirdha Sutisna dan Anne Effane, "Fungsi Manajemen Sarana Dan Prasarana," *Karimah Tauhid* 1, no. 2 (2022): 226–33, <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v1i2.7719>.

⁷ Niswatul Arifah dkk., "Manajemen Layanan Perpustakaan Di Madrasah," *Idaarotul Ulum (Jurnal Prodi MPI)* 5, no. 1 Juni (2023): 1 Juni, <https://doi.org/10.70688/idaarotululum.v5i1>.

keberadaannya oleh pihak penyedia layanan⁸. Layanan tidak hanya sekedar bentuk interaksi antara penyedia dan pengguna layanan, tetapi juga mencerminkan komitmen lembaga dalam memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Dalam hal ini layanan yang dimaksud adalah layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup.

4. Referensi adalah bahan pustaka seperti ensiklopedia, kamus, direktori, almanak, dan buku tahunan yang berisi informasi ringkas dan bersifat teknis. Referensi hanya dapat dibaca di tempat dan tidak dipinjamkan⁹. Di UPT Perpustakaan IAIN Curup, koleksi referensi memiliki peran penting dalam membantu mahasiswa, dosen, dan peneliti memperoleh informasi cepat dan akurat. Melalui layanan referensi, pengguna dibantu dalam mencari data yang dibutuhkan serta diberikan panduan dalam memanfaatkan koleksi tersebut secara tepat. Dalam hal ini penulis bermaksud untuk mengetahui bagaimana pengelolaan layanan referensi dilaksanakan di UPT Perpustakaan IAIN Curup.
5. Perpustakaan IAIN Curup merupakan perpustakaan perguruan tinggi negeri yang berperan sebagai pusat pembelajaran bagi mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup. Perpustakaan ini terletak di gedung dengan tiga lantai dan luas 2000 m². Di lantai pertama, terdapat ruang staf, layanan administrasi, BI Corner, Rejang Corner, tendon, dan aula. Lantai kedua difungsikan untuk layanan sirkulasi dan ruang baca,

⁸ Andana Haris Kristanto dan Sapit Hidayat, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Pelabuhan Kamal - Madura," *JURNAL APLIKASI PELAYARAN DAN KEPELABUHANAN* 14, no. 1 (2023): 1, <https://doi.org/10.30649/japk.v14i1.99>.

⁹ Niswatul Arifah dkk., "Manajemen Layanan Perpustakaan Di Madrasah," *Idaarotul Ulum (Jurnal Prodi MPI)* 5, no. 1 Juni (2023): 1 Juni, <https://doi.org/10.70688/idaarotululum.v5i1>.

sementara layanan referensi dan komputer dapat diakses di lantai tiga. Perpustakaan IAIN Curup telah berhasil meraih akreditasi A pada tanggal 2 April 2019, yang menunjukkan kualitas layanan dan pengelolaannya yang baik. Akreditasi “A” kembali diraih oleh UPT Perpustakaan IAIN Curup pada 12 September 2025 dan berlaku selama 5 tahun sejak tanggal ditetapkan.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Kajian Teori

1. Perpustakaan Perguruan Tinggi

a. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi adalah fasilitas yang ada di dalam institusi pendidikan tinggi dengan tujuan utama mendukung pencapaian visi dan misi perguruan tinggi tersebut. Fasilitas ini dirancang untuk mengumpulkan, merawat, menyimpan, mengelola, dan memanfaatkan koleksi bahan pustaka guna mendukung kegiatan pendidikan, pengajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat¹⁰.

Berdasarkan dasar tersebut, perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu jenis sarana informasi dan administrasi. Oleh karena itu, setiap mahasiswa, khususnya yang merupakan civitas akademika, harus memahami informasi dan tata cara yang dapat diperoleh dari perpustakaan perguruan tinggi tersebut. Dengan demikian, para pengguna perpustakaan perguruan tinggi dapat merasakan manfaat dari keberadaan perpustakaan perguruan tinggi di lingkungan perkuliahannya¹¹.

Peraturan Perpustnas RI No. 5 Tahun 2024 Pasal I poin 10, menyatakan bahwa Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah

¹⁰ Priyono Darmanto, *Manajemen Perpustakaan* (Bumi Aksara, 2016), <https://bintangpusnas.perpusnas.go.id/konten/BK24674/manajemen-perpustakaan/preview>.

¹¹ Sri Rahayu, "Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat," *Buletin Perpustakaan*, no. 57 (November 2017): 57. <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/9109>

perpustakaan yang merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di perguruan tinggi¹².

Perpustakaan perguruan tinggi bukan hanya sekedar tempat untuk mencari buku atau mengerjakan tugas kuliah. Perpustakaan di lingkungan kampus khususnya IAIN Curup berfungsi sebagai pusat pengembangan ilmu pengetahuan yang mendukung proses belajar mengajar serta penelitian seluruh civitas akademika. Penulis berpendapat bahwa perpustakaan adalah sebagai jantung perguruan tinggi karena di perpustakaan sumber daya akademik disediakan dalam berbagai bentuk dari bentuk cetak ataupun digital.

b. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Agar setiap sumber daya dapat digunakan secara efektif dan efisien, manajemen harus mengambil langkah-langkah penting. Untuk menjalankan fungsi ini, manajemen memiliki sejumlah tanggung jawab utama yang saling terkait erat dan sangat relevan yaitu sebagai berikut:

- 1) Fungsi Administratif, yaitu bertugas menyimpan berbagai jenis koleksi atau informasi yang diterima. Selain itu, perpustakaan juga sebaiknya menjalankan kegiatan pencatatan, pengolahan bahan pustaka, dan menyelenggarakan layanan yang efisien dan efektif.

¹² “Peraturan Perpusnas No. 5 Tahun 2024,” diakses 23 Juni 2025, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/297060/peraturan-perpusnas-no-5-tahun-2024>.

- 2) Fungsi Penelitian, karena perpustakaan menyediakan beragam informasi, referensi, dan sumber acuan yang bisa dimanfaatkan dalam proses penelitian. Tujuan perpustakaan dalam konteks penelitian adalah untuk memungkinkan orang dari semua lapisan masyarakat untuk terus belajar secara mandiri. Perpustakaan mendorong agar setiap orang dapat berpartisipasi dalam kemajuan ilmu pengetahuan, masyarakat, dan politik serta mendorong pemikiran positif¹³.
- 3) Fungsi Informatif, di mana berbagai bahan pustaka yang memuat ilmu pengetahuan dari beragam bidang disusun secara sistematis dan teratur. Hal ini bertujuan untuk memudahkan petugas maupun pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.
- 4) Fungsi Pendidikan, perpustakaan berfungsi sebagai media pembelajaran untuk menambah wawasan dan pengetahuan. Koleksi perpustakaan yang beragam, baik tercetak, terekam, maupun dalam bentuk lainnya, menjadi sarana pendukung pencapaian tujuan pendidikan.
- 5) Fungsi Rekreasi, yaitu dapat menjadi tempat yang menyenangkan untuk mengisi waktu luang. Perpustakaan yang ideal sudah semestinya menyediakan bahan bacaan yang dapat menghibur, sehingga membantu pengguna menyeimbangkan aspek jasmani dan rohani.

¹³ Ahmad Eskha, "Peran Perpustakaan Sebagai Sumber Belajar," *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan* 2, no. 1 (1 September 2018): 12–18, <https://doi.org/10.15548/jib.v2i1.25>.

- 6) Fungsi Kebudayaan, yakni dengan menyediakan berbagai informasi dalam bentuk cetak, rekaman, atau koleksi lainnya yang bisa menumbuhkan budaya membaca di kalangan pengguna. Budaya baca ini penting untuk mendukung penguasaan ilmu dan teknologi¹⁴.

Perpustakaan memiliki peran penting dalam dunia pendidikan, mulai dari tempat menyimpan informasi, mendukung kegiatan penelitian, hingga membantu proses belajar dan pengembangan diri. Semua fungsi tersebut ada agar dapat menjawab kebutuhan pengguna secara menyeluruh. Di lingkungan IAIN Curup, UPT Perpustakaan menjalankan peran ini secara nyata. Berbagai layanan dan fasilitas yang tersedia menjadi bukti bahwa perpustakaan tidak hanya sekadar tempat membaca, tapi juga sebagai pusat belajar dan pengembangan ilmu pengetahuan bagi seluruh civitas akademika.

c. Standar Nasional dalam Pengelolaan Koleksi Perpustakaan

Menurut Standar Nasional Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi. “Perpustakaan Institut, Perpustakaan Sekolah Tinggi dan Perpustakaan Politeknik dikelola dengan mempertimbangkan penerapan prinsip manajemen perpustakaan dan memperhatikan penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Perpustakaan menyelenggarakan pelayanan referensi luring dan daring dalam bentuk

¹⁴ Priyono Darmanto, *Manajemen Perpustakaan* (Bumi Aksara, 2016), <https://bintangpusnas.perpusnas.go.id/konten/BK24674/manajemen-perpustakaan/preview>.

layanan informasi (*information/ reference desk*), bimbingan pemustaka, konsultasi pemustaka, dan sejenisnya”¹⁵.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2007 pasal 29 tentang tenaga perpustakaan¹⁶:

- 1) “Tenaga perpustakaan terdiri atas pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan”
- 2) “Pustakawan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi kualifikasi sesuai dengan standar nasional perpustakaan”
- 3) “Tugas tenaga teknis perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dirangkap oleh pustakawan sesuai dengan kondisi perpustakaan yang bersangkutan”
- 4) “Ketentuan mengenai tugas, tanggung jawab, pengangkatan, pembinaan, promosi, pemindahan tugas, dan pemberhentian tenaga perpustakaan yang berstatus pegawai negeri sipil dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan”

Berdasarkan Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Tahun 2024 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi mengenai jumlah tenaga perpustakaan bahwa¹⁷:

- a. Perpustakaan memiliki pustakawan, dan tenaga teknis perpustakaan lainnya sesuai kebutuhan.

¹⁵ “Peraturan Perpusnas No. 5 Tahun 2024,” diakses 23 Juni 2025, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/297060/peraturan-perpusnas-no-5-tahun-2024>.

¹⁶ “UU No. 43 Tahun 2007,” Database Peraturan | JDIH BPK, diakses 17 Juni 2025, <http://peraturan.bpk.go.id/Details/39968/uu-no-43-tahun-2007>.

¹⁷ “Peraturan Perpusnas No. 5 Tahun 2024,” diakses 23 Juni 2025, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/297060/peraturan-perpusnas-no-5-tahun-2024>.

- b. Perpustakaan memiliki (satu) orang pustakawan untuk setiap 750 (tujuh ratus lima puluh) pemustaka.
- c. Setiap 1.500 (seribu lima ratus) pemustaka diperlukan 1 (satu) orang tenaga teknis perpustakaan.
- d. Perpustakaan memiliki rasio jumlah pustakawan terhadap tenaga teknis perpustakaan adalah 2:1.

2. Manajemen

a. Definisi Manajemen Menurut Para Ahli

Manajemen merupakan konsep yang telah banyak didefinisikan oleh berbagai ahli dengan sudut pandang yang beragam. Untuk memahami hakikat manajemen secara lebih komprehensif, berikut adalah pendapat para ahli mengenai definisi manajemen¹⁸:

- 1) Definisi manajemen menurut George R. Terry (1997), manajemen merupakan serangkaian proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, rangkaian fungsi tersebut dikenal sebagai manajemen.
- 2) Definisi manajemen menurut Oey Liang Lee, manajemen adalah seni dan ilmu merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinasi, dan mengawasi manusia dengan bantuan alat-alat untuk mencapai tujuan tertentu.

¹⁸ Cia Cai Cen, *Pengantar Manajemen* (PT Inovasi Pratama Internasional, 2023), https://books.google.co.id/books/about/Pengantar_Manajemen.html?id=wdS5EAAAQBAJ&redir_esc=y.

- 3) Definisi manajemen menurut Mary Parker, manajemen dipandang sebagai seni untuk menyelesaikan tugas dengan melibatkan orang lain.
- 4) Definisi manajemen menurut Henry Fayol, manajemen adalah serangkaian proses yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian sumber daya yang tersedia guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien.
- 5) Definisi manajemen menurut Lawrence A. Apiley, manajemen merupakan keterampilan seseorang dalam memotivasi orang lain untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Dari definisi para ahli diatas, dapat disimpulkan secara umum manajemen adalah proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan, dan penggerakkan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Selain sebagai proses, manajemen juga dipandang sebagai seni dalam mengatur dan memotivasi orang lain untuk menyelesaikan tugas demi keberhasilan organisasi.

b. Fungsi-Fungsi Manajemen

*Management is a dynamic process to perform organisational activities*¹⁹. Menurut pernyataan ini, manajemen adalah suatu proses menyenangkan yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan organisasi guna mencapai tujuan tertentu.

¹⁹ Nadeem Hussain dkk., "Management Theories: The Contribution of Contemporary Management Theorists in Tackling Contemporary Management Challenges," *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi* 14 (November 2019): 156–69, <https://doi.org/10.19168/jyasar.635061>.

Fungsi manajemen memainkan peran penting dalam mengarahkan dan mengelola sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan melaksanakan langkah-langkah sistematis, manajemen memastikan tercapainya hasil yang optimal dalam organisasi Berikut adalah fungsi manajemen menurut Koontz dan O'Donnell²⁰.

1. Perencanaan (*Planning*), adalah proses menetapkan tujuan yang ingin dicapai, menentukan langkah-langkah yang harus dilakukan, memilih bentuk organisasi yang tepat untuk mencapainya, serta menetapkan siapa yang akan menjalankan kegiatan tersebut. Dengan kata lain, perencanaan melibatkan keputusan tentang apa yang akan dilakukan, bagaimana cara melakukannya, kapan waktu pelaksanaannya, dan siapa yang bertanggung jawab untuk melakukannya.
2. Pengorganisasian (*Organizing*), adalah proses menetapkan struktur peran dengan menentukan berbagai aktivitas, membagi aktivitas tersebut kepada para manajer, memberikan wewenang untuk melaksanakannya, serta mengatur hubungan dan alur informasi, baik secara horizontal maupun vertikal dalam struktur organisasi. Pengorganisasian tidak dapat diterapkan pada pekerjaan yang dikerjakan secara individu, seperti profesi dokter, pengacara, atau perpustakaan pribadi yang dikelola sendiri.

²⁰ Rhoni Rodin, "Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Perpustakaan;"2018, <https://bintangpusnas.perpusnas.go.id/konten/BK4892/implementasi-fungsi-manajemen-dalam-pengelolaan-perpustakaan-pendekatan-teori-dan-praktik>.

3. Pengisian Jabatan (*Staffing*), adalah proses menempatkan orang dalam posisi yang sesuai di dalam struktur organisasi. Proses ini mencakup mengidentifikasi kebutuhan tenaga kerja, mendata tenaga kerja yang sudah ada, melakukan rekrutmen, seleksi, penempatan, promosi, penilaian kinerja, pemberian imbalan, serta melatih orang yang dibutuhkan.
4. Pengarahan (*Directing*), adalah kegiatan memimpin dan mengawasi bawahan (tidak termasuk manajer atau anggota manajemen). Proses ini membutuhkan kemampuan seseorang untuk mempengaruhi orang lain. Oleh karena itu, seorang manajer harus mampu memotivasi bawahannya agar mereka mau menjalankan tugas dengan baik, bukan karena terpaksa, tetapi dengan kesadaran dan kemauan sendiri.
5. Pengawasan (*Controlling*), Pengawasan adalah usaha yang dilakukan secara sistematis untuk menetapkan standar kinerja berdasarkan tujuan perencanaan, menyusun sistem umpan balik informasi, membandingkan hasil kerja nyata dengan standar, melihat apakah ada penyimpangan, serta menetapkan langkah untuk memperbaiki penyimpangan tersebut. Fungsi pengawasan dijalankan oleh setiap pimpinan di semua tingkat, mulai dari kepala perpustakaan hingga kepala unit terkecil. Tujuan pengawasan adalah menemukan kelemahan dan kesalahan, memperbaikinya, serta memastikan agar hal tersebut tidak terjadi lagi di masa depan.

Secara keseluruhan, manajemen terdiri dari serangkaian fungsi yang saling berkaitan dan berurutan, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengisian jabatan, pengarahan dan pengawasan. Semua fungsi tersebut saling terkait dan bertujuan memastikan organisasi berjalan efektif, terarah, dan mencapai tujuan secara optimal.

c. Manajemen Dalam Konteks Perpustakaan

Manajemen dalam konteks perpustakaan merujuk pada pengelolaan bahan pustaka, yaitu serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengatur berbagai jenis sumber informasi yang diterima oleh perpustakaan, mulai dari penerbitan hingga penempatan di ruang penyimpanan. Proses ini mencakup pengolahan berbagai format bahan pustaka, seperti buku, majalah, tabloid, koran, kamus, bulletin, skripsi, tesis, manuskrip, laporan, atlas, serta publikasi dari pemerintah²¹. Dalam konteks manajemen perpustakaan, aktivitas ini sangat penting untuk memastikan bahwa semua bahan pustaka terorganisir dengan baik dan dapat diakses dengan mudah oleh pengguna.

Unsur-unsur manajemen perpustakaan yaitu sebagai berikut:

1. *Man* (manusia)

Sumber Daya Perpustakaan (SDP) merupakan unsur utama karena sebagai pelaksana semua kegiatan di perpustakaan.

2. *Money* (uang)

Perpustakaan dalam menjalankan operasional kegiatannya juga memerlukan uang atau dana.

²¹ Priyono Darmanto, *Manajemen Perpustakaan* (Bumi Aksara, 2016), <https://bintangpusnas.perpusnas.go.id/konten/BK24674/manajemen-perpustakaan/preview>.

3. *Materials* (bahan baku)

Bahan baku di perpustakaan berupa plastik untuk menyampul bahan pustaka (buku teks), kertas berwarna coklat agak tebal untuk membuat kantong buku ukuran 8 dan 9 cm.

4. *Machines* (peralatan mesin)

Peralatan mesin di perpustakaan berupa peralatan kerja, yaitu komputer-printer, alat pemindai, mesin fotokopi, mesin *barcode*, mesin *laminating vacuum cleaner* dan AC (*air conditioner*).

5. *Methods* (metode)

Untuk mengelola sejumlah unsur-unsur di dalam perpustakaan, dibutuhkan suatu metode atau *Standard Operational Procedure* (SOP).

6. *Market* (pasar)

Market (pasar) di perpustakaan adalah pemustaka, tanpa adanya pemustaka perpustakaan tidak ada artinya²².

Unsur-unsur tersebut saling berkaitan dan tidak bisa dipisahkan. Tanpa salah satu di antaranya, proses pengelolaan perpustakaan akan terhambat. Terutama pemustaka, yang menjadi inti dari keberadaan perpustakaan, karena seluruh layanan yang disediakan pada dasarnya ditunjukan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Elemen-elemen penting dalam manajemen perpustakaan meliputi: informasi tentang sumber daya/ bahan pustaka/ koleksi perpustakaan;

²² Trisni; Handayani, *Panduan Manajemen Perpustakaan* (Bandung: Edwrite, 2020), [//digilib.unsri.ac.id%2Fopac%2Findex.php%3Fp%3Dshow_detail%26id%3D318564](http://digilib.unsri.ac.id%2Fopac%2Findex.php%3Fp%3Dshow_detail%26id%3D318564).

pengguna/ pustakawan perpustakaan; manajer/ pustakawan perpustakaan, basis data, gudang dan infrastruktur; aplikasi perpustakaan; kerja sama tim; dan kebijakan. Aspek-aspek manajemen perpustakaan meliputi perencanaan, pendanaan, koordinasi, kepegawaian/ sumber daya manusia, dan evaluasi²³.

3. Layanan Referensi

Kata “referensi” berasal dari bahasa Inggris *reference*, yang memiliki makna menunjuk atau merujuk pada sesuatu. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, referensi diartikan sebagai rujukan terhadap suatu sumber informasi, petunjuk, atau acuan tertentu²⁴.

Layanan referensi adalah layanan inti perpustakaan yang melibatkan bantuan langsung dan personal dari pustakawan kepada pengguna dalam mencari informasi. Layanan ini tidak hanya sekadar menjawab pertanyaan, tetapi juga mencakup berbagai kegiatan untuk mempermudah akses informasi. Layanan referensi berfungsi sebagai jembatan antara pengguna dan sumber informasi, baik cetak maupun elektronik, melalui bantuan pustakawan yang terlatih. Dengan demikian, layanan referensi merupakan komponen vital yang menjaga kualitas perpustakaan dan menunjukkan profesionalisme pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna²⁵.

²³ Rahmat Iswanto dkk., *Dimensi Perpustakaan Studi Lingkup Keilmuan dalam Perpustakaan*, no. 1, no. 1 (LP2 IAIN Curup, 2021), <http://book.iaincurup.ac.id/index.php/lp2/catalog/book/51>.

²⁴ Andika Nalendra Azhim Pratama, “Pemanfaatan Koleksi Referensi Oleh Pemustaka Di Perpustakaan SMA Kemala Bhayangkari 1 Surabaya” (2024), <https://erepository.uwks.ac.id/17475/1/abstrak%20fix.pdf>.

²⁵ Peter Olubunmi Olubiyo dan Oresiri Jamogha, *Reference Services in Academic Libraries: A Review*, 10 (Juni 2022), <https://academicresearchjournals.org>.

Layanan referensi merupakan salah satu bentuk layanan inti yang ditawarkan oleh perpustakaan guna memfasilitasi pemustaka dalam mencari informasi serta menjawab berbagai pertanyaan yang mereka ajukan. Layanan ini sangat bermanfaat dalam penyediaan sumber- sumber rujukan seperti bibliografi, jurnal ilmiah maupun profesional, prosiding, klipring, ringkasan, direktori dan sebagainya. Adapun tujuan utama dari layanan referensi adalah membantu pengguna memperoleh informasi secara cepat dan tepat, memperluas kemungkinan pencarian informasi, serta meningkatkan kemampuan pemustaka dalam memanfaatkan koleksi referensi secara maksimal²⁶.

Agar proses pembelajaran berjalan optimal, diperlukan sumber daya manusia serta fasilitas pendidikan yang memadai. Faktor kenyamanan ruang, kelengkapan koleksi, dan mutu layanan di perpustakaan menjadi elemen penting yang tidak bisa diabaikan. Perpustakaan memiliki peluang untuk mengembangkan layanan digitalnya melalui pemanfaatan perpustakaan digital yang tersedia. Upaya ini dapat dilakukan dengan melakukan inovasi layanan yang bertujuan untuk memudahkan pengguna dalam mengakses berbagai informasi secara efisien²⁷.

Dalam layanan referensi, pustakawan perlu memiliki keterampilan untuk mengatur informasi dari berbagai sumber guna memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna. Sebagai pihak yang berinteraksi langsung

²⁶ Nazua Sukma Rakhmawati dkk., "Reference Services in the Open University Library," *Librarianship in Muslim Societies* 3, no. 2 (2024): 80–99, <https://doi.org/10.15408/lims.v3i2.37855>.

²⁷ Annisaa Dwi Damayanti dkk., "Layanan Referensi Berbasis Digital Di Perpustakaan Nasional," *Jurnal Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan (JIPKA)* 2, no. 1 (2022): 1, <https://doi.org/10.26418/jipka.v2i1.59593>.

dan membimbing pengguna, pustakawan harus memiliki kompetensi untuk memberikan layanan yang unggul. Menurut *Reference and User Services Association* (RUSA), terdapat enam kompetensi inti pustakawan referensi:

1. Mengakses informasi yang relevan dan akurat serta menyediakan layanan yang responsif.
2. Mengevaluasi, mengumpulkan, mengambil, mensintesis, dan merekomendasikan sumber informasi.
3. Berkolaborasi dengan rekan kerja dan pihak lain dalam konsultasi, mediasi, dan bimbingan.
4. Memberikan instruksi literasi informasi (tekstual, digital, visual, numerik, dan spasial).
5. Merespons beragam kebutuhan dan preferensi pengguna dan masyarakat.
6. Menganalisis dan merencanakan pengembangan layanan di masa mendatang²⁸.

Berdasarkan Peraturan Perpustakaan Nasional Nomor 5 Tahun 2024 mengenai pelayanan referensi menyebutkan bahwa “Jenis pelayanan Perpustakaan berupa pemberian informasi, bimbingan, dan pengajaran baik bersifat personal maupun kelompok untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka atau penggunaan sumber informasi tertentu” Serta disebutkan juga bahwa:

²⁸ Imara Audrea Syahrezi dan Mecca Arfa, “Kompetensi Pustakawan di Layanan Referensi UPT Perpustakaan Universitas Indonesia Sebagai Research Librarian,” *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi* 8, no. 3 (2024): 363–72, <https://doi.org/10.14710/anuva.8.3.363-372>.

1) Perpustakaan menyelenggarakan Pelayanan Referensi luring dan daring dalam bentuk layanan informasi (information/reference desk), bimbingan Pemustaka, konsultasi Pemustaka, dan sejenisnya.

2) Perpustakaan menyelenggarakan Pelayanan Referensi dalam bentuk pengajaran bibliografi (bibliographic instruction) berupa penggunaan sumber-sumber informasi, baik tercetak maupun elektronik yang diperlukan untuk keperluan pembelajaran dan riset.

Selain itu disebutkan juga bahwa “Perpustakaan memiliki paling sedikit 10 (sepuluh) jenis Koleksi Referensi”²⁹. Berdasarkan observasi UPT Perpustakaan IAIN Curup memiliki lebih dari 10 jenis koleksi referensi.

a. Koleksi Referensi

Koleksi referensi merupakan sumber informasi konkret dan ringkas yang diklasifikasikan ke dalam berbagai jenis berdasarkan fungsi dan bentuknya. Maka koleksi referensi dibagi menjadi beberapa jenis yaitu³⁰:

1. Kamus

Kamus merupakan buku yang memuat daftar kata-kata dalam suatu bahasa atau istilah dari bidang tertentu, biasanya disusun menurut abjad. Di dalamnya dijelaskan arti dan cara penggunaan kata-kata tersebut. Kamus juga bisa berfungsi sebagai tempat menghimpun makna dari berbagai istilah dalam berbagai

²⁹ Database Peratur. JDIH BPK, “Peraturan Perpustnas No. 5 Tahun 2024.”

³⁰ Hartono, *Manajemen Perpustakaan Profesional Dasar-Dasar Teori Perpustakaan dan Aplikasinya* (Sagung Seto, 2016), <https://library.bpk.go.id/koleksi/detil/jkpkbpkpp-p20170904135830>.

bidang ilmu. Ada kamus yang menerjemahkan antar bahasa, contoh kamus Inggris-Indonesia, Indonesia-Inggris, *The Oxford English Dictionary*, Kamus Besar Bahasa Indonesia.

2. Ensiklopedia

Ensiklopedia adalah kumpulan informasi atau ringkasan pengetahuan yang penting bagi manusia dan disusun secara sistematis. Isinya memberikan gambaran umum hingga penjelasan lebih lanjut tentang berbagai cabang ilmu. Ensiklopedia biasanya disusun alfabetis dan ditulis oleh para ahli, kemudian diedit oleh editor khusus. Contoh Ensiklopedia Indonesia, Ensiklopedia Americana, *Encyclopaedia Britannica*.

3. Direktori

Direktori adalah buku yang berisi daftar nama orang atau organisasi yang disusun mengikuti abjad atau bidang tertentu. Di dalamnya juga terdapat alamat serta informasi penting lainnya terkait entitas tersebut. Contoh Direktori Perpustakaan di Indonesia, Direktori Pustakawan Indonesia.

4. Almanak

Almanak awalnya berisi catatan kalender, perubahan cuaca, atau ramalan astronomi. Namun kini almanac lebih berfungsi sebagai kumpulan informasi mengenai berbagai hal. Contoh Almanak Gampang, Almanak Dewi Sri.

5. Biografi

Biografi menceritakan perjalanan hidup seseorang, mulai dari kelahiran, perjalanan hidup, hingga kematian dan menggambarkan karakter, kepribadian, serta pandangannya. Ada biografi individu maupun biografi kolektif yang memuat kisah beberapa tokoh dalam satu buku. Contoh Biografi Sukarno, Biografi Tokoh Kebudayaan Indonesia.

6. Buku Statistik

Buku statistic menyediakan data dan informasi siap pakai mengenai bidang tertentu, biasanya berupa angka, grafik, atau table yang telah diolah. Contoh Buku Statistik Perdagangan Kopi di Indonesia Tahun 2005.

7. Sumber Geografi

Sumber ini meliputi atlas atau peta. Selain peta, atlas memuat gambar, daftar data, grafik, tabel, serta indeks yang membantu pengguna mengenali informasi geografis secara menyeluruh. Contoh Atlas Umum, Atlas Penyebaran Penduduk Indonesia.

8. Buku Tahunan

Buku tahunan merupakan terbitan yang merangkum peristiwa, data terbaru, atau perkembangan tertentu dalam satu tahun. Biasanya disajikan dalam bentuk ringkasan dan tabel. Contoh *Americana Annual, Yearbook of the United Nations*.

9. Buku Petunjuk

Buku petunjuk berisi panduan, aturan, atau langkah-langkah melakukan sesuatu dalam bidang tertentu. Buku ini membantu menjawab pertanyaan. Contoh *Professional Manuals*.

10. Buku Pegangan

Buku ini menyediakan informasi ringkas dan padat untuk menjawab pertanyaan khusus, seperti statistic atau penjelasan istilah tertentu. Isinya praktis dan dirancang untuk digunakan langsung. Contoh *Handbook of Chemistry and Physics*.

11. Bibliografi

Bibliografi adalah daftar buku atau bahan cetak yang sudah diterbitkan, biasanya digunakan untuk mengetahui sumber-sumber rujukan tentang topic tertentu. Contoh Bibliografi Nasional Indonesia.

12. Indeks

Indeks adalah daftar yang menunjukkan lokasi suatu artikel atau tulisan tertentu. Indeks membantu menemukan bab, artikel, lagu, puisi, atau editorial di dalam berbagai terbitan. Contoh Indeks Majalah Ilmiah Indonesia (IMII), *Periodical Indexes*, *Pamphlet Indexes*.

13. Sumber Elektronik

Sumber elektronik mencakup informasi di internet atau media digital lain yang menyediakan data cepat, akurat, dan

mutakhir. Sumber ini memungkinkan pengguna memperoleh informasi lebih lengkap dalam waktu singkat.

b. Fungsi Layanan Referensi

Koleksi referensi merupakan bagian penting dari perpustakaan yang berfungsi mendukung kebutuhan informasi pengguna secara cepat dan tepat. Untuk itu, koleksi ini memiliki beberapa fungsi utama yang dirancang untuk memaksimalkan penggunaannya dalam kegiatan belajar, mengajar, dan penelitian diantaranya sebagai berikut³¹:

1) Fungsi Informasi

Petugas referensi berperan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan yang bersifat singkat maupun melakukan penelusuran informasi secara menyeluruh dan mendalam sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2) Fungsi Bimbingan

Perpustakaan memberikan arahan kepada pengguna dalam menemukan sumber pustaka yang dibutuhkan, seperti melalui katalog, koleksi referensi, maupun bahan pustaka lainnya. Pengguna juga dibantu untuk memahami cara menggunakan sumber-sumber tersebut secara efektif guna memperoleh informasi yang diinginkan.

3) Fungsi Pengarahan dan Instruksi

Petugas bertugas mengenalkan cara umum dalam memanfaatkan perpustakaan serta mengajarkan penggunaan

³¹ Rhoni Rodin dan Dewi Clarita, "Menelaah Kembali Eksistensi Layanan Referensi di Perpustakaan," *Tibannbaru : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 5, no. 1 (2021): 1, <https://doi.org/10.30742/tb.v5i1.1370>.

berbagai sumber bibliografis secara tepat. Tujuannya adalah meningkatkan minat dan frekuensi pemanfaatan perpustakaan. Kegiatan ini dapat dilakukan secara formal melalui program orientasi mahasiswa baru atau pengenalan kampus maupun secara informal, yaitu melalui penjelasan langsung kepada pengunjung yang memerlukan bantuan.

4) Fungsi Supervisi

Petugas referensi juga mengamati dan menganalisis kebutuhan informasi pemustaka, dengan mempertimbangkan latar belakang sosial serta tingkat pendidikan pengguna, agar dapat memberikan respon yang tepat dan sesuai.

5) Fungsi Bibliografis

Secara berkala, petugas referensi menyusun daftar bacaan atau bibliografi yang berguna dalam mendukung kegiatan penelitian maupun untuk memperkenalkan sumber-sumber bacaan yang menarik kepada pemustaka.

B. Hasil Penelitian yang Relevan

1. Hasil Penelitian Rahmatika Noviyanti (2024), yang berjudul “Pengelolaan Koleksi Referensi Di UPA Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru”.

Penelitian ini didasarkan pada banyaknya koleksi referensi, khususnya tesis, di Perpustakaan UPA Universitas Lambung Mangkurat, Banjarbaru, yang belum menjalani proses manajemen bahan perpustakaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana koleksi referensi

dikelola dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi pustakawan dalam mengelolanya di Perpustakaan UPA Universitas Lambung Mangkurat, Banjarbaru. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data meliputi observasi langsung proses pengolahan koleksi, wawancara terstruktur dengan dua pustakawan di departemen pengolahan, dan pengumpulan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koleksi referensi di Perpustakaan UPA Universitas Lambung Mangkurat, Banjarbaru, meliputi tesis, disertasi, jurnal, majalah, kamus, dan ensiklopedia. Proses pengelolaan koleksi referensi dimulai dengan pengecekan koleksi baru, pencatatan bibliografi, memasukkan data ke dalam aplikasi Slims, melampirkan nomor panggil, barcode, dan kode warna, memberi cap kepemilikan, dan membuat daftar serah terima untuk koleksi yang diproses. Koleksi referensi diberi kode warna pada bagian punggung sesuai dengan bidang ilmiahnya, kemudian disusun di rak koleksi referensi. Tahap akhir pengelolaan adalah konservasi atau pemeliharaan koleksi, yang dilakukan setiap enam bulan. Kendala yang dihadapi pustakawan dalam mengelola koleksi referensi adalah keterbatasan jumlah pustakawan³².

2. Hasil Penelitian Khusnul Khotimah (2022), yang berjudul “Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Perpustakaan SMA Negeri 2 Rejang Lebong”

³² Noviyanti Rahmatika, “Pengelolaan Koleksi Referensi di Unit Penunjang Akademik (UPA) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru” (Tarbiyah dan Keguruan, 2024), <https://idr.uin-antasari.ac.id/26683/>.

Penelitian ini dilakukan karena rendahnya jumlah kunjungan dan pemanfaatan layanan perpustakaan. Pada prinsipnya, jika implementasi fungsi manajemen di perpustakaan berjalan optimal, maka tingkat kunjungan pengguna seharusnya mengalami peningkatan. Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi fungsi manajemen dalam pengelolaan perpustakaan SMA Negeri 2 Rejang Lebong dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses implementasi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pustakawan di SMA Negeri 2 Rejang Lebong, termasuk kepala perpustakaan, staf layanan administrasi teknis, staf layanan sirkulasi dan referensi, dan staf layanan teknologi informasi dan komunikasi. Data yang diperoleh dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Proses analisis data meliputi transkripsi wawancara, penyaringan informasi, interpretasi hasil, dan triangulasi untuk memastikan validitas data dari informan di lingkungan perpustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan fungsi manajemen, termasuk aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan anggaran, sumber daya manusia, koleksi, layanan sirkulasi dan referensi, layanan baca di tempat, infrastruktur, dan otomatisasi perpustakaan, telah berjalan cukup baik, didukung oleh staf manajemen profesional dan fasilitas yang memadai. Namun, beberapa kendala masih

tetap ada, baik yang berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia, ketersediaan dan pengelolaan koleksi, maupun faktor lingkungan yang berdampak pada aktivitas pengguna dan kinerja pustakawan³³.

3. Hasil Penelitian Andika Nalendra, dkk., (2024), yang berjudul “Pemanfaatan Koleksi Referensi Oleh Pemustaka Di Perpustakaan SMA Kemala Bhayangkari I Surabaya”

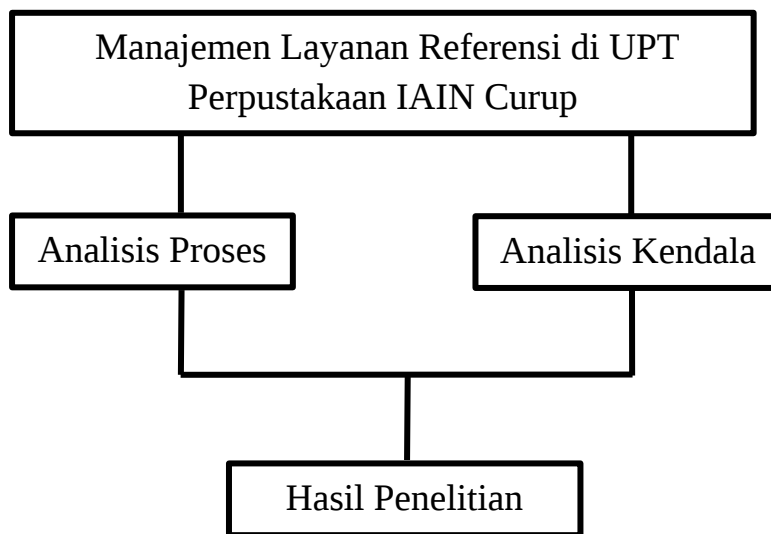
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan koleksi referensi oleh pustakawan di SMA Kemala Bhayangkari I Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, pengumpulan data, dan dokumentasi berupa rekaman audio, rekaman gambar, foto, atau dokumen lainnya. Jumlah informan adalah 12 orang yang terdiri dari 3 pendidik dan 9 siswa.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna memanfaatkan koleksi referensi untuk meningkatkan pengetahuan mereka, mendukung kegiatan pengajaran dan pembelajaran, serta menyelesaikan tugas-tugas mereka. Kendala yang dihadapi meliputi kurangnya variasi judul, tanggal publikasi yang sudah usang, jumlah salinan yang terbatas, koleksi yang kurang terawat, dan lokasi perpustakaan yang kurang strategis. Namun, kehadiran pustakawan yang terampil dan berpendidikan memadai sangat membantu memenuhi kebutuhan pengguna³⁴.

³³ Khusnul Khotimah dkk., “Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Perpustakaan Sma Negeri 2 Rejang Lebong” (undergraduate, IAIN Curup, 2022), <https://e-theses.iaincurup.ac.id/1462/>.

³⁴ Andika Nalendra Azhim Pratama, “Pemanfaatan Koleksi Referensi Oleh Pemustaka di Perpustakaan SMA Kemala Bhayangkari 1 Surabaya” (Surabaya, 2023), <https://erepository.uwks.ac.id/17475/1/abstrak%20fix.pdf>.

C. Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

1. Rancangan penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk menguraikan pemecahan masalah dengan menggambarkan kondisi subjek dan objek berdasarkan fakta-fakta yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup. Dalam penelitian kualitatif, pendekatan yang digunakan biasanya bersifat analitis dan deskriptif. Menurut Setyosari (2010), penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang memanfaatkan teknik observasi, wawancara, analisis isi, serta metode pengumpulan data lainnya untuk menggambarkan repons perilaku dari subjek penelitian³⁵.

2. Lokasi penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di UPT Perpustakaan IAIN Curup bertempat di Jl. Dr. AK Gani No. 01 Curup Utara, Dusun Curup, Kec. Curup Utara, Kabupaten Rejang Lebong, Bengkulu.

3. Data dan sumber data

- a. Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung dari kepala perpustakaan dan staf pustakawan melalui catatan hasil wawancara serta observasi yang dilakukan di UPT Perpustakaan IAIN Curup.

³⁵ Muhammad Rizal Pahleviannur dkk., *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Pradina Pustaka, 2022), https://books.google.co.id/books/about/Metodologi_Penelitian_Kualitatif.html?id=thZkEA-AAQBAJ&redir_esc=y.

- b. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari literatur yang berkaitan dengan penelitian ini, seperti laporan atau dokumen yang berfungsi untuk mendukung pembahasan dalam penelitian.

B. Subyek Penelitian

Sebelum melaksanakan penelitian, peneliti perlu menetapkan terlebih dahulu siapa yang menjadi subyek penelitiannya. Pada penelitian ini, fokus diarahkan pada layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup. Objek penelitian ini utamanya berkaitan dengan pustakawan dan pemustaka, sebab pembahasan mengenai layanan referensi secara langsung melibatkan pengelola dan pengguna layanan tersebut. Hal ini juga menjadi dasar bagi perpustakaan dalam melakukan evaluasi terhadap pelayanannya. Untuk menentukan informan yang tepat, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*.

Purposive Sampling merupakan metode pengambilan sampel non-random, di mana peneliti secara selektif menetapkan individu-individu dengan karakteristik tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, agar dapat memberikan jawaban atas permasalahan yang dikaji³⁶. Kriteria informan yang dipilih sebagai narasumber dalam penelitian ini adalah pustakawan UPT Perpustakaan IAIN Curup yang bertugas di bagian koleksi referensi. Berikut adalah daftar informan yang akan digunakan penulis sebagai sumber data penelitian ini:

1. Kepala Perpustakaan yaitu Ibu Eke Wince, SE. Beliau yang bertugas dalam mengelola pengembangan sumber daya manusia (SDM) serta

³⁶ Ika Lenaini, "Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling," *Historis : Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah* 6, no. 1 (30 Juni 2021): 33–39, <https://doi.org/10.31764/historis.v6i1.4075>.

memberikan dukungan kepada karyawan terkait kebutuhan pekerjaan mereka.

2. Pustakawan yang di tugaskan mengelola koleksi perpustakaan yaitu Ibu Sulistyowati, S.I.Pust. Beliau merupakan pustakawan bagian pengelolaan koleksi di UPT Perpustakaan IAIN Curup termasuk koleksi referensi.
3. Pustakawan yang ditugaskan sebagai penanggung jawab layanan referensi yaitu Bapak Jurianto, S.Pd.i.,M.Hum. Beliau merupakan pustakawan bagian teknologi dan informasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup sekaligus penanggung jawab layanan referensi.
4. Pemustaka yang menggunakan layanan koleksi referensi, karena pemustaka menjadi faktor utama untuk menentukan keberhasilan dari manajemen layanan referensi yang dilakukan oleh pustakawan, pada penelitian ini penulis mengambil tiga sampel sebagai sumber data.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Wolcott (2005), observasi atau pengamatan mengharuskan peneliti untuk hidup bersama partisipan dan terlibat dalam dinamika kehidupan sehari-hari mereka³⁷. Subjek observasi dalam penelitian ini meliputi kepala perpustakaan, pustakawan, dan mahasiswa yang menggunakan layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup. Adapun fokus observasinya adalah pada manajemen layanan referensi.

³⁷ Samiaji Sarosa, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Elektronik (Yogyakarta: PT Kanisius, 2021), [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=YY9LEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=Sarosa,+Analisis+Data+Penelitian+Kualitatif+\(2021\).](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=YY9LEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=Sarosa,+Analisis+Data+Penelitian+Kualitatif+(2021).)

2. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk komunikasi antara dua pihak atau lebih yang biasanya dilakukan secara langsung, di mana satu pihak bertindak sebagai pewawancara (*interviewer*) dan pihak lainnya sebagai orang yang diwawancarai (*interviewee*). Tujuan dari wawancara adalah untuk memperoleh informasi atau mengumpulkan data, dengan cara *interviewer* mengajukan sejumlah pertanyaan kepada *interviewee* guna mendapatkan jawaban yang diperlukan³⁸. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan panduan wawancara yang berisi beberapa pertanyaan untuk memperoleh data dan informasi terkait manajemen layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang bersumber dari dokumen, arsip, atau berbagai bahan tertulis lain yang berhubungan dengan fenomena penelitian. Dokumen yang digunakan biasanya berupa laporan, catatan, surat, buku, maupun dokumen resmi lainnya³⁹. Secara umum, dokumentasi berperan sebagai alat yang mendukung peneliti dalam menyampaikan hasil penelitian dengan bukti yang relevan, yang disajikan melalui gambar. Metode pengumpulan data yang berbentuk dokumentasi digunakan dalam penulisan, seperti saat melakukan wawancara, pengelolaan koleksi referensi, serta kegiatan pustakawan dalam mengelola layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup.

³⁸ Fadhallah, *Wawancara* (UNJ PRESS, 2021), [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=rN4fEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Fadhallah,+Wawancara+\(2021\)](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=rN4fEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Fadhallah,+Wawancara+(2021)).

³⁹ Gagah Daruhadi dan Pia Sopiati, "Pengumpulan Data Penelitian," *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah* 3, no. 5 (2024): 5, <https://doi.org/10.56799/jceki.v3i5.5181>.

D. Teknik Analisis Data

1. Reduksi data

Reduksi data adalah proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada informasi penting, mencari tema, dan menemukan pola dari data yang banyak, kompleks, dan rumit. Tujuannya adalah agar data menjadi lebih jelas, terorganisir, dan mudah dipahami, sehingga memudahkan peneliti untuk melanjutkan analisis atau pengumpulan data berikutnya. Dalam reduksi data, peneliti membuang data yang tidak relevan, menandai atau mengode data penting, serta memusatkan perhatian pada aspek yang berkaitan dengan tujuan penelitian⁴⁰.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah langkah setelah reduksi data yang bertujuan untuk menampilkan data dalam bentuk yang terorganisasi, sehingga hubungan antar informasi menjadi jelas dan mudah dipahami oleh peneliti. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data biasanya berbentuk uraian singkat, bagan, table, grafik, atau jaringan kerja⁴¹.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif bersifat sementara di awal, kemudian terus diuji dan diverifikasi dengan data lapangan. Jika didukung oleh bukti yang kuat, valid, dan konsisten, maka kesimpulan tersebut menjadi kesimpulan yang dapat dipercaya. Kesimpulan akhir dapat berupa temuan baru, seperti deskripsi yang lebih jelas, hubungan antar kategori,

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan (Research and Development)* (Alfabeta, 2017).

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan (Research and Development)*.

hubungan sebab-akibat, atau pola-pola tertentu yang ditemukan selama penelitian⁴². Selama proses penelitian, temuan dapat diverifikasi melalui berbagai metode:

- a. Melakukan peninjauan kembali selama proses penulisan
- b. Mempelajari data yang diperoleh dari catatan lapangan
- c. Berdiskusi dan saling bertukar pendapat dengan teman satu jurusan untuk mencapai pemahaman intersubjektif.
- d. Melakukan berbagai pendekatan untuk menyalin temuan dari berbagai sumber data⁴³.

Informasi yang didapatkan dari narasumber di lingkungan UPT Perpustakaan IAIN Curup kemudian dapat dianalisis untuk menghasilkan kesimpulan.

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian & Pengembangan (Research and Development)*.

⁴³ Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif," *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, no. 33 (2018): 81–95, <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum UPT Perpustakaan IAIN Curup

1. Sejarah Singkat Berdirinya UPT Perpustakaan IAIN Curup

Dalam perjalanannya, gedung Perpustakaan IAIN Curup telah mengalami empat kali perubahan hingga kini memiliki gedung baru berlantai tiga seperti sekarang, demi mendukung kegiatan komunitas akademik, sebuah perpustakaan sangatlah penting. Sejak dimulainya kegiatan perkuliahan sebagai bagian dari Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang, keberadaan perpustakaan ini telah ada. Pada tanggal 24 Agustus tahun 1991, gedung perkuliahan dan gedung perpustakaan diresmikan. Pengadaan buku bergantung pada kebijakan yang diberikan oleh pemerintah pusat.

Setelah menjadi Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri independen di Curup berdasarkan Keputusan Presiden No. 11 tahun 1997, perpustakaan mulai meningkatkan kapasitas koleksinya untuk memenuhi kebutuhan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri tersebut. Pada tahun 2009, Perpustakaan Perguruan Tinggi Agama Islam Negeri Curup memiliki gedung baru berlantai satu. Perpustakaan terus melakukan peningkatan di semua bidang layanan, termasuk meningkatkan kuantitas dan kualitas koleksinya.

Kamis, 28 Juni 2018 merupakan hari bersejarah bagi Institut Agama Islam Negeri Curup. Secara resmi, Menteri Agama Republik Indonesia, Bapak Lukman Hakin Saifuddin, meresmikan perubahan status

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Curup menjadi Institut Agama Islam Negeri Curup sekaligus meresmikan gedung Perpustakaan dan laboratorium Syariah di kampus Institut Agama Islam Negeri Curup. Upacara peresmian tersebut diadakan di halaman gedung Perpustakaan Pusat IAIN Curup yang dihadiri oleh Menteri Agama dan seluruh jajaran pejabat daerah dan kota di seluruh provinsi Bengkulu. Kini perpustakaan tersebut memiliki gedung baru 3 lantai dengan luas total 10.000 m² dan luas bangunan 2.000 m².

Adapun riwayat kepemimpinan Perpustakaan IAIN Curup sejak tahun 1997 yaitu tahun diresmikannya STAIN Curup sampai berubah menjadi IAIN sebagai berikut :

Tabel 4.1 Riwayat Kepemimpinan UPT Perpustakaan IAIN Curup

No.	Nama	Masa Jabatan
1.	Dra. Syahiroh	1997-2002
2.	Beni Gustiawan, S.Ag	2002-2005
3.	Syamsul Rizal, S.Ag.,SS.,M.Pd	2005-2008
4.	Mabrursyah, S.Pd.I.,S.IPL.,M.HI	2008-2009
5.	Rahmat Iswanto, S.Ag.,SS.,M.Hum	2010-2012
6.	Rhoni Rodin, S.Pd.I.,M.Hum	2013-2017
7.	Jurianto, S.Pd.I.,M.Hum	2017-2022
8.	Eke wince, S.E	2022-Sekarang

Sumber: Dokumen Perpustakaan IAIN Curup, Tahun 2025

2. Visi dan Misi UPT Perpustakaan IAIN Curup

a. Visi

“Untuk menjadi perpustakaan yang inovatif dan kompetitif yang mendukung pengembangan ilmu pengetahuan Islam moderat di Asia Tenggara pada tahun 2045.”

b. Misi

- 1) Menyediakan koleksi yang berkualitas dan relevan bagi civitas akademika untuk kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi.
- 2) Meningkatkan aksesibilitas dan kualitas koleksi perpustakaan.
- 3) Mengelola sumber informasi dalam membangun pangkalan data untuk kepentingan civitas akademika
- 4) Mendukung pengembangan ilmu pengetahuan berbasis islam moderasi.
- 5) Meningkatkan publikasi ilmiah berbasis islam moderasi.
- 6) Mengembangkan layanan informasi berbasis teknologi.
- 7) Meningkatkan kompetensi sumber daya manusia.
- 8) Mendorong literasi informasi & pemberdayaan masyarakat.
- 9) Mengembangkan kerjasama dengan perpustakaan lain dan lembaga terkait eksistensi di tingkat Asia Tenggara.

3. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan IAIN Curup

Unit Perpustakaan IAIN Curup adalah unit implementasi teknis yang berada langsung di bawah tanggung jawab Rektor IAIN Curup. Unit ini bertugas menyediakan berbagai layanan perpustakaan, termasuk penyediaan bahan pustaka, pengembangan kerja sama, dan penyelenggaraan pelatihan untuk mendukung implementasi Tri Dharma Pendidikan Tinggi. Struktur organisasi Unit Perpustakaan IAIN Curup adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

4. Tata Tertib Perpustakaan

a. Kewajiban Pemustaka

- 1) Anggota wajib membawa kartu perpustakaan dan presensi sebelum menggunakan layanan perpustakaan.
- 2) Tas, jaket topi bisa dititipkan di loker.
- 3) Apabila buku yang dipinjam hilang atau rusak, maka peminjam harus mengganti dengan buku yang sama
- 4) Berpakaian yang rapi dan sopan.
- 5) Wajib menjaga kebersihan, ketenangan dan ketertiban.

b. Larangan

- 1) Kartu anggota perpustakaan tidak dibenarkan untuk dipinjamkan kepada orang lain.
- 2) Merokok, makan dan minum, kecuali di taman/ tempat yang disediakan.

- 3) Mencoret, merobek atau merusak lembar bahan pustaka.
- 4) Memindahkan bahan pustaka dari rak ke rak lain atau dari satu lantai ke lantai lain.
- 5) Mencoret atau merusak segala bentuk perabotan dan fasilitas perpustakaan lainnya.
- 6) Menimbulkan keributan yang mengganggu pemustaka lain.
- 7) Membuang sampah tidak pada tempat yang telah disediakan.
- 8) Berkomunikasi menggunakan telepon seluler (HP) di ruang baca yang ramai dikunjungi pemustaka lain.
- 9) Dengan sengaja merobek, menghilangkan dan/atau mengambil sebagian atau seluruh isi buku yang dibaca atau dipinjam.
- 10) Membawa koleksi perpustakaan keluar ruangan perpustakaan tanpa melalui proses peminjaman.

5. Peran UPT Perpustakaan IAIN Curup

Peran UPT Perpustakaan IAIN Curup sama seperti peran perpustakaan perguruan tinggi pada umumnya yaitu:

- a. Sebagai pendukung keberhasilan pendidikan.
- b. Sebagai penghubung antara bahan pustaka dengan para pemakainya, memberitahu para pemakai perpustakaan akan tersedianya informasi.
- c. Sebagai tempat riset atau penelitian.
- d. Sebagai bahan atau tempat reaksi untuk pemakai atau penggunaanya.

6. Sumber Daya Manusia UPT Perpustakaan IAIN Curup

Tabel 4.2 SDM UPT Perpustakaan IAIN Curup

No	Nama	Jabatan	Pendidikan
1.	Eke Wince, S.E	Pustakawan Ahli Madya/ Kepala Perpustakaan	S1 Unihaz Bengkulu/Diklat CPTA PNRI
2.	Jurianto, M.Hum	Pustakawan Ahli Madya/ Koordinator Bidang Teknologi Informasi dan Layanan Referensi	S2 Ilmu Perpustakaan UI
3.	Sulistiyowati, S.I.Pust	Pustakawan Ahli Muda/ Koordinator Bidang Layanan Teknis Pengadaan dan Pengolahan	S1 Ilmu Perpustakaan UT Bengkulu
4.	Hasni Hartati, S.I.Pust	Pustakawan Penyelia/ Koordinator Bidang Layanan Pemustaka	S1 Ilmu Perpustakaan UT Bengkulu
5.	Maisonah, S.IP	Pustakawan Penyelia/ Bagian Inovasi dan Kreatifitas	S1 Ilmu Perpustakaan UIN SUKA Yogyakarta
6.	Rika Nanda, S.Kom	Staf Oprasional Sistem Otomasi dan Jaringan, dan Administrasi	S1 Teknik Informatika UMB
7.	Cintya Nur Kamelia, S.S.I	Pustakawan Penyelia/ Bagian Inovasi dan Kreatifitas	S1 Ilmu Perpustakaan UNIB
8.	Sunarsih, S.Pust	Pustakawan Penyelia/ Staf Bidang Layanan Ruang Pojok	S1 Ilmu Perpustakaan UT Bengkulu
9.	Hardinata, M.M	Staf Sirkulasi Bagian Pengembangan	S2 Master Manajemen UNIB

Sumber: Dokumen UPT Perpustakaan IAIN Curup, Tahun 2025

7. Tugas Pokok dan Fungsi Perpustakaan IAIN Curup

a. Tugas Pokok

Perpustakaan mempunyai tugas memberikan layanan bahan pustaka dan informasi untuk keperluan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

b. Fungsi

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut perpustakaan mempunyai fungsi:

- 1) Penyusunan rencana kegiatan baik jangka pendek maupun jangka panjang
- 2) Pelaksanaan pengadaan dan pengolahan bahan pustaka
- 3) Pemberian layanan dan pendayagunaan bahan pustaka
- 4) Penghimpunan dan penyebaran informasi kepustakaan
- 5) Pengembangan dan pembinaan jaringan kemitraan dengan perpustakaan dan sumber informasi lainnya
- 6) Pemberian layanan referensi
- 7) Pemeliharaan bahan pustaka
- 8) Pengembangan sistem informasi
- 9) Pendokumentasian hasil kegiatan unit-unit di IAIN Curup
- 10) Pelaksanaan urusan tata usaha perpustakaan
- 11) Pelaksanaan monitoring, evaluasi, dan penyusunan laporan kegiatan

8. Koleksi UPT Perpustakaan IAIN Curup

Berdasarkan dokumen yang mencatat jumlah buku cetak di Unit Perpustakaan IAIN Curup, diketahui bahwa IAIN Curup memiliki populasi mahasiswa antara 2.000 hingga 5.000 orang. Dengan jumlah tersebut, koleksi buku cetak yang dimiliki oleh Unit Perpustakaan IAIN Curup telah mencapai 11.159 judul. Koleksi ini mencakup berbagai bidang ilmu seperti agama, pendidikan, hukum Islam, ekonomi Islam, dan ilmu

sosial lainnya. Seluruh koleksi terus diperbarui untuk memenuhi kebutuhan akademik dan penelitian komunitas akademik, serta untuk mendukung visi lembaga dalam mengembangkan pengetahuan berdasarkan Islam moderat.

Tabel 4.3 Koleksi Perpustakaan IAIN Curup

No.	Bidang Studi	Judul	Eksemplar
1.	Referensi	507	706
2.	Prosiding	4	4
3.	Skripsi/Tesis/Disertasi	574	574
4.	Jurnal	110	750
5.	CD-ROM/Elektronik Files	1663	1663
6.	Microfiche	-	-
7.	Microreader	-	-
8.	Karya Umum	416	2254
9.	Agama	333	653
10.	Agama Islam	3413	18528
11.	Filsafat dan Psikologi	805	3311
12.	Ilmu-ilmu Sosial	1950	6105
13.	Ilmu-ilmu Bahasa	675	3103
14.	Ilmu-ilmu Murni	84	333
15.	Teknologi dan Ilmu Terapan	327	973
16.	Kesenian/ Olahraga	20	69
17.	Kesusastraan	103	359
18.	Sejarah/ Biografi	126	283
19.	Media Cetak	9	924
20.	Karya Fiksi	40	86
21.	Lainnya	-	-
Jumlah		11159	40678

Sumber: Dokumen UPT Perpustakaan IAIN Curup, Tahun 2025

9. Layanan UPT Perpustakaan IAIN Curup

Berikut Jenis layanan yang tersedia di Perpustakaan IAIN Curup:

Tabel 4.4 Jenis Layanan UPT Perpustakaan IAIN Curup

No	Jenis Layanan	Sistem	Waktu	Keterangan
1	Sirkulasi	<i>Open Access</i>	• Senin-Kamis 08.00-12.00 (Pagi) 12.00-13.00 (Istirahat) 13.00-16.00 (Sore) • Jum'at 08.00-11.00 (Pagi) 12.00-13.30 (Istirahat) 13.30-16.00 (Sore)	30 menit terakhir petugas merapikan pekerjaannya masing-masing
2	Referensi	<i>Open Access</i>		
3	Karya Ilmiah	<i>Open Access</i>		
4	Koran	<i>Open Access</i>		
5	Majalah	<i>Open Access</i>		
6	Jurnal	<i>Open Access</i>		
7	Internet	<i>Open Access</i>		
8	Audio Visual	<i>Open Access</i>		
9	Tandon	<i>Close Access</i>		
10	Loker	<i>Open Access</i>		
11	Layanan BI Corner	<i>Open Access</i>		
12	Layanan Rejang Corner	<i>Open Access</i>		
13	Layanan Pojok Kependudukan	<i>Open Access</i>		
14	Layanan Baca di Tempat	<i>Open Access</i>		
15	Layanan Informasi dan Administrasi	<i>Open Access</i>		
16	Layanan Pojok Statistik	<i>Open Access</i>		
17	Layanan Free Wifi	<i>Open Access</i>		
18	Layanan Podcast	<i>Open Access</i>		

Sumber: Dokumen UPT Perpustakaan IAIN Curup, Tahun 2025

10. Data Statistik Kunjungan Pemustaka

Tabel 4.5 Total Pengunjung Per Bulan

Bulan	Jumlah Pengunjung
Januari	485
Februari	3.575
Maret	2.588
April	1.487
Mei	1.638
Juni	1.260
Juli	512
Agustus	296
September	3.415
Oktober	2.908
November	1.876
Desember	1.061
Total	21.101

Sumber: Dokumen UPT Perpustakaan IAIN Curup Tahun 2025

Berdasarkan tabel tersebut, jumlah pengunjung terendah terjadi pada bulan Januari, yaitu sebanyak 485 pengunjung. Selanjutnya terjadi peningkatan yang sangat signifikan pada bulan Februari dengan jumlah pengunjung mencapai 3.575 orang. Pada bulan Maret, jumlah pengunjung mengalami penurunan menjadi 2.588 pengunjung, namun masih tergolong tinggi.

Selanjutnya jumlah pengunjung mengalami peningkatan kembali di bulan September yaitu 3.415 pengunjung. Setelah itu jumlah pengunjung mengalami penurunan kembali di bulan Oktober- Desember. Terlihat jumlah pengunjung menurun pada masa libur semester yaitu pada bulan Desember, Januari, Juli, dan Agustus dan mengalami peningkatan kembali seiring dimulainya aktivitas akademik.

B. Hasil dan Pembahasan

Peneliti akan menyajikan hasil penelitian mengenai Manajemen Layanan Referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup. Data diperoleh melalui wawancara dengan tiga informan pustakawan, yaitu Kepala Perpustakaan, Pengelola Koleksi, Pustakawan Referensi dan tiga Pemustaka Layanan Referensi. Selain itu data didapatkan dari hasil observasi dan dokumentasi.

1. Kondisi Layanan Referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup



Gambar 4.2 Ruang Referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup

Sumber: Dokumentasi, 6 Januari 2026

Layanan referensi adalah layanan pokok di perpustakaan yang secara spesifik melayani koleksi referensi kepada para pemustaka. Jasa layanan referensi merupakan salah satu kegiatan yang ada untuk pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkannya.

a. Koleksi Layanan Referensi

1) Kamus

Di layanan referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup tersedia 102 judul dan 103 eksemplar koleksi kamus. Kamus yang tersedia di UPT Perpustakaan IAIN Curup meliputi Kamus Filsafat, Kamus Psikologi, Kamus Linguistik, Kamus Bahasa

Arab-Indonesia, Kamus Istilah Islam, Kamus Bahasa Inggris, Kamus Hadis, Kamus Al-Qur'an dan lainnya.

2) Ensiklopedia

Di layanan referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup tersedia 61 judul dan 62 eksemplar koleksi ensiklopedi. Ensiklopedia yang tersedia diantaranya adalah Ensiklopedia Indonesia, Ensiklopedia Islam, Ensiklopedia Nabi Muhammad, Ensiklopedia Al-Qur'an, Ensiklopedia Sejarah Islam, dan Ensiklopedia Hadits.

3) Direktori

Di layanan referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup tersedia 1 judul dan 1 eksemplar koleksi direktori. Direktori yang dimiliki adalah Direktori Pesantren.

4) Almanak

Di layanan referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup tidak tersedia koleksi almanak.

5) Biografi

Di layanan referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup tersedia 10 judul dan 10 eksemplar koleksi biografi. Koleksi biografi yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup diantaranya Abu Bakar As- Skiddiq yang Lembut Hati dan Biografi Gus Dur.

6) Buku Statistik

Di layanan referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup tersedia koleksi buku statistik diantaranya Statistik Kementerian

Agama 2021, Teori dan Aplikasi Statistik Pendekatan Ekonomi Islam, dan Pokok-pokok Materi Statistik 2. Namun, untuk koleksi ini tidak terdapat dalam dokumen daftar jenis koleksi referensi perpustakaan tetapi berdasarkan observasi peneliti berhasil menemukan satu koleksi yang ada di rak koleksi layanan referensi dan terdapat lima judul koleksi di data SLiMS.

7) Sumber Geografi

Di layanan referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup tersedia 5 atlas, 1 globe, 1 peta Provinsi Bengkulu dan 2 peta Indonesia. Diantaranya adalah Atlas Perang Salib, serta Globe dan Peta yang dapat dilihat langsung oleh pemustaka.

8) Buku Tahunan

Berdasarkan observasi di layanan referensi, dokumen daftar jenis koleksi referensi, dan data di SLiMS tidak terdapat koleksi buku tahunan di layanan referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup.

9) Buku Petunjuk

Di layanan referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup tidak memiliki koleksi buku petunjuk.

10) Buku Pegangan

Di UPT Perpustakaan IAIN Curup tersedia 7 judul dan 7 eksemplar koleksi buku pegangan (*handbook*). Salah satu contoh koleksi buku pegangan yang dimiliki layanan referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup adalah *Handbook* Studi Islam dan Buku Pegangan Penelitian Islam.

11) Bibliografi

Di layanan referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup tersedia 1 judul dan 1 eksemplar koleksi bibliografi. Berdasarkan data di SLiMS Bibliografi yang terdapat di perpustakaan adalah Berita Bibliografi: Memuat Daftar Kumulasi Terbitan Indonesia Tahun 1983.

12) Indeks

Di layanan referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup tersedia 4 judul dan 5 eksemplar koleksi indeks. Indeks yang dimiliki Perpustakaan ada indeks Al-Qur'an.

13) Sumber Elektronik

Di layanan referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup disediakan komputer untuk pemustaka. Namun, berdasarkan observasi yang peneliti lakukan komputer yang tersedia untuk pemustaka di layanan referensi hanya ada 1 dan dalam keadaan tidak diaktifkan, sehingga kemungkinan besar komputer tersebut jarang digunakan oleh pemustaka.

Tabel 4.6 Koleksi Referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup

No.	Jenis Koleksi	Judul	Eksemplar
1.	Kamus	102	103
2.	Ensiklopedia	61	62
3.	Direktori	1	1
4.	Almanak	-	-
5.	Biografi	10	10
6.	Buku Statistik	5	5
7.	Sumber Geografi	8	8
8.	Buku Tahunan	-	-
9.	Buku Petunjuk	-	-
10.	Buku Pegangan	7	7
11.	Bibliografi	1	1
12.	Indeks	4	5
13.	Al-Qur'an dan Tafsir	128	131
14.	Al-Kitab	75	78
15.	Undang-Undang	52	53
Jumlah		454	459

Sumber: Dokumen UPT Perpustakaan IAIN Curup 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan referensi JA mengatakan mengenai mengapa Al-Qur'an dan Tafsir, Al-Kitab, dan Undang-undang dimasukkan ke dalam koleksi referensi, beliau menyampaikan bahwa:

“Kitab-kitab suci dimasukkan ke dalam koleksi referensi karena berfungsi sebagai sumber utama dalam studi keagamaan dan akademis kitab digunakan untuk referensi cepat, seperti menemukan ayat, bab, atau tema tertentu, bukan untuk bacaan berkelanjutan seperti koleksi yang dapat dipinjam. Dalam kegiatan pendidikan dan penelitian, kitab suci berfungsi sebagai dasar normative dan referensi ilmiah utama. Penempatan kitab dalam koleksi referensi bertujuan untuk menjaga ketersediaan, integritas, dan kondisi fisik koleksi. Praktik ini sejalan dengan standar manajemen perpustakaan keagamaan. Sama halnya dengan kitab UU, karena sifatnya kebijakan tertentu dari perpustakaan maka dimasukkan dalam koleksi referensi”⁴⁴.

Berdasarkan uraian koleksi layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan telah memiliki koleksi referensi yang cukup beragam, dengan total 454 judul dan 459 eksemplar. Koleksi tersebut didominasi oleh kamus, ensiklopedia, Al-

⁴⁴ JA, “Wawancara,” 26 November 2025.

Qur'an dan tafsir Arab, serta Al-Kitab, yang menunjukkan kuatnya dukungan terhadap kebutuhan akademik dan keilmuan keislaman pemustaka. Namun demikian, masih terdapat beberapa jenis koleksi referensi yang belum tersedia, seperti almanak, buku tahunan, serta buku petunjuk. Untuk solusi pengembangan koleksi disampaikan oleh SW, bahwa:

“Kita mengetahui terlebih dahulu kebutuhan koleksi dari hasil survei dan kotak saran kemudian akan diseleksi dan dilakukan pengadaan”⁴⁵.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dianalisis bahwa koleksi layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup telah menunjukkan upaya yang cukup baik dalam mendukung kebutuhan akademik pemustaka, khususnya pada bidang keislaman. Dominasi koleksi seperti kamus, ensiklopedia, Al-Qur'an dan tafsir Arab, serta Al-Kitab mencerminkan kesesuaian antara pengembangan koleksi dengan karakter institusi yang berbasis keislaman. Secara kuantitatif, jumlah 454 judul dan 459 eksemplar juga menunjukkan bahwa perpustakaan telah menyediakan sumber rujukan yang relatif memadai.

Namun, dari sudut pandang pengembangan koleksi, masih terdapat kekurangan karena belum tersedianya beberapa jenis referensi penting seperti almanak, buku tahunan, dan buku petunjuk. Pemustaka juga mengeluhkan dengan tidak tersedianya koleksi yang mereka butuhkan, salah satu pemustaka layanan referensi US mengatakan bahwa:

”Koleksi di layanan referensi sudah cukup lengkap, namun untuk saya mahasiswa prodi IAT masih kesulitan dalam menemukan

⁴⁵ SW, “Wawancara” 26 November 2025.

referensi buku mengenai penelitian *Living Qur'an* karena hanya tersedia satu versi buku saja. Saran saya koleksi tersebut di tambah lagi, karena prodi IAT setiap tahunnya pasti menggunakan metode *Living Qur'an*. Untuk koleksi kitab hadis sudah cukup lengkap, tetapi saran saya tambah lagi koleksi kitab syarah hadis karena sepertinya belum tersedia”

Pemustaka EP juga mengatakan bahwa:

“Koleksinya ditambah lagi dan lebih di update lagi berdasarkan pengalaman saya masih banyak koleksi yang sudah cukup lama. Saya membaca koleksi kamus istilah dan ensiklopedia di layanan referensi”

Selanjutnya pemustaka AS juga menyampaikan:

“Saya menggunakan layanan referensi saat mencari bahan tugas kuliah. Saya terkendala jika koleksi yang saya perlukan tidak terdapat di layanan referensi, koleksinya masih minim dan fasilitasnya kadang lambat”

Ketiadaan koleksi tersebut berpotensi membatasi akses pemustaka terhadap informasi. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan pengadaan koleksi agar layanan referensi tidak hanya kuat pada bidang keislaman, tetapi juga mampu memenuhi kebutuhan informasi yang lebih luas dan beragam.

b. Fungsi Layanan Referensi

1) Fungsi Informasi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di UPT Perpustakaan IAIN Curup fungsi informasi sudah berjalan, sesuai dengan yang dikatakan oleh pustakawan referensi JA, bahwa:

”Pelayanan di layanan referensi saya lakukan dengan memberikan informasi yang diperlukan oleh mahasiswa yang meminta bantuan langsung”⁴⁶.

⁴⁶ JA, “Wawancara.”

Hal tersebut sejalan dengan yang dikatakan oleh pemustaka US, bahwa:

“Saat ini layanan sudah sesuai kebutuhan, sehingga sangat membantu pemustaka”⁴⁷.

Dapat disimpulkan bahwa fungsi informasi pada layanan referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup sudah terlaksana dengan adanya bantuan yang diberikan oleh pustakawan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2) Fungsi Bimbingan

Di UPT Perpustakaan IAIN Curup, bimbingan dilakukan dengan adanya kegiatan bimbingan literasi informasi, kegiatan ini dapat dilakukan secara perorangan maupun kelompok dan dijadwalkan setiap hari Rabu. Hal ini disampaikan oleh JA, bahwa:

“Bimbingan penelusuran informasi online dilakukan dengan daftar terlebih dahulu kemudian dijadwalkan bimbingan dengan materi yang diinginkan oleh pemustaka. Materinya bervariasi tergantung kebutuhan pemustaka. Tetapi bimbingan ini hanya dilaksanakan apabila ada mahasiswa yang mendaftar untuk bimbingan”⁴⁸.

Berdasarkan informasi yang diberikan oleh pustakawan fungsi bimbingan di layanan referensi telah dilaksanakan dengan adanya bimbingan kelompok pemustaka. Namun, bimbingan penelusuran sering tidak efektif karena ketidakhadiran mahasiswa yang dipengaruhi perubahan jadwal perkuliahan. Hal ini sesuai

⁴⁷ US, “Wawancara Pemustaka,” Desember 2025.

⁴⁸ JA, “Wawancara.” 26 November 2025

dengan informasi yang diberikan oleh JA, beliau mengatakan bahwa:

“Untuk bimbingan penelusuran informasi online itu daftar dulu kemudian kita jadwalkan per kelas. Kendala yang sering muncul adalah sudah dijadwalkan lima orang tapi yang datang hanya tiga karena jadwal kuliah mahasiswanya berubah”⁴⁹.

Berdasarkan hasil wawancara, solusi yang diberikan perpustakaan terhadap kendala pengarahan layanan referensi masih terbatas pada upaya pengarahan dari pimpinan kepada pustakawan agar lebih aktif dalam memberikan bimbingan dan memperbanyak jadwal bimbingan. Hal ini dikatakan oleh EW, bahwa:

“Saya akan mengingatkan pustakawan terutama dalam menjadwalkan bimbingan mungkin jadwalnya lebih diperbanyak lagi”⁵⁰.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dianalisis bahwa bimbingan penelusuran informasi belum berjalan efektif karena sering terjadi ketidakhadiran mahasiswa akibat perubahan jadwal kuliah. Hal ini menunjukkan kurangnya sinkronisasi antara jadwal bimbingan dan jadwal akademik. Solusi yang diberikan masih terbatas pada pengarahan pimpinan agar pustakawan lebih aktif dan menambah jadwal bimbingan. Namun, langkah ini belum sepenuhnya menyelesaikan akar masalah, sehingga diperlukan strategi yang lebih terkoordinasi dan fleksibel agar pelaksanaan bimbingan menjadi lebih efektif.

⁴⁹ JA, “Wawancara” 26 November 2025.

⁵⁰ EW, “Wawancara” 28 November 2025.

3) Fungsi Pengarahan dan Instruksi

Di layanan referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup, pengarahan dan instruksi dilakukan dengan memberikan bantuan yang dibutuhkan pemustaka. Hal ini disampaikan oleh JA, beliau mengatakan bahwa:

“Pengarahan layanan referensi sudah dilakukan melalui penjelasan langsung kepada pemustaka yang membutuhkan, namun pelaksanaannya masih bersifat situasional. Biasanya diberikan bantuan ketika pemustaka mengalami kesulitan dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan”⁵¹.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengarahan dan instruksi di layanan referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup telah dilaksanakan. Pelayanan lebih banyak dilakukan secara reaktif, yaitu diberikan ketika pemustaka mengalami kesulitan. Tetapi hal tersebut belum sejalan dengan hasil wawancara dengan pemustaka AS, beliau mengatakan bahwa:

“Saya merasa pustakawan di layanan referensi masih belum maksimal dalam memberikan pengarahan kepada pemustaka layanan, karena saat saya ingin menanyakan suatu informasi pustakawan terlihat tidak berada di tempat, jadi saya sebagai pemustaka bingung harus bertanya ke siapa”⁵².

Hal tersebut juga dikatakan oleh pemustaka US dan pemustaka EP yang menyebutkan bahwa pustakawan masih belum optimal dalam memberikan pengarahan kepada pemustaka. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa fungsi pengarahan dan instruksi di layanan referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup belum berjalan dengan baik.

⁵¹ JA, “Wawancara.” 26 November 2025.

⁵² AS, “Wawancara Pemustaka,” Desember 2025.

4) Fungsi Supervisi

Pemustaka di UPT Perpustakaan IAIN Curup terdiri dari dosen, mahasiswa S1, mahasiswa S2 dan beragam latar belakang pemustaka. Hal ini mengharuskan pustakawan untuk menganalisis kebutuhan informasi yang dibutuhkan pemustaka. Berdasarkan informasi yang dikatakan JA, bahwa:

“Petugas referensi mengamati kebutuhan informasi pemustaka saat layanan berlangsung dan menyesuaikan bantuan yang diberikan dengan latar belakang serta tingkat pemahaman pemustaka”⁵³.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa fungsi supervisi pada layanan referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup telah berjalan melalui pengamatan langsung terhadap kebutuhan informasi pemustaka. Petugas menyesuaikan bantuan berdasarkan latar belakang dan tingkat pemahaman pengguna.

5) Fungsi Bibliografis

Di UPT Perpustakaan IAIN Curup fungsi bibliografis belum diterapkan, hal ini disampaikan oleh pustakawan referensi JA, bahwa:

“Belum secara khusus menyusun daftar bacaan yang menarik untuk pemustaka, layanan lebih difokuskan pada membantu pemustaka dalam menemukan informasi”⁵⁴.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa fungsi bibliografis di layanan referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup belum terlaksana secara optimal. Petugas referensi belum secara khusus menyusun daftar bacaan atau bibliografi karena

⁵³ JA, “Wawancara.” 26 November 2025.

⁵⁴ JA, “Wawancara.” 26 November 2025.

layanan masih lebih difokuskan pada bantuan langsung kepada pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

2. Proses Manajemen Layanan Referensi

Manajemen adalah proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengisian jabatan, pengarahan dan pengawasan. Untuk memanajemen layanan diperlukan cara pengelolaan yang tepat, berikut adalah unsur dalam proses manajemen menurut teori fungsi manajemen Koontz & O'Donnell:

a. Perencanaan (*Planning*)

Pada UPT Perpustakaan IAIN Curup, perencanaan layanan referensi diperlukan untuk mengarahkan kegiatan layanan agar sesuai dengan kebutuhan pemustaka, terutama dalam pengadaan koleksi. Sesuai dengan hasil wawancara dengan informan SW, beliau mengatakan bahwa:

”Kalau koleksi referensi itu, perencanaannya sama saja dengan koleksi yang lain, kita mengetahui dahulu kebutuhan akan koleksi referensi ini dari survei, dari usulan SKBPP, dan kotak saran kemudian baru diusulkan, diseleksi, dan dilakukan pengadaan. Awalnya kita mengetahui dulu siapa yang menggunakan, tingkat pendidikannya apa, setelah itu dibuatkan instrument untuk mengetahui kebutuhan koleksi dengan kotak usulan buku dan memberikan surat ke program studi untuk memberikan usulan buku”⁵⁵.

Penjelasan tersebut juga di tambahkan oleh kepala UPT Perpustakaan IAIN Curup yaitu EW beliau mengatakan:

“Layanan referensi itu kebijakan yang diberikan sama saja dengan layanan yang lain, menunjuk petugas yang mengelola, menyiapkan koleksi referensi dan menyediakan tempat yang bersih dan nyaman. Pengembangan koleksi dilakukan setiap tahun”⁵⁶.

⁵⁵ SW, “Wawancara.”

⁵⁶ EW, “Wawancara.”

Diperjelas lagi oleh pengelola layanan referensi yaitu JA beliau mengatakan:

“Layanan referensi memang program kerjanya dibuat oleh pustakawan, jadi dari awal tahap perencanaan, tahap penyusunan materi sampai ke pelaksanaan memang pustakawan terlibat penuh. Kami melihat layanan referensi lebih fokus ke memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang sedang menyusun tugas akhir seperti skripsi, tesis, dan disertasi”⁵⁷.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa perencanaan layanan referensi didasarkan pada identifikasi kebutuhan pengguna, yang meliputi survei, kotak saran, dan usulan dari Surat Keterangan Bebas Pinjam Pustaka (SKBPP). Perencanaan tersebut terlihat dari adanya penyusunan SOP layanan referensi, penyediaan koleksi referensi fisik, serta penyediaan sarana pendukung seperti komputer.

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian di UPT Perpustakaan IAIN Curup sudah sejalan dengan konsep *organizing*, terlihat dari adanya pembagian tugas yang jelas, pemberian wewenang sesuai bidang kerja, serta alur koordinasi yang berjalan antara kepala perpustakaan dan pustakawan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan kepala Perpustakaan yaitu EW, beliau mengatakan:

“Pengorganisasian dilakukan melalui pembagian tugas, penunjukkan pustakawan referensi, dan koordinasi yang dilakukan melalui evaluasi rutin antar bagian”⁵⁸.

Berdasarkan penjelasan dari SW, beliau mengatakan:

“Dalam struktur memang hanya saya yang bertanggung jawab penuh untuk mengelola koleksi, tetapi ketika pelaksanaan seluruh pustakawan mendapatkan tugas yang sama untuk mengolah koleksi.

⁵⁷ JA, “Wawancara.”

⁵⁸ EW, “Wawancara.” 28 November 2025

Pustakawan referensi akan memberikan usulan koleksi yang dibutuhkan dan yang belum dimiliki”⁵⁹.

Dilanjutkan oleh Pustakawan Referensi yaitu JA, beliau mengatakan bahwa:

“Saat ini dilayanan referensi hanya saya yang bertugas jadi tidak ada pembagian tugas dalam layanan. Untuk kolaborasi, misalnya ada mahasiswa yang di sirkulasi mencari informasi yang ternyata ada di layanan referensi, maka pustakawan sirkulasi membantu mengarahkan”⁶⁰.

Secara umum, pengorganisasian di Perpustakaan IAIN Curup dilakukan dengan pembagian kerja, penunjukan pustakawan referensi, dan koordinasi antar pustakawan. Meskipun dalam struktur organisasi, tanggung jawab pengelolaan bahan pustaka berada di tangan satu orang, dalam pelaksanaannya semua pustakawan terlibat dalam pengolahan. Pada aspek pengorganisasian, pemustaka EP menilai bahwa:

“Dari yang saya lihat pustakawan bekerja sama dengan baik”⁶¹.

Pemustaka US mengatakan bahwa:

“Kerjasama pustakawan sudah bagus dan baik”⁶².

Pemustaka AS juga mengatakan:

“Menurut saya kerjasama pustakawan sudah cukup baik, terlihat saling membantu saat ada pengunjung yang butuh informasi walaupun terkadang sesekali koordinasinya belum terlalu cepat, tetapi sejauh ini sudah baik”⁶³.

Pengorganisasian layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup telah dilakukan melalui pembagian tugas dan struktur organisasi

⁵⁹ SW, “Wawancara.” 26 November 2025

⁶⁰ JA, “Wawancara.” 26 November 2025

⁶¹ EP, “Wawancara Pemustaka,” 7 Desember 2025.

⁶² US, “Wawancara Pemustaka.” 5 Desember 2025.

⁶³ AS, “Wawancara Pemustaka,” 11 Desember 2025.

perpustakaan. Layanan referensi berada di bawah koordinasi pustakawan yang juga merangkap tugas pada bidang teknologi informasi. Struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa layanan referensi telah memiliki penanggung jawab secara formal.

c. Pengisian Jabatan (*Staffing*)

Di Perpustakaan IAIN Curup *staffing* dilakukan melalui penempatan pustakawan sesuai tugas. Kepala perpustakaan mengatur pembagian tugas berdasarkan kebutuhan dan kemampuan pustakawan, serta melakukan evaluasi rutin untuk menyesuaikan penugasan. Dalam hasil wawancara bersama kepala perpustakaan yaitu EW, beliau menyampaikan bahwa:

“Saat ini perpustakaan sudah memiliki satu pustakawan yang ditunjuk untuk menangani layanan referensi”⁶⁴.

Namun, kebutuhan kompetensi ideal belum terpenuhi karena karakteristik kebutuhan informasi pemustaka di lingkungan perguruan tinggi Islam. Beliau menambahkan:

“Kampus membutuhkan pustakawan yang memiliki kompetensi lebih mendalam dalam bidang tafsir, kitab, literatur keislaman seperti kemampuan memahami huruf arab gundul”⁶⁵.

Layanan referensi di Perpustakaan IAIN Curup saat ini memiliki pustakawan khusus, tetapi keahliannya dianggap belum memadai. Kepala perpustakaan menekankan bahwa kebutuhan informasi pengguna perguruan tinggi Islam membutuhkan pustakawan dengan keterampilan yang lebih spesifik, seperti penguasaan literatur Islam dan kemampuan membaca aksara Arab.

⁶⁴ EW, “Wawancara.” 28 November 2025

⁶⁵ EW, “Wawancara.” 28 November 2025

Berdasarkan data yang diperoleh, UPT Perpustakaan IAIN Curup sudah memiliki pustakawan yang bertanggung jawab terhadap layanan referensi. Tetapi layanan referensi di IAIN Curup juga membutuhkan pustakawan yang memiliki kompetensi khusus, seperti pemahaman terhadap literature berbahasa arab, kitab tafsir, dan sumber rujukan keislaman lainnya.

d. Pengarahan (*Directing*)

Di UPT Perpustakaan IAIN Curup, pengarahan dilakukan oleh kepala perpustakaan melalui pemberian instruksi, bimbingan, dan pengawasan kepada pustakawan dalam menjalankan tugas masing-masing. Koordinasi rutin digunakan untuk memastikan setiap layanan, termasuk layanan referensi berjalan sesuai tujuan perpustakaan. Sesuai dengan hasil wawancara dengan informan EW, beliau mengatakan bahwa:

“Pengarahan diberikan melalui komunikasi langsung setiap kali ditemukan hal yang perlu diperbaiki dan evaluasi rutin untuk memastikan pustakawan memberikan layanan optimal sesuai standar. Arahan diberikan dengan menekankan pentingnya meningkatkan keaktifan dalam pelayanan, saya juga akan mengingatkan agar pustakawan berperan lebih aktif terutama dalam menjadwalkan bimbingan mungkin jadwalnya lebih diperbanyak lagi”⁶⁶.

Hal ini sesuai dengan SOP layanan referensi yaitu sebagai berikut:

⁶⁶ EW, “Wawancara.” 28 November 2025

		KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP PUSAT PERPUSTAKAAN Jalan Dr. A.K. Gani No. 1 Kotak Pos 108 Telepon (0732) 21010		Nomor SOP Tanggal Pembuatan Tanggal Revisi Tanggal Efektif Disahkan Oleh	Rektor IAIN Curup			
SOP LAYANAN REFERENSI								
Dasar Hukum:				Kualifikasi Pelaksana:				
1. UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; 2. UU No. 47 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan ; 3. UU No. 5 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 4. Kepres No. 102 Tahun 2001 Tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, dan Kewenangan susunan organisasi dan tata kerja departemen; 5. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Statuta IAIN Curup.				1. Menguasai Komputer 2. Mengetahui Kearsipan 3. DIB Perpustakaan 4. S1 Perpustakaan 5. S1 Non Perpustakaan + Diklat Perpustakaan				
Keterkaitan:				Peralatan/Perlengkapan:				
1. SOP Pembuatan KTA 2. SOP Peminjaman Buku				Seperangkat Komputer, Barcode reader, scanner, Jaringan, Aplikasi Senayan, Meja Sirkulasi, Pengaktif dan penetral strip magnetic, Kursi, Rak buku, stempel, slip kembali, cap tanggal.				
Peringatan:				Pencatatan dan Pendataan:				
Jika SOP tidak dilaksanakan maka penggunaan layanan di perpustakaan terhambat				Laporan Layanan Referensi				
No.	Aktivitas	Pelaksana			Mutu Baku		Ket	
		Pemustaka	Staf Layanan Referensi	Kepala Perpustakaan	Persyaratan/Perlengkapan	Waktu	Output	
1.	Membaca basmalah sebelum memulai pekerjaan dan menyiapkan sarana & prasarana layanan				Sarana dan prasarana layanan	1 Menit	Memantapkan niat ikhlas karena Allah SWT	
2.	Pemustaka mengajukan permohonan dan mengisi daftar hadir				Computer tersambung internet, aplikasi senayan dan layanan OPAC	1 Menit	Data koleksi	
3.	Petugas perpustakaan layanan referensi menganalisis dan memverifikasi permohonan yang diajukan pemustaka				Koleksi, Rak buku	5 Menit	Pencarian koleksi	
4.	Petugas mengarahkan pemustaka untuk menggunakan koleksi yang diajukan				Databse senayan	1 Menit	Informasi koleksi	
5.	Pemustaka menerima informasi yang dibutuhkan dan menggunakan koleksi yang dibutuhkan				Koleksi, rak	3 Menit	Terpenuhinya informasi yang dibutuhkan.	
6.	Merapikan koleksi buku yang telah dibaca dan menata di rak sesuai dengan nomor klasifikasi				Komputer, Buku agenda, meja baca	2 Menit	Rekapitulasi penggunaan koleksi, koleksi tertata.	
7.	Membuat laporan dan melaporkan kepada kepala perpustakaan				Data penggunaan koleksi	2 Menit	Laporan	
8.	Melafazkan hamdalah setelah melakukan pekerjaan				-	1 Menit	Rasa syukur kepada Allah	
9.	Selesai				-	-	Layanan baca ditempat koleksi referensi selesai.	

Gambar 4.3 SOP Layanan Rereferensi UPT Perpustakaan IAIN
Sumber: Dokumen UPT Perpustakaan IAIN Curup, Tahun 2025

Pustakawan JA mengatakan bahwa:

“Untuk yang kelas dan bimbingan penelusuran informasi online itu daftar dulu kemudian kita jadwalkan per kelas. Kendala yang sering muncul adalah sudah dijadwalkan lima orang tapi yang datang hanya tiga karena jadwal kuliah mahasiswanya berubah”⁶⁷.

Pengarahan dalam layanan referensi di Perpustakaan IAIN Curup diberikan secara langsung dan berkelanjutan oleh kepala perpustakaan melalui komunikasi dan evaluasi berkala. Fokus pengarahan ini terutama pada peningkatan keaktifan pustakawan, termasuk penambahan jadwal bimbingan penelusuran informasi. Secara keseluruhan, pembinaan dan koordinasi berjalan terus, tetapi efektivitasnya masih dipengaruhi oleh dinamika pengguna perpustakaan.

Lanjutan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dengan EW kepala Perpustakaan IAIN Curup mengenai dukungan didapati yaitu:

“Semuanya saya dukung, anggaran untuk pengembangan kompetensi dan koleksi didukung. Paling yang belum bisa saya kabulkan ya itu tadi penambahan kompetensi staf layanan referensi dan menegaskan lagi stafnya untuk lebih mengaktifkan layanan”⁶⁸.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala perpustakaan, peneliti menilai bahwa dukungan terhadap pengembangan layanan referensi sudah terlihat melalui penyediaan anggaran untuk peningkatan kompetensi dan koleksi. Namun, kebutuhan akan penambahan kompetensi staf serta peningkatan keaktifan pustakawan yang ada menunjukkan bahwa penguatan sumber daya manusia masih menjadi

⁶⁷ JA, “Wawancara.” 26 November 2025

⁶⁸ EW, “Wawancara.” 28 November 2025

aspek penting yang perlu diperhatikan agar layanan referensi dapat berjalan lebih efektif dan sesuai kebutuhan pemustaka.

Dari sisi pengarahannya atau pelaksanaan layanan, pemustaka EP menyampaikan bahwa:

“Pustakawan melayani dengan cukup baik, walaupun kadang kurang ramah tetapi tetap membantu. Sejauh ini saya belum merasakan ada kendala”⁶⁹.

Pemustaka US menyampaikan bahwa:

“Saya sangat terbantu dengan adanya layanan referensi, pustakawan membantu cukup ramah, tetapi saya pernah mengalami kendala dalam pencarian di web dan di komputer tidak bisa digunakan akhirnya saya memutuskan untuk meminta bantuan ke pustakawan dan akhirnya bisa di akses. Kendalanya kadang saya ragu untuk bertanya ke pustakawan karena segan dan saya mengurungkan niat untuk bertanya”⁷⁰.

Pemustaka AS menyampaikan bahwa:

“Pustakawan melayani dengan ramah, fasilitas yang disediakan bisa digunakan tetapi kadang sedikit lambat dan ada yang tidak berfungsi maksimal”⁷¹.

Pengarahannya dalam layanan referensi dilakukan melalui pemberian bimbingan langsung kepada pemustaka yang membutuhkan bantuan dalam mencari informasi. Pustakawan memberikan arahan mengenai literasi informasi, penelusuran, dan pemanfaatan koleksi yang tersedia. Tetapi pemustaka merasa jika konsistensi pustakawan dalam pelayanan masih belum optimal.

⁶⁹ EP, “Wawancara Pemustaka.” 7 Desember 2025

⁷⁰ US, “Wawancara Pemustaka.” 5 Desember 2025

⁷¹ AS, “Wawancara Pemustaka,” 11 Desember 2025.

e. Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan di UPT Perpustakaan IAIN Curup dilakukan secara terstruktur melalui survei kepuasan pengguna, evaluasi rutin staf, serta kegiatan monitoring koleksi. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan kepala perpustakaan yaitu EW, beliau mengatakan bahwa:

“Evaluasi diadakan secara keseluruhan layanan dengan survei kepuasan pengguna dan itu yang menjadi indikator keberhasilan layanan. Indikator sukses dan tidak suksesnya itu sebenarnya ada tidaknya pengunjung dan dipakai atau tidak koleksinya. Koleksi referensi itu sering dipakai dosen untuk bahan ajar dan kadang mereka langsung belajar di layanan referensi menggunakan fasilitas dan ruangan layanan referensi”⁷².

Dapat dipahami bahwa proses evaluasi yang dilakukan perpustakaan sudah cukup relevan dengan kebutuhan layanan, terutama melalui survei kepuasan pengguna dan pemantauan langsung terhadap tingkat kunjungan serta pemanfaatan koleksi. Sejalan dengan hal tersebut pustakawan pengelola koleksi yaitu SW, mengatakan bahwa:

“Evaluasi dan monitoring koleksi setiap tahun dilakukan dengan penyiangan koleksi, yaitu pengecekan dan mengawasi koleksi yang ada di rak apakah terlalu banyak serta digunakan atau tidak. Koleksi yang terlalu banyak akan diletakkan di ruang penyisiran, jika koleksi yang rusak maka akan dilakukan perbaikan sesuai dengan kerusakan koleksi”⁷³.

Dapat dipahami proses evaluasi dan monitoring meliputi pemeriksaan kondisi koleksi di rak, penilaian kelebihan atau kekurangan pemanfaatan, dan pemindahan koleksi besar ke ruang penyaringan. Selain itu, koleksi yang rusak akan diperbaiki

⁷² EW, “Wawancara.” 28 November 2025

⁷³ SW, “Wawancara.” 26 November 2025

berdasarkan tingkat kerusakannya. Pustakawan referensi yaitu JA, mengatakan bahwa:

“Pustakawan pasti dilibatkan dalam evaluasi, jadi setiap tahun ada survei tentang kepuasan pelayanan termasuk pelayanan referensi”⁷⁴.

Berdasarkan wawancara dengan pustakawan referensi JA, dapat disimpulkan bahwa pustakawan secara konsisten terlibat dalam proses evaluasi layanan melalui survei kepuasan pengguna tahunan.

3. Kendala dan Solusi yang Diterapkan dalam Manajemen Layanan

Referensi

a. Perencanaan (*Planning*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, dapat diidentifikasi bahwa kendala utama dalam perencanaan layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup terletak pada rendahnya partisipasi program studi dan pemustaka dalam memberikan usulan serta mengisi survei kebutuhan informasi. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh SW, bahwa:

“Minimnya partisipasi program studi dalam memberikan usulan kebutuhan menjadi sebuah kendala yang dihadapi”⁷⁵.

Diperjelas lagi oleh JA beliau mengatakan bahwa:

“Kendala yang dihadapi adalah rendahnya partisipasi mahasiswa dalam mengisi survei kebutuhan informasi sehingga pustakawan kesulitan mengetahui kebutuhan pengguna”⁷⁶.

Kondisi ini menyebabkan pustakawan mengalami kesulitan dalam mengidentifikasi kebutuhan koleksi referensi secara akurat, meskipun mekanisme perencanaan seperti survei, kotak saran, dan usulan melalui

⁷⁴ JA, “Wawancara.” 26 November 2025

⁷⁵ SW, “Wawancara.” 26 November 2025.

⁷⁶ JA, “Wawancara.” 26 November 2025

SKBPP telah disediakan. Akibatnya, proses pengembangan koleksi dan peningkatan layanan referensi belum berjalan secara optimal dan belum sepenuhnya mencerminkan kebutuhan aktual seluruh pemustaka.

Untuk mengatasi kendala rendahnya partisipasi program studi dan mahasiswa dalam memberikan usulan kebutuhan informasi, perpustakaan telah menerapkan beberapa solusi, antara lain dengan menyebarkan survei kebutuhan informasi. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh JA, bahwa:

“Setiap tahun perpustakaan membuat survei dan seharusnya mahasiswa bisa mengisi disana untuk kebutuhan penilaian referensi”⁷⁷.

Dilanjutkan oleh SW, beliau mengatakan bahwa:

“Perpustakaan telah menyediakan kotak saran, membuat instrument untuk mengetahui kebutuhan koleksi dengan kotak usulan buku dan memberikan surat ke setiap prodi untuk memberikan usulan buku yang dibutuhkan, dan kemudian ada juga survei dari mahasiswa”⁷⁸.

Dapat disimpulkan bahwa perpustakaan telah berupaya mengatasi rendahnya partisipasi program studi dan mahasiswa dalam memberikan usulan kebutuhan informasi melalui beberapa langkah, yaitu penyebaran survei kebutuhan informasi secara rutin, penyediaan kotak saran dan kotak usulan buku, serta pengiriman surat kepada setiap program studi untuk mengajukan kebutuhan koleksi. Selain itu, perpustakaan juga melibatkan mahasiswa melalui survei sebagai sarana menjangkau masukan terkait kebutuhan referensi dan koleksi perpustakaan.

⁷⁷ JA, “Wawancara.” 26 November 2025

⁷⁸ SW, “Wawancara.” 26 November 2025

b. Pengorganisasian (*Organizing*)

Berdasarkan hasil wawancara kendala utama dalam pengorganisasian layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup adalah keterbatasan kompetensi pustakawan. Hal tersebut dikatakan oleh JA, bahwa:

“Kendala yang dihadapi yaitu karena pustakawan di layanan ini hanya saya sendiri sehingga pengelolaan dari penyusunan program kerja, pelaksanaan layanan, dan bimbingan literasi ditangani satu orang”⁷⁹.

Kondisi ini menyebabkan pembagian kerja tidak dapat dilakukan secara optimal, serta koordinasi dan fokus pelayanan belum berjalan maksimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diketahui bahwa perpustakaan telah melakukan beberapa solusi untuk mengatasi kendala dalam pengorganisasian layanan referensi. Hal ini sejalan dengan yang dikatakan oleh EW, beliau mengatakan bahwa:

“Sebagai solusi sementara perpustakaan tetap mengoptimalkan pustakawan yang ada sambil memberikan arahan agar mereka lebih aktif dalam melayani pengguna”⁸⁰.

Dapat disimpulkan bahwa perpustakaan telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kendala dalam pengorganisasian layanan referensi. Solusi yang diterapkan meliputi optimalisasi pustakawan yang ada dengan memberikan arahan agar lebih aktif melayani pemustaka, pengusulan peningkatan kompetensi pustakawan referensi sebagai tindak lanjut.

⁷⁹ JA, “Wawancara” 26 November 2025

⁸⁰ EW, “Wawancara” 28 November 2025.

c. Pengisian Jabatan (*Staffing*)

Berdasarkan hasil wawancara, kendala utama dalam layanan referensi di Perpustakaan IAIN Curup adalah keterbatasan kompetensi pustakawan referensi. Hal tersebut sesuai dengan yang dikatakan oleh EW, bahwa:

“Kampus membutuhkan pustakawan yang memiliki kompetensi lebih mendalam dalam bidang tafsir, kitab, literatur keislaman seperti kemampuan memahami huruf arab gundul”⁸¹.

Meskipun sudah terdapat pustakawan yang ditunjuk khusus menangani layanan referensi, kompetensi yang dimiliki belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan pemustaka di lingkungan perguruan tinggi Islam. Kebutuhan akan pustakawan yang menguasai literatur keislaman, seperti tafsir, kitab, serta kemampuan membaca huruf Arab gundul masih belum terpenuhi. Selain itu, ketidakhadiran pustakawan di layanan referensi pada waktu tertentu juga menyulitkan pemustaka dalam memperoleh bantuan secara optimal ketika mengalami kendala pencarian informasi.

Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh pemustaka AS, bahwa:

“Keaktifan pustakawan di layanan referensi menurut saya masih kurang karena terkadang pustakawan itu tidak ada di layanan referensi jadi cukup sulit saat ada kendala yang ingin ditanyakan mengenai referensi yang dibutuhkan pemustaka”⁸².

Dapat disimpulkan proses pengisian jabatan layanan referensi di Perpustakaan IAIN Curup belum optimal karena kompetensi pustakawan referensi. Pustakawan yang ada belum sepenuhnya

⁸¹ EW, “Wawancara” 28 November 2025.

⁸² AS, “Wawancara Pemustaka” 11 Desember 2025.

memiliki keahlian sesuai kebutuhan pemustaka perguruan tinggi Islam, khususnya dalam penguasaan literatur keislaman dan kemampuan membaca huruf Arab gundul. Selain itu, keterbatasan kehadiran pustakawan di layanan referensi turut menghambat pemustaka dalam memperoleh bantuan informasi secara maksimal.

Diketahui bahwa pihak perpustakaan telah melakukan beberapa solusi untuk mengatasi kendala dalam pengisian jabatan layanan referensi. Hal ini dikatakan oleh EW, bahwa:

“Ke depannya perpustakaan berencana mengusulkan penambahan SDM yang memiliki keahlian tersebut apabila memungkinkan, saya sebagai kepala perpustakaan memberikan arahan melalui evaluasi rutin serta komunikasi langsung kepada pustakawan setiap kali ditemukan hal yang perlu diperbaiki”⁸³.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan telah menyiapkan solusi dalam mengatasi kendala pengisian jabatan layanan referensi dengan merencanakan pengusulan penambahan sumber daya manusia yang memiliki keahlian sesuai kebutuhan. Selain itu, kepala perpustakaan juga melakukan pembinaan melalui evaluasi rutin dan komunikasi langsung kepada pustakawan sebagai upaya perbaikan dan peningkatan kinerja layanan referensi.

⁸³ EW, “Wawancara” 28 November 2025.

d. Pengarahan (*Directing*)

Kendala utama dalam pengarahan layanan referensi adalah belum optimalnya keaktifan pustakawan dalam memberikan bimbingan secara terjadwal. Hal tersebut dikatakan oleh EW, bahwa:

“Saya akan mengingatkan agar pustakawan berperan lebih aktif terutama dalam menjadwalkan bimbingan mungkin jadwalnya lebih diperbanyak lagi”⁸⁴.

Dari sisi pelaksanaan di lapangan, pengarahan juga terhambat oleh fasilitas penelusuran yang kadang tidak berfungsi optimal serta sikap pustakawan yang dinilai kurang konsisten dalam membangun komunikasi, sehingga sebagian pemustaka merasa segan untuk bertanya. Hal ini dikatakan oleh pemustaka US, bahwa:

“Kendalanya kadang saya ragu untuk bertanya ke pustakawan karena segan dan saya mengurungkan niat untuk bertanya”⁸⁵.

Selanjutnya dikatakan juga oleh EP, bahwa:

“Pustakawan melayani, walaupun kadang kurang ramah tetapi tetap membantu”⁸⁶.

Secara garis besar, kendala pengarahan layanan referensi meliputi belum optimalnya keaktifan pustakawan dan kurang konsistennya sikap dan komunikasi pustakawan dalam membangun interaksi dengan pemustaka. Kondisi tersebut menyebabkan pengarahan belum sepenuhnya berjalan efektif dan berdampak pada rendahnya partisipasi serta kenyamanan pemustaka dalam memanfaatkan layanan referensi.

⁸⁴ EW, “Wawancara” 28 November 2025.

⁸⁵ US, “Wawancara Pemustaka” 5 Desember 2025.

⁸⁶ EP, “Wawancara Pemustaka” 7 Desember 2025.

e. Pengawasan (*Controlling*)

Kendala utama dalam pengawasan layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup adalah rendahnya partisipasi pemustaka dalam survei kepuasan akibat jumlah pengunjung yang terbatas, sehingga umpan balik yang diperoleh belum optimal. Hal ini dikatakan oleh JA, bahwa:

“Kendalanya yaitu kurangnya respon pemustaka karena pengunjungnya sedikit otomatis yang di survei juga kurang sehingga masukkan untuk perbaikan kurang maksimal”⁸⁷.

Kurangnya sosialisasi layanan juga menyebabkan pemustaka belum banyak terlibat dalam kegiatan evaluasi, sehingga masukan untuk perbaikan layanan masih terbatas. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh pemustaka EP, bahwa:

“Saya belum pernah diminta untuk memberikan saran atau penilaian terkait layanan referensi. Saya juga belum pernah mengikuti kegiatan yang diadakan layanan”⁸⁸.

Dijelaskan juga oleh pemustaka US, bahwa:

“Saya belum pernah diminta memberi saran dan penilaian melalui survey yang diadakan. Saya juga belum mengikuti kegiatan yang diadakan layanan referensi seperti bingkai dan lain-lain. Saran saya sebagai evaluasi kedepannya perlu ada promosi layanan referensi agar pemustaka mengetahui keberadaan dan manfaat layanan”⁸⁹.

Pemustaka AS juga mengatakan, bahwa:

“Sejauh ini saya tidak pernah diminta memberi saran atau penilaian pada layanan referensi ataupun perpustakaan, saya juga belum mengikuti kegiatan yang diadakan layanan referensi”⁹⁰.

⁸⁷ JA, “Wawancara” 26 November 2025.

⁸⁸ EP, “Wawancara Pemustaka” 7 Desember 2025.

⁸⁹ US, “Wawancara Pemustaka” 5 Desember 2025.

⁹⁰ AS, “Wawancara Pemustaka” 11 Desember 2025.

Kendala pengawasan layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup meliputi rendahnya partisipasi pemustaka dalam survei kepuasan akibat jumlah pengunjung yang rendah serta kurangnya sosialisasi layanan referensi. Hal ini menyebabkan pemustaka tidak terlibat dalam kegiatan evaluasi dan masukan yang diperoleh belum optimal.

Diketahui bahwa perpustakaan telah melakukan beberapa upaya dalam pengawasan layanan. Sesuai dengan yang dikatakan oleh EW, bahwa:

“Evaluasi dilakukan satu tahun sekali untuk survei kepuasan pengguna dan dilakukan setiap akhir tahun”⁹¹.

Selain itu, pihak perpustakaan juga telah melakukan sosialisasi layanan referensi. Seperti yang dikatakan JA, bahwa:

“Kurangnya sosialisasi sudah disosialisasikan juga cuma ya itu tadi belum maksimal dan butuh terobosan baru”⁹².

Berdasarkan pernyataan informan, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan telah melakukan pengawasan layanan melalui evaluasi kepuasan pengguna yang dilaksanakan satu kali dalam setahun pada akhir tahun. Selain itu, perpustakaan juga telah melakukan sosialisasi layanan referensi, meskipun pelaksanaannya belum maksimal sehingga masih diperlukan terobosan baru agar sosialisasi tersebut lebih efektif.

⁹¹ EW, “Wawancara” 28 November 2025.

⁹² JA, “Wawancara” 26 November 2025.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Manajemen Layanan Referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup, peneliti memberikan kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Kondisi Layanan Referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup

- a. Koleksi Layanan Referensi UPT Perpustakaan IAIN Curup cukup beragam dan didominasi oleh koleksi yang mendukung kajian Islam. Berdasarkan dokumentasi, total koleksi referensi yang tersedia adalah 454 judul dan 459 eksemplar. Koleksi ini meliputi kamus, ensiklopedia, direktori, biografi, sumber geografis, buku pegangan, bibliografi, indeks dan koleksi keagamaan seperti Al-Qur'an, Tafsir, dan Al-Kitab.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi dan wawancara, masih terdapat beberapa jenis koleksi referensi yang belum tersedia, seperti almanak, buku tahunan, buku petunjuk, koleksi mengenai *Living Qur'an*, dan kitab syarah hadis. Keterbatasan ini menunjukkan bahwa pengembangan koleksi referensi masih perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka yang lebih luas.

- b. Layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup telah menjalankan beberapa fungsi utama yaitu fungsi informasi, bimbingan, arahan dan instruksi, serta pengawasan. Pustakawan referensi memberikan bantuan langsung kepada pengguna dengan menjawab

pertanyaan dan membantu pencarian informasi sesuai kebutuhan mereka. Selain itu, layanan bimbingan literasi informasi diberikan melalui sesi bimbingan pencarian informasi terjadwal, baik individu maupun kelompok.

Namun, fungsi bibliografi dalam layanan referensi belum diimplementasikan optimal. Hal ini karena layanan referensi masih berfokus pada pemberian bantuan langsung kepada pengguna dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan.

2. Proses Manajemen Layanan Referensi

Proses manajemen layanan referensi dianalisis menggunakan teori fungsi manajemen Koontz & O'Donnel yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, penetapan jabatan, pengarahan, dan pengawasan.

- a. Perencanaan layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup dilakukan dengan mengidentifikasi kebutuhan pengguna yang diperoleh dari survei kebutuhan informasi, kotak saran dan komunikasi dengan program studi. Proses ini dimulai dengan mengidentifikasi karakteristik pengguna, seperti tingkat pendidikan dan kebutuhan akademik, diikuti pemilihan dan pengadaan koleksi referensi.
- b. Pengorganisasian di layanan referensi diorganisasikan melalui struktur organisasi perpustakaan dengan menunjuk pustakawan khusus layanan referensi. Temuan penelitian menunjukkan pembagian tugas yang jelas di dalam perpustakaan, dengan kepala perpustakaan bertindak sebagai pembuat kebijakan dan pengawas, sementara pustakawan menjalankan

tugas masing-masing. Koordinasi antar pustakawan dicapai melalui komunikasi dan evaluasi rutin.

- c. Pengisian jabatan layanan referensi di isi dengan menunjuk satu pustakawan yang bertanggung jawab atas layanan referensi. Hasil wawancara dengan kepala perpustakaan mengungkapkan bahwa kompetensi pustakawan referensi belum sepenuhnya selaras dengan kebutuhan perpustakaan universitas Islam.
- d. Pengarahan layanan referensi dilakukan oleh kepala perpustakaan melalui komunikasi langsung, instruksi, dan evaluasi rutin dengan berfokus pada penyampaian layanan aktif pustakawan, penjadwalan bimbingan pencarian informasi dan peningkatan kualitas interaksi dengan pengguna. Dalam layanan referensi pustakawan memberikan layanan langsung kepada pemustaka yang membutuhkan bantuan dan melalui kegiatan bimbingan literasi informasi.
- e. Pengawasan di layanan referensi dilakukan dengan survei kepuasan pengguna, evaluasi kinerja pustakawan, dan pemantauan pemanfaatan koleksi referensi. Evaluasi layanan referensi dilakukan setiap tahun melalui survei kepuasan pengguna. Selain itu, evaluasi koleksi dilakukan melalui penyiangan dan pemantauan kondisi di rak. Hasil evaluasi digunakan sebagai dasar untuk perbaikan layanan dan pengembangan koleksi.

3. Kendala dan Solusi yang Diterapkan dalam Manajemen Layanan Referensi

- a. Perencanaan layanan referensi terfokus pada partisipasi pengguna perpustakaan dan program studi dalam menyampaikan saran koleksi dan mengisi survei kebutuhan informasi tetapi partisipasi pengguna dan respon program studi masih rendah, sehingga kebutuhan pengguna menjadi tidak efektif. Perpustakaan menyediakan survei kebutuhan informasi, menyediakan kotak saran dan mewajibkan program studi untuk menyampaikan kebutuhan koleksi melalui mekanisme formal sebagai dasar pengembangan layanan termasuk layanan referensi.
- b. Pengorganisasian pada layanan referensi ditangani oleh satu pustakawan, sehingga mengakibatkan pembagian tugas yang kurang optimal. Perpustakaan sedang mengoptimalkan koordinasi antar pustakawan dan mengusulkan peningkatan kompetensi pustakawan referensi.
- c. Pengisian jabatan referensi belum memiliki kompetensi khusus terutama penguasaan literature Islam dan kemampuan membaca aksara arab belum dimiliki. Perpustakaan mengusulkan penambahan pustakawan referensi sesuai kebutuhan dan melakukan pengembangan serta evaluasi kinerja pustakawan yang ada.
- d. Pengarahan pencarian informasi belum optimal karena interaksi antara pustakawan dalam melayani pemustaka tidak konsisten. Kepala perpustakaan akan menginstruksikan pustakawan untuk lebih aktif.

- e. Pengawasan layanan referensi kurang optimal karena rendahnya partisipasi pengguna dalam survei kepuasan pengguna. Perpustakaan selalu melakukan evaluasi layanan melalui survei kepuasan pengguna setiap tahun.

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan untuk UPT Perpustakaan IAIN Curup khususnya pada layanan referensi adalah sebagai berikut:

1. Bagi UPT Perpustakaan IAIN Curup, disarankan untuk mengembangkan rencana layanan referensi yang lebih terfokus dan berkelanjutan, khususnya dalam memperkuat layanan referensi sebagai layanan akademik. Perpustakaan perlu menambah pustakawan referensi dengan kompetensi yang sesuai dengan karakteristik lembaga pendidikan tinggi Islam serta memperbanyak koleksi referensi yang masih terbatas. Perpustakaan juga perlu meningkatkan promosi layanan sehingga pemustaka menyadari adanya layanan referensi dan memanfaatkannya.
2. Bagi Pustakawan Layanan Referensi, disarankan agar dapat lebih aktif dan konsisten dalam memberikan bimbingan pencarian informasi kepada pemustaka. Perlu juga peningkatan kompetensi literature Islam untuk mendukung kebutuhan informasi pemustaka.
3. Bagi pemustaka diharapkan lebih aktif untuk berpartisipasi dalam survei kepuasan pengguna dan usulan koleksi, sehingga perpustakaan khususnya layanan referensi dapat mengembangkan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka.

4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk meneliti manajemen layanan referensi dari perspektif kepuasan pengguna, sehingga dapat melengkapi dan memperdalam temuan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifah, Niswatul, Agus Siswanto, dan Tri Rahayu. "Manajemen Layanan Perpustakaan Di Madrasah." *Idaarotul Ulum (Jurnal Prodi MPI)* 5, no. 1 Juni (2023): 1 Juni. <https://doi.org/10.70688/idaarotululum.v5i1>.
- Cen, Cia Cai. *Pengantar Manajemen*. PT Inovasi Pratama Internasional, 2023. https://books.google.co.id/books/about/Pengantar_Manajemen.html?id=w dS5EAAAQBAJ&redir_esc=y.
- Damayanti, Annisaa Dwi, Leni Aditya Ardhana, Fani Kurnia Kasdi, Viona Aidila, dan Nabila Isfina Putri Maharani. "Layanan Referensi Berbasis Digital Di Perpustakaan Nasional." *Jurnal Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan (JIPKA)* 2, no. 1 (2022): 1. <https://doi.org/10.26418/jipka.v2i1.59593>.
- Darmanto, Priyono. *Manajemen Perpustakaan*. Bumi Aksara, 2016. <https://bintangpusnas.perpusnas.go.id/konten/BK24674/manajemen-perpustakaan/preview>.
- Daruhadi, Gagah, dan Pia Sopiati. "Pengumpulan Data Penelitian." *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah* 3, no. 5 (2024): 5. <https://doi.org/10.56799/jceki.v3i5.5181>.
- Database Peraturan | JDIH BPK. "Peraturan Perpusnas No. 5 Tahun 2024." Diakses 17 Juni 2025. <http://peraturan.bpk.go.id/Details/297060/peraturan-perpusnas-no-5-tahun-2024>.
- Database Peraturan | JDIH BPK. "UU No. 43 Tahun 2007." Diakses 29 Januari 2026. <http://peraturan.bpk.go.id/Details/39968/uu-no-43-tahun-2007>.
- Database Peraturan | JDIH BPK. "UU No. 43 Tahun 2007." Diakses 17 Juni 2025. <http://peraturan.bpk.go.id/Details/39968/uu-no-43-tahun-2007>.
- Eskha, Ahmad. "Peran Perpustakaan Sebagai Sumber Belajar." *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan* 2, no. 1 (2018): 1. <https://doi.org/10.15548/jib.v2i1.25>.
- Fadhallah,. *Wawancara*. UNJ PRESS, 2021. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=rN4fEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Fadhallah,+Wawancara+\(2021\)](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=rN4fEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Fadhallah,+Wawancara+(2021)).
- Handayani, Trisni; *Panduan Manajemen Perpustakaan*. Edwrite, 2020. Bandung. http://digilib.unsri.ac.id%2Fopac%2Findex.php%3Fp%3Dshow_detail%26id%3D318564.
- Hartono. *Manajemen Perpustakaan Profesional Dasar-Dasar Teori Perpustakaan dan Aplikasinya*. Sagung Seto, 2016. <https://library.bpk.go.id/koleksi/detil/jkpkbpkpp-p20170904135830>.
- "Hasil Pencarian - KBBI VI Daring." Diakses 9 Juli 2025. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/analisis>.
- Hussain, Nadeem, Adnan Ul Haque, dan Akhtar Baloch. "Management Theories: The Contribution of Contemporary Management Theorists in Tackling

- Contemporary Management Challenges.” *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi* 14 (November 2019): 156–69. <https://doi.org/10.19168/jyasar.635061>.
- Iswanto, Rahmat, Marleni Marleni, dan Okky Rizkyantha. *Dimensi Perpustakaan Studi Lingkup Keilmuan dalam Perpustakaan*. No. 1. no. 1. LP2 IAIN Curup, 2021. <http://book.iaincurup.ac.id/index.php/lp2/catalog/book/51>.
- Khotimah, Khusnul, Yuyun Yumiarti, dan Okky Rizkyantha. “Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Perpustakaan Sma Negeri 2 Rejang Lebong.” Undergraduate, IAIN Curup, 2022. <https://e-theses.iaincurup.ac.id/1462/>.
- Kristanto, Andana Haris, dan Sapit Hidayat. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) di Pelabuhan Kamal - Madura.” *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan* 14, no. 1 (2023): 1. <https://doi.org/10.30649/japk.v14i1.99>.
- Kurniati, Kurniati. “Peran Perpustakaan Dalam Melestarikan Warisan Budaya Dan Sejarah Lokal.” *THE LIGHT: Journal of Librarianship and Information Science* 3, no. 2 (2023): 102–14. <https://doi.org/10.20414/light.v3i2.8783>.
- Lenaini, Ika. “Teknik Pengambilan Sampel Purposive Dan Snowball Sampling.” *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah* 6, no. 1 (2021): 33–39. <https://doi.org/10.31764/historis.v6i1.4075>.
- Olubiyo, Peter Olubunmi, dan Oresiri Jamogha. *Reference Services in Academic Libraries: A Review*. 10 (Juni 2022). <https://academicresearchjournals.org/IJALIS/PDF/2022/June/Olubiyo%20and%20Jamogha.pdf>.
- Pahleviannur, Muhammad Rizal, Anita De Grave, Dani Nur Saputra, dkk. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pradina Pustaka, 2022. https://books.google.co.id/books/about/Metodologi_Penelitian_Kualitatif.html?id=thZkEAAQBAJ&redir_esc=y.
- “Peraturan Perpusnas No. 5 Tahun 2024.” Diakses 23 Juni 2025. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/297060/peraturan-perpusnas-no-5-tahun-2024>.
- Ponikasari, Shella, Muhammad Amin, dan Abdul Sahib. “Manajemen Layanan Perpustakaan IAIN Curup dalam Memenuhi Kebutuhan Mahasiswa di Masa Pandemi Covid-19 (Layanan Karya Tulis Ilmiah dan Layanan Referensi).” Undergraduate, IAIN Curup, 2021. <https://e-theses.iaincurup.ac.id/1161/>.
- Pratama, Andika Nalendra Azhim. “Pemanfaatan Koleksi Referensi Oleh Pemustaka di Perpustakaan SMA Kemala Bhayangkari 1 Surabaya.” Surabaya, 2023. <https://erepository.uwks.ac.id/17475/1/abstrak%20fix.pdf>.

- Pratama, Andika Nalendra Azhim. "Pemanfaatan Koleksi Referensi Oleh Pemustaka Di Perpustakaan SMA Kemala Bhayangkari 1 Surabaya." 2024. <https://erepository.uwks.ac.id/17475/1/abstrak%20fix.pdf>.
- Rahayu, Sri. "Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat." *Buletin Perpustakaan*, no. 57 (November 2017): 57.
- Rahmatika, Noviyanti. "Pengelolaan Koleksi Referensi di Unit Penunjang Akademik (UPA) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru." *Tarbiyah dan Keguruan*, 2024. <https://idr.uin-antasari.ac.id/26683/>.
- Rakhmawati, Nazua Sukma, Farahdilla Gumilau, Herni Purwanti, Mutia Azzahra, dan Parhan Hidayat. "Reference Services in the Open University Library." *Librarianship in Muslim Societies* 3, no. 2 (2024): 80–99. <https://doi.org/10.15408/lms.v3i2.37855>.
- Rijali, Ahmad. "Analisis Data Kualitatif." *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah* 17, no. 33 (2018): 81–95. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>.
- Rodin, Rhoni. "Implementasi Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Perpustakaan; Pendekatan Teori Dan Praktik." 2018. <https://bintangpusnas.perpusnas.go.id/konten/BK4892/implementasi-fungsi-manajemen-dalam-pengelolaan-perpustakaan-pendekatan-teori-dan-praktik>.
- Rodin, Rhoni, dan Dewi Clarita. "Menelaah Kembali Eksistensi Layanan Referensi di Perpustakaan." *Tibannndaru : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 5, no. 1 (2021): 1. <https://doi.org/10.30742/tb.v5i1.1370>.
- Sarosa, Samiaji. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Elektronik. PT Kanisius, 2021. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=YY9LEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=Sarosa,+Analisis+Data+Penelitian+Kualitatif+\(2021\)](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=YY9LEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=Sarosa,+Analisis+Data+Penelitian+Kualitatif+(2021)).
- Sugiyono. *Metode Penelitian & Pengembangan (Research and Development)*. Alfabeta, 2017.
- Sutisna, Nadia Wirdha, dan Anne Effane. "Fungsi Manajemen Sarana Dan Prasarana." *Karimah Tauhid* 1, no. 2 (2022): 226–33. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v1i2.7719>.
- Syahrezi, Imara Audrea, dan Mecca Arfa. "Kompetensi Pustakawan di Layanan Referensi UPT Perpustakaan Universitas Indonesia Sebagai Research Librarian." *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi* 8, no. 3 (2024): 363–72. <https://doi.org/10.14710/anuva.8.3.363-372>.
- Warninda "Analisis Pengadaan Bahan Pustaka di Perpustakaan SD Negeri 18 Kalosi Kabupaten Enrekang." t.t. Diakses 9 Juli 2025. <https://repositori.uin-alauddin.ac.id/7840/1/IKE%20WARNINDA.pdf>.

LAMPIRAN- LAMPIRAN

Lampiran I. SK Pembimbing Skripsi



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH

Nomor: 246 Tahun 2025

Tentang

PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II DALAM PENULISAN SKRIPSI
DEKAN FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
- b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut;
- Mengingat : 1. Undang – undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Peraturan Presiden RI Nomor 24 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Curup;
3. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 2 Tahun 2019 tentang STATUTA Institut Agama Islam Negeri Curup;
4. Peraturan Menteri Agama Nomor 28 Tahun 2022 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Curup;
5. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 184/U/2001 Tentang Pedoman Pengawasan Pengendalian dan Pembinaan Program Diploma, Sarjana dan Pascasarjana di Perguruan Tinggi
6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 019558/B.II/3/2022 tanggal 18 April 2022 Tentang Pengangkatan Rektor IAIN Curup Periode 2022-2026;
7. Keputusan Rektor IAIN Curup Nomor : 0700/In.34/2/KP.07.6/09/2023 tanggal 29 September 2023 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Curup;
- Memperhatikan : Berita acara seminar proposal Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam tanggal 7 Juli 2025

MEMUTUSKAN :

Menetapkan
PertamaKeputusan Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah
Menunjuk Saudara :

1. Rhoni Rodin, M.Hum : 19780105 200312 1 004
2. Dr. Rahmat Iswanto, M.Hum : 19731122 200112 1 001
- Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa :
- N a m a : Seli Novita
- N i m : 22691018
- Judul Skripsi : Analisis Manajemen Layanan Referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup

- Kedua : Proses bimbingan dilakukan sebanyak 8 kali pembimbing I dan 8 kali pembimbing II dibuktikan dengan kartu bimbingan skripsi ;
- Ketiga : Pembimbing I bertugas membimbing dan mengarahkan hal-hal yang berkaitan dengan substansi dan kontens skripsi. Untuk pembimbing II bertugas dan mengarahkan dalam penggunaan bahasa dan metodologi penulisan;
- Keempat : Kepada masing-masing pembimbing diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Kelima : Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya;
- Keenam : Surat keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai 1 tahun sejak SK ini ditetapkan;
- Ketujuh : Apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, akan diperbaiki sebagaimana mestinya sesuai peraturan yang berlaku;

Ditetapkan di Curup
tanggal 14 Juli 2025

Tembusan :

1. Bendahara IAIN Curup;
2. Kasubbag AKA FUAD IAIN Curup;
3. Dosen Pembimbing I dan II;
4. Prodi yang Bersangkutan;
5. Layanan Satu Atap (L1);
6. Mahasiswa yang bersangkutan.

Lampiran II. Rekomendasi Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Jalan Dr. A.K. Gani No. 1 Kotak Pos 108 Curup 39919
Telepon: (0732) 21010 Faksimili (0732) 21010
Website: www.iaincurup.ac.id e-mail: admin@iaincurup.ac.id

Nomor : 441 /In.34/FU/PP.00.9/10/2025 27 Oktober 2025
Sifat : Penting
Lampiran : Proposal dan Instrumen
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Yth. Kepala UPT Perpustakaan IAIN Curup
Kabupaten Rejang Lebong

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyusunan skripsi S.I pada Institut Agama Islam Negeri Curup:

Nama : Seli Novita
NIM : 22691018
Prodi : Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam
Judul Skripsi : Analisis Manajemen Layanan Referensi di UPT
Perpustakaan IAIN Curup
Waktu Penelitian : 27 Oktober 2025 s.d 27 Januari 2026

Mohon kiranya Bapak/Ibu memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan. Demikianlah atas kerjasama dan izinnya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.


Dekan,
Dr. Fakhruddin, S.Ag., M.Pd.I.
NIP. 19750112 200604 1 009

Lampiran III. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
UPT PERPUSTAKAAN

Jl. Dr. A.K. Gani No. 01 Curup Telp/Fax : 0732 – 24649 homepage : <http://lib.iaincurup.ac.id>
 NPP: 170216210000001

No : 442/In.34/UPP/HM.02.2/11/2025 Curup, 14 November 2025
 Sifat : Penting
 Perihal : Balasan Izin Penelitian

Kepada
 Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
 Di
 Tempat

Assalamualaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, berdasarkan surat Nomor : 442/In.34/FU/PP.00.9/10/2025 tanggal 27 oktober 2025 perihal permohonan izin penelitian, atas nama :

Nama : Seli Novita
 Npm : 22691018
 Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Judul skripsi : Analisis Manajemen Layanan Referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup

Perlu kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pada prinsipnya kami mengizinkan observasi tersebut di UPT perpustakaan IAIN Curup.
2. Izin melakukan observasi diberikan semata-mata untuk keperluan akademik

Demikian surat balasan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.



Kepala

Ekswince, SE.

NIP.19820228 201101 2 008

Lampiran IV. Surat Telah Melakukan Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
UPT PERPUSTAKAAN**

Jl. Dr. A.K. Gani No. 01 Curup Telp/Fax : 0732 - 24649 homepage : <http://lib.iaincurup.ac.id>
NPP: 1702162F0000001

SURAT KETERANGAN
No. 5/In.34/UPP/HM.02.2/01/2026

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala UPT Perpustakaan IAIN Curup, dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Seli Novita
Nim : 22691018
Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Dinyatakan benar telah melakukan penelitian dengan judul "*Analisis Manajemen Layanan Referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup*" pada tanggal 27 Oktober 2025 s/d 27 Januari 2026.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan seperlunya.

Curup, 26 Januari 2026
Kepala

Elia Winda, SE.
NIP.19820228 201101 2 008

Lampiran V. Pedoman Wawancara

A. Untuk Kepala UPT Perpustakaan IAIN Curup

No.	Indikator	Pertanyaan
1.	Perencanaan	Bagaimana proses perencanaan dan tujuan utama layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup? Apakah ada rencana pengembangan layanan dan peningkatan kompetensi pustakawan ke depannya? Kendala apa yang dihadapi dalam perencanaan dan bagaimana solusinya?
2.	Pengorganisaian	Bagaimana struktur dan pembagian tugas dalam layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup? Siapa yang bertanggung jawab langsung atas kegiatan referensi dan bagaimana koordinasinya? Apa kendala dalam pengorganisasian dan bagaimana solusinya?
3.	Pengisian Jabatan	Apakah perpustakaan memiliki pustakawan khusus layanan referensi? Jika tidak, bagaimana solusinya? Kompetensi seperti apa yang ideal dimiliki petugas referensi ?
4.	Pengarahan	Bagaimana kepala perpustakaan memberikan arahan kepada pustakawan terkait layanan? Dukungan apa yang diberikan perpustakaan untuk kelancaran pelaksanaan layanan? Kendala apa yang muncul dalam pengarahan dan bagaimana solusinya?
5.	Pengawasan	Bagaimana proses dan indikator evaluasi layanan referensi dilakukan? Seberapa sering evaluasi dilakukan dan kendala apa yang dihadapi? Bagaimana hasil evaluasi digunakan untuk memperbaiki layanan?

B. Untuk Pustakawan Referensi

No.	Indikator	Pertanyaan
1.	Perencanaan	Sejauh mana pustakawan terlibat dalam penyusunan dan pelaksanaan rencana layanan referensi? Bagaimana kebutuhan pengguna diperhitungkan dalam perencanaan kegiatan? Apa kendala dalam tahap perencanaan dan bagaimana cara mengatasinya?
2.	Pengorganisasian	Bagaimana pembagian tugas dan kerja sama antar pustakawan layanan referensi? Sejauh mana kolaborasi dilakukan dengan bagian lain seperti sirkulasi atau IT? Kendala apa yang dirasakan dalam pengorganisasian dan bagaimana cara mengatasinya?
3.	Pengisian Jabatan	Apakah jumlah pustakawan referensi mencukupi untuk melayani pemustaka? Keterampilan apa yang penting bagi pustakawan dalam layanan referensi?
4.	Pengarahan	Bagaimana prosedur pelayanan referensi dan media apa saja yang digunakan? Bagaimana pustakawan membantu pengguna yang kesulitan mencari referensi? Kendala apa yang sering muncul saat melayani pengguna dan bagaimana mengatasinya?
5.	Pengawasan	Apakah pustakawan dilibatkan dalam evaluasi dan penilaian kepuasan pengguna? Bagaimana sistem pengaduan atau saran dari pemustaka dijalankan? Apa tindak lanjut dari hasil evaluasi dan kendala yang dihadapi?

C. Untuk Pustakawan Pengolahan Koleksi

No.	Indikator	Pertanyaan
1.	Perencanaan	Bagaimana perencanaan pengadaan koleksi referensi setiap tahun? Bagaimana analisis kebutuhan koleksi dilakukan? Apa kendala dalam tahap perencanaan dan bagaimana cara mengatasinya?
2.	Pengorganisasian	Bagaimana alur pengolahan koleksi referensi dijalankan? Apakah ada pembagian tugas antar pustakawan dalam pengolahan koleksi? Bagaimana koordinasi dilakukan dengan pustakawan referensi terkait kebutuhan koleksi?
3.	Pengisian Jabatan	Apakah jumlah staf pengolahan koleksi saat ini mencukupi? Apakah ada kebutuhan pelatihan terkait pengolahan koleksi referensi?
4.	Pengarahan	Bagaimana pustakawan menerapkan SOP pengolahan koleksi dalam pelaksanaannya? Bagaimana acuan didapatkan untuk menjaga kualitas koleksi? Apa langkah yang dilakukan untuk memastikan koleksi siap digunakan pemustaka?
5.	Pengawasan	Bagaimana evaluasi kesesuaian koleksi dengan kebutuhan pemustaka dilakukan? Bagaimana proses pengecekan, perawatan, dan perbaikan koleksi dilakukan? Bagaimana mengatasi kendala seperti buku rusak, hilang, atau tidak relevan?

D. Untuk Pemustaka

No.	Indikator	Pertanyaan
1.	Perencanaan	Apakah anda mengetahui apa itu layanan referensi? Apakah layanan referensi saat ini sudah sesuai kebutuhan mahasiswa? Saran apa yang anda berikan agar perencanaan layanan lebih baik?
2.	Pengorganisaian	Bagaimana anda menilai kerja sama dan koordinasi pustakawan saat melayani? Apakah pelayanan dirasa cepat dan terkoordinasi dengan baik? Menurut anda apakah jumlah pustakawan sudah memadai? Apakah koleksi sudah cukup memadai atau perlu ditambah?
3.	Pengisian Jabatan	Bagaimana pendapat anda mengenai ketersediaan pustakawan yang bertugas di layanan referensi saat anda membutuhkan bantuan?
4.	Pengarahan	Bagaimana pengalaman anda dalam menggunakan layanan referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup? Apakah pustakawan membantu dengan ramah dan fasilitas digital yang tersedia mudah digunakan? Buku apa saja yang biasanya dicari di layanan referensi? Kendala apa yang anda alami selama menggunakan layanan referensi?
5.	Pengawasan	Apakah anda pernah diminta memberi saran atau penilaian layanan referensi? Apakah ada perubahan positif dalam layanan referensi selama anda menggunakannya? Saran apa yang bisa anda berikan untuk perbaikan layanan kedepan?

Lampiran VI. Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara

1. Kepala UPT Perpustakaan IAIN Curup

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eke Wince, S.E

Jabatan : Kepala UPT Perpustakaan IAIN Curup

Menerangkan bahwa,

Nama : Seli Novita

Nim : 22691018

Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Prodi : Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam

Benar telah melakukan wawancara yang berkenaan dengan pembuatan skripsi dengan judul **"Analisis Manajemen Layanan Referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup"** demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan semestinya.

Curup, 26 Januari 2026
Kepala UPT Perpustakaan IAIN Curup

Eke Wince, S.E.
NIP.19820228 201101 2 008

2. Pustakawan Bagian Pengelolaan Koleksi

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sulistyowati, S.I.Pust

Jabatan : Koordinator Bidang Layanan Teknis Pengadaan dan Pengolahan

Menerangkan bahwa,

Nama : Seli Novita

Nim : 22691018

Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Benar telah melakukan wawancara yang berkenaan dengan pembuatan skripsi dengan judul "Analisis Manajemen Layanan Referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup" demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan semestinya.

Curup, 16 Desember 2025



Sulistyowati, S.I.Pust

3. Pustakawan Penanggung Jawab Layanan Referensi

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jurianto, M.Hum

Jabatan : Koordinator Bidang Teknologi Informasi dan Layanan Referensi

Menerangkan bahwa,

Nama : Seli Novita

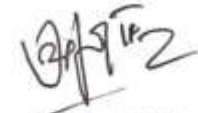
Nim : 22691018

Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Benar telah melakukan wawancara yang berkenaan dengan pembuatan skripsi dengan judul "Analisis Manajemen Layanan Referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup" demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan semestinya.

Curup, 14 Desember 2025



Jurianto, M.Hum

4. Pemustaka Layanan Referensi

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Uun Suwartini

Nim : 22651016

Prodi : Ilmu Al-Qur'an Tafsir

Menerangkan bahwa,

Nama : Seli Novita

Nim : 22691018

Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Benar telah melakukan wawancara yang berkenaan dengan pembuatan skripsi dengan judul "Analisis Manajemen Layanan Referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup" demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan semestinya.

Curup, 25 Desember 2025



Uun Suwartini

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arin Selda

Nim : 23691002

Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Menerangkan bahwa,

Nama : Seli Novita

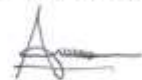
Nim : 22691018

Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah

Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Benar telah melakukan wawancara yang berkenaan dengan pembuatan skripsi dengan judul "Analisis Manajemen Layanan Referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup" demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan semestinya.

Curup, Desember 2025



Arin Selda

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eva Pandiana
Nim : 23671020
Prodi : Hukum Tata Negara

Menerangkan bahwa,

Nama : Seli Novita
Nim : 22691018
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Benar telah melakukan wawancara yang berkenaan dengan pembuatan skripsi dengan judul "Analisis Manajemen Layanan Referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup" demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan semestinya.

Curup, Desember 2025


Eva Pandiana

Lampiran VII. Kartu Bimbingan Skripsi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	: Seli Novita
NIM	: 22631018
PROGRAM STUDI	: Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
FAKULTAS	: Ushuluddin Adab dan Dakwah
DOSEN PEMBIMBING I	: Alhori Hadin, M. Hum
DOSEN PEMBIMBING II	: Dr. Mahmat Iswanto, M. Hum
JUDUL SKRIPSI	: Analisis Manajemen Layanan Referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup
MULAI BIMBINGAN	: 19 Agustus 2025
AKHIR BIMBINGAN	: 26 Januari 2026

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING I
1.	19/8 - 2025	Revisi BAB I	
2.	23/09 - 2025	Revisi BAB II	
3.	1/10 - 2025	Revisi BAB III dan Daftar pustaka	
4.	4/10 - 2025	Revisi BAB IV	
5.	15/10 - 2025	Tantangan dan hambatan Layanan Referensi + BAB V	
6.	24/10 - 2025	Perencanaan pembahasan hasil penelitian	
7.	26/10 - 2025	Perbaikan BAB 4	
8.	8/12 - 2025	Previsi data sop layanan referensi BAB 4	
9.	17/12 - 2025	Perbaikan BAB 5	
10.	5/1 - 2026	Perbaikan Abstrak dan tanda lampiran	
11.	12/1 - 2026	Previsi akhir dan finalisasi BAB 1-5	
12.	26/1 - 2026	Ace lagi Almagazul	

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI SUDAH
DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN CURUP,

PEMBIMBING I,

NIP. 197801052003121004

CURUP, 26 Januari 2026
PEMBIMBING II,

Mahmat Iswanto
NIP. 197311222001121001

- Lembar Depan Kartu Bimbingan Pembimbing I
- Lembar Belakang Kartu Bimbingan Pembimbing II
- Kartu ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan Pembimbing I dan Pembimbing II



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21750 Fax. 21010
Homepage: <http://www.iaicurup.ac.id> Email: admin@iaicurup.ac.id Kode Pos 39110

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	SELI ADNITA
NIM	22691018
PROGRAM STUDI	Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
FAKULTAS	Ushuluddin, Adab dan Dakwah
PEMBIMBING I	Pihoni Prodim, M. Hum
PEMBIMBING II	Dr. Pruhmat Iswanto, M. Hum
JUDUL SKRIPSI	Analisis Manajemen Layanan Referensi di UPT Perpustakaan IAIN Curup
MULAI BIMBINGAN	19 Agustus 2025
AKHIR BIMBINGAN	26 Januari 2026

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING II
1.	19/08-2025	Perbaikan Bab I	rf
2.	16/09-2025	Perbaikan Bab II	rf
3.	23/09-2025	Perbaikan Bab III	rf
4.	1/10-2025	Ace Bab I - III	rf
5.	8/10-2025	Perbaikan Bab II	rf
6.	11/11-2025	Perbaikan instrumen peneliti	rf
7.	18/11-2025	Perbaikan Laporan Bab II kembali	rf
8.	2/12-2025	Ace Bab III	rf
9.	15/12-2025	Perencanaan Bab IV	rf
10.	19/01-2026	Abstrak	rf
11.	26/01-2026	Ace Mungas	rf
12.			

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI
SUDAH DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN
CURUP

PEMBIMBING I,

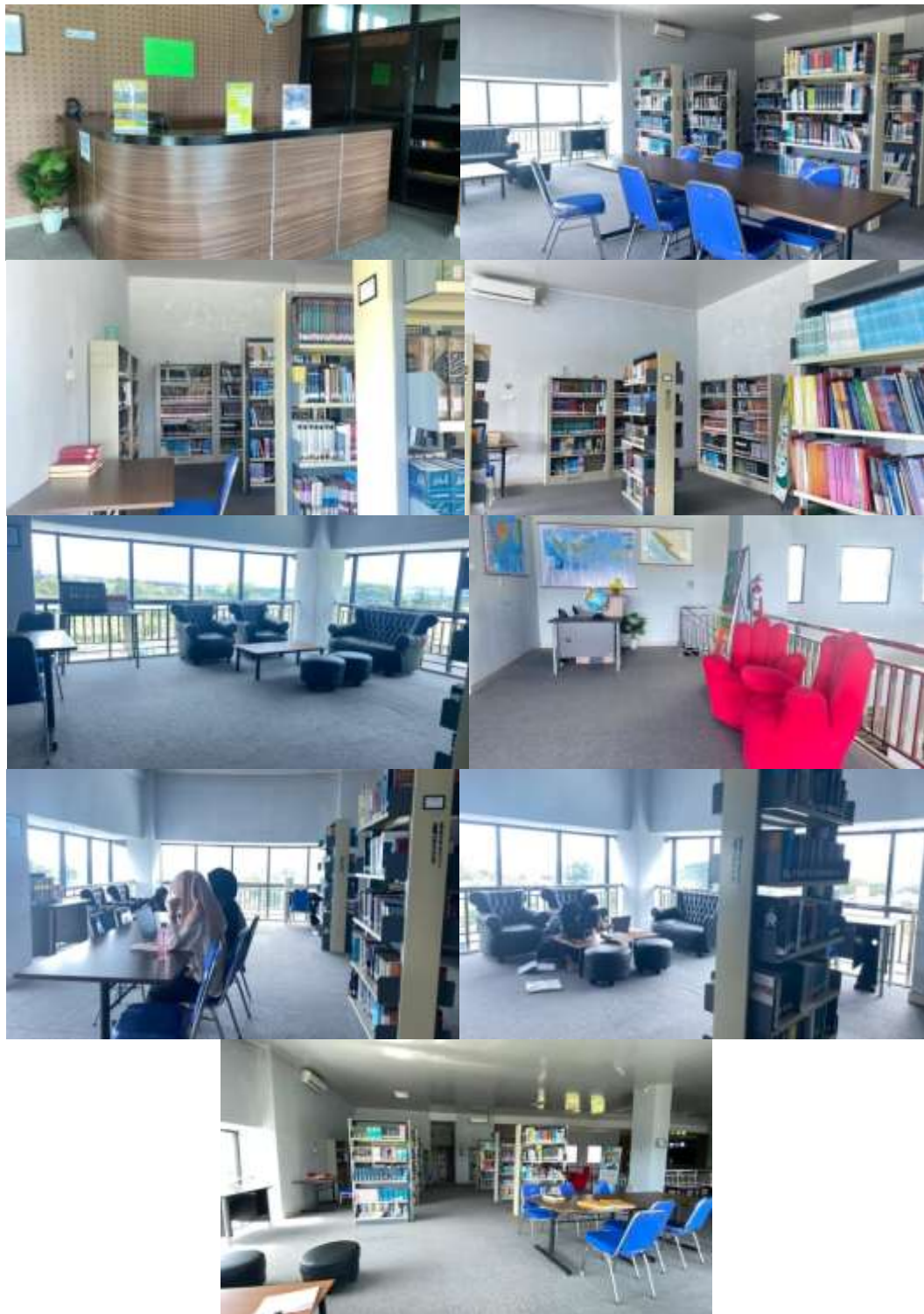
Pihoni Prodim, M. Hum
NIP. 197809052003121004

CURUP, 26 Januari 2026

PEMBIMBING II,

Dr. Pruhmat Iswanto, M. Hum
NIP. 197311222001121001

Lampiran VII. Layanan Referensi

**Ruang Layanan Referensi**



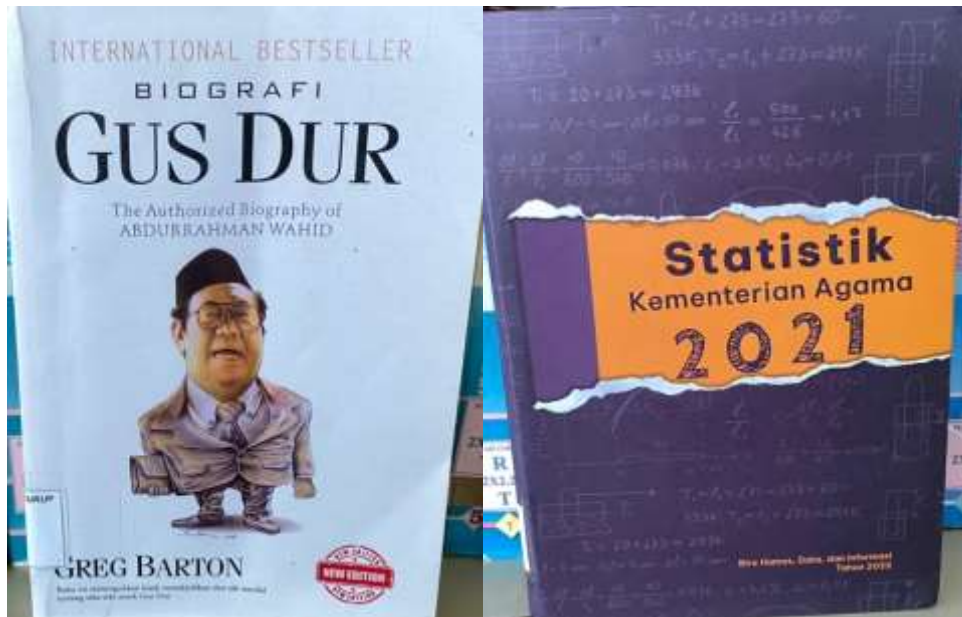
Koleksi Kamus



Koleksi Ensiklopedia



Koleksi Direktori



Koleksi Biografi

Koleksi Buku Statistik



Sumber Geografi



Buku Pegangan



Bibliografi



Indeks



Sumber Elektronik



Al-Qur'an



Tafsir



Al-Kitab



Undang-Undang

Lampiran IX. Dokumentasi



Wawancara dengan Kepala UPT Perpustakaan IAIN Curup



Wawancara dengan Pustakawan Pengelola Koleksi



Wawancara dengan Pustakawan Penanggung Jawab Layanan Referensi



**Wawancara dengan Pemustaka yang pernah berkunjung ke Layanan
Referensi**

BIODATA PENULIS



Seli Novita, dengan NIM 22691018 lahir pada 29 September 2004 di Desa Kayu Manis, kecamatan Selupu Rejang, kabupaten Rejang Lebong. Penulis merupakan anak ke-2 dari dua bersaudara. Penulis memiliki riwayat pendidikan Sekolah Dasar di SD N 03 Selupu Rejang dari tahun 2010-2016. Dilanjutkan dengan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 07 Rejang Lebong dari tahun 2016-2019. Penulis melanjutkan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Negeri 02 Rejang Lebong mulai tahun 2019-2022. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan Perguruan Tinggi di Institut Agama Islam Negeri Curup, Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam dari tahun 2022- sekarang.