

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Layanan Sirkulasi

1. Tujuan Layanan Sirkulasi

Tujuan layanan sirkulasi perpustakaan adalah untuk mengelola peminjaman dan pengembalian bahan pustaka secara efektif dan efisien, serta memastikan pengguna dapat mengakses koleksi perpustakaan dengan mudah. Layanan ini memainkan peran penting dalam mendukung penggunaan bahan pustaka oleh anggota perpustakaan dan memelihara koleksi agar tetap terjaga dengan baik.¹ Berikut adalah beberapa tujuan utama layanan sirkulasi perpustakaan:

- 1) Memfasilitasi peminjaman dan pengembalian bahan pustaka

Layanan sirkulasi memungkinkan pengguna untuk meminjam bahan pustaka dan mengembalikannya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Proses ini memastikan bahwa koleksi perpustakaan dapat digunakan secara maksimal oleh banyak pengguna.

- 2) Meningkatkan aksesibilitas pengguna terhadap koleksi perpustakaan

Layanan sirkulasi bertujuan untuk memastikan bahwa koleksi perpustakaan mudah diakses oleh pengguna, baik melalui peminjaman fisik ataupun layanan digital jika tersedia. Sistem sirkulasi yang efisien akan mempermudah pengguna dalam mencari dan meminjam bahan pustaka yang dibutuhkan.

¹ Nurdin Nurdin SupianiSupiani1, "Manajemen Sumber Daya Manusia Pada UPT Perpustakaan Universitas Tadulako Palu," *Jurnal Integrasi Manajemen Pendidikan* 2013, no. 8 (2013): 53–56, <https://doi.org/10.7868/s0207352813080064>.

3) Mengatur pengelolaan koleksi secara terorganisir

Layanan sirkulasi membantu pengelolaan koleksi perpustakaan dengan cara yang terstruktur dan terorganisir. Pencatatan yang baik dan penggunaan sistem informasi perpustakaan (SIP) dapat memudahkan pemantauan bahan pustaka yang sedang dipinjam, yang sedang dikembalikan, dan yang tersedia di rak.²

4) Menjaga keamanan dan kondisi bahan pustaka

Melalui layanan sirkulasi, perpustakaan dapat menjaga keamanan koleksi dengan memastikan bahan pustaka dipinjam sesuai prosedur, serta memantau pengembalian tepat waktu. Hal ini juga membantu dalam merawat kondisi koleksi agar tidak rusak atau hilang.

5) Meningkatkan efisiensi penggunaan koleksi perpustakaan

Layanan sirkulasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam penggunaan koleksi perpustakaan. Dengan sistem yang terorganisir dan mudah diakses, koleksi yang dipinjam dapat digunakan dengan lebih optimal oleh anggota perpustakaan.³

6) Meningkatkan minat baca pengguna

Layanan yang memudahkan pengguna untuk meminjam bahan pustaka dapat membantu meningkatkan minat baca. Dengan cara ini, perpustakaan dapat berperan dalam memotivasi penggunanya untuk lebih sering membaca dan menggunakan bahan pustakanya.⁴

² Istyarini, Ajeng, and Lailatur Rohmah. "Implementasi Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial Di Perpustakaan Kelurahan Cipayung, Jakarta Timur." *Abiwarra: Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis* 6.1 (2024): 18-22.

³ Andriani, Nanu, Doni Ilyas, and Manarul Hidayat. "Strategi Manajemen Pengelolaan Perpustakaan dalam Menunjang Proses Pembelajaran Siswa di SMK Samudera Buana Langkaplancar." *J-STAF: Siddiq, Tabligh, Amanah, Fathonah* 3.2 (2024): 351-360.

⁴ Neri, Suci Ramadhani. Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa di Perpustakaan MIN 1 Kota Bengkulu. Diss. UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022.

7) Memberikan layanan informasi yang tepat waktu

Layanan sirkulasi tidak hanya mencakup peminjaman dan pengembalian buku, tetapi juga memberikan informasi terkait status bahan pustaka. Misalnya, informasi tentang ketersediaan koleksi atau peringatan terkait tanggal pengembalian buku yang dapat membantu pengguna untuk mendapatkan informasi yang akurat dan tepat waktu.

Layanan sirkulasi yang baik sangat penting dalam mengelola koleksi perpustakaan dan memastikan bahwa bahan pustaka dapat digunakan secara maksimal oleh penggunanya. Hal ini berkontribusi pada kelancaran operasional perpustakaan serta memaksimalkan manfaat dari koleksi yang dimiliki.

2. Fungsi Sirkulasi

Ada terdapat beberapa fungsi sirkulasi, yaitu sebagai berikut:⁵

- 1) Pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan.
- 2) Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan.
- 3) Peminjaman, pengambilan, dan perpanjangan waktu peminjaman.
- 4) Pengurusan keterlambatan pengambilan koleksi yang dipinjam seperti dengan.
- 5) Pengeluaran surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya dan surat bebas perpustakaan.

⁵ Bororing, "PEMANFAATAN JASA LAYANAN SIRKULASI UPT PERPUSTAKAAN OLEH MAHASISWA UNSRAT.," E-Journal "Acta Diurna" V, no. 5 (2016), <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/14278>.

- 6) Penugasan yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak.
- 7) Pertanggungjawab atas segala berkas peminjaman.
- 8) Pembahasan statistik peminjaman berupa statistik anggota yang mempengaruhi keanggotaannya, anggota baru, anggota yang mengundurkan diri, pengunjung perpustakaan, statistik peminjaman, statistik jumlah buku yang dipinjam, statistik peminjaman buku berdasarkan subjek, dan jumlah buku yang masuk daftar tandon.
- 9) Peminjam antar perpustakaan.
- 10) Pengawasan urusan penitipan tas, jas, atau mantel milik pengunjung perpustakaan.
- 11) Penugasan lainnya, terutama yang berkaitan dengan peminjaman.

3. Sistem Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah peredaran atau keluar masuknya bahan pustaka (Daryanto, 1985: 140). Sementara (Bafadal, 1994:125) menyatakan bahwa layanan sirkulasi adalah kegiatan melayani peminjam dan pengembalian bukubuku perpustakaan. Sistem sirkulasi perpustakaan merujuk pada prosedur atau mekanisme yang digunakan untuk mengelola peminjaman dan pengembalian koleksi di perpustakaan. Sistem ini bertujuan untuk memudahkan pengguna dalam meminjam dan mengembalikan koleksi dengan cara yang efisien dan terorganisir.

Sistem sirkulasi dapat menggunakan sistem manual atau digital. Pada sistem digital, perangkat lunak khusus digunakan untuk mencatat dan memonitor peminjaman, pengembalian, serta perpanjangan koleksi, yang memudahkan staf perpustakaan dalam pengelolaan koleksi dan meminimalkan kesalahan. Sistem ini

juga memungkinkan pengguna untuk mengecek ketersediaan koleksi secara online dan melakukan peminjaman atau perpanjangan melalui aplikasi atau website perpustakaan.

Menurut (Martoaatmodjo, 2008: 3.4) Ada beberapa sistem peminjaman koleksi yang sering digunakan oleh perpustakaan di layanan sirkulasi, yaitu:

1) Sistem Peminjaman Kuno

Pada masa kuno perpustakaan masih menggunakan sistem pelayanan tertutup. Ini disebabkan karena perpustakaan takut akan kehilangan koleksinya. Sistem peminjaman kuno dilakukan dengan cara mencatat nama pengarang, judul buku dan nama peminjam pada buku pencatatan peminjaman. Transaksi peminjaman satu hari berderet pada buku catatan peminjaman tersebut. Kesulitan dijumpai pada saat mencari sebuah buku yang dipinjam harus membuka seluruh catatan dan memeriksanya satu persatu. Sistem Peminjaman Browne (Browne Charging System).

2) Sistem Peminjaman Newark

Sistem ini mulai dipakai pada tahun 1900 oleh perpustakaan umum Newark New Jersey. Cara peminjaman dengan sistem ini adalah buku yang akan dipinjam dibawa ke bagian peminjaman, buku diambil oleh petugas peminjaman untuk dibubuhkan batas waktu tanggal kembali pada slip yang tersedia, kemudian diserahkan kepada peminjam. Kartu peminjaman dibubuhkan juga batas waktu tanggal kembali untuk setiap buku yang dipinjam. Dicatat pula nomor panggil buku tersebut, kartu buku ditinggal dibubuhkan batas waktu tanggal kembali seperti yang diberikan pada slip di atas dan pada sisi tanggal tersebut dituliskan nomor kartu peminjam. Kartu

buku kemudian disusun menurut tanggal harus kembali tersebut.

3) Sistem Peminjaman Sendiri Detroit

Sistem ditemukan tahun 1929 oleh Ralph A Ulveling, pustakawan perpustakaan umum Detroit. Disebut peminjaman sendiri karena peminjam sendiri yang menuliskan nomor anggota peminjam kedalam kartu buku. Dengan demikian petugas peminjaman tidak harus menuliskannya sehingga dapat menghemat waktu. Sistem ini hampir sama dengan sistem peminjaman browne.⁶

4. Unsur Layanan Sirkulasi

Unsur layanan sirkulasi perpustakaan mencakup berbagai proses yang berhubungan dengan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Pertama, ada pendaftaran anggota yang memungkinkan pengguna untuk meminjam bahan pustaka. Setelah itu, peminjaman dilakukan dengan mencatat bahan yang dipinjam, tanggal peminjaman, dan batas waktu pengembalian. Pengembalian bahan pustaka juga merupakan bagian penting dari layanan sirkulasi, di mana bahan yang dipinjam harus dikembalikan tepat waktu, dan kondisi bahan akan diperiksa.

Selain itu, ada juga proses perpanjangan peminjaman jika anggota membutuhkan waktu lebih lama untuk menggunakan bahan pustaka tersebut. Perpustakaan juga harus memantau status bahan pustaka, baik yang sedang dipinjam, dikembalikan, atau dalam proses perawatan. Untuk mengatur keberlanjutan layanan, perpustakaan sering memberlakukan denda atau sanksi bagi

⁶ Syahyuman Hengky Gampala, "Sistem Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Jurusan Pgsd Fip Unp Bukittinggi," *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan* 1, no. 1 (2016): 1–16.

pengguna yang terlambat mengembalikan bahan pustaka.⁷

Selain itu, layanan sirkulasi juga mencakup pengelolaan koleksi perpustakaan, termasuk penyusunan ulang bahan pustaka yang telah dikembalikan dan pengaturan koleksi agar mudah diakses oleh pengguna lainnya⁸ Perpustakaan modern juga sering menyediakan fasilitas pemesanan bahan pustaka yang sedang dipinjam, sehingga pengguna dapat mendapatkan prioritas untuk meminjam bahan tersebut setelah dikembalikan.

Layanan sirkulasi memiliki beberapa unsur yang dirancang untuk pemustaka agar meningkatkan minat kunjung pemustaka ke perpustakaan. Unsur tersebut yaitu :

1) Fasilitas

Perpustakaan harus memiliki layanan yang dilengkapi dengan fasilitas yang baik dan memadai, agar tujuan dan fungsi perpustakaan terpenuhi. Sebagai sarana utama adalah ruangan yang sesuai dengan jumlah pemakainya, diperlukan perabot untuk layanan seperti, rak buku, kursi dan meja baca, AC agar pemustaka nyaman dalam belajar di perpustakaan.

2) Koleksi

Koleksi adalah unsur utama yang harus dimiliki oleh sebuah perpustakaan, dalam memberikan layanan perpustakaan. Koleksi yang dimiliki perpustakaan harus rutin dirawat dan diatur secara tepat agar memudahkan pemakai dalam mencari buku koleksinya, isi koleksi disesuaikan tujuan layanan. Jumlah koleksi harus selalu dikembangkan

⁷ Margareta, Isran Elnadi. "Revitalasi Layanan Sirkulasi Perpustakaan Perguruan Tinggi." *THE LIGHT: Journal of Librarianship and Information Science* 2.1 (2022): 35-42.

⁸ Arnilah, Arnilah, and Rani Kurnia Vlora. "Sistem Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang." *DE FACTO: Journal Of International Multidisciplinary Science* 2.1 (2024): 11-22.

disesuaikan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi.

3) Pustakawan

Pustakawan termasuk unsur penggerak dalam penyelenggaraan kegiatan layanan. Tanpa kehadiran seorang pustakawan untuk mengatur dan memberikan layanan, tentu tidak ada layanan di perpustakaan, pustakawan dibagian layanan dituntut ramah, berwawasan luas, cekatan, rajin, cepat tanggap, jujur, dan siap membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

4) Pemakai (pemustaka)

Pemustaka adalah unsur pendukung dan penentu dalam layanan perpustakaan. Pemustaka anggota masyarakat memerlukan layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya. pemustaka berasal dari berbagai latar belakang yang berbeda-beda. Oleh karena itu pustakawan harus mengenali kebutuhan pemakainya. (Hartono,2016).⁹

5. Konsep Layanan Sirkulasi

Adalah suatu sistem atau mekanisme yang mengatur peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan. Layanan ini bertujuan untuk memfasilitasi akses pengguna terhadap koleksi perpustakaan secara efisien, memastikan koleksi yang dipinjam kembali tepat waktu, dan mengatur agar koleksi perpustakaan dapat digunakan oleh banyak orang secara bergantian. Dalam konsep layanan sirkulasi, penting untuk memperhatikan aspek kemudahan bagi pengguna dalam melakukan peminjaman, pengembalian, serta perpanjangan masa peminjaman. Selain itu,

⁹ Margareta, "Revitalasi Layanan Sirkulasi Perpustakaan Perguruan Tinggi."

pengelolaan catatan peminjaman dan pengawasan terhadap koleksi yang dipinjam juga menjadi bagian integral dari layanan ini, untuk menjaga ketersediaan dan kondisi koleksi perpustakaan.

Penerapan sistem layanan di perpustakaan bertujuan agar kegiatan pemberian jasa layanan dapat berlangsung teratur dengan baik dan cepat. Suatu sistem layanan perpustakaan merupakan kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain. Petugas perpustakaan memilih sendiri sistem pelayanan yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan pemustaka, kesiapan petugas suatu perpustakaan dan tersedianya sarana dan prasarana. Widarti (2020) menekankan bahwa pustakawan yang bertanggung jawab atas layanan sirkulasi perlu memiliki kemampuan dalam mengelola data pengguna dan koleksi, memberikan panduan kepada pemustaka, serta memastikan pengalaman yang nyaman selama proses transaksi. Layanan sirkulasi yang inovatif juga dapat mencakup fitur-fitur tambahan, seperti pengingat pengembalian melalui email atau aplikasi perpustakaan berbasis ponsel.¹⁰

Layanan terbuka memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihannya yaitu pemustaka bebas sendiri memilih koleksi yang ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhannya, dapat memberikan kebebasan dalam membaca dan memberikan kemudahan dalam pelayanan. Dengan menggunakan sistem terbuka pemustaka akan lebih dekat dengan buku atau bahan pustaka lain. Dan kelemahan dari layanan terbuka yaitu koleksi-koleksi yang ada di perpustakaan kurang teratur bahkan tidak disimpan pada rak tidak sesuai dengan nomor kelas karena di ambil dan dikembalikan seenaknya oleh para pemustaka.¹¹

¹⁰ Prijanto, IF (2017). Membongkar pola pikir pustakawan: Perpustakaan dan pustakawan inovatif

¹¹ Epi Melianti and Totok Antonius Priyadi, "Analisis Sistem Layanan Sirkulasi Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Pontianak," *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa* 10, no. 11 (2021): 1–8.

B. Layanan Referensi

1. Tujuan layanan referensi

Menurut Trimo (1997), layanan referensi adalah pemberian bantuan secara langsung dan bersifat personal kepada pemustaka yang mencari informasi tertentu. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa pemustaka mendapatkan jawaban yang tepat atas pertanyaan mereka.

Layanan referensi perpustakaan memiliki tujuan utama untuk membantu pemustaka menemukan informasi secara cepat dan tepat. Melalui layanan ini, pemustaka dibimbing agar mandiri dalam memanfaatkan koleksi yang dimiliki perpustakaan, sehingga mereka dapat menelusuri informasi dengan pilihan subjek yang lebih luas dan menggunakan koleksi referensi secara optimal.¹²

Selain itu, layanan referensi berfungsi untuk menampung dan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka, serta memberikan dukungan dalam penyusunan bibliografi dan sitasi yang benar sesuai ketentuan yang berlaku. Dengan demikian, layanan referensi tidak hanya menyediakan informasi yang dibutuhkan, tetapi juga membimbing pemustaka dalam mengembangkan keterampilan literasi informasi, yang esensial dalam era digital saat ini.

Layanan referensi perpustakaan bertujuan untuk membantu pemustaka menemukan informasi secara cepat dan tepat, serta membimbing mereka agar mandiri dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan. Hal ini memungkinkan pemustaka menelusuri informasi dengan pilihan subjek yang lebih luas dan menggunakan koleksi referensi secara optimal. Selain itu, layanan referensi

¹² Kalsum, Umi. "Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi." *Iqra: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi* 10.1 (2016): 132-146.

berfungsi untuk:

1. Memberikan informasi: Memungkinkan pemustaka menemukan informasi dengan cepat dan tepat.
2. Memberikan bimbingan: Membantu pemustaka menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan dan cara menggunakannya.
3. Memberikan pengarahan dan instruksi: Memperkenalkan pemustaka tentang penggunaan perpustakaan dan sumber-sumber bibliografi dengan baik.¹³

Dengan demikian, layanan referensi tidak hanya menyediakan informasi yang dibutuhkan, tetapi juga membimbing pemustaka dalam mengembangkan keterampilan literasi informasi yang esensial dalam era digital saat ini :

2. Fungsi Layanan Referensi

Pada umumnya layanan referensi pada setiap jenis perpustakaan mempunyai tujuan yang sama yaitu memberikan pelayanan yang baik dan efisien kepada pemakai perpustakaan. Agar tugas layanan referensi berjalan dengan baik maka petugas referensi perlu memperhatikan fungsi-fungsi referensi berikut :¹⁴

1. Fungsi Informasi

Petugas referensi dapat memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi yang luas dan mendetail sesuai dengan kebutuhan pemakai.

2. Fungsi Bimbingan

Memberikan bimbingan kepada pemakai perpustakaan untuk

¹³ Nining Nugrahini, "Layanan Referensi Dan Promosi Koleksi Referensi," *ABA Journal* 2, no. 2 (2014): 129–38.

¹⁴ Meilita, Weni. "Pemanfaatan website dan media sosial perpustakaan dalam layanan referensi perpustakaan perguruan tinggi." *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan Dan Kearsipan* 22.1 (2020): 4.

menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan, misalnya melalui katalog perpustakaan, buku-buku referensi, serta bahan pustaka lainnya dan bagaimana cara menggunakannya untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.

3. Fungsi pengarahan dan instruksi

Petugas memperkenalkan kepada pemakai tentang bagaimana menggunakan perpustakaan secara umum, penggunaan sumber-sumber bibliografi dengan baik dengan maksud untuk menggairahkan dan meningkatkan penggunaan perpustakaan. Secara formal biasanya melalui program instruksi yang telah dipersiapkan serta disusun dengan cermat dan matang yang disesuaikan dengan kebutuhan.

4. Fungsi supervisi

Petugas referensi dapat mengamati pengunjung baik dalam hal kebutuhan informasi yang diperlukan maupun latar belakang sosial dan tingkat pendidikan agar dapat menjawab pertanyaan dengan tepat.

5. Fungsi bibliografis

Petugas referensi perlu secara teratur menyusun daftar bacaan atau bibliografi untuk keperluan penelitian atau mengenal bahan bacaan yang baik dan menarik.¹⁵

3. Konsep Layanan Referensi

Layanan referensi perpustakaan adalah salah satu fungsi utama perpustakaan yang menyediakan bantuan kepada pemustaka dalam menemukan informasi yang

¹⁵ Umi Kalsum, "Referensi Sebagai Layanan, Referensi Sebagai Tempat: Sebuah Tinjauan Terhadap Layanan Referensi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi."

mereka butuhkan. Layanan ini mencakup penyediaan koleksi referensi seperti ensiklopedia, kamus, direktori, dan sumber informasi lainnya yang dapat digunakan di tempat. Pustakawan referensi berperan aktif dalam membantu pemustaka menavigasi sumber-sumber ini, menjawab pertanyaan, dan memberikan bimbingan dalam penelitian.

Dalam konteks modern, layanan referensi telah berevolusi dengan memanfaatkan teknologi digital. Layanan referensi virtual memungkinkan pemustaka mengajukan pertanyaan dan menerima jawaban melalui email, chat, atau platform media sosial, sehingga memperluas akses dan kenyamanan bagi pengguna. Perpustakaan juga mengembangkan basis pengetahuan daring dan FAQ untuk menjawab pertanyaan umum secara efisien.¹⁶

Tujuan utama layanan referensi adalah memastikan pemustaka mendapatkan informasi yang akurat dan relevan dengan cepat. Selain itu, layanan ini bertujuan untuk mengedukasi pemustaka agar mandiri dalam menelusuri informasi dan memanfaatkan koleksi perpustakaan secara efektif. Dengan demikian, layanan referensi tidak hanya memenuhi kebutuhan informasi sesaat, tetapi juga meningkatkan literasi informasi dan keterampilan penelitian pemustaka.

Pentingnya layanan referensi dalam perpustakaan tidak dapat diabaikan, karena menjadi jembatan antara pemustaka dan sumber informasi yang mereka butuhkan. Dengan perkembangan teknologi dan perubahan perilaku pemustaka, layanan referensi terus beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan informasi yang semakin kompleks dan beragam.¹⁷

¹⁶ Irwin Pratama Putra and Indira Irawati, "Layanan Referensi Sebagai Representasi Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan* 6, no. 1 (2018): 77, <https://doi.org/10.24198/jkip.v6i1.13464>.

¹⁷ Gema Rullyana, "Konsep Layanan Referensi," n.d.

4. Jenis Layanan Referensi

Menurut Bopp (1991), ada 3 jenis layanan referensi dasar (pokok) yang pada teorinya digolongkan secara terpisah, tetapi pada prakteknya terkadang dilakukan secara bersama-sama. Ketiga jenis layanan referensi tersebut adalah:

1) layanan informasi

Yang dilakukan dengan cara menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna sesuai kebutuhan informasi mereka mulai dari informasi yang sangat sederhana sampai dengan informasi yang sangat kompleks, melayani kebutuhan informasi pengguna dengan cara melakukan kerjasama, silang layan dan lain-lain.

2) Layanan pembelajaran (instructional)

Yaitu memberikan petunjuk dan pengajaran kepada pengguna untuk dapat menemukan letak informasi (locate information) yang dibutuhkan secara mandiri atau membantu pengguna untuk memilih dan menggunakan alat-alat bantu (reference tools) yang ada seperti menggunakan koleksi referensi, menggunakan katalog, menggunakan database online, internet, dll.

Jenis

3) layanan bimbingan (guidance).

Bimbingan yang dimaksudkan disini tidak berbeda jauh dengan pembelajaran (instructional). Menurut pengertian penulis, bimbingan lebih kearah memberikan petunjuk secara langsung, melakukan pemdampingan kepada yang dibimbing, berbeda dengan pembelajaran yang lebih mengutamakan proses belajar, mengajarkan tentang sebuah ilmu atau

sistem.¹⁸

Layanan informasi, yang dilakukan dengan cara menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna sesuai kebutuhan informasi mereka mulai dari informasi yang sangat sederhana sampai dengan informasi yang sangat kompleks, melayani kebutuhan informasi pengguna dengan cara melakukan kerjasama, silang layanan dan lain-lain :

1. Ready Reference Questions (pertanyaan dengan sumber referensi) adalah pertanyaan yang dapat dijawab secara cepat dengan melakukan konsultasi atau menggunakan 1 atau 2 alat bantu. Pada umumnya seperti pertanyaan mengenai alamat, terjemahan, arti kata atau definisi suatu istilah, tanggal dan tempat sebuah kejadian atau biografi singkat seorang tokoh, dll. Dengan adanya internet, pertanyaan-pertanyaan yang bersifat *ready reference* tidak hanya dapat dijawab dengan alat bantu *manual*, tapi juga bisa diperoleh secara cepat di internet. Media komunikasi antara pengguna dengan pustakawan pun dapat dilakukan dengan tidak hanya bertatap muka secara langsung, tetapi bisa melalui telepon, email bahkan dengan cara chatting.
2. Pertanyaan penelitian (*research questions*) Selain pertanyaan yang dapat dijawab secara mudah dan cepat, layanan referensi juga menerima pertanyaan-pertanyaan yang kompleks untuk keperluan penelitian, dan untuk memperoleh jawabannya, pustakawan harus melakukan penelusuran informasi terlebih dahulu.
3. Peminjaman antar perpustakaan (*interlibrary loan*) Dalam bentuk ini perpustakaan boleh meminjam dan meminjamkan koleksinya ke

¹⁸ Oleh Dian Wulandari, Pustakawan Universitas, and Kristen Petra, "Layanan Referensi Di Era Informasi : Menjalankan Fungsi Pendidik," Media, 1997, 1-11.

perpustakaan lain. Dalam hal ini, peminjaman dilakukan oleh perpustakaan serta atas nama perpustakaan. Dengan demikian, Anggota perpustakaan A bila ingin meminjam buku dari perpustakaan B maka anggota tersebut harus melakukannya melalui perpustakaan A. Jadi Anggota tidak boleh berhubungan langsung dengan perpustakaan lain.

4. Informasi dan layanan rujukan (*information and referall service*)
Pustakawan referensi harus dapat mengidentifikasi sumber-sumber informasi yang ada di luar perpustakaannya untuk memenuhi kebutuhan informasi para penggunanya. Pustakawan harus dapat melokalisir keberadaan informasi tertentu yang dibutuhkan pengguna. Dalam hal ini, fungsi layanan adalah menjembatani pengguna dengan informasi yang dibutuhkannya dari luar Perpustakaan dan mempertemukannya.
5. Kerjasama (*cooperative reference service*) Salah satu bentuk layanan informasi adalah mengadakan hubungan dan kerjasama dengan perpustakaan/pusat informasi lain dalam memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Kerjasama dapat dilakukan secara formal berupa konsorsium, forum perpustakaan maupun kerjasama non formal, sehingga ketika kebutuhan pengguna tidak dapat dilayani di perpustakaan sendiri, pustakawan referensi dapat mencarinya dari perpustakaan lain yang bekerjasama
6. *Selective dissemination of information* Menyediakan layanan informasi terpilih yang diolah dan disajikan kepada pengguna sesuai dengan bidang ilmu/minat masing-masing. contoh: Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi, pustakawan dapat menyediakan informasi terbaru dan terpilih untuk tiap-tiap jurusan sehingga para dosen dapat mengikuti perkembangan informasi

terbaru yang tersedia di Perpustakaan.

7. Kemas ulang informasi Keberagaman jenis informasi yang dapat diperoleh baik dari media cetak maupun online memberikan pilihan yang luas terhadap informasi yang dibutuhkan. Keterbatasan waktu dari para pengguna informasi, khususnya para praktisi dan pengusaha memberi peluang bagi para pustakawan untuk menyediakan layanan paket informasi yang telah diolah atau dikemas ulang sesuai dengan kebutuhan pemesan.
8. Pembelajaran(*instructional*) yaitu memberikan petunjuk dan pengajaran kepada pengguna untuk dapat menemukan letak informasi *locate information* yang dibutuhkan secara mandiri atau membantu pengguna untuk memilih dan menggunakan alat-alat bantu *reference tools* yang ada seperti menggunakan koleksi referensi, menggunakan katalog, menggunakan database online, internet, dll. Peran baru sebagai pendidik juga membawa perubahan pada pustakawan yang tidak lagi sebagai pengumpul informasi dan menyediakannya bagi pengguna tetapi pustakawan juga perlu mengadakan pelatihan, orientasi dan secara aktif berpartisipasi dalam proses pembelajaran, dan menumbuhkan masyarakat yang melek informasi.¹⁹

5. Koleksi Referensi

Koleksi referensi perpustakaan adalah kumpulan bahan pustaka yang dirancang untuk memberikan informasi spesifik secara cepat dan akurat. Koleksi ini tidak dimaksudkan untuk dibaca secara menyeluruh, melainkan untuk dirujuk saat pengguna membutuhkan informasi tertentu. Jenis-jenis koleksi referensi yang

¹⁹ Verry Mardiyanto and Reza Syafrizal, "Pelayanan Referensi Era Milenial Di Perpustakaan Perguruan Tinggi: Perspektif Perubahan Sosial Pengguna Perpustakaan," *Jurnal Pustaka Ilmiah* 7, no. 1 (2021): 1, <https://doi.org/10.20961/jpi.v7i1.50635>.

umum ditemukan di perpustakaan meliputi :²⁰

1) Kamus

Menyediakan definisi kata, ejaan, dan pengucapan. Kamus dapat dibedakan berdasarkan isinya menjadi kamus umum, kamus khusus, dan kamus subjek. Selain itu, kamus juga dapat dikategorikan berdasarkan jumlah bahasanya, seperti kamus ekabahasa, dwibahasa, atau aneka bahasa.

2) Ensiklopedia

Mengandung informasi ringkas tentang berbagai topik yang disusun secara alfabetis. Ensiklopedia memberikan gambaran umum mengenai suatu subjek dan sering digunakan sebagai titik awal dalam penelitian.

3) Buku Pegangan (Handbook) Berisi panduan atau informasi dasar mengenai suatu bidang ilmu. Buku pegangan biasanya digunakan untuk merujuk pada data atau prosedur tertentu dalam praktik profesional.

4) Atlas dan Peta

Menyediakan data geografis dalam bentuk visual. Atlas dan peta digunakan untuk memahami lokasi geografis, topografi, dan informasi terkait lainnya.

5) Bibliografi

Daftar buku atau artikel yang diterbitkan terkait topik tertentu. Bibliografi membantu peneliti menemukan sumber-sumber yang relevan dengan bidang studi mereka.

6) Indeks dan Abstrak

Indeks membantu menemukan artikel atau informasi dalam publikasi lain, sedangkan abstrak memberikan ringkasan singkat dari dokumen atau

²⁰ Puput novitasari, "Koleksi Referensi Di Perpustakaan," 2015.

artikel.²¹

Koleksi referensi ini sangat berguna bagi mahasiswa, peneliti, maupun masyarakat umum yang membutuhkan informasi cepat tanpa harus membaca keseluruhan buku. Selain itu, dengan perkembangan teknologi informasi, perpustakaan kini juga menyediakan sumber daya digital seperti e-book, jurnal elektronik, dan database online yang memungkinkan pengguna mengakses informasi kapan saja dan di mana saja.

Untuk memaksimalkan pemanfaatan koleksi referensi, perpustakaan seringkali menyediakan layanan bimbingan penggunaan koleksi referensi. Layanan ini dirancang untuk memberikan panduan dan dukungan kepada pengunjung dalam mengakses dan memanfaatkan koleksi referensi yang tersedia.

Dengan memahami jenis-jenis koleksi referensi dan cara memanfaatkannya, pengguna perpustakaan dapat lebih efektif dalam mencari dan menggunakan informasi yang dibutuhkan untuk keperluan belajar, penelitian, atau kebutuhan informasi lainnya.

C. Persepsi Mahasiswa

1. Konsep Persepsi

Persepsi merupakan proses kognitif yang kompleks, di mana individu menafsirkan stimulus yang diterima melalui pancaindra menjadi informasi yang bermakna. Menurut Walgito (2010), persepsi adalah suatu proses pengorganisasian dan penginterpretasian terhadap stimulus yang diterima oleh individu sehingga menjadi sesuatu yang bermakna, dan proses ini sangat dipengaruhi oleh pengalaman,

²¹ Nugrahini, N. (2013). *Layanan Referensi Dan Promosi Koleksi Referensi*. Universitas Negeri Malang.

perhatian, perasaan, serta motivasi seseorang.²²

Dalam konteks perpustakaan, persepsi mahasiswa mencerminkan bagaimana mereka memandang efektivitas, kemudahan, dan kebermanfaatan layanan yang diberikan oleh perpustakaan, khususnya layanan sirkulasi dan referensi. Persepsi ini akan menentukan sejauh mana layanan tersebut dianggap mampu memenuhi kebutuhan informasi dan mendukung proses akademik mahasiswa.

2. Layanan Sirkulasi Dan Referensi Sebagai Objek

Persepsi Layanan sirkulasi adalah layanan yang berkaitan dengan aktivitas peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Layanan ini dianggap sebagai wajah utama dari perpustakaan karena paling sering diakses oleh mahasiswa. Menurut Sulisty-Basuki (1993), layanan sirkulasi bertujuan untuk menyediakan akses fisik terhadap koleksi perpustakaan secara teratur dan efisien.²³

Sementara itu, layanan referensi adalah layanan yang menyediakan bantuan kepada pemustaka dalam menemukan informasi spesifik menggunakan koleksi referensi. Buckland (1999) menjelaskan bahwa layanan referensi bersifat interaktif dan membutuhkan keterlibatan pustakawan untuk memecahkan masalah informasi pengguna²⁴ Mahasiswa sebagai pemustaka akan menilai apakah kedua layanan ini dikelola secara baik, mudah diakses, koleksinya memadai, serta apakah pustakawan memberikan bantuan yang memadai.

²² Walgito, Bimo. (2010). *Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.

²³ Sulisty-Basuki, B. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia.

²⁴ Buckland, M. (1999). *Reference Service*. San Diego: Academic Press.

3. Literasi Informasi Sebagai Konteks Penilaian

Literasi informasi adalah kemampuan untuk menyadari kebutuhan informasi, menemukan informasi yang dibutuhkan, mengevaluasi, dan menggunakannya secara efektif dan etis. Menurut American Library Association, literasi informasi adalah seperangkat keterampilan yang memungkinkan seseorang untuk mengenali kapan informasi dibutuhkan dan memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi, menelusuri, mengevaluasi, dan menggunakan informasi tersebut secara efektif.²⁵

Mahasiswa dengan tingkat literasi informasi yang baik akan lebih peka terhadap kualitas layanan perpustakaan yang mendukung proses akademik mereka. Persepsi terhadap layanan sirkulasi dan referensi akan dipengaruhi oleh apakah layanan tersebut membantu mereka dalam memenuhi standar literasi informasi ini.

4. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Mahasiswa

Beberapa faktor yang memengaruhi persepsi mahasiswa terhadap layanan perpustakaan meliputi:

1. Kualitas layanan pustakawan
2. Ketersediaan koleksi
3. Aksesibilitas layanan
4. Kecocokan layanan dengan kebutuhan akademik

Menurut Kotler dan Keller (2012), persepsi konsumen terhadap suatu layanan sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung, ekspektasi awal, serta

²⁵ American Library Association. (2000). *Information Literacy Competency Standards for Higher Education*. Chicago: ALA.

interaksi dengan penyedia layanan²⁶

Persepsi mahasiswa terhadap layanan perpustakaan terbentuk melalui interaksi mereka dengan sistem layanan, pustakawan, dan kualitas koleksi, yang kesemuanya berkaitan erat dengan kemampuan mahasiswa dalam mengakses dan menggunakan informasi secara literat. Maka, persepsi positif atau negatif dapat dijadikan indikator keberhasilan pengelolaan layanan perpustakaan dalam mendukung literasi informasi mahasiswa.

²⁶ Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). Pearson Education.