

# PERAN PUSTAKAWAN LAYANAN REFERENS PERPUSTAKAAN IAIN TERNATE UNTUK MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI BAGI PEMUSTAKA

Oleh :

Rosita Mustafa

Anthonius M. Golung

Johnny J. Senduk

Email : mustafa\_rosita@yahoo.com

## Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan tentang bahwa pustakawan dalam menjalankan tugasnya belum sesuai dengan fungsinya dilihat dari sikap pustakawan yang kurang membimbing pemustaka dalam menggunakan koleksi referens di perpustakaan. Selain itu juga, pustakawan dalam memberikan pelayanan kurang responsive dengan kebutuhan pemakai sehingga kadangkala mengharuskan pemustaka untuk berusaha sendiri mencari atau menemukan informasi yang dibutuhkan. Pustakawan juga kurang cekatan dalam melayani pemustaka yang datang di perpustakaan, dilihat dari sikap pustakawan dalam proses pemberian pelayanan yang mana sangat lambat. Hal tersebut dikarenakan jumlah pustakawan yang ada di perpustakaan IAIN hanya berjumlah 1 orang. Dengan adanya kondisi demikian, sehingga proses pemberian layanan yang optimal tidak dapat diberikan oleh pustakawan yang ada di perpustakaan IAIN ternate. Berdasarkan latar belakang masalah penelitian ini maka dirumuskan masalah sebagai berikut: “Bagaimana peran pustakawan layanan referens untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka?” dengan tujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan peran pustakawan di layanan referens dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka. fokus dalam penelitian ini yaitu Peran pustakawan sebagai edukator; Peran pustakawan sebagai manager; Peran pustakawan sebagai administrator. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif , dimana subjek/informan penelitian merupakan sumber data utama dalam penelitian ini sebanyak 8 orang dengan menggunakan teknik penentuan informan *purposive sampling* dan dengan memanfaatkan teknik pengumpulan data wawancara (*interview*) langsung. Dari hasil penelitian yang sudah diperoleh dan dilaksanakan di Perpustakaan IAIN Ternate Pemustaka sering mencari kebutuhan informasi dengan sendirinya tanpa ada bimbingan dari pustakawan, dan pemustaka sering mengalami kendala seperti tidak menemukan bahan koleksi yang ingin digunakan, kurangnya peran pustakawan dalam mengajari bagaimana cara menelusuri pada rak buku mengakibatkan pemustaka sering mengalami keterlambatan dalam penemuan bahan pustaka. Pustakawan juga belum mengajari semua pemustaka bagaimana cara menggunakan sarana temu kembali sehingga pemustaka tida tau bagaimana cara menemukan bahan koleksi dengan mudah, pada layanan referens sendiri perlu diperhatikan setiap jenis koleksi yang ada, karena jenis koleksi yang ada pada layanan referens belum memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka.

*Kata Kunci : peran pustakawan, layanan referens, kebutuhan informasi*

## **ROLE OF LIBRARY REFERENSIION SERVICES LIBRARY IAIN TERNATE TO MEET THE NEED OF INFORMATION FOR THE LIBRARY**

By :

Rosita Mustafa

Anthonius M. Golung

Jhony J. Senduk

Email : [mustafa\\_rosita@yahoo.com](mailto:mustafa_rosita@yahoo.com)

### **Abstract**

This research is motivated by the problem of librarians in performing their duties not in accordance with the function seen from the attitude of librarians who do not guide the user in using the collection of references in the library. In addition, librarians in providing services less responsive to the needs of users so sometimes require the user to try to find their own search or find the required information. Librarians are also less nimble in serving the librarian who came in the library, judging from the attitude of librarians in the process of providing services which is very slow. This is because the number of librarians in the library IAIN only amounted to 1 person. Given such conditions, so that the optimal service delivery process can not be given by librarians in libraries IAIN ternate. Based on the background of this research problem then formulated the problem as follows: "How the role of referent service librarian to meet the information needs for users?" With the aim to know and describe the role of librarians in referens service in meeting the information needs for users. the focus in this research is the role of librarian as educator; The role of librarian as manager; The role of librarian as administrator. This research uses qualitative method, where subject / informant of research is the main data source in this research as many as 8 people by using technique of determining of informant purposive sampling and by utilizing technique of data collecting of interview directly. From the results of research that has been obtained and implemented in the Library IAIN Ternate Pemustaka often seek information needs by itself without any guidance from librarians, and pemustaka often experience obstacles such as not finding the collection of materials to be used, lack of librarian role in teaching how to browse on the bookshelf resulting in pemustaka often experience delays in the discovery of library materials. The librarian also has not taught all the readers how to use the retrieval tool so that the reader does not know how to find the collection easily, the referent service itself needs to be paid attention to every type of collection available, because the type of collection available on referens service has not fulfilled the information requirement for the user .

Keywords: the role of librarians, referens services, information needs

## **PENDAHULUAN**

Keberadaan perguruan tinggi sebagai salah satu ujung tombak peningkatan sumber daya manusia dibidang pendidikan adalah suatu kenyataan yang tidak terbantahkan. Perguruan tinggi sebagai salah satu institusi yang berperan memajukan pembangunan bangsa memerlukan sebuah sarana pusat informasi dan dokumentasi sebagai sumber belajar yang dikelola secara baik, mudah, cepat dan tepat. Di setiap satuan pendidikan khususnya lembaga pendidikan tinggi yang baik wajib menyediakan pusat sumber belajar berupa perpustakaan sebagai pendukung proses pembelajaran sekaligus sebagai pusat informasi akademik, apalagi perpustakaan adalah sebagai jantung sekaligus pusat sumber belajar pada perguruan tinggi mutlak diperlukan.

Perpustakaan berfungsi sebagai salah satu faktor yang mempercepat akselerasi transfer ilmu pengetahuan, oleh karenanya perpustakaan merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam sistem pendidikan suatu lembaga. Selain itu juga perpustakaan berfungsi sebagai sumber informasi, dan merupakan penunjang yang penting artinya bagi suatu riset ilmiah, sebagai

bahan acuan atau referensi. Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada pada lingkungan perguruan tinggi atau sekolah tinggi lainnya yang pada hakikatnya merupakan bagian integral dari suatu perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi didirikan untuk menunjang pencapaian tujuan perguruan tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Salah satu peran penting perpustakaan perguruan tinggi adalah dalam kegiatan pelayanan informasi di lingkungan perguruan tinggi. Perpustakaan harus mampu memberikan berbagai informasi dari setiap bidang ilmu, dengan ketersediaan informasi yang lengkap pada perpustakaan, menjadikan perpustakaan sebagai pusat layanan jasa informasi. Tidak hanya dalam bentuk cetakan, rekaman suara, film, kaset dan bentuk lainnya juga harus disediakan oleh perpustakaan. Informasi yang beragam dan lengkap memberikan suatu kepuasan bagi pengunjung dan pengguna layanan informasi dalam mencari data yang dibutuhkan, baik untuk pendidikan, penelitian maupun tujuan lainnya.

Salah satu jenis dan jasa layanan yang biasanya dimanfaatkan oleh pemustaka dalam membantu menemukan informasi yang mereka butuhkan yaitu layanan referensi atau layanan rujukan. Istilah referensi berkembang dari tujuan utama perpustakaan yaitu memberikan informasi. Karena informasi yang dimiliki sering kurang memenuhi kebutuhan, perpustakaan mengarahkan mereka lebih lanjut pada lembaga ataupun sumber lain yang lebih tepat, bahkan dapat bertindak lebih jauh hingga pustakawanlah yang membuat perjanjian dengan lembaga lain tersebut untuk memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan untuk kepentingan bagi pemustakanya.

Layanan referensi adalah salah satu jasa perpustakaan yang disediakan bagi pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkannya suatu kegiatan pelayanan untuk membantu para pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi dengan cara menerima pertanyaan-pertanyaan dari para pengguna perpustakaan dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi. Memberi bimbingan untuk menemukan koleksi referensi dan mencari informasi yang

dibutuhkan, Memberi bimbingan kepada para pemakai tentang penggunaan bahan pustaka koleksi referensi. Dalam kegiatan tersebut peran pustakawan sangat penting dalam memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh seorang pemustaka yang ingin mencari suatu informasi dalam suatu koleksi referensi di perpustakaan.

Pustakawan merupakan komponen yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan suatu layanan di perpustakaan. Layanan pada perpustakaan akan berjalan dengan efektif apabila pemustaka sudah mengetahui bagaimana cara menggunakan layanan yang ada di perpustakaan dengan baik. Mulai dari kegiatan penelusuran koleksi, letak koleksi hingga cara menggunakan koleksi dengan baik dan tepat. Untuk itu diperlukan seorang pustakawan yang memiliki kompetensi (keahlian) yang membuat layanan di perpustakaan itu berkembang dan dapat memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka.

Pustakawan harus dapat memberikan pelayanan yang prima kepada pengguna perpustakaan agar pengguna puas dengan layanan yang diberikan. Serta, melaksanakan setiap tugas dan tanggung

jawabnya dengan baik sesuai dengan kerangka kerja yang ada. Dalam melayani kebutuhan pengguna yang semakin hari semakin banyak dan mendesak, pustakawan dituntut untuk dapat meningkatkan kemampuan diri mereka dengan berbagai cara. Diantaranya, dengan banyak membaca mengenai informasi, mengikuti pelatihan yang diadakan oleh perpustakaan serta dapat melanjutkan pendidikan formalnya ketahap yang lebih tinggi lagi. Hal ini dilakukan agar pustakawan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna sehingga pengguna puas dengan layanan yang diberikan. Dan disamping itu juga pustakawan harus ditunjang dengan fasilitas yang memadai sehingga dapat memberikan layanan yang terbaik bagi pengguna layanan di perpustakaan

Berdasarkan hasil pra survey yang dilakukan di perpustakaan IAIN Ternate, diketahui bahwa pustakawan dalam menjalankan tugasnya belum sesuai dengan fungsinya dilihat dari sikap pustakawan yang kurang membimbing

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi**

pemustaka dalam menggunakan koleksi referensi di perpustakaan. Selain itu juga, pustakawan dalam memberikan pelayanan kurang responsive dengan kebutuhan pemakai sehingga kadangkala mengharuskan pemustaka untuk berusaha sendiri mencari atau menemukan informasi yang dibutuhkan. Pustakawan juga kurang cekatan dalam melayani pemustaka yang datang di perpustakaan, dilihat dari sikap pustakawan dalam proses pemberian pelayanan yang mana sangat lambat. Hal tersebut dikarenakan jumlah pustakawan yang ada di perpustakaan IAIN hanya berjumlah 1 orang. Dengan adanya kondisi demikian, sehingga proses pemberian layanan yang optimal tidak dapat diberikan oleh pustakawan yang ada di perpustakaan IAIN ternate.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “peran pustakawan layanan referensi perpustakaan IAIN Ternate untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka”.

Menurut Basuki (1991:51) perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahnya,

maupun lembaga yang berfalsifikasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat).

Menurut Pamuntjak dalam bukunya yang berjudul Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan (2000:4), mengatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang tergabung dalam lingkungan lembaga pendidikan tinggi, baik yang berupa perpustakaan universitas, perpustakaan fakultas, perpustakaan akademi, perpustakaan sekolah tinggi, maupun perpustakaan lembaga penelitian dalam lingkungan perguruan tinggi. Koleksi perpustakaan perguruan tinggi yang harus ada terdiri dari :

- a. Buku referensi baik referensi umum maupun untuk bidang studi kasus.
- b. Buku teks baik yang diperlukan oleh mahasiswa maupun dosen, baik yang diwajibkan untuk mata kuliah tertentu, maupun yang dianjurkan.
- c. Buku untuk pengembangan ilmu yang melengkapi dan

memperkaya pengetahuan diluar bidang studi yang ditekuni.

- d. Majalah ilmiah (jurnal ilmiah)
- e. Penerbitan perguruan tinggi, baik penerbitan sendiri atau penerbitan dari perguruan tinggi lainnya.
- f. Penerbitan pemerintah, terutama produk hukum yang berkaitan dengan perguruan tinggi
- g. Laporan-laporan, terutama dari lembaganya sendiri.
- h. Skripsi, tesis, dan disertasi dari lembaganya sendiri.

Jadi dapat ditarik kesimpulan dari pengertian di atas bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada pada lingkungan perguruan tinggi atau sekolah tinggi, akademi atau sekolah tinggi lainnya yang pada hakikatnya merupakan bagian integral dari suatu perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi didirikan untuk menunjang pencapaian tujuan perguruan tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan Tri Darma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat.

## **Pengertian Peran Pustakawan**

Menurut Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen (2006 56:57) mengatakan bahwa Peran Pustakawan ialah sebagai berikut:

### **a. Edukator**

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

### **b. Manager**

Pada hakikatnya pustakawan adalah “manager informasi” yang mengelola informasi pada satu sisi, dengan pengguna informasi pada sisi lain. Informasi yang banyak dan terdapat dalam berbagai wadah yang jumlah selalu bertambah harus dikelola dengan baik. Kebutuhan informasi pengguna merupakan dasar pengelolaan informasi.

### **c. Administrator**

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

### **d. Supervisor**

Sebagai Supervisor pustakawan harus :

1. Dapat melaksanakan pembinaan professional, untuk mengembangkan jiwa kesatuan dan persatuan antar sesama pustakawan, sehingga dapat menumbuhkan dan peningkatan semangat kerja dan kebersamaan.
2. Dapat meningkatkan prestasi, pengetahuan dan keterampilan, baik rekan-rekan sejawat maupun masyarakat pengguna yang dilayaninya.
3. Mempunyai wawasan yang luas, pandangan jauh ke depan, memahami beban

kerja, hambatan-hambatan, serta bersikap sabar, tetapi tegas, adil, obyektif dalam melaksanakan tugasnya

4. Mampu berkoordinasi, baik dengan sesama pustakawan maupun dengan para pembinanya dalam menyelesaikan berbagai persoalan dan kendala, sehingga mampu meningkatkan kinerja unit organisasinya

Berdasarkan pendapat di atas dapat diketahui bahwa pustakawan memiliki banyak peran, yaitu sebagai edukator, manager, pustakawan juga berperan sebagai pengayak sumber informasi, sebagai teknisi dan sebagai konsultan informasi untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pengguna perpustakaan.

Memberikan layanan baik dan memuaskan pemustaka merupakan faktor terpenting bagi perpustakaan. Mutu layanan akan dikatakan baik apabila pustakawan bersedia melayani pemustaka dengan senang hati, misalnya menanyakan apa yang dicari dari

pemustaka, sebelum pemustaka bertanya. Hal ini dapat terjadi apabila SDM-nya ditingkatkan, minimal dengan ditingkatkan kerja individu.

### **Pengertian Layanan Referens**

Menurut Lasa (1994 : 33) referens berasal dari bahasa ingris "*reference*" berarti menunjuk kepada, menyebut. Sering di artikan pula dengan acuan, rujukan, sebab jenis koleksi ini sengaja dipersiapkan untuk memberikan informasi, penjelasan dalam hal-hal tertentu. Mungkin informasi itu itu meliputi kata, pokok masalah, tempat, pustaka, nama tokoh, petunjuk, ukuran dan lain sebagainya. Jenis koleksi ini tidak perlu dipelajari secara keseluruhan sebagaimana buku teks dan buku fiksi. Karena jenis ini banyak peminatnya dan sering diperlukan, maka pada umumnya tidak boleh dipinjam untuk dibawa pulang. Kecuali itu mungkin ada pertimbangan lain, misalnya jenis koleksi harganya mahal dan kadang sulit dicari. Untuk memudahkan pengenalan, maka dibedakan dengan koleksi lain dengan member kode (R) pada sandi pustaka yang tertulis pada punggung buku, kartu buku maupun kartu katalog buku.

Sedangkan menurut Alma (2013 : 11) Layanan referensi adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan untuk menemukan informasi. Bantuan tersebut berupa jawaban pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, baik yang ada di perpustakaan sendiri maupun perpustakaan lain. Pelayanan referensi merupakan layanan langsung, karena ada komunikasi antara petugas dan penanya. Oleh karena itu, petugas referensi dituntut memiliki kecakapan dan keterampilan menganalisis pertanyaan-pertanyaan yang di berikan oleh pengguna.

### **Pengertian Kebutuhan Informasi**

Menurut Nicholas (2000 : 22 ) bahwa kebutuhan informasi tampak ketika disadari terdapat informasi yang dibutuhkan oleh seseorang. Pengertian kebutuhan informasi adalah informasi dimana harus mengajarkan pekerjaan secara efektif. Kebutuhan informasi muncul ketika seseorang menyadari adanya kesenjangan antara pengetahuan dan harapan untuk memecahkan masalah. Kebutuhan akan informasi muncul ketika seseorang menyadari bahwa mereka tidak memiliki atau kekurangan pengetahuan untuk

mencapai tujuan, menjawab pertanyaan dan sebagainya.

Kebutuhan informasi terdiri dari tiga macam, yaitu kebutuhan informasi yang diekspresikan, tidak dapata diekspresikan atau tidak disadari. Kebutuha diekspresikan merupakan kebutuhan informasi terhadap kesenjangan antara pengetahuan dengan pekerjaan sehari-hari. Kebutuhan yang tidak diekspresikan ditujukan bagi pengguna informasi yang sadar bahwa mereka membutuhkan informasi, tetapi tidak melakukan apa-apa untuk memenuhinya, karena tidak bisa atau tidak mau. Kebutuhan yang tidak disadari ditujukan bagi orang-orang yang seringkali tidak mengetahui informasi apa yang mereka butuhkan. Mereka tidak menyadari kesenjangan informasi. Mereka tidak tahu bahwa informasi baru memberikan sesuatu tentang apa yang mereka ketahui. (Nicholas : 22-23)

### **Pengertian Pemustaka**

Setelah Undang-Undang No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan disahkan, istilah pengguna atau pemakai perpustakaan di ubah menjadi pemustaka, dimana pengertian pemustaka menurut Undang-Undang No.43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9 adalah

“pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan”.

Sedangkan menurut Suwarno (2009 : 80) pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya) ada berbagai jenis pemustaka seperti mahasiswa, guru, dosen, dan masyarakat bergantung pada jenis perpustakaan yang ada.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan baik perseorangan atau kelompok yang memanfaatkan layanan dan koleksi perpustakaan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus

yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

### **Fokus Penelitian**

Adapun yang menjadi focus dalam penelitian tentang peran pustakawan layanan referens perpustakaan IAIN Ternate untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka yaitu :

1. Peran pustakawan sebagai edukator
2. Peran pustakawan sebagai manager
3. Peran pustakawan sebagai administrator

### **Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, *interview*(wawancara), dan dokumentasi.

#### **a. Observasi**

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui obserfasi. (Nasution 2003:56)

#### **b. Wawancara**

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh 2 pihak, yaitu

pewawancara(*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara(*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. (Moleong 20014:186)

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. (Sugiyono 2014:82).

## **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Hasil yang diperoleh dari penelitian yaitu:

### **Pustakawan sebagai educator**

Pustakawan sebagai educator menurut Hermawan dan Zen (2006:57)

Sebagai edukator (pendidik), pustakawan dalam melaksanakan tugasnya harus berfungsi dan berjiwa sebagai pendidik, ia harus melaksanakan fungsi pendidikan yaitu mendidik, mengajar dan melatih. Mendidik adalah mengembangkan kepribadian, mengajar adalah mengembangkan

kemampuan berfikir, dan melatih adalah membina dan mengembangkan keterampilan.

Namun pada kenyataan yang terjadi di lapangan dan dari hasil wawancara Informan menyatakan bahwa, mereka belum diajari oleh pustakawan bagaimana cara menelusuri pada rak buku, karena setia berada di layanan referens mereka langsung mencari dengan sendiri bahan pustaka yang ingin digunakan pada rak buku, sedangkan penggunaan catalog sendiri mereka juga belum pernah diajari bagaimana cara menggunakan catalog. Dan untuk menelusuri informasi dengan cepat dan tepat sendiri belum juga diajari karena mereka sering mencari sendiri sesuai dengan pengetahuan mereka dalam menemukan bahan koleksi yang ingin digunakan.

Jaadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pada kenyataanya mengenai dengan peran pustakawan sebagai educator belum sesuai dengan apa yang telah terjadi pada layanan referens perpustakaan IAIN Ternate.

## **Peran Pustakawan sebagai manager**

Pada hakikatnya pustakawan adalah “manajer informasi” yang mengolah informasi, pustakawan harus tau bagaimana mengelolah, mengatur dan menyusun sumber-sumber informasi dengan baik sehingga pemustaka bisa menggunakan jasa layanan perpustakaan dengan nyaman dan kebutuhan yang mereka dapatkan terpenuhi.

Menurut Hermawan dan Zen (2006:57) “pustakawan dalam peranya sebagai manager juga harus dapat mengoptimalkan semua sumber daya yang tersedia di perpustakaan, baik berupa sumber daya manusia, sumber daya informasi, dan termasuk sarana dan prasarana.

Napun pada kenyataan yang terjadi di layanan referens perpustakaan IAIN, informan mengatakan bahwa setiap jenis koleksi yang ada pada layanan referens suda dibutkan sarana temu kembali agar mempermudah pemustaka untuk melakukan proses penelusuran agar mempermudah

dalam melakukan mepenelusuran namunada yang belum terlalu paham bagaimana cara menggunakan sranan temu kembali karena belum di ajarkan oleh pustakawan. Untuk pengelolaan yang ada pada layanan referens sendiri, bulum cukup baik karena ada sebagian bahan pustaka yang tidak lagi digunakan dibiarkan begitu saja tanpa harus digantikan dengan koleksi yang baru. Dan untuk pengelolaan koleksi bahan pustaka yang di kelolah tidak di susun pada rak buku agara pemustaka dapat menggunakan namun keterbatasan sarana dan prasarana mengabibatkan setiap jenis koleksi yang dikelolah tidat disusun pada rak buku.

Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada kenyataan yang seharusnya tidak sesuai dengan apa yang terjadi pada layanan referens perpustakaan IAIN Ternate, sehingga harus lebih diperhatikan lagi.

## **Pustakawan sebagai Administrator**

Administrator adalah orang yang bertugas untuk mengurus hal-hal yang berhubungan dengan bagian administrasi. Seorang administrator bertugas untuk mengelolah koleksi perpustakaan. Sebagai administrator

pustakawan harus mampu menyusun, serta melakukan analisis hasil yang telah dicapai, kemudian melakukan upaya-upaya perbaikan untuk mencapai hasil yang lebih baik Hermawan dan Zen (2006:57), dalam prosedur pelayanan dan pengolaan bahan koleksi perpustakaan suda baik namun pustakawan mengalami kendala dalam segi jumlah pustakawan.

Seuai dengan hasil wawancara makan ditemukan bahwa apabila jenis koleksi yang dibutuhkan tidak ditemukan maka pemustaka sering mencari jenis koleksi lain untuk di baca atau melaporkan pada pustakawan sedangkan jumlah koleksi yang ada pada layanan referens sendiri belum cukup untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka sehingga pemustaka sering tidak menemukan bahan koleksi yang ingin digunakan. Dan untuk jimlah koleksi sendiri masih harus diadakan penambahan namun harus sesuai dengan kebutuhan pengguna agar pengguna dapat menggunakannya.

Dari hasil yang ditemukan pada layanan referens perpustakaan

IAIN Ternate tidak sesuai dengan kenyataan yang seharusnya terjadi. Maka dari itu, perlu adanya perhatian dari pihan perpustakaan sendiri.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Peran Pustakawan Layanan Referens Perpustakaan IAIN Terate Untuk Memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Pemustaka maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Pustakawan sering mencari kebutuhan informasi dengan sendirinya tanpa ada bimbingan dari pustakawan, dan pemustaka sering mengalami kendala seperti tidak menemukan bahan koleksi yang ingin digunakan, kurangnya peran pustakawan dalam mengajari bagaimana cara menelusuri pada rak buku mengakibatkan pemustaka sering mengalami keterlambatan dalam penemuan bahan pustaka. Pustakawan juga belum mengajari semua pemustaka bagaimana cara menggunakan sarana temu kembali sehingga pemustaka tida tau bagaimana cara menemukan bahan koleksi dengan mudah, pada layanan referens sendiri perlu diperhatikan

setiap jenis koleksi yang ada, karena jenis koleksi yang ada pada layanan referens belum memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka.

## **SARAN**

Adapun saran yang akan diberikan yaitu :

1. Untuk proses penelusuran pada rak buku, pustakawan perlu mengajarkan kepada pemustaka agar pemustaka muda menemukan bahan pustaka yang ingin digunakan
2. Dalam penggunaan catalog, pustakawan juga seharusnya mengajarkan pemustaka bagaimana cara menggunakan catalog, agar pemustaka dengan

menemukan bahan koleksi yang ingin digunakan

3. Pustakawan harus mengevaluasi bahan pustaka yang digunakan oleh pemustaka.
4. Perpustakaan harus mengadakan jenis koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
5. Perlu adanya penambahan pustakawan dan saran pra sarana agar bahan koleksi tidak di biarkan begitusaja
6. Pustakawan harus sering memberikan bimbingan terhadap pemustaka sehingga pemustaka tidak kesulitan untuk menemukan informasi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Alma, H. 2013. *Pengembangan Layanan Referensi di Perpustakaan (antara harapan dan kenyataan)*. *Jurnal-iqra*. 07(1) : 11-13

Basuki-Sulistyo. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Utama.

Darmono. 2007. *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata kerja*. Jakarta: Grasindo

Depdiknas. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*, edisi ketiga. Jakarta: Depdiknas

Hermawan dan Zulfikar Zen . 2006. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.

- Indonesia, Perpustakaan Nasional RI. 2000. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan umum*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Lasa Hs. 1994. *Pengelolaan Terbitan Berseri*. Jakarta: Gajah Mada University Press.
- Lasa Hs. 2007. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus
- Moleong, Lexy J. 2014, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Nasution. 2003. *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito
- Nicholas, D. 2000. *Assessing Information Needs: Tools, Techniques and Concept For the Internet Age*. Ed. 2. London: Aslib.
- Sjahrial-Pamuntjak, R. 2000. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta: Djambatan.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta.
- Sutarno.2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta : Sagung Seto
- Suwarno. 2009. *Pengantar Ilmu Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Taslimah, Yusuf. 1996. *Manajemen Perpustakaan Umum*. Jakarta : Universitas Terbuka Depdikbud.