

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Layanan Referensi Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan

Salah satu layanan inti di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan ialah layanan referensi. Layanan referensi ini berfungsi dalam memberikan bantuan kepada pemustaka dalam menemukan informasi secara cepat dan tepat. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan kemudahan terhadap sumber informasi, untuk menunjang kebutuhan informasi masyarakat. Dalam pelaksanaannya, layanan referensi dijalankan oleh pustakawan yang terampil, tidak hanya memberikan informasi tetapi juga membimbing pengunjung perpustakaan dalam pencarian informasi.

Pelayanan referensi merupakan tindakan bantuan yang diberikan kepada pemustaka secara perorangan ketika mereka ingin mencari informasi yang dibutuhkan. Bantuan ini dilakukan oleh pustakawan yang terlatih khusus untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, baik secara langsung bertatap muka, melalui telepon, ataupun secara elektronik. Tugas pustakawan khususnya bagian referensi ini tidak hanya menjawab pertanyaan secara substansif, tetapi juga membimbing pemustaka untuk memilih dan menggunakan sarana yang tepat untuk penelusuran informasi.

a. Aksebilitas Layanan (Kemudahan Layanan)

1) Jam Operasional Layanan

Berdasarkan hasil wawancara mengenai waktu operasional pelayanan referensi pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pengunjung. Layanan referensi dibuka setiap hari kerja, dari hari Senin sampai hari Jum'at, mulai jam 09.00 sampai 16.00. Bahkan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan memberikan tambahan pelayanan pada hari Sabtu dan Minggu untuk memberikan kesempatan bagi masyarakat yang tidak sempat berkunjung

pada hari kerja. Hal ini menunjukkan komitmen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dalam memberikan akses informasi yang luas dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat. Terkait penjelasan tersebut disampaikan oleh salah satu petugas disitu berinisial M yaitu sebagai berikut:

"Pelayanan referensi dibuka sesuai jam operasional dari hari Senin sampai Jum'at, juga kami membuka layanan referensi di hari Sabtu dan Minggu. Sedangkan hari besar Nasional libur"⁴⁵

Berikut dibawah ini jadwal pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan:

Senin	: 08.30 - 16.00
Selasa	: 08.30 - 16.00
Rabu	: 08.30 - 16.00
Kamis	: 08.30 - 16.00
Jum'at	: 09.00 - 16.00
Sabtu	: 09.00 - 13.00
Minggu	: 09.00 - 13.00 ⁴⁶

2) Saluran atau Media Pelayanan

Adapun saluran atau media yang digunakan masyarakat untuk mengakses layanan referensi pada dinas perpustakaan dan karsipan daerah provinsi kalimantan selatan dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

"Saluran yg digunakan datang secara langsung ke ruang layanan refrensi"⁴⁷

⁴⁵ Wawancara dengan pustakawan berinisial M 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan karsipan provinsi kalimantan selatan

⁴⁶ Wawancara dengan pustakawan berinisial NA 26 Mei 2025 di Perpustakaan dan karsipan provinsi kalimantan selatan

⁴⁷ Wawancara dengan pustakawan berinisial M 26 Mei 2025 di Perpustakaan dan karsipan provinsi kalimantan selatan

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas menunjukkan bahwa saluran layanan referensi dengan datang secara langsung ke ruang layanan referensi masih memegang peranan yang sangat penting. Hal ini dikarenakan dalam prosesnya, interaksi tatap muka memungkinkan dilakukannya wawancara referensi atau pemustaka dapat bertanya langsung sehingga lebih efektif dan mendalam.

3) Layanan Khusus

Layanan khusus pada dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan selatan dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Untuk pengguna berkebutuhan khusus kita arahkan ke layanan disabilitas”⁴⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa dalam melayani pengguna dengan kebutuhan khusus, dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan selatan memiliki kebijakan yang jelas, yaitu dengan mengarahkan para pemustaka yang memiliki kebutuhan khusus ke layanan disabilitas yang tersedia.

b. Kualitas Layanan Referensi

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan pada dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan selatan dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Prosedurnya datang secara langsung ke ruang layanan refrensi dan menanyakan hal-hal terkait layanan refrensi”⁴⁹

Pada hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa prosedur dalam mendapatkan layanan referensi di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan selatan sangatlah mudah dan langsung. Pemustaka hanya perlu datang secara langsung ke ruangan referensi dan kemudian menanyakan kepada petugas

⁴⁸ Wawancara dengan pustakawan berinisial M 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan kearsipan provinsi kalimantan selatan

⁴⁹ Wawancara dengan pustakawan berinisial M 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan kearsipan provinsi kalimantan selatan

atau staf yang berjaga mengenai hal-hal atau keperluan tentang layanan referensi yang mereka inginkan.

2) Standar Pelayanan

Standar pelayanan ketika menjawab pertanyaan dari pemustaka pada dinas perpustakaan dan karsipan daerah provinsi kalimantan selatan dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Untuk menjawab pertanyaan bisa diajukan langsung kepada pustakawan atau staf pengelola perpustakaan di layanan refrensi”⁵⁰

Pada hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa ketika pemustaka memiliki pertanyaan atau memerlukan bantuan untuk menemukan informasi, mereka diarahkan untuk langsung menghubungi pustakawan atau staf yang bertugas di bagian layanan referensi. Ini berarti dinas perpustakaan dan karsipan Provinsi kalimantan selatan menyediakan petugas yang siap membantu secara langsung untuk menjawab pertanyaan, memberikan panduan, atau membantu pemustaka menggunakan koleksi referensi.

3) Kepastian Informasi

Kepastian informasi yang diberikan pustakawan pada dinas perpustakaan dan karsipan daerah provinsi kalimantan selatan dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Pustakawan akan menjawab pertanyaan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan”⁵¹

Dari hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa para pustakawan memberikan jawaban yang benar-benar sesuai kondisi yang ada terkait kepastian informasi agar informasi yang diberiakn akurat dan relevan.

⁵⁰ Wawancara dengan pustakawan berinisial M 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan karsipan provinsi kalimantan selatan

⁵¹ Wawancara dengan pustakawan berinisial M 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan karsipan provinsi kalimantan selatan

4) Peningkatan Kualitas Layanan

Upaya peningkatan kualitas layanan referensi pada dinas perpustakaan dan kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan yang diatur langsung oleh kepala perpustakaan dan kearsipan Provinsi kalimantan selatan.

Adapun upaya-upaya yang dilakukan dalam pengoptimalisasian layanan referensi yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan referensi kami sangat menerapkan layanan prinsip 5S, senyum, salam, sapa,sopan dan santun agar pemustaka merasa nyaman dan merasa terperhatikan itu juga bertujuan agar pemustaka tidak bosan mengunjungi perpustakaan kami khususnya bagian layanan referensi”⁵²

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan berinisial ibu M sebagai Pustakawan penyelia khusunya dibagian layanan referensi, maka dapat disimpulkan bahwa salah satu upaya dalam pengoptimalisasian dalam meningkatkan layanan referensi dapat menggunakan prinsip 5S: senyum, salam, sapa, sopan, dan santun adalah sebagai berikut:

1) Senyum

Prinsip yang paling utama ini merupakan hal yang paling pertama dilakukan oleh pustakawan kepada pemustaka pada saat mereka berkunjung ke perpustakaan. Karena dengan senyuman dari pustakawan itu akan dapat memberikan kesan yang baik kepada pemustaka yang berkunjung sehingga pemustaka akan merasa nyaman pada saat berkunjung ke perpustakaan.

2) Salam

Selain dari senyum, salam juga yang paling penting yang harus dilakukan pemustaka kepada pustakawan yang berkunjung ke perpustakaan, karena selain

⁵² Wawancara dengan pustakawan berinisial M 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan kearsipan provinsi kalimantan selatan

salam ini adalah bagian ajaran agama kita, salam juga memberikan arti sambutan yang baik kepada pemustaka.

3) Sapa

Hal yang ketiga dari prinsip 5s yang juga perlu diperhatikan yaitu sapa, karena ketika pustakawan memberikan sapaan yang baik kepada pemustaka akan membuat pemustaka merasa terbantu ketika mereka sedang mencari sesuatu informasi yang mereka butuhkan.

4) Sopan

Dengan pemustaka bersikap sopan maka itu akan dapat mencerminkan perilaku yang baik dan dapat membuat betah pemustaka yang ingin berkunjung ke perpustakaan.

5) Santun

Dan yang terakhir dalam prinsip 5s adalah pustakawan harus berprilaku santun, sikap ini harus dimiliki oleh seorang pustakawan.

Selain dari prinsip 5S yang dikemukakan diatas, terdapat juga prinsip yang bersifat umum lainnya yaitu prinsip cepat, tepat dan profesional. prinsip ini juga merupakan prinsip umum yang sering digunakan pustakawan dalam meningkatkan layanan dalam melayani pemustaka.

c. Sumber dan Koleksi Referensi

1) Pembaharuan Koleksi Referensi

Pembaharuan koleksi referensi pada dinas perpustakaan dan karsipan Provinsi kalimantan selatan dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Iya koleksi refrensi akan ditambah secara berkala sesuai dengan kebutuhan para pemustaka”⁵³

⁵³ Wawancara dengan pustakawan berinisial M 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan karsipan provinsi kalimantan selatan

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa adanya komitmen dari dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan selatan untuk terus memperkaya koleksi referensi.

2) Pemilihan Koleksi Referensi

Pemilihan koleksi referensi pada dinas perpustakaan dan kearsipan Provinsi kalimantan selatan dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Kita akan memberikan formulir survey kebutuhan pemustaka kepada pengguna, supaya mereka dapat mengisi langsung kebutuhan buku yg ada di layanan refrensi”⁵⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa petugas layanan referensi berencana memaksimalkan koleksi buku dengan cara memberikan formulir survey kepada para pemustaka. Tujuannya adalah agar dapat mengetahui secara langsung jenis dan judul buku referensi apa saja yang paling dibutuhkan oleh pemustaka, sehingga pengadaan koleksi berikutnya dapat lebih tepat sasaran dan sesuai dengan minat serta kebutuhan para pemustaka.

3) Pemanfaatan Koleksi Referensi Cetak dan Digital

Kelengkapan sumber referensi juga berpengaruh dalam upaya pengoptimisasian layanan referensi karena semakin beragam jumlah jenis koleksi referensi yang ada pada ruang layanan referensi maka pemustaka semakin cepat dan beragam dalam menemukan informasi yang ingin mereka cari.

Jumlah koleksi dan jenis koleksi layanan referensi pada Perpustakaan dan kearsipan Provinsi kalimantan selatan dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Jumlah koleksi sementara yang ada pada ruang layanan referensi ini berjumlah sekitar 1000 eksampler dengan jenis referensi berupa kamus,

⁵⁴ Wawancara dengan pustakawan berinisial M 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan kearsipan provinsi kalimantan selatan

ensiklopedia, jurnal, undang-undang, atlas, almanak, buku tahunan, biografi, bibliografi, abstrak, handbook, direktori, indeks, katalog”⁵⁵

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan berinisial ibu M yang bertugas sebagai pustakawan khususnya bagian layanan referensi di Dinas perpustakaan Provinsi Kalimantan Selatan, maka dapat disimpulkan bahwa jumlah koleksi dan jenis-jenis koleksi referensi yang berada di Perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan selatan cukup beragam sehingga itu akan menarik pustakawan berkunjung untuk sekedar membaca atau mencari bahan referensi untuk keperluan yang lain.

Ada juga jenis koleksi yang menarik yang berada di ruang referensi pada Dinas perpustakaan daerah provinsi kalimantan selatan yang merupakan koleksi khusus berbagai buku dalam bahasa belanda yang merupakan hadiah dari ALM. Pangeran Syarif Fihri Sihabuddin Al Husaini.

Selain kelengkapan koleksi yang memadai, untuk menunjang pengoptimalisasi layanan referensi diperlukan juga yang namanya aksibilitas layanan misalnya seperti layanan referensi online untuk memudahkan dan mempercepat pemustaka untuk menemukan bahan yang mereka cari sesuai dengan kebutuhan.

Untuk di perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan Selatan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan berinisial ibu NA yang bertugas sebagai staff layanan referensi di Perpustakaan dan kearsipan Provinsi kalimantan selatan dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Layanan referensi kami belum menyediakan layanan referensi berbasis online, layanan kami menyediakan sumber layanan referensi secara offline (langsung)”⁵⁶

⁵⁵ Wawancara dengan pustakawan berinisial M 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan kearsipan provinsi kalimantan selatan

⁵⁶ Wawancara dengan Staff layanan berinisial NA 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan kearsipan provinsi kalimantan selatan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan berinisial NA yang bertugas sebagai staff layanan referensi di Dinas perpustakaan Provinsi Kalimantan Selatan bahwa layanan referensi belum memiliki layanan referensi secara online mereka hanya menyediakan layanan berbasis offline atau secara langsung di tempat.

Akan tetapi pada ruang layanan referensi pada dinas perpustakaan Provinsi Kalimantan Selatan sudah melakukan pemanfaatan teknologi berupa sistem yang berbasis pencarian katalog online berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan berinisial ibu NA yang bertugas sebagai staff layanan referensi di Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Semua koleksi yang ada dilayanan referensi ini sudah tercakup dalam sistem teknologi, sehingga koleksi bisa dicari melalui katalog online”⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan berinisial NA yang bertugas sebagai staff layanan referensi di Dinas perpustakaan Provinsi Kalimantan Selatan bahwa layanan referensi sudah memanfaatkan teknologi katalog online sehingga itu akan memudahkan pemustaka untuk melakukan pencarian bahan referensi yang mereka butuhkan.

Untuk zaman sekarang ini pemanfaatan teknologi sudah semakin berkembang banyak teknologi yang memudahkan dan mempercepat pekerjaan sehingga pekerjaan akan semakin mudah dilakukan. Pada sebuah perpustakaan juga harus melakukan pemanfaatan teknologi untuk menunjang pengoptimisasian layanan dan dapat menyediakan akses ke sumber daya informasi yang lebih luas serta dengan pemanfaatan teknologi akan memudahkan pemustaka dalam mencari bahan referensi yang sesuai dengan yang mereka butuhkan.

d. Kompetensi Pustakawan

⁵⁷ Wawancara dengan Staff layanan berinisial NA 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

1) Peningkatan Kompetensi

Peningkatan kompetensi pustakawan pada dinas perpustakaan dan karsipan daerah Provinsi Kalimantan selatan dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Sejauh ini pelatihan/ bimtek yang diikuti yaitu tentang pengelolaan perpustakaan”⁵⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut di atas dapat kita simpulkan bahwa pelatihan dan bimbingan teknis (bimtek) yang telah diikuti sejauh ini berfokus pada pengelolaan perpustakaan. Hal ini menunjukkan adanya upaya peningkatan kompetensi terkait tugas dan tanggungjawab dalam mengelola perpustakaan.

2) Kemampuan dalam Penggunaan Tekhnologi

Kemampuan pustakawan dalam penggunaan teknologi pada dinas perpustakaan dan karsipan Provinsi Kalimantan Selatan dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Kita akan terus belajar dan menggali ilmu supaya ilmu dapat berkembang dan mengikuti zaman”⁵⁹

Dari hasil wawancara ini menunjukkan bahwa dinas perpustakaan dan karsipan Provinsi Kalimantan Selatan berkomitmen untuk terus memperbarui dan mengembangkan kemampuan dalam penggunaan teknologi agar sesuai dengan perubahan dan tuntutan zaman yang sangat cepat.

3) Kemampuan Komunikasi

Kemampuan komunikasi pustakawan pada dinas perpustakaan dan karsipan daerah provinsi kalimantan selatan dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

⁵⁸ Wawancara dengan Staff layanan berinisial NA 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan karsipan provinsi kalimantan selatan

⁵⁹ Wawancara dengan Staff layanan berinisial NA 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan karsipan provinsi kalimantan selatan

“Iya, kita sebagai pengelola perpustakaan yang bertugas di bidang layanan akan berusaha semaksimal mungkin dalam melayani kebutuhan pemustaka baik dalam koleksi maupun komunikasi kepada pemustaka agar pemustaka merasa puas dalam pelayanan yang kita berikan”⁶⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa dinas perpustakaan dan karsipan Provinsi Kalimantan Selatan berkomitmen penuh untuk memberikan layanan terbaik kepada pemustaka. Upaya ini mencakup pemenuhan kebutuhan pemustaka, baik dari segi keragaman dan ketersediaan koleksi referensi, maupun dari segi komunikasi yang terjalin.

e. Tingkat Kepuasan Pengguna

1) Mengukur Kepuasan Pengguna

Dalam mengukur kepuasan pengguna layanan perpustakaan pada dinas perpustakaan dan karsipan daerah provinsi kalimantan selatan dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Iya, dinas perpustakaan dan karsipan provinsi kalimantan selatan juga melakukan survey terhadap kepuasan layanan melalui link yang sudah kami bagikan bahkan juga dengan layanan referensi”⁶¹

Dari hasil wawancara ini menunjukkan bahwa dinas perpustakaan dan karsipan Provinsi Kalimantan Selatan secara rutin melaksanakan survei kepuasan layanan, dan survei ini juga mencakup layanan referensi.

2) Mekanisme untuk Menerima dan Menindaklanjuti Keluhan atau Saran

Dalam mengukur kepuasan pengguna layanan perpustakaan pada dinas perpustakaan dan karsipan Provinsi Kalimantan Selatan dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

⁶⁰ Wawancara dengan Staff layanan berinisial NA 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan karsipan provinsi kalimantan selatan

⁶¹ Wawancara dengan Staff layanan berinisial NA 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan karsipan provinsi kalimantan selatan

“Kami berusaha meningkatkan kualitas mutu pelayanan melalui saran dan kritik dari pemustaka”⁶²

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan, dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan selatan secara aktif mendengarkan saran dan kritik pemustaka. Saran dan kritik yang disampaikan mereka anggap sebagai masukan yang sangat berharga untuk peningkatan dan perbaikan dalam layanan.

3) Peningkatan Jumlah Pengguna

Peningkatan jumlah pengguna layanan perpustakaan pada dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan selatan dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Ya, jumlah pengguna layanan referensi dari tahun ke tahun mengalami peningkatan”⁶³

Pernyataan di atas menunjukkan adanya peningkatan dalam penggunaan layanan referensi di perpustakaan. Ini berarti bahwa semakin banyak orang yang memanfaatkan sumber daya dan bantuan disediakan oleh layanan. Minat atau keperluan pemustaka untuk mencari informasi dan bantuan referensi terus bertambah setiap tahunnya.

f. Inovasi dan Promosi Layanan

1) Inovasi yang Telah Dilakukan

Inovasi yang telah dilakukan pada dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan selatan dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Inovasi terbaru dari layanan referensi yaitu mengubah tatanan letak benda/ fasilitas yg ada di ruang layanan refrensi agar membuat suasana tidak menjadi bosan dan juga agar cahaya yang masuk juga menciptakan

⁶² Wawancara dengan Staff layanan berinisial NA 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan kearsipan provinsi kalimantan selatan

⁶³ Wawancara dengan Staff layanan berinisial NA 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan kearsipan provinsi kalimantan selatan

ruangan agar lebih terang. Koleksi-koleksinya juga diupayakan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan pemustaka.”⁶⁴

Dari hasil wawancara ini menunjukkan bahwa layanan referensi di perpustakaan berupaya melakukan inovasi dengan cara menata ulang susunan perabotan dan fasilitas yang ada di ruang layanan. Penataan ini bertujuan untuk menyegarkan suasana agar pemustaka tidak bosan, dan memaksimalkan Cahaya alami sehingga ruangan menjadi lebih terang dan nyaman. Koleksi buku dan sumber informasi yang tersedia juga selalu diperbarui, supaya benar-benar sesuai dengan keperluan dan permintaan para pemustaka.

2) Strategi Promosi Layanan

Strategi promosi layanan pada dinas perpustakaan dan karsipan daerah provinsi kalimantan selatan dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Strategi promosi layanan referensi kepada masyarakat bisa melalui sosial media, bahkan tour library kepada pemustaka”⁶⁵

Berdasarkan hasil wawancara, dinas perpustakaan dan karsipan Provinsi Kalimantan Selatan dapat mempromosikan layanan mereka kepada masyarakat luas dengan dua cara. Pertama, memaksimalkan penggunaan media sosial untuk menjangkau pengguna secara digital dan memberikan informasi yang menarik tentang layanan yang tersedia. Kedua, mengadakan tour *library* secara langsung kepada pemustaka.

3) Kerjasama dengan Instansi Lain

Kerjasama dengan Instansi lain pada dinas perpustakaan dan karsipan daerah provinsi kalimantan selatan dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

⁶⁴ Wawancara dengan Staff layanan berinisial NA 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan karsipan provinsi kalimantan selatan

⁶⁵ Wawancara dengan Staff layanan berinisial NA 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan karsipan provinsi kalimantan selatan

”Layanan referensi juga perlu pengembangannya untuk bekerja sama dengan instansi lain terutama perpustakaan lain sehingga dapat meningkatkan mutu kualitas layanan, memperluas akses informasi, serta keterbatasan sumber daya dapat dimaksimalkan”⁶⁶

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa layanan referensi di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan selatan perlu ditingkatkan mutunya melalui kolaborasi dengan pihak luar, terutama perpustakaan dan instansi lainnya. Kerjasama ini penting untuk memperluas informasi yang dapat diakses pemustaka. Selain itu, dengan berbagi dan bekerjasama, keterbatasan sumber daya yang dimiliki dapat diatasi.

g. Monitoring dan Evaluasi

1) Dokumentasi atau Pelaporan Kegiatan Layanan

Strategi promosi layanan pada dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan selatan dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Iya ada, setiap adanya kunjungan/ rombongan baik instansi maupun sekolah atau organisasi yang berkunjung, bahkan pemustaka yang datang berkunjung pun akan di dokumentasikan dan dilaporkan”⁶⁷

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa proses dokumentasi dan pelaporan dilakukan oleh dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan selatan setiap aktivitas kunjungan. Dengan adanya dokumentasi dan pelaporan yang menyeluruh untuk setiap kunjungan, dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan selatan dapat memiliki catatan yang lengkap mengenai kegiatan dan tingkat partisipasi yang terjadi.

2) Proses Evaluasi

⁶⁶ Wawancara dengan Staff layanan berinisial NA 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan kearsipan provinsi kalimantan selatan

⁶⁷ Wawancara dengan Staff layanan berinisial NA 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan kearsipan provinsi kalimantan selatan

Proses evaluasi layanan pada dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan selatan dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Proses evaluasi terhadap layanan referensi dengan cara membenahi kinerja pustakawan dan koleksi, menganalisis minat baca pengguna, serta memastikan relevansi koleksi dengan kebutuhan informasi pengguna”⁶⁸

Pernyataan ini menunjukkan bahwa, proses evaluasi layanan referensi di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan selatan dilakukan dengan beberapa cara. *Pertama*, layanan ditingkatkan dengan cara memperbaiki kemampuan dan cara kerja para pustakawan yang melayani, juga meninjau dan memperbarui koleksi buku atau sumber informasi yang telah tersedia. *Kedua*, menganalisis jenis buku atau topik yang paling disukai dan diminati oleh pemustaka agar koleksi yang dimiliki benar-benar sesuai dengan apa yang diperlukan pemustaka. *Ketiga*, memastikan relevansi koleksi dengan kebutuhan informasi pengguna.

3) Tindak Lanjut dari Hasil Evaluasi

Tindak lanjut dari hasil evaluasi layanan pada dinas perpustakaan dan kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Tindak lanjut yang dilakukan berdasarkan hasil evaluasi tersebut adalah dengan melakukan evaluasi kinerja pustakawan, evaluasi koleksi refrensi, analisis minat baca dan pemanfaatan, identifikasi kekurangan, pengumpulan data, serta analisis data”⁶⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa langkah-langkah selanjutnya yang dilakukan dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan selatan sesudah mendapatkan hasil evaluasi adalah melakukan

⁶⁸ Wawancara dengan Staff layanan berinisial NA 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan kearsipan provinsi kalimantan selatan

⁶⁹ Wawancara dengan Staff layanan berinisial NA 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan kearsipan provinsi kalimantan selatan

penilaian terhadap beberapa aspek perpustakaan. Ini termasuk kinerja pustakawan, mengecek dan menilai koleksi referensi, serta menganalisis apa yang diminati pembaca dan seberapa sering koleksi dimanfaatkan. Kemudian, mencari tahu kekurangan yang ada, mengumpulkan data, dan menganalisis data tersebut untuk menentukan perbaikan apa yang harus dilaksanakan.

2. Kendala yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan layanan referensi pada dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi Kalimantan Selatan.

Adapun kendala yang terjadi atau yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan layanan referensi pada dinas perpustakaan dan kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dapat kita lihat dari hasil wawancara sebagai berikut:

“Yang kami hadapi dalam melayani layanan referensi yaitu dimana pemustaka ingin langsung mencari koleksi referensi yang diinginkannya, Padahal layanan referensi menggunakan close system (sistem tertutup demana hanya petugas yang boleh mencarikan koleksi referensi tersebut)”⁷⁰

Berdasarkan wawancara tersebut, tantangan utama dalam melayani layanan referensi di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan selatan adalah ketidaksesuaian antara harapan pemustaka dan sistem perpustakaan. Pemustaka sering kali ingin langsung mengambil sendiri koleksi referensi yang mereka perlukan. Namun, layanan referensi di dinas perpustakaan dan kearsipan daerah provinsi kalimantan selatan ini menggunakan sistem tertutup (*close system*), yang artinya hanya pustakawan ataupun petugas yang diizinkan untuk mengambil dan mencarikan koleksi tersebut. Kondisi ini menuntut si pustakwan ataupun petugas untuk aktif membantu pencarian sekaligus mengedukasi pemustaka mengenai prosedur layanan yang berlaku.

⁷⁰ Wawancara dengan Staff layanan berinisial NA 26 Mei 2025 di Dinas Perpustakaan dan kearsipan provinsi kalimantan selatan

B. Pembahasan

1. Layanan Referensi Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

Optimalisasi layanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan berfokus pada peningkatan kualitas interaksi antara petugas referensi dan pemustak, serta penataan koleksi referensi yang ada. Hal ini meliputi peningkatan kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan informasi pemustaka melalui pelayanan langsung, penyusunan dan penempatan koleksi referensi agar lebih mudah diakses dan ditemukan, serta pengembangan panduan penggunaan koleksi. Tujuannya adalah agar setiap pemustaka menerima bantuan yang sesuai dengan pertanyaan atau keperluan mereka.

Berdasarkan penjelasan dari pemaparan di atas, optimalisasi layanan referensi bertujuan untuk meningkatkan kemudahan terhadap sumber informasi dan untuk menunjang kebutuhan informasi Masyarakat dengan beberapa hal berikut:

a. Aksebilitas Layanan (Kemudahan Layanan)

Berdasarkan data yang telah diuraikan di atas sebelumnya, Aksebilitas layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan menunjukkan Komitmen yang tinggi terhadap kemudahan akses bagi masyarakat. Dalam hal jam operasional layanan, dinas ini tidak hanya menyediakan layanan referensi selama hari kerja (senin - jum'at) dari pukul 09.00 Wita – 16.00 Wita., tetapi juga memberikan tambahan pelayanan pada hari sabtu dan minggu dari pukul 09.00 Wita – 17.00 Wita. Penambahan jam layanan di akhir pekan ini merupakan langkah yang sangat positif untuk menyediakan kebutuhan pengunjung perpustakaan yang sibuk pada hari kerja, sehingga memperluas kesempatan masyarakat dari berbagai lapisan untuk mengakses informasi dan sumber referensi. Terkait saluran atau media pelayanan, layanan referensi masih berfokus pada interaksi tatap muka dengan datang secara langsung ke ruang layanan. Pendekatan ini dinilai efektif karena dapat berkomunikasi langsung mengenai kebutuhan referensi. Pemustaka dapat bertanya langsung untuk mendapatkan bantuan yang

sesuai. Selanjutnya untuk layanan khusus, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan menunjukkan kepeduliannya dengan kebijakan yang jelas, yaitu mengarahkan pengguna berkebutuhan khusus ke layanan disabilitas yang sudah tersedia, memastikan semua masyarakat dapat terlayani dengan sebaik mungkin.

Jadi, secara keseluruhan menunjukkan bahwa Dinas Perpustakan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan telah menerapkan praktik kemudahan layanan yang baik. Jam operasional yang mencakup hari kerja dan akhir pekan menempatkan Dinas ini sebagai pelayan publik yang sangat serius menuju kepada kebutuhan pemustaka atau pengguna. Meskipun saluran pelayanan utama masih bersifat tatap muka, namun hal ini bisa dikatakan merupakan kekuatan bagi layanan referensi karena sifat layanannya yang rumit dan memerlukan komunikasi dua arah yang mendalam, sebuah proses yang sulit digantikan oleh media digital sepenuhnya. Pelayanan disabilitas yang terpisah menunjukkan pemahaman akan keragaman kebutuhan pengguna, mencerminkan kepedulian kepada semua lapisan masyarakat dalam menyediakan akses informasi yang merata

b. Kualitas Layanan Referensi

Berdasarkan hasil data wawancara mengenai kualitas layanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan dirancang dengan cara sederhana dan langsung, dimana pemustaka hanya perlu datang langsung ke ruang pelayanan referensi dan juga menanyakan apa keperluannya. Hal ini menunjukkan akses layanan yang efisien (tepat guna). Selanjutnya, standar pelayanan dipenuhi dengan ketersediaan dan kesiapan petugas, yaitu pustakawan atau petugas yang siap membantu secara langsung dalam menjawab pertanyaan atau mengarahkan dalam pencarian informasi. Untuk menjamin kebenaran informasi, pustakawan memberikan jawaban yang akurat dan sesuai, baik dengan kondisi maupun dengan data yang ada. Secara keseluruhan, sistem layanan ini menekankan pada kemudahan akses, kesiapan pustakawan ataupun petugas, dan ketepatan informasi

yang merupakan dasar penting dalam memberikan layanan referensi yang memadai.

Selain aspek prosedur dan teknis, upaya peningkatan kualitas layanan secara aktif oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dimaksimalkan melalui interaksi yang berfokus pada kenyamanan pemustaka. Upaya yang diterapkan adalah prinsip 5S: Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun. Prinsip 5S berfungsi untuk menciptakan suasana yang ramah, bersahabat, dan profesional, yang secara langsung membuat pemustaka merasa nyaman dan diperhatikan. Sehingga menambah minat mereka untuk berkunjung kembali. Selain itu, Pustakawan juga mengadopsi prinsip cepat, tepat, dan profesional dalam melayani pemustaka. Penerapan gabungan dari prinsip 5S yang berfokus pada keramahan dan prinsip cepat, tepat dan profesional yang menekankan pada efisiensi kerja menunjukkan keseriusan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dalam memaksimalkan layanan referensi, tidak hanya dari segi informasi tetapi juga dari pengalaman interaksi langsung pemustaka yang berkunjung.

c. Sumber dan Koleksi Referensi

Berdasarkan hasil data wawancara sebelumnya dapat disimpulkan bahwa komitmen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan terhadap layanan referensi terlihat jelas melalui upaya pembaharuan dan pemilihan koleksi yang melihat pada kebutuhan pemustaka. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan secara berkala menambah koleksi referensi sesuai dengan kebutuhan para pemustaka. Ini menunjukkan kesadaran akan pentingnya koleksi yang sesuai dan terkini. Kemudian, dalam proses pengadaan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan memberikan formulir survei kebutuhan kepada pemustaka. Strategi ini sangat efektif karena memungkinkan pustakawan atau petugas layanan referensi secara langsung mengetahui jenis dan judul buku yang paling diminati. Sehingga, pengadaan koleksi berikutnya, dapat lebih tepat sasaran dan benar-benar sesuai dengan keperluan pemustaka.

Meskipun koleksi referensi yang tersedia cukup beragam dan lengkap, pemanfaatan teknologi dalam layanan masih perlu ditingkatkan untuk lebih memaksimalkan. Saat ini layanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan belum menyediakan layanan berbasis online dan masih beroperasi secara *offline* (langsung), yang dapat menjadi kendala bagi pemustaka yang memerlukan akses cepat dan jarak jauh. Namun, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan telah mengambil langkah maju dengan mengadakan sistem katalog *online* untuk semua koleksi referensinya. Pemanfaatan katalog *online* ini sangat memudahkan pemustaka dalam mencari dan menemukan bahan referensi yang diperlukan, walaupun pemanfaatan teknologi secara keseluruhan masih terbatas pada pencarian. Mengingat perkembangan teknologi yang begitu pesat, pembaharuan layanan referensi digital secara penuh (*online*) akan menjadi langkah penting berikutnya untuk menunjang optimalisasi layanan dan memperluas akses ke sumber daya informasi yang lebih luas bagi pemustaka dimasa yang akan datang.

d. Kompetensi Pustakawan

Berdasarkan data wawancara mengenai kompetensi pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan menunjukkan adanya komitmen kuat terhadap pengembangan profesional dan peningkatan kualitas layanan. Dalam aspek peningkatan kompetensi, fokus utama sejauh ini adalah pada pelatihan dan pembimbingan teknis mengenai pengelolaan perpustakaan. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan secara aktif memastikan pustakawan memiliki keahlian yang bagus dalam menjalankan fungsi perpustakaan, yaitu memanajemen koleksi dan operasional. Kemudian, terkait kemampuan dalam penggunaan teknologi terdapat kesadaran yang tinggi untuk terus menambah pengetahuan dan mengikuti perkembangan zaman. Komitmen ini penting karena mengingat cepatnya perkembangan digital layanan perpustakaan yang menuntut pustakawan untuk bisa menyesuaikan dalam mengambil sistem informasi, data digital, dan platform layanan elektronik agar sesuai dengan keperluan pemustaka modern.

Kesadaran akan pentingnya kemampuan komunikasi juga sangat berpengaruh, terutama dalam pelayanan publik. Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan menyatakan komitmen agar berusaha semaksimal mungkin dalam melayani keperluan pemustaka, baik dari segi ketersediaan koleksi maupun kualitas interaksi dan komunikasi yang dijalankan. Arah layanan ini menunjukkan bahwa pustakawan tidak hanya berfokus pada tugas teknis, tetapi juga pada aspek kepuasan pemustaka. Dengan mengutamakan komunikasi yang efektif, pustakawan berupaya menciptakan suasana yang ramah dan mendukung. Sehingga pemustaka merasa nyaman dan terbantu dalam menemukan informasi atau koleksi yang diperlukan.

e. Tingkat Kepuasan Pengguna

Berdasarkan data wawancara yang dikumpulkan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan menunjukkan komitmen yang kuat didalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pemustaka atau pengguna. Upaya ini terlihat dari survei kepuasan layanan yang secara rutin dilakukan, tidak hanya mencakup layanan umum tetapi juga secara khusus mengukur kepuasan terhadap layanan referensi yang ada. Langkah ini memastikan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan memiliki data langsung mengenai kesan dan keperluan pemustaka. Selain daripada itu, mereka secara aktif menggunakan mekanisme umpan balik dengan menganggap setiap kritik dan saran dari pemustaka atau pengunjung sebagai masukan yang berharga untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan. Pendekatan ini menunjukkan arah layanan yang perpusat pada pemustaka, yang mana keluhan dan saran tidak hanya didengarkan, tetapi juga dijadikan dasar untuk menyusun rencana dalam meningkatkan mutu pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

Komitmen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan terhadap peningkatan layanan tersebut sepertinya membuat hasil yang positif, terutama terlihat dari meningkatnya jumlah pengguna layanan referensi dari tahun ketahun. Pernyataan narasumber bahwa jumlah layanan referensi dari tahun

ketahun mengalami peningkatan adalah petunjuk penting bahwa upaya perbaikan layanan dan penyediaan sumber daya yang sesuai atau relevan telah berhasil menarik minat pemustaka yang lebih besar. Peningkatan penggunaan ini menunjukkan bahwa pemustaka semakin merasa terbantu dan puas dengan sumber daya serta bantuan informasi yang disediakan oleh layanan referensi. Secara keseluruhan data ini menunjukkan rangkaian positif dimana kepuasan pemustaka atau pengguna dijaga melalui survei dan perbaikan berkelanjutan. Kemudian pada akhirnya mendorong peningkatan jumlah pengguna yang memanfaatkan layanan fasilitas perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

f. Inovasi dan Promosi Layanan

Inovasi layanan referensi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan berfokus pada kenyamanan fisik dan kesesuaian koleksi bagi pemustaka. Inovasi terbaru yang dilakukan adalah dengan penataan ulang tata letak perkakas dan fasilitas di ruang layanan. Penataan ini bertujuan untuk menciptakan suasana yang lebih segar, mengurangi rasa bosan, serta memaksimalkan pencahayaan alami supaya ruangan menjadi lebih terang dan nyaman. Selain perbaikan fisik ruangan, pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan juga secara aktif berupaya memastikan koleksi buku dan sumber informasi selalu diperbarui dan disesuaikan dengan keperluan pemustaka. Kemudian, untuk mempromosikan layanan kepada masyarakat, strategi yang dilakukan dengan secara digital dan langsung. Promosi dilakukan secara daring melalui media sosial untuk menjangkau pengguna secara digital melalui digital dengan informasi yang dikemas dengan menarik. Kemudian promosi langsung dilakukan dengan program *tour library*, memberikan pengalaman langsung dan mendidik kepada para pemustaka.

Untuk terus meningkatkan mutu dan jangkauan pelayanan, pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan menyadari pentingnya kerjasama dengan instansi lain, terutama dengan perpustakaan lain. Kerjasama ini dianggap penting untuk meningkatkan mutu kualitas layanan dan memperluas

akses informasi yang tersedia bagi pemustaka. Dengan menjalin kerjasama, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dapat mengatasi keterbatasan sumber daya yang dimiliki, seperti keterbatasan koleksi atau teknologi, melalui cara berbagi dan saling mendukung. Kerjasama ini pada intinya berupaya menjadikan layanan referensi sebagai sumber informasi yang lebih menyeluruh dan berkualitas. Sehingga akan memaksimalkan kepuasan dan kebutuhan pemustaka.

g. Monitoring dan Evaluasi

Secara umum, proses monitoring dan evaluasi kegiatan pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan telah dilaksanakan dengan baik. Diawali dengan tahapan dokumentasi yang menyeluruh. Hasil wawancara menunjukkan bahwa setiap aktivitas kunjungan didokumentasikan dan dilaporkan secara lengkap. Hal ini memastikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan memiliki data yang akurat dan menyeluruh mengenai seluruh kegiatan layanan dan tingkat partisipasi pengguna. Ini merupakan bahan penting untuk proses evaluasi selanjutnya. Evaluasi layanan, khususnya layanan referensi dilakukan melalui; fokus pada pemberian internal, yaitu dengan memperbaiki kinerja pustakawan dan meninjau kembali koleksi yang ada disana, kemudian aspek pengguna menjadi perhatian utama dengan menganalisis minat baca pemustaka, serta memastikan bahwa koleksi yang ada memiliki kesesuaian dengan keperluan informasi pemustaka atau pengguna.

Setelah evaluasi selesai dilakukan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan menunjukkan komitmennya untuk melalukan tindak lanjut perbaikan yang terstruktur. Tindak lanjut ini melibatkan beberapa langkah strategis yang didasarkan pada temuan saat evaluasi dilakukan. Langkah-langkah tersebut meliputi evaluasi ulang kinerja pustakawan dan koleksi referensi, analisis mendalam terhadap minat baca dan tingkat pemanfaatan koleksi, serta mengidentifikasi kekurangan yang ada. Semua proses perbaikan ini didukung dengan pengumpulan dan analisis data secara cermat, menjadikannya sebagai dasar

untuk menentukan tindakan perbaikan dan pengembangan layanan dimasa yang akan datang nantinya.

2. Kendala yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan layanan referensi pada perpustakaan dan karsipan provinsi Kalimantan Selatan.

Berdasarkan data wawancara sebelumnya menjelaskan inti permasalahan yang dihadapi pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Karsipan Provinsi Kalimantan Selatan dalam meningkatkan layanan referensi bersumber dari sangkaan pemustaka dan kebijakan operasional perpustakaan. Pemustaka atau pengguna perpustakaan umumnya mengharapkan kebebasan untuk langsung mengakses dan memilih koleksi referensi secara mandiri. Disisi lain, layanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Karsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan menerapkan sistem tertutup (*close system*) yang mewajibkan hanya pustakawan atau petugas yang berwenang untuk mencari dan menyajikan koleksi kepada pemustaka. Situasi ini menciptakan tantangan tersendiri baik dari komunikasi dan juga prosedur. Seorang pustakawan tidak hanya bertugas melayani dalam pencarian, tetapi juga harus secara konsisten mengedukasi pemustaka mengenai aturan bahwa mereka tidak bisa mengambil koleksi secara langsung. Hal ini mempengaruhi efisiensi dan pengalaman pemustaka secara langsung.

Adanya sistem tertutup mengharuskan pustakawan untuk meningkatkan peran aktif dan keterlibatan langsung dalam setiap proses pelayanan. Hal ini menjadikan kecepatan layanan sangat bergantung pada jumlah petugas dalam menemukan koleksi secara cepat. Untuk meningkatkan layanan, fokus bukan hanya pada tersedianya koleksi, tetapi juga pada strategi untuk meminimalisir kesenjangan ekspektasi ini. Upaya meningkatkan pelayanan referensi harus mencakup sosialisasi yang lebih intensif di awal pelayanan. Penempatan informasi yang jelas mengenai sistem tertutup serta pelatihan bagi pustakawan supaya bisa memberikan bantuan pencarian yang lebih cepat, ramah, dan mencerahkan. Dengan

demikian peningkatan layanan referensi tidak lepas dari pengelolaan interaksi antara petugas atau pustakawan dan pemustaka atau pengunjung sehubungan dengan prosedur dan akses koleksi