

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini adalah sebuah upaya dalam menjawab tujuan masalah, sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu melakukan survei ke tempat tersebut yaitu di Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru pada tanggal 8 Mei 2023. Hasil penelitian yang peneliti lakukan di lapangan, maka peneliti menemukan temuan mengenai data yang peneliti perlukan. Dalam penelitian yang peneliti lakukan terhadap kepala perpustakaan dan staf perpustakaan, peneliti mendapatkan data tentang layanan referensi dan kendala yang dihadapi dalam layanan referensi. Sedangkan pengumpulan data utama dilakukan saat melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Permasalahan dan tujuan peneliti yang telah dikemukakan pada BAB I, yaitu untuk mengetahui layanan referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru dan untuk mengetahui kendala layanan referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru. Maka data dari para informan sangat dibutuhkan. Untuk itu disusun pedoman perolehan data penelitian yang dapat dijadikan sebagai pedoman wawancara. Untuk menginterpretasikan data yang diperoleh dari hasil wawancara, maka berikut ini data hasil penelitian sebagai berikut:

1. Layanan Perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru

Sistem dalam layanan perpustakaan menggunakan layanan terbuka (*open access*) Adapun hasil wawancara dengan Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru mengenai SOP layanan referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru, yaitu:

Layanan referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru menggunakan sistem layanan terbuka (*open access*). Dimana dalam layanan tersebut prosedur yang dilakukan oleh pustakawan ketika

berkunjung yang pertama adalah mengisi buku tamu atau data kunjungan yang telah disediakan dan menaruh barang bawaannya kedalam loker, kemudian setelah mengisi buku tamu tadi pemustaka dipersilahkan untuk mencari koleksi yang mereka butuhkan ke OPAC (*Online Access Catalog*).

Adapun hasil wawancara mengenai sistem layanan referensi yang digunakan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru yaitu dengan sistem layanan campuran (*Mixed Acces*), dapat dilihat dari kutipan hasil wawancara berikut:

Koleksi referensi tidak dapat dipinjam atau dibawa pulang, hanya bisa dibaca ditempat saja. Kemudian apabila ada koleksi referensi yang sangat diperlukan pemustaka dan ingin digunakan, maka kami memperbolehkan untuk melakukan fotokopi keluar dengan syarat pemustaka harus menyerahkan KTP ataupun SIM sebagai jaminan, hal ini dikarenakan koleksi referensi yang mahal dan sulit untuk didapat. Dalam melakukan fotokopi kami perbolehkan karena terdapat toko fotokopi di depan perpustakaan, sehingga buku referensi tidak terlalu lama dipinjam keluar, biasanya langsung dikembalikan saat itu juga.¹

Dalam memberikan pelayanan referensi kepada pemustaka, Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai acuan proses kegiatan layanan referensi. Dapat dilihat dari kutipan hasil wawancara berikut:

Dengan SOP layanan yaitu setiap pemustaka yang datang diharuskan mengisi data kunjungan kemudian menaruh barang bawaan kedalam loker, koleksi tidak boleh dipinjam atau dibawa pulang oleh pemustaka. Apabila pemustaka ingin memfotokopi koleksi referensi tersebut harus memberikan jaminan berupa KTP atau SIM dengan waktu maksimal 1 hari. Lalu menuliskan buku yang dipinjam tersebut di kartu peminjaman.

¹ Hasil wawancara dengan kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

Melalui pernyataan diatas dapat diketahui bahwa sistem layanan referensi yang digunakan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru adalah sistem layanan campuran (*Mixed Access*). Untuk SOP layanan referensi lebih lengkapnya dipaparkan pada bagian lampiran skirpsi ini.

a. Tujuan dan Fungsi Layanan Referensi

Pelayanan referensi merupakan bantuan yang diberikan kepada pemustaka secara perorangan ketika dia mencari informasi. Dalam layanan referensi pasti terdapat tujuan dan fungsi layanan referensi. Pada saat saat melakukan observasi, peneliti menemukan bahwa kondisi layanan referensi terbilang lumayan baik, berdasarkan kesan yang dirasakan dan dilihat oleh peneliti sendiri secara langsung saat berada di dalam ruang referensi perpustakaan daerah Kota Banjarbaru, dimana pustakawan membantu pemustaka ketika ada kesulitan. Adapun hasil wawancara dengan Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru mengenai tujuan dan fungsi dari layanan referensi adalah sebagai berikut:

Tujuan dan fungsi diadakannya layanan referensi adalah untuk membantu dan menjawab pertanyaan dari pemustaka dalam mencari informasi, memberikan pengarahan serta memberdayakan koleksi referensi sesuai dengan kebutuhannya secara cepat dan tepat. Selain itu koleksi referensi juga dapat membantu pemustaka dalam keperluan penelitian dan bahan bacaan yang menarik.²

Adapun juga hasil wawancara dengan pustakawan menyatakan bahwa:

Dalam melaksanakan layanan referensi kami turut membantu pemustaka dalam mencari koleksi yang dibutuhkan. Contohnya adalah kami mengarahkan terlebih dahulu untuk mencari koleksi tersebut di OPAC, seandainya si pemustaka sudah mencari koleksi buku tersebut di OPAC dan tidak menemukannya berarti perpustakaan tidak memiliki koleksi buku itu.

² Hasil wawancara dengan kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

Solusi dari kami adalah mengarahkan pemustaka untuk ke museum atau langsung menemui tokoh adat barang kali disana dapat menemukan informasi yang diperlukan.³

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa tujuan dan fungsi dari layanan referensi adalah untuk membantu pemustaka seperti menjawab pertanyaan pemustaka dalam mencari informasi yang mereka butuhkan. Kemudian dari koleksi referensi juga dapat membantu pemustaka dalam hal penelitian maupun untuk bahan bacaan. Dalam hal menjawab pertanyaan pemustaka, pustakawan mengarahkan untuk mencari koleksi di OPAC dan apabila tidak ada akan mengarahkan pemustaka untuk pergi ke museum atau tokoh adat setempat.

b. Sarana Prasarana Layanan Referensi

1) Ruang Referensi

Ruang referensi biasanya adalah ruangan yang dipersiapkan secara terpisah, kemudian yang berisi koleksi-koleksi yang hanya dapat dibaca ditempat dan tidak boleh untuk dipinjam. Pada saat saat melakukan observasi, peneliti menemukan bahwa ruang referensi terpisah dengan ruangan lain dengan kondisi tertata dengan baik, dimana buku-buku dan fasilitas seperti meja dan kursi baca terbilang banyak serta dilengkapi dengan 2 AC dan 2 kipas angin. Adapun hasil wawancara dengan pustakawan mengenai kondisi ruangan referensi yang ada di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru, yaitu:

Ruangan referensi disini terpisah dari ruangan koleksi lainnya, karena koleksi referensi adalah koleksi yang hanya boleh dibaca ditempat. Koleksi referensi tersebut kami susun dengan baik dan rapi. Sehingga diharapkan pemustaka dapat nyaman saat menggunakan ruangan tersebut. Selain itu juga kami tambahkan pendingin ruangan (AC) dan kipas angin untuk menambah kenyamanan pemustaka.⁴

³ Hasil wawancara dengan pustakawan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

⁴ Hasil wawancara dengan pustakawan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

Melalui pernyataan diatas dapat diketahui bahwa kondisi ruangan referensi yang ada di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru terpisah dari ruang koleksi lain. Selain itu untuk koleksi referensi disusun dengan baik sehingga memudahkan pemustaka, serta ruangan tersebut juga dilengkapi dengan 2 pendingin ruangan (AC) dan 2 kipas angin yang bertujuan agar pemustaka dapat betah dan nyaman berada di ruang referensi.

2) Alat Telusur

Tentunya disetiap perpustakaan memerlukan alat telusur informasi yang berfungsi untuk mempermudah pemustaka untuk menelusuri koleksi yang ada. Pada saat melakukan observasi, peneliti menemukan bahwa alat telusur yang digunakan adalah OPAC dengan jumlah 1 komputer yang berada di lantai 1. Ketika pemustaka datang ke perpustakaan langsung disambut OPAC tersebut sehingga pemustaka bisa langsung mencari koleksi yang dibutuhkan sebelum memasuki ruang baca. Adapun hasil wawancara dengan pustakawan mengenai alat telusur apa saja yang ada di layanan referensi Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru adalah sebagai berikut:

Untuk alat penelusuran koleksi referensi disini menggunakan OPAC (*Online Public Access Catalog*), tetapi OPAC tersebut berada di lantai 1 tergabung dengan OPAC koleksi umum lainnya jadi tidak ada OPAC khusus di ruangan referensi.⁵

Adapun juga hasil wawancara dengan pustakawan lain menyatakan bahwa:

Alat penelusuran yang kami gunakan adalah OPAC yang berada di lantai 1. Alasan mengapa ditaruh disana agar memudahkan pemustaka, ketika pemustaka datang akan langsung bisa mencari koleksi yang diperlukan sehingga tidak bingung ketika sampai ke ruang baca.⁶

⁵Hasil wawancara dengan pustakawan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

⁶Hasil wawancara dengan pustakawan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

Melalui pernyataan diatas dapat diketahui bahwa alat telusur yang digunakan dalam layanan referensi adalah OPAC (*Online Public Access Catalog*) dengan jumlah 1 komputer yang berada di lantai 1. Posisi OPAC diletakkan di lantai 1 adalah untuk memudahkan pemustaka yang datang dapat langsung menelusuri OPAC untuk mencari koleksi yang dibutuhkan.

3) Pustakawan Referensi

Salah satu bagian penting dalam memajukan layanan referensi adalah dengan adanya pustakawan khusus layanan referensi, dimana tugas dari pustakawan tersebut adalah membantu dan memberikan petunjuk kepada pemustaka dalam hal memanfaatkan layanan referensi. Pada saat melakukan observasi, peneliti menemukan bahwa pustakawan yang berada di layanan referensi berjumlah dua orang yang melakukan tugas secara bersamaan. Adapun hasil wawancara dengan Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru mengenai pustakawan layanan referensi adalah sebagai berikut:

Dalam layanan referensi disini kami memiliki dua orang pustakawan yang khusus di layanan referensi. Ada yang berlatar belakang jurusan perpustakaan dan ada juga yang bukan dari jurusan perpustakaan. Dan untuk tugas dilakukan secara bersama-sama, hanya saja biasanya mereka akan bergantian melakukan pelayanan saat jam istirahat sehingga layanan referensi tidak kosong atau ditinggalkan begitu saja.⁷

Adapun juga hasil wawancara dengan pustakawan menyatakan bahwa:

Latar belakang pendidikan kami berbeda-beda. Kalau saya (Pak S) adalah lulusan jurusan perpustakaan, sedangkan Ibu D lulusan jurusan bahasa inggris tetapi beliau ada mendapat pelatihan tentang perpustakaan saat dulu. Kami melakukan pekerjaan secara bersama-sama seperti dalam mengelola layanan referensi, tidak ada jadwal jaga ataupun lainnya. Hanya saja ketika istirahat ataupun ada keperluan mendesak kami akan bergantian

⁷ Hasil wawancara dengan kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

dalam melakukan pelayanan. Sehingga tidak terjadi kekosongan di ruang referensi.

Melalui pernyataan diatas dapat diketahui bahwa pustakawan referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru berjumlah dua orang. Terdapat pustakawan yang memang lulusan jurusan perpustakaan tetapi ada juga pustakawan yang bukan lulusan perpustakaan. Mereka melakukan tugas secara bersamaan dalam mengelola layanan referensi, tetapi saat jam istirahat maupun dalam keadaan mendesak mereka akan melakukan pelayanan secara bergantian. Dalam hal ini agar ruang referensi akan selalu ada pustakawan dan tidak menimbulkan kekosongan petugas.

b. Fasilitas, Jenis dan Jumlah Koleksi Layanan Referensi

Upaya dalam meningkatkan layanan referensi juga didukung dari beberapa hal, yaitu fasilitas yang tersedia di layanan tersebut. Pada saat melakukan observasi, peneliti menemukan bahwa terdapat banyak fasilitas yang telah disediakan di ruang referensi seperti 24 meja, 24 kursi, 6 laptop, 26 rak buku, 1 wifi, 2 AC dan 2 kipas angin. Adapun hasil wawancara dengan pustakawan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru mengenai fasilitas yang tersedia di layanan referensi adalah sebagai berikut:

Fasilitas yang kami sediakan di layanan referensi cukup beragam mulai dari meja baca, kursi baca, laptop untuk penelusuran, rak buku yang lumayan banyak, AC serta kipas angin. Untuk data jumlahnya dapat langsung dihitung sesuai yang ada disini. Selain itu kami juga menyediakan wifi gratis. Hal ini dilakukan agar menarik minat kunjung pemustaka untuk dapat datang ke perpustakaan, terutama wifi gratis yang memungkinkan pemustaka dapat mengerjakan tugas ataupun membantu dalam pencarian informasi yang harus memerlukan internet. Selain itu kami memiliki sosial media instagram yang didalamnya berisi postingan mengenai kegiatan-kegiatan perpustakaan dan informasi mengenai perpustakaan. Hal ini

diharapkan dapat meningkatkan dan ajang promosi perpustakaan kepada masyarakat.⁸

Selain itu jenis dan jumlah koleksi juga menjadi bagian penting dalam layanan referensi, dengan banyaknya jenis dan jumlah koleksi yang disediakan maka dapat meningkatkan minat pemustaka. Pada saat melakukan observasi, peneliti menemukan bahwa koleksi yang tersedia di ruang referensi beragam jenisnya, kemudian ditemukan bahwa koleksi referensi disana sebagian merupakan perwakilan koleksi yang ada di ruang baca utama dimana setiap judul diambil 1 buku dan diletakkan di ruang referensi. Adapun hasil wawancara dengan pustakawan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru mengenai jenis dan jumlah koleksi yang tersedia di layanan referensi adalah sebagai berikut:

Terdapat berbagai jenis koleksi yang ada di layanan referensi, contohnya seperti kamus, ensiklopedia, bibliografi, biografi, direktori dan lainnya. Koleksi tersebut hanya boleh dibaca ditempat, tidak boleh untuk dipinjam atau bawa pulang. Selain itu kami juga mengambil masing-masing 1 buku berjudul di ruang baca lain untuk ditaruh diruang referensi, hal ini bertujuan agar buku-buku itu terjaga apabila yang diruang baca rusak masih ada cadangan di ruang referensi.⁹

Adapun juga hasil wawancara dengan pustakawan lain menyatakan bahwa:

Koleksi yang tersedia di ruang referensi biasanya dilakukan dengan pengadaan, sejauh ini untuk tahun 2022 kami melakukan pengadaan koleksi referensi sejumlah 21 judul dengan jumlah eksemplar sebanyak 76 buku. Dan untuk tahun 2023 ini kami masih melakukan penyusunan pengadaan jadi belum ada data jumlah buku yang masuk.¹⁰

⁸ Hasil wawancara dengan pustakawan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

⁹ Hasil wawancara dengan pustakawan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

¹⁰ Hasil wawancara dengan pustakawan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

Adapun juga hasil wawancara dengan pemustaka menyatakan bahwa:

Saya kesini untuk membaca ditempat, saya sedang mengerjakan skripsi sehingga perlu mencari referensi dari skripsi yang sudah ada. Ini membantu saya untuk mengerjakan skripsi karena ada skripsi yang pembahasannya mirip dengan judul skripsi saya.

Adapun juga hasil wawancara dengan pemustaka lain menyatakan bahwa:

Saya sedang membantu mengerjakan tugas anak saya untuk mencari peta provinsi di pulau kalimantan, karena tidak ada memiliki peta di rumah maka saya datang kesini untuk mencari peta tersebut. Alhamdulillah ada ketemu, jadi saya izin mau fotokopi atau foto untuk tugas anak saya. Ini sangat membantu sekali karena kalau membeli nanti hanya terpakai sekali makanya memutuskan untuk ke perpustakaan.

Melalui beberapa pernyataan diatas dapat diketahui bahwa fasilitas yang tersedia di layanan referensi Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru adalah 24 meja, 24 kursi, 6 laptop, 26 rak buku, 1 wifi, 2 AC dan 2 kipas angin. Fasilitas wifi menjadi yang utama karena pemustaka dapat menggunakannya secara gratis untuk mencari atau mengerjakan tugas. Sosial media instagram juga menjadi salah satu daya tarik tersendiri untuk mempromosikan perpustakaan kepada masyarakat umum. Selain itu dari segi jenis dan jumlah koleksi Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru memiliki banyak sekali koleksi yang tersedia seperti kamus, ensiklopedia, bibliografi, biografi, direktori dan lainnya. Untuk pengadaan buku referensi tahun 2022 berjumlah 21 judul dengan jumlah eksemplar sebanyak 76 buku. Selain itu ruang referensi juga menyediakan masing-masing 1 judul yang merupakan perwakilan koleksi dari keseluruhan buku di perpustakaan.

2. Kendala Layanan Referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru

Mengembangkan layanan referensi tidak mudah seperti yang dibayangkan, didalamnya tentu ada kendala yang menghambat dalam pelayanan. Pada saat melakukan observasi, peneliti menemukan bahwa masih nampak pemustaka yang

kebingungan mengenai layanan referensi, dimana masih ada pemustaka yang belum tahu bahwa koleksi yang ada di layanan referensi tidak boleh dipinjam seperti koleksi lainnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru mengenai kendala yang dihadapi dalam layanan referensi, yaitu:

Masih kurangnya minat kunjung pemustaka, kebanyakan pemustaka yang menggunakan layanan tersebut adalah mahasiswa yang mengerjakan skripsi ataupun tesis saja, diluar itu sangat minim. Selain itu pemustaka masih tidak mengetahui apa itu layanan referensi, mengenai jenis koleksi dan lainnya.

Kemudian ditambahkan oleh pustakawan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru mengenai kendala yang dihadapi dalam layanan referensi, yaitu:

Kebanyakan pemustaka masih belum mengetahui tentang layanan referensi, masih ada pemustaka yang ingin meminjam atau membawa pulang koleksi referensi yang tersedia. Kemudian manajemen layanan referensi yang masih belum berjalan dengan baik, dimana kami hanya sampai membantu menjawab pertanyaan pemustaka, belum sampai tahap membimbing karena kurangnya SDM yang ada.¹¹

Selain melakukan wawancara mengenai kendala yang dihadapi, peneliti juga memberikan pertanyaan mengenai cara perpustakaan menghadapi kendala-kendala tersebut dan harapan kedepannya mengenai layanan referensi Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru, yaitu:

Dari kendala tadi kami lakukan upaya mengatasinya dengan promosi melalui sosial media instagram, disana kami bagikan kegiatan dan informasi mengenai perpustakaan kami, sehingga diharapkan pemustaka dapat mengetahui dan mendapatkan informasi secara akurat. Contohnya adalah cara dan tahapan yang dilakukan ketika berkunjung ke perpustakaan.¹²

¹¹ Hasil wawancara dengan pustakawan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

¹² Hasil wawancara dengan kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

Kemudian ditambahkan oleh pustakawan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru mengenai cara mengatasi kendala yang dihadapi dalam layanan referensi, yaitu:

Kami berikan bantuan kepada pemustaka, terutama kepada pemustaka yang masih belum memahami apa itu layanan referensi. Contohnya ketika ada pemustaka yang ingin meminjam koleksi referensi akan kami berikan petunjuknya, yaitu diambil jalan tengah berupa boleh difotokopi keluar dengan jaminan SIM atau KTP dari pemustaka, hal ini dikarenakan jenis koleksi yang mahal dan langka. Sebelum melakukan peminjaman akan ditulis terlebih dahulu di kartu peminjaman dan batas waktunya maksimal hanya 1 hari.¹³

Melalui pernyataan diatas dapat diketahui bahwa kendala dalam layanan referensi adalah masih banyak pemustaka yang belum memahami mengenai layanan referensi, adapun cara perpustakaan menghadapi kendala tersebut adalah dengan melakukan promosi di sosial media instagram dengan membagikan informasi terkait perpustakaan. Serta masih kurang maksimalnya pelayanan dari SDM yang ada di perpustakaan yang menyebabkan layanan referensi belum berjalan dengan maksimal.

¹³ Hasil wawancara dengan pustakawan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas mengenai layanan referensi Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru dan kendala yang dihadapi layanan referensi Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru, maka peneliti dapat mengemukakan pembahasan sebagai berikut:

1. Layanan Referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa layanan perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru menggunakan sistem layanan terbuka (*Open access*). Pemustaka yang datang diharuskan mengisi data kunjungan kemudian meletakkan barang bawaan ke loker, koleksi yang tersedia tidak boleh dipinjam ataupun dibawa pulang.

Pada teori Siti Rochjani yaitu sistem pelayanan terbuka memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk mencari dan menemukan secara langsung koleksi perpustakaan dan sumber informasi yang ia perlukan. Tujuan sistem pelayanan terbuka adalah memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk mendapatkan koleksi seluas-luasnya, tidak hanya sekedar membaca, tetapi juga mengetahui berbagai alternatif pilihan koleksi yang ada di rak, yang kira-kira dapat mendukung penelitiannya atau memenuhi kebutuhannya.¹⁴

Pemaparan di atas dapat di analisis bahwa antara hasil penelitian dan teori ditemukan terjadi kesesuaian, artinya hasil penelitian sesuai dengan teori bahwa Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru melaksanakan layanan referensi menggunakan sistem campuran (*Mixed Access*). Dibuktikan dengan pemustaka ketika datang diharuskan mengisi kunjungan dan meletakkan barang bawanya ke loker yang telah disediakan. Setelah itu diarahkan untuk mencari koleksi yang diinginkan melalui OPAC (*Online Access Catalog*).

Adapun untuk layanan referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru berdasarkan hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwa menggunakan sistem layanan campuran (*Mixed Access*). Sesuai dengan teori yang

¹⁴ Siti Rochjani, *Pelayanan Perpustakaan Sekolah...*, h. 37.

di paparkan pada landasan teori yang digunakan pada bab II yaitu Penggabungan dari sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup dikenal dengan istilah layanan campuran (*mixed access*). Sistem layanan ini biasanya diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi. Pemisahan penerapan sistem layanan berdasarkan jenis koleksi misalnya layanan tertutup diterapkan untuk koleksi referensi, koleksi khusus (skripsi, tesis, disertasi), sedangkan layanan terbuka diterapkan untuk koleksi umum. Adapun kelebihan dari sistem campuran adalah pengguna dapat menggunakan koleksi referensi dan koleksi umum secara bersamaan dan tidak memerlukan ruang baca khusus untuk koleksi referensi.¹⁵

Maka hasil wawancara ini selaras dengan teori yang dipaparkan pada bab II mengenai sistem layanan referensi menggunakan sistem campuran (*Mixed Access*).

a. Tujuan dan Fungsi Layanan Referensi

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tujuan dan fungsi layanan referensi adalah sebagai membantu pemustaka seperti menjawab pertanyaan pemustaka dalam mencari koleksi informasi yang mereka butuhkan. Kemudian dari koleksi referensi juga dapat membantu pemustaka dalam hal penelitian maupun untuk bahan bacaan. Dalam hal menjawab pertanyaan pemustaka, pustakawan mengarahkan untuk mencari koleksi di OPAC dan apabila tidak ada akan mengarahkan pemustaka untuk pergi ke museum atau tokoh adat setempat.

Pada teori Hildawati Almah mengenai fungsi layanan referensi sebagai fungsi informasi terpenting dari pada pelayanan rujukan atau referensi ialah memberikan informasi kepada pemakai perpustakaan. Memberikan informasi ini dimaksudkan untuk memberikan jawaban terhadap pertanyaan singkat maupun penelusuran informasi yang luas dan mendetail sesuai dengan bahan-bahan atau koleksi yang dibutuhkan. Fungsi bimbingan berupa petugas referensi dapat menyediakan waktunya guna memberikan bimbingan kepada pemakai perpustakaan. Serta fungsi bibliografis yaitu untuk keperluan penelitian atau

¹⁵Erma Awalien Rochmah, *Pengelolaan Layanan Perpustakaan*,... h.289-290.

mengenai bacaan yang baik dan menarik maka petugas referensi perlu secara teratur menyusun daftar bacaan atau bibliografis.¹⁶

Pemaparan diatas dapat di analisis bahwa antara hasil penelitian dan teori ditemukan terjadi kesesuaian, artinya hasil penelitian sesuai dengan teori bahwa Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru telah melaksanakan tujuan dan fungsi layanan referensi dengan baik, yaitu melakukan menjawab pertanyaan pemustaka dalam mencari informasi yang mereka butuhkan. Adapun jika koleksi tersebut tidak tersedia maka pustakawan mengarahkan untuk pergi ke museum ataupun tokoh adat setempat yang dapat menjawab dan membantu pertanyaan pemustaka.

b. Sarana Prasarana Layanan Referensi

1) Ruang Referensi

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kondisi ruangan referensi yang ada di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru terpisah dari ruang koleksi lain. Selain itu untuk koleksi referensi disusun dengan baik sehingga memudahkan pemustaka, serta ruangan tersebut juga dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC) dan kipas angin yang bertujuan agar pemustaka dapat betah dan nyaman berada di ruang referensi.

Pada teori ruang referensi perlu dilengkapi dengan buku-buku referensi yang telah diseleksi dan diolah sehingga siap disajikan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan. Buku-buku sebaiknya diatur dan ditata secara sistematis sehingga mudah dicari dan ditemukan pada waktu dibutuhkan.¹⁷

Pemaparan diatas dapat di analisis bahwa antara hasil penelitian dan teori ditemukan terjadi kesesuaian, artinya hasil penelitian sesuai dengan teori bahwa ruang referensi Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru telah siap untuk melakukan pelayanan kepada pemustaka. Serta dilengkapi dengan fasilitas yang menunjang layanan tersebut.

2) Alat Telusur

¹⁶ Hildawati Almah, Mengenal Koleksi Referensi Perpustakaan..., h. 10

¹⁷ Irwin Pratama Putra dan Indira Irawati, Layanan Referensi Sebagai Representasi..., h. 78

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa alat telusur yang digunakan di layanan referensi Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru adalah OPAC (*Online Public Access Catalog*) yang berada di lantai 1 dan lokasi koleksi referensi terletak di ruang referensi.

Pada teori katalog merupakan alat untuk menelusur lokasi buku di perpustakaan. Penelusuran lokasi sebuah buku di perpustakaan dilakukan dengan menggunakan katalog perpustakaan.¹⁸

Pemaparan diatas dapat di analisis bahwa antara hasil penelitian dan teori ditemukan terjadi kesesuaian, yaitu alat telusur yang digunakan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru adalah OPAC (*Online Public Access Catalog*). Alat penelusuran ini termasuk cara untuk memudahkan pemustaka dalam pencarian koleksi yang diinginkan.

3) Pustakawan Referensi

Berdasarkan hasil penelitian diatas diketahui bahwa petugas referensi yang ada di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru berjumlah dua orang yang berlatar belakang lulusan jurusan perpustakaan dan juga lulusan diluar jurusan perpustakaan. Mereka melakukan pekerjaan dengan kerja sama, hanya saja ketika jam istirahat mereka akan bergantian untuk melakukan pelayanan kepada pemustaka. Jika jenis koleksi yang diinginkan pemustaka tidak ada, maka pustakawan akan membantu dengan mengarahkan pemustaka untuk pergi ke museum ataupun tokoh adat setempat.

Pada teori petugas referensi mempunyai fungsi sebagai penghubung antara koleksi dan pemakai perpustakaan. Oleh karena itu petugas referensi dituntut untuk selalu siap menjawab dan memberi petunjuk kepada pemakai, bagaimana memberi jawaban dan keterangan secara cepat dan tepat.¹⁹

Pemaparan diatas dapat di analisis bahwa antara hasil penelitian dan teori ditemukan terjadi kesesuaian, yaitu pustakawan referensi memiliki fungsi penting berupa penghubung antar koleksi dan pemustaka. Dimana ketika jenis koleksi yang

¹⁸ Irwin Pratama Putra dan Indira Irawati, *Layanan Referensi Sebagai Representasi...*, h. 78

¹⁹ Irwin Pratama Putra dan Indira Irawati, *Layanan Referensi Sebagai Representasi...*, h. 78.

diinginkan tidak ada, maka pustakawan akan membantu mengarahkan dan menghubungi museum atau tokoh adat untuk menjawab pertanyaan dari pemustaka.

c. Fasilitas, Jenis dan Jumlah Koleksi Layanan Referensi

Berdasarkan penelitian diatas dapat diketahui bahwa fasilitas yang tersedia di layanan referensi Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru berupa 24 meja, 24 kursi, 6 laptop, 26 rak buku, 1 wifi, 2 AC dan 2 kipas angin. Fasilitas wifi menjadi yang utama karena pemustaka dapat menggunakannya secara gratis untuk mencari atau mengerjakan tugas. Kemudian ada layanan baca ditempat, dimana pemustaka dapat membaca koleksi tersebut di perpustakaan. Sosial media instagram juga menjadi salah satu daya tarik tersendiri untuk mempromosikan perpustakaan kepada masyarakat umum. Selain itu dari segi jenis dan jumlah koleksi Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru memiliki banyak sekali koleksi yang tersedia seperti kamus, ensiklopedia, bibliografi, biografi, direktori dan lainnya. Untuk pengadaan buku referensi tahun 2022 berjumlah 21 judul dengan jumlah eksemplar sebanyak 76 buku. Selain itu ruang referensi juga menyediakan masing-masing 1 judul yang merupakan perwakilan koleksi dari keseluruhan buku di perpustakaan.

Pada teori Abdul Rahman Saleh Mustafa dan Badollahi yaitu buku referensi ini hanya dapat dibaca di ruang koleksi bahan referensi di perpustakaan dan tidak boleh dibawa pulang. Koleksi referensi berperan sebagai sarana konsultasi. Pemahaman tentang apa itu buku referensi, jenis-jenisnya, kegunaan dari masing-masing koleksi referensi dan bagaimana setiap buku disusun akan membantu pengguna mendapatkan manfaat dari buku referensi. Ada dua jenis dari buku referensi, yaitu berisi informasi yang dibutuhkan, seperti kamus, ensiklopedia, buku pegangan, kamus biografi, atlas, dan kamus ilmu bumi (gazetters) dan koleksi yang memberitahu pengguna dimana informasi ditemukan, seperti indeks dan bibliografi dan sebagainya.²⁰

²⁰ Abdul Rahman Saleh Mustafa dan Badollahi, Bahan Rujukan..., h.1.42.

Pemaparan diatas dapat di analisis bahwa antara hasil penelitian dan teori ditemukan terjadi kesesuaian, yaitu layanan referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru memiliki banyak fasilitas yang terdiri dari 24 meja, 24 kursi, 6 laptop, 26 rak buku, 1 wifi, 2 AC dan 2 kipas angin. Kemudian untuk jenis koleksi buku adalah kamus, ensiklopedia, bibliografi, biografi, direktori dan lainnya. Untuk pengadaan buku referensi tahun 2022 berjumlah 21 judul dengan jumlah eksemplar sebanyak 76 buku. Selain itu ruang referensi juga menyediakan masing-masing 1 judul yang merupakan perwakilan koleksi dari keseluruhan buku di perpustakaan. Dari hal ini dapat dilihat bahwa layanan referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru sudah sangat lengkap dan menunjang pemustaka dalam memanfaatkan layanan referensi.

2. Kendala Layanan Referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kendala yang dihadapi dalam layanan referensi di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru diantaranya adalah masih banyak pemustaka yang belum memahami mengenai layanan referensi, adapun cara perpustakaan menghadapi kendala tersebut yaitu dengan melakukan promosi di sosial media instagram dengan membagikan informasi terkait perpustakaan. Selain itu pustakawan juga membantu pemustaka dalam mencari koleksi mengenai layanan referensi yang sesuai dengan aturan.

Pada teori Hildawati Almah yaitu dalam fungsi layanan referensi sebagai fungsi instruksi/petunjuk, dimana pemberian intruksi di sini bukan saja dimaksudkan sebagai cara untuk memperkenalkan kepada pemustaka tentang bagaimana menggunakan perpustakaan yang baik, akan tetapi ditujukan kepada usaha untuk menggairahkan dan meningkatkan pengguna perpustakaan itu sendiri. Intruksi ini dapat diberikan secara informasi yakni seperti halnya yang biasa dilakukan secara formal, artinya pelayanan referensi diberikan melalui suatu

program intruksi yang sebelumnya telah dipersiapkan serta disusun dengan cermat dan disesuaikan dengan kebutuhan yang ada.²¹

Berdasarkan hasil pemaparan di atas, dapat disimpulkan sumber daya manusia yang ada di perpustakaan daerah Kota Banjarbaru masih kurang sesuai dengan kualifikasi yang dimiliki pustakawan dalam bidangnya perpustakaan. Karena dari latar belakang pustakawan ada beberapa yang bukan lulusan jurusan perpustakaan. Sumber daya manusia yang dimiliki pustakawan seharusnya lebih dikembangkan dalam mengikuti kegiatan pelatihan seminar, workshop tentang perpustakaan. Agar pustakawan lebih profesionalisme dalam melakukan tugas masing-masing terutama dalam layanan referensi.

²¹ Hildawati Almah, Mengenal Koleksi Referensi Perpustakaan..., h. 10