PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora
Vol.4, No.2, Februari 2025

Pelaksanaan Layanan Referensi Perpustakaan di MAN 2 Palembang

Salsa Nabila[1], Febriyanti[2], Zulkipli[3]
[1,2,3]UIN Raden Fatah Palembang
E-mail: salsanabila1009@gmail.com[1], febriyanti_uin@radenfatah.ac.id[2], zulkipli_uin@radenfatah.ac.id[3]

Article History:
Received: 10 Desember 2024
Revised: 22 Desember 2024
Accepted: 31 Desember 2024

Keywords: *Pelaksanaan, Layanan Referensi, Perpustakaan*

Abstract: *Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan layanan referensi perpustakaan dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan layanan referensi perpustakaan di MAN 2 Palembang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian yaitu Kepala Madrasah, Kepala Perpustakaan dan Staf Perpustakaan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik yang digunakan dalam analisis data adalah reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan referensi perpustakaan di MAN 2 Palembang sudah berjalan dengan baik. Hasil penelitian ini dapat dilihat dalam pelaksanaan layanan referensi perpustakaan di MAN 2 Palembang dengan adanya kesiapan petugas, bersikap ramah dan fokus, mendengarkan dan menganalisis pertanyaan, pencarian sumber yang relevan, pemberian informasi dan memastikan kepuasan pengunjung, serta adanya dokumentasi atau pencatatan. Adapun faktor pendukungnya yaitu adanya sarana prasarana yang menunjang dan nyaman untuk melakukan pencarian informasi dan adanya sikap ramah, sapa, salam, sopan dan santun. Adapun faktor penghambatnya yaitu kurangnya pustakawan dan kurangnya referensi di perpustakaan.*

PENDAHULUAN

Pada era saat ini, pendidikan adalah komponen krusial guna menciptakan masyarakat dalam mendapatkan kesuksesan serta mempersiapkan individu untuk menghadapi tantangan dan peluang di tengah perubahan yang cepat dan kompleks. Pendidikan merupakan tindakan yang dilakukan sesuai rancangan dengan harapan dapat terciptanya lingkungan belajar yang aktif serta mampu

mengembangkan kepribadian yang positif pada jiwa peserta didik.(Rahman, Munandar, Fitriani, Karlina, & Yumriani, 2022)

Melalui pendidikan, individu akan mencapai pengetahuan yang lebih luas tentang dunia, mampu mengembangkan kemampuan untuk beradaptasi pada lingkungan serta mampu menggapai cita-citanya. Dengan menempuh pendidikan, seseorang akan memberikan investasi jangka panjang pada kehidupannya yang tentunya akan memberikan kemaslahatan.

Pendidikan merupakan aktivitas yang dilakukan secara terperinci melalui proses yang sangat panjang. Tujuan pendidikan harus dilaksanakan secara jelas serta memiliki landasan guna mewujudkan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya agar bisa tercapai. Pendidikan mampu memberikan keilmuan guna membuka potensi diri dalam keterampilan dan pengetahuan serta berisi nilai-nilai yang dibutuhkan, sehingga mampu membawa dampak bagi kehidupan serta mampu menciptakan perubahan yang positif (Luneto, 2023).

Dalam proses pendidikan, perpustakaan dapat menjadi wadah bagi seseorang untuk mengembangkan diri dan tentunya sangat berharga guna mendukung pelajar dan masyarakat umum. Perpustakaan tentunya bukan hanya menjadi wadah untuk menyimpan buku, akan tetapi menjadi induk informasi yang beragam. Perpustakaan merupakan sarana pendukung yang efektif serta menjadi mitra berharga guna mengembangkan kualitas pembelajaran serta menambah ilmu bagi seseorang kedepannya, terlihat dari tersedianya berbagai macam sumber referensi yang beragam (Syahdan et al., 2021). Melalui perpustakaan, seseorang mampu untuk terus belajar mengembangkan diri serta memberikan kontribusi positif dalam masyarakat.

Dalam perpustakaan tentunya sangat membutuhkan layanan yang baik dan optimal. Layanan perpustakaan merupakan elemen yang tidak mampu terlepas dari aktivitas perpustakaan secara menyeluruh. Layanan perpustakaan merupakan tindakan yang mempertemukan antara pemustaka dengan sumber informasi yang mereka perlukan. Hakikat layanan perpustakaan harus memberikan dampak yang baik serta memastikan asas layanan perpustakaan harus berorientasi pada kebutuhan pemakai, diberikan secara adil dan merata, menggunakan pondasi atau aturan yang jelas, serta dilaksanakan dengan memperhatikan ketepatan dan didukung administrasi yang baik (Suyanik, Riyanto, & Soedjarwo, 2021).

Dalam konteks layanan perpustakaan, terdapat layanan referensi yang berfungsi penting bagi pengguna. Layanan referensi merupakan layanan yang menyajikan panduan atau data kepada pengguna tentang berbagai topik terkait perpustakaan tertentu. Tujuan utamanya adalah guna membantu pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan dengan cara menerima pertanyaan dari pengguna, kemudian menjawab dengan koleksi referensi yang relevan (Mustafa, Golung, & Senduk, 2019). Layanan ini juga berkontribusi pada peningkatan kualitas pengalaman pengguna di perpustakaan, memastikan bahwa mereka mendapatkan dukungan yang optimal dalam memenuhi kebutuhan informasi mereka.

Seluruh kegiatan dalam layanan referensi perpustakaan dilaksanakan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dengan memberikan segala informasi yang dibutuhkan kepada pemustaka. Selain itu, layanan referensi dapat mendukung pemustaka dalam mencapai tujuan penelitian mereka dan meningkatkan aksesibilitas informasi yang dibutuhkan. Maka dari itu, dengan adanya kegiatan tersebut mampu mengetahui bagaimana proses pemberian informasi yang tepat kepada para pengunjung.

Perpustakaan memiliki tanggung jawab untuk membantu proses pembelajaran dengan menyediakan akses ke berbagai sumber informasi dan koleksi. Perpustakaan juga bertanggung jawab dalam sumber daya manusia yang ada di perpustakaan dengan memeriksa kembali bahwa pustakawan mempunyai keahlian dan pengetahuan yang cukup untuk memberikan bantuan kepada pengguna (Indrahti et al., 2024).

Disisi lain, layanan referensi dalam perpustakaan sangat memerlukan fungsi dari manajemen. Manajemen dalam layanan referensi melibatkan pengelolaan langsung mengenai aktivitas referensi, termasuk perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan dan evaluasi layanan untuk memastikan bahwa informasi yang dibutuhkan pengguna dapat diakses dengan efektif dan efisien. Melalui pelaksanaan yang baik, pustakawan dapat meningkatkan kualitas layanan dan memberikan dukungan yang optimal bagi pengguna. Pelaksanaan *(actuating)* dalam layanan referensi memainkan peran penting dalam mengimplementasikan kebijakan dan prosedur yang telah dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan. Kegiatan dalam pelaksanaan juga membutuhkan acuan dalam menjalankan suatu kegiatan yaitu, *directing* atau pengarahan, *commanding* atau perintah, *leading* atau kepemimpinan serta *coordinating* atau koordinasi (Fauzi, Luqman, & Siregar, 2023).

Indikator layanan referensi yang pertama meliputi kesiapan petugas. Kedua, sikap ramah dan fokus petugas. Ketiga, mendengarkan dan menganalisis pertanyaan. Keempat, melakukan pencarian sumber yang relevan. Kelima, pemberian informasi dan memastikan kepuasan pengunjung. Terakhir, melakukan pencatatan atau dokumentasi mengenai data pengunjung (Mardhotillah & Irawati, 2024).

Perpustakaan MAN 2 Palembang memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan pembelajaran di sekolah. Dalam penerapannya, perpustakaan ini menunjukkan tata kelola yang cukup baik, dengan petugas yang ramah dan siap membantu pengguna dalam mencari informasi. Selain itu, tersedianya tempat duduk yang nyaman untuk membaca memberikan suasana kondusif bagi siswa maupun guru yang ingin memperdalam pengetahuan. Upaya-upaya ini mencerminkan komitmen perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang optimal dan telah mengaplikasikan beberapa langkah awal mengenai layanan referensi.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti terdapat beberapa kendala dalam layanan referensi di perpustakaan MAN 2 Palembang bahwasanya dalam kesiapan petugas, sikap ramah serta penerimaan dan analisis pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung telah dilakukan dengan baik oleh pustakawan. Akan tetapi, terkadang pencarian sumber yang relevan tidak dapat ditemukan oleh, sehingga informasi yang dibutuhkan tidak bisa diberikan secara maksimal dan kepuasan pengunjung jadi terhambat. Selain itu, terkadang data pengunjung yang datang ke perpustakaan tidak dicatat dan didokumentasikan oleh petugas perpustakaan dikarenakan perpustakaan juga mengalami keterbatasan dalam jumlah staf, dimana saat ini hanya terdapat dua orang petugas perpustakaan. Jumlah staf yang minim menyebabkan beban kerja yang tinggi dan menyulitkan mereka dalam melayani pengguna secara efisien. Salah satu petugas perpustakaan juga berperan sebagai guru dan bukan berasal dari latar belakang yang relevan, sehingga tidak selalu bisa berada di perpustakaan untuk melayani peserta didik.

Selain itu, kurangnya minat peserta didik untuk mengunjungi perpustakaan, sehingga peserta didik mungkin merasa bahwa informasi yang disediakan belum sesuai dengan kebutuhan akademis dan perkembangan terkini. Hal ini memengaruhi pelaksanaan layanan referensi dan berpotensi menurunkan tingkat kunjungan dan penggunaan perpustakaan, mengurangi peluang bagi peserta didik untuk memanfaatkan fasilitas tersebut secara optimal.

LANDASAN TEORI

Pelaksanaan

Pelaksanaan berasal dari kata laksana yang artinya proses, cara, perbuatan melaksanakan (rancangan, keputusan, dan sebagainya). Dalam Bahasa Inggris, pelaksanaan disebut dengan *actuate* atau *actuating.* Sedangkan dalam Bahasa Arab, pelaksanaan diartikan dengan *al-taujih* yang artinya mengarahkan. Pelaksanaan merupakan penerapan atau pengimplementasian terkait suatu program serta proses memberikan motivasi kepada seluruh pihak agar mampu melaksanakan

program tersebut dengan baik (Maskan, Alifiulahtin, & et, 2019). Tujuan *actuating* atau pelaksanaan dalam suatu organisasi dapat terlihat dari usaha pemimpin untuk meningkatkan motivasi para anggota agar mampu melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan rencana yang telah disusun sebelumnya (Uswatun & Setiawan, 2021). George R. Terry dalam Rifaldi Syahputra dkk mengemukakan bahwa pelaksanaan merupakan kegiatan untuk mendorong seluruh pihak anggota agar bekerja sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai serta sesuai dengan perencanaan dan pengorganisasian yang telah disusun dari pihak pimpinan (Syahputra, Dwi & Aslami, 2023).

Pelaksanaan atau *actuating* berfungsi sebagai tindakan untuk memengaruhi anggota yang dilakukan oleh pimpinan agar mampu bekerja dengan baik, mengatasi hambatan, meningkatkan kesetiaan pada pimpinan dan organisasi, serta mampu menanamkan rasa tanggung jawab. (Mubarok, 2021). Dalam Islam, *actuating* dapat disebut dengan *al-taujih* yaitu mengarahkan. Dalam Al-Qur'an, Allah SWT banyak menyebutkan *actuating* berperan dalam mencapai suatu tujuan.

Pelaksanaan atau *actuating* merupakan proses dalam manajemen yang berfokus pada motivasi dan pengorganisasian anggota tim untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan yang mencakup pembimbingan, dan memastikan bahwa setiap tindakan selaras dengan visi serta misi organisasi. Menurut Agoes Parera, terdapat indikator yang mampu mendukung kegiatan pelaksanaan agar lebih efektif dan efisien, yaitu sebagai berikut : 1) *Directing* atau pengarahan, 2) *Motivating* atau motivasi, 3) *Communicating* atau komunikasi, 4) *Coordinating* atau koordinasi.(Parera, 2020)

Layanan Referensi Perpustakaan

Kata Referensi berasal dari bahasa inggris yaitu *to refer* yang artinya merujuk. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), kata referensi yang berarti acuan, sumber, petunjuk atau rujukan. Layanan referensi merupakan layanan yang menyediakan kemudahan terhadap para pemustaka dalam melakukan pencarian data yang dibutuhkan dengan koleksi yang tersedia di perpustakaan (Fuji Iswara, 2023). Menurut *American Library Association* (ALA), layanan referensi adalah aktivitas yang dilakukan oleh pustakawan guna menyediakan informasi akurat terkait koleksi bahan bacaan yang mereka perlukan guna kepentingan penelitian atau pembelajaran dan menyediakan berbagai kegiatan yang melibatkan penciptaan, pengelolaan, penilaian sumber informasi atau penelitian, alat dan layanan (Ilmi, 2022).

Layanan referensi memiliki tujuan untuk memberikan layanan pemenuhan kebutuhan pemustaka dalam menelusuri serta menggunakan data yang tersedia di perpustakaan. tujuan layanan referensi untuk memenuhi kebutuhan pemustaka melalui bantuan dalam memperoleh referensi yang tepat, mendukung penelusuran literatur di antara koleksi pustaka yang luas dan memastikan pemustaka mendapatkan koleksi rujukan dengan akurat, sehingga layanan ini menjadi elemen krusial dalam pengelolaan koleksi perpustakaan dan memberikan solusi untuk berbagai masalah terkait informasi.

Menurut Mardiyanto, layanan referensi terdiri dari beberapa jenis, yaitu : (Mardiyanto & Syafrizal, 2021)

1) Pelayanan peminjaman koleksi referensi untuk dibaca di tempat dan tidak dipinjamkan untuk dibawa pulang
2) Pelayanan informasi dengan memberikan informasi kepada pengguna yang menanyakan informasi tentang perpustakaan
3) Pelayanan jawaban atas referensi, yaitu bantuan kepada pengguna yang membutuhkan informasi mengenai suatu topik atau hal yang dijawab menggunakan koleksi referensi yang ada

4) Pelayanan fotokopi, yaitu memberikan izin kepada pengguna yang membutuhkan informasi yang dibutuhkan dari koleksi referensi
5) Memberikan bantuan penelusuran mengenai letak suatu koleksi yang dibutuhkan pengguna

Layanan referensi di perpustakaan memiliki beberapa indikator dan fungsi penting yang berfungsi sebagai acuan agar kegiatan perpustakaan dapat berjalan dengan lancar dan memenuhi kebutuhan pengunjng. Terdapat beberapa tahapan dalam indikator layanan referensi, yaitu kesiapan petugas, sikap ramah dan fokus, mendengarkan dan menganalisis pertanyaan, pencarian sumber yang relevan, pemberian informasi dan memastikan kepuasan pengunjung, dan dokumentasi atau pencatatan.(Mardhotillah & Irawati, 2024)

METODE PENELITIAN

Lokasi atau tempat penelitian dilaksanakan di MAN 2 Palembang di Jalan Prof. K.H. Zainal Abidin Fikri Komplek UIN Raden Fatah Palembang, Kelurahan Pahlawan, Kecamatan Kemuning Palembang, Prov. Sumatera Selatan, 30126. Waktu penelitian digunakan sebagai acuan dalam menilai seberapa lama proses penelitian dilakukan Penelitian ini akan dilakukan mulai dari Juli s/d Desember 2024. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang diharapkan agar memperoleh gambaran dan pemahaman mengenai pelaksanaan layanan referensi perpustakaan di MAN 2 Palembang.

Jenis data penelitian ini adalah data kualitatif merupakan data yang berbentuk data hasil wawancara, data hasil observasi dan data hasil dokumentasi. Sedangkan pendekatan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Kemudian, data yang telah diambil akan disusun sedemikian rupa dalam bentuk penjelasan mengenai pelaksanaan layanan referensi perpustakaan di MAN 2 Palembang. Data kuantitatif yang digunakan oleh peneliti berupa jumlah petugas dan pengunjung perpustakaan MAN 2 Palembang, serta jumlah koleksi referensi perpustakaan. data kuantitatif dalam penelitian ini tentunya sangat bermanfaat karena digunakan sebagaimana mestinya sesuai dengan kebutuhan peneliti dan keadaan yang ada di lapangan tersebut.

Adapun data yang mampu dijadikan sebagai acuan/pedoman sumber data yang digunakan dalam penelitian ada dua macam, yaitu: sumber data primer dapat diperoleh melalui buku layanan perpustakaan yang mencakup layanan referensi, dan lain sebagainya. Selain itu, dalam penelitian ini data primer didapat melalui hasil wawancara dengan kepala madrasah, kepala perpustakaan dan staff perpustakaan yang dilakukan secara langsung dengan memberikan beberapa pertanyaan yang dilengkapi dengan observasi dan dokumentasi terkait layanan referensi perpustakaan yang dilaksanakan di MAN 2 Palembang. Sedangkan data sekunder yang diperoleh dapat berupa *e-book* atau jurnal mengenai layanan perpustakaan yang mencakup tentang layanan referensi, daftar buku yang sering dipinjam, laporan terkait perpustakaan serta skripsi atau jurnal yang berkaitan dengan pokok permasalahan mengenai layanan referensi.

Dalam penelitian ini, informan kunci yang relevan adalah Kepala Perpustakaan sebagai subjek utama yang mengetahui pelaksanaan layanan referensi perpustakaan di MAN 2 Palembang. Sedangkan informan pendukung yang sesuai adalah Kepala Madrasah dan Staff Perpustakaan sebagai subjek pendukung yang mengetahui pelaksanaan layanan referensi perpustakaan di MAN 2 Palembang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Layanan Referensi Perpustakaan di MAN 2 Palembang

Dalam penelitian ini, pelaksanaan layanan referensi perpustakaan dilakukan oleh kepala perpustakaan terhadap kegiatan pelaksanaan layanan referensi perpustakaan di MAN 2 Palembang.

Kegiatan layanan dalam layanan referensi merupakan kegiatan yang berisikan aktivitas yang dilakukan oleh kepala perpustakaan sebagai orang yang bertanggung jawab dalam terselenggaranya layanan referensi perpustakaan seperti melakukan pengarahan, motivasi,

koordinasi dan komunikasi agar terhindar dari berbagai masalah yang dapat menghambat kegiatan perencanaan yang mencakup penyediaan sumber referensi yang relevan, pengembangan koleksi yang sesuai kebutuhan pengguna, dan pengaturan alur kerja layanan agar dapat berjalan secara efektif dan efisien. Kegiatan ini dilakukan bertujuan untuk memastikan bahwa layanan referensi dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna dengan optimal, baik dalam hal kualitas SDM maupun kemudahan aksesnya. Untuk mengetahui keberhasilan dalam pelaksanaan layanan referensi perpustakaan di MAN 2 Palembang dapat dilihat melalui 4 indikator sebagai berikut:

1) Pengarahan
   a) Pengarahan dalam kesiapan petugas telah dilaksanakan oleh kepala perpustakaan, kepala madrasah, dan staf perpustakaan. Pengarahan ini dilakukan di ruang kepala madrasah pada awal tahun ajaran oleh kepala madrasah dan pada satu bulan sekali oleh kepala perpustakaan kepada staf perpustakaan. Tujuan kegiatan ini dilakukan agar petugas perpustakaan mampu mendapatkan arahan dengan baik. Kegiatan yang diarahkan oleh kepala sekolah dalam kesiapan petugas kepada kepala perpustakaan berupa menyambut pengunjung dengan ramah, membantu pengunjung mencari sumber, menyiapkan fasilitas perpustakaan, penyediaan jadwal kerja yang efisien serta adanya pembagian tugas yang jelas.
   b) Pengarahan dalam bersikap sopan dan ramah telah dilaksanakan oleh kepala madrasah kepada kepala perpustakaan pada awal tahun ajaran di ruang kepala madrasah, dan oleh kepala perpustakaan kepada staf perpustakan satu bulan sekali pada saat *briefing* atau rapat dan di ruang perpustakaan.
   c) Pengarahan dalam menganalisis pertanyaan pengunjung dilaksanakan secara langsung oleh kepala perpustakaan, kepala madrasah dan diberikan arahan kepada staf perpustakaan telah berjalan dengan baik dan efektif. Pengarahan yang diberikan oleh kepala madrasah kepada kepala perpustakaan telah dilaksanakan dengan baik dengan mengarahkan mereka untuk menyediakan koleksi yang relevan dengan kebuutuhan pengunjung dan mencatat apa yang mereka butuhkan pada awal tahun ajaran baru. Sedangkan pengarahan yang diberikan oleh kepala perpustakaan kepada staf perpustakaan dengan mendengarkan setiap pertanyaan pengunjung agar proses pencarian sumber dapat dilakukan secara relevan pada satu bulan sekali.
   d) Pengarahan dalam pencarian sumber yang relevan dilaksanakan pada awal tahun ajaran secara langsung oleh kepala perpustakaan, kepala madrasah dan diberikan arahan kepada staf perpustakaan telah berjalan dengan cukup optimal. Pengarahan yang diberikan oleh kepala madrasah kepada kepala perpustakaan dilakukan dengan cara memahami dan mencatat apa saja yang menjadi kebutuhan pengunjung agar dapat menjadi bahan evaluasi.
   e) Pengarahan dalam pemberian informasi dan memastikan kepuasan pengunjung dilaksanakan pada awal tahun ajaran secara langsung oleh kepala perpustakaan, kepala madrasah dan diberikan arahan kepada staf perpustakaan. Pengarahan yang diberikan oleh kepala madrasah kepada kepala perpustakaan dilakukan dengan cara bertanya dan peka mengenai apa saja yang sekiranya pengunjung butuhkan pada awal tahun ajaran baru
   f) Pengarahan dalam dokumentasi dilaksanakan oleh kepala perpustakaan, kepala madrasah dan diberikan arahan kepada staf perpustakaan telah berjalan dengan cukup optimal. Pengarahan yang diberikan oleh kepala madrasah kepada kepala perpustakaan dilakukan dengan mencatat poin-poin penting agar dapat menjadi bahan evaluasi pada awal tahun ajaran baru. Sedangkan pengarahan yang diberikan oleh kepala perpustakaan kepada staf perpustakaan dengan memastikan bahwa ia konsisten satu bulan sekali untuk mencatat,

baik secara digital menggunakan komputer ataupun manual menggunakan buku. Namun, dalam pelaksanaannya, pencatatan sering kali belum terlalu intens karena staf perpustakaan terkadang tidak selalu berada di tempat, sehingga beberapa peminjaman tidak dapat terdokumentasi dengan baik.

2) Motivasi
   a) Motivasi dalam kesiapan petugas dilaksanakan secara langsung oleh kepala perpustakaan, kepala madrasah dan diberikan motivasi kepada staf perpustakaan telah berjalan dengan optimal. Motivasi yang diberikan oleh kepala madrasah kepada kepala perpustakaan dilakukan dengan memberikan dukungan dan memberikan fasilitas yang memadai untuk mendukung layanan yang lebih baik lagi, serta memberikan reward kepada kepala perpustakaan pada awal tahun ajaran
   b) Motivasi untuk bersikap sopan dan ramah yang diberikan oleh kepala madrasah kepada kepala perpustakaan dan staff perpustakaan dilakukan dengan berbicara yang sopan dan santun serta memberikan reward pada awal tahun ajaran baru.
   c) Motivasi untuk menganalisis pertanyaan pengunjung telah dilakukan dengan baik oleh kepala madrasah kepada kepala perpustakaan dalam rapat di ruang kepala madrasah pada awal tahun ajaran baru, dan oleh Kepala perpustakaan kepada staf perpustakaan satu bulan sekali pada saat *briefing* di ruang perpustakaan. kepala madrasah menekankan mengenai pentingnya kualitas layanan dan menekankan bahwa dengan menganalisis pertanyaan yang baik dapat meningkatkan citra perpustakaan dan madrasah.
   d) Motivasi dalam melakukan pencarian sumber yang relevan dilaksanakan secara langsung oleh kepala perpustakaan, kepala madrasah dan diberikan motivasi kepada staf perpustakaan telah berjalan dengan optimal. Motivasi yang diberikan oleh kepala madrasah kepada kepala perpustakaan dilakukan dengan pemanfaatan teknologi informasi dan selalu mengingatkan pentingnya memahami kebutuhan siswa dan guru pada awal tahun ajaran baru
   e) Motivasi dalam pemberian informasi dan memastikan kepuasan pengunjung telah dilakukan dengan baik oleh kepala madrasah kepada kepala perpustakaan dalam rapat di ruang kepala madrasah, dan oleh kepala perpustakaan kepada staf perpustakaan satu bulan sekali pada saat *briefing* di ruang perpustakaan. Motivasi yang diberikan kepala madrasah menekankan kepada kepala perpustakaan agar selalu memastikan kebutuhan pengunjung dapat teratasi dengan jelas dan menerima umpan balik untuk meningkatkan layanan pada awal tahun ajaran baru
   f) Motivasi dalam melakukan dokumentasi telah dilakukan dengan baik oleh kepala perpustakaan, kepala madrasah dan staf perpustakaan. Motivasi dalam dokumentasi yang dilakukan oleh kepala perpustakaan kepada staf perpustakaan adalah dengan memberi semangat dan memastikan bahwasanya fasilitas dapat tersedia dengan baik pada awal tahun ajaran baru

3) Koordinasi
   a) Koordinasi dalam melakukan kesiapan petugas telah dilaksanakan oleh kepala perpustakaan, kepala madrasah, dan staf perpustakaan. Kepala madrasah juga telah melakukan koordinasi dengan kepala perpustakaan dalam merencanakan dan mempersiapkan layanan, serta mendukung kebijakan madrasah terkait layanan perpustakaan, seperti pemenuhan fasilitas dan pengadaan koleksi.
   b) Koordinasi untuk bersikap sopan dan ramah yang dilakukan oleh kepala perpustakaan,

kepala madrasah dan staf perpustakaan telah berjalan dengan optimal. Koordinasi ini dilakukan melalui *briefing* atau rapat bulanan, di mana kepala perpustakaan memberikan arahan, membangun komunikasi yang baik

c) Koordinasi dalam melakukan analisis pertanyaan pengunjung oleh kepala perpustakaan, kepala madrasah dan staf perpustakaan telah berjalan dengan baik. Kepala perpustakaan menekankan pentingnya memahami kebutuhan pengunjung secara mendalam, termasuk dengan membandingkan setiap pertanyaan dan mengajukan pertanyaan balik untuk memperjelas maksud pengunjung
d) Koordinasi dalam pencarian sumber yang relevan yang dilaksanakan oleh kepala perpustakaan, kepala madrasah dan staf perpustakaan telah berjalan dengan baik. Kepala madrasah berkoordinasi dengan kepala perpustakaan pada awal tahun ajaran baru, sedangkan kepala perpustakaan berkoordinasi disaat rapat dan satu bulan sekali. Fokus koordinasi terletak pada pemenuhan sumber yang sesuai dengan kurikulum dan materi ajar. Kepala madrasah memberikan arahan terkait prioritas koleksi dan memastikan ketersediaan sumber daya yang memadai, sementara kepala perpustakaan dan staf bekerja sama dalam pelaksanaan.
e) Koordinasi dalam pemberian informasi dan memastikan kepuasan pengunjung oleh kepala perpustakaan, kepala madrasah dan staf perpustakaan. Kepala madrasah aktif mendukung kebijakan yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan, sementara staf perpustakaan memberikan perhatian pada kebutuhan pengunjung dengan menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dipahami
f) Koordinasi dalam dokumentasi oleh kepala perpustakaan, kepala madrasah dan staf perpustakaan. Kepala perpustakaan dan staf perpustakaan bekerja sama untuk mencatat setiap kunjungan pengunjung, baik secara manual maupun digital

4) Komunikasi
   a) Komunikasi yang baik dalam kesiapan petugas oleh kepala perpustakaan, kepala madrasah dan staf perpustakaan. Komunikasi yang dilakukan mengenai kesiapan petugas dilaksanakan satu bulan sekali dengan kepala perpustakaan, sedangkan kepala madrasah dilakukan pada awal tahun ajaran baru.
   b) Komunikasi dalam bersikap sopan dan ramah telah dilaksanakan oleh kepala perpustakaan, kepala madrasah, dan staf perpustakaan. Kepala perpustakaan menekankan pentingnya menyapa pengunjung dengan salam dan senyuman, serta menggunakan bahasa yang santun dalam setiap interaksi. Beliau juga mengingatkan staf untuk tetap tenang dan positif dalam menghadapi kritik atau keluhan, serta memastikan semua pengunjung diperlakukan secara adil tanpa membedakan latar belakang. Kepala perpustakaan mendorong staf untuk selalu memberikan perhatian penuh agar pengunjung merasa dihargai dan nyaman
   c) Komunikasi dalam menganalisis pertanyaan pengunjung telah dilakukan dengan baik oleh kepala perpustakaan, kepala madrasah dan staf perpustakaan. Komunikasi dalam menganalisis pertanyaan pengunjung dilakukan secara terstruktur melalui *briefing* rutin satu bulan sekali antara kepala perpustakaan dan staf, serta diskusi tahunan dengan kepala madrasah.
   d) Komunikasi dalam pencarian sumber yang relevan telah dilakukan baik oleh kepala perpustakaan, kepala madrasah dan staf perpustakaan. Kepala perpustakaan mengadakan *briefing* rutin setiap bulan untuk membahas pertanyaan pengunjung dan cara mencari sumber yang tepat. Kepala madrasah berkomunikasi langsung dengan kepala

perpustakaan pada awal tahun ajaran untuk menyelaraskan layanan dengan visi madrasah

e) Komunikasi dalam pemberian informasi dan memastikan kepuasan pengunjung telah dilakukan dengan baik oleh kepala perpustakaan, kepala madrasah dan staf perpustakaan. Kepala perpustakaan mengadakan *briefing* rutin setiap bulan untuk membahas cara memberikan informasi yang jelas dan akurat, serta mengevaluasi umpan balik untuk meningkatkan kualitas layanan
f) Komunikasi dalam dokumentasi telah dilakukan dengan baik oleh kepala perpustakaan, kepala madrasah dan staf perpustakaan. Kepala perpustakaan mengadakan *briefing* rutin setiap bulan untuk memastikan pencatatan dilakukan dengan akurat, baik secara digital maupun manual, dan membahas prosedur peminjaman buku, termasuk data pengunjung dan transaksi yang tercatat dengan baik. Kepala madrasah memberikan arahan untuk memastikan sistem pencatatan berjalan lancar dan data yang tercatat mudah diakses untuk evaluasi dan perbaikan layanan perpustakaan.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Layanan Referensi Perpustakaan di MAN 2 Palembang

Adapun faktor-faktor pendukung dalam pelaksanaan layanan referensi sebagai berikut : a) Sarana dan prasarana di perpustakaan MAN 2 Palembang terlihat cukup mendukung layanan referensi. Fasilitas seperti meja dan kursi yang nyaman, pencahayaan yang memadai, komputer untuk pencarian data, dan kebersihan ruangan sudah cukup baik. Hal ini memberikan suasana yang nyaman bagi pengunjung untuk membaca atau berdiskusi. b) Sikap sopan dan ramah merupakan faktor pendukung utama dalam pelaksanaan layanan referensi di perpustakaan. Sikap ini menciptakan suasana yang nyaman dan menghargai pengunjung, sehingga mereka lebih percaya diri untuk menyampaikan kebutuhan informasi.

Adapun faktor-faktor penghanbat dalam pelaksanaan layanan referensi sebagai berikut: a) kekurangan tenaga pegawai, terutama pada jam sibuk. Hal ini menyebabkan pengguna harus menunggu lama dan staf kesulitan mendalami pertanyaan secara optimal. Solusinya antara lain penambahan staf, pemanfaatan mahasiswa magang atau sukarelawan, serta pembagian tugas yang lebih efisien, b) kurangnya ketersediaan referensi yang disebabkan oleh koleksi buku yang terbatas, buku usang, dan kehilangan buku akibat keterlambatan atau tidak dikembalikannya buku yang dipinjam. Hal ini menghambat layanan referensi dan proses belajar mengajar, serta memerlukan solusi komprehensif berupa peningkatan koleksi buku yang relevan dan *up-to-date*, penerapan sistem peminjaman yang lebih ketat, peningkatan kesadaran pengguna melalui sosialisasi dan sanksi, serta pertimbangan untuk mendigitalisasi sistem perpustakaan guna meningkatkan kontrol dan aksesibilitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti lakukan mengenai pelaksanaan layanan referensi perpustakaan di MAN 2 Palembang melalui kegiatan wawancara, observasi dan dokumentasi, maka dapat diitarik kesimpulan yaitu penelitian yang telah penulis lakukan, pelaksanaan layanan referensi perpustakaan sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini sudah terlihat dengan adanya pengarahan, motivasi, koordinasi, dan komunikasi. Meskipun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Layanan ini dirancang untuk membantu siswa dan guru dalam memenuhi kebutuhan informasi dan literatur yang relevan dengan kegiatan belajar-mengajar.

Faktor Pendukung Pelaksanaan Layanan Referensi Perpustakaan di MAN 2 Palembang, yaitu : Adanya sarana prasarana yang menunjang dan nyaman untuk melakukan pencarian informasi; Adanya sikap ramah, sapa, salam, sopan dan santun. Sedangkan Faktor Penghambat

Pelaksanaan Layanan Referensi Perpustakaan di MAN 2 Palembang, yaitu : Kurangnya pustakawan; Kurangnya referensi di perpustakaan

DAFTAR REFERENSI

Fuji Iswara, Dwi. (2023). Aktivitas Layanan Referensi Dalam Penelusuran Informasi Di Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan. *JIMR : Journal Of International Multidisciplinary Research*, *02*(02), 155–161.

Ilmi, Bachrul. (2022). Ask Librarian: Penerapan Teknologi Informasi Perpustakaan pada Layanan Referensi di Perpustakaan Umum Asia. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, *8*(1), 20. https://doi.org/10.20961/jpi.v8i1.61792

Indrahti, Sri, Maziyah, Siti, Alamsyah, Yuliati, Dewi, Nuha, Muhammad Ulin, Alfharezi, M. Salman, Kautsar, Nadafia, & Rahayuningrum, Hesti. (2024). Pengelolaan Perpustakaan Sekolah Melalui Penerapan Inventarisasi, Klasifikasi, Dan Preservasi Koleksi Untuk Meningkatkan Akses Dan Pemanfaatan Materi Bacaan. *Jurnal Harmoni*, *8*(1), 6–12. https://doi.org/10.14710/hm.8.1.7-13

Luneto, Buhari. (2023). *Perencanaan Pendidikan* (1st ed.; Sudirman & Eneng Martini, eds.). Mataram: Sanabil Creative.

Mardhotillah, Annisa Ilmi, & Irawati, Indira. (2024). Evaluasi Perilaku Layanan Referensi dan Informasi di Perpustakaan Universitas Islam Malang dengan Menggunakan Pedoman Rusa. *Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, *8*(1), 186–202.

Mardiyanto, Verry, & Syafrizal, Reza. (2021). Pelayanan Referensi Era Milenial di Perpustakaan Perguruan Tinggi: Perspektif Perubahan Sosial Pengguna Perpustakaan. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, *7*(1), 1. https://doi.org/10.20961/jpi.v7i1.50635

Maskan, Mohammad, Alifiulahtin, & et, al. (2019). *Pengantar Manajemen* (1st ed.; Polinema Press, ed.). Malang.

Mubarok, Ramdanil. (2021). Pelaksanaan Fungsi-Fungsi Manajemen Dalam Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Al-Rabwah*, *13*(01), 27–44. https://doi.org/10.55799/jalr.v13i01.11

Mustafa, Rosita, Golung, Anthonius. M., & Senduk, Johnny. J. (2019). Peran Pustakawan Layanan Referens Perpustakaan Iain Ternate Untuk Memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Pemustaka. *Jurnal Pendidikan*, *7*(1), 1–15. Retrieved from https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurnakomunikasi/article/download/19014/18576

Parera, Agoes. (2020). *Dasar-Dasar Manajemen* (1st ed.; 1, ed.). Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Rahman, Abd, Munandar, Sabhayati Asri, Fitriani, Andi, Karlina, Yuyun, & Yumriani. (2022). Pengertian Pendidikan, Ilmu Pendidikan dan Unsur-Unsur Pendidikan. *Al Urwatul Wutsqa: Kajian Pendidikan Islam*, *2*(1), 1–8.

Suyanik, Riyanto, Yatim, & Soedjarwo. (2021). Efektifitas Pengelolaan Perpustakaan. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, *7*(3), 267–273. https://doi.org/10.58258/jime.v7i3.2225

Syahdan, Ridwan, Madinatul, Munawwarah, Ismaya, Ismaya, Aminullah, Andi Muhammad, & Elihami, Elihami. (2021). Peranan Perpustakaan Perahu Pustaka Pattingalloang dalam Meningkatkan Minat Baca Masyarakat di Kabupaten Polewali Mandar. *Maktabatun: Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, *1*(2), 15–47.

Syahputra, Dwi, Rifaldi, & Aslami, Nuri. (2023). Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George R. Terry. *Manajemen Kreatif Jurnal*, *1*(3), 51–56.

Uswatun, Niswah, & Setiawan, Muhamad Rizal. (2021). Implementasi Fungsi Actuating dalam Pembinaan Santri di Pondok Pesantren. *Jurnal Manajemen Dakwah*, *9*(1), 115–132.