

## PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN IPB

Abidin dan Pebri Eriyadi  
Perpustakaan Institut Pertanian Bogor, Indonesia  
e-mail: [abidin@apps.ipb.ac.id](mailto:abidin@apps.ipb.ac.id)

### Abstrak

Setiap organisasi dinilai baik tidaknya berdasarkan pada pelayanannya. Dalam melaksanakan kegiatan pengelolaan dan pelayanan, perpustakaan dan pustakawan harus terus meningkatkan jenis dan kualitas pelayanannya. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi memperkenalkan jenis layanan baru perpustakaan yang terdapat dalam Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 55 Tahun 2022 diantaranya yaitu: layanan konsultasi riset, layanan riset kolaboratif, layanan literasi informasi dan layanan pemetaan bidang ilmu. Pemanfaatan layanan perpustakaan memengaruhi persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Format kualitatif deskriptif digunakan untuk menginterpretasikan layanan perpustakaan kepada pengguna perpustakaan. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Pemilihan sampel menggunakan teknik purposive sampling dan penentuan besarnya sampel dengan menggunakan teknik snowball sampling. Hasil penelitian ini menggambarkan mengenai persepsi pengguna terhadap layanan baru perpustakaan di Perpustakaan IPB. Sebanyak 78% informan belum mengetahui layanan baru perpustakaan. Seluruh informan mengatakan sangat membutuhkan layanan baru perpustakaan tersebut. Perlu adanya komitmen dari institusi dan kesiapan pustakawan dalam mendukung kegiatan layanan di perpustakaan.

*Kata kunci* : persepsi pengguna; layanan konsultasi riset; layanan riset kolaboratif; layanan literasi informasi

### Abstract

*Each organization is judged whether it is good or not based on its services. In carrying out management and service activities, libraries and librarians must continue to improve the type and quality of their services. The Ministry of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform introduced new types of library services contained in the Minister of State Apparatus and Bureaucratic Reform Regulation Number 55 of 2022, including: research consultation services, collaborative research services, information literacy services and scientific field mapping services. Utilization of library services influences user perceptions of library services. This research uses descriptive qualitative methods. A descriptive qualitative format is used to interpret library services to library users. Research data collection was carried out by means of observation and interviews. Sample selection used purposive sampling technique and determination of sample size used snowball sampling technique. The results of this research describe user perceptions of new library services at the IPB Library. As many as 78% of informants were not aware of the new library services. All informants said they really needed the new library services. There needs to be commitment from the institution and readiness of librarians to support service activities in the library.*

*Keywords* : user perception; research consulting services; collaborative research services; information literacy services

### PENDAHULUAN

Baik tidaknya setiap organisasi salah satunya bergantung terhadap pelayanannya. Perpustakaan IPB sebagai unit penunjang pendidikan di IPB University diharapkan dapat memberikan pelayanan yang optimal sehingga layanan perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan baik oleh pengguna perpustakaan atau pemustaka, yaitu civitas

akademika dan juga masyarakat. Oleh karena itu, aktivitas pelayanan dalam tiap organisasi, termasuk perpustakaan, senantiasa harus mencermati pemanfaatan layanannya, sebab hal tersebut menjadi acuan serta citra untuk organisasi.

Salah satu tugas jabatan fungsional Pustakawan adalah melayani pemenuhan kebutuhan informasi dan literasi yang

dibutuhkan pengguna perpustakaan. Dalam melaksanakan kegiatan pengelolaan dan pelayanan berbagai jenis kebutuhan literasi informasi, pustakawan harus terus meningkatkan kompetensinya. Perpustakaan sebagai penyedia informasi haruslah mampu memberikan pelayanan secara optimal yang dapat dimanfaatkan oleh civitas akademika IPB University dan pengguna perpustakaan. Layanan perpustakaan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, menuntut seorang pustakawan untuk terus meningkatkan profesionalismenya agar dapat beradaptasi, berinovasi, serta mampu berkolaborasi dengan stakeholder dalam memenuhi kebutuhan informasi terhadap pengguna perpustakaan.

Pada awalnya Perpustakaan hanya sebagai tempat untuk membaca, mencari literatur dan tempat untuk melakukan peminjaman buku. Bersamaan dengan meningkatnya kebutuhan informasi serta pemahaman masyarakat terhadap informasi, layanan perpustakaan secara dinamis terus berkembang. Pemanfaatan layanan perpustakaan memengaruhi persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan. Kondisi tersebut menuntut pustakawan yang profesional, kompeten, inovatif dan kolaboratif agar perpustakaan mampu menyediakan berbagai macam jenis layanan dalam upaya memenuhi kebutuhan informasi pengguna perpustakaan atau pemustaka guna keperluan tugas kuliah, pembelajaran, pengajaran dan penelitian. Untuk mewujudkan hal tersebut, kajian mengenai layanan perpustakaan perlu dilakukan, terutama terhadap layanan-layanan baru yang diperkenalkan "*Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 55 Tahun 2022*" (Permenpan RB No. 55 Tahun 2022).

Layanan konsultasi riset, layanan kolaborasi riset, layanan literasi informasi, dan layanan pemetaan bidang ilmu merupakan layanan-layanan baru

perpustakaan yang terdapat dalam "*Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2022*" (Permenpan R.B. No. 55 Tahun 2022). Layanan-layanan tersebut di Perpustakaan IPB belum banyak dikenal oleh pengguna perpustakaan. Untuk mengetahui sejauh mana layanan-layanan tersebut dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan di Perpustakaan IPB perlu dilakukan kajian mengenai persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan. Apakah layanan-layanan tersebut memang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan. Dengan demikian, persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan dapat diketahui dan perpustakaan dapat menyusun strategi dalam mengembangkan pelayanannya kepada pengguna, sehingga keberadaan perpustakaan dapat ditingkatkan manfaatnya. Untuk itu permasalahan yang dikaji dalam kajian ini: (1) Bagaimana persepsi pengguna perpustakaan terhadap layanan baru perpustakaan yang terdapat pada "*Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2022*" di Perpustakaan IPB University ?; (2) Bagaimana upaya meningkatkan pemanfaatan layanan perpustakaan IPB University ?. Untuk itu kajian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada pimpinan dalam pengambilan keputusan sebagai evaluasi layanan perpustakaan, peningkatan kualitas pustakawan, serta pengembangan layanan perpustakaan untuk masa yang akan datang. Kajian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna perpustakaan terhadap layanan baru perpustakaan serta untuk mengetahui sejauh mana layanan-layanan tersebut dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan atau pemustaka di Perpustakaan IPB University. Adapun tujuan khusus dari kajian ini, yaitu: (1) Menganalisis persepsi pengguna perpustakaan atau pemustaka terhadap layanan baru di Perpustakaan IPB University. (2) Memberikan saran atau

masuk untuk pengembangan dan pemanfaatan layanan perpustakaan IPB University.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 1. Persepsi

Arti dari persepsi dalam "*Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu; proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya*". Robbins & Coulter (2009) menyatakan "Persepsi merupakan proses di mana kita mengartikan lingkungan sekitar dengan menyusun dan menginterpretasikan impresi sensoris". Pengertian lain persepsi adalah "*proses bagaimana stimuli-stimuli itu diseleksi, diorganisasikan, dan diinterpretasikan. Stimuli/stimulus adalah setiap bentuk fisik, visual atau komunikasi verbal yang dapat memengaruhi tanggapan individu*" (Setiadi, 2013). Sedangkan (Morissan, 2014) menyatakan "*persepsi adalah suatu proses individual yang sangat bergantung pada faktor-faktor internal, seperti kepercayaan, pengalaman, kebutuhan, suasana hati (mood), serta harapan*". Untuk dapat terus meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, perpustakaan perlu memahami dan mengetahui bagaimana pengguna menggunakan layanan perpustakaan. Salah satu faktor penentu pemanfaatan layanan perpustakaan oleh pengguna bergantung pada faktor psikologis internal pengguna perpustakaan. Menurut (Morissan, 2014) "*faktor psikologis internal tersebut seperti kepribadian, kebutuhan, motif, harapan, dan pengalaman yang dimiliki*".

### 2. Layanan Perpustakaan

Pada awalnya pengertian layanan perpustakaan menurut Rahayu et al. (2018) "layanan perpustakaan adalah pemberian layanan bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan". Collier

Kuhlthau (1994) menyebutkan bahwa terdapat dua layanan dasar perpustakaan, yaitu layanan referensi dan layanan instruksi bibliografi. Layanan referensi merupakan bimbingan dan konsultasi sebagai perantara untuk memediasi kebutuhan informasi bagi pengguna perpustakaan menurutnya jenis mediasi ini dapat berupa mediasi sederhana maupun jangka panjang dengan proses pencarian informasi yang sangat panjang dan rumit, sedangkan Instruksi bibliografi adalah sebagai alat untuk mendapatkan kebutuhan literasi informasi yang dicari sesuai yang diinginkan (Collier Kuhlthau, 1994). Peran pustakawan dalam memediasi pengguna perpustakaan sangat diperlukan dalam mencari atau memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan oleh pengguna perpustakaan (Collier Kuhlthau, 1994). Jika pengguna perpustakaan dapat mencari informasi yang dibutuhkan maka intervensi pustakawan tidak dibutuhkan. Dengan demikian layanan perpustakaan akan selalu berkembang mengikuti kemajuan teknologi dan kebutuhan informasi pengguna perpustakaan.

Dampak dari globalisasi informasi salah satunya, yaitu meningkatnya kebutuhan dan pemahaman masyarakat terhadap informasi. Dengan begitu mengharuskan perpustakaan harus mampu beradaptasi dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna perpustakaan atau pemustaka. Seiring dengan perubahan zaman pengertian dari layanan perpustakaan terus berkembang. Rahayu et al. (2018) menyatakan bahwa "*hakikat layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk bahan pustaka secara tepat dan akurat sesuai kebutuhan pemustaka penyediaan berbagai sarana penelusuran informasi*". Perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat menuntut perpustakaan untuk terus mengembangkan layanan perpustakaan kepada pengguna perpustakaan dan bagi pustakawan senantiasa mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi serta terus

meningkatkan kompetensinya untuk dapat melayani pengguna perpustakaan atau pemustaka milenial.

### 3. Penelitian Sejenis

Penelitian terkait persepsi pengguna perpustakaan terhadap layanan perpustakaan diantaranya dilakukan oleh Wijaya (2020) dengan judul "*Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Pusat Penelitian Geoteknologi*". Penelitian yang dilakukan Wijaya (2020) bertujuan untuk menganalisis persepsi pengguna perpustakaan atau pemustaka terhadap layanan perpustakaan pada Perpustakaan Pusat Penelitian Geoteknologi, diantaranya terhadap staf layanan, koleksi perpustakaan, dan fasilitas layanan perpustakaan. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Karliza et al. (2022) yang berjudul "*Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan IAIN Batusangkar*". Penelitian yang dilakukan oleh Karliza et al. (2022) menjelaskan mengenai prosedur layanan yang diterapkan pada tiap layanan perpustakaan dapat mempengaruhi persepsi pengguna perpustakaan atau pemustaka. Adapun penelitian lain yang dilakukan Nashihuddin (2021) dengan judul "*Kesiapan Pustakawan dalam Kolaborasi Penelitian di Lembaga Penelitian dan Pengembangan BRIN*". Nashihuddin (2021) menjelaskan mengenai kesiapan pustakawan dalam melakukan layanan kolaborasi riset tergantung pada kompetensi pustakawan dan kesiapan organisasi dalam mendukung kolaborasi riset. Lain halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Rodin (2015) dengan judul "*Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*". Rodin (2015) menyatakan kualitas layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan, yaitu Perpustakaan Perguruan Tinggi memiliki tugas pelayanan untuk semua civitas akademika dan mempunyai kewajiban untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Penelitian terkait tentang persepsi

pengguna perpustakaan atau pemustaka dan hal-hal yang mempengaruhi persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Penelitian terdahulu membahas mengenai persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan seperti infrastruktur perpustakaan, kepuasan pengguna perpustakaan, kebutuhan informasi dan koleksi perpustakaan. Sedangkan Penelitian mengenai persepsi pengguna terhadap layanan baru perpustakaan seperti layanan konsultasi riset, layanan riset kolaboratif, layanan literasi informasi dan layanan pemetaan bidang ilmu yang terdapat dalam "*Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2022*" masih belum penulis temukan. Oleh karena itu penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui persepsi pengguna perpustakaan terhadap layanan-layanan baru di Perpustakaan.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian dengan format deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena yang ada di masyarakat, dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri tertentu (Bungin, 2007), oleh karena itu penulis menggunakan format kualitatif deskriptif untuk menginterpretasikan layanan perpustakaan kepada pengguna perpustakaan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara. Menurut Sugiyono (2010) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan penelitian pendahuluan untuk menemukan masalah yang akan diteliti, tetapi juga jika peneliti ingin mengetahui lebih dalam dari responden. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara tak berstruktur sehingga pertanyaan dapat terus berkembang jika informasi yang dibutuhkan belum terpenuhi.

Sugiyono (2010) menjelaskan Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bentuk bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara terstruktur dan lengkap untuk mengumpulkan data. Informan atau narasumber penelitian ini adalah pengguna layanan perpustakaan dan mereka yang memiliki keahlian khusus di bidang perpustakaan. Untuk mendapatkan data yang akurat dan valid, wawancara dilakukan secara langsung, sehingga perlu memahami situasi dan kondisi saat melakukan wawancara. Proses wawancara telah dilakukan dengan melibatkan sejumlah 9 informan yang dipilih berdasarkan keterwakilan dari berbagai elemen sivitas akademika IPB, termasuk dosen, pegawai/tendik, dan mahasiswa. Pemilihan informan dilakukan secara cermat agar dapat mencakup pandangan dari seluruh kelompok yang relevan, sehingga informasi yang diperoleh menggambarkan perspektif yang beragam dan representatif dari komunitas IPB. Pedoman wawancara berisi beberapa pertanyaan mengenai jenis layanan baru di perpustakaan IPB yang tercantum dalam Permenpan R.B. No. 55 Tahun 2022 untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap layanan baru tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna perpustakaan, pengguna perpustakaan yang dimaksud adalah civitas akademika IPB. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling dan *snowball sampling*. Sugiyono (2010) teknik *purposive sampling* adalah pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu dengan harapan cara ini dapat menghasilkan informan yang dapat mewakili kondisi yang terjadi sekarang. Oleh karena itu pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan observasi terhadap pengguna perpustakaan yang sering berkunjung ke Perpustakaan IPB dan menggunakan layanan di Perpustakaan IPB. Sukandarrumidi (2012) mengungkapkan kriteria individu yang telah ditetapkan sebagai sampel digunakan

menjadi sumber informasi mengenai individu lain yang berhak menjadi anggota sampel. Sugiyono (2010) menyatakan *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena sumber data yang sedikit itu tersebut belum dapat memberikan data yang memuaskan, oleh karena itu besarnya jumlah sampel tidak ditentukan. Nasution (1988) menjelaskan bahwa penentuan sampel dianggap telah memadai apabila telah sampai kepada taraf "*redudancy*" (datanya telah jenuh, dan sampel tidak memberikan informasi yang baru) artinya dengan ditambahkan responden tidak lagi diperoleh informasi baru yang berarti. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Data obyek penelitian diambil dari hasil wawancara pada informan yang telah ditentukan menjadi anggota sampel. Dokumentasi hasil wawancara direkam dengan menggunakan alat bantu perekam suara, selanjutnya file rekaman hasil wawancara dialih media kedalam bentuk teks dengan menggunakan aplikasi pendukung untuk mengkonversi suara menjadi teks. File hasil teks kemudian disimpan dalam format file document dengan menggunakan aplikasi microsoft word. Hasil wawancara yang telah disimpan dalam format microsoft word dikelompokkan sesuai urutan wawancara dan dianalisis secara deskriptif dengan membaca secara langsung. Analisis data dilakukan dengan membaca jawaban informan dari hasil wawancara. Hasil analisis data kemudian dijadikan hasil untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Persepsi Pengguna

#### 1. Layanan Konsultasi Riset

Sebanyak 78% informan mengatakan belum mengetahui tentang layanan konsultasi riset di Perpustakaan IPB. Salah satunya pernyataan dari informan 2 yang

mengatakan:

*"Jadi kepikiran juga kenapa sih perpustakaan ada mendeley gitu? baru tahu itu dan sekarang lebih jelas lagi".*

Semua informan menyatakan sangat membutuhkan dan memerlukan apa yang diberikan oleh layanan konsultasi riset, diantaranya informan 7 yang sudah mengetahui mengenai layanan konsultasi riset mengatakan:

*"sangat bagus layanannya karena kita sebagai mahasiswa ataupun civitas akademika tidak mendapatkan panduan itu secara langsung di kelas tapi dengan adanya konsultasi bisa lebih membantu kita sebagai mahasiswa untuk melakukan riset, bagaimana membuat karya ilmiah dan lain-lain. Jadi itu sangat membantu".*

## 2. Layanan Riset Kolaboratif

Berdasarkan Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Standar Kualitas Hasil Kerja dan Pedoman Penilaian Kualitas Hasil Kerja Pustakawan. *"Riset kolaboratif adalah kegiatan melakukan pengkajian atau riset kolaboratif dengan profesi lain sesuai dengan bidang tugas instansi induk dan berisi berbagai macam profesi seperti Pustakawan -- dosen; Pustakawan -- peneliti; Pustakawan – perekayasa, dll".* Hasil analisis data mengenai kegiatan riset kolaboratif yang dilakukan pustakawan hampir semua informan mengatakan belum mengetahui. Hal ini mungkin dikarenakan persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan masih berjalan secara konvensional seperti pendapat dari informan 3 yang mengatakan:

*"Enggak tahu, justru baru tahu sekarang. Jadi jamannya konvensional dulu saya sering ke perpustakaan pinjem buku tapi gk tau ada layanan-layanan seperti itu".*

Pengetahuan pengguna perpustakaan

terhadap kegiatan layanan perpustakaan mengakibatkan kurangnya pemanfaatan layanan perpustakaan. Informan 8 sebagai salah satu mahasiswa S3 di IPB dan sering berkunjung ke perpustakaan IPB mengatakan bahwa riset kolaboratif dengan pustakawan *"sangat dibutuhkan sekali"* dan memberikan tanggapan terkait hal ini dengan mengatakan:

*"Sebenarnya kalau untuk kolaborasi itu sangat dibutuhkan sekali ya karena memang terkait informasi, konsep, strategi itu sangat diperlukan apalagi yang kita hadapi sifatnya yang multi. Jadi kolaborasi itu sangat dibutuhkan untuk sebuah kemajuan dari sebuah rencana sebuah sistem yang sangat diperlukan bagi saya. Sudah bagus kalau itu bisa dikembangkan di masyarakat".*

Tugas pustakawan dalam melakukan riset kolaboratif tidaklah mudah karena perlu adanya keahlian pada topik yang akan diteliti. Peran pustakawan dalam melakukan riset kolaboratif yaitu membantu peneliti dalam mengatur literatur dan mengelola referensi menggunakan perangkat lunak manajemen literatur, dokumentasi dan deskripsi data berkualitas tinggi (dikenal sebagai metadata) untuk menemukan, memahami, menggunakan, dan mengutip data dengan benar sampai melakukan pengecekan plagiarisme pada hasil penelitian. Kegiatan layanan Riset kolaboratif sebaiknya melibatkan berbagai pihak mulai dari perpustakaan sebagai pusat penelitian untuk mendukung kegiatan kolaborasi penelitian yang dilakukan oleh pustakawan. Selanjutnya perlu adanya kesiapan pustakawan dalam melaksanakan riset kolaboratif, karena pustakawan mempunyai tugas pokok dan fungsi sesuai jenjang jabatan yang harus dipenuhi. Selain itu perlu adanya dukungan dari pimpinan sebagai pengambil keputusan dan kebijakan Kondisi ini sesuai pernyataan dari informan 1:

*"diperlukan karena bagi peneliti juga terbantu dan bagi pustakawan*

*sebagai salah satu pendalaman dalam bidang yang ditekuni. Untuk itu kaitannya dengan itu sesuai perkembangan ini memang sebaiknya ada koordinasi yang lebih tertata mulai dari perpustakaan dan sesuai penugasan karena di satu sisi pustakawan ada agenda-agenda rutin untuk memenuhi kinerja”.*

### 3. Layanan literasi informasi

Secara umum literasi informasi di kenal pengguna perpustakaan atau pemustaka sebagai bagaimana cara menggunakan perpustakaan. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari Informan 7 yang mengatakan *”sudah tahu karena ada bimbingan mahasiswa cinta perpustakaan”.* Adapun informan 4 memberikan tanggapan terkait program literasi informasi dengan mengatakan:

*”Kalo yang literasi informasi mencarinya itu tau, tapi kalo ke substansi lebih dalam biasanya kita sudah menyiapkan mencari ini dan langsung ke lokasi”.*

Pengenalan tentang perpustakaan dalam bentuk bimbingan mahasiswa cinta perpustakaan dan mencari literatur bukan merupakan Program Literasi informasi. Pengertian literasi informasi berdasarkan *”Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023 tentang Standar Kualitas Hasil Kerja dan Pedoman Penilaian Kualitas Hasil Kerja Pustakawan. Literasi informasi merupakan bentuk cognitive skills yang tercermin pada kemampuan mengidentifikasi, memahami, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh untuk ditransformasikan ke dalam kegiatan-kegiatan produktif yang memberi manfaat sosial, ekonomi, dan kesejahteraan”.*

Hasil analisis terhadap kegiatan program literasi informasi di Perpustakaan IPB menunjukkan belum dikenalnya kegiatan program literasi informasi secara mendalam oleh pengguna perpustakaan.

Penjelasan tentang kegiatan program literasi informasi mulai dari tingkat I-IV memberikan tanggapan yang beragam dari para informan. Informan 3 mengatakan bahwa program literasi informasi dibutuhkan sesuai dengan pernyataannya:

*”dibutuhkan. Itu supaya bermanfaat harus ada sosialisasi dan mungkin ke dosen, di rapat pimpinan, mungkin kepala departemen juga belum tentu tahu. Supaya nanti bisa bermanfaat membantu yang jelas”.*

### 4. Layanan pemetaan bidang ilmu

Kegiatan pelayanan pemetaan bidang ilmu di Perpustakaan IPB yaitu kegiatan mengumpulkan hasil penelitian dengan topik tertentu, mengolahnya dan kemudian di petakan sesuai dengan topiknya. Hasil yang diperoleh yaitu berupa informasi tren riset dan literatur review terhadap suatu subjek/bidang tertentu. Kegiatan layanan pemetaan bidang ilmu yang telah dilakukan pustakawan IPB di dokumentasikan menjadi sebuah buku untuk dijadikan pedoman dalam melakukan penelitian ketika akan memilih topik atau obyek penelitian. Salah satu buku hasil dari kegiatan layanan pemetaan bidang ilmu di Perpustakaan IPB yaitu peta jalan mengenai penelitian skripsi di IPB University dengan judul: *”Peta Jalan (Roadmap) Penelitian Skripsi IPB University: Kajian 5 tahun terakhir”.* Layanan pemetaan bidang ilmu merupakan layanan baru perpustakaan dan mungkin belum diketahui pengguna perpustakaan. Hal ini sejalan dengan hasil jawaban dari semua informan yang mengatakan *”belum tahu”.* Tanggapan dari informan ketika mengetahui tentang kegiatan layanan pemetaan bidang ilmu diantaranya informan 2 mengatakan:

*”dibutuhkan. Karena kita sebenarnya ada yang namanya gap ya, penelitian tuh yang dicari gap. Gap tuh artinya kekosongan mana yang kalo nulis sama semua gak keren, tidak menarik, tapi kalo ada gap oh ini orang lain belum meneliti itu, atau ini*

*udah banyak, ini sedikit. Nah itu yang lebih dicari, saya kira itu penting informasi tentang pemetaan bidang penelitian”.*

Adapun informan 3 yang hanya mengatakan *”belum tahu juga. Luar biasa ini kalo ada seperti ini”.* Informan 4 setelah mengetahui bahwa di Perpustakaan IPB terdapat kegiatan layanan pemetaan bidang ilmu mengatakan:

*”saya pernah lihat di Scopus pengelompokan bidangnya. Mungkin saya taunya dari Scopus itu. Tapi itu kan publikasi yang terindeks Scopus belum termasuk skripsi dan sebagainya, baru dari publikasi ilmiah yang terindeks Scopus. Tapi kalo yang selain itu tidak pernah dapat infonya, apakah sudah dilakukan atau belum di IPB. Ini bukunya yah. Baru lihat ini saya. Bagus sekali ini. Mungkin kepala Departemen yang lalu pernah dapat kali yah”.*

Kebutuhan akan informasi dalam melakukan riset sangat diperlukan terutama bagi mahasiswa strata-3 terkait informasi mengenai tren riset penelitian serta untuk mendapatkan novelty atau kebaruan. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari informan 8 yang mengatakan:

*”sangat membantu sekali apalagi kita kan diarahkan, bukan diarahkan tapi diwajibkan untuk memahami itu karena apalagi di strata-3 itu terkait dengan novelty masalahnya. Riset-riset sebelumnya kalo novelty kan supaya istilahnya tidak plagiat tidak melakukan penelitian yang sama. Dengan adanya roadmap untuk mamahami riset yang sebelumnya kan sangat bagus sekali”.*

### **Kualitas Pustakawan**

*”Kalau tadi saya mendengar dari apa yang disampaikan bagus sampai buat buku seperti ini kan butuh keahlian. Bagus-bagus positif”.*

*”Sejauh ini cukup informatif ketika kita membutuhkan informasi terkait referensi ataupun cara pengurusan bebas pustaka dan lainnya alhamdulillah cukup informatif”.*

*”Sudah bagus dan sangat membantu juga misalkan ketika bertanya tentang arah koleksi buku, pustakawan sudah tahu jelas”.*

*”Secara umum saya kira sudah sangat bagus ini terlihat dari pekerjaannya cukup banyak dan layanan-layanan di website juga sudah cukup bagus dan kalo ada langganan online journal mohon informasinya kepada dosen, kepada mahasiswa yah”.*

Situasi diatas menunjukkan pelayanan berbasis pengguna kepada pengguna perpustakaan sudah dilakukan dengan baik oleh pustakawan. Dengan adanya 4 layanan baru perpustakaan. Perpustakaan IPB mempunyai tugas penting supaya pelayanan yang ada dapat termanfaatkan dengan baik bagi pengguna perpustakaan. Dengan begitu kepercayaan pengguna perpustakaan terhadap pustakawan dan perpustakaan dapat terwujud. Hal ini sejalan dengan pernyataan dari informan 2 yang menyatakan:

*”Melayani sebagai pustakawan oke, bagus, sabar, tapi belum sampai menyentuh yang tadi. Selama ini saya belum melihat, makanya tadi kaget kalo ada pelayanan seperti itu. Tampaknya temen-temen kita harus belajar juga, harus jadi peneliti juga, gimana mau bisa ngomong penelitian kalo gak pernah neliti. Gak pernah terbentur dengan masalah ini itu gimana ngomongnya. Firman gak pernah berkeluarga terus ngomong keluarga nonsense, harus berkeluarga dulu biar tahu bertengkar dengan istrinya gimana sama penelitian juga. Kalau saya bukan hanya sekedar informasi begini. Kalo bisa malah saya bilang ada seorang pustakawan penelitiannya kuat sehingga itu bisa. Mungkin dari dosen juga tugas penelitian*

harus ada di pustakawan, walaupun mungkin gak tau tingkatannya apa, harus ada. Biar pengalaman tadi bisa disampaikan dengan gamblang, dengan bagus, gak ngira-ngira, katanya-katanya, bukan katanya". Dengan fasilitas layanan yang baik dan didukung sumber daya manusia profesional proses layanan akan berjalan secara harmonis sehingga menciptakan suasana dimana pengguna perpustakaan merasa nyaman ketika datang ke Perpustakaan. Suasana ini digambarkan dengan jelas oleh informan 8 yang mengatakan:

*"Kalau saya sih terus terang pendekatannya sudah alhamdulillah bagus. Kenapa saya katakan bagus? Mulai personal maupun secara kelembagaan itu tidak kaku. Kalau ini bicara pribadi saya tidak kaku tetapi itu memang harus begitu karena memang kalau kita berarti kan paham apa yang istilahnya simbiosis mutualisme, istilahnya apa juga bagaimana saya dan bagaimana kita saling itu, tapi tidak dibatasi oleh suatu kondisi yang kaku dalam arti itu karena strata, kemudian karena kelas mungkin ini karena mahasiswa dengan... dianggap kan biasanya mahasiswa dengan dosen atau dengan pejabat disini itu tidak saya dapatkan. Nah itu bagus menurut saya enggak kaku. Nah ini yang diarahkan supaya pengunjung, mahasiswa ataupun orang dari luar itu memang dia merasakan suasana itu harusnya dari pustakawan yang ada di dalam sini. Ini yang menjadi poin bagi saya karena kita di pelayanan itu. Berarti ada sdm-sdm yang karakter seperti itu memang pantaslah bagi saya karena enggak kaku karena ketika pelayanan itu kan psikologisnya kalau gitu ah males ke sana padahal bukan itu tapi karena awal kita bertanya kan alhamdulillah kita bertanya ketika itu langsung diarahkan itu yang saya alami ketika*

*kemudian ketika saya ada kesulitan saya disuruh hubungi ini dan alhamdulillah dilayani. Nah itu menurut saya enggak kaku tidak ada batasan disitu nilai profesionalismenya itu terbangun dalam sistem".*

Persepsi pengguna perpustakaan terhadap kualitas pustakawan IPB saat ini diantaranya informan 6 mengatakan: *"mungkin terkait teknologi informasi perlu"* pernyataan informan 6 mengharapkan kemampuan pustakawan dalam memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Sebagai seorang pustakawan yang profesional, pustakawan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan demikian eksistensi perpustakaan dan pustakawan tetap terjaga dan diakui keberadaannya.

Standar kerja jabatan fungsional pustakawan diatur dalam *"Standar Kualitas Hasil Kerja (SKHK) dengan tugas dan rincian kegiatannya diatur dalam Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2023"*. Hanya saja mungkin dalam pelaksanaannya masih belum terealisasi dengan baik. Kondisi tersebut bisa diakibatkan berbagai hal seperti yang dinyatakan oleh informan 4 yang mengatakan:

*"Pustakawan yang kompeten di bidang 4 layanan baru tersebut. Mungkin bisa dari sisi pendidikan, kalau pendidikannya belum cukup bisa dengan pelatihan yang mengarah kesana, keterampilan untuk 4 tugas itu bisa ditempuh lewat itu, perlu update terus sdmnya dan juga mungkin ditingkatkan pustakawannya, kadang-kadang yang bekerja disana tidak khusus bekerja sebagai pustakawan jadi harus ditingkatkan fungsionalnya".*

Kompetensi-kompetensi yang perlu dimiliki pustakawan dalam melakukan 4 layanan baru perpustakaan menurut informan 8 adalah:

"Kalau saya sih lebih ke itu pendalaman dari apa sih sebenarnya, bagaimana sih karakteristik dari seorang sumberdaya kembali tadi ke tingkat pemahaman secara konsep gimana karakter-karakter atau sumberdaya yang bisa dimiliki oleh seorang istilahnya studinya itu harus dikuatkan lagi, pemahaman tentang IT, teknologi mungkin harus diimbangi dengan kondisi sekarang itu sangat dibutuhkan sekarang karena untuk mengimbangi kondisi istilahnya zaman apa istilahnya teknologi itu memang harus bukan hanya sebuah ketepatan, tapi ada kecepatan di situ ini yang harus dipahami betul kesimbangan itu. Kecepatan ini bukan hanya sekedar profesional dengan latar belakang punya ini kemampuan akademis tapi dia paham bagaimana tingkat fenomena dari sebuah dinamika pendidikan atau sumberdaya manusia. Pendidikan ini yang harus kita tingkatkan karena kita lagi berkompetisi yang kompetisinya ini bukan kompetisi secara fisik saya atau istilahnya visual saya, ini udah kompetisinya di dunia yang lebih jadi butuh kecepatan disitu, yang memahami itu yang kita butuhkan karakter ini. Apalagi mahasiswa-mahasiswa ini kalau kita baca dengan S1 ini kan lebih lagi itu ya milenial. Nah ini kan harus seimbang bukan nanti orang tanya A kita Z nah itu kan bingung padahal itu kan bahasa umum. Tapi karena dia pakai itu dalam bahasa teknologi atau IT. Nah penguatan-penguatan dalam istilah bagaimana memahami suatu dinamika adalah supaya ketika interaksi itu terbentuklah suatu komunikasi yang harmonis dengan memahami tujuan itu".

Selain semua hal-hal yang telah dijelaskan diatas terkait kualitas pustakawan dan harapan pengguna

perpustakaan terkait kompetensi yang harus dimiliki seorang pustakawan. Informan 2 berkomentar:

"Perlu proses, perlu pengalaman, perlu pelatihan, perlu sosialisasi. Sosialisasi juga tidak cukup. Saya dikasih gini-gini tidak mudah karena larinya ke riset tapi bisa walaupun berulang-ulang. Jadi perlu kerja keras dilihat dari startnya sekarang, startnya permulaan sekarang ini. Kalau sudah startnya Pustakawan Madya mungkin sudah tau melihat begini begitu sudah tau tapi yang belum bayangkan. Teman-teman yang di Perpustakaan kelompoknya misalnya Pak ... mungkin atau Pak... apalagi. Dia tidak tahu itu tuh. Memerlukan persiapan yang matang dan mungkin pembiasaan juga. Saya pernah waktu di perpustakaan itu sudah mulai berpikir tentang penelitian. Saya suka itu tuh teman-teman tuh, saya mau neliti ini. Keren juga ini yah misalnya Pak... ngomong gitu gak apa-apa itu bagus. Semacam itu harus, mudah-mudahan mendapatkan informasi yang prima dari perguruan tingginya dengan baik kalau enggak bahaya itu. Universitas ... seandainya asal-asalan kemudian masuk ke IPB yang notabenenya straight wah bahaya padahal kenyataannya IPB tuh berguru pada Universitas... ketika Covid kemarin. Bagaimana cara pembelajaran online tuh Universitas ... yang jago IPB gak ada apa-apanya tapi dalam masalah riset kelihatannya IPB lebih tinggi dan itu IPB harus punya tanggung jawab kesana. Gak cukup eh kalau gini bisa menyekolahkan. Harus itu tadi siap enggak kalau enggak siap gimana sih. Lembaga ini keren terus gak siap padahal punya tugas menurut Permenpan 55 tuh ada empat layanan baru yang luar biasa itu membantu dosen. Dosen

*pembimbing kalau itu terlampaui dosen pembimbing tuh ringan. Ringan ya walaupun kenyataannya dosen sendiri berbeda-beda. Fakultasnya Fakultas sama FEM itu beda padahal punya namanya PPKI (Pedoman Penulisan Karya Ilmiah) tapi kenyatannya di lapangan beda-beda, mangkreng-mangkrengan ini nih kalau perpustakaan bisa gitu orang datang kesitu seneng sih. Saya suka kalau ini, saya senang banget itu, wah mantep itu”.*

Kualitas pustakawan dalam melakukan tugasnya melayani pengguna perpustakaan mempengaruhi persepsi pengguna perpustakaan terhadap layanan yang ada di perpustakaan. Layanan perpustakaan yang optimal berjalan secara harmonis antara jenis layanan dan kualitas pustakawannya. Empat layanan baru yang terdapat di Perpustakaan IPB merubah pandangan pengguna perpustakaan terhadap perpustakaan. Perkembangan layanan perpustakaan di masa yang akan datang bergantung pada minat pengguna perpustakaan dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Untuk itu saran-saran dari pengguna perpustakaan terhadap kemajuan perpustakaan sangatlah penting. Informan 1 sebagai mantan kepala Perpustakaan IPB memberikan saran agar layanan perpustakaan IPB lebih baik lagi kedepan dengan pernyataannya:

*”Pertama setelah institusi walaupun mungkin tetap ada upaya peningkatan secara SDM tapi juga layanan misalnya jam layanan mungkin sempat ada yang 24 jam. Itu tidak harus orang yang piket terus tetapi menggunakan sarana, pengembalian buku atau akses dari rumah, berarti kan sistemnya harus bagus, sama reward kepada orang yang kebetulan mendapatkan piket berarti kan harus ada insentif dari pimpinan, dari institusi untuk misalnya yang mengerjakan tidak hanya sarana tapi juga kesejahteraan*

*pegawainya pustakawan. Kemudian juga peluang ataupun kesempatan akses dan tentu ini secara komitmen institusinya terbawa perlu diperjuangkan mudah-mudahan bisa lebih baik lagi ke depan”.*

Melihat situasi saat ini informan 2 memberikan saran dengan pernyataannya:

*”Perlu berjuang keras, mungkin baik lembaganya, bukan perpustakaan. Lembaga ini memperlihatkan sdmnya, kalau SDM gak siap gak akan bisa itu SDM. Kecuali kalau misalnya dosen-dosennya itu dimasukkan, jadi dosen-dosen yang sudah banyak nulis gitu masuk sini boleh, ya gak usah lama-lama lah, misalnya menularin beberapa udah paham. Udah ini baru bisa tinggalin, tapi harus ada. Nah itu perlu berjuang keras Untuk menyiapkan sdmnya, perlu biaya juga, menyekolahkan, pelatihan, sosialisasi, training. Bener itu luar biasa Jangan pengguna itu hanya taunya tempat nyimpan buku, pinjam buku. Seandainya seperti itu, jadi orang kesini itu akan berlama-lama, akan mencari jawaban yang pikiran dia kadang lebih susah mencari informasi, dosennya lebih susah, pembimbingnya lebih susah Ini. Masyarakat Pengguna itu belum tahu, padahal di Kegiatan awal mahasiswa baru itu namanya MCP (Mahasiswa cinta perpustakaan). Pokoknya ada salah satu materi yang mengatakan mengenalkan perpustakaan. Nah disitu diselapkan bukan hanya meminjam, mencari, dan minjam saja, tapi harus disampaikan. Jadi kalau ini orang senang banget. Karena rohnya di Perguruan tinggi ya itu penelitian tadi. Perguruan tinggi itu bisa dilihat maju apa nggak Dari pepustakaan. Saya pernah ke Jepang itu ramai Dan memang asik, Ada yang Misalnya pemandangan kayak gini disana danau ada, Ada musiknya juga ada, Itu indah banget itu kayak kita sudah*

*hampir ada Bagus ini bagus Ada kantinnya ada Untuk rehat Semuanya macam ada Cuma jadi mungkin ada Yang satu itu saya hanya sepintas Saya nggak mendalami tentang riset segala macam”.*

Untuk mewujudkan keempat layanan perpustakaan yang dapat dikatakan baru, informan 2 mengatakan perlu berjuang keras baik dari lembaga dan kesiapan dari pustakawan sebagai pelaksana. Selain itu informan 2 mengatakan perlunya pengajar/dosen pustakawan di perpustakaan dalam bidang kepustakaan untuk menambah kompetensi pustakawan. Perpustakaan IPB pada masa kepemimpinan Prof. Eriyatno tahun 1991-1993 dengan beragamnya disiplin bidang ilmu di IPB University dilakukan konsep SMS (Subject Matter Specialist) yaitu pendalaman terhadap suatu topik tertentu yang dilakukan oleh pustakawan. Menurut (Fortson, n.d.) dalam (Kristin, 2023) Subject Specialist merupakan *”seorang ahli di bidang informasi dan layanan tertentu, yang bertugas untuk menanggapi permintaan referensi, memberikan bantuan penelitian, dan menawarkan instruksi perpustakaan”*. SMS (Subject Matter Specialist) bertujuan untuk memenuhi keanekaragaman kebutuhan informasi dari pengguna perpustakaan atau pemustaka di IPB University. Konsep SMS (Subject Matter Specialist) mungkin dapat dihidupkan kembali untuk menjawab pernyataan dari informan 2.

Menurut *”Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 3 Perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa”*. Perpustakaan sekarang ini dianggap sebagai sumber informasi karena perpustakaan tidak lagi hanya tempat untuk menyimpan dan meminjam buku. Fungsi dan tujuan perpustakaan tersebut menguatkan pernyataan dari informan 2 yang

mengatakan bahwa perpustakaan merupakan rohnya perguruan tinggi.

Informan 4 sebagai dosen dan pengguna perpustakaan dari zaman Perpustakaan IPB masih berjalan secara konvensional memberikan saran terkait perkembangan teknologi informasi sekarang ini dengan mengatakan:

*“Karena kita di jaman digitalisasi, saya kira yang dikuatkan digitalisasinya, websitenya yang handal, tidak susah di akses, cepat, lebih lengkap bahkan kalo bisa ada disana sebagian besar yang baru-baru umumnya. Waktu saya sekolah di luar itu kalo tidak ada di perpustakaan itu kita bisa interlibrary loan, kita dipinjamkan ke perpustakaan di tempat lain. Saya kira itu penting juga tuh pak”.*

*Interlibrary loan* atau kerjasama antar perpustakaan pernah dilakukan oleh Perpustakaan IPB namun kondisi dan budaya di Indonesia berbeda dengan di negara maju sehingga layanan *interlibrary loan* ini tidak dapat berjalan. *Interlibrary loan* memerlukan biaya yang besar seperti untuk pengiriman koleksi kepada pemustaka. Kerjasama antar perpustakaan merupakan kerjasama yang melibatkan dua perpustakaan atau lebih. Pentingnya perpustakaan melakukan kerjasama tidak hanya dengan perpustakaan tetapi juga dapat dilakukan dengan pihak lain karena sebesar apapun sebuah perpustakaan tidak dapat memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Informan 8 memberikan tanggapan terhadap kemajuan layanan Perpustakaan IPB dilihat dari fenomena keadaan zaman saat ini dengan mengatakan:

*”Kalau saya sih ya itu tadi kembali lagi ke kita harus mampu membaca apa yang menjadi fenomena sekarang? Bagaimana sebuah keberlanjutan itu dari sebuah fenomena. Bagaimana komposisi kita diluar? Bagaimana membangun*

*kembali karakter yang dimana Sebelumnya saya dibentuk oleh sebuah fisik buku kemudian saya di bawa ke sebuah ruang yang lebih imajinasi dalam arti spiritual IT nah ini yang harus dikembangkan berarti kemampuan kita membaca kembali lagi ke bahasa roadmap istilahnya membaca kondisi itu dalam konteks yang sifatnya sebuah dinamika karena keberlanjutan di pustakawan disini bukan tidak berdampak itu berdampak ke negara kita istilahnya bukan hanya disini kita itu maksud saya kenapa karena inikan bukan hanya nasional dan internasional Pak Iya. Berarti membaca kondisi itu yang paling penting diperhatikan akan menyediakan sumberdaya entah sumberdaya dalam arti manusianya tapi sumber daya secara infrastruktur itu sih yang saya harapkan”.*

Saran-saran dari para Informan sangat membantu dalam memberikan masukan bagi perpustakaan untuk terus meningkatkan kualitas layanannya. Semoga kedepan Perpustakaan IPB dapat terus memberikan pelayanan yang prima bagi pengguna perpustakaan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

(1) banyak pengguna perpustakaan yang belum mengetahui tentang layanan-layanan baru perpustakaan yang terdapat pada Permenpan R.B. No. 55 Tahun 2022. Hal ini sesuai dengan hasil analisis kajian bahwa sebanyak 78% informan belum mengetahui mengenai layanan konsultasi riset, layanan riset kolaboratif dan layanan pemetaan bidang ilmu. Secara umum pengguna perpustakaan atau pemustaka mengetahui adanya layanan literasi informasi tetapi banyak yang beranggapan bahwa layanan literasi informasi adalah cara bagaimana untuk menggunakan perpustakaan dan adapula yang beranggapan bahwa literasi informasi

hanya sebatas mencari buku atau mencari literatur, pengenalan perpustakaan dan sosialisasi kegiatan perpustakaan. Literasi informasi adalah sebuah kemampuan dan kompetensi untuk mengidentifikasi, menganalisis dan menggunakan informasi sesuai kebutuhan pemustaka serta menggunakan informasi dengan penuh etika. Persepsi informan terhadap layanan konsultasi riset, layanan riset kolaboratif, layanan literasi informasi dan layanan pemetaan bidang ilmu seluruh informan berpendapat bahwa layanan-layanan ini sangat di perlukan atau dibutuhkan karena sangat membantu bagi civitas akademika baik untuk mahasiswa, dosen dan peneliti untuk berkonsultasi mengenai topik yang akan diteliti, informasi mengenai tren riset penelitian maupun dalam penyusunan tugas akhir mahasiswa.

(2) Persepsi pengguna perpustakaan atau pemustaka terhadap kualitas pustakawan di Perpustakaan IPB secara umum mengatakan pustakawan IPB sudah sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada pengguna atau pemustaka tetapi untuk menjalankan keempat layanan baru tersebut memerlukan kesiapan dari pustakawan, peningkatan kompetensi atau keahlian pustakawan sesuai formasi dan jenjang tingkat jabatan fungsional dan komitmen dari institusi untuk mendukung kegiatan 4 layanan baru tersebut. Dengan demikian pengembangan dan pemanfaatan layanan perpustakaan dapat tercipta mulai dari kesiapan pustakawan sebagai pelaksana, komitmen institusi dalam mendukung kegiatan layanan yang terdapat di Perpustakaan dan juga perlu adanya desain tata letak jenis-jenis layanan perpustakaan yang ada di Perpustakaan IPB sehingga layanan-layanan yang terdapat di Perpustakaan dapat dengan mudah diketahui oleh pengguna perpustakaan atau pemustaka.

### 2. Saran

(1) Perlu dilakukan Sosialisasi dan promosi secara intensif kepada civitas akademika IPB university terkait dengan

layanan-layanan baru perpustakaan yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 55 tahun 2022 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan (Permenpan RB No. 55 Tahun 2022). Perlu peningkatan kualitas pustakawan sesuai tingkat jejang jabatan fungsional yang dapat dilakukan melalui pendidikan dan pelatihan.

(2) Perlu Peningkatan kualitas pustakawan yang dapat dilakukan dengan mengembangkan jenjang karier yang jelas, memenuhi formasi yang sesuai dengan kebutuhan, serta memastikan kualifikasi dan kompetensi fungsional yang relevan. Usaha yang diperlukan meliputi proses rekrutmen yang selektif, pendidikan formal yang mendukung profesionalisme, program pelatihan yang berfokus pada keterampilan

khusus pustakawan, serta peningkatan komitmen organisasi untuk mendukung perkembangan pustakawan. Di sisi lain, kesiapan pustakawan sendiri menjadi penting, terutama dalam hal adaptasi terhadap tuntutan dan perkembangan baru di bidang perpustakaan.

(3) Komitmen institusi dalam mendukung kegiatan layanan di Perpustakaan tidak hanya sarana dan prasarana dalam mendukung kegiatan pelayanan tetapi juga kesejahteraan pustakawannya.

(4) Penelitian ini jauh dari sempurna, maka memerlukan penelitian lebih lanjut dan komprehensif dengan cakupan informan yang lebih luas bukan hanya civitas akademika saja.

---

## DAFTAR PUSTAKA

---

Bungin, B. (2007). *Penelitian kualitatif: Komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya* (Cet Ke-4). Kencana.

Collier Kuhlthau, C. (1994). Students and the Information Search Process: Zones of Intervention for Librarians. In I. P. Godden (Ed.), *Advances in Librarianship* (Vol. 18, pp. 57–72). Emerald Group Publishing Limited. [https://doi.org/10.1108/S0065-2830\(1994\)0000018004](https://doi.org/10.1108/S0065-2830(1994)0000018004)

Fortson, M. (n.d.). I'm No Expert: A New Librarian Becomes a Subject Specialist. *American Library Association*, 40(3).

Karliza, D., Haviz, M., & Afrina, C. (2022). Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan lain Batusangkar. *Jurnal Ilmu Perpustakaan (JIPER)*, 3(2). <https://doi.org/10.31764/jiper.v3i2.6813>

Kristin, V. E. (2023). Identifikasi Peran Subject Specialist pada Perpustakaan Perguruan Tinggi: Sebuah Systematic Literature Review. *ANUVA*, 7(2), 313–324.

Morissan, M. (2014). *Periklanan: Komunikasi Pemasaran Terpadu* (Edisi Pertama). Kencana Prenada Media Group.

Nashihuddin, W. (2021). Kesiapan Pustakawan dalam Kolaborasi Penelitian di Lembaga Penelitian dan Pengembangan Kemenristek/BRIN. *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*, 7(2), 199–216. <https://doi.org/10.14710/lenpust.v7i2.39506>

Nasution, S. (1988). *Metode penelitian naturalistik kualitatif* (1st ed.). Tarsito.

Rahayu, L., Anggraeni K., R., Sumiati, O., Makariam, L., & Permatasari. (2018).

- Layanan Perpustakaan* (Edisi Kesatu). Universitas Terbuka.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. K. (2009). *Management* (10th ed). Pearson Prentice Hall.
- Rodin, R. (2015). Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, 3(1), 101. <https://doi.org/10.24198/jkip.v3i1.10274>
- Setiadi, N. J. (2013). *Perilaku konsumen: Perspektif kontemporer pada motif, tujuan, dan keinginan konsumen* (Edisi Revisi). Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono, S. (2010). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sukandarrumidi, S. (2012). *Metodologi Penelitian*. UGM Press.
- Wijaya, D. P. (2020). Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Pusat Penelitian Geoteknologi. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 28(2), 73. <https://doi.org/10.21082/jpp.v28n2.2019.p73-80>

