

**EFEKTIVITAS LAYANAN REFERENSI DI DINAS KEARSIPAN DAN
PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA BARAT**

Rohid Aziz¹, Gustina Erlianti²

^{1,2}Universitas Negeri Padang

[¹fikri.adnan7@gmail.com](mailto:fikri.adnan7@gmail.com), [²gustinaerlianti@fbs.unp.ac.id](mailto:gustinaerlianti@fbs.unp.ac.id)

ABSTRACT

Reference services are one of the core services in regional public libraries, playing a strategic role in bridging the public's information needs with available resources. Amidst the development of information technology and the increasing complexity of users' information needs, libraries are required to provide reference services that are not only available conventionally, but also effective, responsive, and adaptive to changes in the information environment. However, in practice, reference services in regional libraries still face various challenges, including a limited number of competent reference librarians, low utilization of digital technology in reference services, and the lack of a structured and sustainable user satisfaction evaluation system. These conditions have the potential to hinder the optimization of libraries' functions as information-based public service institutions. This study aims to measure the effectiveness of reference services at the Archives and Library Service of West Sumatra Province using a quantitative approach. The research method used was a survey, with data collected through questionnaires distributed to users who actively use reference services. The research analysis framework is based on Richard M. Steers' theory of organizational effectiveness, which includes five main indicators: goal achievement, efficiency, integration, adaptation, and productivity. The data obtained were analyzed descriptively to obtain a comprehensive picture of the effectiveness of reference services. The results of the study indicate that reference services at the Archives and Library Service of West Sumatra Province are categorized as quite effective. Indicators of goal achievement and integration show relatively good results, while indicators of efficiency and adaptation still require improvement, particularly in the utilization of information technology and the development of digital-based reference services. This study concludes that increasing the effectiveness of reference services requires strengthening librarian competencies, optimizing the use of information technology, and implementing systematic and continuous service evaluation to improve the quality of public services in the library sector.

Keywords: *service effectiveness, reference services, regional libraries*

ABSTRAK

Layanan referensi merupakan salah satu layanan inti dalam perpustakaan umum daerah yang memiliki peran strategis dalam menjembatani kebutuhan informasi masyarakat dengan sumber informasi yang tersedia. Di tengah perkembangan teknologi informasi dan meningkatnya kompleksitas kebutuhan informasi pemustaka, perpustakaan dituntut untuk menyediakan layanan referensi yang tidak hanya tersedia secara konvensional, tetapi juga efektif, responsif, dan adaptif terhadap perubahan lingkungan informasi. Namun demikian, pada praktiknya layanan referensi di perpustakaan daerah masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain keterbatasan jumlah pustakawan referensi yang kompeten, rendahnya pemanfaatan teknologi digital dalam layanan referensi, serta belum tersedianya sistem evaluasi kepuasan pemustaka yang terstruktur dan berkelanjutan. Kondisi ini berpotensi menghambat optimalisasi fungsi perpustakaan sebagai lembaga pelayanan publik berbasis informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat efektivitas layanan referensi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah survei, dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada pemustaka yang aktif memanfaatkan layanan referensi. Kerangka analisis penelitian didasarkan pada teori efektivitas organisasi Richard M. Steers yang mencakup lima indikator utama, yaitu pencapaian tujuan, efisiensi, integrasi, adaptasi, dan produktivitas. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui gambaran efektivitas layanan referensi secara komprehensif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan referensi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat berada pada kategori cukup efektif. Indikator pencapaian tujuan dan integrasi menunjukkan hasil yang relatif baik, sementara indikator efisiensi dan adaptasi masih memerlukan peningkatan, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi dan pengembangan layanan referensi berbasis digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan efektivitas layanan referensi memerlukan penguatan kompetensi pustakawan, optimalisasi penggunaan teknologi informasi, serta penerapan evaluasi layanan secara sistematis dan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas layanan publik di bidang perpustakaan.

Kata Kunci: efektivitas layanan, layanan referensi, perpustakaan daerah

A. Pendahuluan

Perpustakaan umum daerah memiliki peran strategis sebagai pusat informasi publik yang mendukung peningkatan literasi, pendidikan, dan pengambilan keputusan masyarakat.

Salah satu layanan inti yang menentukan kualitas perpustakaan adalah layanan referensi, yaitu layanan yang membantu pemustaka menemukan informasi yang relevan, akurat, dan dapat

dipertanggungjawabkan. Di era digital, layanan referensi tidak lagi terbatas pada koleksi cetak, tetapi dituntut mampu mengakomodasi akses informasi berbasis teknologi dan kebutuhan pengguna yang semakin kompleks.

Perubahan ekspektasi pemustaka menuntut kecepatan, fleksibilitas, dan kemudahan akses informasi. Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa layanan referensi di perpustakaan daerah masih menghadapi kendala, seperti keterbatasan pustakawan yang memiliki kompetensi khusus, rendahnya pemanfaatan teknologi digital, serta belum adanya sistem evaluasi layanan yang terstruktur. Kondisi ini berdampak pada rendahnya pemanfaatan layanan referensi dan fluktuasi tingkat kepuasan pemustaka.

Efektivitas layanan referensi menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan perpustakaan menjalankan fungsinya sebagai lembaga pelayanan publik. Efektivitas tidak hanya dilihat dari tersedianya layanan, tetapi dari sejauh mana layanan tersebut mampu mencapai tujuan utamanya, yaitu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara tepat, cepat, dan memuaskan.

Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang sistematis dan berbasis teori untuk mengukur efektivitas layanan referensi.

Penelitian ini berfokus pada pengukuran efektivitas layanan referensi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat dengan menggunakan teori efektivitas organisasi Richard M. Steers. Teori ini dipilih karena memberikan kerangka evaluasi yang komprehensif dan memungkinkan pengukuran layanan dari aspek hasil, proses, serta kepuasan pengguna.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah pemustaka yang memanfaatkan layanan referensi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive, dengan mempertimbangkan pemustaka yang pernah menggunakan layanan referensi.

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator efektivitas Richard M. Steers, yaitu pencapaian tujuan, efisiensi, integrasi, adaptasi, dan produktivitas.

Data dianalisis menggunakan skala Likert untuk mengetahui tingkat efektivitas layanan referensi secara keseluruhan maupun per indikator.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan referensi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat berada pada kategori cukup efektif. Indikator pencapaian tujuan menunjukkan bahwa layanan referensi telah membantu pemustaka memperoleh informasi yang dibutuhkan, meskipun belum sepenuhnya optimal. Dari aspek efisiensi, layanan masih terkendala oleh keterbatasan waktu pelayanan dan jumlah pustakawan referensi.

Indikator integrasi menunjukkan adanya komunikasi yang cukup baik antara pustakawan dan pemustaka, namun belum didukung oleh sistem layanan digital yang terintegrasi. Pada aspek adaptasi, layanan referensi belum sepenuhnya menyesuaikan diri dengan kebutuhan pemustaka di era digital, khususnya dalam penyediaan layanan referensi daring. Sementara itu, produktivitas layanan menunjukkan bahwa volume permintaan layanan dapat ditangani,

tetapi masih memerlukan peningkatan kualitas dan kecepatan pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan teori Steers yang menekankan bahwa efektivitas organisasi dipengaruhi oleh kemampuan mencapai tujuan dan beradaptasi dengan lingkungan. Kurangnya pemanfaatan teknologi digital dan sistem evaluasi kepuasan pemustaka menjadi faktor utama yang menghambat peningkatan efektivitas layanan referensi.

Tabel 1 Rekapitulasi Variabel Efektivitas Layanan Referensi

No	Pernyataan	Skor
1.	<i>Goal Attainment</i> (Pencapaian Tujuan)	3,11
2.	<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	3,27
3.	<i>Integration</i> (Integrasi)	3,21
4.	<i>Adaptation</i> (Adaptasi)	3,20
5	<i>Productivity</i> (Produktivitas)	3,19
Jumlah		15,98
Skor Rata Rata		15,98:5= 3,19

D. Kesimpulan

Layanan referensi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat tergolong cukup efektif, namun masih memerlukan peningkatan pada aspek adaptasi teknologi dan sistem evaluasi layanan. Penguatan kompetensi pustakawan referensi dan pengembangan layanan referensi berbasis digital menjadi langkah strategis untuk meningkatkan

efektivitas layanan dan kepuasan pemustaka.

pendekatan praktik. Jakarta: Sagung Seto.

Yunita, I., & Fadhilah, N. (2021). Kualitas layanan referensi dan kepuasan pemustaka di perpustakaan umum. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 6(2), 123–134.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2017). *Metode penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin, B. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif: Komunikasi, ekonomi, dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Kencana.
- IFLA. (2018). *IFLA guidelines for public libraries*. The Hague: International Federation of Library Associations and Institutions.
- Margareta, I. E. (2022). Revitalisasi layanan perpustakaan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka. *The Light: Journal of Librarianship*, 2(1), 45–56.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2017). *Standar nasional perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management* (13th ed.). Boston, MA: Pearson Education.
- Steers, R. M. (1977). *Organizational effectiveness: A behavioral view*. Santa Monica, CA: Goodyear Publishing Company.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutarno NS. (2018). *Manajemen perpustakaan: Suatu*