

**PARADIGMA PUSTAKAWAN TERHADAP LAYANAN REFERENSI  
DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ANDALAS**

**FIYA AMANDA**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2024**

**PARADIGMA PUSTAKAWAN TERHADAP LAYANAN REFERENSI  
DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ANDALAS**

**SKRIPSI**

**untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana  
Perpustakaan dan Ilmu Informasi (S.S.I)**



**Fiya Amanda  
NIM 20234078/2020**

**DOSEN PEMBIMBING**

**Jeihan Nabila, S.IIP., M.I.Kom.  
NIP. 199108092019032019**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI  
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS BAHASA DAN SENI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2024**

## PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Fiya Amanda

NIM : 2020/20234078

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di hadapan Tim Penguji  
Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi  
Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan  
Fakultas Bahasa dan Seni  
Universitas Negeri Padang

### Paradigma Pustakawan terhadap Layanan Referensi di UPT Perpustakaan Universitas Andalas

Padang, Februari 2024

#### Tim Penguji

1. Ketua : Jeihan Nabila, S.IIP., M.I.Kom.

2. Anggota : Dr. Ardoni, M.Si.

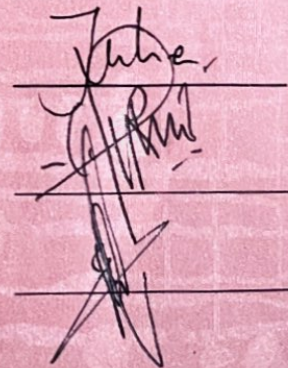
3. Anggota : Desriyeni S.Sos., M.I.Kom.

#### Tanda Tangan

1.

2.

3.



## PERSETUJUAN PEMBIMBING

### SKRIPSI

Judul : Paradigma Pustakawan terhadap Layanan Referensi di  
UPT Perpustakaan Universitas Andalas

Nama : Fiya Amanda

NIM : 20234078

Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Departemen : Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, Februari 2024  
Disetujui oleh Pembimbing,



Jeihan Nabila, S.IIP., M.I.Kom.  
NIP 199108092019032019

Ketua Departemen,



Dr. Marlina, S.IPI. MLIS.  
NIP 198102102009122005

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini, saya sampaikan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi dengan judul “Paradigma Pustakawan terhadap Layanan Referensi di UPT Perpustakaan Universitas Andalas” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, penelitian dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali dari arahan pembimbing;
3. Dalam karya ini, tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan didalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada daftar kepustakaan;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padang, Februari 2024



Fiya Amanda  
NIM 20234078

## ABSTRAK

**Fiya Amanda, 2024.** “Paradigma Pustakawan terhadap Layanan Referensi di UPT Perpustakaan Universitas Andalas”. *Skripsi*. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Jurusan Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya publikasi internasional yang berperan dalam meningkatkan mutu pendidikan di suatu negara disebabkan oleh disebabkan oleh kurangnya kualitas peneliti. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan paradigma pustakawan terhadap layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Andalas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara. Teknik analisis data ini dilakukan dalam tiga tahap yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) paradigma pustakawan terhadap kompetensi akses di layanan referensi sudah dimiliki oleh beberapa pustakawan, dan ada pustakawan yang belum menerapkannya seperti sikap responsif dan pengorganisasian layanan. (2) paradigma pustakawan terhadap kompetensi dasar pengetahuan di layanan referensi sudah dimiliki oleh beberapa pustakawan, namun ada yang belum menerapkannya seperti pengetahuan khusus yang dimiliki oleh pustakawan dan penguasaan *database online*. (3) paradigma pustakawan terhadap kompetensi promosi di layanan referensi sudah dimiliki oleh beberapa pustakawan, namun beberapa pustakawan jarang melakukan komunikasi yang proaktif dengan pemustaka. (4) paradigma pustakawan terhadap kompetensi kolaborasi di layanan referensi sudah dimiliki oleh pustakawan, namun beberapa pustakawan ada yang tidak tergabung dalam organisasi atau menjalin relasi dengan pihak luar perpustakaan. (5) paradigma pustakawan terhadap kompetensi evaluasi di layanan referensi sudah dimiliki oleh pustakawan, namun dukungan dari beberapa fakultas dalam menentukan sumber referensi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Dari hasil penelitian tersebut, dapat dilihat beberapa pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Andalas masih ada yang belum memiliki kemampuan yang seharusnya dimiliki oleh seorang pustakawan referensi. Hal tersebut menjadi salah satu alasan publikasi internasional di Indonesia rendah.

**Kata kunci:** paradigma pustakawan, layanan referensi, kompetensi pustakawan.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT. karena berkat Rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyusun skripsi yang berjudul **“Paradigma Pustakawan terhadap Layanan Referensi di UPT Perpustakaan Universitas Andalas”**. Adapun tujuan penulisan skripsi penelitian ini adalah untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Penulisan skripsi penelitian ini tidak terlepas dari bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada: (1) Jeihan Nabila, S.IIP., M. I. Kom. selaku dosen pembimbing skripsi; (2) Dr. Ardoni, M.Si. selaku penguji I; (3) Desriyeni, S.Sos., M. I. Kom. selaku dosen penguji II; (4) Pihak UPT Perpustakaan Universitas Andalas dan pustakawan UPT Perpustakaan Universitas Andalas yang sudah mau bekerja sama dalam penelitian ini; (5) Dr. Marlina, S.IPI., MLIS. selaku kepala Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang

Penulis menyadari bahwa skripsi ini terdapat kelemahan dan kekurangan. Maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan tulisan yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik untuk penulis maupun pembaca.

Padang, Februari 2024

Fiya Amanda  
20234078

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Pertanyaan Penelitian .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	8
G. Batasan Istilah .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
A. Kajian Teori .....	10
1. Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	10
2. Layanan Referensi .....	13
3. Paradigma.....	17
4. Pustakawan Layanan Referensi.....	19
B. Penelitian yang Relevan .....	31
C. Kerangka Konseptual .....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Jenis Penelitian .....	33
B. Metode Penelitian.....	33
C. Latar, Entri dan Kehadiran Peneliti .....	34
1. Latar.....	34
2. Entri .....	34
3. Kehadiran Peneliti .....	34
D. Informan .....	35
E. Instrumen Penelitian .....	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	38



G.	Teknik Pengabsahan Data.....	38
H.	Teknik Analisis Data.....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>41</b>
A.	Temuan Penelitian .....	41
B.	Pembahasan .....	73
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>111</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>113</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>120</b>

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Kerangka Konseptual.....	33
-----------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Informan .....	35
Tabel 2. Kisi-kisi Wawancara.....	37

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	120
Lampiran 2. Surat Balasan Penelitian .....	121
Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Wawancara Awal.....	122
Lampiran 4. Transkrip Wawancara Awal .....	122
Lampiran 5. Pedoman Wawancara .....	127
Lampiran 6. Transkrip Wawancara Penelitian .....	129
Lampiran 7. Transkrip Wawancara Triangulasi Sumber.....	151

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perpustakaan perguruan tinggi menjadi bagian penting dalam mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi dalam mencapai tujuan, visi, dan misi perguruan tinggi. Setiap proses pembelajaran, riset penelitian serta pengabdian kepada masyarakat memerlukan dukungan dari perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sebuah lembaga yang berada di bawah naungan perguruan tinggi yang berfungsi memenuhi kebutuhan informasi sivitas akademika seperti mahasiswa, dosen, dan pegawai. Bukan hanya menjadi tempat menyimpan koleksi, tetapi perpustakaan juga memiliki berbagai fasilitas, layanan, informasi dan pedoman yang disediakan dalam bentuk cetak maupun non cetak sebagai pemenuhan kebutuhan informasi penggunanya. Dalam hal itu, perpustakaan terus memaksimalkan pelayanan dan peranannya dalam pemenuhan informasi bagi penggunanya.

Dalam menjalankan peranannya tersebut, perpustakaan sebagai penunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi dapat diwujudkan dengan baik salah satunya dengan membantu sivitas akademika dalam melakukan riset penelitian yang baik. Publikasi secara internasional berperan penting dalam meningkatkan mutu pendidikan. Dari hasil olahan situs pemeringkatan publikasi ilmiah SCImago Lab memperlihatkan hasil publikasi 239 negara berdasarkan dari data Scopus. Indonesia menempati peringkat ke-61 dalam hal jumlah publikasi internasional dengan total 25.481 publikasi. Posisi ini jauh tertinggal dari negara-negara tetangga di ASEAN

seperti Malaysia dan Thailand. Malaysia berada di peringkat ke-37 dengan jumlah publikasi sebanyak 171.037, sementara Thailand menempati posisi ke-43 dengan 95.690 publikasi. Rendahnya peringkat dan jumlah publikasi Indonesia ini menunjukkan bahwa produktivitas publikasi ilmiah Indonesia masih terbilang minim dibandingkan dengan negara-negara ASEAN lainnya.

Menanggapi hal tersebut, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI (2014) mengungkapkan bahwa dulu penelitian yang akan diterbitkan sebagai publikasi ilmiah masih berbentuk buku cetak kumpulan hasil riset. Namun saat ini telah beralih menjadi publikasi online, baik secara sistem penerbitan maupun cara mempublikasikannya. Peralihan dari sistem penerbitan cetak ke online ini membutuhkan kemampuan dan keahlian khusus dalam menerapkan sistem jurnal berbasis daring. Diperlukan pula keandalan sistem online tersebut agar dapat menunjang publikasi hasil riset. Untuk hal itu, perpustakaan perguruan tinggi dapat melakukan kolaborasi atau membantu sivitas akademika dalam melakukan riset penelitian. Perpustakaan memiliki jasa atau layanan berupa bimbingan agar informasi yang ditawarkan kepada pemustaka sesuai dengan kebutuhannya.

Bimbingan yang dilakukan oleh pustakawan tersebut dapat juga disebut dengan layanan referensi. Layanan ini menjadi ujung tombak dari sebuah perpustakaan perguruan tinggi (Putra & Irawati, 2018). Menurut Pustakawan Referensi Universitas Indonesia (UI), Naibaho (Merdeka, 2021) bahwa layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu layanan yang paling diminati oleh mahasiswa. Hal ini menunjukkan eksistensi layanan referensi

masih ada hingga saat ini untuk membimbing dan mengarahkan pemustaka yang kesulitan dalam mencari informasi.

Tak hanya berfungsi untuk membimbing pemustaka tetapi layanan referensi menyediakan sumber-sumber referensi mengenai berbagai bidang ilmu pengetahuan (Buwana, 2021). Kegiatan layanan referensi ini berupa pengajuan pertanyaan-pertanyaan dari pemustaka, yang dapat merujuk pada informasi tercetak maupun elektronik. Keberagaman kebutuhan informasi pemustaka dapat dipenuhi oleh seseorang yang ahli di perpustakaan yang disebut dengan pustakawan.

Sumatera Barat sendiri banyak memiliki perpustakaan perguruan tinggi dan salah satunya adalah UPT Perpustakaan Universitas Andalas. Perpustakaan ini memiliki pemustaka yang terdiri dari dosen, mahasiswa yang berbeda-beda jurusan, serta para pegawai. Pemustaka yang berkunjung tentu memiliki tujuannya masing-masing, terutama terkait informasi, pembelajaran ataupun penelitian terkait subjek tertentu. Maka sangat memungkinkan jika pemustaka tersebut memiliki urgensi terhadap bidang ilmu pengetahuan yang ingin dikaji lebih lanjut.

Kebutuhan informasi khusus bagi pemustaka dapat terpenuhi melalui UPT Perpustakaan Universitas Andalas dengan memanfaatkan layanan referensi sebagai layanan jasa informasi. Layanan referensi disini sangat penting dalam menunjang kebutuhan pemustaka. Dengan adanya layanan tersebut, pemustaka dapat mengajukan pertanyaan yang berkaitan dengan informasi yang ingin diketahuinya secara detail. Pertanyaan tersebut kemudian akan dijawab oleh pustakawan dengan menggunakan sumber referensi yang dimiliki perpustakaan yang sesuai. Namun,

layanan ini dapat dijalankan jika pemustaka ataupun pustakawan mengetahui fungsi dari layanan referensi dan peran pustakawan itu sendiri.

Pustakawan referensi memang seseorang yang memiliki kemampuan khusus dan kemampuan profesional di bidang referensi. Kegiatan pelayanan di referensi akan berjalan dengan baik jika pustakawan paham dengan peranan dan tugasnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pustakawan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas pada 17 Oktober 2023 bahwa layanan referensi saat ini digunakan mahasiswa untuk tempat duduk mengerjakan tugas saja, tidak banyak yang menggunakan koleksi referensi maupun layanan konsultasi di referensi. Hal ini menunjukkan bahwa layanan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas mengalami permasalahan dengan pelaksanaan fungsi layanan referensi. Untuk itu, diperlukan kemampuan pustakawan dalam meningkatkan pelayanan dan kegiatan di layanan referensi.

Pustakawan referensi harus memahami terlebih dahulu hal-hal yang berkaitan dengan peranannya di layanan referensi. Namun, salah satu pustakawan layanan UPT Perpustakaan Universitas Andalas menyampaikan pendapatnya mengenai konsep layanan referensi yakni "*layanan referensi saat ini bukan cuma untuk tepat mencari koleksi saja, tetapi juga tempat bersantai bagi mahasiswa dan mengerjakan tugas-tugas mereka*". Dari ungkapan tersebut mengartikan bahwa, pandangan pustakawan terhadap layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Andalas berubah menjadi tempat bersantai atau mengerjakan tugas perkuliahan mahasiswa. Padahal layanan referensi yang sesungguhnya bukanlah seperti itu.



Disatu sisi, pustakawan juga penting untuk melakukan *barnding* terhadap layanan referensi agar kualitas layanan referensi meningkat. Dari hasil wawancara pada tanggal 17 Oktober 2023 dengan pustakawan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas, “*untuk kegiatan promosi layanan referensi sendiri tidak pernah dilakukan secara khusus, cuma melalui sosialisasi maba saja dan itupun hanya peletakan layanannya saja yang dijelaskan*”. Hal tersebut mengungkapkan bahwa pustakawan merasa promosi kurang dilakukan pada setiap layanannya. Padahal pustakawan lah yang menjadi tiang utama dari pelayanan di layanan referensi bisa diketahui oleh pemustaka agar mendapatkan informasi dengan cepat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan referensi, kemudahan dalam akses informasi bagi pemustaka juga memengaruhi hal tersebut. Akses layanan referensi yang mudah dijangkau tidak mengharuskan pemustaka untuk ke perpustakaan. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 19 Oktober 2023 dengan salah satu mahasiswa Universitas Andalas yakni Vivi Desriyanti yang mengatakan bahwa “*kata teman saya waktu itu dia pernah membaca buku terkait pemerintahan gitu di layanan referensi, setelah saya telusuri di katalog tetapi tidak ketemu, karena saya lagi di kampung dan tidak mempunyai kontak pegawainya jadi saya memutuskan untuk mencarinya di tempat lain*”. Hal ini membuktikan bahwa pengaksesan informasi referensi dari jarak jauh kurang efektif dilakukan oleh pemustaka karena terkendala pada pencarian dan bantuan pustakawan melalui konsultasi antara pustakawan dan pemustaka.

Dalam melakukan layanan konsultasi atau tanya jawab, pustakawan perlu memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas. Hal ini dikarenakan, pustakawan

bukan hanya sekedar mencari informasi saja melainkan juga mengidentifikasi, menganalisis, dan mengevaluasi informasi tersebut baru ditransfer ke pemustaka. Pengetahuan serta penguasaan bidang ilmu pengetahuan yang ada di layanan referensi serta menjadikan sumber referensi di perpustakaan sebagai sumber utama untuk pemustaka, baik secara tercetak maupun secara elektronik. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pustakawan UPT Perpustakaan Universitas Andalas, jika pencarian jurnal secara *online* bisa dilakukan di bidang automasi. Secara tidak langsung kemampuan dalam pencarian sumber-sumber secara elektronik kurang dibutuhkan oleh pustakawan.

Berdasarkan penjelasan di atas, terdapat berbagai permasalahan pada layanan referensi yang sudah lama terjadi di UPT Perpustakaan Universitas Andalas. Sejati nya pengelolaan layanan referensi tersebut berhubungan langsung dengan pustakawan layanan referensi. Untuk itu, kemampuan yang dimiliki oleh pustakawan layanan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas perlu diteliti lebih lanjut tentang cara berpikir atau pandangan setiap pustakawan UPT Perpustakaan Universitas Andalas mengenai fenomena tersebut. Oleh sebab itu, peneliti mengangkat penelitian yang berjudul **“Paradigma Pustakawan Terhadap Layanan Referensi di UPT Perpustakaan Universitas Andalas”**.

## **B. Fokus Masalah**

Fokus penelitian ini adalah paradigma pustakawan terhadap layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Andalas.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan fokus masalah, terdapat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana paradigma pustakawan terhadap layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Andalas?

### **D. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka didapatkan pertanyaan penelitian sebagai berikut.

1. Bagaimana paradigma pustakawan terhadap akses di layanan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas?
2. Bagaimana paradigma pustakawan terhadap dasar pengetahuan di layanan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas?
3. Bagaimana paradigma pustakawan terhadap promosi di layanan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas?
4. Bagaimana paradigma pustakawan terhadap kolaborasi di layanan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas?
5. Bagaimana paradigma pustakawan terhadap evaluasi di layanan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas?

### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian tersebut, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan sebagai berikut: (1) paradigma pustakawan terhadap akses di layanan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas; (2) paradigma pustakawan terhadap dasar pengetahuan di layanan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas; (3) paradigma pustakawan

terhadap promosi di layanan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas; (4) untuk mendeskripsikan paradigma pustakawan terhadap kolaborasi di layanan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas; (5) paradigma pustakawan terhadap evaluasi di layanan referensi UPT Perpustakaan Universitas Andalas.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian ini terdiri atas manfaat teoretis dan manfaat praktis, sebagai berikut.

1. Manfaat teoretis, penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu pengetahuan tentang paradigma pustakawan terhadap layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Andalas serta menambah khazanah keilmuan tersebut dan menambah jumlah penelitian mengenai perkembangan perpustakaan.
2. Manfaat praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk beberapa pihak, di antaranya yaitu: (a) bagi pembaca, penelitian ini bermanfaat untuk dapat memperdalam pemahaman dan pengetahuan terkait topik yang diteliti; (b) bagi perpustakaan, penelitian ini dapat dijadikan sebagai saran bagi perkembangan layanan referensi; (c) bagi peneliti lain, penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber rujukan bagi perkembangan penelitian selanjutnya sesuai dengan objek kajiannya.

#### **G. Batasan Istilah**

Dalam menghindari kesalahan terhadap pengertian dan kajian menjadi lebih fokus dan terarah, perlu adanya batasan istilah yang dimanfaatkan dalam penelitian ini. Ada beberapa batasan istilah yang dijelaskan sebagai berikut.

## **1. Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di ruang lingkup universitas sebagai perwujudan Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu, pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengembangan, serta pengabdian kepada masyarakat maka perpustakaan menunjang dan berkontribusi akan hal itu.

## **2. Layanan Referensi**

Layanan perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pemustaka dengan memberikan informasi dan konsultasi secara langsung yang memanfaatkan kemampuan pustakawan dalam menafsirkan, mencari, dan mengumpulkan informasi untuk memenuhi kebutuhan pemustaka disebut dengan layanan referensi.

## **3. Paradigma**

Keyakinan dan cara pandang pustakawan tentang dirinya dan lingkungannya mempengaruhi pemikiran (kognitif), sikap, dan perilakunya.

## **4. Pustakawan Layanan Referensi**

Pustakawan layanan referensi merupakan seseorang yang memiliki kemampuan khusus dalam menelusuri, mengidentifikasi, menganalisis, serta mengevaluasi sumber informasi yang tepat untuk pemustaka.