

PEMANFAATAN LAYANAN REFERENSI DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS UDAYANA

I KADEK OKA SULAKSANA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS UDAYANA DENPASAR
EMAIL : okasulaksana22@gmail.com

ABSTRACT

The research is a quantitative descriptive research, the research to describe the utilization of the reference service at Udayana University Library.

The techniques of collecting data are questionnaire, observation and literature studies. Population in this research are all users of reference services at Udayana University Library. The sample in this research was totally 150 respondents. The sampling technique by method incidental sampling.

The result of this research is the most respondents 63,33% said that the reference collections have not sufficient at Udayana University Library. Almost all respondents (96%) of the reference collection at library greatly can increase knowledge and understanding of library user, this can be seen from the 87,33% of respondents said that the reference collection when is available at Udayana University Library is relevant on based in accordance user needs of the user information.

Keywords: Reference service. Utilization, University Library

PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi di era informasi saat ini perlu melakukan perubahan dan peningkatan pelayanan kepada penggunaannya. Hal ini berkaitan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkembang begitu pesat. Keadaan ini mendorong para pustakawan, pelaku informasi, dan pemustaka berusaha keras untuk mendapatkan informasi mutakhir yang diperoleh secara cepat dan akurat serta sesuai dengan kebutuhan.

Perpustakaan yang berkualitas harus memperhatikan pada fisik dan aktivitasnya, berdasarkan fisiknya adalah sarana dan prasarana dalam suatu gedung atau bangunan yang memadai, sedangkan berdasarkan aktivitas adalah kegiatan-kegiatan dalam unit kerja yang berupa tempat penyimpanan koleksi bahan pustaka yang diolah dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu untuk digunakan oleh pemustaka sebagai sumber informasi.

Salah satu jenis pelayanan perpustakaan yang ditujukan untuk memenuhi

permintaan informasi dari masyarakat pemakainya adalah pelayanan referensi. Pelayanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukandiperpustakaan yang khusus melayani atau menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai atau pengunjung perpustakaan. Pelayanan referensi juga dapat membantu para pemakai atau pengunjung menemukan informasi dengan cara antara lain menerima pertanyaan-pertanyaan dari para pemakai atau pengunjung perpustakaan dan kemudian menjawab dan membimbing untuk menemukan koleksi referensi dan mencari informasi yang dibutuhkan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Udayana, dan untuk mengetahui sejauhmana peran dan fungsi layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Udayana Tahun 2015.

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah hasil dari penelitian ini adalah penilaian terhadap kualitas layanan referensi yang telah diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Udayana kepada pemustakanya, bahan pertimbangan atau masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pelayanan referensi,

dimasa yang akan datang di UPT Perpustakaan Universitas Udayana.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif .

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan referensi UPT

Perpustakaan Universitas Udayana. Data

kunjungan 150 pengguna pada bulan April -

Juni 2015 dan sampel adalah sebagian kecil

dari jumlah dan karakteristik yang di ambil dari populasi dan betul-betul representatif untuk di

selidiki. Sampling dalam penelitian ini

berjumlah 150 pengguna. Untuk menentukan

jumlah sampel yang akan diambil dari jumlah

populasi, digunakan metode pengembalian

sampel yaitu *non probability sampling*.

Berdasarkan atas tehnik sampling tersebut,

anggota populasi dipilih berdasarkan

pertimbangan tertentu atau berdasarkan

alasan kemudahan. Dan dalam penelitian ini

menggunakan tehnik "*Incidental Sampling*"

dan dalam sampel penelitian ini yaitu

mahasiswa atau mahasiswi Universitas

Udayana yang berjumlah 150 orang dalam

waktu 3 bulan penelitian (April - Juni 2015).

Tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang diujicobakan kepada mahasiswa-mahasiswi UPT Perpustakaan

Universitas Udayana yang tidak menjadi populasi dalam penelitian ini, observasi, dan studi pustaka.

HASIL & PEMBAHASAN

HASIL

Jenis koleksi referensi yang sering digunakan di UPT Perpustakaan Universitas Udayana

N o	Kategori Jawaban	Frekuensi (responden)	Presentase (%)
1.	Ensiklopedia	47	31,33
	Kamus	38	25,34
	Indeks	42	28,00
	Lainnya	23	15,33
	...		
	Jumlah	150	100

Waktu yang dihabiskan untuk memanfaatkan layanan referensi

N o	Kategori Jawaban	Frekuensi (responden)	Presentase (%)
2	< 1 jam	18	12
	1 jam	60	40
	1-2 jam	51	34
	> 2 jam	21	14
	Jumlah	150	100

Jumlah Koleksi Layanan referensi yang sudah memadai

N o	Kategori Jawaban	Frekuensi (responden)	Presentase (%)
3.	Sangat setuju	5	3,33
	Setuju	50	33,33
	Kurang setuju	82	54,67
	Tidak setuju	13	8,66
	Jumlah	150	100

Koleksi referensi dapat menambah pengetahuan dan pemahaman pengguna

N o	Kategori Jawaban	Frekuensi (responden)	Presentase (%)
4.	Sangat setuju	57	38
	Setuju	87	58
	Kurang setuju	6	4
	Tidak setuju	0	0
	Jumlah	150	100

Koleksi referensi yang tersedia sudah up to date/mutakhir

N o	Kategori Jawaban	Frekuensi (responden)	Presentase (%)
5.	Sangat setuju	3	2
	Setuju	38	25,33
	Kurang setuju	81	54
	Tidak setuju	28	18,67
	Jumlah	150	100

Koleksi referensi yang tersedia sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna

N o	Kategori Jawaban	Frekuensi (responden)	Presentase (%)
6	Sangat setuju	47	31,34
	Setuju	84	56
	Kurang setuju	17	11,33
	Tidak setuju	2	1,33

	Jumlah	150	100
--	--------	-----	-----

Prosedur layanan referensi sudah baik dan mudah dilakukan

N o	Kategori Jawaban	Frekuensi (responden)	Presentas e (%)
7.	Sangat setuju	38	25,33
	Setuju	90	60
	Kurang setuju	21	14
	Tidak setuju	1	0,67
	Jumlah	150	100

Proses penelusuran informasi melalui layanan referensi sudah baik.

N o	Kategori Jawaban	Frekuensi (responden)	Presentas e (%)
8.	Sangat setuju	46	30,67
	Setuju	88	58,67
	Kurang setuju	14	9,33
	Tidak setuju	2	1,33
	Jumlah	150	100

Koleksi referensi yang ada selalu menjadi sumber informasi bagi pengguna.

N o	Kategori Jawaban	Frekuensi (responden)	Presentas e (%)
9.	Sangat setuju	22	14,67
	Setuju	77	51,33
	Kurang setuju	50	33,33
	Tidak setuju	1	0,67
	Jumlah	150	100

Pustakawan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna dilayanan referensi.

N o	Kategori Jawaban	Frekuensi (responden)	Presentas e (%)
10.	Sangat setuju	4	2,67
	Setuju	56	37,33
	Kurang setuju	80	53,33
	Tidak setuju	10	6,67
	Jumlah	150	100

PEMBAHASAN

- 47 responden (31,33%) memilih ensiklopedia menjadi koleksi referensi yang sering digunakan, 38 responden (25,33%) memilih kamus menjadi koleksi referensi yang sering digunakan, 42 responden (28,00%) memilih indeks menjadi koleksi referensi yang sering digunakan, 23 responden (15,33%) memilih untuk jenis koleksi referensi lainnya untuk menjadi koleksi referensi yang sering digunakan
- 18 responden (12%) memilih <1 jam untuk lama waktu yang dihabiskan dalam memanfaatkan layanan referensi, 60 responden (40%) memilih 1 jam untuk lama waktu yang dihabiskan dalam memanfaatkan layanan referensi, 51 responden

- (34%) memilih 1-2 jam untuk lama waktu yang dihabiskan dalam memanfaatkan layanan referensi 21 responden (14%) memilih > 2 jam untuk lama waktu yang dihabiskan dalam memanfaatkan layanan referensi.
3. 5 responden (3,33%) memilih sangat setuju untuk jumlah koleksi layanan referensi yang sudah memadai, 50 responden (33,33%) memilih setuju untuk jumlah koleksi layanan referensi yang sudah memadai, 82 responden (54,67%) memilih kurang setuju untuk jumlah koleksi layanan referensi yang sudah memadai dan 13 responden (8,67%) memilih untuk tidak setuju jumlah koleksi layanan referensi yang sudah memadai.
 4. 57 responden (38%) memilih sangat setuju untuk koleksi referensi yang dapat menambah pengetahuan dan pemahaman pengguna, 87 responden (58%) memilih setuju untuk koleksi referensi yang dapat menambah pengetahuan dan pemahaman pengguna, 6 responden (4%) memilih kurang setuju untuk koleksi referensi yang dapat menambah pengetahuan dan pemahaman pengguna, 0 responden (0%) memilih untuk tidak setuju untuk koleksi referensi yang dapat menambah pengetahuan dan pemahaman pengguna.
 5. 3 responden (2%) memilih sangat setuju untuk koleksi referensi yang tersedia sudah *up to date*/mutakhir, 38 responden (25,33%) memilih setuju untuk koleksi referensi yang tersedia dan sudah *up to date*/mutakhir, 81 responden (54%) memilih kurang setuju untuk koleksi referensi yang tersedia sudah *upto date*/mutakhir 28 responden (18,67%) memilih untuk tidak setuju untuk koleksi referensi yang tersedia sudah *up to date* atau mutakhir.
 6. 47 responden (31,34%) memilih sangat setuju untuk koleksi referensi yang sesuai dengan informasi pengguna, 84 responden (56%) memilih setuju untuk koleksi referensi yang sesuai dengan informasi pengguna, 17 responden (11,33%) memilih kurang setuju untuk koleksi referensi yang sesuai dengan informasi pengguna, 2 responden (1,33%) memilih untuk tidak setuju untuk koleksi referensi yang sesuai dengan informasi pengguna.

7. 38 responden (25,33%) memilih sangat setuju untuk prosedur layanan referensi sudah baik dan mudah dilakukan,90 responden (60%) memilih setuju untuk prosedur layanan referensi sudah baik dan mudah dilakukan,21 responden (14%) memilih kurang setuju untuk prosedur layanan referensi sudah baik dan mudah dilakukan, 1 responden (0,67%) memilih tidak setuju untuk prosedur layanan referensi sudah baik dan mudah dilakukan.
8. 38 responden (25,33%) memilih sangat setuju untuk prosedur layanan referensi sudah baik dan mudah dilakukan,90 responden (60%) memilih setuju untuk prosedur layanan referensi sudah baik dan mudah dilakukan,21 responden (14%) memilih kurang setuju untuk prosedur layanan referensi sudah baik dan mudah dilakukan, 1 responden (0,67%) memilih tidak setuju untuk prosedur layanan referensi sudah baik dan mudah dilakukan.
9. 22 responden (14,67%) memilih sangat setuju untuk koleksi referensi yang ada selalu menjadi sumber informasi,77 responden (51,33%) memilih setuju untuk koleksi referensi yang ada selalu menjadi sumber informasi,50 responden (33,33%) memilih kurang setuju untuk koleksi referensi yang ada selalu menjadi sumber informasi, 1 responden (0,67%) memilih tidak setuju untuk koleksi referensi yang ada menjadi sumber informasi.
10. 4 responden (2,67%) memilih sangat setuju untuk Pustakawan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna pada layanan referensi,56 responden (37,33%) memilih setuju untuk pelayanan pustakawan yang maksimal kepada pengguna pada layanan referensi, 80 responden (53,33%) memilih kurang setuju untuk pelayanan pustakawan yang maksimal kepada pengguna pada layanan referensi. 10 responden (6,67%) memilih tidak setuju untuk pelayanan pustakawan yang maksimal kepada pengguna pada layanan referensi.

KESIMPULAN

Penelitian ini adalah pemanfaatan layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Udayana diperoleh hasil yaitu sebagian besar responden (63,33%) mengatakan koleksi referensi yang tersedia di

UPT Perpustakaan Universitas Udayana belum memadai, hal ini disebabkan karena koleksi referensi yang tersedia belum *up to date* atau mutakhir. Koleksi referensi yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Udayana sudah menjadi sumber informasi. 88,67% responden menyatakan proses penelusuran informasi melalui layanan sudah baik dan 85,33% responden menyatakan proses layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Udayana sudah baik dan mudah dilakukan oleh pengguna. 87,33% responden menyatakan koleksi referensi yang tersedia di UPT Perpustakaan Udayana sudah sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna, hal ini disebabkan karena koleksi referensi yang terdapat di UPT Perpustakaan Universitas Udayana sangat dapat menambah pengetahuan dan pemahaman pengguna. 60% menunjukkan responden menyatakan kurang sependapat bahwa pustakawan memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna di layanan referensi, (53,33%) sehingga pemanfaatan layanan referensi di mata penggunaanya menjadi berkurang.

SARAN

1. Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi pertimbangan bagi UPT Perpustakaan Universitas Udayana untuk

meningkatkan koleksi referensi yang ada agar lebih beragam dan *up to date* atau mutakhir

2. Pustakawan dalam memberikan pelayanan pada layanan referensi agar lebih ditingkatkan dan dimaksimalkan guna meningkatkan ketertarikan pemustaka pada layanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Udayana

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, Sulisty. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Dunia Perpustakaan. (19 Maret 2012). Sistem Layanan Perpustakaan. Diakses pada tgl 26 April 2015, dari <http://pujihastuti.blogspot.com/2012/03/sistem-layanan-perpustakaan.html>
- Gerry Try. (13 Juni 2013). Teknik Pengambilan Sampel Dalam Metodologi Penelitian. Diakses pada tgl 26 April 2015. Dari <http://gerrytri.blogspot.com/2013/06/teknik-pengambilan-sampel-dalam.html>
- Masruri, Anis. 2004. "Kualitas Pelayanan Perpustakaan. (Studi Kasus pada Perpustakaan IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta). *Jurnal Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, No II No.2, 2004. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Martono, Nanang. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis*

Data Sekunder. Jakarta:

RajaGrafindo Persada

Suryabrata, Sumadi. 2011. *Metodologi*

Penelitian. Jakarta. Rajawali Press.