

# **PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG LAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH KABUPATEN BARRU**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan Jurusan Ilmu Perpustakaan  
Fakultas Adab dan Humaniora  
UN Alauddin Makassar**

**ALA UDD I N**  
**M A K A S S A R**  
Oleh :

**NURLINA**  
NIM. 40400113221

**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) ALAUDDIN  
MAKASSAR  
2016**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NURLINA

NIM : 40400113221

Tempat/Tgl Lahir : BARRU, 26 APRIL 1987

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Humaniorah UIN Alauddin Makassar

Alamat : Tompo, Kecamatan Barru Kabupaten Barru

Judul : Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Referensi di  
Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru.

Menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh batal demi hukum.

Samata, 14 januari 2016

Penulis

**NURLINA**  
**40400113221**

---

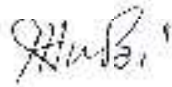
## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi Saudara, Nama: **NURLINA**, Nim: **40400113221**, Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UTN Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul "**Persepsi Pemustaka tentang Layanan Referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru**" Memandang bahwa skripsi telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *manaqasyah*. **PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Demikian Persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Samata, 14 Januari 2016

Pembimbing I



Siti Hussebah Pattah, S. Ag., S.S., M.Hum  
NIP. 19711005 199932 002

Pembimbing II



Taufiq Mathar, S.Pd., MLIS

## PENGESAHAN SKRIPSI

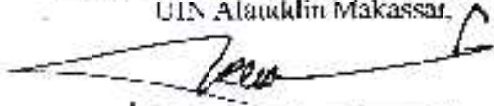
Skripsi yang berjudul, "Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru" disusun oleh Nurlina, NIM : 40400113221, mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UTN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munqasyah* yang diselenggarakan pada hari Jum'at, tanggal 15 Januari 2016, dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan (SIP), dengan beberapa perbaikan.

Samata, 22 Februari 2016

### DEWAN PENGUJIAN

Ketua	: Dr. Abd. Muin, M. Hum	(.....)
Sekretaris	: Marni, S.IP., M.IP	(.....)
Munajisy I	: Himayah, S.Ag., S.S., MTMS	(.....)
Munajisy II	: Dra. Asriyah, M. Pd.I	(.....)
Konsepian I	: Sitti Husaebah Pattak, S.Ag., S.S., M Hum	(.....)
Konsepian II	: Taufiq Muthar, S.Pd., M.I.S	(.....)

Diketahui Oleh :  
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora  
UTN Alauddin Makassar

  
Dr. H. Barsihannor, M.Ag  
NIP. 19691012 199603 1 003

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Dengan menyebut nama Allah Swt yang maha pengasih dan maha penyayang. Segala puji bagi Allah Swt Tuhan semesta alam. Tiada kata yang mampu mewakili rasa syukur atas segala nikmat yang tercurah selama ini; nikmat iman, nikmat ilmu, nikmat kesehatan, nikmat kasih sayang dan begitu banyak nikmat Allah SWT yang jika dituangkan dalam sebuah tulisan maka niscaya tidak akan cukup air lautan untuk menjadi tintanya dan tak akan cukup pepohonan di bumi ini untuk menjadi penanya.

Salawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan kami Nabi Muhammad Saw, keluarga dan para sahabatnya, Nabi akhir zaman yang tiada lagi Nabi setelahnya. Penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “ **PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG LAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH KABUPATEN BARRU** ” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana pada Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

Sebuah karya yang sederhana ini tersusun atas kehendak Allah *Ta'ala* kemudian bantuan dan dukungan moril maupun materil. Ucapan terima kasih penulis sampaikan secara khusus kepada ibunda tercinta, **Hj. Nur Hayati** yang senantiasa berdoa untuk keberhasilan dan kebahagiaan hidup penulis. Ayahku, **Sakking**, yang tiada hentinya mendidik, mengajarkan arti kehidupan dan

kedewasaan, saudara-saudaraku yang menjadi motivasi bagi penulis untuk selalu bisa menjadi saudara yang baik dan juga seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil dalam menyelesaikan Skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Selain itu, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis juga mengucapkan terimah kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya saya haturkan kepada:

1. Prof. Dr. H. Musafir Pababari, M.Si., selaku Rektor UIN Alauddin Makassar, para pembantu rektor, dan seluruh staf UIN Alauddin Makassar.
2. Bapak Dr. H. Barsihannor, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Alauddin Makassar
3. Bapak Dr. Abd. Rahman R, M.Ag., selaku Wakil dekan satu bidang akademik Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Alauddin Makassar
4. Ibu Dra. Syamsam Syukur, M.Pd., selaku wakil dekan dua bidang keuangan Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Alauddin Makassar
5. Bapak Dr. Abd. Muin, M.Hum selaku dekan tiga bidang kemahasiswaan Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Alauddin Makassar
6. Bapak Andi Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd dan Himayah, S.Ag., S.S., MIMS selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Perpustakaan.

7. Ibu Sitti Husaebah Pattah, S.Ag., S.S., M. Hum selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Taufiq Mathar, S.Pd. MLIS selaku Dosen Pembimbing II, atas segala ilmu, arahan dan bimbingan dalam penyusunan Skripsi ini.
8. Ibu Himayah, S.Ag., S.S., MIMS dan Ibu Dra. Asriyah, M.Pd.I selaku dosen penguji.
9. Kepala dan segenap staf Perpustakaan Pusat Uin Alauddin Makassar, yang telah menyiapkan literatur dan memberikan kemudahan untuk dapat dimanfaatkan secara maksimal demi penyelesaian skripsi ini.
10. Kepala dan segenap staf Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, yang telah menyiapkan literatur dan memberikan kemudahan untuk dapat dimanfaatkan secara maksimal demi penyelesaian skripsi ini.
11. Segenap dosen dan karyawan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, dengan segala jerih payah dan ketulusan dalam membimbing dan memandu perkuliahan, sehingga memperluas wawasan keilmuan penulis;
12. Kepala Perpustakaan dan segenap staf Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru yang telah menyiapkan literatur dan memberikan kemudahan untuk dapat di manfaatkan secara maksimal demi penyelesaian skripsi ini.
13. para staf Tata Usaha di lingkungan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian administrasi selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini;

14. Seluruh teman-teman Jurusan Ilmu Perpustakaan Kelas Mitra Angkatan 2013 yang telah berjuang bersama dalam menyelesaikan studi ini.
15. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimah kasih atas dukungan kalian. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih baik dan pahala yang memberatkan amal kebaikan di akhirat kelak.

Penulis menyadari karya ini tidak terlepas dari segala kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan dan kritikan yang membangun untuk penyempurnaan Skripsi ini.

Akhirnya, penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, atas segala kesalahan dan kekurangan, penulis mohon maaf.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Samata, 14 Januari 2016

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R  
Penulis  
**NURLINA**  
**Nim. 40400113221**



## DAFTAR ISI

### Halaman

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Definisi Operasional Penelitian dan Ruang Lingkup Penelitian.....	7
D. Tinjauan Pustaka .....	9
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS.....</b>	<b>12</b>
A. Persepsi Pemustaka .....	12
1. Pengertian Persepsi .....	12
2. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi .....	13
3. Pengertian Pemustaka .....	14
4. Hak dan Kewajiban Pemustaka.....	15
B. Layanan Referensi .....	16
1. Pengertian Layanan Referensi.....	16
2. Tujuan dan Fungsi Layanan Referensi.....	19
3. Macam-macam Layanan Referensi .....	21
4. Persiapan Layanan Referensi .....	23
5. Definisi Koleksi Referensi dan Jenis Koleksi Referensi.....	24
6. Penilaian Bahan Pustaka Koleksi Referensi .....	26
C. Perpustakaan Umum .....	27
1. Pengertian Perpustakaan Umum .....	27
2. Tujuan Perpustakaan Umum .....	28

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Jenis dan Lokasi Penelitian .....	30
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	30
C. Populasi dan sampel .....	39
1. Populasi .....	39
2. Sampel.....	40
D. Metode Pengumpulan Data Penelitian .....	40
1. Observasi.....	40
2. Angket atau Kuesioner.....	41
E. Instrumen Penelitian.....	42
F. Variabel Penelitian .....	42
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Hasil Penelitian .....	47
1. Persepsi Pemustaka Terhadap layanan referensi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru .....	47
2. Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru .....	58
B. Pembahasan Penelitian.....	64
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi.....36



## ABSTRAK

Nama Penyusun : Nurlina  
NIM : 40400113221  
Judul Skripsi : Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru

---

Skripsi ini membahas tentang Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru. Pokok masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah Bagaimana persepsi pemustaka tentang layanan referensi di perpustakaan dan arsip daerah Kabupaten Barru dan Bagaimanakah kualitas layanan referensi di perpustakaan dan arsip daerah Kabupaten Barru.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka tentang layanan referensi di perpustakaan dan arsip daerah Kabupaten Barru dan Bagaimanakah kualitas layanan referensi di perpustakaan dan arsip daerah Kabupaten Barru.

Penelitian ini, menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan mengumpulkan data melalui riset kepustakaan dan riset lapangan dengan teknik observasi, angket atau koesioner dan dokumentasi. Hasil hasil analisis deskripsi bahwa persepsi pemustaka tentang layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru tergolong dalam kategori sangat baik. Dengan berdasar pada penilaian 57 responden penelitian, skor indikator persepsi pemustaka pelayanan referensi sebesar 2582 termasuk kategori **sangat baik** (rentang skor 2508 - 3135). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap sistem layanan referensi adalah **sangat baik**. Kualitas layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru Dengan demikian berdasarkan penilaian 57 responden penelitian, skor penelusuran informasi layanan referensi sebesar 1187 termasuk kategori **baik** (rentang skor 285 - 1425). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap penelusuran informasi layanan referensi adalah **baik**..

Kata kunci: *Persepsi Pemustaka, Layanan Referensi*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### *A. Latar Belakang*

Di era sekarang ini, perkembangan ilmu pengetahuan begitu pesat, sehingga kebutuhan akan informasi semakin meningkat. Kebutuhan untuk memperoleh informasi yang akurat menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting saat ini. Oleh karena itu, untuk memenuhi kebutuhan tersebut, khususnya bagi masyarakat pemakai, dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan melalui perpustakaan umum termasuk pelayanan referensi. Dimana, dalam pelayanan referensi sangat dibutuhkan oleh semua pengunjung perpustakaan terutama dalam kelengkapan data yang lebih akurat untuk kepentingan pribadi, sehingga hal ini pustakawan perlu melakukan bimbingan kepada pemustaka yang berkunjung di bagian layanan referensi.

Kegiatan inilah yang kemudian diterjemahkan ke dalam layanan referensi dimana referensi sendiri diartikan sebagai kegiatan merujuk kembali atau menunjuk kepada suatu koleksi yang dapat menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pemakai koleksi. Makin lengkap buku rujukan/referensi yang dimiliki perpustakaan, pustakawan makin mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pemakai. Banyaknya jenis layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemakai bergantung pada jenis perpustakaan. Akan tetapi, pada prinsipnya layanan perpustakaan itu sama, yaitu memberikan bantuan kepada pembaca untuk memperoleh bahan pustaka (informasi) yang sesuai dengan kebutuhannya.

Perpustakaan umum menurut Sutarno (2006: 42) dalam bukunya Perpustakaan dan Masyarakat, seringkali diibaratkan sebagai Universitas Rakyat atau Universitas Masyarakat. Maksudnya adalah perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan bagi masyarakat umum dengan menyediakan berbagai informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya, sebagai sumber belajar untuk memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan bagi seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, posisi perpustakaan umum dalam mencerdaskan kehidupan bangsa sangat strategis. Sebab fungsinya melayani semua lapisan masyarakat dalam rangka memperoleh dan meningkatkan berbagai ilmu pengetahuan. Kaitanya dengan pelayanan perpustakaan. Allah Swt berfirman dalam QS Ali Imran/3: 159 yang berbunyi:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ  
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَتَاوَرَهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahannya:

*“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya”.* (Kementrian Agama RI, 2012: 82)

Ayat di atas menegaskan perintah untuk berlemah lembut dalam berinteraksi dengan sesama, berkaitan dengan layanan sirkulasi ini memberikan gambaran sebagai pedoman kepada pustakawan agar berlemah lembut dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Karena ketika pustakawan bersikap keras kepada pemustaka maka mereka akan menjauh sehingga target tidak

tercapai. Hal ini berarti, bahwa perhatian terhadap pemustaka merupakan suatu keharusan bagi pustakawan dalam membangun sebuah hubungan dalam kegiatan pelayanan.

Perpustakaan umum merupakan lembaga pendidikan yang dinyatakan sangat demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan melayaninya tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, latar belakang, status sosial umur dan pendidikan serta perbedaan lainnya. Pendek kata, perpustakaan umum memberikan layanan kepada semua orang. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pemustaka, jika mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan dinilai buruk secara keseluruhan jika pelayanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung antara petugas dengan pengguna perpustakaan, sehingga penilaian pemustaka akan muncul ketika kegiatan pelayanan tersebut dilangsungkan.

Di dalam sebuah perpustakaan terdapat beberapa jenis pelayanan pengguna salah satunya adalah pelayanan referensi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Soepomo (1994: 7) bahwa, layanan referensi adalah suatu layanan yang memberikan bantuan/bimbingan secara perseorangan yang bersifat langsung, lengkap dalam menelusur sumber informasi yang diminta oleh pemakai informasi. Mengingat layanan jasa referensi merupakan kegiatan paling depan dari semua kegiatan pusat perpustakaan/dokumentasi maka baik atau buruknya layanan jasa referensi akan berpengaruh terhadap citra layanan pusat perpustakaan/dokumentasi, tingkat profesional setiap petugas layanan Jasa referensi akan menjadi barometer.

Kegiatan memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan dalam bentuk cepat atau pemberian bimbingan pemakaian sumber rujukan. Melalui pengarah dan rujukan petugas perpustakaan, khususnya petugas referensi,

pengguna akan memperoleh informasi melalui bahan-bahan referensi yang ada di perpustakaan. Dengan begitu petugas pelayanan referensi tidak hanya menyediakan bahan-bahan referensi perpustakaan saja, tetapi juga harus memberikan jasa rujukan maupun pengarahan agar pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan.

Hal ini, dapat membantu pemustaka untuk menentukan dan menelusur informasi dengan lebih spesifik dan dengan pilihan subjek yang lebih luas, serta dengan bantuan pustakawan dapat memberikan bimbingan dan arahan dalam menemukan ataupun memakai koleksi referensi. Pengguna erat kaitannya terhadap pelayanan yang ada di perpustakaan, karena pengguna adalah yang merasakan atau menggunakan pelayanan yang ada di perpustakaan. Tanpa adanya pengguna perpustakaan tidak ada artinya. Sesuai dengan teori menurut Suwarno (2009: 53). Persepsi adalah pandangan atau penilaian terhadap orang lain yang dapat membawa pengaruh tertentu terhadap sikap dan perilaku. Jadi pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan berpengaruh dengan yang dirasakan oleh pemustaka. Lebih lanjut, Sumardji (1992:11) mengemukakan pelayanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan.

Dalam memberikan pelayanan di perpustakaan, suatu perpustakaan berdasar pada Standar Nasional Perpustakaan. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Bab V Mengenai Layanan Perpustakaan menyebutkan bahwa:

1. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.



2. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
3. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
4. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Penelitian tentang persepsi sebelumnya pernah diteliti oleh Pariyanti (2007) di Perpustakaan Akbid Karsa Mulia Semarang. Dalam hal ini dijelaskan bagaimana persepsi dan harapan pengguna terhadap layanan yang ada di perpustakaan tersebut. Dalam kajiannya terhadap layanan yang ada di perpustakaan, penelitian tersebut menghasilkan persepsi mahasiswa keseluruhan hasil penelitian dari 20 item pertanyaan yang dibagikan kepada 71 responden didapat hasil bahwa 55% kecenderungan persepsi pemustaka terhadap ketersediaan koleksi. Hal serupa dengan hal tersebut, penelitian tentang persepsi juga dikaji oleh Amalia (2008) di Perpustakaan Fakultas Sastra Universitas Diponegoro. Penelitian ini membahas bagaimana persepsi mahasiswa terhadap layanan di perpustakaan tersebut. Hasil penelitian tersebut diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa memiliki persepsi yang baik, namun ternyata juga masih ditemukan hambatan seperti keterbatasan sarana dan prasarana. Dilihat dari penelitian-penelitian sebelumnya diatas, penelitian ini mempunyai korelasi yang sama dalam tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka di perpustakaan, namun terdapat perbedaan dalam rumusan masalah yang akan diteliti. Selanjutnya persepsi pemustaka juga diteliti oleh Reza Hermawan (2013), tepatnya di kantor arsip dan daerah Kabupaten Klaten, dengan menyimpulkan bahwa, dari 98 responden, 21 responden menyatakan tidak setuju

atau dapat dikatakan petugas kurang dapat menjawab dengan tepat setiap pertanyaan yang diajukan sesuai dengan latar belakang pendidikan. Penelitian sebelumnya di atas mengkaji tentang layanan yang ada di perpustakaan, sedangkan pada penelitian ini yang dikaji adalah layanan referensi.

Bertolak dari hasil penelitian sebelumnya, penulis melihat pelayanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru menggunakan pelayanan yang hanya diperbolehkan membaca koleksi ditempat, serta memiliki tempat tersendiri pada ruang referensi sehingga pemustaka merasa nyaman dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Bentuk pelayanannya terbuka yaitu pemustaka diperkenankan langsung menemukan sendiri buku di rak, pemustaka bebas mengambil buku yang dibutuhkan, kemudian dibawa untuk dibaca ditempat. Disamping itu penelusuran koleksi dapat dilakukan dengan bantuan pustakawan atas permintaan pemustaka, pustakawan akan memberi bimbingan penelusuran. Dikarenakan koleksi referensi tidak boleh dipinjam atau dibawa pulang, maka perpustakaan memberikan izin kepada pemustaka untuk memfotokopi koleksi referensi yang diperlukan, dengan syarat meninggalkan kartu identitas pemustaka, baik itu SIM, STNK, KTP dan Kartu Pelajar.

Menyelenggarakan pelayanan yang baik tidak lepas dari unsur-unsur seperti proses pelayanan, keadaan koleksi, tenaga pustakawan serta perpustakaan yang digunakan, begitu juga dengan penyusunan pada penempatan buku di rak yang berpengaruh pada kemudahan bagi pengguna dalam menelusur informasi. Pelayanan referensi sangat berhubungan dengan pemustaka yang merasakan, menilai kondisi baik tidaknya pelayanan tersebut. Dengan demikian dapat mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.

Sebagaimana fungsi bimbingan bahwa petugas menyediakan waktu guna memberikan bimbingan kepada pemustaka untuk menemukan bahan pustaka yang

dibutuhkan, petugas menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka mengenai pelayanan referensi. Akan tetapi ada beberapa penilaian maupun tanggapan yang dirasakan oleh pemustaka berkaitan dengan pelayanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru diantaranya pustakawan kurang merespon saat ditanya oleh pemustaka. (Wawancara pemustaka atas nama Jumriana pada Januari 2015). Dari latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Pemustaka tentang Layanan Referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berangkat dari latar belakang yang telah dikemukakan diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini ialah

1. Bagaimana persepsi pemustaka tentang layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru?
2. Bagaimanakah kualitas layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru?

### **C. Definisi Operasional Penelitian dan Ruang Lingkup Penelitian**

#### 1. Definisi Operasional Penelitian

Untuk memudahkan penulis dalam menyusun dan menganalisis pembahasan yang terkandung dalam judul skripsi ini, penulis akan mengemukakan definisi operasional dari beberapa kata yang terkandung dalam judul skripsi ini, yaitu:

- a. Persepsi adalah suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di dalam lapangan penginderaan seseorang. (Suwarno, 2009: 52).
- b. Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan

fasilitas layanan perpustakaan (Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007, pasal 1 ayat 9).

Menurut penulis, Persepsi pemustaka yaitu suatu proses penilaian dalam tanggapan pengunjung tentang fasilitas dan layanan yang ada di dimiliki oleh perpustakaan.

- c. Layanan referensi berarti merujuk, kepada, menyebut, dari kata itulah menjadi berkembang batasan layanan referensi menjadi pelayanan kepada pemakai perpustakaan dalam menunjukkan informasi yang dibutuhkan (Almah, 2014: 3).

Sementara menurut penulis, Layanan referensi merupakan layanan rujukan yang ada pada perpustakaan, di mana pemustaka dapat memerlukan informasi dalam memenuhi kebutuhan yang cepat dan tepat dalam melakukan penelitian.

- d. Badan Perpustakaan Arsip Daerah adalah perpustakaan yang berkedudukan di ibu kota provinsi yang diberi tugas untuk menghimpun, menyimpan, melestarikan dan mendayagunakan semua karya cetak dan karya rekam yang dihasilkan di daerah. (*UU Nomor 4 Tahun 1990 Tentang Serah-Simpan Karya Cetak Dan Karya Rekam*).

Berdasarkan beberapa definisi di atas, peneliti dapat mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan persepsi pemustaka tentang layanan referensi adalah suatu proses penilaian seseorang terhadap pelayanan informasi dalam menggunakan koleksi perpustakaan. Dalam judul skripsi ini adalah : persepsi pemustaka tentang layanan referensi di perpustakaan dan arsip daerah Kabupaten Barru.

## 2. Ruang Lingkup Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah pemustaka layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru. Penelitian ini penulis memberikan ruang lingkup semua layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru, sehingga dapat lebih memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan.

### **D. Tinjauan Pustaka**

Dalam membahas judul persepsi pemustaka tentang layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru” ada beberapa buku atau karya tulis yang penulis anggap relevan dengan objek penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. *Mengenal koleksi referensi perpustakaan dan pusat dokumentasi-informasi* yang di tulis oleh Hildawati Alma. Pada buku ini membahas tentang pengertian bahan rujukan (layanan referensi), macam dan fungsi bahan rujukan, layanan bahan rujukan serta tujuan pelayanan referensi.
2. Artikel jurnal *Khizanah Al-Hikmah* Vol.2, No.1, Januari- Juni 2014 dengan judul *Manajemen Pengembangan Kinerja Pustakawan Perguruan Tinggi di Era Globalisasi Informasi untuk Meningkatkan Mutu Layanan di Perpustakaan* yang ditulis oleh Andi Ibrahim. Dalam jurnal ini menjelaskan tentang pustakawan sebagai tenaga profesional yang menggerakkan sumber daya lain dalam organisasi perpustakaan yang memungkinkan perpustakaan berperan secara optimal di dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.
3. *Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan* yang di tulis Andi Ibrahim. Pada bab VII, buku ini membahas masalah layanan referensi perpustakaan dengan menjelaskan tentang pengertian layanan referensi yang berarti

menunjuk kepada, menyebut. Selanjutnya juga diperpsiapkan untuk memberikan informasi dan penjelasan dalam hal-hal tertentu.

4. *Pengantar Ilmu Perpustakaan* yang ditulis Sulistyio Basuki. Dalam buku ini dibahas tentang gambaran umum mengenai ilmu perpustakaan. Pembahasannya meliputi definisi ilmu perpustakaan dan perpustakaan ditinjau dari segi objeknya. Pada pembahasan ilmu perpustakaan dilihat dari definisinya sebagai suatu ilmu, yaitu pengetahuan yang tersusun rapi yang menyangkut tujuan, objek, fungsi perpustakaan, serta fungsi metode, penyusunan, teknik, dan teori yang digunakan dalam pemberian jasa perpustakaan
5. Sitti Aisyah 2014, dengan judul Skripsi *Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar*. Dalam skripsi ini membahas tentang persepsi dan menjelaskan bahwa persepsi adalah suatu proses dimana berbagai stimulus yang dipilih, diorganisir, dan diinterpretasi menjadi informasi yang bermakna.
6. *Makalah disampaikan dalam Workshop dan Pelatihan Tenaga Kepustakaan Sekolah pada tingkat SMP/SMA/SMK se-Jawa Timur Tanggal 22 Agustus 2006* oleh Aa Kosasih. Makalah ini menjelaskan tentang layanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pengguna perpustakaan. Melalui layanan perpustakaan, pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara maksimal. Bahwa di era abad informasi ini, diperlukan suatu perpustakaan yang memiliki kesigapan dalam memberikan layanan informasi. Kesigapan dalam memberikan layanan informasi akan berjalan efektif, bilamana layanan perpustakaan memperhatikan kebutuhan dan kepentingan pengguna; layanan diberikan atas dasar keseragaman, keadilan dan pemerataan;

dilaksanakan secara optimal dan dilandasi oleh peraturan yang jelas dan layanan dilaksanakan. Secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan. cermat.

### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Atas dasar rumusan masalah, tujuan penelitian ini yaitu

- a) Untuk mengetahui persepsi pemustaka tentang layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru.
- b) Untuk mengetahui kualitas layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru.

#### **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang akan di peroleh dari penelitian ini, antara lain;

- a) Bagi ilmu perpustakaan. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menambah khasana kajian tentang ilmu perpustakaan dari berbagai disiplin ilmu lain seperti manajemen dan psikologi.
- b) Bagi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru. Sebagai umpan balik apakah layanan referensi yang sedang dijalankan baik atau tidak.
- c) Bagi penulis. Untuk memperoleh ilmu pengetahuan dan wawasan dalam pengembangan perpustakaan, ilmu perpustakaan dan profesi perpustakaan.

## BAB II

### KAJIAN TEORETIS

#### A. Persepsi Pemustaka

##### 1. Pengertian Persepsi

Secara etimologi persepsi berasal dari bahasa latin *perception* yang berarti menerima atau mengambil. Dalam kamus besar bahasa Indonesia persepsi dapat diartikan sebagai (a) tanggapan (penerimaan), langsung dari suatu serapan, (b) proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera (Poerwadarminta, 2007:746).

Penerimaan stimulus (rangsangan) melalui indera sensor, yaitu melalui penglihatan, meraba, merasa, dan penciuman. Stimulus dapat berupa gambar, warna, bunyi, tulisan dan tanda. Informasi yang datang dari alat indera yang perlu terlebih dahulu diorganisasikan dan diinterpretasikan sebelum dapat dimengerti, proses inilah yang dinamakan persepsi (*perception*).

Menurut Mulyana dalam Jasmine (2008:8), mengemukakan bahwa persepsi adalah proses internal yang memungkinkan kita mengorganisasikan dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan kita dan proses tersebut mempengaruhi perilaku kita. Sedangkan Rahmat (1991:51) dalam buku Psikologi Komunikasi mendefinisikan persepsi sebagai suatu pengalaman objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimulus inderawi. Selanjutnya, Thoha (2004:142) menyatakan bahwa: “persepsi merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu pendapat atau tanggapan yang diberikan seseorang melalui pancainderanya.



Persepsi seseorang tidak dibuat secara langsung oleh stimulus inderawi, akan tetapi didasarkan pada makna yang diberikan terhadap tindakan orang lain. Proses terjadinya persepsi melalui suatu stimulus atau rangsangan melalui alat indera (sensori) yaitu penglihatan, pendengaran, perabaan, sentuhan, dan rasa. Stimulus dalam hal ini merupakan tanggapan dalam pelayanan pemustaka perpustakaan, peminjaman koleksi, dan berbagai jenis layanan lainnya yang dimanfaatkan oleh pemustaka.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi terjadi jika ada rangsangan dari luar tentang suatu objek atau peristiwa, sehingga seseorang membuat penafsiran atau mempunyai kesan dan pendapat terhadap hal-hal yang berkaitan dengan objek tertentu.

## **2. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi**

Terbentuknya persepsi dipengaruhi oleh 3 faktor sebagaimana yang dikemukakan oleh Mulyadi dalam Jasmin (2008: 9) antara lain :

- a. Membentuk persepsi itu sendiri
- b. Stimulus yang berupa objek maupun peristiwa tertentu.
- c. Situasi dimana pembentukan persepsi itu sendiri.

Secara umum dapat dikatakan bahwa terdapat 3 faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang yaitu : diri sendiri, faktor sasaran, dan faktor situasi.

Dalam mempersepsi sesuatu ditentukan oleh faktor personal dan situasional, atau disebut juga sebagai faktor fungsional dan faktor struktural. Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, kesiapan mental suasana emosional, latar belakang budaya dan hal-hal lain.

Sedangkan faktor struktural berasal semata-mata dari sifat stimulin dari karakteristik orang yang memberikan respon pada stimulin itu. Secara khusus hal-hal yang mempengaruhi persepsi adalah sebagai berikut :

a. Pengalaman

Pengalaman merupakan segala sesuatu yang dialami sekarang diperoleh dari hasil interaksi dengan lingkungan, pengalaman tersebut turut mempengaruhi persepsi seseorang terhadap objek yang diamati.

b. Sosialisasi

Proses sosialisasi dapat diartikan sebagai proses belajar yang bersifat khusus.

c. Wawasan

Persepsi turut pula dipengaruhi wawasan pemikiran tentang objek yang diamati serta manfaat objek tersebut dimasa akan datang.

d. Pengetahuan

Faktor pengetahuan tentang objek diamati sangat diperlukan dalam memberikan arti tentang objek yang diteliti.

### 3. Pengertian Pemustaka

Pemustaka menurut Suwarno (2009:80) adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Sedangkan pemustaka menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9 adalah “pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan”. Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan baik perorangan atau kelompok yang memanfaatkan layanan dan koleksi perpustakaan.

#### 4. Hak dan kewajiban pemustaka

Dalam memperoleh layanan perpustakaan, pemustaka mempunyai hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban ini perlu diperjelas agar suasana perpustakaan tetap kondusif untuk mencari informasi maupun pengetahuan. Perpustakaan adalah tempat berinteraksi antar pemustaka maupun antara pemustaka dengan tenaga perpustakaan. Mereka adalah manusia yang sering berkomunikasi dan saling menghargai, (Achmad, dkk., 2012:39).

- a. Hak dan kewajiban ini biasanya dituangkan dalam tata tertib sebuah perpustakaan. Secara umum hak dan kewajiban pemustaka adalah:  
Memperoleh informasi yang berkualitas,
- b. Memperoleh layanan perpustakaan dengan cepat, benar, ramah dan nyaman,
- c. Meminjam koleksi perpustakaan, memperoleh bimbingan, dan lain-lain sesuai kebutuhannya,
- d. Memanfaatkan fasilitas perpustakaan, seperti WIFI, Internet, ruang diskusi, ruang baca dan fasilitas lainnya yang disediakan oleh perpustakaan,
- e. Memesan koleksi seperti buku, jurnal atau majalah untuk dibeli perpustakaan sebagai koleksi baru maupun sebagai koleksi tambahan,
- f. Berperan serta dalam pengawasan pemanfaatan koleksi dan fasilitas yang ada di perpustakaan.

Setelah pemustaka mengetahui hak mereka maka perlu juga mengetahui kewajibannya. Kewajiban tersebut antara lain:

- a. Mengembalikan koleksi yang dipinjam tepat waktu
- b. Memelihara koleksi yang dipinjam agar tidak rusak

- c. Meletakkan koleksi yang dibaca di meja karena tenaga perpustakaan yang berkewajiban mengembalikannya ke rak buku,
- d. Menggunakan kartu anggota perpustakaan sendiri saat meminjam koleksi,
- e. Menghormati dan menghargai pemustaka lain yang sedang melakukan aktivitas di perpustakaan,
- f. Menjaga fasilitas yang tersedia di perpustakaan, misalnya meja belajar, kursi, komputer, toilet, AC, dan lainnya agar terhindar dari kerusakan karena pemanfaatan yang belum wajar,
- g. Menjaga suasana perpustakaan agar tetap tenang dan nyaman untuk belajar,
- h. Mematuhi tata tertib perpustakaan.

Hal ini didukung oleh Undang-Undang tentang perpustakaan yang menyatakan bahwa pemustaka atau masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh layanan serta memanfaatkan dan mendayagunakan fasilitas perpustakaan dan berperan serta dalam pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan perpustakaan. Sedangkan kewajiban pemustaka atau masyarakat adalah menjaga dan memelihara kelestarian koleksi perpustakaan, mendukung upaya penyediaan fasilitas layanan perpustakaan di lingkungannya, mematuhi seluruh ketentuan dan peraturan dalam pemanfaatan fasilitas perpustakaan, dan menjaga ketertiban, keamanan dan kenyamanan lingkungan perpustakaan.

## **B. Layanan Referensi di Perpustakaan**

### **1. Pengertian layanan referensi**

Istilah referensi berasal dari bahasa Inggris *to refer*' menunjuk kepada suatu koleksi yang dapat menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pemakai perpustakaan (Qalyubi, 2007: 225).

Menurut Luthans yang dikutip oleh Moenir (1995:16) mengemukakan bahwa layanan merupakan sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya. Sedangkan Trimio (1985:4) menyatakan bahwa layanan merupakan suatu usaha untuk membantu mengurus apa yang diperlukan orang lain. Dengan kata lain, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa, dengan beberapa ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi jasa tersebut.

Dari beberapa pengertian yang diberikan oleh para ahli maka dapat disimpulkan layanan adalah sebuah rangkaian kegiatan yang terjadi dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan yang berbentuk jasa.

Adapun pengertian referensi dalam KBBI yaitu sumber acuan, rujukan, dan petunjuk. Sedangkan menurut Lasa (1995:33) menyimpulkan bahwa referensi sering pula diartikan dengan acuan, rujukan, sebab jenis koleksi ini sengaja dipersiapkan untuk memberikan informasi, penjelasan dalam hal-hal tertentu. Mungkin informasi itu meliputi kata, pokok masalah, tempat, pustaka, nama tokoh, petunjuk, ukuran, dan lain sebagainya. Sementara itu, menurut Saleh (2009:14) menyatakan bahwa dua definisi untuk buku rujukan yaitu (1) sebuah buku yang di susun dan diolah sedemikian rupa untuk digunakan sebagai sumber informasi tertentu dan tidak untuk dibaca secara keseluruhan. (2) yang dimaksud dengan buku-buku rujukan yaitu buku-buku seperti kamus, ensiklopedi, buku pegangan dan buku-buku memuat subjek spesifik atau umum, yang biasa disusun dirak-rak yang tersedia dalam suatu ruangan khusus untuk koleksi rujukan.

Dari pengertian di atas yang dikemukakan oleh para ahli maka dapat disimpulkan bahwa referensi adalah sumber petunjuk atau koleksi-koleksi yang ada di perpustakaan yang tidak dapat dipinjamkan.

Pengertian layanan referensi disini tidak hanya bertujuan dikenal masyarakat secara luas, akan tetapi yang penting adalah masyarakat mau memanfaatkannya secara maksimal. Hal ini didasari oleh pemikiran bahwa sasaran utama dari sebuah jasa perpustakaan adalah memberikan jasa yang semaksimal mungkin bagi masyarakat pemustaka. Ketika pemustaka datang membutuhkan informasi, mutu suatu perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dapat dilihat dalam kemampuannya memberikan buku yang tepat kepada pemustaka pada saat buku tersebut dikehendaki secara tepat dan benar, Soetminah (1992:129).

Terdapat banyak definisi layanan referensi yang dikemukakan oleh para ahli, diantaranya Trimo (1997:4) mengemukakan bahwa layanan referensi merupakan salah satu jasa yang disediakan bagi pemustaka untuk memenuhi informasi yang dibutuhkan untuk memanfaatkan seperangkat sumber referensi seperti kamus, ensiklopedi, direktori, statistic, bibliografi, dan lain sebagainya. Sedangkan menurut Sumardji (1992:11) pelayanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai/pengunjung perpustakaan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa layanan referensi adalah layanan yang disediakan untuk membantu pemustaka mendapatkan sumber-sumber informasi yang diperlukan/dibutuhkan.

Dalam layanan perpustakaan terdapat beberapa pola, dalam bukunya Mathar (2012:161) membagi model layanan menjadi 3 (tiga), yang pertama yaitu

layanan terbuka yang merupakan model layanan yang memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk melakukan penelusuran secara langsung ke rak-rak koleksi perpustakaan. Kemandirian pemustaka yang telah cukup paham dengan penelusuran informasi di perpustakaan menjadi pertimbangan, baik melalui pendidikan pemustaka maupun yang terlatih secara otodidak dengan seringnya si pemustaka mengunjungi sebuah perpustakaan.

Model yang kedua adalah layanan terbatas, yaitu layanan yang diberikan secara terbatas. Hal ini dilakukan dengan pertimbangan, antara lain untuk menjaga kelestarian koleksi sebab perpustakaan yang menerapkan layanan terbatas adalah perpustakaan-perpustakaan khusus dengan koleksi-koleksi khusus pula, misalnya perpustakaan departemen, instansi, penelitian, militer dan beberapa perpustakaan dengan koleksi-koleksi lainnya.

Model layanan yang ketiga adalah layanan kompilasi. Layanan ini merupakan gabungan antara layanan terbuka dengan layanan terbatas. Layanan ini diberikan dengan pertimbangan heterogenitas pemustaka. Di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru itu sendiri menerapkan layanan perpustakaan terbuka yaitu memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk menelusuri secara langsung ke rak-rak koleksi perpustakaan.

## **2. Tujuan dan Fungsi Layanan Referensi**

### **a. Tujuan layanan referensi**

Layanan referensi di perpustakaan memiliki tujuan untuk memenuhi misi terbesar perpustakaan dengan cara membantu individu pemustaka. Walaupun banyak terjadi perubahan yang berpengaruh terhadap layanan referensi baik itu perkembangan masyarakat informasi maupun terjadinya perubahan paradigma dalam memahami arti penting perpustakaan, tetapi tujuan esensi dari layanan

referensi tetap sama. Menurut Lasa ( 1995:34), pelayanan referensi memiliki tujuan-tujuan, yaitu:

1. Membimbing pengguna jasa perpustakaan agar memanfaatkan semaksimal mungkin akan koleksi yang dimiliki suatu perpustakaan dengan harapan mampu mandiri dalam menggunakan sumber tersebut.
2. Memiliki sumber rujukan yang lebih tepat untuk menjawab pertanyaan dalam bidang tertentu.
3. Memberi pengarahan kepada pengguna untuk memperluas wawasan dalam suatu topik dan subjek, karena penjelasan suatu masalah diberikan oleh sumber dengan gaya yang berbeda-beda.
4. Mendaya gunakan sumber rujukan semaksimal mungkin dalam pengembangan ilmu pengetahuan.
5. Tercapainya efisiensi tenaga dan waktu.

Menurut Departemen Pendidikan dan Kebudayaan bahwa tujuan pelayanan adalah memungkinkan pemakai perpustakaan menemukan informasi dengan cepat dan tepat serta memungkinkan pemakai menelusuri informasi dengan pilihan yang lebih luas dan menggunakan koleksi referensi dengan tepat guna. (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, 1982:37).

b. Fungsi layanan referensi

Agar pelayanan dapat berjalan dengan baik pustakawan perlu memahami terlebih dahulu fungsi-fungsi layanan referensi. Adapun fungsi layanan referensi yang dikemukakan oleh Sumardji (1992:12) adalah:

- 1) Informasi yaitu memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan oleh para pemakai perpustakaan.



- 2) Bimbingan yaitu memberikan bimbingan kepada pemakai perpustakaan untuk mencari bahan pustaka dalam kelompok koleksi referensi yang tepat sesuai dengan bidang masing-masing serta cara menggunakannya untuk mencari informasi yang dikehendaki
- 3) Pemilihan yaitu memberikan petunjuk tentang cara memilih bahan pustaka dalam kelompok referensi yang bermutu dan berbobot ilmiah agar dapat diperoleh sumber yang berdaya guna maksimal.
- 4) Pengawasan adalah suatu fungsi bagaimana perpustakaan referensi mengorganisasikan fasilitas perpustakaan, bagaimana mengarahkan personil staf perpustakaan dan bagaimana perpustakaan melaksanakan studi terhadap pengguna atau pemakai.
- 5) Pengajaran dan bibliografii adalah suatu fungsi pemberi bantuan dalam penggunaan perpustakaan secara tepat dengan sumber bibliografis. (Sumardji, 1992:12)

Berhasil atau tidaknya perpustakaan dalam memberikan pelayanan semua itu tergantung dari pengelola perpustakaan dan dana yang tersedia serta kerja sama yang tercipta dengan para anggota perpustakaan. Peningkatan kualitas pelayanan ini diharapkan menjadi sebuah konsep baru untuk menjadi sebuah alasan mengunjungi perpustakaan selain membaca.

### **3. Macam-macam Layanan Referensi**

Dalam buku yang sama Sumardji (1992:18) menuliskan macam-macam pelayanan referensi dibedakan berdasarkan jenis pekerjaan, yaitu:

- a. Pelayanan referensi pokok

Pelayanan ini terdiri dari:

- 1) Memberikan informasi secara umum yang mencakup perpustakaan, koleksi, dan beberapa hal yang mudah dan cepat untuk di penuhi.
  - 2) Memberikan informasi secara khusus yang untuk memenuhinya dibutuhkan referensi bahan pustaka yang ada atau konsultasi dengan petugas perpustakaan lainnya.
  - 3) Memberikan bantuan untuk menelusuri bahan pustaka dengan menggunakan catalog, bibliografi, dan alat penelusuran lainnya.
  - 4) Memberikan bimbingan untuk menggunakan koleksi referensi.
  - 5) Memberikan bantuan pengarahannya dalam rangka menemukan pokok bahasan tertentu dalam buku-buku yang sesuai dengan minat dan bidang studi peminat.
- b. Pelayanan referensi penunjang
- Pelayanan ini terdiri atas:
- 1) Mengadakan kerjasama dengan perpustakaan lainya atau jasa informasi dalam bidang penggunaan informasi.
  - 2) Menyelenggarakan pendidikan tentang penggunaan alat-alat penemuan kembali seperti katalog dan bibliografi serta penggunaan koleksi referensi.
  - 3) Menyelenggarakan pameran lokasi perpustakaan serta memperkenalkan bahan pustaka yang baru diterima.
  - 4) Mengorganisasi bahan-bahan kliping lainnya.
  - 5) Mengorganisasi koleksi referensi dengan baik sehingga mudah digunakan.
  - 6) Mencatat dan mengumpulkan data (statistik) kegiatan pelayanan referensi. (Sumardji, 1992: 18).

#### 4. Persiapan layanan referensi

Sebelum melaksanakan pelayanan referensi, perpustakaan perlu mempersiapkan :

a. Ruang referensi

Ruang referensi perlu dilengkapi dengan buku-buku referensi yang telah diseleksi dan diolah sehingga siap disajikan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan. Buku-buku sebaiknya diatur dan ditata secara sistematis sehingga mudah dicari dan ditemukan pada waktu dibutuhkan.

b. Alat telusur

Untuk menelusur atau mencari jejak informasi diperlukan alat telusur. Katalog merupakan alat untuk menelusur lokasi buku di perpustakaan. Penelusuran lokasi sebuah buku di perpustakaan dilakukan dengan menggunakan katalog perpustakaan. Karena sebuah buku dikenal dari nama pengarangnya, judulnya, atau subjek/isinya, maka ada 3 macam katalog :

a. Katalog pengarang.

b. Katalog judul

c. Katalog subjek.

c. Petugas referensi

Petugas layanan referensi harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut :

1) Menguasai koleksi referensi

Petugas referensi harus menguasai koleksi referensi, terutama koleksi perpustakaan sendiri, dan cara menggunakan sumber referensi tersebut untuk menjawab pertanyaan. Contoh: petugas

referensi harus mengetahui jenis ensiklopedi yang dimiliki dan cara penggunaannya untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh penanya.

2) Cakap

Petugas referensi harus dapat menganalisis pertanyaan karena kadang-kadang penanya kurang jelas dalam mengajukan pertanyaan. Apabila pertanyaan sudah jelas, akan lebih mudah untuk menemukan sumber jawabannya.

3) Bersedia membantu orang lain

Pengunjung perpustakaan sering rewel, maka petugas referensi harus sabar dan berusaha mau menolong mereka dengan senang hati.

4) Menguasai teknik-teknik bimbingan

Petugas referensi yang menguasai teknik bimbingan pembaca akan lebih mudah menghadapi segala macam sifat dan sikap penanya.

5) Ramah dan tekun

Sikap ramah dan tekun dari petugas memberikan nilai tambah bagi pelayanan perpustakaan.

## **5. Definisi koleksi referensi dan jenis koleksi referensi**

a. Definisi koleksi referensi

Pengertian koleksi referensi adalah kumpulan atau kelompok koleksi pustaka yang terdiri dari bahan-bahan pustaka yang berisi karya-karya yang bersifat memberitahu atau menunjukkan (informatif atau referensial) mengenai informasi-informasi tertentu, yang disusun secara sistematis (biasanya secara

alfabetis) untuk digunakan sebagai alat petunjuk atau konsultasi.  
(Sumardji,1996:28)

b. Jenis koleksi referensi

Pada umumnya setiap bahan pustaka koleksi referensi dapat dibedakan menurut sifat maupun macam dan isi informasi seperti berikut ini:

a. Menurut sifat informasi, koleksi referensi terdiri dari :

- 1) Koleksi referensi umum, yaitu koleksi referensi yang berisi menyajikan informasi yang bersifat umum, ruang lingkupnya tidak terbatas hanya mengenai subyek-sunyek informasi tertentu atau batas lain yang dapat memberikan kekhususan atau spesifikasi informasi.
- 2) Koleksi referensi khusus, yaitu koleksi referensi yang berisi karya informasi khusus mengenai subyek informasi atau pokok bahasa bidang pengetahuan tertentu.

b. Menurut macam dan isi informasi, koleksi referensi terdiri dari :

- 1) Almanak
- 2) Buku pegangan
- 3) Buku tahunan
- 4) Direktori
- 5) Ensiklopedi
- 6) Kamus
- 7) Biografi
- 8) Atlas dan peta
- 9) Bibliografi
- 10) Indeks dan abstrak
- 11) Sumber Statistik
- 12) Prosiding

13) Terbitan pemerintah

14) Katalog

## 6. Penilaian bahan pustaka koleksi referensi

Seperti yang telah diuraikan oleh P.Sumardji (1992:58) bahwa, untuk dapat mencapai tujuan dan agar pelayanan referensi berfungsi dengan baik, antara lain perlu ditunjang dengan adanya koleksi referensi yang lengkap dan berbobot atau bermutu ilmiah. Setiap bahan pustaka yang dimasukkan ke dalam koleksi referensi perlu dipilih dengan sebaik-baiknya dan dinilai dengan cermat. Penilaian dan pemilihan tersebut perlu memperhatikan faktor-faktor antara lain:

### a. Otoritas Bahan Pustaka

Dalam hal ini perlu ditinjau, misalnya saja: apakah pengarang ataupun penyusunnya betul-betul ahli dalam bidang pengetahuan yang dicakup dalam bahan pustaka yang dikarang atau disusunnya, dan apakah sudah cukup berpengalaman dalam bidang keahliannya. Penerbit juga perlu dinilai, misalnya apakah sudah cukup berpengalaman dalam bidang penerbitan, dan apakah telah mempunyai nama baik dan sebagainya, karena hal-hal tersebut biasanya dapat menjamin mutu hasil terbitannya.

### b. Ruang Lingkup

Ruang lingkup (*scope*) isi bahan pustaka perlu juga mendapat perhatian: sampai sejauh mana ruang lingkup yang dicakup dalam subyek-subyek yang disajikan, bagaimana batasannya, apa yang menjadi tujuan pengarang atau penyusun, dan apakah isinya betul-betul masih “*up to date*” dengan kebutuhan informasi masa kini.

### c. Tujuan

Penerbitan bahan pustaka tersebut ditunjukkan atau diperuntukkan bagi pembaca yang bagaimana, misalnya untuk pembaca yang tingkat

pendidikan dan bidang pengetahuan apa, golongan usia berapa, dan sebagainya. Oleh karena itu, suatu Unit Pelayanan Referensi di perpustakaan perlu dijaga atau diperhatikan, agar koleksi referensinya tetap selalu terdiri dari bahan-bahan pustaka referensi yang baik dan betul-betul berbobot atau bermutu ilmiah. Secara umum para pemakai atau pengunjung perpustakaan adalah:

- a) Pendidik
- b) Peneliti
- c) Mahasiswa
- d) Intelektual
- e) Umum

### **C. Perpustakaan umum**

#### **1. Pengertian perpustakaan umum**

Pengertian perpustakaan umum secara luas adalah tempat atau lokasi yang menghimpun koleksi buku, bahan cetakan serta rekaman lain untuk kepentingan masyarakat umum. Perpustakaan umum dapat di artikan juga sebagai lembaga pendidikan bagi masyarakat umum dengan menyediakan berbagai macam informasi ilmu pengetahuan, budaya dan teknologi untuk meningkatkan dan memperoleh pengetahuan bagi masyarakat luas.

Perpustakaan umum berbeda dengan perpustakaan sekolah, kampus, kantor, pribadi atau yang lainnya, meski berkonsep serta pengelolaannya relatif sama. Hanya saja perpustakaan non umum biasanya cenderung untuk lingkungan terbatas dan mempunyai peraturan khusus serta koleksi terbatas yang disesuaikan dengan lingkungannya.

Perpustakaan umum menyediakan bermacam bahan koleksi bagi semua tingkatan usia mulai dari anak-anak, remaja, dewasa sampai lanjut usia, baik

untuk laki-laki maupun perempuan. Oleh karena itu, perpustakaan umum mempunyai nilai strategis untuk mencerdaskan kehidupan bangsa karena fungsinya melayani semua lapisan masyarakat sebagai sarana pembelajaran.

Pengertian perpustakaan umum menurut Hermawan dan Zen (2006 : 30) adalah: “Perpustakaan yang melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, agama, suku, pendidikan dan sebagainya.”

Sedangkan Pengertian perpustakaan umum menurut Sjahrial-Pamuntjak (2000 ;3) adalah: “Perpustakaan yang menghimpun koleksi buku, bahan cetakan serta rekaman lain untuk kepentingan masyarakat umum. Perpustakaan umum berdiri sebagai lembaga yang diadakan untuk dan oleh masyarakat. Setiap warga dapat menggunakan perpustakaan tanpa dibedakan pekerjaan, kedudukan, kebudayaan dan agama. Meminjam buku dan bahan lain dari koleksi perpustakaan dapat dengan cuma-cuma atau dengan membayar iuran sekedarnya sebagai tanda keanggotaan dari perpustakaan tersebut.”

## 2. Tujuan Perpustakaan Umum

Tujuan perpustakaan umum dirinci ke dalam tiga jenis tujuan (Buku Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Umum, 1992 : 6) sebagai berikut :

### 1. Tujuan Umum

Tujuan umum perpustakaan adalah membina dan mengembangkan kebiasaan membaca dan belajar sebagai suatu proses yang berkesinambungan seumur hidup serta kesegaran jasmani dan rohani masyarakat berada dalam jangkauan layanan, sehingga berkembang daya kreasi dan inovasinya bagi peningkatan martabat dan produktivitas setiap warga masyarakat secara menyeluruh dalam menunjang pembangunan nasional.



## 2. Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional dan tujuan khusus Perpustakaan Umum adalah :

- a) Mengembangkan minat, kemampuan dan kebiasaan membaca, serta mendayagunakan budaya tulisan dalam segala sektor kehidupan.
- b) Mengembangkan kemampuan mencari, mengolah serta memanfaatkan informasi ;
- c) Mendidik masyarakat pada umumnya agar dapat memelihara dan memanfaatkan bahan pustaka secara tepat guna dan berhasil guna ;
- d) Meletakkan dasar-dasar ke arah belajar mandiri ;
- e) Memupuk minat dan bakat masyarakat ;
- f) Menumbuhkan kemampuan masyarakat untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam kehidupan atas tanggung jawab dan usaha sendiri dengan mengembangkan kemampuan membaca masyarakat ;
- g) Berpartisipasi aktif dalam menunjang pembangunan nasional yang menyediakan bahan pustaka yang dibutuhkan dalam pembangunan sesuai kebutuhan seluruh lapisan masyarakat.

## 3. Tujuan Operasional

Tujuan Operasional Perpustakaan umum merupakan pernyataan formal yang terperinci tentang sasaran yang harus dicapai serta cara mencapainya, sehingga tujuan tersebut dapat dimonitor, diukur dan dievaluasi keberhasilannya.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Sebagaimana layaknya penelitian ilmiah, maka penelitian ini memiliki objek yang jelas untuk mendapatkan data yang autentik. Atas dasar itu, dalam skripsi ini penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut.

#### ***A. Jenis Penelitian***

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Metode kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang menggunakan pendekatan kalkulasi angka-angka (*numeric*). (Mathar, 2013: 17).

#### ***B. Waktu dan Lokasi Penelitian***

Penulis akan melakukan penelitian di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru. Dilaksanakan 24 Oktober 2015 sampai 24 November 2015. Penulis memilih tempat penelitian ini karena belum ada yang melakukan penelitian tentang layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 41 tahun 2007 tentang struktur organisasi. Maka, Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru menjadi salah satu satuan kerja perangkat daerah (SKPD) dan hal tersebut ditindak lanjuti dengan peraturan Daerah Kabupaten Barru No. 06 tahun 2008 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja Inspektorat, Badan perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Barru, dimana hal ini telah ditetapkan bahwa Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru mempunyai tugas

pokok memberikan dukungan kepada Bupati dalam menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru, dimana hal ini Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru terdiri dari :

- a. Kepala Kantor Perpustakaan
- b. Sub Bagian Tata Usaha
- c. Seksi Pelayanan Perpustakaan
- d. Seksi Pengembangan dan Pengelolaan Bahan Pustaka
- e. Kelompok Jabatan Fungsional

Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru yang terdiri dari 2 (dua) Gedung berlantai 2 (dua) yakni Gedung Perpustakaan dan Gedung Arsip. Dalam hal ini Gedung Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru diresmikan pada tanggal 20 Februari 2005 oleh Gubernur Propinsi Sulawesi Selatan.

Tujuan di bentuknya Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru adalah sebagai tempat penyampaian informasi dan tempat pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat Daerah Kabupaten Barru. Tenaga Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru berjumlah 24 orang PNS dan 41 orang Non PNS.

### **1. Visi dan Misi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru**

Visi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru adalah menjadikan Perpustakaan sebagai Pusat Belajar Masyarakat dan Tata Kelola Perpustakaan yang lebih baik bernafaskan keagamaan.

Misi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru adalah :

- a. Meningkatkan Kapasitas kelembagaan kualitas sumber daya aparatur.
- b. Meningkatkan Kualitas pembinaan dan Pengelolaan Perpustakaan.
- c. Meningkatkan Penyelenggaraan Kearsipan.
- d. Meningkatkan efesiensi dan efektifitas pelayanan administrasi perkantoran.

## 2. Jam Layanan

Jam pelayanan di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru ditentukan oleh keputusan pemerintah, hal ini untuk memungkinkan pengguna menjangkau waktu-waktu tertentu dalam menemukan informasi yang dicari, berikut ini tercantum waktu pelayanan;

**Tabel 4. Jam Layanan Perpustakaan**

Hari	Jadwal Pelayanan	Jadwal Istirahat
Senin-Kamis Sabtu	Pukul 08.00 WITA – 16.00 WITA	Pukul 12.00 WITA -13.00 WITA
Jumat	Pukul 08.00 WITA -16.00 WITA	Pukul 11.00 WITA – 13.30 WITA

*Sumber: Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru.*

## 3. Tujuan dan Sasaran Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru

Setiap institusi tentunya mempunyai tujuan sasaran yang berbeda. Perbedaan tersebut biasanya di tentukan berdasarkan visi institusi yang bersangkutan begitu pula dengan Perpustakaan. Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru memiliki tujuan :

- a. Meningkatkan efisiensi pengembangan di perpustakaan.
- b. Terwujudnya sasaran dan prasarana untuk mengembangkan jasa dan layanan informasi, serta sistem informasi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru.
- c. Menyediakan koleksi dan informasi yang sesuai dengan kebutuhan di lingkungan masyarakat Daerah Kabupaten Barru.

#### **4. Struktur Organisasi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru**

Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru di pimpin oleh kepala perpustakaan yang bertanggung jawab langsung kepada pemerintah Kabupaten Barru. Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru mempunyai empat bagian dengan dengan struktur organisasi matriks yaitu:

- a. Bagian Pengembangan Koleksi

Bidang ini terdiri atas sub bagian monograf dan sereal (tercetak dan tidak tercetak) dan sub bagian pemeliharaan koleksi. Sub bagian monograf dan sereal (tercetak dan tidak tercetak) mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam menyeleksi bahan pustaka, melakukan verifikasi dan bibliografi, melakukan pemisahan bahan pustaka yang dibutuhkan oleh pemustaka perpustakaan. Sub bagian ini juga bertugas menghimpun koleksi karya menghimpun jurnal dan majalah populer.

Sub bagian pemeliharaan bagian koleksi bertanggung jawab dalam kegiatan pemeliharaan dan pelestarian koleksi yang mengalami kerusakan.

#### b. Pengolahan Bahan Pustaka

Bagian ini terdiri atas sub bagian klasifikasi bertanggung jawab dalam mengolah bahan pustaka, agar dapat segera disebarakan kepada pemustaka. Sedangkan sub bagian katalogisasi bertugas melakukan pendeskripsian fisik bahan pustaka atau melakukan deskripsi bibliografi menggunakan AACR2, selanjutnya melakukan analisis subyek berupa penentuan tajuk subjek berupa penentuan tajuk subjek dengan menggunakan daftar tajuk subjek perpustakaan serta penentuan nomor klasifikasi bahan pustaka dengan menggunakan Dewey Decimal Classification (DDC) Edisi 23.

Selanjutnya sub bagian organisasi data bertanggung jawab dalam memberikan kelengkapan bahan pustaka yaitu membuat katalog dan slip buku member sampul bahan pustaka, menempelkan barcode dan melakukan inputing data. Selain itu sub bagian ini juga bertanggung jawab dalam melakukan digitalisasi koleksi untuk perpustakaan digital.

#### c. Bagian pelayanan perpustakaan

Bagian ini terdiri dari sub bagian sirkulasi dan sub bagian referensi. Sub bagian sirkulasi bertanggung jawab menyebarluaskan informasi kepada pemustaka dengan memberikan layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka (sirkulasi). Layanan peminjaman yang dilakukan bisa peminjaman untuk baca di perpustakaan dan peminjaman untuk dibawa pulang.

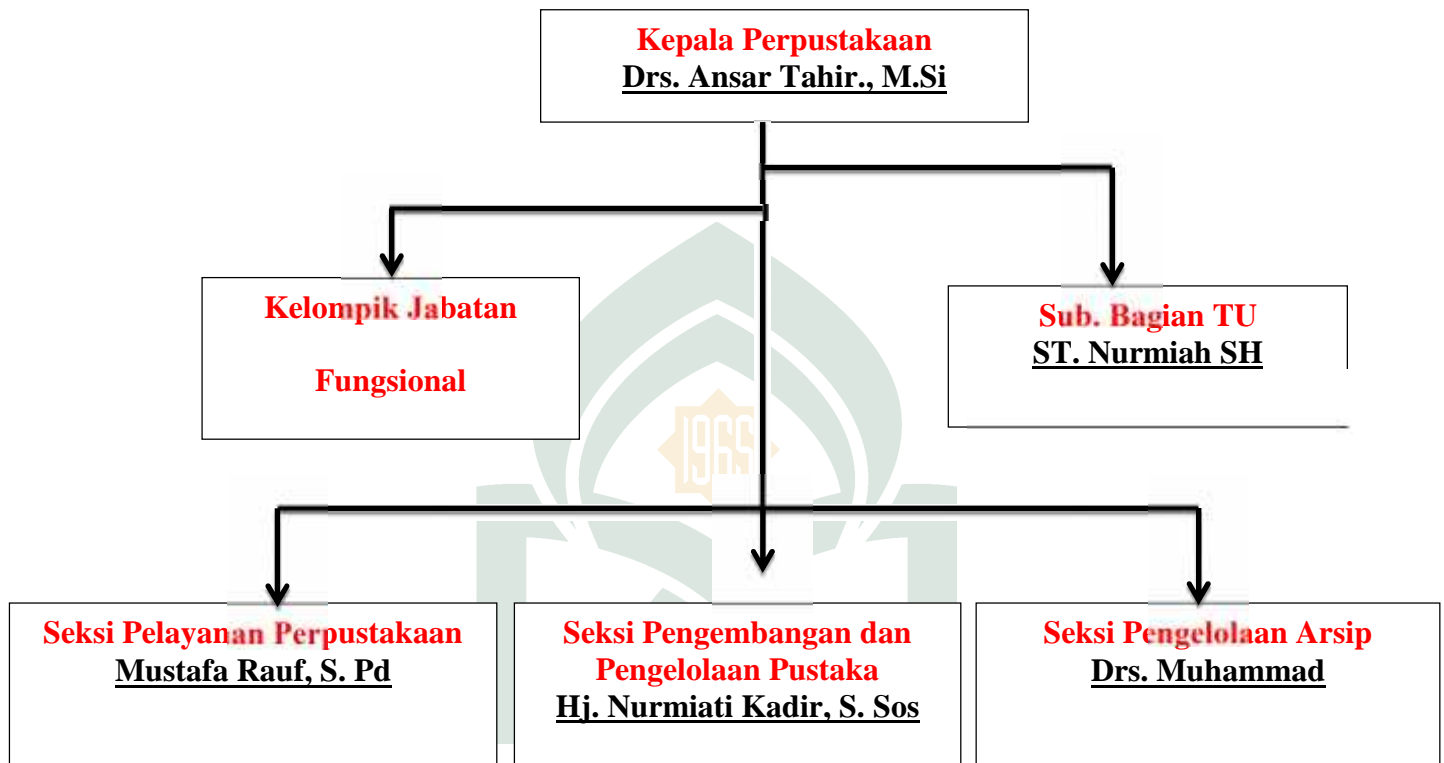
Adapun sub bagian referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru menggunakan pelayanan yang hanya diperbolehkan

membaca koleksi ditempat, serta memiliki tempat tersendiri pada ruang referensi sehingga pemustaka merasa nyaman dalam menemukan sendiri buku di rak, pemustaka bebas mengambil buku yang dibutuhkan, kemudian dibawa untuk dibaca ditempat. Disampaikan itu penelusuran koleksi dapat dilakukan dengan bantuan pustakawan atas permintaan pemustaka, pustakawan akan memberi bimbingan penelusuran. Koleksi referensi tidak boleh dipinjam atau dibawa pulang, perpustakaan memberikan izin kepada pemustaka untuk memfotokopi koleksi referensi yang diperlukan, dengan syarat meninggalkan kartu identitas pemustaka.

d. Bagian shelving

Bagian ini bertanggung jawab untuk mengontrol kerapian, kebersihan, keteraturan koleksi yang dilayangkan agar pengguna jasa perpustakaan merasa aman, tenang dan tepat sasaran dalam temu kembali informasi yang diinginkan dan menyangi serta merawat koleksi agar tetap baik

**Struktur Organisasi Dan Tata Cara Kerja Perpustakaan  
Perpustakaan Arsip Daerah Kabupaten Barru**



**Gambar 1. Struktur Organnisa**

*Sumber: Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru.*

### 5. Sumber Daya Manusia (SDM)

Untuk mendukung operasional lancarnya pelayanan informasi bagi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru, perpustakaan dikelola oleh 24 orang PNS dan 41 orang Non PNS dengan rincian sebagai berikut :



**Tabel 5. Sumber Daya Manusia (SDM)**

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>PENDIDIKA</b>	<b>JABATAN</b>
1	Drs. Anshar Tahir, M.SI	S.2	Kepala Perpustakaan
2	ST. Nurmiah, SH	S.1	Kasubag Tata Usaha
3	Drs. Muhammad Dakhri	S.1	Kasi Pengolahan Perpustakaan
4	Mustafa Rauf, S.pd	S.1	Kasi Layanan Perpustakaan
5	HJ. Nurmiati Kadir, S. Sos	S.1	Kasi Pengembangan dan Penelolan Pustaka
6.	HJ. Andi Sitti Aisyah	SMA	Staf
7	Irham, S.SE	S.1	Staf
8	Halwiana Laewe, S.Sos	S.1	Staf
9	Pertiwi Hardiknas Putri, SE	S.1	Staf
10	HJ. Minarni, S. AP	S.1	Staf
11	Darhan, S. Sos	S.1	Staf
12	HJ. Inainong, SE	S.1	Staf
13	Adnawiah, A. Md	D.3	Staf
14	Rosdiana, S. Sos	S.1	Staf
15	Asriani, S. Sos	S.1	Staf
16	Ummu Kalsum, S. Si	S.1	Staf
17	Suarni, SE	S.1	Staf
18	Yam Marnas, A. Md	D3	Staf
19	Syahriah, S.Sos	S.1	Layanan Referensi
20	Roslina	SMA	Staf
21	Futriah	SMA	Staf
22	Fitrayana Taufik	SMA	Staf
23	Suharfan. K	SMA	Staf
24	Carles	SMA	Staf

*Sumber: Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru.*

## **6. Petugas Layanan Referensi**

Salah satu jenis layanan pada setiap perpustakaan adalah jasa referens sehingga semua yang bertugas di perpustakaan tidak asing lagi dengan istilah tersebut. Informasi sekarang ini dapat membantu para petugas perpustakaan

untuk menjawab pertanyaan dari para pemustaka, namun koleksi referens tetap memegang peranan penting dalam pelayanan di perpustakaan. Adapun petugas layanan referensi sebagai berikut:

**Tabel 6. Petugas Layanan Referensi**

NO	NAMA	PENDIDIKAN	JABATAN
1	Mustafa Rauf, S. Pd	S.1	Layanan Referensi
2	Syahriah, S. Sos	S.1	Layanan Referensi

*Sumber: Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru.*

## **7. Jumlah koleksi referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru**

Dalam perkembangannya Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sampai saat ini memiliki koleksi dengan jumlah 1.097 judul dengan exemplar sebanyak 1.915. Adapun koleksi referensi yang dimiliki Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru adalah sabagai berikut:

- a. Ensiklopedi
- b. Kamus
- c. Peta dan Atlas
- d. Alquran
- e. Budaya
- f. Terbitan Pemerintah
- g. Koleksi Biografi
- h. Majalah Berjilid
- i. Koleksi umum lainnya

## 8. Sarana Dan Prasarana

Dalam peningkatan perpustakaan terutama dalam memenuhi kebutuhan akan informasi. Perpustakaan umum pada umumnya mempunyai kegiatan memberi pelayanan kepada pengunjung perpustakaan. Pemberian layanan kepada pemakai merupakan salah satu di antara kegiatan atau tugas perpustakaan yang terpenting, karena suatu perpustakaan akan di anggap bermutu apabila dapat memberikan layanan yang cepat, tepat, dan benar kepada pemakainya.

Adapun sarana dan prasarana yang dimiliki Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru adalah sebagai berikut:

**Tabel 7. Sarana dan Prasarana**

NO	JENIS BARANG	JUMLAH	KETERANGAN
1	AC	5 Unit	Baik
2	Kursi	130 Unit	Baik
3	Meja Baca	30 Unit	Baik
4	Rak Buku	25 Unit	Baik
5	Meja Sirkulasi	1 Unit	Baik
6	Meja Referensi	3 Unit	Baik
7	Lemari Katalog	2 Unit	Baik
8	Lemari Penitipan Barang	1 Unit	Baik
9	Kipas Angin	3 Unit	Baik
10	Komputer	5 Unit	Baik

*Sumber: Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru.*

## C. Populasi dan sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian (Arikunto, 1993:102).

Maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka atau

pengunjung yang datang di ruang layanan referensi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru. Populasi dalam penelitian ini adalah 384 orang.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto 2010: 174). Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009: 81). Untuk menentukan jumlah sampel menurut Arikunto (2002: 112) apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya penelitian populasi. Jika subjeknya lebih besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% dari populasi. Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 15% dari 384 yaitu sebanyak 57 orang. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling* yaitu seluruh jumlah pengunjung yang berkunjung selama penelitian berlangsung.

### **D. Metode Pengumpulan Data**

Dalam melakukan pengumpulan data penulis mengadakan penelitian di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru untuk memperoleh data objektif yang akurat mengenai masalah yang diteliti. Dalam hal ini, metode yang digunakan adalah:

#### **1. Observasi**

Teknik ini dilakukan dengan menggunakan pengamatan langsung terhadap objek (Anwar Hasnum, 2004: 24). Observasi (pengamatan) penulis

lakukan dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek penelitian, yang kemudian mencatat hal-hal yang mungkin ada kaitan atau hubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi secara rinci dan sistematis.

## **2. Angket atau Kuesioner**

Metode kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai masalah atau bidang yang akan diteliti (Cholid dan Achmadi, 2010: 76). Teknik penyusunan kuesioner berdasarkan pada hasil observasi dari sejumlah pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru.

Dalam teknik ini penulis membagikan data pertanyaan untuk melengkapi data penulis yang diteliti. Adapun dalam penelitian ini jawaban yang diharapkan responden secara keseluruhan nantinya diberi skor atau nilai pada masing-masing kategori. Dengan demikian penentuan skor mempunyai tujuan untuk mengukur konsep yang telah dirumuskan dengan menggunakan seperangkat indikator yang telah dioperasikan dan diwujudkan dalam bentuk pertanyaan. Pemberian skor dengan menggunakan skala likert yang merupakan salah satu cara untuk menentukan skor kriteria penilaian yang digolongkan dalam empat tingkatan, dengan penilaian sebagai berikut:

- a. Untuk jawaban SS, diberi skor 5
- b. Untuk jawaban S, diberi skor 4
- c. Untuk jawaban RG, diberi skor 3

- d. Untuk jawaban TS, diberi skor 2
- e. Untuk jawaban STS, diberi skor 1

#### **E. Instrumen Penelitian**

Instrument pengumpulan data yang merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data, yang menurut Arikunto instrument pengumpulan data adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh seorang peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. (Arikunto, 2006: 136). Jenis instrumen yang digunakan dengan model skala likert, Adapun alat yang digunakan penulis yaitu kamera, tepe recorder dan koesioner.

#### **F. Variabel Penelitian.**

Menurut Sugiyono (2009: 38), variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian ini adalah persepsi pemustaka di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru. Seperti berikut ini:

**TABEL 2****Kisi-Kisi Kuesioner Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Nomor Butir</b>
Persepsi Pemustaka tentang Layanan Referensi	1. Keadaan ruangan	1, 3.
	2. Pustakawan	4, 5, 6, 7, 8, 9,
	3. Sistem layanan	2, 10, 13
	4. Koleksi referensi	14, 15, 16, 17, 18, 19
	5. Penelusuran informasi	11, 12, 20

**G. Teknik Pengolahan dan Analisis data**

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif dengan menggunakan metode statistik. Data yang terkumpul, di analisis, di klasifikasi atau dikelompokkan kemudian di tabulasi berdasarkan tingkat persentasenya lalu diinterpretasikan secukupnya.

Dalam menganalisis data penulis menggunakan rumus:

$$P = \frac{f}{n} \times 100 \%$$

Keterangan:

P = Frekuensi yang sedang dicari persentasinya.

f = Angka Persentase, dan

n = Jumlah frekuensi/ banyaknya individu (Cholid Narbuko dan Abu Ahmadi 2007: 109).

### 1. Uji Validitas

Validitas sering dikonsepsikan sebagai sejauh mana instrument mampu mengukur atribut yang seharusnya diukur (Saifuddin, 2001: 5). Dengan menggunakan metode *korelasi pearson* dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor *Item* dengan skor total tanpa melakukan koreksi terhadap *Spurious overlap* (nilai koefisien korelasi yang overestimasi). Skor total *Item* adalah penjumlahan dari keseluruhan *Item*. Keputusan untuk uji validitas sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas**

Butir soal	R hitung	Syarat	Status
1	0,476	0,266	Valid
2	0,608	0,266	Valid
3	0,386	0,266	Valid
4	0,415	0,266	Valid
5	0,386	0,266	Valid
6	0,460	0,266	Valid
7	0,330	0,266	Valid
8	0,175	0,266	Tidak Valid
9	0,624	0,266	Valid
10	0,539	0,266	Valid
11	0,663	0,266	Valid
12	0,593	0,266	Valid
13	0,251	0,266	Tidak Valid
14	0,465	0,266	Valid
15	0,506	0,266	Valid
16	0,805	0,266	Valid



17	0,716	0,266	Valid
18	0,609	0,266	Valid
19	0,208	0,266	Tidak Valid
20	0,133	0,266	Tidak Valid

Sumber: *Data diolah dengan menggunakan Ms. Excel 2010*

## 2. Uji Realibilitas

Suatu alat pengukur yang dikatakan dikatakan reliable bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Metode uji reliabilitas yang sering digunakan adalah *Cronbach's Alpha* (Dwi Priyanto, 2013: 30). Pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas yaitu:

**Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas**

		N	%
Cases	Valid	57	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	57	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
,794	16

**Item Statistics**

	Mean	Std. Deviation	N
item1	3,95	,225	57
item2	4,44	,655	57
item3	4,12	,683	57
item4	4,05	,479	57
item5	4,16	,455	57
item6	4,32	,631	57
item7	4,18	,571	57
Item8	3,98	,668	57
Item 9	3,95	,742	57
item10	4,28	,726	57
item11	4,07	,593	57
item12	3,91	,606	57
item13	4,33	,664	57
item14	3,84	,649	57
item15	4,09	,635	57
item16	3,84	,527	57

Sumber: *Data diolah dengan menggunakan SPSS Versi-21*

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Persepsi Pemustaka tentang Layanan Referensi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru.**

Pada penelitian ini sampel yang diambil sebanyak 57 orang. Maka analisis data yang dilakukan sesuai data yang diperoleh dari angket yang diberikan kepada pemustaka. Berikut hasil dari jawaban responden dengan judul penelitian persepsi pemustaka tentang layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru.

###### **a. Keadaan ruangan**

Untuk kemudahan pustakawan dalam layanan referensi dalam melakukan tugasnya. Perpustakaan perlu menyediakan ruangan khusus untuk layanan ini. Penataan ruangan yang baik akan membuat nyaman para pengguna informasi, terutama dari penempatan rak koleksi, pengaturan meja baca dan penyusunan koleksi layanan referensi yang baik.

###### **1) Keadaan ruangan layanan referensi**

Kenyamanan pemustaka dalam suatu perpustakaan sangat ditentukan dengan penataan ruangan layanan referensi di perpustakaan. Terlihat rapi dan teratur, di mana pada ruangan ini semua rak koleksi referensi ditempatkan pada sudut ruangan, sehingga meja baca berada pada bagian tengah. Sebagaimana penjelasan tabel berikut;

**Tabel 8. Ruang layanan referensi rapi dan teratur**

No	Keterangan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	3	5,2
2	Setuju	53	92,9
3	Ragu-ragu	-	-
4	Tidak setuju	1	1,7
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		57	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa keadaan ruangan di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah teratur. Namun ada 3 responden ( 5,2%) menyatakan sangat setuju, adapun 53 responden (92,9%) menyatakan setuju, meskipun 1 responden (1,7%) menyatakan tidak setuju.

Dari penjelasan tabel di atas dapat dilihat bahwa keadaan ruangan di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah teratur hal ini dibuktikan dengan persentase tertinggi yakni (80,35%).

## 2) Lokasi ruangan layanan referensi

Dalam melayani pemustaka yang datang di perpustakaan untuk mencari informasi yang dibutuhkan keberadaan atau lokasi perpustakaan sangat sangat strategis untuk dapat di pergunakan oleh pemustaka, hal ini di tandai dengan letak perpustakaan mudah diakses oleh masyarakat umum, sebab perpustakaan tersebut berada di daerah kota dan ramai akan pengunjung, sebagaimana penjelasan tabel berikut:

**Tabel 9. Ruang layanan referensi sudah strategis**

No	Keterangan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	16	28,0
2	Setuju	35	61,4
3	Ragu-ragu	4	7,0
4	Tidak setuju	2	3,5
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		57	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa Keadaan ruangan layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah strategis. Sebab ada 16 responden (28,0%) menyatakan sangat setuju, sementara ada 35 responden (61,4%) menyatakan setuju, namun 4 responden (7,0%) menyatakan ragu-ragu dan 2 responden (3,5%) menyatakan tidak setuju.

Dari penjelasan tabel di atas dapat dilihat bahwa keadaan ruangan di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah strategis hal ini dibuktikan dengan persentase tertinggi yakni (82,80%).

#### b. Pustakawan

Pustakawan yang ada saat ini dituntut dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pemustakanya, terutama dalam hal sikap yang ramah akan pemberian informasi, penampilan yang baik serta kemampuan dalam menangani masalah yang terdapat pada layanan referensi, agar pemustaka tidak merasa kecewa dalam menemukan kebutuhan informasi di perpustakaan.

##### 1) Kesopanan petugas layanan referensi

Kehadiran pustakawan dalam melayani pemustaka sangat diharapkan oleh pengguna jasa informasi yang ada di perpustakaan dan arsip daerah kabupaten Barru, pustakawan memberikan layanan dengan

baik yang mana dengan senang hati menerima kedatangan pengunjung. Hal ini untuk proses penemuan informasi yang cepat dan tepat. Seperti tabel berikut;

**Tabel 10. Kesopana petugas layanan referensi**

No	Keterangan	Frekuensi ( <i>f</i> )	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	7	12,2
2	Setuju	44	77,1
3	Ragu-ragu	5	8,8
4	Tidak setuju	1	1,7
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		57	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa petugas layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru dalam melayani pemustaka. Ini bisa dilihat dari 7 responden (12,2%) menyatakan sangat setuju, serta 44 responden (77,1%) menyatakan setuju, namun 5 responden (8,8%) menyatakan ragu-ragu dan 1 responden (1,7) menyatakan tidak setuju.

Dari penjelasan tabel di atas dapat dilihat bahwa kesopanan petugas dalam melayani pemustaka di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah baik hal ini dibuktikan dengan persentase tertinggi yakni (80%).

## 2) Penampilan rapi dan menarik

Dalam melaksanakan tugasnya pustakawan terutama yang berhubungan dengan informasi penampilan merupakan salah satu sarana pendukung untuk menarik pemustaka. Pustakawan dalam melayani pengunjung perpustakaan dituntut untuk berpenampilan semenarik mungkin, karena penampilan merupakan hal yang pertama dilihat oleh

pengunjung, hal ini akan memberikan kesan yang baik dan akan menimbulkan rasa kagum, simpatik dan hormat terhadap pustakawan. Seperti di gambarkan tabel berikut ini:

**Tabel 11. Penampilan rapi dan menarik**

No	Keterangan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	12	21,0
2	Setuju	43	57,4
3	Ragu-ragu	2	3,5
4	Tidak setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		57	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru. Ini bisa dilihat dari 12 responden (21,0%) menyatakan sangat setuju, namun 43 responden (57,4%) menyatakan setuju dan 2 responden (3,5%) menyatakan ragu-ragu.

Dari penjelasan tabel di atas dapat dilihat bahwa penampilan pustakawan di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah baik hal ini dibuktikan dengan persentase tertinggi yakni (83,50%).

### 3) Keramahan pustakawan layanan referensi

Keramahan dalam melayani pengunjung merupakan salah satu cara yang harus dimiliki oleh pustakawan, di mana pustakawan harus memberikan tutur kata yang sopan sehingga akan terkesan pada pemustaka dalam berkunjung terutama di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru. Hal ini dapat dilihat dengan angka tabel di bawah ini;

**Tabel 12. Keramahan pustakawan layanan referensi**

No	Keterangan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	22	38,6
2	Setuju	32	56,1
3	Ragu-ragu	2	3,5
4	Tidak setuju	1	1,7
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		57	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa keramahan pustakawan layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru memberikan nilai tambah bagi pelayanan di perpustakaan. Ini bisa dilihat dari 22 responden (38,6%) menyatakan sangat setuju, 32 responden (56,1%) menyatakan setuju, sementara 2 responden (3,5%) menyatakan ragu-ragu dan 1 responden (1,7%) menyatakan tidak setuju.

Dari penjelasan tabel di atas dapat dilihat bahwa keramahan pustakawan di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah baik hal ini dibuktikan dengan persentase tertinggi yakni (86,31%).

#### 4) Kemampuan dalam menangani keluhan pemustaka

Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya pustakawan yang ada pada bagian layanan referensi harus mampu menerima berbagai kritik dan saran dari berbagai pengguna informasi. Olehnya itu, pustakawan harus membekali diri dengan berbagai referensi sehingga dapat cepat mengatasi keluhan yang ada terutama di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:



**Tabel 13. Kemampuan dalam menangani keluhan pemustaka**

No	Keterangan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	14,0
2	Setuju	41	71,2
3	Ragu-ragu	5	8,8
4	Tidak setuju	2	3,5
5	Sangat Tidak Setuju	1	1,7
Total		57	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa kemampuan pustakawan dalam menangani keluhan pemustaka di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah baik. Ini bisa dilihat dari 8 responden (14,0%) menyatakan sangat setuju, namun 41 responden (71,2%) menyatakan setuju di mana 5 responden (8,8%) menyatakan ragu-ragu, serta 2 responden (3,5) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (1,7) menyatakan sangat tidak setuju.

Dari penjelasan tabel di atas dapat dilihat bahwa kemampuan layanan referensi dalam menangani keluhan pemustaka di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah teratur hal ini dibuktikan dengan persentase tertinggi yakni (82,80%).

#### c. Koleksi referensi

Koleksi referensi merupakan kumpulan atau kelompok koleksi pustaka yang terdiri dari bahan-bahan pustaka yang berisi karya-karya yang bersifat memberitahu atau menunjukkan (informatif atau referensial) mengenai informasi-informasi tertentu, yang disusun secara sistematis (biasanya secara alfabetis) untuk digunakan sebagai alat petunjuk atau konsultasi, untuk itu perpustakaan perlu dan dituntut dalam melengkapi semua kebutuhan akan informasi pemustakanya sebagaimana yang harus di sediakan oleh pengguna jasa informasi.

### 1) Kelengkapan koleksi referensi

Kelengkapan koleksi saat ini menjadi tantangan setiap perpustakaan, hal ini menjadi pendukung utama bagi perpustakaan untuk menarik pemustaka dalam menemukan informasi koleksi referensi pemustaka sangat cepat dan tepat, hal ini dikarenakan pemustaka merasa bahwa koleksi yang ada di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah lengkap.

**Tabel 18. Kelengkapan koleksi referensi**

No	Keterangan	Frekuensi ( <i>f</i> )	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	8	14,0
2	Setuju	37	64,9
3	Ragu-ragu	12	21,0
4	Tidak setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		57	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa Koleksi referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah lengkap. Ini bisa dilihat dari 8 responden (14,0%) menyatakan sangat setuju, namun 37 responden (64,9%) menyatakan setuju, sementara 12 responden (21,0%) menyatakan ragu-ragu.

Dari penjelasan tabel di atas dapat dilihat bahwa kelengkapan koleksi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah baik hal ini dibuktikan dengan persentase tertinggi yakni (87,84%).

### 2) Kelengkapan koleksi terbaru.

Pada dasarnya setiap perpustakaan, diharapkan untuk terus mengakses informasi terbaru untuk menarik minat pengunjung dalam menelusur koleksi referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten

Barru, perpustakaan selalu melengkapi koleksi-koleksi terbaru yang dibutuhkan oleh pemustaka.

**Tabel 19. Kelengkapan koleksi terbaru**

No	Keterangan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	23	40,3
2	Setuju	30	52,6
3	Ragu-ragu	3	5,2
4	Tidak setuju	1	1,7
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		57	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa Kelengkapan koleksi referensi menjadi faktor yang menarik pemustaka untuk berkunjung di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru. Ini bisa dilihat dari 23 responden (40,3%) menyatakan sangat setuju, sementara 30 responden (52,6%) menyatakan setuju, namun 3 responden (5,2%) menyatakan ragu-ragu dan 1 responden (1,7) mengatakan tidak setuju.

Dari penjelasan tabel di atas dapat dilihat bahwa kelengkapan koleksi menjadi faktor utama dalam menarik pemustaka di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru hal ini dibuktikan dengan persentase tertinggi yakni (96,07%).

### 3) Jenis koleksi referensi memenuhi kebutuhan informasi

Fungsi utama setiap perpustakaan adalah menyediakan dan menyebarkan informasi pada pemustakanya. Untuk melaksanakan fungsi tersebut perpustakaan harus mengelola koleksinya sehingga dapat memberikan informasi yang optimal. Ketersediaan koleksi referensi menjadi faktor utama dalam menunjang kehadiran pemustaka untuk

mencari koleksi yang dibutuhkan pemustaka, hal ini membuktikan dengan hasil jawaban dari responden.

**Tabel 20. Jenis koleksi referensi informasi**

No	Keterangan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	3	5,3
2	Setuju	45	78,9
3	Ragu-ragu	8	14,0
4	Tidak setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	1,7
Total		57	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa Jenis koleksi referensi yang tersedia di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.. Ini bisa dilihat dari 3 responden (5,3%) menyatakan sangat setuju, namun 45 responden (78,9%) menyatakan setuju, sementara 8 responden (14,0%) menyatakan ragu-ragu dan 1 responden (1,7) sangat tidak setuju.

Dari penjelasan tabel di atas dapat dilihat bahwa ketersediaan koleksi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah baik hal ini dibuktikan dengan persentase tertinggi yakni (86,27%).

#### 4) Koleksi referensi tersusun teratur.

Penataan koleksi yang baik, akan memudahkan pemustaka dalam menemukan informasi referensi, untuk itu peran pustakawan dalam menyusun dan mengatur letak koleksi harus lebih terarah, sehingga pemustaka tidak terlihat bingung untuk menemukan informasi yang ada pada layanan referensi Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah memenuhi keinginan pemustaka hal ini di buktikan dengan kemudahan mereka dalam menemukan informasi koleksi referensi.

**Tabel 21. Koleksi referensi tersusun teratur**

No	Keterangan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	11	19,3
2	Setuju	40	70,2
3	Ragu-ragu	3	5,2
4	Tidak setuju	3	5,2
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		57	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa Koleksi referensi yang tersedia di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru tersusun dan teratur. Ini bisa dilihat dari 11 responden (19,3%) menyatakan sangat setuju, sementara 40 responden (70,2%) menyatakan setuju, namun 3 responden (5,2%) menyatakan ragu-ragu dan 3 responden (5,2) menyatakan tidak setuju.

Dari penjelasan tabel di atas dapat dilihat bahwa koleksi yang ada di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah tersusun dan teratur hal ini dibuktikan dengan persentase tertinggi yakni (90,19%).

5) Pustakawan membantu dalam memberikan informasi mengenai koleksi referensi.

Peran pustakawan dalam melayani pemustakanya untuk menemukan koleksi referensi yang dibutuhkan, bimbingan pustakawan sangat dibutuhkan, hal ini pemustaka selalu di bantu pustakawan mencari koleksi di rak.

**Tabel 22. Pustakawan memberikan informasi mengenai koleksi referensi yang dibutuhkan**

No	Keterangan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	2	3,5
2	Setuju	44	77,2
3	Ragu-ragu	9	15,8
4	Tidak setuju	2	3,5
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		57	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa Pustakawan sangat membantu dalam memberikan informasi mengenai koleksi referensi yang dibutuhkan di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru. Ini bisa dilihat dari 2 responden (3,5%) menyatakan sangat setuju, namun 44 responden (77,2%) menyatakan setuju, sementara 9 responden (15,8%) menyatakan ragu-ragu dan 2 responden (3,5%) menyatakan tidak setuju.

Dari penjelasan tabel di atas dapat dilihat bahwa pustakawan di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sangat terbantu dengan keberadaan pustakawan hal ini dibuktikan dengan persentase tertinggi yakni (85,09%).

## 2. Kualitas layanan referensi di perpustakaan

### a. Sistem layanan

Untuk meningkatkan jasa pelayanan informasi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru, kiranya kita perlu menelaah terlebih dahulu bagaimana tatanan sistem layanan informasi perpustakaan yang ada sekarang ini. Hal ini perlu ada tatanan formal dan operasional yang dapat menjadikan patokan untuk semua yang berkepentingan. Perpustakaan umum pada saatnya akan berwujud suatu global sehingga dapat melibatkan keikutsertaan dan kerja sama setiap perpustakaan sejenis dalam suatu area pelayanan tertentu. Dalam kenyataan sekarang ini, sama halnya

jenis perpustakaan lain, perpustakaan umum masih jalan sendiri-sendiri dalam pola pelayanan kepada masyarakat. Hal ini pula perlu diadakan ketetapan waktu pelayanan, pelayanan yang baik serta prosedur dalam memberikan informasi yang tepat dan cepat.

1) Ketepatan waktu pelayanan

Waktu pelayanan pada Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah baik, hal ini dibuktikan bahwa pustakawan selalu tepat waktu dalam memberikan pelayanan di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru dan telah ditentukan waktu pelayanan untuk hari senin sampai hari kamis di mulai dari jam 08.00 WITA – 16.00 WITA dan hari jum'at dimulai dari pukul 08.00-16.00 dengan waktu istirahat masing-masing satu jam. Pustakawan selalu siap dalam melayani pemustaka, sehingga proses penelusuran menjadi mudah.

**Tabel 15. Ketepatan waktu pelayanan**

No	Keterangan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	30	52,6
2	Setuju	22	38,6
3	Ragu-ragu	5	8,8
4	Tidak setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		57	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa ketetapan waktu pelayanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah baik. Di mana 30 responden (52,6%) menyatakan sangat setuju, sementara 22 responden (38,6%) menyatakan setuju, dan 5 responden (8,8%) menyatakan ragu-ragu.

Dari penjelasan tabel di atas dapat dilihat bahwa ketetapan waktu pelayanan di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah baik hal ini dibuktikan dengan persentase tertinggi yakni (88,77%).

## 2) Penelusuran langsung ke rak

Pada umumnya perpustakaan selalu memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk menemukan informasi yang dibutuhkan, namun hal itu tidak terlepas bimbingan dan arahan dari petugas perpustakaan terkhusus di layanan referensi, dengan penerapan seperti ini, pemustaka akan lebih leluasa dalam memilih informasi yang diinginkan, sehingga proses pelayanan akan berjalan sesuai yang diharapkan.

**Tabel 16. Penelusuran langsung ke rak**

No	Keterangan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	13	22,8
2	Setuju	40	70,2
3	Ragu-ragu	3	5,2
4	Tidak setuju	1	1,7
5	Sangat Tidak Setuju	-	-
Total		57	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa pustakawan memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk melakukan penelusuran langsung ke rak. Ini bisa dilihat dari 13 responden (22,8%) menyatakan sangat setuju, sementara 40 responden (70,2%) menyatakan setuju, namun 3 responden (5,2%) menyatakan ragu-ragu dan 1 responden (1,7) menyatakan tidak setuju.

Dari penjelasan tabel di atas dapat dilihat bahwa kebebasan pemustaka dalam mencari buku di rak layanan referensi Perpustakaan dan



Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah baik hal ini dibuktikan dengan persentase tertinggi yakni (82,80%).

### 3) Kemudahan prosedur pelayanan referensi

Prosedur yang di tetapkan oleh Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah baik, sebab pemustaka layanan referensi dalam mencari informasi sangat terbantu oleh pustakawan. Prosedur yang dimaksud yakni pengunjung yang datang akan mendapat pelayanan setelah memasuki ruangan dengan mendapat arahan petugas agar mudah menemukan informasi yang dalam waktu singkat.

**Tabel 17. Kemudahan prosedur pelayanan referensi**

No	Keterangan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	10	17,5
2	Setuju	40	70,2
3	Ragu-ragu	4	7,0
4	Tidak setuju	2	3,5
5	Sangat Tidak Setuju	1	1,7
Total		57	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa kemudahan prosedur pelayanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah sangat baik. Ini bisa dilihat dari 10 responden (17,5%) menyatakan sangat setuju, 40 responden (70,2%) menyatakan setuju, namun 4 responden (7,0%) menyatakan ragu-ragu, sementara 2 responden (3,5) menyatakan tidak setuju dan 1 responden (1,7) menyatakan sangat tidak setuju.

Dari penjelasan tabel di atas dapat dilihat bahwa kemudahan prosedur layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah baik hal ini dibuktikan dengan persentase tertinggi yakni (79,64%)

b. Penelusuran informasi

Dalam upaya peningkatan layanan informasi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Daerah Barru, harus melakukan cara yang tepat untuk memudahkan pemustakanya, dengan memperkuat posisi organisasi, pengelolaan, dan pelayanan masing-masing perpustakaan umum sebagai sumber potensi bagi terciptanya layanan informasi serta membentuk sistem jaringan layanan perpustakaan umum sehingga mampu menghimpun kekuatan secara potensial yang dimiliki oleh setiap perpustakaan umum. Untuk merealisasikan konsep yang ada, perlu adanya pengambil inisiatif sekaligus koordinator layanan informasi.

1) Proses penelusuran informasi tentang layanan referensi

Untuk memudahkan pemustaka dalam menemukan penelusuran informasi koleksi referensi yang dibutuhkan pemustaka, Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru menyediakan OPAC (*Online Publi Acces Catalog*) serta pustakawan juga selalu membimbing pemustakanya untuk menemukan informasi sesuai dengan keinginannya.

**Tabel 23. Proses penelusuran informasi**

No	Keterangan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	22	38,6
2	Setuju	54,4	54,4
3	Ragu-ragu	5,3	5,3
4	Tidak setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	1,7
Total		57	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa Proses penelusuran informasi tentang layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah sangat baik dan memuaskan. Ini bisa dilihat dari 22 responden (38,6%) menyatakan sangat setuju, namun 31 responden

(54,4%) menyatakan setuju, sementara 3 responden (5,3%) ragu-ragu, dan 1 responden (1,7) menyatakan sangat tidak setuju.

Dari penjelasan tabel di atas dapat dilihat bahwa proses penelusuran informasi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan persentase tertinggi yakni (85,61%).

## 2) Sistem layanan referensi yang diberikan

Sistem layanan referensi perpustakaan menggunakan layanan terbuka (*Open Access*) di mana pemustaka leluasa mencari koleksi sesuai dengan kebutuhannya.

**Tabel 24. Sistem layanan referensi**

No	Keterangan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	9	15,8
2	Setuju	45	78,9
3	Ragu-ragu	2	3,5
4	Tidak setuju	-	-
5	Sangat Tidak Setuju	1	1,7
Total		57	100

Tabel di atas menunjukkan bahwa Sistem layanan referensi yang diberikan di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sangat membantu pemustaka dalam menemukan informasi. Ini bisa dilihat dari 9 responden (15,8%) menyatakan sangat setuju, namun 45 responden (78,9%) menyatakan setuju, sementara 2 responden (3,5%) menyatakan ragu-ragu dan 1 responden (1,7%) menyatakan sangat tidak setuju.

Dari penjelasan tabel di atas dapat dilihat bahwa layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sangat membantu

pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasinya hal ini dibuktikan dengan persentase tertinggi yakni (81,40%).

## **B. Pembahasan Penelitian.**

Salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan, yang khusus melayangkan atau menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai atau pengunjung perpustakaan. Suatu kegiatan pelayanan referensi untuk membantu para pemustaka perpustakaan menemukan informasi yang dibutuhkan. Pelayanan yang baik adalah dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemustaka. Pada pelayanan bagian referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru. Menurut pengamatan penulis menilai kualitas layanan referensi sangat memuaskan. Hal yang dimaksud yakni kebutuhan pemustaka di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru akan informasi dapat terpenuhi dengan koleksi bahan referensi yang ada di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru sudah memadai. Sistem layanan yang diterapkan oleh pustakawan tergolong baik, hal ini juga dapat dilihat dari antusias pustakawan dalam upaya menarik pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan secara umum dan terkhusus dibagian layanan referensi, sehingga dapat menunjukkan hasil yang diharapkan pihak terkait yang ada pada wilayah Kabupaten Barru.

Berdasarkan analisis deskriptif pada uraian tabel tunggal, maka dapat diperoleh hasil dari kualitas layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru, yang ditinjau dari masalah yang diangkat sebelumnya yakni persepsi pemustaka terhadap layanan referensi dan kualitas

layanan referensi perpustakaan. Untuk mengetahui dalam kategori ke dalam tingkatan sangat tidak baik, tidak baik, cukup baik, baik, dan sangat baik, peneliti menggunakan 5 (lima) klasifikasi berdasarkan adaptasi dari skala likert (Mueller, 1986: 14-15), yaitu sangat setuju dengan nilai 5, setuju dengan nilai 4, netral/ragu-ragu dengan nilai 3, tidak setuju dengan bobot 2, dan sangat tidak setuju dengan bobot 1. Selanjutnya dihitung rentang skor, yaitu (skor maksimal – skor minimal) dibagi 5. (Sugiyono, 2008: 131-141)

a. Persepsi pemustaka tentang layanan referensi

Suatu perpustakaan Salah satu kegiatan pokok yang dilakukan dipergustakaan, yang khusus melayangkan atau menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai atau pengunjung perpustakaan. Suatu kegiatan pelayanan untuk membantu para pemustaka perpustakaan menemukan informasi yang dibutuhkan. Pelayanan yang baik adalah dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemustaka. Pada pelayanan bagian referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru menurut pengamatan penulis menilai kualitas layanan referensi sangat baik.

**Tabel 25. Total Skor Indikator Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Referensi**

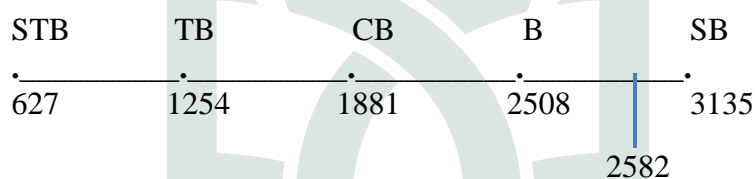
Skor (s)	Frekuensi (f)	(s)x(f)
5	124	620
4	444	1776
3	54	162
2	11	22
1	2	2
<b>Jumlah</b>	<b>635</b>	<b>2582</b>

Dari table dapat diketahui total skor untuk indikator persepsi pemustaka layanan referensi adalah 2582. Pengkategorian didasarkan pada rentang skor ideal dimana:

- J) Jumlah skor maksimal diperoleh dari: 5 (skor tertinggi) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu:  $5 \times 11 \times 57 = 3135$ .
- J) Jumlah skor minimal diperoleh dari: 1 (skor terendah) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu:  $1 \times 11 \times 57 = 627$ .

**Rentang skor = ( skor maksimal – skor minimal ) : 5** Dengan demikian, rentang skor untuk indikator layanan referensi :  $( 3135 - 627 ) : 5 = 501.6$

Berdasarkan rentang skor tersebut diperoleh tingkatan pengelompokan penilaian responden terhadap indikator layanan referensi seperti yang digambarkan pada garis kontinum sebagai berikut:



#### **Bagan Rentang Skor persepsi pemustaka pelayanan referensi**

Keterangan: STB = sangat tidak baik, TB = tidak baik, CB = cukup baik, B = baik, SB = sangat baik.

Dengan demikian berdasarkan penilaian 57 responden penelitian, skor indikator persepsi pemustaka pelayanan referensi sebesar 2582 termasuk kategori **sangat baik** (rentang skor 2508 - 3135). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap sistem layanan referensi adalah **sangat baik**.

Persepsi pemustaka terhadap sistem layanan referensi adalah sangat baik. Pertama dari ketetapan waktu pelayanan yang sangat baik di mana pustakawan yang berada pada pelayanan referensi datang tepat

waktu dan memudahkan pemustaka dalam melakukan aktifitas untuk menemukan informasi sesuai dengan prosedur yang ada di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru.

b. Persepsi pemustaka tentang kualitas layanan referensi

Penelusuran informasi yang dilakukan pemustaka merupakan kegiatan yang pada prinsipnya pengunjung menemukan informasi dengan baik, hal ini menjadi faktor pendorong dalam meningkatkan kualitas layanan referensi, di mana pemustaka dengan cepat dan tepat dalam proses penelusuran, maka total skor persepsi pengguna terhadap penelusuran informasi layanan referensi secara rinci dapat dilihat pada table berikut.

**Tabel 26**  
**Total Skor indikator Persepsi Pemustaka Terhadap penelusuran informasi layanan referensi**

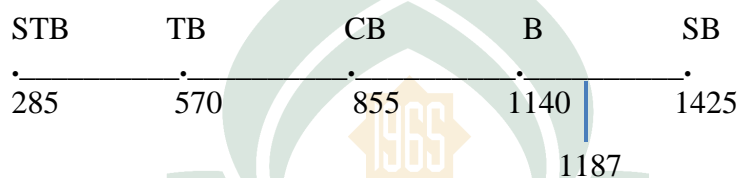
Skor (s)	Frekuensi (f)	(s)x(f)
5	84	420
4	178	712
3	17	51
2	1	2
1	2	2
<b>Jumlah</b>	<b>282</b>	<b>1187</b>

Dari tabel dapat diketahui total skor untuk indikator penelusuran informasi layanan referensi adalah 1187. Pengkategorian didasarkan pada rentang skor ideal dimana:

- ) Jumlah skor maksimal diperoleh dari: 5 (skor tertinggi) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu:  $5 \times 5 \times 57 = 1425$ .
- ) Jumlah skor minimal diperoleh dari: 1 (skor terendah) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu:  $1 \times 5 \times 57 = 285$ .

**Rentang skor = ( skor maksimal – skor minimal ) : 5** Dengan demikian, rentang skor untuk persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan referensi : ( 1425 – 285 ) : 5 = 228

Berdasarkan rentang skor tersebut diperoleh tingkatan pengelompokan penilaian responden terhadap penelusuran informasi layanan referensi seperti yang digambarkan pada garis kontinum sebagai berikut:



#### **Bagan Rentang Skor penelusuran informasi layanan referensi**

Keterangan: STB = sangat tidak baik, TB = tidak baik, CB = cukup baik, B = baik, SB = sangat baik.

Dengan demikian berdasarkan penilaian 57 responden penelitian, skor penelusuran informasi layanan referensi sebesar 1187 termasuk kategori **baik** (rentang skor 285 - 1425). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap penelusuran informasi layanan referensi adalah **baik**.

Informasi merupakan kebutuhan sehari-hari oleh semua pihak baik masyarakat umum terlebih pelajar, baik dari tingkat perguruan tinggi hingga sekolah dasar. Hal ini yang menjadi faktor pendorong para pencari informasi untuk berlomba-lomba dalam menemukan dengan cepat dan tepat.

Persepsi pemustaka terhadap penelusuran informasi pada layanan referensi adalah sangat baik, di mana pemustaka sangat puas dengan proses penelusuran informasi yang di sediakan oleh Perpustakaan dan



Arsip Daerah Kabupaten Barru serta memudahkan pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.



## BAB V

### P E N U T U P

#### A. Kesimpulan

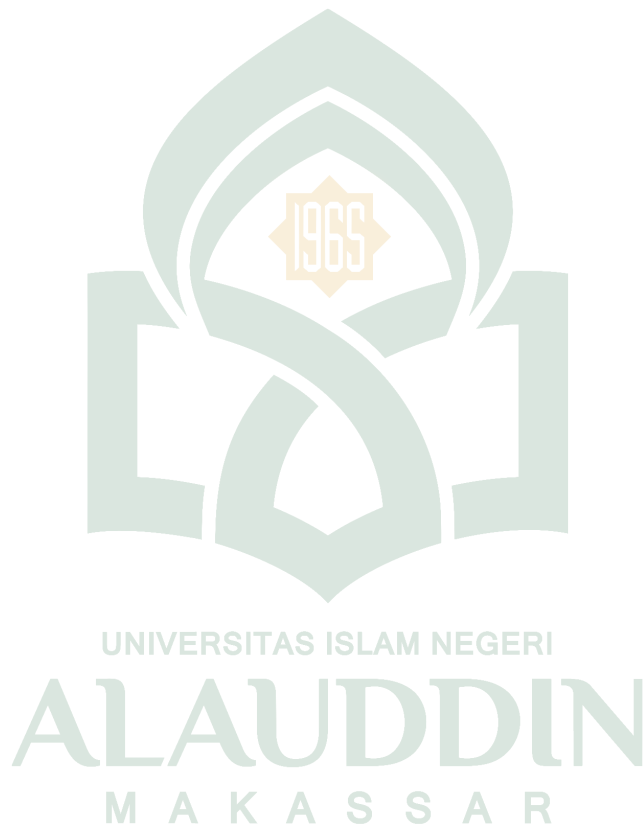
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis deskripsi bahwa persepsi pemustaka tentang layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru tergolong dalam kategori sangat baik. Dengan berdasar pada penilaian 57 responden penelitian, skor indikator persepsi pemustaka pelayanan referensi sebesar 2582 termasuk kategori **sangat baik** (rentang skor 2508 - 3135). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap sistem layanan referensi adalah **sangat baik**.
2. Kualitas layanan referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru Dengan demikian berdasarkan penilaian 57 responden penelitian, skor penelusuran informasi layanan referensi sebesar 1187 termasuk kategori **baik** (rentang skor 285 - 1425). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap penelusuran informasi layanan referensi adalah **baik**.

#### B. Saran

1. Diharapkan dapat mempertahankan proses pelayanan yang telah dilakukan selama ini. Agar pemustaka lebih giat lagi dalam berkunjung ke perpustakaan .

2. Kedepannya diharapkan pihak perpustakaan layanan referensi perlu mengadakan evaluasi terhadap penelusuran informasi layanan pada bagian layanan referensi agar lebih baik lagi sehingga mencapai hasil yang memuaskan.

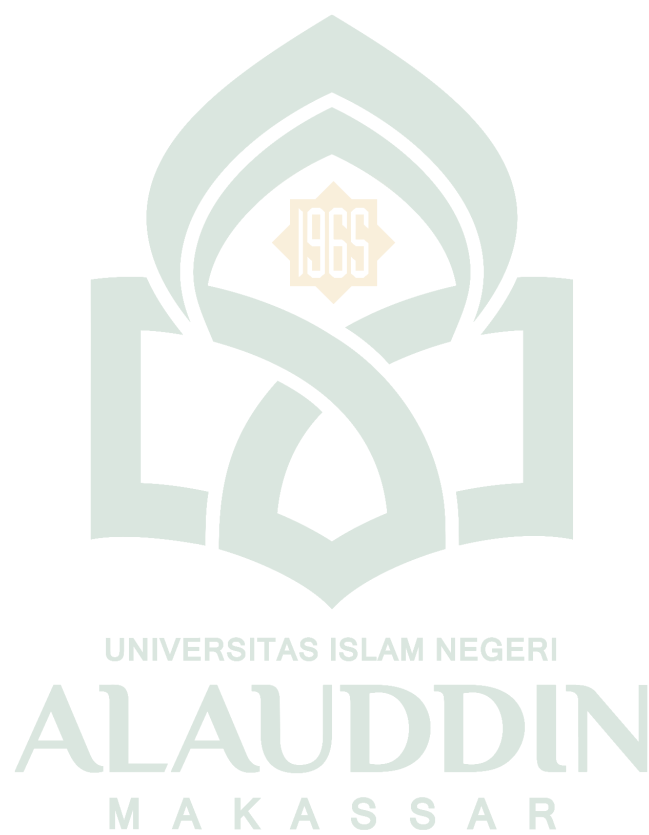


## DAFTAR PUSTAKA

- Aa Kosasih. 2006. *Makalah disampaikan dalam Workshop dan Pelatihan Tenaga Kepustakaan Sekolah pada tingkat SMP/SMA/SMK se-Jawa Timur Tanggal 22 Agustus*.
- Achmad, dkk. 201. *Layanan Cinta: Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto
- Almah, Hildawati. 2014. *Mengenal koleksi referensi perpustakaan dan pusat dokumentasi-informasi*. Makassar: Alauddin University.
- Amalia. 2008. *Persepsi Mahasiswa Terhadap Layanan Di Perpustakaan Fakultas*
- Arikunto, Suharsimin. 1993. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: rineka Cipta
- Departemen Agama RI. 2012. *Al-Qur'an al-Karim*, ter, Lajnan Patashih Mushaf AL-Qur'an Departemen Agama Republik Indonesia,. Semarang: Karya Toha Putra Semarang.
- Indonesia, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Gassing, Kadir. 2009. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah: Makalah, Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Makassar: Alauddin Press
- Hermanwan, Rahman dan Zen Zukfekar. 2006. *Etika Kepustakawanan (Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesi)*. Jakarta: Segung Seto.
- HS, Lasa. 1995. *Jenis-jenis pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta : Gadjia Mada University Press.
- Usman, Husaini. 2009. *Pengantar Statistika*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ibrahim, Andi. 2014. *Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan*. Makassar: Gunadarma Ilmu
- Jasmin, 2008. *Persepsi Siswa terhadap Keefektifan Pembelajaran Bahasa Indonesia (skripsi) Mejene*: Universitas Cokroaminoto Majene.
- Indonesia, Kementerian Hukum dan HAM, *Pengertian Perpustakaan Daerah*, UU Nomor 4 Tahun 1990 Tentang Serah-Simpan Karya Cetak Dan Karya Rekam
- Kadir, P. Abdul. 2007. *Pelayanan Referensi*. Kendari: Universitas Halu Oleo.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Modul Manajemen dan Organisasi Perpustakaan*. Makassar: Alauddin University Press.
- Martini, Mina. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.

- Mathar, M. Q. 2013. *Manajemen dan Organisasi Perpustakaan*. Makassar: Alauddin University.
- Mathar, M. Q. (2012). *Manajemen dan Organisasi Perpustakaan*. Makassar: Alauddin Press.
- Miller. 1986 *Prosedur Penelitian Kuantitatif*. Publisher
- Miftah, Thoha. 2004. *Prilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasi*, Jakarta: Raya Grafindo Persada.
- Moenir HAS. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Narbuko, Cholid dan Ahmadi, Abu. (2007). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution dkk 1992. *Perpustakaan Sekolah: Petunjuk untuk Membina Memakai dan Memelihara Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Depdikbud
- Nurniyati. 2007. "Relevansi Pengembangan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi" *Jurnal WIPA*. Volume 11. September.
- Pariyanti. 2007. *Persepsi Dan Harapan Pengguna Terhadap Layanan Di Perpustakaan Akbid Karsa Mulia Semarang*. Semarang: JIP FIB UNDIP (skripsi-unpublished)
- Pawit M Yusup dan Suhendar , 2010. *Ilmu Informasi, Komunikasi, Dan Kepustakaan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Poerwadarminta. W.J. S. 2007. *Kamus Umum Bahasa Indonesia Edisi ke Tiga*, Jakarta: Balai Pustaka
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu Sastra Universitas Diponegoro. Semarang: JIP FIB UNDIP (skripsi unpublished).
- Rahmat, Jalaluddin. 1991. *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Rosdakarya
- Saleh, Abdul Rahman dan Badolahi Mustafa. 2009. *Bahan Rujukan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Shihab, M. Quraish. 2002. *Tafsir al-Misbah Vol.1*, Jakarta : Lentera Hati
- Soepomo. 1994. *Layanan Referensi*, Bandung: Rosdakarya
- Soetminah. 1992. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta :
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia.
- Sumardji P. 1992. *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*. Yogyakarta: Kansius.

- Sutarno, N.S. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Syihabuddin, Qalyubi dkk. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Adab*. Yogyakarta.
- Trimono, Soejono. 1985. *Reference Work dan Bibliography*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indonesia, Undang-Undang Tentang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007.



## RIWAYAT HIDUP PENULIS

**NURLINA**, lahir pada tanggal 26 April 1987, di dusun Tompo desa Tompo Kabupaten Barru. Anak kedua dari dua bersaudara dari pasangan Sakking. dan Hj.Nurhayati, memiliki seorang kakak perempuan yang bernama Nursyam. Karir jenjang Pendidikan di SDN TOMPO. Pada tahun 1992-2001, di SLTP Negeri 4 Barru tahun 1998-2001 dan di SMK Negeri 1 Barru pada tahun 2001-2004.

Setelah selesai menempuh pendidikan tingkat menengah atas, penulis yang punya impian ingin menjadi pustakawan yang profesional, akhirnya memutuskan memilih Jurusan Ilmu Perpustakaan di Universitas Terbuka Diploma II. Dan pada tahun 2012 penulis berhasil menyelesaikan studi. Tidak puas dengan gelar A.Ma.Pust maka, penulis memutuskan untuk lanjut Strata Satu (S.I) dengan jurusan yang sama (Ilmu Perpustakaan) di Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar Fakultas Adab dan Humaniora. Dan pada tahun 2016 penulis berhasil menyelesaikan studi. Persepsi Pemustaka tentang Layanan Referensi di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Barru dipilih sebagai judul skripsi untuk pengerjaan tugas akhir, dibawah bimbingan ibu Sitti Husebah Pattah, S.Ag., S.S., M. Hum selaku pembimbing pertama dan Bapak Taufiq Mathar, S.Pd., MLIS selaku pembimbing kedua.