

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan salah satu sarana untuk mencari perkembangan informasi. Perpustakaan terdapat banyak jenis koleksi bacaan yang merupakan informasi penting terhadap pemustaka yang membutuhkan informasi.

Hakikatnya manusia membutuhkan komunikasi untuk berinteraksi dengan manusia lain. Manusia merupakan makhluk sosial yang membutuhkan informasi. Dengan adanya informasi, maka akan tercipta hubungan timbal balik diantara mereka. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi pada saat ini berbagai cara dilakukan oleh setiap orang untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka.

Informasi merupakan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berarti bagi yang menerimanya. Menurut Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar dan dibaca dapat disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik atau non elektronik (Yusuf, 2009). Informasi terekam ini dikelola secara sistematis oleh layanan di perpustakaan.

Perpustakaan adalah lembaga pengelola informasi yang tampak dalam kegiatan penghimpunan, pengolahan dan penyebarluasan informasi untuk kepentingan pengguna bagi masyarakat (Yusuf, 2009). Perpustakaan memiliki tujuan untuk membentuk layanan agar kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi dengan efektif.

Kebutuhan untuk memperoleh informasi yang akurat menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting saat ini. Oleh karena itu, untuk memenuhi kebutuhan tersebut, pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan melalui berbagai layanan perpustakaan salah satunya layanan referensi. Menurut (Katz, 2004) layanan referensi adalah sebagai layanan yang berhubungan secara langsung dengan pembaca dalam memberikan informasi dengan menggunakan sumber-sumber perpustakaan untuk kepentingan studi dan riset.

Perpustakaan Universitas Bung Hatta beroperasi sejalan dengan berdirinya Universitas Bung Hatta pada tanggal 20 April 1981 oleh Yayasan Pendidikan Wawasan Nusantara. Jenis layanannya yaitu layanan peminjaman dan pengembalian buku, layanan referensi, jurnal dan koleksinya hanya dapat dibaca dan dikopi, layanan karya ilmiah dosen, layanan skripsi, TA dan laporan KP dan ruang baca, layanan fotokopi dan layanan internet.

Dalam rangka mewujudkan keberhasilan Tri Dharma Perguruan Tinggi, Perpustakaan Universitas Bung Hatta menyediakan berbagai informasi kepada mahasiswa. Tujuan keberadaan Perpustakaan Universitas Bung Hatta salah satunya adalah untuk membantu memenuhi kebutuhan

informasi bagi aktivitas akademik Universitas ini guna menunjang proses belajar mengajar, dengan menyediakan informasi sebagai bahan rujukan dalam menunjang kegiatan pendidikan.

Pemustaka Universitas Bung Hatta yang membutuhkan informasi, juga dapat memperoleh informasi melalui koleksi-koleksi referensi yang ada di perpustakaan. Berdasarkan observasi pada tanggal 29 November 2018 yang dilakukan peneliti di layanan referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta bahwa layanan yang diberikan pustakawan kurang maksimal. Hal ini dilihat dari masalah kurangnya kunjungan pemustaka pada layanan referensi, dapat dibuktikan dari data kunjungan pada tahun 2018 sebanyak 196 orang. Jumlah kunjungan ini tentunya sangat sedikit jika dibandingkan dengan jumlah anggota perpustakaan sebanyak 15.000 orang.

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap pengguna Perpustakaan Universitas Bung Hatta Padang pada tanggal 29 November 2018 yaitu:

Robi Pratama (BP 2015) mahasiswa Universitas Bung Hatta saat diwawancarai menyatakan bahwa layanan referensi dalam perpustakaan kurang maksimal seperti dia (pemustaka) datang ke perpustakaan untuk mencari koleksi yang dibutuhkan, akan tetapi pustakawan kurang membantu pemustaka untuk mendapatkan koleksi yang dibutuhkan, sehingga keinginan pemustaka untuk datang ke perpustakaan berkurang dan lebih memilih menggunakan layanan internet diluar perpustakaan.

Refita (BP 2016) menyatakan bahwa layanan referensi kurang maksimal seperti dia (pemustaka) datang ke perpustakaan untuk mendapatkan koleksi dengan cepat dan tepat, tetapi pustakawan kurang memberikan jawaban yang tepat untuk menemukan koleksi dengan cepat. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada pemustaka, terlihat bahwa pelayanan yang ada di perpustakaan Universitas Bung Hatta khususnya layanan referensi kurang maksimal.

Peneliti melakukan penelitian di perpustakaan Bung Hataa, karena Perpustakaan Bung Hatta dilihat dari jumlah anggota cukup banyak yaitu 15.000 namun pengunjung perpustakaannya sedikit yaitu pada tahun 2018 sebanyak 196 orang. Maka peneliti harus meneliti perpustakaan Universitas Bung Hatta.

Pelayanan perpustakaan yang baik adalah layanan yang sesuai standar, sesuai yang dijanjikan, sesuai yang diharapkan atau sesuai permintaan. Standar layanan referensi perpustakaan menurut (RI, 2012) dapat diukur dari semua kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan referensi untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, tidak hanya terbatas untuk menjawab pertanyaan pemustaka, melakukan penelusuran dalam memenuhi kebutuhan pemustaka, mengarahkan pemustaka ke sumber daya perpustakaan, membantu dalam evaluasi informasi dan merujuk pemustaka pada sumber daya di luar perpustakaan.

Menurut (Wibowo, 2012) evaluasi merupakan pendapat yang bersifat evaluatif atau sifat perilaku seseorang atau prestasi sebagai dasar untuk

keputusan dan rencana pengembangan potensial. Sedangkan menurut (Umar, 2002) evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih diantara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang diperoleh.

Seorang pustakawan referensi seharusnya memiliki pengetahuan mengenai informasi apa yang dikelola, agar ketika pustakawan mendapat pertanyaan dari pemustaka dapat dijawab dengan tepat menggunakan koleksi referensi. Pustakawan setidaknya harus memiliki kontrol bibliografi yang cukup baik dari semua jenis koleksi yang dikelola. Pemustaka yang datang berkunjung berasal dari latar belakang pendidikan yang beragam, sehingga kemampuan pemustaka untuk mengetahui subjek dari informasi yang dicari juga beragam. Pustakawan referensi dituntut membantu pemustaka memenuhi kebutuhan informasi. Menurut (RI, 2012) kompetensi yang sebaiknya dimiliki oleh pustakawan referensi yaitu akses informasi, berbasis pengetahuan, pemasaran informasi, kolaborasi, dan evaluasi layanan.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan diatas maka, peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang “Evaluasi Pemustaka Terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Bung Hatta”.

B. Rumusan dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana evaluasi terhadap layanan referensi di Perpustakaan Universitas Bung Hatta?

2. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini yaitu evaluasi pemustaka terhadap layanan referensi perpustakaan pada perpustakaan Universitas Bung Hatta.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Mengacu pada perumusan masalah dan batasan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan evaluasi pemustaka pada perpustakaan Universitas Bung Hatta khususnya terhadap layanan referensi.

2. Manfaat penelitian

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan pengukuran sejauh mana evaluasi pemustaka terhadap layanan referensi di perpustakaan Universitas Bung Hatta.
- b. Sebagai bahan masukan untuk memberikan dorongan bagi pengunjung dalam memanfaatkan layanan referensi di perpustakaan.

- c. Menambah pengetahuan dan wawasan bagi penulis dan pembaca.

D. Penelitian Terdahulu

Sebelum melakukan penelitian, peneliti telah melihat beberapa penelitian terdahulu yang sejenis yaitu:

1. Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tentang Evaluasi Kualitas Pelayanan Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Magelang Dalam Mendukung Living Harmony With Disaster, karya Nadzi Fatunnisa Nurisyam.

Skripsi ini mengkaji tentang bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Magelang dalam mendukung *living harmony with disaster*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan kantor perpustakaan dan arsip sudah cukup memenuhi dimensi kualitas pelayanan perpustakaan.

2. Skripsi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tentang Evaluasi Keterpakaian Koleksi Buku Berdasarkan Data Statistik Sirkulasi di UPTD Perpustakaan Dinas Pendidikan Kota Magelang, karya Ani Dwi Ermawati.

Skripsi ini mengkaji tentang bagaimana evaluasi keterpakaian koleksi buku berdasarkan data statistik sirkulasi di UPTD Perpustakaan Dinas Pendidikan Kota Magelang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterpakaian koleksi buku berdasarkan data statistik sirkulasi di UPTD Perpustakaan Dinas Pendidikan Kota Magelang sudah cukup dilihat dari pemanfaatan koleksi oleh pemustaka.

Jadi persamaan dengan penelitian ini dari peneliti terdahulu di atas yaitu sama-sama meneliti tentang evaluasi pemustaka perpustakaan, sedangkan perbedaannya terletak pada objek, metode dan teori penelitian.

Tabel 1.1
Perbedaan penelitian yang akan diteliti dengan skripsi yang lain

Karya Skripsi	Perbedaan Penelitian		
	Objek	Metode	Teori
Nadzi Fatunnisa Nurisyam	Pemustaka Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Magelang	Kuantitatif	<i>Living Harmony With Disaster</i>
Ani Dwi Ermawati	Pemustaka UPTD Perpustakaan Dinas Pendidikan Kota Magelang	Kuantitatif	<i>Affect of Service</i>
Peneliti Sendiri	Pemustaka Universitas Bung Hatta	Kuantitatif	Standar Kerja Nasional Indonesia bidang Perpustakaan

E. Penjelasan Judul

Untuk menghindari salah pengertian dalam memahami judul skripsi ini, maka perlu memberikan pengertian terhadap kata yang dianggap penting.

1. Menurut (Arikunto, 2009) evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan.
2. Menurut (Suwarno, 2009) pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).

3. Layanan referensi dapat diartikan sebagai proses pemberian jawaban oleh pustakawan atas pertanyaan pengunjung, yang jawabannya dapat dicari melalui sumber-sumber informasi yang dimiliki perpustakaan. Layanan ini terdapat diberbagai jenis perpustakaan termasuk perpustakaan perguruan tinggi (Yusuf, 2009).
4. Perpustakaan Universitas Bung Hatta adalah Unsur Penunjang Perguruan Tinggi (UPT) yang berperan dalam melaksanakan visi dan misi perpustakaan perguruan tingginya. Sesuai dengan komitmen pimpinan Universitas dan Fakultas dilingkungan Universitas Bung Hatta, bahwa pada prinsipnya pelayanan peminjaman koleksi kepada pemustaka hanya dapat dilayani di Perpustakaan, sedangkan ruang baca yang ada di Fakultas hanya digunakan oleh pemustaka untuk pelayanan koleksi baca ditempat (Darmono, 2012).

Jadi yang dimaksud dengan judul peneliti ini adalah untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap layanan referensi perpustakaan yang ada pada perpustakaan Universitas Bung Hatta.

F. Sistematika Penulisan

Agar susunan penulisan ini terlihat dengan jelas, maka penulis perlu menggambarkan sistematika penulisan sebagai berikut:

- Bab I Pendahuluan yang digunakan sebagai acuan dalam penulisan ini yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu, penjelasan judul dan sistematika penulisan.
- Bab II Landasan teori yang berisikan perpustakaan Perguruan Tinggi, layanan referensi, persepsi, dan standar layanan perpustakaan.
- Bab III Metodologi penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, teknik sampling, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian, pengujian instrument, uji coba angket, analisis data.
- Bab IV Hasil penelitian dan pembahasan yang berisi tentang pengumpulan data, pengujian instrument, analisis deskriptif, dan pembahasan.
- Bab V Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran.