

**KUALITAS PENGAKSESAN (*ACCESSIBILITY*) LAYANAN REFERENSI
DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Syarat-syarat Untuk Mencapai
Gelara Sarjana Pada Ilmu Perpustakaan
Program Studi Ilmu Perpustakaan Kelas Khusus**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
Sunan Kalijaga
YOGYAKARTA

Diajukan oleh
Arif Nurochman
04142039

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN KELAS KHUSUS
JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI FAKULTAS ADAB
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2006**

**KUALITAS PENGAKSESAN (*ACCESSIBILITY*) LAYANAN REFERENSI
DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS GADJAH MADA
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Syarat-syarat Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Pada Ilmu Perpustakaan
Program Studi Ilmu Perpustakaan Kelas Khusus**

**Diajukan oleh
Arif Nurochman
04142039**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN KELAS KHUSUS
JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI FAKULTAS ADAB
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2006



PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**KUALITAS PENGAKSESAN (*ACCESSIBILITY*) LAYANAN REFERENSI
DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA**

Diajukan oleh :

1. Nama : ARIF NUROCHMAN
2. NIM : 04142039-E
3. Program : Sarjana Strata 1
4. Prodi : Ilmu Perpustakaan

Telah dimunaqsyahkan pada hari: **Senin** tanggal **14 Agustus 2006** dengan nilai **B** dan telah dinyatakan syah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ilmu Perpustakaan (SIP)**

Panitia Ujian Munaqasyah

Ketua Sidang

Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag.,SIP.,M.Si.
NIP. 150290097

Sekretaris Sidang

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.
NIP. 150271967

Pembimbing /merangkap penguji,

Nurdin Langu, S.Ag.,SS.,MA
NIP. 150303042

Penguji I

Anis Masruri, S.Ag.,SIP.,M.Si.
NIP. 150289449

Penguji II

Drs. Tri Septiyantono, M.Si.
NIP. 130601801

Yogyakarta, 13 September 2006



Dekan,

Drs. H. M. Syakir Ali, M.Si.
NIP. 150178235

Surat Pernyataan

Bismillahirrahmanirohim

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya

Nama : Arif Nurochman

NIM : 04142039

Fakultas : Adab

Jurusan : IPI Kelas Khusus

Judul Skripsi : Kualitas Pengaksesan (*Accessibility*) Layanan Referensi di
Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM
Yogyakarta.

Dengan ini menyatakan:

1. Sepengetahuan kami bahwa judul tersebut di atas belum pernah dibahas orang lain, dan
2. Skripsi itu bukan jiplakan/plagiat dan bukan karya tulis orang lain.

Apabila ternyata skripsi saya tidak sesuai dengan surat pernyataan ini, saya siap dan sanggup menerima sanksi sebagai berikut:

1. Skripsi saya dianggap tidak sah dan otomatis batal sehingga harus mengulang kembali.
2. Sanggup dicabut gelar akademik yang telah saya peroleh yang berkalitan dengan skripsi ini.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran tanpa paksaan dari pihak manapun dan bersifat mengikat diri saya demi kebaikan dan kemaslahatan semua pihak.

Yogyakarta, 10 September 2006
Yang membuat pernyataan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA


Arif Nurochman

04142039

Halaman Persembahan

Skripsi ini saya persembahkan untuk
Yang Pertama Ibuku
Yang Kedua Ibuku
Yang Ketiga Ibuku
Dan Guru-guruku



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Kata Pengantar

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT dan Shalawat serta Salam kepada Rasul Muhammad yang telah memberikan rahmat, hidayah dan kekuatan kepada penulis atas sebuah karya awal dari perjalanan ini setelah melalui berbagai proses pembelajaran baik fisik maupun mental, akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul KUALITAS PENGAKSESAN (*ACCESSIBILITY*) LAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UGM.

Disamping sebagai proses pembelajaran, skripsi ini secara formal disusun sebagai syarat yang harus ditempuh dalam menyelesaikan studi pada Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Kelas Khusus Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangannya. Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing penulis sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Ucapan terima kasih terutama penulis tujukan kepada:

1. Bapak Drs. H.M. Syakir Ali, M.Si, selaku Dekan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Anis Masruri, S.Ag., SIP., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan Dan Informasi yang telah banyak membantu penulis.
3. Bapak Nurdin Laugu, S.Ag., SS., MA., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan penulisan yang berarti.

4. Bapak Priyo Dwi AS, selaku Penanggungjawab Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM yang telah memberi kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan arahan yang sangat membantu penulis.
5. Pak Agus dan Bu Andre selaku petugas layanan referensi Perpustakaan Fisipol UGM yang telah memberikan informasi dan data yang penulis perlukan
6. Seluruh staf dan karyawan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan sehingga skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya.
7. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis.
8. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Akhirnya semoga karya kecil ini bermanfaat bagi kita semua.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY Penulis
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA ARIF NUROCHMAN

INTISARI

Layanan Referensi merupakan jenis layanan informasi yang terdapat di perpustakaan pada umumnya, hanya saja yang membedakan dari jenis layanan informasi lain yang terdapat di perpustakaan adalah sifat layanan referensi yang lebih menekankan pada aspek konsultasi antar personal antara pustakawan dan pemakai perpustakaan.

Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pengaksesan (*accessibility*) dari layanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM. Indikator kualitas pengaksesan (*accessibility*) adalah jumlah dan tingkat pelayanan pada pemakai, rasio pelayanan yang diminta, rasio pelayanan yang dapat dipenuhi dan rasio antara jumlah koleksi dengan jumlah pemakai.

Dari hasil analisis disimpulkan jumlah dan tingkat pelayanan pada pemakai kurang tinggi, dalam arti bahwa layanan referensi berdasarkan indikator tersebut dapat dilaksanakan dalam berbagai kegiatan antara lain menyangkut kegiatan konsultasi langsung antara pemakai dengan pustakawan. Untuk indikator berdasarkan rasio pelayanan yang diminta tingkat layanan tinggi. Indikator rasio pelayanan yang dapat dipenuhi, parameter yang digunakan adalah jumlah foto kopi dari layanan referensi perpustakaan, menunjukkan tingkat tinggi. Sedangkan untuk indikator rasio antara jumlah koleksi referensi dan jumlah pemakai, layanan sangat rendah. Penelitian menunjukan bahwa rasio jumlah koleksi dan jumlah pemakai sangat kecil hanya 6% dari total jumlah koleksi dengan jumlah pemakai.

Secara umum tingkat kualitas pengaksesan (*accessibility*) layanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM kurang tinggi dan tidak ideal dalam memberikan layanan informasi kepada pemakai dengan ciri utama sifat layanan yang bersifat konsultatif antara pemakai dengan pustakawan.

Kata Kunci: Kualitas Pengaksesan, Layanan Referensi.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

Reference service is generally a type of information services which are in the library. Nevertheless, it focuses on the consultative aspects between librarians and the users.

This descriptive qualitative research aims to know the accessibility of library reference service of the Faculty of Social Science and Politics of Gadjah Mada University library. The indicator of the accessing quality is the amount and the level of services of the user and also the other measurement is, the ratio for demand and the fulfillment, the ratio between the number of collection and that of users.

The result of the research shows that the amount and the level of users are not significantly high by which reference service can be related by many kinds of activities such as direct consultative activity between the users and librarians. The indicator for the demand of service is high. The indicator concerning the availability of service which can be fulfilled, such as the amount of photocopied items obtained from reference collections is high. While the indicator of the ratio of service between the number of reference collection and that of users, the level of service effectiveness is not significant as can be see from that the ratio between the number of collection and that of the users is very small around 6%.

In general, the level of accessibility of reference service in the Faculty of Social Science and Politics of Gadjah Mada University library is less high and is not ideal in giving information service to the user, particularly the consultative service between the librarians and the users.

Keyword: Accessibility, Reference Service



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Surat Pernyataan	iii
Halaman Persembahan	iv
Kata Pengantar	vi
Intisari	vii
Abstract	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4. Sistematika Pembahasan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	8
2.1. Tinjauan Pustaka	8
2.2. Landasan Teori	12
2.2.1. Konsep Kualitas Pengaksesan (<i>accessibility</i>)	12
2.2.2. Koleksi Referensi	15
2.2.3. Petugas Referensi (Pustakawan Referensi)	17
2.2.4. Pertanyaan Referensi	18

BAB III	METODE PENELITIAN	21
	3.1. Subyek dan Obyek Penelitian	21
	3.2. Variabel Penelitian.....	22
	3.3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
	3.4. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	25
	3.5. Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner.....	26
	3.6. Definisi Operasional	28
	3.7. Teknik Analisis Data	30
BAB IV	<i>ACCESSIBILITAS</i> LAYANAN REFERENSI PERPUSTAKAAN FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK UGM.....	33
	4.1. Gambaran Umum.....	33
	4.2. Fungsi dan Peran Perpustakaan Fisipol UGM.....	35
	4.3. Struktur Organisasi	36
	4.4. Layanan dan Fasilitas Perpustakaan	45
	4.5. Layanan Referensi Fisipol UGM.....	49
BAB V	ANALISIS	52
	5.1. Kualitas Pengaksesan (<i>accessibility</i>) Layanan Referensi Berdasarkan Jumlah dan Tingkat Layanan Pada Kelompok Pemakai.....	52
	5.1.1. Konsultasi dilakukan dalam Proses Layanan Referensi antara Pemakai dan Petugas Referensi	53
	5.1.2. Kondisi Layanan Referensi.....	56
	5.1.3. Kesimpulan Sub Bab	59

5.2. Kualitas Pengaksesan (<i>accessibility</i>) Layanan Referensi Berdasarkan Rasio Pelayanan yang Diminta	61
5.3. Kualitas Pengaksesan (<i>accessibility</i>) Layanan Referensi Berdasarkan pada Pelayanan yang dapat Dipenuhi	63
5.4. Kualitas Pengaksesan (<i>accessibility</i>) Layanan Referensi Berdasarkan Pada Rasio antara Koleksi dengan Jumlah Pemakai ...	65
BAB VI PENUTUP	69
6.1. Simpulan	69
6.2. Saran	71
Daftar Pustaka.....	73
Lampiran	
Pedoman Interview	75

Daftar Tabel

1. Tabel 1. Jenis Buku Referensi Memiliki Misi dan Tujuan Khusus.....	17
2. Tabel 2. Jumlah Koleksi Referensi s/d Juni 2006.....	22
3. Tabel 3. Definisi Operasional.....	29
4. Tabel 4. Tabel Kosong (<i>dummy Tables</i>) untuk Analisis Indikator.....	32
5. Tabel 5. Penilaian Predikat Indikator.....	32
6. Tabel 6. Keanggotaan Perpustakaan.....	45
7. Tabel 7. Data Koleksi Perpustakaan Fisipol s/d Juni 2006.....	47
8. Tabel 8. Data Jumlah Anggota Perpustakaan Fisipol UGM s/d Juni 2006.....	48
9. Tabel 9. Data Jumlah Layanan Referensi Januari-Juni 2006.....	49
10. Tabel 10. Kualitas Pengaksesan Layanan Referensi.....	51
10. Tabel 11. Analisis Konsultasi Layanan Referensi.....	53
11. Tabel 12. Kondisi Layanan Referensi Saat ini.....	56
12. Tabel 13. Jumlah Foto Kopi Koleksi Referensi s/d Juni 2006.....	64
13. Tabel 13. Perhitungan Koleksi Menurut Komponennya.....	65

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Daftar Gambar

1. Gambar 1. Definisi Operasional Variabel29
2. Gambar 2. Struktur Organisasi Perpustakaan Fisipol UGM44

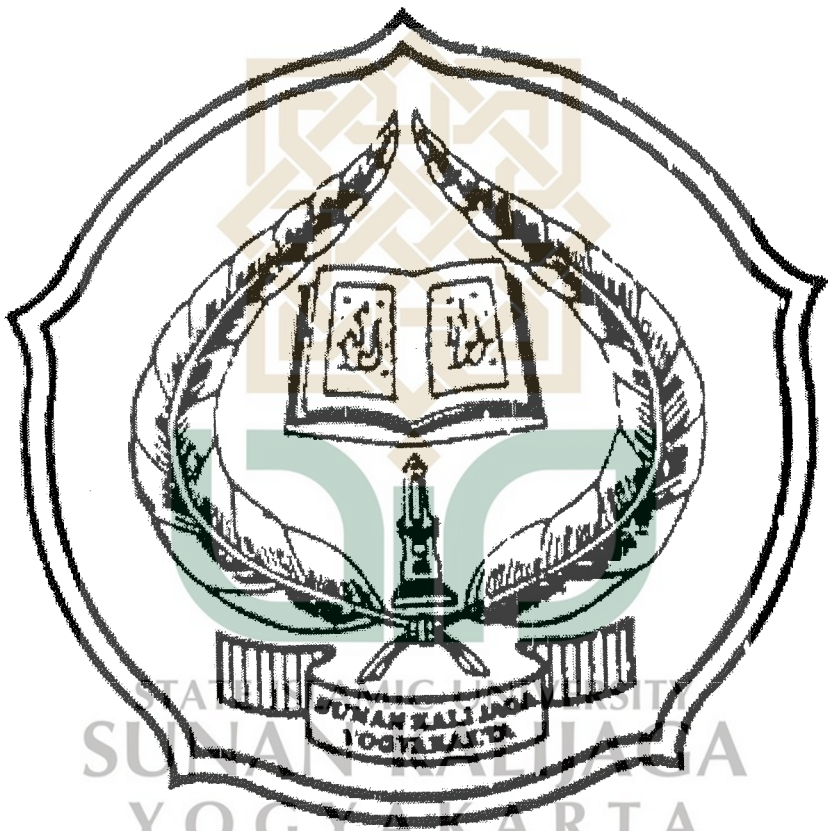


Daftar Lampiran

1. Pedoman Interview	73
2. Surat Pengantar Ijin Penelitian	78
3. Surat Ijin Penelitian dari Bapeda Propinsi DIY	79



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



UNIVERSITAS
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.

Perpustakaan sebagai bagian dari pengembangan ilmu pengetahuan memiliki peran yang strategis yang tidak dapat ditinggalkan, terlebih dalam lingkup perguruan tinggi perpustakaan diibaratkan sebagai jantung dari universitas, Feather (dalam Laugu, 2002:25). Perpustakaan perguruan tinggi merupakan komponen pendukung untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan sebagai sarana terpenting dalam melaksanakan proses transfer ilmu pengetahuan. Perpustakaan memberikan jasa layanan informasi bagi segenap civitas akademika. Perpustakaan adalah salah satu alat yang vital dalam setiap program pendidikan, pengajaran, dan penelitian bagi setiap lembaga pendidikan dan ilmu pengetahuan.

Hal tersebut dapat dipahami karena fungsi universal dari setiap pendidikan adalah harus mampu berdiri di garis depan dalam perubahan-perubahan yang terjadi di masyarakat, terlebih apabila antarkomponen pendidikan saling berinteraksi yang saling mendukung, termasuk juga perpustakaan sebagai bagian dari komponen tersebut. Oleh sebab itu maka salah satu tugas pokok dari perpustakaan dimanapun adalah *the preservation of knowledge*, artinya mengumpulkan, memelihara, dan mengembangkan semua ilmu pengetahuan manusia dari zaman ke zaman (Trimo, 1997:2). Bagi perpustakaan perguruan tinggi sendiri tugas dan tujuannya adalah untuk membantu memperlancar dan mensukseskan program-program serta proyek-proyek yang diletakkan oleh perguruan tinggi yang bersangkutan. Dengan pengertian yang lain

dapat dikemukakan bahwa standar suatu perguruan tinggi banyak ditentukan oleh standar kualitas yang dapat dicapai oleh perpustakaan yang bersangkutan.

Sejalan dengan pola pengetahuan, perkembangan ilmu dan teknologi, perpustakaan perguruan tinggi terutama sebagai konsekuensi adanya perkembangan metode belajar dan mengajar modern, perpustakaan tidak hanya bertugas mengumpulkan, menyimpan dan meminjamkan bahan-bahan informasi saja, akan tetapi lebih banyak lagi fasilitas layanan jasa yang dituntut oleh pengguna yang dilayaninya. Fungsi perpustakaan perguruan tinggi harus dapat disejajarkan dengan fungsi lembaga induk yang menaunginya, peran perpustakaan harus lebih aktif, dinamis serta memberikan sistem pelayanan jasa informasi yang lebih kompleks. Perpustakaan berkedudukan sebagai motor penggerak dalam memperlancar dan mensukseskan fungsi Tri Darma Perguruan Tinggi, yakni 1) pendidikan dan pengajaran, 2) penelitian atau riset, 3) dan pengabdian kepada masyarakat.

Perpustakaan secara umum memberikan jasa layanan informasi kepada pengguna melalui berbagai layanan perpustakaan, antara lain layanan sirkulasi yang umumnya berupa kegiatan peminjaman dan pengembalian koleksi, layanan referensi yakni layanan konsultasi langsung tentang informasi yang bersifat spesifik, serta layanan jasa penelusuran informasi. Perpustakaan perguruan tinggi dapat dikatakan baik apabila memiliki sumber daya informasi yang dapat digunakan dengan tepat oleh pengguna perpustakaan pada saat yang dikehendaki. Dengan kata lain perpustakaan dianggap bermutu apabila dapat memberikan layanan yang cepat, tepat dan benar kepada pengguna. Bagian pelayanan yang biasanya menjadi tolak ukur bagi keberhasilan sistem kerja perpustakaan, namun tugas bagian pelayanan tidak dapat berdiri sendiri. Ia harus didukung oleh bagian pengadaan, pengolahan dan perawatan

koleksi. Dalam upaya memenuhi kebutuhan informasi kepada pengguna, perpustakaan berusaha memberikan pelayanan yang baik dengan didukung oleh koleksi yang memadai.

Sistem layanan yang baik berlaku juga pada bagian layanan referensi. Layanan referensi merupakan layanan informasi untuk membantu pengguna dalam menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi, atau layanan yang bersifat mengarahkan saja tentang informasi yang dimaksud. Pelayanan referensi adalah pemberian bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal oleh perpustakaan kepada masyarakat yang dilayaninya yang sedang mencari atau membutuhkan keterangan-keterangan tertentu (Trimo, 1997:12). Sementara itu Yusup (2001:310) menggunakan istilah layanan rujukan perpustakaan dalam memberikan pengertian layanan referensi. Perpustakaan memberikan layanan rujukan (referens) kepada masyarakat yang membutuhkan informasi dengan jawaban spesifik. Pelayanan rujukan merupakan proses komunikasi antar personal yang terjadi di perpustakaan, proses komunikasi ini berlangsung antara pustakawan dan penggunanya. Sedangkan Nurhadi, (dalam Lestari 2005:13) menyatakan bahwa pelayanan rujukan merupakan layanan informasi untuk membantu pengguna dalam menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi rujukan, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi rujukan.

Layanan referensi memberikan gambaran layanan informasi perpustakaan dengan berbagai komponen yang saling mendukung satu sama lain. Antara perpustakaan sebagai lembaga informasi, petugas perpustakaan (pustakawan referensi)

yang menjawab pertanyaan dari pengguna, pengguna yang mencari informasi serta koleksi referensi sebagai acuan bagi pustakawan dalam memberikan layanan.

Akan tetapi dengan beragamnya kegiatan layanan referensi yang umumnya dilakukan dengan menggunakan metode konsultatif antara pengguna dengan pustakawan referensi, kegiatan layanan referensi umumnya masih menghadapi kendala yakni tidak terdapatnya komunikasi personal antara pustakawan referensi dengan pengguna. Perpustakaan hanya menyediakan jasa layanan referensi saja tanpa mampu memberdayakan layanan referensi yang ideal kepada pengguna. Sementara pengguna mengharapkan adanya layanan informasi yang tepat dan cepat. Padahal koleksi referensi yang beragam merupakan sarana utama dalam menyediakan layanan referensi untuk memenuhi kebutuhan informasi kepada pengguna perpustakaan. Bahkan tidak jarang petugas layanan referensi yang seharusnya sebagai mediator antara dunia informasi dengan pengguna yang membutuhkan informasi tidak dapat memberikan jawaban informasi yang dimaksud. Padahal layanan referensi diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

Seperti halnya dengan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM, sebagai perpustakaan fakultas yang memberikan jasa layanan informasi kepada pengguna, secara umum berusaha memberikan layanan kepada seluruh civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM. Salah satu bentuk layanan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM adalah layanan referensi dari latar belakang berbagai disiplin sosial dan ilmu politik. Komponen sumber informasi yang berguna sebagai sarana untuk melaksanakan kegiatan pelayanan yang berupa koleksi referensi, petugas referensi, alat penelusuran informasi serta pengguna menjadi

komponen utama dalam menyelenggarakan jasa layanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM.

Dengan memperhatikan komponen tersebut dapat memberikan gambaran bahwa layanan referensi dapat dilaksanakan dalam lingkungan perpustakaan perguruan tinggi, termasuk juga di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM. Akan tetapi apakah layanan tersebut memiliki intensitas tinggi atau rendah dengan memperhatikan pada kualitas pengaksesan (*accessibility*) sistem layanan referensi perpustakaan, mengingat komunikasi informasi dalam pelayanan perpustakaan yang lebih personal, serta tujuan primer dari perpustakaan adalah memaksimalkan kebutuhan informasi pengguna dengan sumber informasi dari koleksi referensi perpustakaan. Bagaimana kualitas pengaksesan (*accessibility*) layanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM memberikan layanan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna perpustakaan dengan asumsi bahwa layanan lebih bersifat konsultatif dan kebutuhan pengguna akan akses informasi referensi dapat terpenuhi dengan cepat, tepat dan akurat.

1.2. Rumusan Masalah.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian yang dilakukan adalah untuk:
Mengetahui bagaimana deskripsi kualitas pengaksesan (*accessibility*) layanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM ?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk:

Mendeskripsikan bagaimana kualitas pengaksesan (*accessibility*) dari layanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM.

Sedangkan manfaat penelitian ini untuk

1. Memperkaya khasanah ilmu perpustakaan khususnya yang terkait dengan jasa layanan referensi sebagai mediator dari layanan informasi yang terdapat di perpustakaan.
2. Untuk memberikan dasar dan standar jasa layanan informasi referensi dalam memberikan bentuk layanan informasi sesuai dengan kepentingan pengguna perpustakaan.

1.4. Sistematika Pembahasan.

Sistematika pembahasan dalam menyusun penelitian ini, dapat diuraikan sebagai berikut: pada bab I menguraikan tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah yang merupakan inti permasalahan yang harus diteliti dan harus terjawab dalam pembahasan, tujuan penelitian, serta manfaat yang diharapkan dalam kegiatan penelitian.

Bab II berisi tinjauan pustaka dan landasan teori. Dalam tinjauan pustaka memberikan gambaran tentang penelitian yang sejenis yang pernah dilakukan oleh penulis lain, serta sebagai referensi dalam rangka membuat penelitian. Landasan teori sebagai dasar dalam melakukan penelitian dalam bidang puskodinfo.

Bab III menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan dalam proses penelitian. Pada bab ini dijelaskan tentang subyek dan obyek penelitian, sampel, uji validitas dan realibilitas kuesioner, metode dan teknik pengumpulan data serta metode analisis yang digunakan.

Bab IV berisi tentang gambaran umum Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM

Bab V merupakan bagian pembahasan atau analisis dari tema penelitian yang dilakukan. Pada pembahasan diuraikan tentang sub bab yang mendukung dan menjawab permasalahan penelitian. Pembahasan disajikan secara sistematis sehingga memberikan gambaran hasil penelitian yang tepat dan memberikan gambaran hasil penelitian yang baik.

Bab VI berisi simpulan dan saran. Dari hasil pembahasan penelitian dapat disimpulkan tentang kajian hasil penelitian yang telah dilakukan, kemudian hal-hal yang tidak terjawab dalam pembahasan penelitian dapat direkomendasikan sebagai saran untuk dapat memberikan hasil yang lebih baik.

Pada bagian terakhir berisi daftar pustaka, serta lampiran yang mendukung penelitian.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Simpulan

Berdasarkan analisis data yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan pengukuran terhadap variabel kualitas pengaksesan (*accessibility*) layanan terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM dapat dideskripsikan kurang tinggi. Hal tersebut dapat dilihat dari 4 (empat) indikator yaitu Jumlah dan Tingkat Pelayanan pada Kelompok Pemakai, Rasio Pelayanan yang Diminta, Pelayanan yang Dapat Dipenuhi, dan Rasio antara Koleksi dengan Jumlah Pemakai.

1. Jumlah dan Tingkat Pelayanan pada Kelompok Pemakai.

Pada indikator ini tingkat Pelayanan Referensi di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dilakukan kurang tinggi. Jumlah dan tingkat pelayanan kepada pemakai yang diselenggarakan oleh perpustakaan berjalan dengan kurang baik. Ciri utama dari layanan referensi adalah layanan informasi dalam bentuk konsultasi antara pemakai dengan petugas referensi. Memang konsultasi layanan informasi berjalan dengan baik. Terbukti dengan tahap awal layanan konsultasi referensi adalah dimulai dari pertanyaan dari pemakai tentang ada tidaknya informasi di perpustakaan tersebut. Kemudian petugas menganalisa dan menafsirkan pertanyaan pemakai tersebut dengan mencatat dan mengecek pada sarana penelusuran. Kemudian jenis pertanyaan tersebut sebagai sarana mengarahkan ke sumber informasi apabila ketepatan penafsiran dan ketepatan

jawaban sesuai dengan permintaan dari pemakai. Sumber informasi yang disusun secara sistematis memudahkan bagi pemakai untuk mendapatkan informasi yang dikehendaki, tetapi dari sisi kemutakhiran informasi sebagian besar sumber informasi sudah *out of date*. Apabila informasi tersebut tidak layak maka petugas mengarahkan ke perpustakaan lain atau ke sumber informasi lain yang sekiranya lebih relevan. Kerja sama dan kreativitas dari petugas referensi masih menjadi modal untuk menawab permintaan pertanyaan dari pemakai.

2. Untuk indikator rasio pelayanan yang diminta dalam layanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sistem pelayanan kepada pemakai tinggi. Rata-rata dalam 1 hari petugas dapat memberikan pelayanan kepada pemakai sekitar 2 orang, bahkan apabila pada saat mahasiswa baru layanan kepada pemakai lebih dari 2 kali dalam 1 hari.
3. Simpulan terhadap pelayanan yang dapat dipenuhi lebih menekankan pada jumlah foto kopi dari koleksi referensi, mengingat tidak dicatatnya jumlah permintaan dan jumlah mahasiswa yang dilayani oleh petugas referensi, hanya saja dalam 1 tahun layanan referesi dapat memberikan pelayanan dari hasil foto kopi sebanyak 720 orang, dengan demikian pelayanan yang dapat dipenuhi dengan parameter jumlah foto kopi tinggi.
4. Dilihat dari rasio antara jumlah koleksi dan jumlah pemakai, maka dapat ditarik simpulan bahwa kualitas pengaksesan (*accessibility*) layanan referensi di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM rendah. Artinya layanan masih dapat dilaksanakan tetapi tidak ideal untuk membandingkan jumlah koleksi dan jumlah pemakai. Rasio jumlah koleksi dan jumlah pemakai

sangat kecil dan tidak masuk kategori standar untuk perpustakaan setingkat perguruan tinggi dan perpustakaan fakultas yang lebih menekankan pada ilmu sosial dan ilmu politik. Apabila dilihat dari rasio koleksi antara koleksi yang disirkulasikan dan jumlah koleksi referensi pun menunjukkan angka yang sangat kecil, dalam arti tidak ideal. Bagi segi layanan maka tidak layak untuk memberikan layanan referensi pada tingkat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

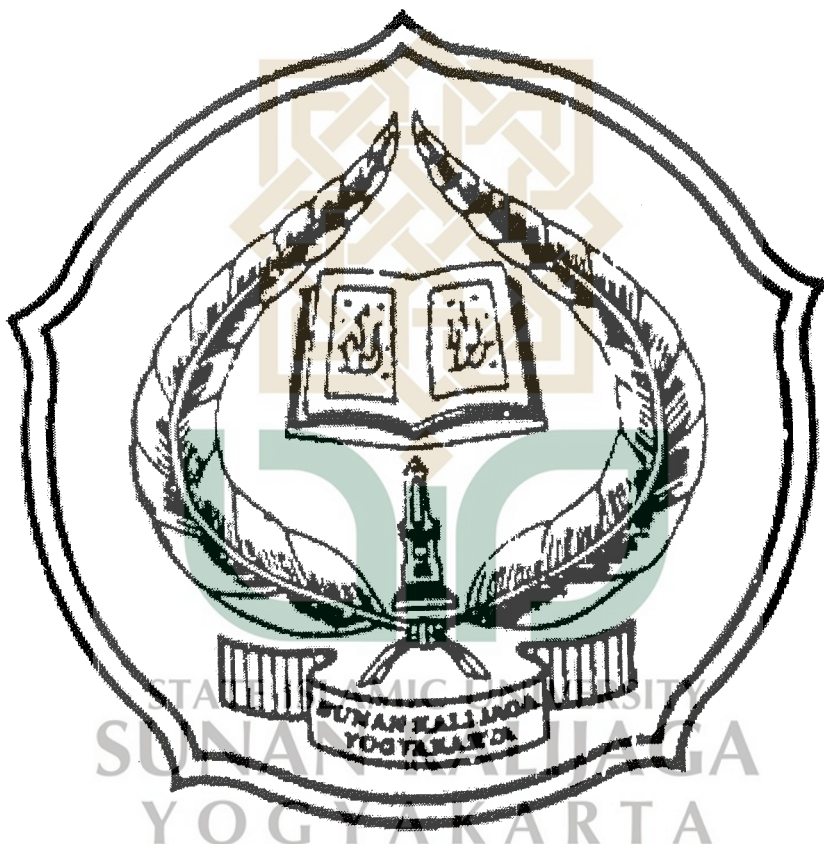
6.2. Saran.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, ada beberapa saran yang perlu untuk disampaikan dalam rangka memperbaiki atau meningkatkan Kualitas Pengaksesan (*accessibility*) Layanan Referensi di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UGM sebagai berikut :

1. Melakukan inventarisasi permintaan informasi pengguna yang dicatat dalam buku jurnal untuk memberikan gambaran layanan yang diminta oleh pemakai dalam jangka waktu tertentu.
2. Melakukan evaluasi ulang terhadap sistem pelayanan referensi perpustakaan secara menyeluruh dengan melakukan pembenahan koleksi, sosialisasi layanan referensi, peningkatan kerja sama antar perpustakaan serta melaksanakan strategi pengelolaan layanan referensi secara bertahap dan konsisten.
3. Mempersiapkan SDM dan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kualitas pengaksesan layanan referensi dengan melakukan strategi pelayanan yang baik dan terpadu yang dikomunikasikan dengan seluruh elemen organisasi perpustakaan secara menyeluruh.

4. Perlunya penambahan jumlah koleksi referensi dengan memperhatikan rasio antara jumlah koleksi referensi dengan jumlah pemakai aktif, serta memperhatikan pada rasio koleksi yang disirkulasikan dengan jumlah koleksi referensi yang terlalu kecil.
5. Untuk penambahan koleksi yang ideal dengan memperhatikan rasio koleksi dan jumlah pemakai serta latar belakang kajian ilmu yang lebih spesifik.





UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Daftar Pustaka.

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Pendidikan Nasional Univesitas Jendral Soedirman. 2004. *Buku Panduan Pengguna Perpustakaan Universitas Jendral Soedirman*. Purwokerto: Universitas Jendral Soedirman.
- Echols, John M. dan Hassan Shadily. 1996. *Kamus Inggris Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hadi, Sutrisno. 1997. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: LP3ES
- Lasa, HS. 2005. *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Laugu, Nurdin. 2002. "Information Desk; Urgensinya dan Elevasi Kinerja Perpustakaan". Dalam *Media Informasi* Vol. XIII. No. 11.
- Lestari.M, Tri. 2005. "Kinerja Layanan Rujukan Pada UPT Perpustakaan Universitas Jember (Studi Kasus di UPT Perpustakaan Universitas Jember)". Dalam *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Volume II. Nomor 2.
- Noerhayati. S. 1987. *Pengelolaan Perpustakaan Jilid I*. Bandung: Alumni.
- Poerwanti, Endang. 2000. *Pendekatan Kuantitatif Dalam Penelitian Perilaku*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Purnomowati, Sri. 2000. "Mengukur Kinerja Perpustakaan". *Baca*. September-Desember.
- Riduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Rohanda. 2003. "Perilaku Pencarian Informasi oleh Mahasiswa Melalui Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi". Dalam *Jurnal Sosiohumaniora*, Vol 5, No. 2 . Juli.
- Rumani, Sri. 2003. "Efektivitas Sistem Jaringan Dokumentasi dan Informasi Ilmiah (SJDIIH) di Daerah Istimewa Yogyakarta". Dalam *Sosiohumanika*, Vol.16A, Nomor 1 Januari, Berkala Penelitian Pasca Sarjana Ilmu-ilmu Sosial-Humaniora.

- Soelaiman, S.A. Rivai. 1996. "Jasa Referens; Kasus di Pusat Perpustakaan Pertanian dan Komunikasi Penelitian". Dalam *Jurnal Perpustakaan Pertanian* Vol. V, Nomor 1 (Suplemen).
- Steers, Richard M. 1985. *Efektivitas Organisasi (Kaidah Perilaku)*. Jakarta: Erlangga
- Sulistyo-Basuki. 1992. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 1992. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Sumardji, P. 1992. *Pelayanan Referensi Di Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Supriadi, Eri dkk. 2004. "Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Perpustakaan Pada UPT Perpustakaan Perpustakaan Jember (Analysis of Service Quality at the Library of Jember University)" dalam *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol II, No. 1
- Tampubolon, Daulat P. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu*. Jakarta: Paradigma Baru
- Trimo, Soejono. 1997. *Buku Panduan Mata Kuliah Reference Work & Bibliography dengan Sistem Modular*. Jakarta: Bumi Aksara.
- _____. 1997. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Yusup, Pawit M. 2001. *Pengantar Aplikasi Teori Ilmu Sosial Komunikasi Untuk Perpustakaan dan Informasi*. Bandung: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran.
- Zulaikha, Sri Rohyati. 2004. "Pathfinder: Salah Satu Bentuk Upaya Pustakawan untuk Meningkatkan Jasa Pelayanan Rujukan Kepada Pengguna dalam Menemukan Kembali Informasi di Perpustakaan". Dalam *Media Informasi*, 13(16).