

**PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN
REFERENSI DI UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan
Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Sebagai
salah satu syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (SIP)**



**Di susun oleh:
Winarno
NIM. 07140099**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2010**

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.
Dosen Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS

Hal: Skripsi

Saudara Winarno

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Adab dan
Ilmu Budaya
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalammu'alaikum wr.wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka menurut kami skripsi saudara:

Nama : Winarno

NIM : 07140099-E

Judul : **“ Persepsi pengguna terhadap Pelayanan Referensi di UPT
Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta”**

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN. Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosahkan. Demikian atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih

Wasalammu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 14 Mei 2010

Pembimbing


Drs. Djazim Rohmadi, M.Si

NIP : 19630128 199403 1 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fax. (0274) 513949
Web: <http://adab.uin-suka.ac.id> E-mail: adab@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/IPI/PP.00.9/ /2010

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul :

PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN REFERENSI DI UPT PERPUSTAKAAN UNY

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Winarno
NIM : 07140099
Telah dimunaqasyahkan pada : 15 Juni 2010
Nilai Munaqasyah : A-

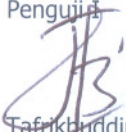
Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM MUNAQASYAH :

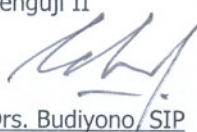
Ketua Sidang



Drs. Djazim Rohmadi, M.Si
NIP. 19630128 199403 1 001

Penguji I


Tafikbuddin, M.Pd
NIP. 19730205 199903 1 003

Penguji II


Drs. Budiyo, SIP
NIP. 1962010 199303 1 004

Yogyakarta, 30 Juni 2010
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
DEKAN

Prof. Dr. H. Syihabuddin Qalyubi, Lc., M.Ag.
NIP. 19520921 198403 1 001



MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah kemudahan kamu berharap”

(Q.S. Al-Insyirah:6-8)

Allah akan mengangkat derajat orang yang beriman dan berilmu pengetahuan.

Dan Allahmaha mengetahui apa yang telah kamu kerjakan.

(Q.S. Al Mujadalah : 11)

Buku itu gudang ilmu, membaca kunci pembukanya

Buku itu jendela dunia

Siapa tak suka buku, tak kan banyak tahu dunia

(Kata Mutiara)

PERSEMBAHAN

Dengan tidak mengurangi rasa syukur kepada Allah SWT.

Skripsi yang sederhana ini ku persembahkan

Kepada:

- Alm. Ayahku dan Ibu yang selalu setia dan membesarkan sampai saat ini
- Ku hadiahkan kepada istri dan anak-anak
Tercinta: Rini, Acit, Aulia dan zhafran

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan Puji syukur hanya milik Allah Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari berbagai pihak, khususnya pembimbing. Oleh karena itu, penulis tidak lupa menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H Syihabuddin Qalyubi, Lc.M.Ag, selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
2. Bapak Tafrihuddin, S.Ag., M.Pd. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak Drs. Djazim Rohmadi, M.Si. selaku pembimbing
4. Ibu Sri Hartati, SH. Selaku Kepala UPT Perpustakaan UNY
5. Seluruh Dosen dan Staf karyawan Jurusan Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Seluruh sivitas akademika Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
7. Terima kasih yang amat besar saya ucapkan kepada (Alm.BapakParto

Suwarno) dan Ibu (Daliyem Partosuwarno) yang selalu setia dan membesarkannya, juga tidak lupa istri dan anak-anak tercinta

8. Teman-Teman kerja Sofyan Riyanto, Agus Muryatmo, Sukarjono dan semuanya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan motivasi kepada saya.

9. Teman-teman KKN di SD. Muh. Bayen I (Bagio, Widi, Novi, Fitri dan Wening) yang mengajarkan sebuah arti kebersamaan dan persaudaraan.

Dengan ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis mengharapkan atas kritik dan saran yang membangun demi tercapainya kesempurnaan lebih lanjut. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penelitian berikutnya.

Kepada Allah SWT saya mohon hidayah-Nya semoga selalu dalam ridhlon-Nya, Amin.

Yogyakarta, 14 Mei 2010
Penyusun

(Winarno)

INTISARI

PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN REFERENSI DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA TAHUN 2010

**Oleh:
Winarno
NIM: 07140099**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta yang aktif telah terdaftar menjadi anggota perpustakaan yang berjumlah 3.037, dari 3.037 tersebut diambil sampel dengan teknik menggunakan rumus yamane sehingga diperoleh 99 sampel. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan empat metode, yaitu observasi, dokumentasi, wawancara dan kuesioner (angket). Variabel penelitian yang digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap pelayanan referensi menggunakan lima dimensi: informasi, bimbingan, bibliografi, supervisi dan intruksi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta dikategorikan baik, dengan total keseluruhan nilai rata-rata 2,75. yang terdiri dari: referensi sebagai informasi (2,76), referensi sebagai bimbingan (2,75), referensi sebagai bibliografi (2,74), referensi sebagai supervisi (2,76), referensi sebagai intruksi (2,72) Dari hasil penelitian ini perlu adanya kebijakan dengan pihak-pihak terkait dan evaluasi dalam pengadaan koleksi agar dapat relevan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

**Kata kunci: Perpustakaan Perguruan Tinggi, Persepsi pengguna,
Pelayanan Referensi.**

ABSTRACT

USER'S PERCEPTION TOWARD REFERENCE SERVICE IN UPT OF YOGYAKARTA STATE UNIVERSITY LIBRARY YEAR 2010

**By :
Winarno
NIM: 07140099**

This research was aimed at finding out how user's perception toward reference service in UPT of Yogyakarta State University Library. The population used in this research were the students of Yogyakarta State University who were actively registered to be the member of the library with 3037 members, from the 3037 members the sample were taken with yamane formula until 99 samples were get. This is a descriptive research with quantitative approach. The data were collected using four methods, those were observation, documentation, interview, and questionnaire. The research variable used to measure user's perception toward reference service included five dimension: information, guidance, bibliography, supervision, and instruction. The result of the research revealed that user's perception toward reference service in UPT of Yogyakarta State University Library was good, with total average 2.75 that consist of reference as information (2.76), reference as guidance (2.75), reference as bibliography (2.74), reference as supervision (2.76), reference as instruction (2.72).

From this research, it was found out that the policy with related institution and evaluation in completing the library collection was necessary in order to be relevant to meet user's need.

Keywords : University Library, User's Perception, Reference Service

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman judul.....	i
Halaman Nota Dinas.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iiii
Halaman motto.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	ix
Intisari.....	vii
Abstrak.....	viii
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Lampiran.....	xv
Bagan Struktur Organisasi.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4 Sistematika Pembahasan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Persepsi.....	13
2.2.2 Pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	17
2.2.3 Pelayanan Referensi.....	18
2.2.4 Tujuan Pelayanan Referensi.....	20
2.2.5 Unsur-unsur Dalam Mendukung Pelayanan Referensi.....	22
2.2.6 Macam Koleksi Referensi.....	24
2.2.7 Fasilitas Perpustakaan.....	28
2.2.8 Perpustakaan Perguruan inggi.....	29

BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
3.3 Subyek dan Obyek Penelitian.....	33
3.4 Populasi dan Sampel.....	34
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.6 Variabel Penelitian.....	39
3.7 Validitas dan Reliabilitas Penelitian.....	40
3.8 Analisa data.....	42
BAB IV PEMBAHASAN.....	45
4.1. Gambaran Umum UPT Perpustakaan UNY.....	45
4.1.1. Sejarah Singkat.....	45
4.1.2. Tugas dan Fungsi Perpustakaan UNY.....	47
4.1.3. Struktur Organisasi.....	47
4.1.4. Pengguna.....	50
4.1.5. Gedung.....	52
4.1.6. Koleksi.....	54
4.1.7. Personalia.....	55
4.1.8. Pelayanan.....	56
4.2. Pembahasan.....	59
4.2.1. Uji Validitas.....	59
4.2.1.1. Uji Reliabilitas.....	61
4.2.1.2. Persepsi pengguna terhadap pelayanan referensi.....	61
4.2.2. Hasil Penelitian.....	62
4.2.2.1 Fungsi Referensi sebagai informasi.....	62
4.2.2.2. Fungsi Referensi Sebagai Bimbingan.....	69
4.2.2.3. Fungsi Referensi Sebagai Bibliografi.....	73
4.2.2.4. Fungsi Referensi Sebagai Supervisi.....	77
4.2.2.5. Fungsi Referensi Sebagai Intruksi.....	83

BAB V PENUTUP.....	91
5.1. Simpulan.....	91
5.2. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Kisi-kisi angket.....	40
Tabel 2	Pengguna jasa perpustakaan di UPT Perpustakaan UNY tahun Mei 2009 s/d April 2010.....	51
Tabel 3	Keadaan koleksi buku/monografi, buku teks, buku rujukan, dts Maret 2009.....	52
Tabel 4	Jumlah koleksi majalah UPT Perpustakaan UNY tahun 2009.....	55
Tabel 5	Personalia di UPT Perpustakaan UNY.....	55
Tabel 6	Jenis buku referensi/ rujukan di UPT Perpustakaan UNY.....	57
Tabel 7	Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 8	Interpretasi Uji Reliabilitas.....	61
Tabel 9	Data responden tentang ” koleksi referensi yang disajikan cukup lengkapdan beragam”.....	63
Tabel 10	Data responden tentang ”koleksi referensi sangat membantu dan menunjang tugas-tugas perkuliahan saya	63
Tabel 11	Data responden tentang koleksi referensi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan saya.....	64
Tabel 12	Data responden tentang ”koleksi referensi memuat berbagai bidang ilmu yang dapat sebagai sumber referensi dalam penyelesaian tugas-tugas perkuliahan saya.....	65
Tabel 13	Data responden tentang ” koleksi referensi merupakan bahan rujukan memuat informasi secara praktis sehingga dapat memudahkan informasi yang saya butuhkan”.....	66
Tabel 14	Data responden tentang ” informasi yang telah ditemukan dapat saya foto copy dengan prosedur yang mudah”.....	67
Tabel 15	Data responden tentang ”informasi yang disajikan di pelayanan referensi merupakan informasi yang relevan.....	68

Tabel 16	Data responden tentang " persepsi pengguna terhadap pelayanan referensi pada dimensi fungsi referensi sebagai informasi.....	69
Tabel 17	Data responden tentang "dengan rambu-rambu yang ada di koleksi referensi dapat membimbing dan mempermudah saya untuk mengetahui jenis joleksi yang disajikan".....	70
Tabel 18	Data responden tentang " daftar indeks yang sering terdapat pada koleksi referensi dapat membimbing dalam menemukan informasi yang saya butuhkan".....	71
Tabel 19	Data responden tentang "petugas dengan senang hati mengarahkan dan merespon setiap pertanyaan yang saya ajukan".....	72
Tabel 20	Data responden tentang "persepsi pengguna terhadap pelayanan referensi pada dimensi referensi sebagai bimbingan.....	73
Tabel 21	Data responden tentang "bibliografi sebagai bahan referensi dapat memberikan informasi kepada saya tentang karya-karya seseorang atau hal-hal lain.....	74
Tabel 22	Data responden tentang " dengan daftar bibliografi yang tersedia di koleksi referensi saya sering menemukan sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhan saya".....	75
Tabel 23	Data responden tentang "informasi yang saya butuhkan dalam penyelesaian tugas akhir sering saya temukan di koleksi referensi.....	76
Tabel 24	Data responden tentang "persepsi pengguna terhadap pelayanan referensi pada dimensi referensi sebagai bibliografi.....	77
Tabel 25	Data responden tentang " petugas referensi dapat menunjukkan koleksi dengan baik sesuai dengan informasi yang saya butuhkan.....	78
Tabel 26	Data responden tentang "dengan penambahan koleksi baru dapat memberikan informasi yang akurat dan relevan bagi saya.....	79

Tabel 27	Data responden tentang "dalam memberikan jawaban yang saya tanyakan petugas dapat menganalokan dengan baik, misal mencari tokoh-tokoh bisa menunjuk ke koleksi apa dan siapa atau ensikolopedi.....	80
Tabel 28	Data responden tentang " disamping koleksi tek book, koleksi referensi dapat sebagai bahan informasi yang bermanfaat bagi saya".....	81
Tabel 29	Data responden tentang "dengan pelayanan sistem on line informasi yang diberikan dapat memperluas sumber informasi saya.....	82
Tabel 30	Data responden tentang "persepsi pengguna terhadap pelayanan referensi pada dimensi referensi sebagai supervisi	83
Tabel 31	Data responden tentang "koleksi referensi yang memuat informasi dan disusun dengan sistematis maupun abjad dapat membantu saya dalam menelusur informasi".....	84
Tabel 32	Data responden tentang "dengan indeks yang tersedia di koleksi referensi dapat memberikan tentang sesuatu hal kepada saya".....	85
Tabel 33	Data responden tentang "koleksi referensi sering terdapat intruksi didalamnya , sehingga dengan intruksi tersebut dapat mengarahkan saya dalam menelusur informasi yang saya butuhkan".....	86
Tabel 34	Data responden tentang " dalam memberikan pelayanan petugas bersedia menunjukan dan mengarahkan dimana letak informasi yang saya butuhkan.....	87
Tabel 35	Data responden tentang "koleksi referensi antara satu dengan yang lain ada keterkaitan, sehingga koleksi yang belum bisa saya ketemukan bisa diketemukan dengan sumber koleksi lain ".....	88
Tabel 36	Data responden tentang " persepsi pengguna terhadap pelayanan referensi pada dimensi referensi sebagai intruksi".....	89

Tabel 37	Data responden tentang” persepsi pegguan terhadap pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.....	90
----------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket penelitian

Lampiran 2 Tabel data angket penelitian

Lampiran 3 Data Uji Validitas dan reliabilitas

Lampiran 4 Surat Iin Penelitian

Lampiran 5 SK. Melakukan Penelitian

Lampiran 6 SK. Penetapan Pembimbing

BAGAN STRUKTUR ORGANESASI

Bagan 1 Struktur Organesasi Makro Universitas Negeri Yogyakarta.....47

Bagan 2 Struktur Organesasi Mikro UPT Perpustakaan UNY.....48

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Salah satu usaha pemerintah untuk meningkatkan kecerdasan dan kehidupan masyarakat Indonesia adalah dengan mengembangkan perpustakaan. Hal ini sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 0103/0/1981 menyatakan bahwa perpustakaan perlu dikembangkan sebagai sarana pendidikan formal dan pendidikan nonformal dalam sistem pendidikan nasional yang berkesinambungan seumur hidup guna menciptakan masyarakat dan bangsa yang selalu gemar membaca, bersikap ilmiah, kreatif dan inovatif. Keputusan ini secara langsung diungkapkan oleh Presiden Indonesia kedua Suharto pada peringatan Hari Aksara Nasional tanggal 14 September 1995, yaitu dengan mencanangkannya bulan September sebagai Bulan Gemar Membaca dan Hari Kunjung Perpustakaan.

Oleh karena itu perpustakaan sebagai tempat dan sumber informasi bertugas mengolah, mengadakan, melestarikan dan menyebarluaskan informasi yang ada didalamnya serta memberikan pelayanan kepada para penggunanya, termasuk pelayanan referensi. Pelayanan referensi adalah suatu kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan dengan memberikan bimbingan dalam penggunaan koleksi, Tristiana Candra Dewi (1994:15)

Sedangkan pengertian referensi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001) yang berarti sumber acuan, rujukan, atau petunjuk. Secara lebih luas lagi referensi berarti buku-buku yang dianjurkan untuk dibaca sebagai sarana dalam menunjang tugas belajar mengajar. Agar informasi yang ada didalamnya dapat dimanfaatkan secara optimal, tentunya tidak lepas dari sistem pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mengedepankan kepentingan pengguna dengan sasaran tercapainya tujuan perpustakaan.

Adapun tujuan pelayanan referensi secara umum menurut Sulisty-Basuki (1991:52) adalah sebagai berikut:

1. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya adalah mahasiswa, staf pengajar, peneliti juga tenaga administrasi.
2. Menyediakan bahan pustaka referensi (rujukan)
3. Menyediakan ruang belajar untuk pengguna
4. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai
5. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak terbatas pada lingkungan perguruan tinggi, namun juga lembaga terkait.

Pelayanan dikatakan baik apabila dapat dilakukan beberapa hal antara lain:

- a. Cepat, artinya untuk memperoleh pelayanan, pengguna tidak perlu menunggu terlalu lama
- b. Tepat waktu, artinya pengguna dapat memperoleh kebutuhannya tepat pada waktunya.

- c. Benar, artinya pelayanan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan. Soeatminah (1992:17)

Keberhasilan dalam memberikan jasa pelayanan referensi dapat dilihat dari jumlah pengunjung, pelayanan yang baik dan terpenuhinya kebutuhan para pengguna. Untuk menyelenggarakan pelayanan yang baik tidak lepas dari unsur-unsur seperti proses pelayanan, keadaan koleksi, tenaga pustakawan serta fasilitas perpustakaan yang digunakan. Hal ini seperti yang diungkapkan Soeatminah (1992:17) yang menyatakan bahwa:

”Setiap perpustakaan baik besar maupun kecil perlu diatur dengan suatu sistem agar dapat memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat penggunaannya. Setiap orang mengharapkan pelayanan yang baik demikian pula pemustaka perpustakaan. Pelayanan dikatakan baik bila 1. Cepat berarti untuk mendapat pelayanan pengunjung tidak perlu terlalu lama menunggu. 2. Tepat waktu, yang berarti pengunjung memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya. 3. Benar yang berarti pelayanan membantu perolehan sesuai dengan yang dibutuhkan.”

Pelayanan referensi merupakan salah satu bentuk jasa pelayanan perpustakaan yang berhubungan langsung dengan para pengguna, walaupun sebagai sumber rujukan namun informasi yang ada sangat membantu bagi para pengguna dalam penyelesaian tugas belajar mengajar mereka. Berhasil dan tidaknya suatu perpustakaan dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan, sebab dari pelayanan inilah pengguna dapat memberikan penilaian terhadap perpustakaan tersebut.

Adapun tugas pelayanan referensi menurut Sri marnodi (1980:2) antara lain:

1. Tugas pelayanan referensi merupakan pelayanan yang sifatnya langsung, artinya dalam memberikan pelayanan itu betul-betul berhubungan

langsung dengan para pengguna terutama sekali dalam memberikan informasi.

2. Menyediakan informasi yang bersifat ilmiah untuk kepentingan studi dan riset maupun informasi-informasi lain .
3. Membantu para pengguna dalam menggunakan sumber-sumber perpustakaan yang ada dengan sebaik-baiknya.

Agar tugas pelayanan referensi dapat dijalankan dengan sebaik-baiknya, maka petugas tentunya mempunyai syarat-syarat antara lain:

1. Orang yang pandai bergaul
2. Mempunyai perhatian pada pemustaka
3. Siap melayani dan menolong
4. Mempunyai daya imajinasi yang luas
5. Trampil dalam menjalankan tugasnya
6. Mengenal dengan baik siapa yang akan dilayani
7. Pandai menempatkan persoalan atau pertanyaan pengguna dengan tepat dan cepat.
8. Mengetahui pengetahuan yang luas, mengenal koleksi pada umumnya dan koleksi referensi khususnya Sri Marnodi (1980:11).

Juga dikatakan Soejono Trimo (1997:7) tugas-tugas tenaga referensi antara lain:

1. Meng-organisasikan buku-buku sumber itu agar mudah dicari oleh penggunaannya.
2. Mengatur sarana dan fasilitas di ruang referensi/ruang baca/ruang belajar

3. Membina dan memelihara hubungan dengan pusat-pusat informasi lainnya baik lokal, daerah, nasional maupun internasional.
4. Mengajarkan bagaimana menggunakan perpustakaan secara efektif kepada kelompok pengguna agar bisa memanfaatkan koleksi secara optimal khususnya koleksi referensi

Dengan persyaratan tersebut di atas tentunya akan dapat menunjang pelayanan perpustakaan khususnya pelayanan referensi. Pelayanan referensi yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta senantiasa selalu berusaha untuk menyediakan berbagai fasilitas dan informasi yang dibutuhkan pengguna sehingga kebutuhan informasi para pengguna dapat terpenuhi. Disamping menyediakan fasilitas dan pelayanan informasi, pelayanan referensi juga berusaha untuk mengaplikasikan teori dari fungsi referensi seperti memberikan bimbingan, intruksi, supervisi dan bibliografi, dengan tujuan agar ada kenyamanan bagi pengguna untuk dapat mencari informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat, serta mendapatkan kenyamanan pelayanan. Pada kenyataannya ada sebagian pengguna yang merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, tetapi ada juga pengguna yang masih mengeluh dengan pelayanan yang diberikan tersebut seperti tidak diketemukannya informasi yang diinginkan. (sumber wawancara bulan Maret dengan pengguna Anis Fakultas FIP). Dari pelayanan yang diberikan perpustakaan khususnya pelayanan referensi akan dapat menimbulkan persepsi para pengguna yang berbeda-beda.

Sesuai dengan latar belakang di atas penulis merasa tertarik ingin mengkaji tentang sejauh mana persepsi pengguna terhadap pelayanan referensi dengan teori

fungsi referensi yang diberikan oleh UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta. Penulis tertarik dengan judul ini karena selama ini di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta belum pernah ada penelitian yang membahas tentang persepsi pengguna terhadap pelayanan referensi. (Pernyataan ini berdasarkan wawancara dengan Suwarno pustakawan sebagai penanggung jawab koleksi referensi)

Dari persepsi pengguna inilah yang akan menentukan bagaimana pelayanan yang mengaplikasikan teori fungsi referensi dapat memenuhi kebutuhan dan harapan bagi pengguna perpustakaan.

1.2. Rumusan masalah

Dari uraian latar belakang masalah tersebut di atas, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: bagaimana persepsi pengguna terhadap pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.

Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Memperkaya khasanah ilmu perpustakaan, khususnya yang terkait dengan bidang jasa pelayanan referensi.
2. Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan referensi untuk pengembangan kedepan.
3. Sebagai bahan masukan bagi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Dapat sebagai bahan rujukan bagi para peneliti di bidang pelayanan jasa referensi selanjutnya.

1.4. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penyusunan penelitian ini, dapat diuraikan sebagai berikut:

Bab I. Pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah yang merupakan inti permasalahan, tujuan dan pemanfaatan penelitian.

Bab II: Tinjauan pustaka dan landasan teori. Menguraikan antara lain pelayanan referensi, juga berbagai hasil penelitian tentang pelayanan referensi, menguraikan tentang pengertian variabel, persepsi, pengguna, pelayanan referensi juga pengertian perpustakaan.

Bab III: Menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan meliputi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, subyek dan obyek, uji validitas dan reabilitas kuesioner, metode dan teknik pengumpulan data serta metode analisis yang digunakan.

Bab IV : Pembahasan yang terdiri dari: gambaran umum perpustakaan pusat Universitas Negeri Yogyakarta yaitu berisi tentang letak geografis, sejarah singkat, tugas dan fungsi, struktur organisasi, pengguna, dan hasil penelitian yang memberikan keterangan tentang analisa data-data yang diperoleh.

Bab V : Penutup yang berisi simpulan dan saran

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta menurut persepsi pengguna dapat dikategorikan **baik**. Hal ini dapat dibuktikan dengan total nilai rata-rata untuk keseluruhan variabel sebesar 2,75 yang terdiri dari: referensi sebagai informasi total nilai rata-rata (2,76) dalam kategori **baik**, referensi sebagai bimbingan total nilai rata-rata (2,75) dalam kategori **baik**, referensi sebagai bibliografi total nilai rata-rata (2,74) dalam kategori **baik**, referensi sebagai supervisi total nilai rata-rata (2,76) dalam kategori **baik**, referensi sebagai intruksi total nilai rata-rata (2,72) dalam kategori **Baik**.

Berdasarkan interpretasi persepsi pengguna terhadap pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta dapat disimpulkan bahwa lima variabel yang digunakan untuk mengukur persepsi pengguna tersebut dengan hasil rata-rata dalam kategori **baik**. Akan tetapi ada sebagian item pertanyaan dari variabel yang mempunyai nilai tinggi dari responden yang menyatakan kurang setuju diantaranya:

1. Pada variabel Referensi Sebagai informasi

Pada item "koleksi referensi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan saya", dengan 99 responden 47 menyatakan kurang setuju, atau dengan

kata lain pada item tersebut koleksi referensi yang disajikan belum optimal kesesuaian dengan kebutuhan pengguna.

2. Pada variabel Referensi sebagai supervisi

Pada variabel tersebut item pertanyaan “Petugas referensi dapat menunjukkan koleksi dengan baik sesuai dengan informasi yang dibutuhkan saya” dengan 99 responden 46 menyatakan kurang setuju dengan item tersebut, atau dengan kata lain petugas referensi belum semuanya dapat menunjukkan koleksi dengan baik sesuai dengan informasi yang dibutuhkan pengguna.

3. Pada variabel referensi sebagai intruksi

Pada tabel di atas pada item pertanyaan “dalam memberikan pelayanan petugas bersedia menunjukkan dan mengarahkan dimana letak informasi yang saya butuhkan” dengan 99 responden 50 menyatakan kurang setuju, berarti bahwa petugas referensi kurang responsif dan enggan memberikan arahan dan membantu dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan.

5.2 Saran

1. Perlu adanya penambahan koleksi referensi yang baru secara rutin, perlu adanya kerjasama dalam pengadaan koleksi baik dengan mahasiswa, dosen maupun dengan fakultas agar koleksi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Perlu adanya peningkatan wawasan keilmuannya dibidang layanan referensi pada petugas dengan cara diikutkan dalam pelatihan-pelatihan maupun seminar yang berkaitan dengan ilmu perpustakaan khususnya layanan referensi agar petugas mampu menunjukan koleksi yang diinginkan oleh pengguna dengan tepat dan cepat.
3. Perlu adanya bimbingan kepada petugas referensi bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik terhadap pengguna yang selalu mengutamakan dan mengedepankan pengguna sehingga petugas dengan senang hati memberikan pengarahan kepada setiap pengguna yang membutuhkan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi 2003. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta
- Depdiknas, 2008. *Undang-undang Republik Indonesia nomor 43 tahun 2007*, Indonesia : Depdiknas
- Komaruddin, 1982. *Metode Penulisan Skripsi*, Bandung: Angkasa
- Lasa, HS. 1995. *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Marnodi, Sri, 1980. *Referensi Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Pusdiklat IKIP Yogyakarta
- Masruri, Anis dkk. (2006). *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab UI Sunan Kalijaga
- Mudhofir, 1992. *Prinsip-prinsip Belajar Pengelolaan Pusat Sumber Belajar*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nasution, S. 2003. *Metode Penelitian: Penelitian Ilmiah* Jakarta: Bumi Aksara
- Nawawi, Hadari 2005. *Penelitian Terapan*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Qalyubi, Syihabuddin dkk. 2003 *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan*, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga
- Rahmat, Jalaluddin dkk. 2000. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sadli, Saparlinah. (t.t.) *Persepsi Sosial mengenai prilaku menyimpang*, Jakarta: Dep. P&K
- Saleh, Abdul Rahman, 1995 *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jakarta : Universitas Terbuka.
- _____, 2009. *Materi pokok bahan rujukan*, Jakarta: Universitas Terbuka.

- Salim, Peter, Yenny Salim. 1991 *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, Jakarta
Modern Englis Press
- Soeatminah, 1992. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*.
Yogyakarta: Kanisius
- _____, 1987. *Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jakarta:
Depdikbud
- Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Suharto, R, 2006. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*,
Yogyakarta: Perpustakaan Pusat UII.
- Sulistyo-Basuki, 1991, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta:Gramedia
- Sumardji, P. 1992. *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*, Yogyakarta: Kanisius
- Trimo, Soejono, (1997). *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*,
Bandung: Remaja Rosdakarya
- Umami, (1999). *Pelayanan Pemakai di Perpustakaan*. Media Informasi
Perpustakaan Yogyakarta 1 (1)

Lampíran:

Lampiran 1

ANGKET PENELITIAN

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penulisan skripsi yang berjudul **“Persepsi Pengguna Terhadap Pelayanan Referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta**. Dengan ini saya mengharapkan atas kesediaan saudara/saudari untuk meluangkan waktu mengisikan pertanyaan yang saya ajukan.

Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi tugas akhir dan kewajiban memperoleh gelar sarjana (S1) Fakultas Adab, Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Untuk itu saya mengharapkan bantuan saudara/saudari untuk memberikan jawaban semua pertanyaan yang ada, dan jawaban yang saudara/saudari berikan saya jamin kerahasiaanya.

Oleh karena itu saya mohon untuk memberikan jawaban yang sebenarnya, setiap orang akan mempunyai jawaban yang berbeda-beda dan tidak ada jawaban yang salah.

Demikian atas kesediaan dan kerjasama yang diberikan, saya ucapkan terima kasih

Hormat Saya

Winarno.

Nama :

Fak/Jur/Smt :

Petunjuk Pengisian

1. Pilihlah pertanyaan dibawah ini sesuai dengan keadaan yang saudara/saudari rasakan terhadap pelayanan referensi yang diberikan perpustakaan
2. Berilah tanda centang (\checkmark) pada salah satu kolom yang tersedia dengan kriteria jawaban:

- SS = Sangat Setuju
- S = Setuju
- KS = Kurang Setuju
- TS = Tidak Setuju

1. Fungsi referensi sebagai Informasi

No.	Pernyataan				
		SS	S	KS	TS
1	Koleksi referensi yang disajikan cukup lengkap dan beragam				
2	Koleksi referensi sangat membantu dan menunjang tugas-tugas perkuliahan saya				
3	Koleksi referensi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan saya.				
4	Koleksi referensi memuat berbagai bidang ilmu yang dapat sebagai sumber referensi dalam penyelesaian tugas perkuliahan saya				
5	Koleksi referensi merupakan bahan rujukan yang memuat informasi secara praktis sehingga dapat memudahkan menemukan informasi yang saya butuhkan				
6	Informasi yang telah ditemukan dapat saya foto copy dengan prosedur yang mudah				
7	Informasi yang disajikan di pelayanan referensi merupakan informasi yang relevan				

2. Fungsi referensi sebagai Bimbingan

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS
8	Dengan rambu-rambu yang ada di koleksi referensi dapat membimbing dan mempermudah saya untuk mengetahui jenis koleksi yang disajikan				
9	Daftar indek yang sering terdapat pada koleksi referensi dapat membimbing saya dalam menemukan informasi yang saya butuhkan				
10	Petugas dengan senang hati mengarahkan dan merespon setiap pertanyaan yang saya ajukan				

3. Fungsi referensi sebagai Bibliografi

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS
11	Bibliografi sebagai bahan referensi dapat memberikan informasi kepada saya tentang karya-karya seseorang atau hal-hal lain.				
12	Dengan daftar bibliografi yang tersedia di koleksi referensi saya sering menemukan sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhan saya				
13	Informasi yang saya butuhkan dalam penyelesaian tugas akhir sering saya temukan di koleksi referensi				

4. Fungsi referensi sebagai Supervisi

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS
14	Petugas referensi dapat menunjukkan koleksi dengan baik sesuai dengan informasi yang saya butuhkan				
15	Dengan penambahan koleksi referensi baru dapat memberikan informasi yang akurat dan relevan bagi saya				
16	Dalam memberikan jawaban yang saya tanyakan petugas dapat menganalokan dengan baik, missal mencari tokoh-tokoh bisa menunjuk ke koleksi apa dan siapa atau ensiklopedi				
17	Disamping koleksi tek book koleksi referensi dapat sebagai bahan informasi yang bermanfaat bagi saya				
18	Dengan pelayanan system online informasi yang diberikan dapat memperluas sumber referensi saya				

5. Fungsi referensi sebagai Intruksi

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS
19	Koleksi referensi memuat informasi yang disusun dengan sistematis maupun abjad dapat membantu saya dalam menelusur informasi				
20	Dengan indeks yang tersedia di koleksi referensi dapat memberikan tentang sesuatu hal kepada saya				
21	Koleksi referensi sering terdapat intruksi didalamnya, sehingga dengan intruksi tersebut dapat mengarahkan saya dalam menelusur informasi yang saya butuhkan				
22	Dalam memberikan pelayanan petugas bersedia menunjukkan dan mengarahkan dimana letak informasi yang saya butuhkan				
23	Koleksi referensi antara satu dengan yang lain ada keterkaitan, sehingga informasi yang belum dapat saya temukan bisa didapatkan dengan sumber koleksi lain				

Correlations

Correlations

		ITEM_1	ITEM_2	ITEM_3	ITEM_4	ITEM_5	ITEM_6	ITEM_7	ITEM_8	ITEM_9	ITEM_10	ITEM_11	ITEM_12	ITEM_13	ITEM_14	ITEM_15	TOTAL
ITEM_1	Pearson Correlation	1	,427*	,588**	,692**	,678**	,506**	,531**	,619**	-,148	-,039	-,111	-,327	-,144	-,095	-,118	,079
	Sig. (2-tailed)		,033	,002	,000	,000	,010	,006	,001	,479	,032	,000	,085	,000	,000	,000	,479
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
ITEM_2	Pearson Correlation	,427*	1	,703**	,593**	,406*	,631**	,367	,429*	-,039	-,039	-,039	-,039	-,039	-,039	-,039	-,039
	Sig. (2-tailed)	,033		,000	,002	,044	,001	,071	,032	,853	,853	,853	,853	,853	,853	,853	,853
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
ITEM_3	Pearson Correlation	,588**	,703**	1	,789**	,688**	,733**	,466*	,685**	-,168	-,168	-,168	-,168	-,168	-,168	-,168	-,168
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,000	,000	,000	,019	,000	,422	,422	,422	,422	,422	,422	,422	,422
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
ITEM_4	Pearson Correlation	,692**	,593**	,789**	1	,787**	,867**	,519**	,774**	,039	,039	,039	,039	,039	,039	,039	,039
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000		,000	,000	,008	,000	,853	,853	,853	,853	,853	,853	,853	,853
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
ITEM_5	Pearson Correlation	,678**	,406*	,688**	,787**	1	,736**	,533**	,680**	-,043	-,043	-,043	-,043	-,043	-,043	-,043	-,043
	Sig. (2-tailed)	,000	,044	,000	,000		,000	,006	,000	,839	,839	,839	,839	,839	,839	,839	,839
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
ITEM_6	Pearson Correlation	,506**	,631**	,733**	,867**	,736**	1	,567**	,826**	-,179	-,179	-,179	-,179	-,179	-,179	-,179	-,179
	Sig. (2-tailed)	,010	,001	,000	,000	,000		,003	,000	,392	,392	,392	,392	,392	,392	,392	,392
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
ITEM_7	Pearson Correlation	,531**	,367	,466*	,519**	,533**	,567**	1	,491*	-,179	-,179	-,179	-,179	-,179	-,179	-,179	-,179
	Sig. (2-tailed)	,006	,071	,019	,008	,006	,003		,013	,392	,392	,392	,392	,392	,392	,392	,392
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
ITEM_8	Pearson Correlation	,619**	,429*	,685**	,774**	,680**	,826**	,491*	1	,100	,100	,100	,100	,100	,100	,100	,100
	Sig. (2-tailed)	,001	,032	,000	,000	,000	,000	,013		,636	,636	,636	,636	,636	,636	,636	,636
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
ITEM_9	Pearson Correlation	-,148	-,039	-,168	,039	-,043	,217	-,179	,100	1	1	1	1	1	1	1	1
	Sig. (2-tailed)	,479	,853	,422	,853	,839	,297	,392	,636	,392	,392	,392	,392	,392	,392	,392	,392
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
ITEM_10	Pearson Correlation	,512**	,526**	,776**	,662**	,672**	,787**	,582**	,775**	,111	,111	,111	,111	,111	,111	,111	,111
	Sig. (2-tailed)	,009	,007	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,596	,596	,596	,596	,596	,596	,596	,596
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
ITEM_11	Pearson Correlation	,721**	,436*	,697**	,569**	,511**	,460*	,304	,675**	-,302	-,302	-,302	-,302	-,302	-,302	-,302	-,302
	Sig. (2-tailed)	,000	,029	,000	,003	,009	,021	,139	,000	,142	,142	,142	,142	,142	,142	,142	,142
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
ITEM_12	Pearson Correlation	,092	-,197	-,033	,159	,043	,097	,085	,254	,327	,327	,327	,327	,327	,327	,327	,327
	Sig. (2-tailed)	,663	,345	,876	,449	,839	,645	,687	,220	,111	,111	,111	,111	,111	,111	,111	,111
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
ITEM_13	Pearson Correlation	,487*	,479*	,686**	,808**	,683**	,876**	,690**	,770**	,144	,144	,144	,144	,144	,144	,144	,144
	Sig. (2-tailed)	,014	,015	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,492	,492	,492	,492	,492	,492	,492	,492
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
ITEM_14	Pearson Correlation	,293	,397*	,648**	,680**	,552**	,746**	,364	,683**	-,095	-,095	-,095	-,095	-,095	-,095	-,095	-,095
	Sig. (2-tailed)	,155	,050	,000	,000	,004	,000	,074	,000	,653	,653	,653	,653	,653	,653	,653	,653
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
ITEM_15	Pearson Correlation	,299	,555**	,743**	,625**	,575**	,589**	,334	,566**	-,118	-,118	-,118	-,118	-,118	-,118	-,118	-,118
	Sig. (2-tailed)	,147	,004	,000	,001	,003	,002	,103	,003	,573	,573	,573	,573	,573	,573	,573	,573
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
TOTAL	Pearson Correlation	,699**	,647**	,857**	,908**	,814**	,921**	,651**	,883**	,079	,079	,079	,079	,079	,079	,079	,079
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,709	,709	,709	,709	,709	,709	,709	,709
	N	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis

R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P
H A)

Reliability Coefficients

N of Cases = 25,0

N of Items = 15

Alpha = ,9260