

Persepsi Pemustaka Tentang Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone

Hariato¹, Fatri Ardiansyah², Ayu Trysnawati³

^{1,2}Perpustakaan dan Sains Informasi, Universitas Muhammadiyah Sinjai

³Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

Correspondence email : hariato@umsi.ac.id

Abstract

This study discusses the user's perception of the quality of reference services in the library of the Pengayoman Watampone School of Law. The formulation of the problem from this research is how the quality of reference services in the Library of the Pengayoman Watampone School of Law is. The purpose of this study is to determine the quality of reference services in the Library of the Pengayoman Watampone School of Law. The type of research method used by the author is a quantitative method, the population in this study are all students in the Library of the Pengayoman Watampone School of Law and use reference services with accidental sampling technique and during the study lasted for 1 month there were 67 respondents. Data were collected using a questionnaire which was distributed directly to the users or respondents. The results of this study indicate that the quality of reference services at the Pengayoman Watampone School of Law Library is that the quality of reference services at the Pengayoman Watampone Law School Library is of high quality where the reference service quality value (X) is 4824 or 80% is included in the quality category with a range of score (4020-5025).

Keywords: Service Quality, Reference Service

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang Persepsi Pemustaka Tentang Kualitas Pelayanan Referensi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone. Jenis metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode kuantitatif, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang ada di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone dan menggunakan pelayanan referensi dengan teknik *accidental sampling* dan selama penelitian berlangsung selama 1 bulan ada 67 responden. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan langsung kepada pemustaka atau responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone bahwa kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone sudah berkualitas dimana nilai kualitas pelayanan referensi (X) sebesar 4824 atau 80% termasuk dalam kategori berkualitas dengan rentang skor (4020-5025).

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Layanan Referensi

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan sebagai lembaga informasi yang memiliki fungsi informatif, edukatif, kultural, dan rekreatif maka perpustakaan menjadi suatu organisasi yang salah satu fungsinya adalah sebagai unit informasi dan penyebar informasi. Dewasa ini kemajuan yang pesat dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi informasi mengakibatkan banjirnya arus informasi dalam dunia pendidikan dan kehidupan masyarakat. Perpustakaan dituntut hadir sebagai lembaga tertentu yang menghimpung dan mengelola bahan pustaka, baik berupa buku maupun non buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu.

Konsep perpustakaan selalu berkembang sesuai dengan kondisi kebutuhan masyarakat yang dinamis. Perkembangan perpustakaan selalu berorientasi kepada pemustaka (pengguna atau user). Perkembangan teknologi informasi dan keanekaragaman bentuk koleksi perpustakaan adalah faktor yang menuntut perpustakaan dan pustakawan untuk berbenah lebih cepat. Perpustakaan sebagai suatu pranata diciptakan dan diadakan untuk kepentingan pemustaka. Mereka yang berprofesi sebagai pustakawan diharapkan memahami tugas untuk memenuhi standar etika dalam hubungan dengan pemustaka sebagai suatu lembaga, pemustaka, rekan pemustaka, antar profesi dan masyarakat pada umumnya (Lasa, 2009 : 389).

Seperti yang telah diketahui bahwa kualitas layanan diperpustakaan merupakan suatu hal yang sangat penting diwujudkan karena pelayanan merupakan ujung tombak dari perpustakaan. Jadi setiap anggota harus memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan etika ini dalam standar yang setinggi tingginya untuk kepentingan pemustaka, profesi, perpustakaan, organisasi profesi dan masyarakat. Baik tidaknya suatu perpustakaan dinilai dari bagaimana pelayanan diberikan. Oleh karena itu, perpustakaan sebagai wadah informasi harus siap siaga membantu pemustaka, untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan pelayanan inilah yang menjadi penghubung antar pemustaka dengan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-Undang Momer 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 9, standar nasional perpustakaan (SNP) standar tenaga perpustakaan harus memiliki kompetensi profesional mencakup aspek pengetahuan, keahlian, dan sikap kerja serta kopetensi personal mencakup aspek kepribadian dan interaksi sosial (Undang-Undang RI, 2014: 18).

Selain itu berdasarkan SNP pasal 32, tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan layanan prima terhadap pemustaka, menciptakan suasana yang kondusif dan memberikan keteladanan dalam menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan standar nasional Indonesia (SNI) terdapat tiga kategori pengolah perpustakaan yaitu administrasi, tenaga teknis perpustakaan dan pustakawan perguruan tinggi. Untuk mencapai tujuan tersebut perlu adanya kerja sama dan rasa tanggung jawab dari berbagai pihak, pencapaian tersebut dapat dilaksanakan melalui berbagai proses yang menunjang kinerja suatu perpustakaan.

Staf perpustakaan pada bagian pelayanan dalam melakukan tugas tugas-tugasnya dituntut ramah sopan tekun dan tidak cepat bosan, selalu siap dalam memberikan atas jawaban atas semua pertanyaan-pertanyaan pemustaka. Atau jika perlu memberikan jalan keluar (membimbing dan mengarahkan) Staf atau pustakawan harus bisa menghilangkan sifat galak dan curiga terhadap pemustaka karna ujung tombak pelayanan kepada pemustaka adalah staf perpustakaan itu sendiri. Kualitas layanan merupakan hal yang harus ada dalam perpustakaan dengan adanya kualitas maka pemustaka akan merasa diperhatikan dan akan mendapat kesan baik dari pemustaka.

Salah satu bentuk pelayanan yang ada di perpustakaan yaitu layanan referensi. Pelayanan referensi sengaja dipersiapkan untuk memberi informasi, penjelasan tertentu, informasi itu meliputi kata, pokok, permasalahan, tempat, pustaka, nama tokoh, petunjuk dan ukuran (Ibrahim, 2014:174).

Melihat pentingnya layanan referensi maka selayaknya sebuah perpustakaan harus mampu memfungsikan koleksi referensi yang ada agar pemustaka dapat memanfaatkan sehingga kualitas layanan menjadi lebih baik. Pelayanan referensi dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, karna sering kita dengar keluhan pemustaka dengan layanan yang kurang baik disebabkan fasilitas perpustakaan yang kurang mendukung, kelengkapan koleksi atau pustakawan kurang profesional dalam memberikan pelayanan. Perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilan dalam memberi pelayanan yang berkualitas kepada pengunjung, lengkapnya fasilitas, besarnya dana yang disediakan dan banyaknya sumber daya manusia manusia tidak berarti apa-apa jika perpustakaan tidak mampu menyediakan pelayanan yang berkualitas.

Ada sebuah paradigma baru yang menyimpulkan bahwa, salah satu kriteria penilaian mutu layanan perpustakaan yang bagus adalah dilihat dari ketersediaan koleksinya, kelengkapan koleksi referensi akan banyak mewarnai keberhasilan dalam melakukan tugas pelayanan referensi, Karena disebutkan bahwa tujuan akhir didirikannya perpustakaan adalah untuk mendayagunakan agar koleksi yang dimiliki dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pemustaka atau pengguna perpustakaan.

Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi, yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, mengatur dan menyajikan bahan pustaka untuk pemustakanya. Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone sebagai pusat informasi dimana perpustakaan ini telah menyediakan berbagai layanan salah satunya layanan referensi. Istilah referensi ini berasal dari bahasa inggris yaitu "*Referensi service*". Layanan referensi atau rujukan adalah bagian penting dalam perpustakaan yang tentunya setiap pengunjung ingin dilayani dengan sebaik baiknya, maka pihak perpustakaan harus memberi pelayanan yang berkualitas terhdusus di layanan referensi supaya pemustaka memberi kesan baik terhadap pelayanan yang di berikan.

Tujuan utama pelayanan referensi yang diselenggarakan oleh perpustakaan adalah untuk memberikan informasi secara cepat dan akurat, dan sebagaimana tugas pustakawan khususnya dilayanan referensi memberikan

waktu, guna memberikan bimbingan, petunjuk pada pemustaka untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan, pustakawan mampu menjawab setiap pertanyaan pemustaka mengenai layanan referensi.

Penelitian tentang persepsi pemustaka terhadap karakteristik pustakawan dalam memberikan pelayanan juga pernah diteliti oleh Muhammad Hafis dengan judul persepsi pemustaka tentang karakteristik pustakawan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare. Persamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan yang akan diteliti adalah kedua penelitian ini membahas tentang persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, namun pada penelitian sebelumnya membahas secara umum karakteristik pustakawan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare, sedangkan penelitian kali ini dimaksud terkhusus pada kualitas pelayanan referensi di perpustakaan Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone.

Namun pada perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone, berdasarkan hasil observasi lapangan dan melalui informasi yang didapat dari pemustaka pada layanan referensi yaitu dengan sudut pandang pancaindra yang dirasakan oleh pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan. Penilaian dan tanggapan yang dirasakan oleh pemustaka bernama Jumriati, jurusan ilmu hukum, semester VII pada wawancara yang dilakukan pada tanggal 01 November 2022 berkaitan dengan layanan referensi menuturkan bahwa fasilitas dilayanan referensi sudah memadai, akan tetapi koleksinya kurang lengkap, pustakawan kurang merespon pertanyaan pemustaka dan kurang peduli ketika pemustaka mengalami kesulitan dalam menelusuri informasi, Maka dari itu penulis tertarik meneliti lebih jauh tentang persepsi pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone, mengingat bahwa peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan hanya dapat terjadi melalui masukan pemustaka, persepsi dari pemustaka merupakan kunci untuk mencapai dan meneruskan kualitas layanan perpustakaan yang berkelanjutan.

2. Tinjauan Teoretis

2.1 Pengertian Persepsi

Secara etimologi persepsi berasal dari bahasa latin *perception* yang berarti menerima atau mengambil. Dalam kamus besar bahasa Indonesia persepsi dapat diartikan sebagai: tanggapan (penerimaan) langsung dari suatu serapan, proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indera (Poerwadarminta, 2007: 744). Dengan demikian persepsi adalah suatu proses pengenalan atau identifikasi sesuatu dengan menggunakan panca indera. Kesan yang diterima individu sangat tergantung pada seluruh pengalaman yang telah diperoleh melalui proses berpikir dan belajar, serta dipengaruhi oleh faktor yang berasal dari dalam diri individu.

Penerima stimulus atau rangsangan melalui indera sensor, yaitu melalui penglihatan, meraba, merasa, dan penciuman. Stimulasi dalam hal ini merupakan tanggapan dalam pelayanan perpustakaan, peminjaman koleksi, pelayanan informasi dan berbagai jenis layanan lainnya yang dapat dimanfaatkan oleh

masyarakat. 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 dinamakan persepsi. Menurut Mulyana dalam Jasmin (2008:8), mengemukakan bahwa persepsi adalah proses internal yang memungkinkan kita mengorganisasikan dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan kita dan proses tersebut perilaku kita.

2.2 Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Mulyadi (2016: 15), ada tiga faktor yang mempengaruhi persepsi

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

Secara umum ada tiga faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang yaitu, diri sendiri, faktor sasaran dan faktor situasi. Dalam persepsi ditentukan oleh dua faktor yaitu, personal dan situasional atau disebut juga faktor fungsional dan structural. Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, kesiapan mental, suasana emosional dan lain-lain. Sedangkan faktor struktural semata mata dari sifat sifat stimulin dari karakteristik orang yang memberikan respon dari stimulin itu. Secara khusus hal yang memepengaruhi persepsi:

- a. Pengalaman
Merupakan segala sesuatu yang dialami sekarang yang diperoleh dari hasil interaksi dengan lingkungan, pengalaman tersebut turut memepengaruhi persepsi seseorang terhadap objek yang diteliti.
- b. Sosialisasi
Proses sosialisasi dapat diartikan sebagai proses belajar yang bersifat khusus.
- c. Wawasan
Persepsi juga dapat dipengaruhi wawasan Pemikiran tentang objek yang diamati serta manfaat objek tersebut dimasa yang akan datang.
- d. Pengetahuan
Faktor pengetahuan tentang objek yang diamati sangat diperlukan dalam memberikan arti tentang subyek yang akan diteliti.

2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan

Istilah “kualitas” mengandung banyak definisi dan makna. Hal ini sangat tergantung dari siapa yang mendefinisikan, dalam bidang apa kata kualitas digunakan, dari sudut pandang permasalahan apa yang dibahas, dan untuk keperluan apa mempergunakannya. Kualitas perpustakaan lebih menekankan pada aspek kepuasan dengan fokus utamanya yaitu keperluan atau kebutuhan pemustaka (*users utility*).

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa

yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Dalam filosofi tentang kualitas, menurut Tjiptono (2004: 11), ada 4 guru kualitas yang mendefinisikan tentang kualitas, yaitu:

- a. Joseph M. Juran, mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Jadi definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.
- b. Philip P. Crosby, merupakan pentingnya melibatkan setiap orang dalam organisasi pada proses, yaitu dengan jalan menekankan kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan. Pendekatan Crosby merupakan proses *top-down*.
- c. Edwards Deming, yang dikenal dengan “bapak gerakan pengendalian mutu” melalui strateginya didasarkan pada alat-alat statistik yang cenderung bersifat *bottom-up*. Penekanan utamanya adalah perbaikan dan pengukuran kualitas secara terus-menerus.
- d. Taguchi, bahwa strateginya difokuskan pada *loss function*. Filosofi Taguchi didasarkan pada premis bahwa biaya dapat diturunkan dengan memperbaiki kualitas, sehingga kualitas tersebut otomatis dapat diperbaiki dengan cara mengurangi variasi dalam produk dan proses.

Berdasarkan keempat pendapat dari guru dalam bidang kualitas tersebut, ternyata mempunyai kesamaan pesan dalam mendefinisikan kualitas. Kesamaanya adalah bahwa untuk memenuhi suatu kualitas dibutuhkan fokus pada pelanggan dan kerjasama semua bagian serta pengembangan yang terus menerus dan berkelanjutan. Dengan demikian benar kiranya jika perpustakaan ingin memberikan layanan yang berkualitas harus fokus atau berorientasi kepada pemustakanya.

2.4 Pengertian Pelayanan Referensi

Layanan merupakan penghubung antara jasa yang ditawarkan oleh pengelola perpustakaan dengan perlakuan yang diterima oleh pemustaka. Artinya merupakan titik penghubung antara pemustaka dengan pustakawan. Layanan perpustakaan memiliki beberapa indikator yang berkaitan dengan mutu, tinggi rendahnya tingkat penialain pemustaka tergantung pelayanan yang diberikan oleh pengelola perpustakaan.

Istilah referensi berasal dari kata kerja “*to refer*” yang berarti menunjuk, dan berasal dari bahasa Inggris “*reference*” berarti menunjuk pada, dari kata itu berkembang kata pelayanan kepada pemakai perpustakaan dalam menunjukkan informasi yang dibutuhkan. Sering pula diartikan sebagai acuan, rujukan, sebab koleksi ini sengaja dipersiapkan untuk memberikan informasi.

Ella V. Aldrich menjelaskan bahwa yang dimaksud buku referensi atau rujukan adalah buku-buku seperti kamus, ensiklopedi, buku pegangan (*hand book*) dan buku-buku yang memuat subjek spesifik atau umum. Biasa buku rujukan disusun di rak yang sudah disediakan dalam gedung khusus rujukan. Lebih lengkap *American Librari Association Glossary of Library Terms* Mengemukakan dua pendapat mengenai referensi atau rujukan yaitu:

Literatif: Trends in Library Developments (Vol. 3, No. 2, 2022)

- a. Sebuah buku yang diolah sedemikian rupa untuk digunakan sebagai sumber untuk menemukan informasi tertentu dan tidak untuk dibaca untuk keseluruhan
- b. Sebuah buku yang penggunaannya terbatas dalam gedung perpustakaan dan pusat dokumentasi perpustakaan.

Hampir sama dengan definisi diatas, adalah definisi *Harrod'librarian Glosari* Sumber ini membatasi buku rujukan atau referensi sebagai:

- a. Buku referensi adalah buku–buku seperti kamus, ensiklopedi, kamus ilmu bumi, buku tahunan, buku petunjuk bibliografi, dan abstrak.
- b. Buku rujukan atau referensi adalah buku yang disimpan untuk dijadikan sumber informasi yang tidak di perkenangkan untuk digunakan di luar perpustakaan (Almah, 2014:3).

Karna buku ini banyak peminatnya dan sering diperlukan, maka pada umumnya tidak boleh dipinjamkan untuk dibawa pulang. Kecuali ada pertimbangan lain, misalnya jenis koleksi mahal dan kadang sulit dicari. Koleksi ini dipisahkan dengan lain dan dikasi kode R pada sandi pemustaka yang tertulis pada punggung buku, kartu buku, maupun kartu katalog buku untuk memudahkan pengenalan. Sebaiknya buku ini disendirikan dalam lemari/rak khusus dan lebih baik lagi jika rak khusus referensi.

Buku-buku yang disusun dan disediakan untuk keperluan khusus ini dapat diketahui ciri cirinya khas antara lain:

- 1) Disusun untuk keperluan khusus misalnya keperluan konsultasi, memberikan keterangan singkat, memberikan keterangan yang akurat dan lain sebagainya.
- 2) Disusun untuk keperluan khusus misalnya keperluan konsultasi, memberikan keterangan singkat, memberikan keterangan yang akurat dan lain sebagainya.
- 3) Disusun secara tertentu misalnya: alfabetis, kronologis sistematis maupun berdasarkan subjek, cara ini untuk mempermudah temu balik informasi.
- 4) Biasanya buku ini tdk boleh dipinjamkan untuk dibawa pulang karena banyak yang memerlukannya (Ibrahim, 2014:174).

2.5 Jenis Jenis Koleksi Referensi

Koleksi referensi adalah koleksi untuk mencari informasi tertentu, maka koleksi referensi dibagi beberapa jenis di antaranya:

- a. Kamus
Merupakan buku referensi yang sering digunakan orang, untuk mencari arti kata, kamus juga bisa sebagai alat penelusuran cepat dan bisa digunakan untuk menjawab arti kata dalam sebuah bahasa.
- b. Ensiklopedia
Suatu ringkasan ilmu pengetahuan yang penting untuk diketahui yang disusun secara sistematis, ensiklopedi menjawab pertanyaan apa, bilamana, bagaimana, dimana, dan mengapa.

- c. **Direktori**
Sebagai sumber informasi untuk orang dan organisasi yang disusun secara sistematis yang memberikan informasi seperti alamat afiliasi.
- d. **Biografi**
Suatu buku yang menceritakan tentang manusia dan suatu profesi gunanya menjawab tanggal lahir, agama, hobi, dan keluarga.
- e. **Hanbook** (buku pegangan)
Buku ini khusus menjawab pertanyaan statistik dan beberapa buku yang terbitan tahun lalu.
- f. **Sumber Geografis, Atlas, dan Peta.**
Buku ini dapat memberikan informasi untuk geografis, karya yang berisi lokasi, penggambaran suatu tempat, dan inpresri tempat diseluruh dunia.
- g. **Bibliografi**
Merupakan buku acuan yang berisih daftar buku atau bahan pustaka lainnya, yang disusun secara sistematis, buku ini tidak menyajikan uraian subjek-subjek tertentu tapi hanya menyajikan bahan pustaka tanpa menguraikan subjeknya masing-masing.
- h. **Indeks dan Abstrak**
Adalah daftar kata atau istilah yang biasanya terdapat pada bagian akhir dari suatu buku yang disusun secara alfabetis, yang memberikan informasi mengenai halaman dimana terdapat masing-masing atau istilah yang terdaftar tersebut, abstrak adalah perluasan dari indeks yaitu ringkasan dari karya tulis ilmiah atau artikel yang biasanya indeksnya biasanya terbatas pada subjek tertentu.
- i. **Katalog**
Katalog adalah daftar yang berisih informasi tentang bahan pustaka yang terdapat pada perpustakaan

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, Jenis pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya berupa angka-angka (numerik) yang diolah dengan metode statistik (Sugiyono, 2017:7). Penelitian ini adalah jenis penelitian yang merumuskan jawaban-jawaban responden ke dalam bentuk angka-angka lalu kemudian ditabulasi dan diartikulasikan sesuai dengan arah penelitian yang dikehendaki.

Penelitian ini bertempat di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone. Jl. Yos Sudarso, Poros Cellu. Kec. Tanete Riattang Timur, Kab. Bone, Sulawesi Selatan. Penelitian ini dilakukan 01 November – 10 November Tahun 2022.

Populasi dan sampel yang digunakan :

1. **Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau sumber yang memiliki kuantitas dan kualitas yang ditentukan oleh

peneliti untuk diselidiki dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono,2017:117)

Adapun populasi yang akan digunakan oleh peneliti adalah pemustaka yang menggunakan layanan referensi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone

2. Sampel

Sampel adalah pemilihan sebagian populasi yang menjadi representasi dari populasi itu sendiri. Kesalahan dalam penentuan sampel menyebabkan sampel menjadi tidak representatif sehingga tidak dapat dianggap sebagai wakil dari sebuah populasi. (Febrianawati, 2018 : 4)

Metode yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini yaitu *Accidental sampling* (sampel kebetulan) yaitu penentuan dilakukan secara spontan.(Sugiono, 2014;119). Teknik ini digunakan oleh peneliti karena dianggap mudah dan praktis baik waktu maupun biaya. Sampel dalam penelitian ini adalah seseorang atau sekelompok orang yang memanfaatkan layanan referensi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone.

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif dengan metode statistik, Data yang dikumpul, dianalisis di klasifikasikan atau dikelompokkan kemudian ditabulasi berdasarkan tingkat persentasenya lalu diinterpretasikan secukupnya. Dalam menganalisis data penulis menggunakan rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

keterangan :

F = Angka persentase

N = Jumlah frekuensi atau jumlah responden

P = Frekuensi yang sedang di cari presentase

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner, yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likter mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang berupa kata-kata antara lain :

- a. Sangat Setuju dengan skor 5
- b. Setuju dengan skor 4
- c. Kurang setuju 3
- d. Tidak setuju dengan skor 2
- e. Sangat tidak setuju skor 1

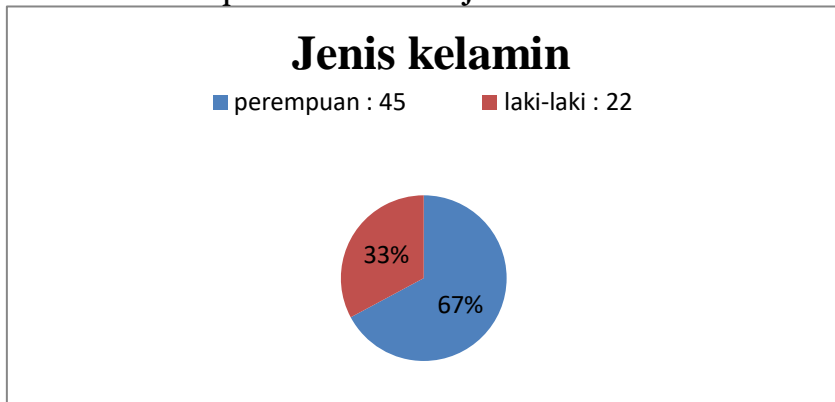
4. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

a. Hasil Penelitian

Dalam peneliti ini menguraikan data dari hasil yang telah dilakukan melalui angket atau kuesioner, mengenai persepsi pemustaka tentang kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone., untuk memberikan deskriptif tentang tanggapan pemustaka atau pemakai terhadap pelayanan referensi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone peneliti memberikan karakteristik mengenai identitas responden berdasarkan jenis kelamin dengan menggunakan teknik *Accidental sampling* (sampel kebetulan) di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone dilihat dari grafik berikut ini:

Grafik. 1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



(Sumber: Data hasil pengolahan penelitian November 2022)

Berdasarkan grafik di atas dapat disimpulkan bahwa jumlah responden dalam penelitian ini kebanyakan berjenis kelamin Perempuan yaitu sebanyak 45 orang (67%), sedangkan responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 22 orang (33%).

4.2 Pembahasan

Dari keseluruhan data hasil penelitian terungkap berdasarkan hasil yang didapatkan bahwa 67 orang responden yang diteliti ternyata yang berjenis kelamin perempuan jumlahnya lebih banyak dibanding dengan jenis kelamin laki-laki. Adapun jumlah responden laki-laki sekitar 22 orang responden dengan presentase (33%), sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sekitar 45 dengan persentase (67%).

Jika dilihat dari hasil penelitian berdasarkan semester dari 67 orang responden yang diteliti bahwa kebanyakan mahasiswa/I semester VII yang memanfaatkan di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone khusus dilayana referensi yakni 25 orang responden dengan presentasi (37%), sedangkan responden semester III yang memanfaatkan

layanan referensi 16 orang responden dengan presentase (28%), semester IX 19 responden atau (24%) yang memanfaatkan layanan referensi dan semester IV yakni 7 responden dengan presentase (11%) merupakan frekuensi terendah.

Adapun mengenai persepsi pemustaka tentang kualitas pelayanan referensi terungkap bahwa layanan yang diberikan oleh petugas referensi kepada pemustaka sudah baik .

Salah satu kegiatan pokok yang di lakukan di perpustakaan yang khusus melayangkan atau menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai atau pemustaka perpustakaan. Suatu kegiatan pelayanan referensi untuk membantu para pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkan. Pelayanan yang baik adalah dapat memberi rasa senang puas dan nyaman para pemustakanya.

Berdasarkan analisis deskriptif pada uraian tabel tunggal, maka dapat diperoleh hasil dari kualitas layanan referensi di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone yang ditinjau dari masalah yang diangkat sebelumnya yakni persepsi pemustaka tentang kualitas pelayanan referensi di perpustakaan. Untuk mengetahui dalam kategori ke dalam tingkat sangat tidak baik, tidak baik, cukup baik, baik dan sangat baik, peneliti menggunakan 5 (lima) klasifikasi berdasarkan adaptasi dari skala likert (Muller, 1986 14:15), yaitu sangat setuju dengan nilai 5, setuju dengan nilai 4, kurang setuju dengan nilai 3, tidak setuju dengan nilai 2, dan sangat tidak setuju dengan nilai 1. Selanjutnya dihitung rentang skor, yaitu (skor maksimal – skor minimal) dibagi 5. (Sugiyono, 2008: 131-141).

Dari hasil pengolahan data tentang persepsi pemustaka tentang kualitas pelayanan referensi di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone dapat diuraikan dalam tabel berikut.

Jumlah item untuk pernyataan variabel kualitas pelayanan referensi dapat dilihat pada tabel berikut:

Jumlah item untuk pernyataan untuk variabel persepsi kualitas pelayanan referensi adalah 15 item, maka skor total pertanyaan variabel persepsi kualitas layanan referensi dapat dilihat pada tabel berikut:

Table. 1

Total skor persepsi pemustaka tentang kualitas pelayanan referensi

penilaian	Skor (S)	Frekuensi (F)	(S)x(F)
Sangat setuju	5	230	1150
Setuju	4	552	2208
Kurang setuju	3	211	633
Tidak setuju	2	19	38
Sangat tidak setuju	1	1	1
Jumlah		1013	4030

(Sumber: Data hasil pengolahan penelitian November 2022)

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui total skor persepsi pemustaka tentang layanan referensi adalah 4030. Selanjutnya dihitung rentang skor yaitu (skor maksimal-skor minimal dibagi 5. (Sugiyono, 2014: 99).

Literatif: Trends in Library Developments (Vol. 3, No. 2, 2022)

- a. Jumlah skor maksimal diperoleh dari 5 (skor tertinggi) x jumlah item pertanyaan x jumlah responden, yaitu, 5 x 15 x 67 =
- b. 5025. Jumlah skor minimal diperoleh dari 1 (skor terendah) x jumlah pernyataan x jumlah responden, yaitu, 1 x 15 x 67 = 1005.

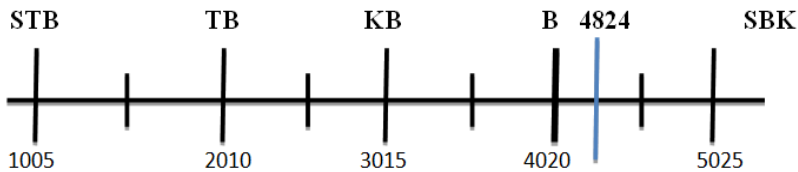
Rentang skor = (skor maksimal – skor minimal) : 5, jadi rentang skor untuk variabel persepsi pemustaka tentang kualitas pelayanan referensi = (5025 – 1013) : 5 = 4824. Untuk mengetahui nilai presentase digunakan rumus:

$$P = \frac{\text{skor total}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{4030}{5025} \times 100\%$$

$$P = 80\%$$

Berdasarkan rentang skor tersebut diperoleh tingkatan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone ini dapat dibuat kategori sebagai berikut:



(bagan rentang skor kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone)

Bagian rentang skor kualitas layanan referensi

Keterangan:

STB : Sangat Tidak Berkualitas

TB : Tidak Berkualitas

KB : Kurang Berkualitas

B : Berkualitas

SBK : Sangat Berkualitas

Berdasarkan persepsi pemustaka sebanyak 67 orang responden, nilai variabel kualitas pelayanan referensi sebanyak 4824 termasuk dalam kategori berkualitas dengan rentang skor (4020 – 5025). Nilai dari 4824 termasuk dalam interval penilaian berkualitas.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Dari 67 responden dapat dilihat bahwa di perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone sudah berkualitas ini dilihat dari presentase tertinggi (73,1%) yang setuju bahwa petugas pada layanan referensi mampu menangani masalah dan keluhan, (65,7%) responden yang setuju bahwa petugas cepat merespon saran dan keritikan, (65,7%) responden yang mengatakan setuju bahwa petugas siap membantu pemustaka yang kesulitan, (50,7%) responden yang mengatakan bahwa petugas layanan referensi memberikan layanan yang maksimal, (44,8%) responden yang mengatakan bahwa petugas mampu menjawab pertanyaan yang diajukan pemustaka, dan (49,3%) responden yang mengatakan setuju bahwa petugas disiplin dalam hal waktu pelayanan. Kemudian (53,7%) responden yang mengatakan setuju bahwa Kondisi ruang refereni dan penyajian koleksi sudah baik, (46,3%) responden yang setuju bahwa fasilitas sudah memadai, (64,2%) responden yang mengatakan setuju bahwa petugas layana referensi memiliki kompetensi dan professional, (50,7%) responden yang mengatakan setuju bahwa petugas referensi dapat dipercaya, ramah, (50,7%) responden yang mengatakan setuju bahwa petugas juga mampu berkomunikasi denga baik dengan pemustaka, dan (58,2%) responden yang mengatakan setuju bahwa petugas memberikan perhatian, dan petugas sabar dalam melayani pemustaka.

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan tentang kualitas pelayanan referensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar bahwa kualitas pelayanan reeffrensi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar sudah berkualitas dimana nilai kualitas pelayanan referensi (X) 4824 atau 80% termasuk kedalam kategori berkualitas dengan rentang skor (4020-5025).

4.2 Saran .

Kedepanya di harapkan kepada pihak perpustakaan layanan referensi Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Pengayoman Watampone supaya lebih memperhatikan dan menyesuaikan koleksinya karna kita liat dari hasil responden 30 orang atau (44,8%) memilih kurang setuju dan 1 orang atau (1,5%) responden yang mengatakan tidak sesuai, hal ini koleksi yang tersedia dilayanan referensi belum memenuhi kebutuhan pemustaka.

Daftar Pustaka

Almah, Hildawati. 2014. *Mengenal koleksi referensi perpustakaan Dan Pusat Dokumentasi Informasi*. Alauddin University Pers.

Febrianawati, Yusuf. 2018. “Uji validitas dan reliabilitas Instrumen penelitian kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah*”: Jurnal Ilmiah Kependidikan. h. 4. <http://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/jtijk/article/view/2100/1544>. (Diakses pada tanggal 05 November 2022).

Literatify: Trends in Library Developments (Vol. 3, No. 2, 2022)

- HS, Lasa. 2009. Kamus Kepustakawanan Indonesia. Cet.1. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Ibrahim, Andi. 2014. Konsep Dasar Manajemn Perpustakaan dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Digital. Khizanah Al-Hikmah : Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan. Hal. 132.<http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/khizanah-al-hikmah/article/view/147>. (Diakses pada 04 November 2022).
- Junita, Nora Azmar. 2015. Peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan. IQRA': Jurnal Perpustakaan dan Informasi. h. 226-228. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/119/227>. (Diakses pada 6 November 2022).
- Mujab, Ahmad Isywarul, dkk. 2015. persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam layanan referensi di perpustakaan Universtas Katolik Soegijapranata. Jurnal ilmu perpustakaan. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/9513>. (Diakses pada 8 November 2022).
- Mulyadi, 2016. *Pengelolaan Otomasi Perpustakaan Berbasis Senayan Library Management System (SLiMS)* Jakarta: Rajawali Pers.
- Poerwadarminta. W.J. S. 2007. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Ed. 3. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sudaryono. 2017. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung, Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesi Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.