

# PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP PUSTAKAWAN DALAM PELAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

**Choiriyah**

Program Magister Interdisciplinary Islamic Studies UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

## **Abstract**

*This study aims to determine the level of user perceptual categories of the librarian in reference service. By knowing user perception, it can be used as a donation of thought and consideration for the performance of the librarian in the library in order to make the services in the reference at the Library of the State Islamic University Sunan Kalidjaga is as maximal as user expectation. The type of this research is quantitative research. The sample number of this research is 100 users which take from the user that uses the service of reference or population. The sample was taken by accidental sampling method. The researcher collected the data by using questionnaire, observation, interviews, and documentation. While the analysis of the data used descriptive quantitative data analysis. Based on the description of the results of research on the user perception in the librarian reference service at the Library of the State Islamic University Sunan Kalidjaga, it can be concluded that the general perception of user to the librarian in the reference service can be categorized into good category with the score of grand mean; 2.64. While the indicator score for the librarians who find information to answer a specific question, can be good category with a grand mean score; 2.70. For the second indicator, librarians help users find the information was categorized into good category with a grand mean score; 2.70. The third indicator, librarians guide users in using library resources and how to conduct research were categorized into good category with a grand mean score; 2.53. This results indicate that there are no indicators that the score of the grand mean is 3:26 to 4:00 or excellent category, it means that the management of library and librarians in the Library of the State Islamic University of Yogyakarta Sunan Kalidjaga should maintain and improve its performance in serving the users at State Islamic University of Yogyakarta Sunan Kalijaga .*

**Keywords :** *User perception, reference librarian, library, user.*

## **Abstrak:**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kategori persepsi pemustaka terhadap pustakawan dalam pelayanan referensi. Dengan mengetahui persepsi pemustaka, maka dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran dan pertimbangan bagi pihak perpustakaan agar kinerja pustakawan dalam melakukan pelayanan di referensi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga itu maksimal sesuai yang diharapkan pemustaka. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, dengan populasi pemustaka yang memanfaatkan layanan referensi dengan jumlah sampel 100 pemustaka. Sampel diambil dengan metode *accidental sampling*. Pengambilan data dengan metode kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis datanya menggunakan analisis data kuantitatif deskriptif. Berdasarkan uraian hasil penelitian tentang persepsi pemustaka terhadap pustakawan dalam pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum persepsi pemustaka terhadap pustakawan dalam pelayanan referensi termasuk kategori baik dengan nilai *grand mean* adalah 2,64. Sedangkan nilai indikator untuk pustakawan menemukan informasi untuk menjawab pertanyaan yang spesifik kategori baik dengan nilai *grand mean* adalah 2,70. Untuk indikator kedua yakni pustakawan membantu pengguna menemukan informasi kategori baik dengan nilai *grand mean* adalah 2,70. Indikator yang ketiga yakni pustakawan membimbing pengguna bagaimana untuk menggunakan sumber perpustakaan dan bagaimana untuk melakukan penelitian kategori baik dengan nilai *grand mean* adalah 2,53. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak ada indikator yang nilai *grand mean* 3.26 - 4.00 atau kategori sangat baik, maka pihak manajemen perpustakaan dan pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta harus tetap mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya dalam melayani pemustaka di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

**Kata Kunci :** Persepsi pemustaka, pustakawan referensi, perpustakaan, pemustaka.

*\*Corresponding : choiryahipi@gmail.com  
Telp. 082313066024*

## PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan sebuah institusi yang menyediakan layanan publik untuk akses informasi. Dalam dunia pendidikan, perpustakaan merupakan sumber belajar amat penting yang bertugas untuk menyediakan, mengumpulkan, melestarikan, mengolah dan menyebarkan informasi yang diperlukan, baik itu dari tingkat dasar sampai ke perguruan tinggi (Sulistyo-Basuki, 1991: 5).

Maju dan berkembangnya sebuah perpustakaan juga ditentukan oleh pemustaka. Perpustakaan yang megah, peralatan yang canggih, koleksi yang lengkap dan fasilitas yang modern belum mempunyai arti apa-apa jika belum dimanfaatkan oleh pemustaka. Oleh karena itu, perlu diusahakan agar perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal. Usaha yang terpenting dalam hal ini adalah memberikan layanan yang sangat istimewa kepada pemustaka. Salah satunya adalah memberlakukan pemustaka sebagai raja (Achmad, 2012: 36).

Hak dan kewajiban pemustaka wajib diperhatikan oleh tenaga perpustakaan sehingga akan tercipta kondisi yang harmonis. Tenaga perpustakaan sebagai pengelola perpustakaan yang wajib melakukan tugas pelayanan terhadap pemustaka dengan sebaik-baiknya dan pemustaka sebagai pemakai jasa perpustakaan terpuaskan dan sekaligus pemustakaikut serta dalam memelihara dan mengembangkan perpustakaan tersebut. Dengan demikian koleksi, layanan dan fasilitas perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal dan baik.

Salah satu prinsip perpustakaan adalah menyediakan dan menyajikan informasi untuk siap dipergunakan dan diberdayakan (*to make available*) seluruh koleksi yang dihimpun di perpustakaan untuk dipergunakan pemakainya. Dalam prinsip perpustakaan tersebut, harus didukung dengan adanya pustakawan yang berkompentensi dalam melayani pemustaka di setiap bidang pelayanan. Perpustakaan memberikan beberapa pelayanan kepada pemustaka. Salah satu jenis pelayanan perpustakaan yang ditujukan untuk memberikan informasi kepada pemustaka adalah layanan

referensi. Pelayanan referensi adalah pelayanan yang berhubungan dengan pelayanan pemberian informasi dan pemberian bimbingan belajar. Layanan referensi bisa juga disebut dengan layanan langsung. Disebut dengan pelayanan langsung karena pemustaka dapat mencari secara langsung informasi yang dibutuhkan. Misalnya pemustaka yang ingin mencari informasi tentang pengertian sebuah kata, maka pemustaka dapat mencarinya di kamus yang tak lain adalah merupakan salah satu jenis layanan referensi. Hal ini juga berkaitan dengan salah satu tujuan layanan referensi yaitu memberikan pengarahan kepada pemakai untuk memperluas wawasan mereka mengenai subjek maupun topic tertentu (Lasa Hs, 2007: 180).

Widyawan (2012) menyebutkan bahwa pustakawan referensi mempunyai 4 fungsi, antara lain membimbing pemustaka dalam memahami pengaturan perpustakaan, membantu pemustaka berkaitan dengan permintaannya, membantu pemustaka dalam memilih sumber informasi yang baik dan mempromosikan perpustakaan. Dengan berjalannya fungsi pustakawan referensi secara optimal, pemustaka akan mudah dalam menemukan sumber rujukan atau informasi yang dibutuhkan.

Dalam rangka mewujudkan keberhasilan dari Tri Dharma Perguruan Tinggi, perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta berusaha menyediakan berbagai informasi kepada mahasiswa. Tujuan keberadaan perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta ini, salah satunya adalah untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi bagi civitas akademika universitas ini guna menunjang proses belajar mengajar, dengan menyediakan informasi sebagai bahan rujukan dalam menunjang kegiatan pendidikan bagi semua jurusan yang ada di lingkungan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Koleksi referensi di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, menerapkan system layanan terbuka (*open acces*) yaitu pemakai dapat mencari judul sendiri yang dibutuhkan melalui katalog computer yang telah difasilitasi

oleh perpustakaan. Namun, jika pemustaka mengalami kesulitan, pemustaka dapat menanyakan dan meminta bantuan kepada pustakawan yang ada dalam layanan referensi tersebut. Akan tetapi, tidak semua pustakawan yang ada di layanan referensi mampu membantu dan membimbing untuk memenuhi kebutuhan informasi dari pemustaka.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka, penulis mengambil judul penelitian "Persepsi Pemustaka Terhadap Pustakawan Dalam Pelayanan Referensi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Yogyakarta."

## **MATERI**

### **1. Persepsi**

Persepsi menurut Suwarno (2009: 52), dimaknai dengan proses diterimanya rangsangan berupa objek, kualitas, hubungan antar gejala, maupun peristiwa sampai rangsangan itu disadari dan dimengerti. Jadi, persepsi dapat didefinisikan sebagai suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di dalam lapangan penginderaan seseorang. Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami setiap orang ketika berusaha memahami informasi yang diterimanya. Kunci untuk memahami persepsi terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi dan suatu pencatatan yang benar terhadap situasi.

Suwarno (2009: 53) menyatakan, secara garis besar persepsi dibagi menjadi 2 jenis, yaitu persepsi mengenai benda dan persepsi sosial. Yang membedakan kedua persepsi ini adalah sifat dari unsur-unsur mediasi atau pengantar, kemajemukan stimulinya, dan peranan dari proses konstruksi dalam pemberian makna. Persepsi benda, objek stimulusnya merupakan suatu hal atau benda yang nyata dan dapat diraba, dirasakan dan dapat diindera secara langsung. Sedangkan persepsi sosial bisa terjadi karena kontak secara tidak langsung seperti melalui cerita atau apa yang didengar dari orang lain, surat kabar, radio atau yang lainnya. Persepsi sosial stimulusnya tidak bisa diraba, dirasakan dan hanya dapat ditangkap melalui

penginderaan terhadap sejumlah petunjuk, misalnya: motif, emosi, sikap dan lainnya.

### **2. Pemustaka**

Berdasar Undang-Undang Perpustakaan 43 Tahun 2007 definisi pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Sedangkan menurut Suwarno (2009: 80) menyatakan bahwa user adalah pengguna (pemustaka) fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, dalam memperoleh layanan perpustakaan, pemustaka mempunyai hak dan kewajiban. Hak pemustaka adalah:

- a. Memperoleh layanan serta memanfaatkan dan mendayagunakan fasilitas perpustakaan.
- b. Mengusulkan keanggotaan Dewan Perpustakaan.
- c. Mendirikan dan/ atau menyelenggarakan perpustakaan.
- d. Berperan serta dalam pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan perpustakaan.

Menurut Achmad (2012: 40) secara umum hak pemustaka adalah:

- a. Memperoleh informasi yang berkualitas.
- b. Memperoleh layanan perpustakaan dengan cepat, benar dan nyaman.
- c. Meminjam koleksi perpustakaan, memperoleh bimbingan dan lain-lain sesuai dengan kebutuannya.
- d. Memanfaatkan fasilitas perpustakaan
- e. Memesan koleksi seperti buku, jurnal atau majalah untuk dibeli oleh perpustakaan sebagai koleksi baru maupun sebagai koleksi tambahan.
- f. Memberikan masukan kepada tenaga perpustakaan untuk pengembangan perpustakaan secara menyeluruh.
- g. Berperan serta dalam pengawasan pemanfaatan koleksi dan fasilitas yang ada di perpustakaan

Kewajiban pemustaka menurut UU Nomor 43 Tahun 2007 adalah :

- a. Menjaga dan memelihara kelestarian koleksi perpustakaan
- b. Menyimpan, merawat, dan melestarikan naskah kuno yang dimilikinya dan mendaftarkannya ke Perpustakaan Nasional.
- c. Menjaga kelestarian dan keselamatan sumberdaya perpustakaan di lingkungannya.
- d. Mendukung upaya penyediaan fasilitas layanan perpustakaan di lingkungannya.
- e. Mematuhi seluruh ketentuan dan peraturan dalam pemanfaatan fasilitas perpustakaan
- f. Menjaga ketertiban, keamanan, dan kenyamanan lingkungan perpustakaan.

### 3. Pustakawan Referensi

Pustakawan menurut Undang-undang Nomor 43 adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/ atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Sedangkan menurut Suwarno (2009: 62) menyatakan bahwa pustakawan atau *librarian* adalah seorang tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan baik melalui pelatihan, kursus, seminar maupun dengan kegiatan sekolah formal.

Kode etik pustakawan Indonesia yang ditetapkan oleh IPI pada tanggal 15 November 2006 menuangkan beberapa sikap dasar yang harus dimiliki pustakawan, yaitu :

- a. Berupaya melaksanakan tugas sesuai dengan harapan masyarakat pada umumnya dan kebutuhan pengguna perpustakaan pada khususnya.
- b. Dalam kode etik ini, pustakawan dituntut untuk dapat menyerap aspirasi masyarakat pemustaka untuk kemudian memberikan layanan sesuai dengan harapan pemustakanya.
- c. Berupaya mempertahankan keunggulan kompetensi setinggi mungkin dan berkewajiban mengikuti perkembangan.
- d. Berupaya membedakan antara pandangan atau sikap hidup pribadi dan tugas profesi.
- e. Menjamin bahwa tindakan dan keputusannya berdasarkan pertimbangan profesional.

f. Tidak menyalahgunakan posisinya dengan mengambil keuntungan kecuali atas jasa profesi.

g. Bersifat sopan dan bijaksana dalam pelayanan, baik ucapan maupun perbuatan, Suwarno (2010: 115).

Pelayanan referensi adalah suatu jenis pelayanan perpustakaan yang sifatnya berhubungan langsung dengan pengguna. Sedangkan menurut P Sumardji (1999: 120), pelayanan referensi merupakan suatu kegiatan pelayanan untuk membantu para pemakai pengunjung perpustakaan menemukan informasi dengan cara :

- a. Menerima pertanyaan-pertanyaan dari para pemakai/pengunjung perpustakaan dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi referensi.
- b. Memberikan bimbingan untuk menemukan koleksi referensi dan mencari informasi yang dibutuhkan.
- c. Memberikan bimbingan kepada para pemakai tentang penggunaan bahan perpustakaan koleksi referensi.

Menurut Bopp, Richard E (1991) pelayanan referensi memiliki beberapa fungsi, antara lain sebagai berikut :

- a. Informasi
- b. Bimbingan
- c. Pemilihan/ penilaian

Menurut Widyawan (2012: 21), dalam proses informasi, pustakawan adalah tokoh penting yang harus menengarai bahan yang tepat untuk menjawab pertanyaan. Pustakawan referensi mempunyai 4 fungsi:

- a. Membimbing pemustaka dalam memahami pengaturan perpustakaan.
- b. Membantu pemustaka berkaitan dengan permintaannya.
- c. Membantu pemustaka dalam memilih sumber informasi yang baik.
- d. Mempromosikan perpustakaan.

Sedangkan menurut G.Edward Evans & Thomas L. Charter (2009: 64) , fungsi atau tugas pustakawan referensi yaitu:

- a. Menemukan informasi untuk menjawab pertanyaan spesifik.
- b. Membantu pengguna menemukan informasi untuk mereka sendiri.

- c. Membimbing pemustaka bagaimana untuk menggunakan sumber perpustakaan dan bagaimana untuk melakukan penelitian perpustakaan.

Sebagai staf pelayanan publik yang melaksanakan proses referensi, pustakawan berperan sebagai perantara antara pemustaka dan informasi, rela mengabdikan diri guna mendapatkan jawaban dan memenuhi kebutuhan informasi, rela mengabdikan diri guna mendapatkan jawaban dan memenuhi kebutuhan informasi yang sebenarnya. Menurut Widyawan (2012: 54) dalam menjalankan pelayanan referensi, ada beberapa sikap yang harus diperhatikan oleh pustakawan, antara lain :

- a. Sikap terbuka
- b. Disiplin
- c. Itikad Membantu
- d. Peka dan tanggap
- e. Sabar
- f. Berpengetahuan Luas

Menurut Widyawan (2012: 28), seorang pustakawan referensi harus tanggap terhadap kebutuhan pemustaka. Selain itu, pustakawan juga harus mengevaluasi secara efektif sumber-sumber yang digunakannya hingga bisa memberikan informasi terbaik bagi pemustaka.

#### **4. Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi atau sekolah tinggi, akademi dan pendidikan tinggi lainnya, yang didirikan untuk menunjang pencapaian tujuan perguruan tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Tujuan diselenggarakannya Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah untuk menunjang terlaksananya program pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat, melalui pelayanan informasi, yang meliputi : pengumpulan informasi, pengolahan informasi, pemanfaatan informasi, penyebaran informasi, dan, pemeliharaan / pelestarian informasi (Saleh, 2011:17).

Perpustakaan Perguruan Tinggi dikelola oleh lembaga induknya yakni perguruan tinggi yang bersangkutan. Oleh karena itu, Perpustakaan Perguruan Tinggi sering dikatakan sebagai jantungnya Universitas (Sutarno: 2006).

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. merupakan penelitian deskriptif namun menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun penelitian deskriptif menurut Arikunto (2010: 3) adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Sedangkan penelitian kuantitatif menurut Arikunto (2006: 12) Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan dari hasilnya.

### **2. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di ruang referensi Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta pada bulan Februari sampai dengan April 2014.

### **3. Subjek dan Objek Penelitian**

Menurut Arikunto (2006: 129), subjek penelitian adalah sumber data darimana data diperoleh baik berupa orang, tempat, maupun benda. Sedangkan objek adalah pokok bahasan penelitian yang diamati oleh peneliti atau variabel penelitian.

Subjek dalam penelitian ini adalah pemustaka atau orang yang memanfaatkan layanan referensi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Objek dalam penelitian ini adalah persepsi terhadap pustakawan dalam pelayanan referensi di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

### **4. Populasi dan Sampel**

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pemustaka yang ada di layanan referensi perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan data dari bagian informasi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, jumlah anggota perpustakaan yang aktif pada tahun 2014 adalah sebanyak 24.692 orang. Dari populasi tersebut diambil sampel dan penentuan sampel yang dipakai menggunakan rumus Yamane (Rahmat, 2000: 82) yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N(d)2+1}$$

Keterangan: n= jumlah sampel

N= jumlah populasi

d= *bound of error* (0,1) atau 10%

sampel yang akan digunakan dalam penelitian.

$$n = \frac{N}{N(d)2+1}$$

$$n = \frac{24.692}{24.692(0,1)2+1}$$

n= 99,59 ( dibulatkan menjadi 100)

Maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 100 responden.

Teknik pengambilan sampel di lakukan dengan metode *accidental sampling*, yaitu penentuan sampel dengan mengambil anggota sampel yang kebetulan ditemui peneliti atau mereka yang mudah di temui atau mudah dijangkau. Alasan pemilihan metode ini adalah karena penyusun berharap responden yang diteliti adalah mereka yang benar-benar telah menggunakan pelayanan referensi.

## 5. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono, (2009:38) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Persepsi juga disebut sebagai variabel karena tanggapan seseorang mempunyai ciri yang bervariasi dan macam-macam jenisnya. Penelitian ini memiliki satu variabel (variabel tunggal) yaitu persepsi pemustaka terhadap pustakawan dalam pelayanan referensi di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

## 6. Metode Pengumpulan Data

### a. Angket

Menurut Arikunto (2010: 194) angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden dalam arti laporan tentang dirinya atau hal-hal yang ia ketahui. Angket yang digunakan adalah angkaet tertutup. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka

variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Jawaban diberi skor 4 s/d 1.

### b. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2010: 274) metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, longger, agenda, dan sebagainya . Metode ini juga digunakan untuk melengkapi data yang dibutuhkan dalam penelitian.

### c. Observasi

Observasi menurut Sugiyono (2009: 145) menyatakan bahwa teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Pengamatan dilakukan di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta terutama di ruang referensi dengan maksud agar mendapatkan gambaran yang utuh tentang subyek yang diteliti.

### d. Wawancara

Menurut Sugiyono (2009: 137) wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai. Wawancara yang penyusun lakukan adalah wawancara bebas atau tidak berstruktur yaitu wawancara yang dilakukan tanpa membuat *guide interview* ,

## 7. Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya untuk meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupu alam. Oleh karena itu, harus ada staf ukur yang digunakan yang biasa disebut instrumen penelitian. Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2011: 102). Instrumen penelitian ini adah angket, pedoman observasi, wawancara dan dokumentasi.

## 8. Validitas dan Reliabilitas

### a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2011:129) validitas merupakan pengukuran yang akan dilakukan

diukur. Pengujian ini dengan cara pengujian validitas isi, yang validitas isi adalah pengujian validitas yang dapat membandingkan antara instrumen, dan materi, dan di instrumen diukur dengan mengukur hasil kegiatan, dan maka pengujian ini dapat dilakukan dengan membandingkan antara isi instrumen dengan isi atau rancangan yang telah ditetapkan.

Teknik korelasi yang digunakan adalah korelasi *Product Moment* (Arikunto, 2010: 318).

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \cdot \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi *Product Moment Pearson*

Y = skor item total

X = skor pertanyaan

N = Jumlah Pertanyaan

Dengan demikian jika diperoleh r-hitung > r-tabel, butir pertanyaan tersebut valid, tetapi jika r-hitung < r-tabel, maka butir pertanyaan tersebut valid. Selanjutnya uji validitas dalam penelitian ini akan dilakukan dengan program SPSS *version 17 for windows*.

Berdasarkan hasil uji validitas di atas dapat diketahui bahwa valid atau tidaknya keseluruhan butir soal tersebut dengan cara mengkorelasikan nilai r hitung > r tabel 0,374 r hitung sama dengan *pearson correlation*, dinyatakan valid apabila dilihat dengan nilai signifikannya < 5% (0,05). Sedangkan jika r hitung < r tabel menunjukkan bahwa butir soal tersebut tidak valid. Dalam hal taraf signifikan yang digunakan 5% dengan N=30, sehingga:

$$Df = N - 2 = 30 - 2 = 28$$

Jadi, didapat r tabel 0,374. Tabel di atas menunjukkan bahwa r hitung > 0,374 dengan penyebaran 28 yang telah diketahui keseluruhannya kevalidannya, sehingga dapat digunakan untuk penelitian lebih lanjut.

#### b. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2010: 221) menyatakan sama bahwa reliabel menunjukkan pada suatu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Untuk mengukur reliabilitas, menggunakan rumus *Alpha Crobach*. Menurut

Arikunto (2010: 239) rumus *Alpha Crobach* sebagai berikut:

$$r_a = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum a_{01}}{\sum a_{01}} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum a_{01}$  = Jumlah Varian Butir

$\sum a_{01}$  = Varian Total

Uji reliabilitas yang diperoleh dengan cara menganalisis data dari satu kali pengujian termasuk dalam reliabilitas internal (Arikunto, 2010: 223). Untuk menguji reliabilitas, dengan membandingkan  $r_{11}$  dengan  $r_{tabel}$  adapun kaidah keputusan : jika  $r_{11} > r_{tabel}$  berarti reliabel dan  $r_{11} < r_{tabel}$  berarti tidak reliabel (Riduwan, 2010: 75)

Variabel	Nilai <i>alpha</i>	Keterangan
Persepsi pemustaka terhadap pustakawan dalam pelayanan referensi	0,914	Reliabel

**Tabel 1.** Hasil Reliabilitas Instrumen

#### c. Analisis data

Tujuan analisis membuat singkatan dari data dan menyimpulkan pesan-pesan yang ada di dalamnya sebagai suatu informasi dan lebih mudah untuk diinterpretasikan.

Riduwan (2007:27) menyatakan analisis deskriptif adalah analisis yang menggambarkan suatu data yang dibuat baik sendiri maupun secara kelompok. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisa *mean* untuk mengetahui rata-rata setiap butir instrumen. Adapun rumus *mean* yang digunakan (Arikunto, 2006: 275) adalah sebagai berikut:

1. *mean*

$$X = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan:

X = Rata-rata hitung (*mean*)

$\sum x$  = Jumlah semua nilai kuesioner

N = Jumlah responden

2. Grand *mean* (x) dalam Irianto (2009: 32) adalah sebagai berikut:

$$GM = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + X_k}{k}$$

Keterangan:

X = Rata-rata hitung

K = Jumlah Pertanyaan

Untuk mengukur persepsi pemustaka terhadap fungsi pustakawan referensi dapat dikelompokkan ke dalam skala interval. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan skala penilaian yang terdiri dari sangat setuju (4), setuju (3), tidak setuju (2), sangat tidak setuju (1). Kemudian dicari rentang skala intervalnya dengan menggunakan rumus yang dikemukakan oleh Simamora (2008:220), yaitu

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan:

RS = Rentang skala

m = Skor tertinggi

n = Skor terendah

b = Skala penilaian

Dengan rumus diatas, maka perhitungan rentang skala adalah sebagai berikut:

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

$$RS = \frac{4-1}{4}$$

$$RS = \frac{3}{4}$$

$$RS = 0,75$$

Berdasarkan perhitungan rumus diatas, maka diketahui rentang skalanya adalah 0,75. Sehingga, skala penilaian sebagai berikut:

Nilai jawaban 1.00 – 1.75 = Tidak baik

Nilai jawaban 1.76 – 2.50 = Kurang baik

Nilai jawaban 2.51 – 3.25 = Baik

Nilai jawaban 3.26 – 4.00 = Sangat baik

Analisis data dilakukan berdasarkan data yang diperoleh kemudian dijabarkan secara deskriptif ke dalam kalimat-kalimat yang mudah dimengerti mengenai persepsi pemustaka terhadap pustakawan dalam pelayanan referensi.

## PEMBAHASAN

### 1. Gambaran Umum Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berlokasi di Jl. Marsda Adisucipto dengan luas sekitar 7500 m<sup>2</sup> terdiri dari 4 lantai dengan desain interior dan sistem digital yang lebih lengkap. Perpustakaan ini merupakan sumber pembelajaran serta sumber intelektual yang

sangat membantu civitas akademika untuk memenuhi kebutuhan informasi agar program Tri Dharma Perguruan Tinggi dapat terwujud.

Visi perpustakaan UIN Sunan Kalijaga menurut Library Guide Book (2013:2) adalah “ Mengembangkan Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sebagai perpustakaan penelitian berbasis keislaman dan keilmuan”.

Misi perpustakaan UIN Sunan Kalijaga adalah sebagai berikut :

- Mengembangkan sumber-sumber belajar yang unggul dalam bidang keislaman dan keilmuan.
- Meningkatkan akses ke sumber-sumber penelitian dalam bidang keislaman dan keilmuan berbasis teknologi informasi.
- Meningkatkan kualitas layanan prima yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.
- Memperkuat hubungan kerja sama dengan lembaga terkait untuk meningkatkan akses ke sumber-sumber yang relevan.

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga memiliki beberapa tujuan yang akan dicapai :

- Meningkatkan layanan sumber-sumber belajar yang unggul dalam bidang keislaman dan keilmuan.
  - Meningkatkan akses ke sumber penelitian yang berbasis teknologi informasi.
  - Meningkatkan kualitas layanan prima sesuai kebutuhan pengguna dengan layanan berbasis nilai-nilai agama islam.
  - Meningkatkan dan terbinaanya jaringan kemitraan kerjasama antar lembaga terkait.
- Sasaran perpustakaan UIN Sunan Kalijaga:
- Tersedianya sumber-sumber belajar yang unggul dalam bidang keislaman dan keilmuan.
  - Terlaksananya peningkatan akses ke sumber-sumber penelitian dalam bidang keislaman dan keilmuan yang berbasis teknologi informasi.
  - Tersedianya tenaga yang profesional untuk meningkatkan kualitas layanan prima.
  - Meningkatkan kualitas SDM sesuai tuntutan perkembangan teknologi informasi.
  - Terlaksananya jaringan kemitraan kerjasama di lingkungan terkait baik lingkup hidup institusi maupun non institusi.

6. Meningkatkan kerjasama antar perpustakaan Perguruan Tinggi di dalam maupun di luar DIY dalam menukar informasi perpustakaan.
7. Terwujudnya kerjasama antar perpustakaan dan penentu kebijakan dalam pengadaan sarana dan penambahan koleksi bahan pustaka perpustakaan sesuai dengan kebutuhan.

Hak Pemustaka antara lain: Memperoleh semua jasa layanan perpustakaan. Memanfaatkan fasilitas Perpustakaan Universitas dalam rangka kegiatan akademik dan ilmiah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mengajukan usulan-usulan untuk melengkapi koleksi perpustakaan. Memberi masukan, saran, dan kritik untuk kemajuan perpustakaan.

Berdasarkan klasifikasinya, koleksi perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu :

- a. Koleksi umum menggunakan sistem klasifikasi DDC (*Dewey Decimal Classification*).
- b. Koleksi Islam menggunakan system klasifikasi pengembangan DDC versi islam.

Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga menerapkan system layanan terbuka (*open access*). Berdasarkan jenisnya, layanan yang ada di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga terdiri dari 2 jenis, yaitu layanan teknis dan layanan umum.

## 2. Analisis Data, Hasil Penelitian Dan Pembahasan

### a. Analisis Data

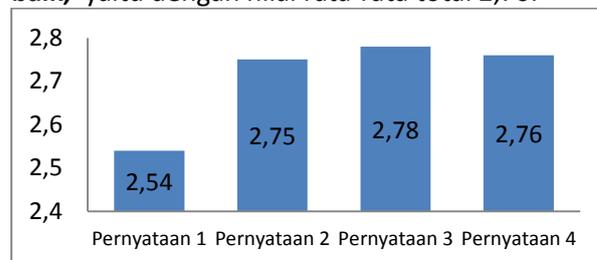
Hasil data yang diperoleh dari penelitian menggunakan angket yang diisi oleh 100 responden, disajikan dalam bentuk angka-angka. Untuk mengetahui hasil rata-rata butir instrumennya. Dari hasil analisa data yang didapat berdasarkan jawaban responden mengenai fungsi pustakawan referensi berdasarkan persepsi pemustaka dapat dilihat sebagai berikut :

No.	Indikator	Nilai rata-rata	Kategori
1.	Pustakawan menjawab dengan	2,54	Baik

	menggunakan koleksi referensi		
2.	Pustakawan menjawab pertanyaan pemustaka dengan jelas	2,75	Baik
3.	Pustakawan memberikan informasi kepada pemustaka untuk menggunakan sumber referensi sesuai kebutuhan pemustaka	2,78	Baik
4.	Pustakawan menjawab pertanyaan singkat pemustaka secara tepat dengan menunjukkan sumber informasi.	2,76	Baik

**Tabel 2.** Persepsi pemustaka terhadap fungsi pustakawan referensi pada indikator "pustakawan menemukan informasi untuk menjawab pertanyaan spesifik".

Indikator pustakawan menemukan informasi untuk menjawab pertanyaan spesifik tergolong **baik**, yaitu dengan nilai rata-rata total 2,70.



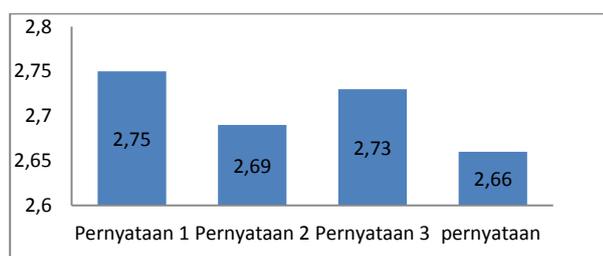
**Grafik 1.** Persepsi pemustaka terhadap fungsi pustakawan referensi

No	Indikator	Nilai rata-rata	Kategori
1.	Pustakawan membantu mencari sumber informasi yang saya butuhkan	2,75	Baik

2.	Pustakawan membantu dan mengarahkan pemustaka untuk memilih dan menggunakan alat-alat bantu ( <i>reference tools</i> ).	2,69	Baik
3.	Pustakawan mengarahkan pemustaka dengan menunjukkan sumber referensi sesuai informasi yang saya butuhkan.	2,73	Baik
4.	Pustakawan mengarahkan pemustaka bagaimana cara menemukan informasi dalam sumber referensi dengan mudah	2,66	Baik

**Tabel 3.** Persepsi pemustaka terhadap fungsi pustakawan referensi pada indikator "pustakawan membantu pengguna menemukan informasi"

Indikator pustakawan membantu pengguna menemukan informasi secara keseluruhan tergolong **baik**, dengan nilai rata-rata total 2,70.



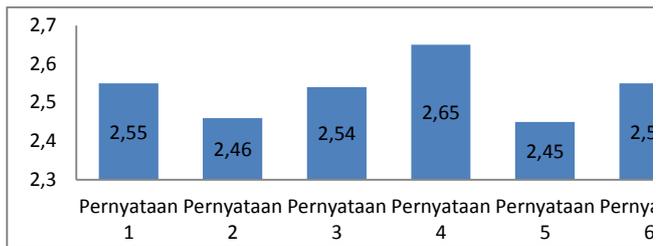
**Grafik 2.** Persepsi pemustaka terhadap fungsi pustakawan referensi

No	Indikator	Nilai Rata-rata	Kategori
1.	Pustakawan membimbing pemustaka untuk	2,55	Baik

	menemukan tema-tema subyek yang saya butuhkan		
2.	Pustakawan membimbing secara langsung dalam menemukan informasi terhadap permasalahan-permasalahan pemustaka.	2,46	Tidak Baik
3.	Pustakawan membimbing pemustaka dalam menggunakan koleksi rujukan sampai pemustaka menemukan informasi dalam koleksi rujukan tersebut.	2,54	Baik
4.	Pustakawan membimbing pemustaka untuk menemukan informasi ke sumber lain.	2,65	Baik
5.	Pustakawan memberikan bimbingan kepada pemustaka sampai menemukan informasi yang dibutuhkan.	2,45	Tidak Baik
6.	Pustakawan membimbing pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi untuk keperluan penelitian pemustaka.	2,55	Baik

**Tabel 4.** Persepsi pemustaka terhadap fungsi pustakawan referensi pada indikator "pustakawan membimbing pemustaka bagaimana untuk menggunakan sumber perpustakaan dan bagaimana untuk melakukan penelitian"

Indikator pustakawan membimbing pengguna bagaimana untuk menggunakan sumber perpustakaan dan bagaimana untuk melakukan penelitian tergolong baik, dengan nilai rata-rata 2,53.

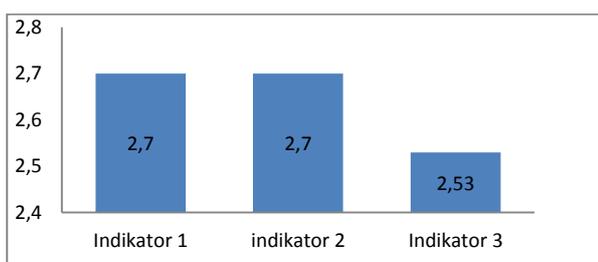


**Grafik 3.** Persepsi pemustaka terhadap fungsi pustakawan referensi

No.	Indikator	Grand Mean	Kategori
1.	Pustakawan menemukan informasi untuk menjawab pertanyaan spesifik	2,70	Baik
2.	Pustakawan membantu pengguna menemukan informasi	2,70	Baik
3.	Pustakawan membimbing pengguna bagaimana menggunakan sumber perpustakaan dan bagaimana untuk melakukan penelitian	2,53	Baik
TOTAL		7,93	

**Tabel 5.** Persepsi Pemustaka Terhadap Pustakawan Dalam Pelayanan Referensi.

Berdasarkan total nilai rata-rata 2,64 tersebut, persepsi pemustaka terhadap fungsi pustakawan referensi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta termasuk kategori **baik**.



**Grafik 4.** Persepsi Pemustaka Terhadap Pustakawan Dalam Pelayanan Referensi.

## KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini bahwa persepsi pemustaka terhadap fungsi pustakawan referensi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yaitu sebesar 2,63 dikategorikan **baik**. Berdasarkan tiga indikator yaitu pustakawan menemukan informasi untuk menjawab pertanyaan spesifik, membantu pengguna menemukan informasi dan membimbing orang bagaimana untuk menggunakan sumber perpustakaan dan bagaimana untuk melakukan penelitian.

Terdapat dua indikator yang memperoleh nilai rata-rata yang sama dan merupakan nilai tertinggi dari indikator yang lain. Indikator tersebut adalah indikator pustakawan menemukan informasi untuk menjawab pertanyaan spesifik dan indikator pustakawan membantu pengguna menemukan informasi dengan nilai rata-rata 2,70.

Nilai indikator terendah ditempati oleh indikator membimbing pengguna bagaimana untuk menggunakan sumber perpustakaan dan bagaimana untuk melakukan penelitian dengan nilai rata-rata 2,53. Dalam indikator tersebut, ada 2 pernyataan yang memiliki nilai rata-rata rendah dan tergolong kategori tidak baik. Pernyataan tersebut adalah pustakawan membimbing secara langsung dalam menemukan informasi terhadap permasalahan-permasalahan pemustaka dengan nilai rata-rata 2,46 dan pernyataan pustakawan memberikan bimbingan kepada pemustaka menemukan informasi yang dicari pemustaka dengan nilai rata-rata 2,45.

## DAFTAR PUSTAKA

Achmad, dkk. 2012. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

Afinda, Nur Hidayati. 2013. *Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Referensi Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta* (skripsi). Yogyakarta: Program Studi Ilmu

Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

----- . 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Asep, Syaifur. Dalam <http://pustbangun.blogspot.com/2012/04/pustakawan-referensi.html>. diunduh pada tanggal 13 Juni 2014 pukul 13.20.

Azwar, Saefuddin. 1997. *Reliabilitas dan validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Basuki, Sulisty. 1992. *Teknis jasa dan dokumentasi*. Jakarta : PT. Gramedia.

Bopp, Richard E. and Smith, Linda C (Eds.). 1991. *Reference and information services*. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.

Badudu. 1994. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

David Reza Hermawan. 2013. *Persepsi Pemustaka Terhadap Fungsi Pelayanan Referensi Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Klaten* (skripsi). Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN SunanKalijaga Yogyakarta.

Didik Subagia. 2010. *“Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi Di Perpustakaan Daerah Kulon Progo* (skripsi). Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Evans, G.Edward. 2009. *Introduction to library public service America*: Marty Bloomberg.

Eriyanto. 2007. *Teknik Sampling Analisis Opini Publik*. Yogyakarta: LKiS.

Irhamny, dkk. 2013. *Guide Book Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*. Yogyakarta: Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.

Lasa ,Hs. 2005. *Manajemen Perpustakaan* .Yogyakarta : Gama Media.

Martoatmojo, Karmidi. 1999. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Qalyubi, Syihabuddin, dkk. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab dan Ilmu Budaya.

Rahmat, Jalaluddin. 2000. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Rahman, Abdul. 2009. *Pengantar Kepustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

Riduwan. 2010. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Saleh, Abdul Rahman. 2011. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Simamora, Bilson. 2008. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

- Soetminah. 1992. *perpustakaan, kepastakawanan , dan pustakawan* . Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- , 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- , 2013. *Methode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo- Basuki. 1993. *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta : Gramedia.
- Sutarno, NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.
- Suwarno, Wiji. 2010. *Pengetahuan Dasar Kepustakaan*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- , 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- , 2010. *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Widyawan, Rosa. 2012. *Pelayanan Referensi Berawal Dari Senyuman*. Bandung: CV Bahtera Ilmu.