



Evaluasi Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta

Thomas Yundra Putra, Ardoni

Universitas Negeri Padang

Abstract The aim of this research is to describe the evaluation of reference services which is then seen from the CIPP Evaluation Model theory. This type of research is quantitative with descriptive methods. The variable in this research is library reference services with sub variables, namely library service evaluation using the CIPP evaluation model. The population in this study is visitors to reference services at the Bung Hatta University Library from January 2023 to November 2023 with sampling using the non-probability silling formula with an accidental sampling technique. The number of samples is 61 users. The main instrument used is a research questionnaire which has been tested for validity and reliability. Data collection was carried out through questionnaires. The data were analyzed through the stages of examination, tabulation, and drawing conclusions. The results of the research are First, in the evaluation of the context, namely the reference service function, there are 3 statements which have an average score of 3.11. This score is on a scale of 2.50-3.24 which means good. Second, in the input evaluation there are 3 sub-indicators, (1) librarian which consists of 4 statements and has an average score of 3.24. This score is on a scale of 2.50-3.24 which means good; (2) a collection consisting of 5 statements and having an average score of 3.24. This score is on a scale of 2.50-3.24 which means good; (3) a catalog consisting of 3 statements and having an average score of 3.09. This score is on a scale of 2.50-3.24 which means good. Third, in the evaluation process there are 2 sub-indicators, (1) library reference services which consist of 5 statements and have an average score of 3.25. This score is on an interval scale of 3.25-4.00 which means very good; (2) information search service which consists of 3 statements and has an average score of 3.16. This score is on a scale of 2.50-3.24 which means good. Fourth, in product evaluation there are 2 sub-indicators, (1) visitor data which consists of 3 statements and has an average score of 3.20. This score is on a scale of 2.50-3.24 which means good; (2) the level of user satisfaction which consists of 3 statements and has an average score of 3.20. This score is on a scale of 2.50-3.24 which means good.

Keywords: Evaluation, Reference Services, Library, CIPP

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan evaluasi layanan referensi yang kemudian dilihat dari teori CIPP *Evaluation Model*. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode deskriptif. Variabel pada penelitian ini ayanan referensi perpustakaan dengan sub variabel yaitu evaluasi layanan perpustakaan dengan menggunakan model evaluasi CIPP. Populasi pada penelitian ini, yaitu pengunjung layanan referensi di Perpustakaan Universitas Bung Hatta dari bulan Januari 2023 hingga bulan November 2023 dengan pengambilan sampel menggunakan rumus *non probability silling* dengan teknik pengambilan *accidental sampling*. Jumlah sampel, yaitu sebesar 61 pemustaka. Instrumen utama yang digunakan yaitu kuesioner penelitian yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner. Data dianalisis melalui tahapan pemeriksaan, tabulasi, dan penarikan kesimpulan Hasil penelitian adalah *Pertama*, pada evaluasi konteks yaitu fungsi layanan referensi terdapat 3 pernyataan yang memiliki skor rata-rata sebesar 3.11. Skor ini berada pada skala 2,50-3,24 yang berarti baik. *Kedua*, pada evaluasi masukan terdapat 3 sub indikator, (1) pustakawan yang terdiri dari 4 pernyataan dan memiliki skor rata-rata sebesar 3,24. Skor ini berada pada skala 2,50-3,24 yang berarti baik; (2) koleksi yang terdiri dari 5 pernyataan dan memiliki skor rata-rata sebesar 3,24. Skor ini berada pada skala 2,50-3,24 yang berarti baik; (3) katalog yang terdiri dari 3 pernyataan dan memiliki skor rata-rata sebesar 3,09. Skor ini berada pada skala 2,50-3,24 yang berarti baik. *Ketiga*, pada evaluasi proses terdapat 2 sub indikator, (1) layanan referensi perpustakaan yang terdiri dari 5 pernyataan dan memiliki skor rata-rata sebesar 3.25. Skor ini berada pada skala interval 3,25-4,00 yang berarti sangat baik; (2) layanan penelusuran informasi yang terdiri dari 3 pernyataan dan memiliki skor rata-rata sebesar 3,16. Skor ini berada pada skala 2,50-3,24 yang berarti baik. *Keempat*, pada evaluasi produk terdapat 2 sub indikator, (1) data pengunjung yang terdiri dari 3 pernyataan dan memiliki skor rata-rata sebesar 3,20. Skor ini berada pada skala 2,50-3,24 yang berarti baik; (2) tingkat kepuasan pemustaka yang terdiri dari 3 pernyataan dan memiliki skor rata-rata sebesar 3,20. Skor ini berada pada skala 2,50-3,24 yang berarti baik.

Kata Kunci: Evaluasi, Layanan Referensi, Perpustakaan, CIPP

LATAR BELAKANG

Perpustakaan merupakan bagian integral dari lingkungan pendidikan tinggi dan memainkan peran sentral dalam mendukung misi inti pendidikan tinggi dalam menyediakan pendidikan berkualitas dan mendukung kegiatan penelitian. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan “pusat pengetahuan” universitas, tidak hanya merupakan gudang buku tetapi juga pusat sumber informasi yang mencakup berbagai format, mulai dari buku cetak hingga jurnal elektronik dan koleksi digital. Sejalan dengan PP No. 24 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pada pasal 1 ayat (10) dijelaskan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat atau tri dharma perguruan tinggi yang berfungsi sebagai pusat informasi dan mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di perguruan tinggi.

Ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam evaluasi layanan perpustakaan, salah satunya yaitu *CIPP Evaluation Model* atau model evaluasi CIPP. Model CIPP ini kemukakan oleh Stufflebeam tahun 2000. Model ini memberikan panduan untuk mengevaluasi proyek atau program ditinjau dari aspek *context* (konteks), *input* (masukan), *process* (proses), dan *product* (produk). Tujuan penggunaan model evaluasi CIPP yaitu untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas dari pelaksanaan program kegiatan (Stufflebeam2000: 279).

KAJIAN TEORITIS

Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi menurut PP No. 24 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pada pasal 1 ayat (10) yaitu perpustakaan yang merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat atau tridharma perguruan tinggi yang berfungsi sebagai pusat informasi dan mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi yaitu perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi yang berfungsi untuk menyediakan dan menyebarluaskan informasi guna membantu perguruan tinggi dalam mencapai tujuan Tri Dharma Perguruan Tinggi (Rizki, 2013:107).

Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan penyediaan bahan pustaka dan atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pemustaka sesuai kebutuhan pemustaka perpustakaan (Istiana, 2014:1).

Evaluasi Layanan Perpustakaan

Evaluasi dapat diartikan sebagai proses penilaian dalam kegiatan yang bertujuan untuk mengumpulkan suatu hal. Evaluasi layanan perpustakaan merupakan suatu proses untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka yang ditentukan oleh mutu atau kualitas layanan perpustakaan. Istiana (2014: 83) berpendapat bahwa evaluasi layanan perpustakaan merupakan suatu proses untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka yang ditentukan oleh mutu atau kualitas layanan perpustakaan. Menurut Lasa Hs (2019:137) bahwasannya kegiatan evaluasi perpustakaan merupakan kegiatan penilaian yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas koleksi perpustakaan karena koleksi perpustakaan sangat berpengaruh pada eksistensi perpustakaan dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

CIPP Evaluation Model

Model CIPP merupakan model evaluasi yang banyak digunakan oleh evaluator. Model CIPP ini kemukakan oleh Stufflebeam. Model ini memberikan panduan untuk mengevaluasi proyek atau program ditinjau dari aspek *context*, *input*, *process*, dan *product*. CIPP adalah model evaluasi yang memandang program yang dievaluasi sebagai sebuah sistem. Tujuan penggunaan model evaluasi CIPP yaitu untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas dari pelaksanaan program kegiatan (Stufflebeam, 2000:279). Fitzpatrick, Sanders dan Worthen dalam (Sugiyono, 2014) memandang bahwa model CIPP memiliki empat potensi kekuatan: (1) Proses evaluasi lebih terfokus. Model evaluasi CIPP memungkinkan evaluator dapat mengumpulkan informasi yang terarah pada suatu tahapan evaluasi. Data atau informasi dapat diklasifikasi secara menyeluruh sebagai konteks, input, proses, atau produk. (2) Penerapan evaluasi model CIPP memungkinkan evaluasi tidak harus dilakukan setelah satu siklus manajemen selesai, tetapi dapat dilakukan ketika proses manajemen masih berjalan yang dapat memungkinkan evaluator dapat mengambil keputusan yang cepat dalam perbaikan. (3) Model evaluasi CIPP sangat bermanfaat bagi evaluator untuk mengembangkan pertanyaan-pertanyaan penting dalam evaluasi. (4) Model evaluasi CIPP memberikan informasi yang berkala mengenai semua komponen dari suatu sistem

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini memakai jenis penelitian kuantitatif, dimana jenis penelitian kuantitatif adalah sebuah investigasi sistematis terhadap suatu permasalahan ataupun fenomena dengan cara mengumpulkan data yang dapat diukur menggunakan teknik matematika, statistik, ataupun komputasi (Priadana dan Denok, 2021: 24). Alasan peneliti menggunakan penelitian kuantitatif karena penelitian kuantitatif memiliki metode yang didasari oleh ilmu pasti yang menggunakan logika matematika yang bersifat valid, terstruktur untuk mengukur evaluasi layanan referensi di Perpustakaan Universitas Bung Hatta, sehingga dalam mengukur evaluasi layanan referensi dengan data berupa angka-angka kesimpulan yang didapat menjadi lebih terstruktur, dan terukur sesuai dengan indikator yang jelas dan sudah ditentukan.

Metode Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif, yaitu metode penelitian yang berguna untuk menggambarkan dan menjelaskan suatu hasil penelitian (Priadana dan Denok, 2021: 26). Alasan peneliti memakai metode pendekatan deskriptif karena dapat menggambarkan fakta secara teliti berupa subjek dan objek secara tepat, sehingga metode deskriptif ini dapat menggambarkan bagaimana gambaran tentang evaluasi layanan referensi di Perpustakaan Universitas Bung Hatta.

HASIL DAN PEMBAHASAN .

Evaluasi Konteks (Context Evaluation)

a) Fungsi Layanan Referensi

Pernyataan yang mewakili fungsi layanan perpustakaan terdiri dari 3 pernyataan. Berikut hasil yang diberikan responden yang disajikan dalam pilihan jawaban, sangat setuju (4), setuju (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1).

Tabel 1. Mendapatkan Informasi yang Dibutuhkan Melalui Layanan Referensi Perpustakaan UBH

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------|-----------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 1 | 2% | 1 |
| Tidak Setuju | 2 | 11 | 18% | 22 |
| Setuju | 3 | 30 | 49% | 90 |
| Sangat Setuju | 4 | 19 | 31% | 76 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 189 |
| Rata-rata | | | 3,10 | |

Berdasarkan pada tabel 1 hampir setengah atau 31% responden menyatakan sangat setuju dan 49% setuju bahwa mereka mendapatkan informasi yang mereka

butuhkan melalui layanan referensi Perpustakaan UBH. Sebagian kecil atau 18% responden yang menyatakan tidak setuju dan 2% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 2. Mendapatkan Informasi Terkait Layanan Referensi dari Pustakawan

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------|-------------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 3 | 5% | 3 |
| Tidak Setuju | 2 | 5 | 8% | 10 |
| Setuju | 3 | 31 | 51% | 93 |
| Sangat Setuju | 4 | 22 | 36% | 88 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 194 |
| Rata-rata | | 3,18 | | |

Berdasarkan pada tabel 2, hampir setengah atau 36% responden menyatakan sangat setuju dan sebagian besar atau 51% setuju bahwa mereka mendapatkan informasi terkait layanan referensi dari pustakawan UBH. Sebagian kecil atau 8% responden yang menyatakan tidak setuju dan 5% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 3. Mendapatkan Informasi Terkait Ketersediaan Sumber Referensi dari Pustakawan

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------|-------------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 2 | 3% | 2 |
| Tidak Setuju | 2 | 14 | 23% | 28 |
| Setuju | 3 | 24 | 39% | 72 |
| Sangat Setuju | 4 | 21 | 34% | 84 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 186 |
| Rata-rata | | 3,04 | | |

Berdasarkan pada tabel 3, hampir setengah atau 34% responden menyatakan sangat setuju dan 39% setuju bahwa mereka mendapatkan informasi terkait ketersediaan sumber referensi dari pustakawan UBH. Sebagian kecil atau 23% responden yang menyatakan tidak setuju dan 3% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Evaluasi Masukan (*Input Evaluation*)

a) Pustakawan

Pernyataan yang mewakili pustakawan terdiri dari 4 pernyataan. Berikut hasil yang diberikan responden yang disajikan dalam pilihan jawaban, sangat setuju (4), setuju (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1).

Tabel 4. Pustakawan Tanggap dalam Melayani Pemustaka

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------|-------------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 2 | 3% | 2 |
| Tidak Setuju | 2 | 4 | 7% | 8 |
| Setuju | 3 | 27 | 44% | 81 |
| Sangat Setuju | 4 | 28 | 46% | 112 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 203 |
| Rata-rata | | 3,33 | | |

Berdasarkan pada tabel 4, hampir setengah atau 46% responden menyatakan sangat setuju dan 44% setuju bahwa pustakawan UBH tanggap dalam melayani pemustaka. Sebagian kecil atau 7% responden yang menyatakan tidak setuju dan 3% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 5. Pustakawan Mampu Membantu Pemustaka dalam Mengidentifikasi Kebutuhan Informasi Pengguna

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------------|-----------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 1 | 2% | 2 |
| Tidak Setuju | 2 | 5 | 8% | 10 |
| Setuju | 3 | 36 | 59% | 108 |
| Sangat Setuju | 4 | 19 | 31% | 76 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 196 |
| Rata-rata | 3,21 | | | |

Berdasarkan pada tabel 5, hampir setengah atau 31% responden menyatakan sangat setuju dan sebagian besar atau 59% setuju bahwa pustakawan UBH mampu membantu pemustaka dalam mengidentifikasi kebutuhan informasi pengguna. Sebagian kecil atau 8% responden yang menyatakan tidak setuju dan 2% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 6. Pustakawan Dapat Menjawab Seluruh Pertanyaan dari Pemustaka Mengenai Sumber Referensi yang Dicari

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------------|-----------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0% | 0 |
| Tidak Setuju | 2 | 15 | 25% | 30 |
| Setuju | 3 | 24 | 39% | 72 |
| Sangat Setuju | 4 | 22 | 36% | 88 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 190 |
| Rata-rata | 3,11 | | | |

Berdasarkan pada tabel 6, hampir setengah atau 36% responden menyatakan sangat setuju dan 39% setuju bahwa pustakawan UBH dapat menjawab seluruh pertanyaan dari pemustaka mengenai sumber referensi yang dicari. Sebagian kecil atau 25% responden yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada satupun atau 0% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 7. Pustakawan Membantu Pemustaka yang Sedang Kesulitan Tanpa Diminta

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------------|-----------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0% | 0 |
| Tidak Setuju | 2 | 4 | 7% | 8 |
| Setuju | 3 | 34 | 56% | 102 |
| Sangat Setuju | 4 | 23 | 38% | 92 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 202 |
| Rata-rata | 3,31 | | | |

Berdasarkan pada tabel 7 hampir setengah atau 38% responden menyatakan sangat setuju dan sebagian besar atau 56% setuju bahwa pustakawan UBH membantu

pemustaka yang sedang kesulitan tanpa diminta. Sebagian kecil atau 7% responden yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada satupun atau 0% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

b) Koleksi

Pernyataan yang mewakili koleksi terdiri dari 5 pernyataan. Berikut hasil yang diberikan responden yang disajikan dalam pilihan jawaban, sangat setuju (4), setuju (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1).

Tabel 8. Perpustakaan Menyediakan Koleksi Terbaru

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------|-----------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 3 | 5% | 3 |
| Tidak Setuju | 2 | 5 | 8% | 10 |
| Setuju | 3 | 31 | 51% | 93 |
| Sangat Setuju | 4 | 22 | 36% | 88 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 194 |
| Rata-rata | | | 3,18 | |

Berdasarkan pada tabel 8, hampir setengah atau 36% responden menyatakan sangat setuju dan sebagian besar atau 51% setuju bahwa Perpustakaan UBH menyediakan koleksi yang terbaru. Sebagian kecil atau 8% responden yang menyatakan tidak setuju dan 5% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 9. Koleksi Referensi yang Disediakan Sudah Memenuhi Kebutuhan Pemustaka

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------|-----------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0% | 0 |
| Tidak Setuju | 2 | 1 | 2% | 2 |
| Setuju | 3 | 31 | 51% | 93 |
| Sangat Setuju | 4 | 29 | 47% | 116 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 211 |
| Rata-rata | | | 3,46 | |

Berdasarkan pada tabel 9 hampir setengah atau 47% responden menyatakan sangat setuju dan sebagian besar atau 51% setuju bahwa koleksi referensi Perpustakaan UBH sudah memenuhi kebutuhan pemustaka. Sebagian kecil atau 2% responden yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada satupun atau 0% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 10. Koleksi Referensi Perpustakaan UBH Tersusun Rapi dan Sesuai dengan Klasifikasi DDC

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------|-----------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0% | 0 |
| Tidak Setuju | 2 | 7 | 12% | 14 |
| Setuju | 3 | 36 | 59% | 108 |
| Sangat Setuju | 4 | 18 | 29% | 72 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 194 |
| Rata-rata | | | 3,18 | |

Berdasarkan pada tabel 10, hampir setengah atau 29% responden menyatakan sangat setuju dan sebagian besar atau 59% setuju bahwa koleksi referensi Perpustakaan UBH tersusun rapi dan sesuai dengan klasifikasi DDC. Sebagian kecil atau 12%

responden yang menyatakan tidak setuju dan tidak satupun atau 0% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 11. Koleksi Referensi Perpustakaan UBH Jenisnya Beragam

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------------|-----------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0% | 0 |
| Tidak Setuju | 2 | 7 | 12% | 14 |
| Setuju | 3 | 31 | 51% | 93 |
| Sangat Setuju | 4 | 23 | 38% | 92 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 199 |
| Rata-rata | 3,26 | | | |

Berdasarkan pada tabel 11, hampir setengah atau 38% responden menyatakan sangat setuju dan sebagian besar atau 51% setuju bahwa koleksi referensi Perpustakaan UBH jenisnya beragam. Sebagian kecil atau 12% responden yang menyatakan tidak setuju dan tidak satupun atau 0% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 12. Koleksi Referensi Perpustakaan UBH Dapat dengan Mudah Diperoleh

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------------|-----------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 1 | 2% | 1 |
| Tidak Setuju | 2 | 7 | 12% | 14 |
| Setuju | 3 | 38 | 62% | 114 |
| Sangat Setuju | 4 | 15 | 25% | 60 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 189 |
| Rata-rata | 3,10 | | | |

Berdasarkan pada tabel 12, sebagian kecil atau 25% responden menyatakan sangat setuju dan sebagian besar atau 62% setuju bahwa koleksi referensi Perpustakaan UBH dapat dengan mudah diperoleh. Sebagian kecil atau 12% responden yang menyatakan tidak setuju dan 2% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

c) Katalog

Pernyataan yang mewakili koleksi terdiri dari 3 pernyataan. Berikut hasil yang diberikan responden yang disajikan dalam pilihan jawaban, sangat setuju (4), setuju (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1).

Tabel 13 Perpustakaan UBH Menggunakan OPAC Sebagai Alat Bantu dalam Mencari Koleksi yang Dibutuhkan

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------------|-----------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 2 | 3% | 2 |
| Tidak Setuju | 2 | 14 | 23% | 28 |
| Setuju | 3 | 24 | 39% | 72 |
| Sangat Setuju | 4 | 21 | 34% | 84 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 192 |
| Rata-rata | 3,15 | | | |

Berdasarkan pada tabel 13, hampir setengah atau 34% responden menyatakan sangat setuju dan 39% setuju bahwa Perpustakaan UBH menggunakan OPAC sebagai alat bantu dalam mencari koleksi yang dibutuhkan. Sebagian kecil atau 23% responden

yang menyatakan tidak setuju dan 3% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 14 Ketersediaan Koleksi Sesuai dengan Katalog yang Disediakan

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------|-------------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0% | 0 |
| Tidak Setuju | 2 | 15 | 25% | 30 |
| Setuju | 3 | 25 | 41% | 75 |
| Sangat Setuju | 4 | 21 | 34% | 84 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 189 |
| Rata-rata | | 3,10 | | |

Berdasarkan pada tabel 14, hampir setengah atau 34% responden menyatakan sangat setuju dan 41% setuju bahwa ketersediaan koleksi sesuai dengan katalog yang disediakan. Sebagian kecil atau 25% responden yang menyatakan tidak setuju dan tidak satupun atau 0% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 15. Fasilitas Katalog Layanan Referensi Dapat Memberikan Kemudahan Bagi Pemustaka

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------|-------------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 1 | 2% | 1 |
| Tidak Setuju | 2 | 12 | 20% | 24 |
| Setuju | 3 | 33 | 54% | 99 |
| Sangat Setuju | 4 | 15 | 25% | 60 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 184 |
| Rata-rata | | 3,02 | | |

Berdasarkan pada tabel 15, sebagian kecil atau 25% responden menyatakan sangat setuju dan sebagian besar atau 54% setuju bahwa fasilitas katalog layanan referensi Perpustakaan UBH dapat memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam penelusuran informasi. Sebagian kecil atau 20% responden yang menyatakan tidak setuju dan 2% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Evaluasi Proses (*Process Evaluation*)

a) Layanan Referensi Perpustakaan

Pernyataan yang mewakili layanan referensi perpustakaan terdiri dari 5 pernyataan. Berikut hasil yang diberikan responden yang disajikan dalam pilihan jawaban, sangat setuju (4), setuju (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1).

Tabel 16 Ruang Layanan Referensi Perpustakaan UBH Tertata dengan Rapi dan Nyaman

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------|-------------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0% | 0 |
| Tidak Setuju | 2 | 0 | 0% | 0 |
| Setuju | 3 | 16 | 26% | 48 |
| Sangat Setuju | 4 | 45 | 74% | 180 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 228 |
| Rata-rata | | 3,74 | | |

Berdasarkan pada tabel 16, sebagian besar atau 74% responden menyatakan sangat setuju dan hampir setengah atau 26% setuju bahwa ruangan layanan referensi

Perpustakaan UBH tertata dengan rapi dan nyaman, dan tidak satupun atau 0% yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 17 Sistem Layanan Referensi Perpustakaan UBH Cukup Mudah Dipahami Oleh Pemustaka

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------|-------------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 1 | 2% | 1 |
| Tidak Setuju | 2 | 11 | 18% | 22 |
| Setuju | 3 | 32 | 52% | 96 |
| Sangat Setuju | 4 | 17 | 28% | 68 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 187 |
| Rata-rata | | 3,07 | | |

Berdasarkan pada tabel 17 hampir setengah atau 28% responden menyatakan sangat setuju dan sebagian besar atau 52% setuju bahwa sistem layanan referensi Perpustakaan UBH cukup mudah dipahami oleh pemustaka. Sebagian kecil atau 18% responden yang menyatakan tidak setuju dan 2% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 18. Fasilitas Penunjang Layanan Referensi Perpustakaan UBH Tersedia dengan Baik (Seperti Komputer dan Internet)

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------|-------------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0% | 0 |
| Tidak Setuju | 2 | 11 | 18% | 22 |
| Setuju | 3 | 28 | 46% | 84 |
| Sangat Setuju | 4 | 22 | 36% | 88 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 194 |
| Rata-rata | | 3,18 | | |

Berdasarkan pada tabel 18, hampir setengah atau 36% responden menyatakan sangat setuju dan 46% setuju bahwa fasilitas penunjang layanan referensi Perpustakaan UBH tersedia dengan baik (seperti komputer dan internet). Sebagian kecil atau 18% responden yang menyatakan tidak setuju dan tidak satupun atau 0% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 19. Layanan Referensi Memberikan Informasi yang Dapat Membantu Pemustaka

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------|-------------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 2 | 3% | 2 |
| Tidak Setuju | 2 | 8 | 13% | 16 |
| Setuju | 3 | 25 | 41% | 75 |
| Sangat Setuju | 4 | 26 | 43% | 104 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 194 |
| Rata-rata | | 3,23 | | |

Berdasarkan pada tabel 19, hampir setengah atau 43% responden menyatakan sangat setuju dan 41% setuju bahwa layanan referensi Perpustakaan UBH memberikan informasi yang dapat membantu pemustaka. Sebagian kecil atau 13% responden yang menyatakan tidak setuju dan 3% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 20 Layanan Referensi Dapat Membantu Pemustaka dalam Mengerjakan Tugas/Pekerjaan

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------|-------------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 1 | 2% | 1 |
| Tidak Setuju | 2 | 12 | 20% | 24 |
| Setuju | 3 | 33 | 54% | 99 |
| Sangat Setuju | 4 | 15 | 25% | 60 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 184 |
| Rata-rata | | 3,02 | | |

Berdasarkan pada tabel 20, sebagian kecil atau 25% responden menyatakan sangat setuju dan sebagian besar atau 54% setuju bahwa layanan referensi Perpustakaan UBH dapat membantu pemustaka dalam mengerjakan tugas/pekerjaan mereka. Sebagian kecil atau 20% responden yang menyatakan tidak setuju dan 2% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

b) Layanan Penelusuran Informasi

Pernyataan yang mewakili layanan penelusuran informasi terdiri dari 3 pernyataan. Berikut hasil yang diberikan responden yang disajikan dalam pilihan jawaban, sangat setuju (4), setuju (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1).

Tabel 21 Perpustakaan UBH Memanfaatkan Teknologi Informasi Sebagai Alat Penelusuran Informasi

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------|-------------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0% | 0 |
| Tidak Setuju | 2 | 5 | 8% | 10 |
| Setuju | 3 | 30 | 49% | 90 |
| Sangat Setuju | 4 | 26 | 43% | 104 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 204 |
| Rata-rata | | 3,34 | | |

Berdasarkan pada tabel 21, hampir setengah atau 43% responden menyatakan sangat setuju dan 49% setuju bahwa Perpustakaan UBH memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat penelusuran informasi. Sebagian kecil atau 8% responden yang menyatakan tidak setuju dan tidak satupun atau 0% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 22. Perpustakaan UBH Menyediakan Petunjuk Penelusuran Informasi dalam Bentuk Tertulis Atau Non Tulis Bagi Pemustaka

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------|-------------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0% | 0 |
| Tidak Setuju | 2 | 7 | 11% | 14 |
| Setuju | 3 | 45 | 74% | 135 |
| Sangat Setuju | 4 | 9 | 15% | 36 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 185 |
| Rata-rata | | 3,03 | | |

Berdasarkan pada tabel 22, sebagian kecil atau 15% responden menyatakan sangat setuju dan sebagian besar atau 74% setuju bahwa Perpustakaan UBH menyediakan petunjuk penelusuran informasi dalam bentuk tertulis atau non tulis bagi pemustaka.

Sebagian kecil atau 11% responden yang menyatakan tidak setuju dan tidak satupun atau 0% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 23. Seluruh Media Penelusuran Informasi Perpustakaan UBH Dapat Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------------|-----------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0% | 0 |
| Tidak Setuju | 2 | 8 | 13% | 16 |
| Setuju | 3 | 38 | 62% | 114 |
| Sangat Setuju | 4 | 15 | 25% | 60 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 190 |
| Rata-rata | 3,11 | | | |

Berdasarkan pada tabel 23, sebagian kecil atau 25% responden menyatakan sangat setuju dan sebagian besar atau 62% setuju bahwa seluruh media penelusuran informasi perpustakaan UBH dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Sebagian kecil atau 13% responden yang menyatakan tidak setuju dan tidak satupun atau 0% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Evaluasi Produk (*Product Evaluation*)

a) Data Pengunjung

Pernyataan yang mewakili data pengunjung terdiri dari 3 pernyataan. Berikut hasil yang diberikan responden yang disajikan dalam pilihan jawaban, sangat setuju (4), setuju (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1).

Tabel 24. Pustakawan Menyediakan Absensi Pengunjung di Layanan Referensi Perpustakaan UBH.

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------------|-----------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0% | 0 |
| Tidak Setuju | 2 | 10 | 16% | 20 |
| Setuju | 3 | 36 | 59% | 108 |
| Sangat Setuju | 4 | 15 | 25% | 60 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 188 |
| Rata-rata | 3,08 | | | |

Berdasarkan pada tabel 24, sebagian kecil atau 25% responden menyatakan sangat setuju dan sebagian besar atau 59% setuju bahwa pustakawan menyediakan absensi pengunjung di layanan referensi Perpustakaan UBH. Sebagian kecil atau 16% responden yang menyatakan tidak setuju dan tidak satupun atau 0% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 25. Pustakawan UBH Selalu Mengingatnkan Pemustaka Layanan Referensi Untuk Mengisi Data Absensi

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------|-------------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 1 | 2% | 1 |
| Tidak Setuju | 2 | 8 | 13% | 16 |
| Setuju | 3 | 41 | 67% | 123 |
| Sangat Setuju | 4 | 11 | 18% | 44 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 184 |
| Rata-rata | | 3,02 | | |

Berdasarkan pada tabel 25, sebagian kecil atau 18% responden menyatakan sangat setuju dan sebagian besar atau 67% setuju bahwa pustakawan UBH selalu mengingatnkan pemustaka layanan referensi untuk mengisi data absensi. Sebagian kecil atau 13% responden yang menyatakan tidak setuju dan 2% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 26. Absensi Data Pengunjung di Layanan Referensi Perpustakaan UBH Memuat Informasi yang Lengkap (Nama, NIM, Jurusan)

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------|-------------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 0 | 0% | 0 |
| Tidak Setuju | 2 | 4 | 7% | 8 |
| Setuju | 3 | 23 | 38% | 69 |
| Sangat Setuju | 4 | 34 | 56% | 136 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 213 |
| Rata-rata | | 3,49 | | |

Berdasarkan pada tabel 26, sebagian besar atau 56% responden menyatakan sangat setuju dan hampir setengah atau 38% setuju bahwa absensi data pengunjung di layanan referensi Perpustakaan UBH memuat informasi yang lengkap (nama, NIM, dan jurusan). Sebagian kecil atau 7% responden yang menyatakan tidak setuju dan tidak satupun atau 0% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

b) Tingkat Kepuasan Pemustaka

Pernyataan yang mewakili tingkat kepuasan pemustaka terdiri dari 3 pernyataan. Berikut hasil yang diberikan responden yang disajikan dalam pilihan jawaban, sangat setuju (4), setuju (3), tidak setuju (2), dan sangat tidak setuju (1).

Tabel 27. Saya Merasa Puas Atas Pelayanan Pustakawan di Layanan Referensi Perpustakaan UBH

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------|-------------|-------------|------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 2 | 3% | 2 |
| Tidak Setuju | 2 | 4 | 7% | 8 |
| Setuju | 3 | 27 | 44% | 81 |
| Sangat Setuju | 4 | 28 | 46% | 112 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 203 |
| Rata-rata | | 3,33 | | |

Berdasarkan pada tabel 27, hampir setengah atau 46% responden menyatakan sangat setuju dan 44% setuju bahwa mereka merasa puas atas pelayanan pustakawan di layanan referensi Perpustakaan UBH. Sebagian kecil atau 7% responden yang menyatakan tidak setuju dan 3% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 28 Saya Merasa Puas dengan Proses Layanan Pencarian Informasi di Perpustakaan UBH

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------|-----------|-------------|-------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 1 | 2% | 1 |
| Tidak Setuju | 2 | 5 | 8% | 10 |
| Setuju | 3 | 36 | 59% | 108 |
| Sangat Setuju | 4 | 19 | 31% | 76 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 195 |
| Rata-rata | | | | 3,20 |

Berdasarkan pada tabel 28, hampir setengah atau 31% responden menyatakan sangat setuju dan sebagian besar atau 59% setuju bahwa mereka merasa puas dengan proses layanan pencarian informasi di Perpustakaan UBH. Sebagian kecil atau 8% responden yang menyatakan tidak setuju dan 2% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Tabel 29 Saya Merasa Puas dengan Kelengkapan Informasi yang Tersedia di Perpustakaan UBH

| Variasi jawaban | Bobot | Frekuensi | Persentase | Skor |
|---------------------|-------|-----------|-------------|-------------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 | 2 | 3% | 2 |
| Tidak Setuju | 2 | 8 | 13% | 16 |
| Setuju | 3 | 34 | 56% | 102 |
| Sangat Setuju | 4 | 17 | 28% | 68 |
| Jumlah | | 61 | 100% | 188 |
| Rata-rata | | | | 3,08 |

Berdasarkan pada tabel 29 sebagian kecil atau 28% responden menyatakan sangat setuju dan sebagian besar atau 56% setuju bahwa mereka merasa puas dengan kelengkapan informasi yang tersedia di Perpustakaan UBH. Sebagian kecil atau 13% responden yang menyatakan tidak setuju dan 3% responden yang menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Pembahasan

Evaluasi Konteks (Context Evaluation)

a) Fungsi Layanan Referensi

Dari hasil yang didapat dinyatakan bahwa hampir setengah atau 34% responden menyatakan sangat setuju dan 39% setuju bahwa mereka mendapatkan informasi terkait ketersediaan sumber referensi dari pustakawan UBH, dan hanya sebagian kecil yang tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Pada layanan referensi Perpustakaan UBH,

pustakawan dapat membantu pemustaka dalam memberikan informasi mengenai ketersediaan koleksi referensi dengan memberikan petunjuk keberadaan koleksi dan juga cara pemanfaatan koleksi referensi untuk memenuhi kebutuhan informasi. Hal ini menandakan bahwa layanan referensi Perpustakaan UBH telah berjalan dengan baik, walaupun masih sebagian kecil dari pemustaka yang merasa tidak setuju dan kurang puas dengan layanan referensi, yang mana pada masa yang akan datang perpustakaan UBH dapat meningkatkan lagi sistem layanan referensi agar fungsinya dapat dilakuakn secara maksimal lagi sehingga seluruh pemustaka merasa puas.

Evaluasi Masukan (*Input Evaluation*)

a) Pustakawan

Pustakawan memiliki kewajiban yang tertuang dalam pasal 31 UU No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan meliputi : pertama, memberikan layanan prima ke pemustaka, kedua menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif dan tenang, ketiga memberikan keteladanan yang baik dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukan sesuai tugas dan tanggung jawabnya. Sejalan dengan itu, menurut Mustika (2017: 27-36) pustakawan adalah orang yang terlatih secara profesional yang bertanggung jawab untuk mengelola perpustakaan dan isinya, termasuk pemilihan, pengolahan dan pengaturan bahan dan pengiriman, pengajaran dan peminjaman informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Dari pembahasan di atas didapatkan bahwa pustakawan di Peprustakaan UBH telah bisa menjalankan pekerjaan dan fungsinya dengan baik dan telah sesuai dengan teori yang ada sehingga pemustaka merasa puas dalam pelayanan pustakawan dalam memberikan bantuan dan informasi sesuai dengan kebutuhan pemustaka, walaupun masih ada sebagian kecil pemustaka yang tidak setuju, sehingga dapat menjadi evaluasi bagi pustakawan UBH untuk meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan dengan mempelajari lebih dalam lagi mengenai informasi-informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka dan lebih peka dan tanggap lagi membantu pemustaka mendapatkan informasi yang dibutuhkannya.

b) Koleksi

Istiana (2012:2.5) Sumber informasi yang menjadi koleksi referensi dapat dikategorikan dalam 3 bentuk yaitu : (1) sumber primer :monograf, disertasi, manuskrip, laporan hasil seminar dan sebagainya, (2) sumber sekunder : ensiklopedia, handbook, kamus, direktori, buku tahunan, biografi, abstrak, bibliografi, indeks, sumber biografi, (3) sumber tersier : bahan terapan dari sumber primer yang berbentuk buku teks. Dari ketiga sumber di atas yang berperan banyak dalam pelayanan referensi adalah sumber

sekunder. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan bahwasanya pemustaka menilai bahwa jenis koleksi referensi yang berada pada Perpustakaan UBH beragam jenisnya. Data yang didapatkan bahwa jenis koleksi referensi yang ada di Perpustakaan UBH terdiri dari *handbook*, prosiding, ensiklopedi, kamus, indeks, himpunan peraturan, bibliografi, skripsi, dan tesis.

Dari lima pernyataan yang mewakili sub indikator koleksi, didapatkan hasil untuk 3 pernyataan mendapatkan skor interval baik, dan 2 pernyataan lain mendapatkan hasil yang sangat baik, hal ini menandakan bahwasanya koleksi yang tersedia di Perpustakaan UBH sudah sesuai dengan kaidah dan terkelola dengan baik sehingga dapat membuat pemustaka merasa puas. Koleksi yang ada di layanan referensi dapat dengan mudah didapatkan oleh pemustaka karena pada umumnya rak untuk koleksi referensi sudah tersusun dengan rapi dan sesuai dengan DDC sehingga mudah untuk didapatkan oleh pemustaka, walaupun masih ada sebagian kecil yang tidak setuju karena masih ada beberapa koleksi yang kurang tersusun dengan rapi sehingga menyulitkan pemustaka. Hal ini tentunya dapat dijadikan bahan evaluasi bagi Perpustakaan UBH untuk lebih mengelola koleksi dengan rapi sehingga tidak mempersulit pemustaka untuk mendapatkannya.

c) Katalog

Pada zaman sekarang tentunya secara umum perpustakaan menggunakan katalog online sabagai alat temu kembali informasi. Katalog online ini dinamakan dengan OPAC (*Online Public Access Catalog*). Peranan OPAC sebagai alat temu kembali di perpustakaan yaitu sebagai berikut, 1) Pengolahan input data bahan pustaka dapat lebih cepat dan efisien, 2) Ketersediaan informasi dapat di akses oleh pengguna tanpa harus datang ke perpustakaan secara langsung, 3) Katalog online mempermudah dalam pengawasan serta pengendalian ketersediaan bahan pustaka di perpustakaan bagi pustakawan, 4) Katalog online dapat mengurangi beban pekerjaan pada pengelolaan Database, 5) Penelusuran ketersediaan lebih cepat dan efisien waktu dengan jangkauan yang luas (Luthfi dan Ilmi, 2020:102). Pada hasil penelitian yang dilakukan, diketahui bahwasanya Perpustakaan UBH yang merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang ada di Indonesia telah menggunakan OPAC sebagai katalog berbasis online dalam temu kembali informasi atau koleksi. Dengan adanya OPAC pemustaka dapat menemukan koleksi yang dibutuhkannya secara efektif dan hemat waktu.

Katalog perpustakaan adalah deskripsi pustaka milik suatu perpustakaan yang disusun secara sistematis (abjad, nomor, klasifikasi) sehingga dapat digunakan untuk

mencari dan menemukan lokasi pustaka dengan mudah. Selain untuk alat bantu penelusuran koleksi, katalog juga dapat digunakan untuk mengetahui kekayaan koleksi suatu perpustakaan sebab kartu katalog mewakili buku yang ada di rak yang dimiliki oleh suatu perpustakaan (Himayah, 2021:80). dari pernyataan tersebut tentunya antara katalog dan juga koleksi yang ada di rak harus sama dan memiliki kesesuaian. Hal ini berfungsi agar pemustaka tidak kesulitan mencari koleksi yang diinginkan dan bisa mendapatkan informasi atau koleksi yang diinginkannya dengan mudah. Berdasarkan hasil penelitian, kesesuaian antara koleksi di rak dan juga informasi yang dimuat di katalog, Perpustakaan UBH mendapatkan skor interval yang baik, walaupun masih ada beberapa pemustaka yang tidak setuju, hal ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk selanjutnya agar Perpustakaan UBH harus lebih memperhatikan lagi kesesuaian informasi yang ada di katalog dengan ketersediaan koleksi di rak sehingga dapat mempermudah pemustaka mencari dan juga mendapatkan koleksi yang dibutuhkannya.

Evaluasi Proses (*Process Evaluation*)

a) Layanan Referensi Perpustakaan

Pada sub indikator layanan referensi perpustakaan terdapat 5 pernyataan, *Pertama* yaitu ruangan layanan referensi di Perpustakaan UBH tertata dengan rapi dan nyaman. Analisis data yang diperoleh pada pernyataan ini didapatkan bahwa skor rata-rata jawaban responden yaitu 3,74. Skor ini berada pada skala 3,25-4,00 yang berarti sangat baik. Dari 61 responden sebagian besar atau 74% responden menyatakan sangat setuju dan hampir setengah atau 26% setuju bahwa ruangan layanan referensi Perpustakaan UBH tertata dengan rapi dan nyaman, dan tidak satupun yang tidak setuju dengan pernyataan tersebut. .

Berdasarkan hasil penelitian dan dibandingkan dengan teori-teori yang disampaikan, layanan referensi Perpustakaan UBH mendapatkan hasil yang baik pada setiap pernyataan yang diberikan. Pemustaka sebagian besar telah merasa puas dengan layanan referensi Perpustakaan UBH yang telah tertata dengan rapi, sistem yang mudah dipahami, tersedianya sarana seperti komputer dan internet, dan dapat membantu pemustaka dalam mendapatkan informasi dan menyelesaikan pekerjaan atau tugas mereka, walaupun masih ada beberapa pemustaka yang tidak setuju yang mana hal ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan lagi pelayanan referensi Perpustakaan UBH sehingga dapat membuat seluruh pemustaka merasa puas.

b) Layanan Penelusuran Informasi

Pada sub indikator layanan penelusuran informasi terdapat 3 pernyataan, *Pertama* yaitu Perpustakaan UBH memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat untuk penelusuran informasi yang dibutuhkan pemustaka. Analisis data yang diperoleh pada pernyataan ini didapatkan bahwa skor rata-rata jawaban responden yaitu 3,34. Skor ini berada pada skala 3,25-4,00 yang berarti sangat baik. Dari 61 responden hampir setengah atau 43% responden menyatakan sangat setuju dan 49% setuju bahwa Perpustakaan UBH memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat penelusuran informasi, dan hanya sebagian kecil yang tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Penelusuran informasi sangat berkaitan erat dengan konsep literasi informasi, literasi informasi merupakan kemampuan untuk menentukan, mencari, menemukan, menganalisis, dan mengevaluasi informasi. Penelusuran informasi bahan pustaka atau temu kembali informasi dapat dilakukan dengan menggunakan katalog online atau OPAC (*Online Access Public Catalog*) (Hartono, 2021: 27). pada zaman sekarang untuk mendapatkan informasi dengan efektif tentunya harus didukung dengan penggunaan teknologi informasi karena dapat membantu pemustaka mendapatkan informasi dengan cepat dan jangkauan yang lebih luas lagi. Media penelusuran informasi yang banyak ditemukan di perpustakaan yaitu OPAC. Perpustakaan UBH telah menyediakan OPAC sebagai media penelusuran informasinya. Dalam petunjuk penggunaan OPAC, pemustaka dapat bertanya kepada pustakawan dan juga dapat melihat petunjuk tertulis yang telah disediakan perpustakaan.

Evaluasi Produk (*Product Evaluation*)

a) Data Pengunjung

Pada sub indikator data pengunjung terdapat 3 pernyataan, *Pertama* yaitu pustakawan menyediakan absensi pengunjung di layanan referensi Perpustakaan UBH. Analisis data yang diperoleh pada pernyataan ini didapatkan bahwa skor rata-rata jawaban responden yaitu 3,08. Skor ini berada pada skala 2,50-3,24 yang berarti baik. Dari 61 responden sebagian kecil atau 25% responden menyatakan sangat setuju dan sebagian besar atau 59% setuju bahwa pustakawan menyediakan absensi pengunjung di layanan referensi Perpustakaan UBH, dan sebagian kecil menyatakan tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, layanan referensi Perpustakaan telah menyediakan buku kunjungan yang bertujuan untuk mendata pengunjung yang memuat informasi mengenai nama, NIM, dan jurusan pemustaka. Pustakawan UBH juga senantiasa

mengingatkan setiap pemustaka yang datang untuk mengisi data pengunjung ini agar tidak ada data yang tertinggal.

b) Tingkat Kepuasan Pemustaka

Pada sub indikator tingkat kepuasan pemustaka terdapat 3 pernyataan, *Pertama* yaitu saya merasa puas dengan pelayanan pustakawan di layanan referensi Perpustakaan UBH. Analisis data yang diperoleh pada pernyataan ini didapatkan bahwa skor rata-rata jawaban responden yaitu 3,33. Skor ini berada pada skala 3,25-4,00 yang berarti sangat baik. Dari 61 responden hampir setengah atau 46% responden menyatakan sangat setuju dan 44% setuju bahwa mereka merasa puas atas pelayanan pustakawan di layanan referensi Perpustakaan UBH, dan hanya sebagian kecil yang tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

Dari hasil penelitian, didapatkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap layanan referensi Perpustakaan berada dalam skala yang baik, mulai dari pelayanan, koleksi, pustakawan dan sebagainya, walaupun masih ada sebagian kecil pemustaka yang masih belum puas, yang mana hal ini dapat dijadikan evaluasi untuk masa datang guna meningkatkan pelayanan agar pemustaka merasa puas dan senang dengan layanan referensi Perpustakaan UBH.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan penelitian dengan judul “Evaluasi Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Bung Hatta” maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut ini, *Pertama*, pada evaluasi konteks yaitu fungsi layanan referensi terdapat 3 pernyataan yang memiliki skor rata-rata sebesar 3.11. Skor ini berada pada skala 2,50-3,24 yang berarti baik.

Kedua, pada evaluasi masukan terdapat 3 sub indikator, (1) pustakawan yang terdiri dari 4 pernyataan dan memiliki skor rata-rata sebesar 3,24. Skor ini berada pada skala 2,50-3,24 yang berarti baik; (2) koleksi yang terdiri dari 5 pernyataan dan memiliki skor rata-rata sebesar 3,24. Skor ini berada pada skala 2,50-3,24 yang berarti baik; (3) katalog yang terdiri dari 3 pernyataan dan memiliki skor rata-rata sebesar 3,09. Skor ini berada pada skala 2,50-3,24 yang berarti baik.

Ketiga, pada evaluasi proses terdapat 2 sub indikator, (1) layanan referensi perpustakaan yang terdiri dari 5 pernyataan dan memiliki skor rata-rata sebesar 3.25. Skor ini berada pada skala interval 3,25-4,00 yang berarti sangat baik; (2) layanan

penelusuran informasi yang terdiri dari 3 pernyataan dan memiliki skor rata-rata sebesar 3,16. Skor ini berada pada skala 2,50-3,24 yang berarti baik.

Keempat, pada evaluasi produk terdapat 2 sub indikator, (1) data pengunjung yang terdiri dari 3 pernyataan dan memiliki skor rata-rata sebesar 3,20. Skor ini berada pada skala 2,50-3,24 yang berarti baik; (2) tingkat kepuasan pemustaka yang terdiri dari 3 pernyataan dan memiliki skor rata-rata sebesar 3,20. Skor ini berada pada skala 2,50-3,24 yang berarti baik.

Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan penarikan kesimpulan, maka peneliti ingin memberikan saran sebagai berikut, (1) bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengembangkan hasil penelitian ini dan melibatkan variabel-variabel yang relevan berkaitan dengan evaluasi layanan referensi dan mampu mengembangkan penelitian ini dengan variabel lain yang belum diteliti peneliti, dengan harapan hasil penelitian akurat dan memiliki manfaat yang jauh lebih besar; (2) bagi perpustakaan Universitas Bung Hatta, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan yang terdapat di Perpustakaan Universitas Bung Hatta sehingga menjadi lebih baik lagi kedepannya.

DAFTAR REFERENSI

- Hartono, F. A. (2022). Evaluasi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Seni di Tengah Pandemi: Studi Kasus Layanan UPT Perpustakaan ISI Yogyakarta. *Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, 44-52.
- Himayah. (2021). Perkembangan Katalog di Perpustakaan Pascasarjana Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang. *Jurnal Perpustakaan*, 12(1), 76–84.
- Istiana, P. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak.
- Lasa Hs. (2019). Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Subang. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(4), 280–288.
- Mustika, P. (2017). Profesionalisme Pustakawan. *Buletin Perpustakaan*, (57), 27–36.
- Priadana, M.S., dan Denok, S. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books.
- Rizki, J. (2013). Optimalisasi Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Peran Pustakawan. *Al-Kuttab: Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 105-117.
- Stufflebeam, D. L. (2000). The CIPP model for evaluation. In *Evaluation models: Viewpoints on educational and human services evaluation* (pp. 279-317). Dordrecht: Springer Netherlands.