

**EVALUASI LAYANAN REFERENSI
DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ANDALAS**

SKRIPSI

**untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Perpustakaan dan Ilmu Informasi**



**PUTRI NILAM
NIM 2019/19234048**

**Dosen Pembimbing
Dr. Yona Primadesi, S.Sos, M.Hum.**

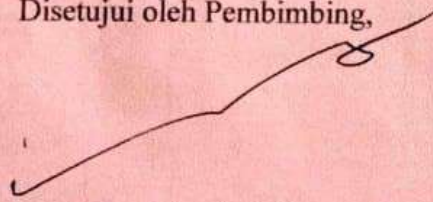
**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

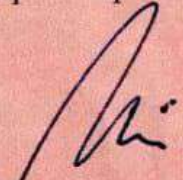
Judul : Evaluasi Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas
Andalas
Nama : Putri Nilam
NIM : 19234048
Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Departemen : Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, 09 Oktober 2023
Disetujui oleh Pembimbing,



Dr. Yona Primadesi, S.Sos, M.Hum
NIP 198302262005012004

Kepala Departemen,



Dr. Marlina, S.IPI, MLIS
NIP 198102102009122005

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Putri Nilam

NIM : 2019/19234048

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di hadapan Tim Penguji
Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Negeri Padang

Evaluasi Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Andalas

Padang, 13 Oktober 2023

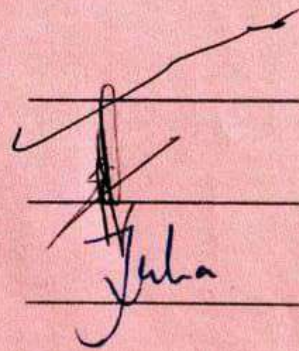
Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Ketua : Dr. Yona Primadesi, S.Sos, M.Hum 1.

2. Anggota : Desriyeni, S.Sos, M.I.Kom 2.

3. Anggota : Jeihan Nabila, S.IIP., M.I.Kom 3.



The image shows three horizontal lines representing signature lines. The first line has a signature that appears to be 'Yona'. The second line has a signature that appears to be 'Desriyeni'. The third line has a signature that appears to be 'Jeihan Nabila'.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyatakan hal-hal berikut:

1. Skripsi saya yang berjudul "**Evaluasi Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Andalas**" adalah benar karya tulis saya dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya, dan bukan merupakan duplikasi skripsi lain.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara jelas dicantumkan dalam kepustakaan.
4. Pernyataan ini, saya tulis dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padang, November 2023



Putri Nilam
NIM 19234048

ABSTRAK

Putri Nilam, 2023. “Evaluasi Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Andalas.” *Skripsi*. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kekurangan atau kesenjangan yang terjadi di layanan referensi Perpustakaan Universitas Andalas. Penelitian ini menggunakan model DEM (*Discrepancy Evaluation Model*) atau disebut model evaluasi kesenjangan yang berfokus terhadap tiga tahapan yaitu masukan (*input*), proses (*process*) dan luaran (*output*). Pendekatan ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Data penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pemustaka yang menggunakan layanan referensi. Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka layanan referensi Perpustakaan Universitas Andalas dari bulan januari 2022 hingga bulan agustus 2022 yaitu sebanyak 264 orang. Penarikan sampel dalam penelitian ini diambil dengan rancangan sampel *non probability silling* dengan teknik pengambilan *accidental sampling* sehingga diperoleh sampel sebanyak 73 orang.

Hasil penelitian sebagai berikut: (1) pada aspek masukan/*input* terdapat tiga indikator diantaranya (a) pustakawan, berdasarkan hasil statistik dimensi pustakawan dapat dikategorikan tinggi, karena responden lebih dominan menyatakan setuju; (b) koleksi, dari hasil statistik dimensi koleksi menunjukkan bahwa kepuasan pemustaka terhadap koleksi layanan referensi dapat dikategorikan sedang, karena responden lebih dominan menyatakan tidak setuju bahwa koleksi layanan referensi sudah memenuhi kebutuhan pemustaka; (c) katalog, hasil statistik dimensi katalog dapat dikategorikan tinggi, karena responden lebih dominan menyatakan setuju bahwa katalog yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Andalas sudah memuaskan. (2) pada aspek proses/*process* terdapat dua indikator diantaranya (a) layanan referensi perpustakaan, hasil statistik dimensi layanan referensi perpustakaan dapat dikategorikan sedang, hal ini berarti bahwa responden merasa tidak puas terhadap layanan referensi yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Andalas; (b) layanan penelusuran informasi, hasil statistik dimensi layanan penelusuran Informasi dikategorikan baik, karena responden lebih dominan menyatakan setuju. (3) pada aspek keluaran/*output* terdapat dua indikator diantaranya (a) data pengunjung, hasil statistik dimensi data pengunjung dikategorikan baik. Baik disini menunjukkan bahwa responden setuju pustakawan harus menyediakan absensi pengunjung di layanan referensi Perpustakaan Universitas Andalas; (b) tingkat kepuasan pengunjung, hasil statistik dimensi tingkat kepuasan pengunjung dikategorikan baik, karena responden lebih dominan menyatakan setuju.

Kata kunci: *Evaluasi, Layanan referensi, Perpustakaan Universitas.*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Evaluasi Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Andalas”. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar S.S.I pada Program Studi Strata 1 Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak dalam menyusun skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini dengan segala hormat penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada: (1) Dr. Yona Primadesi, S.Sos, M.Hum selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan, masukan, dan telah menyediakan waktu, pikiran, dan tenaga dalam penulisan skripsi ini; (2) Desriyeni, S.Sos., M.I.Kom selaku dosen penguji 1; (3) Jeihan Nabila. M.I.Kom selaku dosen penguji 2; (4) Dr. Marlina, S.IPI., MLIS selaku Kepala Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan; (5) Iswadi Syahrial Nupin, S.Sos. M.M selaku Koordinator Kepala Layanan Perpustakaan Universitas Andalas; (6) Nani, S.I.Pust selaku pustakawan layanan referensi Perpustakaan Universitas Andalas (7) Pemustaka layanan referensi Perpustakaan Universitas Andalas beserta staf dan pustakawan yang telah membantu dalam pengambilan data.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata kesempurnaan. Untuk itu, penulis mohon maaf sebesar-besarnya jika masih ditemukan kesalahan-kesalahan yang tidak disengaja. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat baik untuk penulis maupun pembaca.

Padang, Oktober 2023

Penulis

Putri Nilam

2019/19234048

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
G. Definisi Operasional/Batasan Istilah.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	11
a. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	11
b. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	12
c. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	14
2. Layanan Perpustakaan.....	15
a. Pengertian Layanan Perpustakaan.....	15
b. Tujuan Layanan Perpustakaan.....	16
c. Fungsi Layanan Perpustakaan.....	18
3. Evaluasi Kualitas Layanan di Perpustakaan.....	19
a. Pengertian Evaluasi Kualitas Layanan di Perpustakaan.....	19
b. Metode Evaluasi Kualitas Layanan di Perpustakaan.....	20
4. <i>Discrepancy Evaluation Model</i>	21
a. Pustakawan.....	23
b. Koleksi.....	24
c. Katalog.....	25
d. Pembiayaan.....	25
e. Sarana dan Prasarana.....	26
f. Layanan Referensi Perpustakaan.....	27
1) Jenis Jenis Koleksi Referensi.....	30
2) Layanan Referensi di Indonesia.....	31
3) Layanan Penelusuran Informasi.....	32
4) Data Pengunjung.....	33
5) Tingkat Kepuasan Pengunjung.....	33
B. Penelitian Relevan.....	34
C. Kerangka Konseptual.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian.....	38
B. Metode Penelitian.....	38
C. Populasi dan Sampel.....	39
D. Variabel dan Data.....	41
E. Instrumen Penelitian.....	42
1. Pengertian Instrumen.....	42

2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	42
3. Uji Coba instrumen Penelitian	43
F. Teknik Pengumpulan Data	47
G. Teknik Penganalisisan Data	48
1. Pemeriksaan	48
2. Tabulasi	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
BAB V PENUTUP	81
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Populasi	39
Tabel 2. Variabel Penelitian	41
Tabel 3. <i>Skala likert</i>	42
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen Pemustaka	43
Tabel 6. Hasil Uji Validitas	44
Tabel 7. Kuesioner Hasil Validasi	45
Tabel 8. Klasifikasi Interpretasi Koefisien Reliabilitas	46
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 10. Kelas Interval	49
Tabel 11. Kriteria Persentase	49
Tabel 12. Pustakawan menyediakan layanan yang cepat ketika pemustaka membutuhkan bantuan	52
Tabel 13. Pustakawan membantu pemustaka yang sedang kesulitan tanpa menunggu diminta	53
Tabel 14. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Referensi Pada Dimensi Pustakawan	54
Tabel 15. Koleksi referensi yang disediakan <i>up to date/</i> adanya terbitan terbaru	55
Tabel 16. Koleksi referensi yang disediakan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka	55
Tabel 17. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Referensi Pada Dimensi Koleksi	56
Tabel 18. Fasilitas katalog memiliki petunjuk dan panduan yang jelas	57
Tabel 19. Fasilitas katalog layanan referensi dapat memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam penelusuran informasi	58
Tabel 20. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Referensi Pada Dimensi Katalog	58
Tabel 21. Sistem layanan referensi yang cukup mudah dipahami oleh pemustaka	59
Tabel 22. Layanan referensi memberikan informasi yang dapat membantu pemustaka	60
Tabel 23. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Referensi pada Dimensi Layanan Referensi Perpustakaan	61
Tabel 24. Layanan referensi Perpustakaan Universitas Andalas memanfaatkan TI sebagai alat untuk penelusuran informasi yang dibutuhkan pemustaka	62
Tabel 25. Adanya tata cara dalam bentuk tertulis atau non tertulis bagi pemustaka	63

Tabel 26. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Referensi Pada Dimensi Layanan Penelusuran Informasi	63
Tabel 27. Pustakawan menyediakan absensi pengunjung	64
Tabel 28. Layanan referensi Perpustakaan Universitas Andalas menyediakan data yang berkaitan dengan keterpakaian koleksi	65
Tabel 29. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Referensi Pada Dimensi Layanan Penelusuran Informasi	66
Tabel 30. keamanan lingkungan Perpustakaan Universitas Andalas yang cukup bagus	67
Tabel 31. Ketegasan petugas terkait aturan di perpustakaan	68
Tabel 32. Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Referensi Pada Dimensi Tingkat Kepuasan Pengunjung	68
Tabel 32. Tabulasi Statistik Kesenjangan	69

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Kerangka Konseptual	37
---	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 2. Hasil Keseluruhan Jawaban Angket Penelitian.....	92
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian untuk Perpustakaan Universitas Andalas.....	94
Lampiran 4. Balasan Surat Izin Penelitian dari Perpustakaan Universitas Andalas.....	95
Lampiran 5. Lembar Validasi Bahasa.....	96
Lampiran 6. Lembar Validasi Keilmuan.....	98
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas.....	100
Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas.....	101
Lampiran 9. Hasil Tabulasi Data.....	102
Lampiran 10. Foto wawancara awal.....	106
Lampiran 11. Bukti Penyebaran Kuesioner.....	107
Lampiran 12. Foto Koleksi Layanan Referensi.....	108

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu sarana mutlak yang mendukung dan menunjang terlaksananya Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Dalam UU No.2 Tahun 1989 tentang sistem pendidikan nasional pada pasal 55 mengatakan bahwa perpustakaan menjadi salah satu syarat penyelenggaraan Perguruan Tinggi. Selain itu, perpustakaan di perguruan tinggi memiliki fungsi sebagai perkembangan kampus, perpustakaan perguruan tinggi juga merupakan salah satu jenis perpustakaan yang paling banyak memberikan kontribusi dalam penyebaran informasi ilmiah bagi mahasiswa, dosen maupun civitas akademika. Jika ada permasalahan pelayanan perguruan tinggi yang terjadi maka dapat memperburuk keberadaan perpustakaan sebagai tempat memperoleh informasi yang dibutuhkan. Oleh karena itu, keberadaan perpustakaan perguruan tinggi sangatlah penting didedikasikan untuk menyediakan layanan yang efektif dan berkualitas kepada penggunanya.

Pelayanan memegang peranan yang penting bagi perpustakaan, sikap pelayanan yang diberikan itu menjadi salah satu unsur yang dapat menunjang sebuah pelayanan yang baik terhadap pemustaka. apapun jenis perpustakaan pasti memerlukan prosedur layanan yang baik untuk pemustakaya, karena sebuah perpustakaan dianggap berhasil apabila perpustakaan tersebut banyak

dimanfaatkan oleh pemustaka, baik itu dengan cara meminjam buku, membaca buku, ataupun berupa pemanfaatan layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Hal ini harus dilakukan karena dapat dikatakan bahwa tugas layanan perpustakaan adalah menjadi jembatan antara bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan dengan pemustaka yang membutuhkan sebuah informasi. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban setiap perpustakaan, khususnya perpustakaan perguruan tinggi untuk meningkatkan kualitas layanan yang lebih inovatif dan mengembangkan koleksi perpustakaan agar dapat dimanfaatkan secara optimal.

Layanan yang diberikan dapat bervariasi, mulai dari menjawab pertanyaan, mengarahkan ke sumber lain, menuntun cara menggunakan perpustakaan, menelusur informasi bagi kepentingan pengguna baik atas permintaan ataupun inisiatif perpustakaan serta mengadakan kegiatan-kegiatan promosi untuk tujuan penjangkauan masyarakat pengguna yang lebih luas (Rahardjo, 2017:131). Pentingnya unsur layanan pada perpustakaan membuat tujuan utama segala kegiatan dan perancangan berarah pada layanan prima (Smith dan Bopp, 2020:38).

Salah satu layanan pokok yang berhubungan langsung dengan pemustaka adalah layanan referensi. Tujuan utama dari layanan referensi adalah memberikan informasi/petunjuk, bantuan serta bimbingan kepada pembaca dalam kaitannya dengan penggunaan perpustakaan. Karena adanya komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka, maka informasi yang ingin dicari dapat ditemukan lebih mudah. Sesuai dengan penelitian Nugrahini (2022:25) yang menyatakan bahwa, para pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, mungkin ada beberapa

pertanyaan yang ingin ditanyakan kepada para petugas layanan informasi dalam mencari suatu bahan koleksi yang mereka tidak temukan di rak buku. Layanan referensi merupakan bagian integral dari perpustakaan perguruan tinggi, dimana layanan ini menjadi tempat civitas akademika paling sering berinteraksi mengenai kebutuhan penelusuran informasi dan literasi informasi juga disediakan di layanan referensi.

Sebagai bentuk mengetahui keberhasilan pemanfaatan layanan perpustakaan yang telah dilakukan, maka perlu dilakukan evaluasi terhadap layanan perpustakaan. Evaluasi akan memberikan informasi mengenai sejauh mana layanan yang tersedia di perpustakaan. Hal ini akan bermanfaat untuk perkembangan layanan perpustakaan di masa yang akan datang. Segala aspek yang mendukung layanan, baik dari pustakawan, koleksi maupun pemustaka dapat dilakukan pengevaluasian.

Dalam penelitian Arikunto dan Jabar (2018:10) evaluasi dilakukan guna mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi, apabila belum tercapai sebagaimana yang ditentukan maka evaluator ingin mengetahui dimana letak kekurangan dan penyebabnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model evaluasi *Discrepancy Evaluation Model (DEM)* memiliki tiga aspek yaitu masukan (*input*), proses (*process*) dan luaran (*output*). Model evaluasi *Discrepancy Evaluation Model (DEM) (Input, Output, Process)* difokuskan untuk mengetahui kesenjangan antara standar yang ditetapkan dengan kondisi yang terjadi, sehingga nantinya dapat dilakukannya perbaikan yang sesuai dengan sasaran.

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti di Perpustakaan Universitas Andalas pada tanggal 16 November 2022, terdapat tata kelola koleksi yang kurang terstruktur dan kurang rapi serta kendala pustakawan kurang menanggapi dalam usaha perbaikan koleksi pustaka, hal ini akan mengakibatkan kerusakan koleksi yang tersedia yang disebabkan oleh pemustaka yang kurang teratur setelah menggunakan koleksi pustaka. Pentingnya pengelolaan koleksi juga dapat memudahkan para pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian Daryanto (2019:232) tata kelola koleksi dapat dikatakan terstruktur jika sudah memenuhi standar, sebagai berikut: 1) *Class*: buku-buku yang mempunyai subjek yang sama digolongkan dalam satu tempat. 2) *Sistematis*: letaknya berdekatan buku yang mempunyai pokok soal (subjek) yang sangat dekat pertaliannya. 3) *Fleksibilitas*: susunan buku harus fleksibel sehingga memungkinkan penambahan buku yang disisipkan 4) *Symbol*: buku dalam rak harus mempunyai tempat yang tetap sehingga bila diperlukan mudah didapat, oleh karena itu buku harus diberi tanda/symbol.

Alasan peneliti memilih Perpustakaan Universitas Andalas sebagai lokasi penelitian karena sebelumnya peneliti memiliki pengalaman magang di tempat penelitian, sehingga menjadi motivasi peneliti untuk meneliti layanan referensi di perpustakaan tersebut. Selain itu, Perpustakaan Universitas Andalas merupakan perpustakaan yang mewadahi mahasiswa, dosen, dan karyawan dalam memberikan informasi bagi civitas akademika Universitas Andalas. Keberadaan perpustakaan ini merupakan bagian yang sangat penting dengan tugas utamanya sebagai penyuplai informasi dalam bentuk data, fakta, berita maupun foto secara

keseluruhan bagi para penggunanya, sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan kepala bidang layanan referensi pada tanggal 10 Februari 2023 di Perpustakaan Universitas Andalas, terdapat bahwa belum ada agenda yang jelas terkait bimbingan pemustaka yang berkaitan dengan pemanfaatan layanan referensi tercetak/konvensional. Selain itu, koleksi referensi yang akan dibaca oleh pemustaka masih sama dari tahun sebelumnya, hal ini dilihat dari data koleksi referensi yang diperoleh oleh peneliti dari tahun 2012 hingga 2023 yang berjumlah 9.835 koleksi, dimana tahun tertua koleksi pada tahun 1868 dan tahun terbaru koleksi pada tahun 2018, sehingga tidak adanya pembaharuan informasi terkait koleksi terbaru di layanan referensi Perpustakaan Universitas Andalas.

Pentingnya pembaharuan koleksi ini akan berdampak pada meningkatnya pengunjung perpustakaan, kegiatan pembaharuan koleksi juga bertujuan untuk mengidentifikasi kekurangan layanan koleksi perpustakaan dalam memenuhi informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Dalam penelitian Rahmi dan Manita (2020:64) keterbatasan jenis-jenis koleksi referensi mengakibatkan kurangnya minat pemustaka dalam memanfaatkan koleksi yang ada. Tanpa adanya koleksi dapat menimbulkan layanan yang kurang baik di perpustakaan, sejalan dengan penelitian Indriantoro dan Supomo (2017:31) yang menyatakan bahwa adanya koleksi yang lengkap, memadai, beraneka ragam, mutakhir dan relevan dengan kebutuhan pemustaka maka akan menjadi daya dorong bagi pengguna untuk memanfaatkan perpustakaan.

Dari data pengunjung layanan referensi yang diperoleh oleh peneliti pada tahun 2022 yaitu: bulan Januari berjumlah 1 pengunjung, bulan Februari berjumlah 18 pengunjung, bulan Maret berjumlah 132 pengunjung, bulan April berjumlah 47 pengunjung, bulan Mei berjumlah 41 pengunjung, bulan Juni berjumlah 19 pengunjung, bulan Juli berjumlah 5 pengunjung, dan bulan Agustus berjumlah 1 pengunjung.

Berdasarkan data tersebut, terlihat pada bulan Maret, terjadi peningkatan pengunjung di layanan referensi Perpustakaan Universitas Andalas, dikarenakan pada bulan tersebut awal mulai perkuliahan berlangsung. Selanjutnya mulai dari bulan April pengunjung pada layanan referensi di Perpustakaan Universitas Andalas semakin merosot hingga bulan Juni, sedangkan pada bulan Januari, Juli dan Agustus pengunjung perpustakaan sangat sedikit, hal ini karena pada bulan tersebut bertepatan dengan jadwal cuti masa perkuliahan bagi mahasiswa Universitas Andalas. Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa masih kurangnya minat kunjung para pemustaka terkait penggunaan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Andalas, hal ini membuat pemanfaatan layanan referensi yang disediakan oleh pustakawan di Perpustakaan Universitas Andalas kurang maksimal dan terkesan diabaikan oleh pemustaka.

Dalam penelitian (Hamidah, 2021:267) pemustaka lebih memilih menggunakan perpustakaan digital yaitu memudahkan mencari informasi buku, jurnal, skripsi, tesis ataupun bahan pustaka lainnya di internet khususnya media online (*katalog online slim*) lebih baik dibandingkan seperti dahulu menggunakan katalog buku atau katalog access yang tidak online, karena pencarian di internet

memiliki kelebihan tidak terbatas jarak dan waktu sehingga pengguna khususnya mahasiswa mendapatkan informasi buku yang diinginkan sehingga tidak perlu datang jauh-jauh ke perpustakaan untuk mencari buku yang dibutuhkan.

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti melihat bahwa penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui kekurangan atau kesenjangan yang terjadi di layanan referensi Perpustakaan Universitas Andalas, sehingga nantinya dapat dilakukan perbaikan yang sesuai dengan sasaran. Dari hasil observasi langsung yang dilakukan peneliti di Perpustakaan Universitas Andalas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Andalas”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah (1) Belum ada agenda terkait bimbingan pemustaka mengenai koleksi referensi tercetak/konvensional di layanan referensi Perpustakaan Universitas Andalas, (2) Rendahnya penataan koleksi yang tersedia, sehingga pemustaka kesulitan mencari koleksi, (3) Koleksi referensi yang dibaca oleh pemustaka masih sama dari tahun sebelumnya, terlihat tidak adanya pembaharuan koleksi referensi di perpustakaan, (4) Rendahnya minat kunjung pemustaka ke layanan referensi Perpustakaan Universitas Andalas.

C. Batasan Masalah

Untuk lebih terarah, penelitian ini diberikan pembatasan masalah yang membahas mengenai Evaluasi Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Andalas.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan teori *Discrepancy Evaluation Model (DEM)*, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dilihat dari tiga aspek yaitu (1) bagaimana aspek masukan/*input* pada layanan referensi Perpustakaan Universitas Andalas? (2) bagaimana aspek proses/*process* pada layanan referensi di Perpustakaan Universitas Andalas? (3) bagaimana aspek keluaran/*output* pada layanan referensi di Perpustakaan Universitas Andalas?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan evaluasi layanan referensi yang kemudian dilihat dari teori *Discrepancy Evaluation Model (DEM)* yaitu (1) aspek masukan/*input* pada layanan referensi Perpustakaan Universitas Andalas, (2) aspek proses/*process* pada layanan referensi di Perpustakaan Universitas Andalas, (3) aspek keluaran/*Output* pada layanan referensi di Perpustakaan Universitas Andalas.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat dalam segi teoritis dan praktis yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Secara Teoritis, Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan informasi bagi pembaca mengenai Evaluasi Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Andalas. Dan diharapkan juga penelitian ini dapat menjadi bahan acuan bagi penelitian selanjutnya yang memiliki kemiripan tema dengan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Lembaga Tempat Penelitian

Bagi Perpustakaan Universitas Andalas, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan untuk mengambil kebijakan dalam Mengevaluasi Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Andalas.

b. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku perkuliahan, terkhususnya mengenai Evaluasi Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Andalas.

G. Definisi Operasional/Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dan kekeliruan penafsiran dari pembaca, maka peneliti memberi batasan dan pengertian terhadap istilah-istilah penting yang terdapat dalam penelitian ini. Adapun istilah-istilah yang peneliti maksud sebagai berikut:

1. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan kegiatan pelayanan terhadap pemustaka sebagai orang yang dilayani. Layanan perpustakaan diperlukan guna memenuhi kebutuhan pemustaka sesuai dengan jenis layanan yang digunakan.

2. Layanan Referensi

Layanan referensi merupakan layanan kepada pengguna perpustakaan dalam memberikan informasi secara langsung ataupun tidak langsung yang mengacu kepada suatu koleksi bahan pustaka ataupun sumber informasi yang ada.