

**EVALUASI LAYANAN REFERENSI
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BUNG HATTA**

SKRIPSI

**diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana
Sains Informasi (S.S.I)**



**THOMAS YUNDRA PUTRA
2018/18234108**

Dosen Pembimbing

**Dr. Ardoni, M.Si.
NIP: 196011041987021002**

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN ILMU INFORMASI
DEPARTEMEN ILMU INFORMASI DAN PERPUSTAKAAN
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

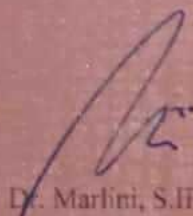
Judul : Evaluasi Layanan Referensi di Perpustakaan Bung Hatta
Nama : Thomas Yundra Putra
NIM : 18234108
Program Studi : Perpustakaan dan Ilmu Informasi
Departemen : Ilmu Informasi dan Perpustakaan
Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, Februari 2024
Disetujui oleh Pembimbing,



Dr. Adnan, M.Si.
NIP 198011041987021002

Ketua Departemen,



Dr. Marlina, S.IPL, MLIS.
NIP 198102282009122005

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Thomas Yundra Putra

NIM : 18234108

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di depan Tim Penguji

Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi

Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan

Fakultas Bahasa dan Seni

Univeristas Negeri Padang

Evaluasi Layanan Referensi di Perpustakaan Bung Hatta

Padang, 16 Februari 2024

Tim Penguji

1. Ketua : Dr. Ardoni, M.Si
2. Anggota : Desriyeni, S.Sos., M.I.Kom
3. Anggota : Gustina Erlinda, S.Hum., M.I.P

Yundra Tangan

1. 
2. 
3. 

PERNYATAAN

Dengan ini, saya menyetakan hal-hal berikut:

1. Skripsi saya yang berjudul "**Evaluasi Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Bung Hatta** " 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 dikemudian 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.



Thomas Yundra
NIM 18234108

ABSTRAK

Thomas Yundra Putra, 2024. “Evaluasi Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta”. *Skripsi*. Program Studi Perpustakaan dan Ilmu Informasi, Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

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*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Evaluasi Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi (S1) pada Jurusan Perpustakaan dan Ilmu Informasi.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan motivasi yang telah diberikan dari berbagai pihak. Untuk itu, terimakasih kepada (1) Dr. Ardoni, M.Si selaku Dosen Pembimbing; (2) Desriyeni, S.Sos., M.I.Kom selaku dosen penguji 1 sekaligus dosen pembimbing akademik; (3) Gustina Erlianti, S.Hum., M.IP selaku dosen penguji 2; (4) Dr. Marlina, S.IPI., MLIS selaku Kepala Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan; (5) Dr. Suparno, M.Si. selaku Kepala Pustakawan Perpustakaan Universitas Bung Hatta; (6) Pemustaka layanan referensi Perpustakaan UBH dan staf perpustakaan yang telah membantu dalam pengambilan data penelitian; (7) keluarga yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan agar dapat menyelesaikan skripsi ini; (8) dan teman-teman seperjuangan yang telah memberikan motivasi, saran, serta dukungan yang sangat berguna dalam penulisan ini.

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

Padang, Februari 2024
Penulis,

Thomas Yundra Putra
2018/18234108

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR BAGAN.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
G. Defenisi Operasional	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori	8
1. Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	8
2. Layanan Perpustakaan	12
3. Evaluasi Layanan Perpustakaan	24
4. <i>CIPP Evaluation Model</i>	28
B. Penelitian Relevan	36
C. Kerangka Konseptual.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
A. Jenis Penelitian	42
B. Metode Penelitian	42
C. Variabel dan Data Penelitian	43
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	43
E. Instrumen Penelitian	45
1. Uji Validitas	47
2. Uji Reliabilitas.....	49
F. Teknik Pengumpulan Data	50
G. Teknik Penganalisan Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	55
A. Deskripsi Data	55
B. Analisis Data.....	56
C. Pembahasan	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	100
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1 . Populasi Penelitian.....	43
Tabel 2 . <i>Skala Likert</i>	46
Tabel 3 . Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	46
Tabel 4 . Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 5 . Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 6 . Kelas Interval	53
Tabel 7 . Mendapatkan Informasi yang Dibutuhkan Melalui Layanan Referensi Perpustakaan UBH	56
Tabel 8 . Mendapatkan Informasi Terkait Layanan Referensi dari Pustakawan ...	57
Tabel 9 . Mendapatkan Informasi Terkait Ketersediaan Sumber Referensi dari Pustakawan.....	58
Tabel 10 . Pustakawan Tanggap dalam Melayani Pemustaka	59
Tabel 11 . Pustakawan Mampu Membantu Pemustaka dalam Mengidentifikasi Kebutuhan Informasi Pengguna.....	60
Tabel 12 . Pustakawan Dapat Menjawab Seluruh Pertanyaan dari Pemustaka Mengenai Sumber Referensi yang Dicari	60
Tabel 13 . Pustakawan Membantu Pemustaka yang Sedang Kesulitan Tanpa Diminta.....	61
Tabel 14 . Perpustakaan Menyediakan Koleksi Terbaru	62
Tabel 15 . Koleksi Referensi yang Disediakan Sudah Memenuhi Kebutuhan Pemustaka	63
Tabel 16 . Koleksi Referensi Perpustakaan UBH Tersusun Rapi dan Sesuai dengan Klasifikasi DDC	63
Tabel 17 . Koleksi Referensi Perpustakaan UBH Jenisnya Beragam.....	64
Tabel 18 . Koleksi Referensi Perpustakaan UBH Dapat dengan Mudah Diperoleh	65
Tabel 19 . Perpustakaan UBH Menggunakan OPAC Sebagai Alat Bantu dalam Mencari Koleksi yang Dibutuhkan	65
Tabel 20 . Ketersediaan Koleksi Sesuai dengan Katalog yang Disediakan.....	66
Tabel 21 . Fasilitas Katalog Layanan Referensi Dapat Memberikan Kemudahan Bagi Pemustaka.....	67
Tabel 22 . Ruang Layanan Referensi Perpustakaan UBH Tertata dengan Rapi dan Nyaman	68
Tabel 23 . Sistem Layanan Referensi Perpustakaan UBH Cukup Mudah Dipahami Oleh Pemustaka.....	68
Tabel 24 . Fasilitas Penunjang Layanan Referensi Perpustakaan UBH Tersedia dengan Baik (Seperti Komputer dan Internet)	69
Tabel 25 . Layanan Referensi Memberikan Informasi yang Dapat Membantu Pemustaka	70
Tabel 26 . Layanan Referensi Dapat Membantu Pemustaka dalam Mengerjakan Tugas/Pekerjaan	70
Tabel 27 . Perpustakaan UBH Memanfaatkan Teknologi Informasi Sebagai Alat Penelusuran Informasi.....	71

Tabel 28 . Perpustakaan UBH Menyediakan Petunjuk Penelusuran Informasi dalam Bentuk Tertulis Atau Non Tulis Bagi Pemustaka	72
Tabel 29 . Seluruh Media Penelusuran Informasi Perpustakaan UBH Dapat Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka	72
Tabel 30 . Pustakawan Menyediakan Absensi Pengunjung di Layanan Referensi Perpustakaan UBH.....	73
Tabel 31 . Pustakawan UBH Selalu Mengingatkan Pemustaka Layanan Referensi Untuk Mengisi Data Absensi	74
Tabel 32 . Absensi Data Pengunjung di Layanan Referensi Perpustakaan UBH Memuat Informasi yang Lengkap (Nama, NIM, Jurusan).....	75
Tabel 33 . Saya Merasa Puas Atas Pelayanan Pustakawan di Layanan Referensi Perpustakaan UBH	76
Tabel 34 . Saya Merasa Puas dengan Proses Layanan Pencarian Informasi di Perpustakaan UBH	76
Tabel 35 . Saya Merasa Puas dengan Kelengkapan Informasi yang Tersedia di Perpustakaan UBH	77

DAFTAR BAGAN

Bagan 1 . Kerangka Konseptual Penelitian.....	41
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 . Hasil Wawancara Awal Bersama Bapak Hermanto	107
Lampiran 2 . Kuesioner Penelitian.....	109
Lampiran 3 . Validasi Keilmuan Kuesioner.....	112
Lampiran 4 . Validasi Kebahasaan Kuesioner	114
Lampiran 5 . Data Tabulasi Kuesioner	116
Lampiran 6 . Uji Validitas Kuesioner	118
Lampiran 7 . Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	120
Lampiran 8 . Surat Izin Penelitian.....	121
Lampiran 10 . Dokumentasi Wawancara Awal	122
Lampiran 11 . Dokumentasi Penyebaran Kuesioner.....	123

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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.

Perpustakaan perguruan tinggi mempunyai peranan yang strategis dalam menunjang kegiatan akademik. Perpustakaan tidak hanya menyediakan literatur dan sumber daya elektronik, tetapi juga berfungsi sebagai ruang pembelajaran, kolaborasi, dan penelitian bagi dosen, mahasiswa dan peneliti. Kehadirannya mencerminkan komitmen perguruan tinggi dalam menciptakan lingkungan pembelajaran yang holistik dan mendukung.

Dalam menunjang kegiatan dan memenuhi kebutuhan informasi para pemustaka, perpustakaan perguruan tinggi didukung oleh beberapa layanan yang disediakan. Jenis-jenis layanan perpustakaan perguruan tinggi berdasarkan pada

pedoman perpustakaan perguruan tinggi 2015 menjelaskan ada 3 jenis layanan perpustakaan perguruan tinggi yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi, dan literasi informasi atau bimbingan pemustaka. Salah satu layanan pokok yang berhubungan langsung dengan pemustaka adalah layanan referensi. 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. Tujuan utama dari layanan referensi adalah memberikan informasi/petunjuk, bantuan serta bimbingan kepada pembaca dalam kaitannya dengan penggunaan perpustakaan, dan karena adanya komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka, maka informasi yang ingin dicari dapat ditemukan lebih mudah.

Demi terwujudnya layanan referensi yang baik dan sesuai dengan tugas, fungsi dan tujuan dari layanan referensi itu sendiri, tentunya dibutuhkan kelengkapan dari setiap unsur perpustakaan, seperti kelengkapan koleksi, sarana dan prasana, serta kecakapan pustakawan dalam mengumpulkan, mengorganisir, dan menyampaikan informasi guna memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Sebagai bentuk mengetahui keberhasilan pemanfaatan layanan referensi di perpustakaan, maka perlu dilakukan kegiatan evaluasi. Evaluasi akan memberikan informasi mengenai sejauh mana keberhasilan layanan yang telah dicapai. Hal ini akan bermanfaat untuk perkembangan layanan perpustakaan di masa yang akan datang.

Ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam evaluasi layanan perpustakaan, salah satunya yaitu *CIPP (Context, Input, Process, Product) 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).

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan pada tanggal 28 November 2023, terdapat beberapa permasalahan yang peneliti temukan. *Pertama*, masih ditemukannya beberapa koleksi yang belum tertata dengan rapi dan sesuai dengan kelompoknya, seperti koleksi kamus dan ensiklopedia yang berada di rak koleksi bibliografi. Hal ini tentunya dapat membingungkan pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkannya. *Kedua*, terbatasnya jumlah pustakawan sehingga pustakawan Perpustakaan UBH tidak dapat selalu berada di runagan layanan referensi.

peneliti juga melakukan wawancara dengan Bapak Hermanto selaku pustakawan di Perpustakaan Universitas Bung Hatta pada tanggal 28 November 2023. Dari hasil wawancara tersebut ditemukannya beberapa permasalahan lain yaitu *Pertama*, masih terdapat beberapa koleksi referensi yang sudah usang. Hal ini dilihat dari data koleksi referensi yang diperoleh oleh peneliti bahwa masih terdapat beberapa koleksi yang berumur lebih dari 10 tahun. Ketersediaan koleksi yang terbaru atau mutakhir sangat penting dalam memenuhi kebutuhan informasi

pemustaka dan akan berdampak pada meningkatnya kunjungan perpustakaan. Dalam penelitian Idriantoro 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. Selain itu Rahmi dan Manita (2020:64) juga menambahkan bahwa 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

Kedua, kurangnya minat pemustaka terkait penggunaan layanan referensi di Perpustakaan Universitas Bung Hatta, sehingga menimbulkan kurang maksimalnya pemanfaatan koleksi layanan referensi oleh pemustaka. Hal ini dapat dilihat dari data kunjungan di layanan referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta dari bulan Januari hingga November 2023. Pada bulan Januari jumlah pengunjung sebanyak 10 orang, Februari sebanyak 19 orang, Maret 21 orang, April 11 orang, Mei 14 orang, Juni 23 Orang, Juli 9 orang, Agustus 11 orang, September 12 orang, Oktober 15 orang, dan November 11 orang. Dari data tersebut dapat dilihat bahwasanya jumlah pengunjung layanan referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta tidak banyak dan rata-rata perbulannya tidak sampai 20 pengunjung, hal ini menunjukkan rendahnya minat pemustaka dalam pemanfaatan layanan referensi perpustakaan Universitas Bung Hatta.

Dilihat dari fenomena dan permasalahan yang terjadi di layanan referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta serta pernyataan pendukung dari pustakawan bahwa pada 5 tahun terakhir belum dilakukannya evaluasi di layanan referensi

sehingga menjadi motivasi bagi peneliti untuk meneliti dan juga melakukan evaluasi terhadap layanan referensi di perpustakaan tersebut dengan menggunakan *CIPP Evaluation Model* atau model evaluasi *CIPP*. Berdasarkan pada penjelasan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta” dengan harapan dapat membuat layanan Perpustakaan Universitas Bung Hatta dapat melakukan perbaikan dan dapat berjalan dengan baik.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan pada penelitian ini yaitu (1) Beberapa koleksi belum tertata dengan rapi, (2) Terbatasnya jumlah pustakawan sehingga pustakawan Perpustakaan UBH tidak dapat selalu berada di ruangan layanan referensi, (3) Masih ditemukannya koleksi yang usang atau berumur lebih dari 10 tahun, (4) Rendahnya minat kunjung pemustaka ke layanan referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan pemaparan identifikasi masalah di atas dan agar penelitian ini tidak mengambang terlalu luas, maka batasan pada penelitian ini yaitu mengenai evaluasi layanan referensi di Perpustakaan Universitas Bung Hatta.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang dan teori *CIPP Evaluation Model*, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dilihat dari empat aspek yaitu, (1) bagaimana aspek konteks/*context* pada layanan referensi Perpustakaan Universitas

Bung Hatta? (2) bagaimana aspek masukan/*input* pada layanan referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta? (3) bagaimana aspek proses/*process* pada layanan referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta? (4) bagaimana aspek produk/*product* pada layanan referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan evaluasi layanan referensi yang kemudian dilihat dari teori *CIPP Evaluation Model* yaitu (1) aspek konteks/*context* pada layanan referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta, (2) aspek masukan/*input* pada layanan referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta, (3) aspek proses/*process* pada layanan referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta, (4) aspek produk/*product* pada layanan referensi Perpustakaan Universitas Bung Hatta.

F. Manfaat Penelitian

Ada beberapa manfaat yang dapat dihasilkan dari penelitian ini, sebagai berikut: (1) manfaat teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, meningkatkan pengetahuan dan wawasan bagi perkembangan ilmu informasi dan perpustakaan sekaligus dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya; (2) manfaat praktis, secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi instansi atau perpustakaan dan pembaca. *Pertama*, bagi perpustakaan hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk mengambil kebijakan dalam mengevaluasi layanan referensi di Perpustakaan Universitas Bung Hatta. *Kedua*, bagi pembaca hasil penelitian ini diharapkan dapat

menambah ilmu pengetahuan dan wawasan pembaca terkait evaluasi layanan perpustakaan dengan menggunakan *Human Organization CIPP Evaluation Model*.

G. Defenisi Operasional

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami penelitian ini, maka peneliti menetapkan batasan istilah pada penelitian ini menjadi 4 macam yaitu: (1) Layanan perpustakaan, yaitu aktivitas pemberian jasa untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dalam mengakses berbagai informasi pustaka dapat diberikan, sehingga petugas pustaka harus mengoptimalkan variasi atau jenis layanan demi memudahkan keinginan pemustaka; (2) Layanan referensi, yaitu layanan kepada pengguna perpustakaan dalam memberikan informasi secara langsung ataupun tidak langsung yang mengacu kepada suatu koleksi bahan pustaka ataupun sumber informasi yang ada; (3) Evaluasi layanan perpustakaan, yaitu evaluasi pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk menyajikan informasi mengenai suatu perencanaan yang digunakan sebagai dasar untuk menyusun program selanjutnya; (4) *CIPP Evaluation Model*, yaitu kegiatan evaluasi suatu program yang terbagi menjadi empat proses yaitu evaluasi *context*, *input*, *process*, dan *product* serta bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas dari pelaksanaan program kegiatan.