

**EVALUASI LAYANAN REFERENSI  
DI KANTOR PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI  
KABUPATEN KERINCI PROVINSI JAMBI**

**Annisa Nurul Fadjria<sup>1</sup>, Malta Nelisa<sup>2</sup>**

Program Studi Informasi Perpustakaan dan Kearsipan

FBS Universitas Negeri Padang

Email: [annisafadjria96@gmail.com](mailto:annisafadjria96@gmail.com)

**Abstract**

*In this paper discussed about evaluation of reference services in Archive Library Office and Documentation Kerinci District Jambi Province. Purpose of writing this paper is: (1) describe input management of reference services; (2) describe output management of reference services; (3) describe outcome management of reference. Type of research evaluation of reference services which is conducted in this paper with using the method descriptive qualitative that is data obtained from observasion and live interview with librarian and reference services user. Based on research concluded things as follow: first, input management of reference services consists of: (1) evaluation reference service not yet routine, so still there are deficiencies in service, like lack of evaluation againts performace librarian and reference collection not complete. (2) libararian in management of reference less understand the desire and less helpful the reader in information research. second, ouput management reference service seen from the role of the librarian has not clearly visible function as mentor in finding information as well give instructions between information in reference source. Third, outcome management reference service has not shown yet the impression of satisfaction, so the progress of increasing knowledge in the utilization of information and its impact on information upgrades does not exist.*

**Keywords:** *evaluation, services and references.*

## **A. Pendahuluan**

Perpustakaan merupakan salah satu sarana untuk mencari perkembangan informasi. Perpustakaan terdapat banyak jenis koleksi bacaan yang merupakan informasi penting terhadap pemustaka yang membutuhkan informasi. Perpustakaan bertugas untuk melayani masyarakat atau pemustaka yang

---

<sup>1</sup>Mahasiswa penulis Makalah Prodi Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan untuk wisuda periode September 2017

<sup>2</sup>Pembimbing, dosen FBS Universitas Negeri Padang

membutuhkan informasi, serta perpustakaan juga dituntut berperan aktif dalam memenuhi kebutuhan perpustakaan dengan tujuan agar layanannya selalu bermutu. Perpustakaan yang tidak memiliki layanan baik akan berdampak buruk terhadap kenyamanan pemustaka. Perpustakaan harus memberikan layanan yang terbaik sehingga pemustaka merasa perpustakaan menjadi sumber inspirasi untuk menambah wawasannya. Adapun salah satu layanan di perpustakaan yang dapat dijadikan sebagai rujukan pengetahuan dan informasi adalah layanan referensi.

Dari hasil pengamatan penulis di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi, layanan yang diberikan pustakawan di layanan referensi kurang maksimal dan terkesan diabaikan. Hal ini dapat dilihat dari masalah yang ditemui pertama, yaitu pustakawan referensi sering tidak berada di ruangan sehingga pemustaka yang berkunjung sering tidak dilayani oleh pustakawan. Masalah kedua yang ditemui adalah kurangnya kunjungan oleh pemustaka di layanan referensi, hal ini dapat dibuktikan dari data kunjungan atau buku tamu di ruangan referensi. Rata-rata kunjungan layanan referensi setiap harinya hanya 5 orang. Jumlah kunjungan ini tentunya sangat sedikit jika dibandingkan dengan kunjungan di layanan umum. Masalah selanjutnya adalah kondisi Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi saat ini tampak kurang mendapatkan perhatian khusus dari Pemerintah Kabupaten Kerinci. Terlihat dari koleksi referensi masih kurang lengkap, jumlah koleksi yang dimiliki oleh Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi sebanyak 539 judul koleksi dan 1.124 eksemplar. Secara garis besar bahwa hal-hal penting yang perlu diperhatikan dalam pelayanan referensi meliputi pemahaman mendalam dari sisi *input*, *outputnya*, maupun *outcome* dalam pelayanan referensi yang belum dirasakan manfaatnya oleh para pemustakanya.

Menurut Sudarsono (2006: 159) perpustakaan umum adalah pusat informasi yang menyediakan pengetahuan dan informasi bagi para pemakainya. Layanan perpustakaan umum disediakan dengan dasar kesamaan akses untuk semua orang tanpa memandang perbedaan umur, ras, agama, gender, kebangsaan dan status sosial.

Sistem layanan merupakan beberapa cara yang digunakan oleh perpustakaan dalam melayani pemustaka. Sistem layanan akan memberikan bantuan kepada pustakawan agar layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan. Menurut Sutarno (2005: 114-115) ada dua sistem layanan yang lazim diterapkan di perpustakaan, yaitu:

Pertama, sistem layanan tertutup maksudnya adalah bahwa: (a) pemakai hanya dapat menelusur sumber informasi pada kartu-kartu katalog yang tersedia sebagai wakil dari sumber informasi di perpustakaan; (b) ia mencatat judul buku, pengarang dan keterangan lain yang dianggap perlu; (c) menyerahkannya kepada petugas layanan untuk diambilkan pada tempat penyimpanannya; (d) menunggu; (e) jika sudah dapat bisa mempergunakannya untuk dibaca, diteliti, atau bahkan jika mungkin dibawa pulang, sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kedua, sistem layanan terbuka, yang dimaksudkan dengan sistem layanan terbuka adalah perpustakaan membuka kesempatan yang seluas-luasnya secara bebas dan tertib bagi pengunjung untuk

kepentingannya. Tata cara sistem terbuka adalah: (a) setiap pengunjung dalam mencari/menelusur sumber informasi dilakukan sendiri; (b) perpustakaan menyediakan panduan kartu-kartu katalog sebagai sarana temu kembali informasi dan bisa langsung mencari di tempat penyimpanan; (c) pengunjung diberikan kebebasan akses informasi; (d) antara rak penempatan koleksi dan meja baca biasanya tidak dipisahkan.

Layanan referensi adalah suatu kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan untuk menemukan informasi. Bantuan tersebut berupa jawaban pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi baik yang ada di perpustakaan sendiri maupun perpustakaan lain. Menurut Darmono dalam Suwarno Wiji (2016: 102) layanan koleksi referensi adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedi almanak, direktori, buku tahunan yang berisi informasi teknis dan singkat. Koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pengguna perpustakaan tetapi hanya dapat dibaca ditempat. Pelayanan referensi merupakan layanan langsung, karena ada komunikasi antara petugas dan penanya. Oleh karena itu, petugas referensi dituntut memiliki kecakapan dan keterampilan menganalisis pertanyaan, karena terkadang penyampaian pertanyaan tidak jelas, sedang petugas referensi diharapkan mampu menjawab pertanyaan dengan cepat, tepat dan benar.

Layanan referensi mempunyai peran penting dalam perpustakaan, karena melalui dialog dan komunikasi dapat membantu pengguna menemukan informasi yang dicari. Melalui pengarahan dan rujukan pustakawan referensi, pengguna akan memperoleh informasi melalui bahan-bahan referensi yang ada di perpustakaan. Menurut Rahayu (2014: 3.7) tujuan layanan referensi adalah:

(a) Membimbing pemustaka agar mempunyai kemandirian dalam memanfaatkan koleksi yang dimiliki suatu perpustakaan; (b) membantu menyeleksi dan memilih sumber rujukan yang tepat dalam menjawab pertanyaan pada subjek tertentu; (c) memberi pengarahan kepada pemustaka guna memperluas wawasan pemustaka mengenai suatu topik/subjek; (d) tercapainya efisiensi tenaga, biaya, dan waktu dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan yang efektif.

Menurut Rahayuningsih (2007: 104) fungsi layanan referensi adalah sebagai berikut: (a) Informasi, memberikan jawaban-jawaban dari pertanyaan atas kebutuhan pemakai informasi; (b) Bimbingan, memberikan bimbingan untuk menemukan bahan pustaka yang tepat sesuai dengan minat pengguna; (c) Pengarahan atau instruksi, memberikan pengarahan dan bantuan kepada pemustaka mengenai cara menggunakan perpustakaan maupun koleksi referensi.

Pustakawan referensi dituntut mampu memberikan kontribusi yang baik dalam membantu pemustaka memenuhi kebutuhan informasi. *Reference and User Service Association* (RUSA) dalam Rahayu (2014: 3.18) kompetensi yang sebaiknya dimiliki oleh pustakawan referensi berkaitan dengan hal-hal berikut: (1) akses informasi; (2) berbasis pengetahuan; (3) pemasaran informasi; (4) kolaborasi; (5) evaluasi layanan.

Menurut Wibowo (2012: 261) evaluasi merupakan pendapat yang bersifat evaluatif atau sifat perilaku seseorang, atau prestasi sebagai dasar untuk keputusan dan rencana pengembangan potensial. Umar (2002: 36) evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih diantara keduanya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh.

Menurut Bopp E. Richard (2000: 1) evaluasi pada layanan referensi menjelaskan ada 3 komponen yang mencakup: (a) *Inputs* meliputi: (1) bahan referensi termasuk meliputi: sumber informasi cetak maupun elektronik; (2) staf pelayanan meliputi: Pustakawan referensi dan sistem pelayanan referensi. (b) *Output* yaitu jawaban faktual dari pertanyaan yang diajukan (benar, tepat) sesuai petunjuk dan arahan yang diberikan dan asistensi dalam pemanfaatan sumber informasi yang diberikan. (c) *Outcome* meliputi: (1) kepuasan terhadap pemenuhan kebutuhan informasi; (2) keahlian dan pengetahuan terhadap perpustakaan yang perlu ditingkatkan.

## **B. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yaitu terdiri dari pengamatan (observasi) dan wawancara (interview). Data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara langsung dengan pustakawan dan pemustaka layanan referensi di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi. Teknik yang dilakukan dalam wawancara menggunakan teknik terstruktur sebagian yaitu dimulai dengan suatu pancingan secara umum dan dilanjutkan dengan pertanyaan-pertanyaan yang telah dirancang.

## **C. Pembahasan**

### **1. *Input* Layanan Referensi di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi**

#### **a. Koleksi Referensi di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi**

Perpustakaan Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi adalah perpustakaan umum yang dimana perpustakaan ini memiliki layanan referensi untuk pemustaka. Layanan referensi di perpustakaan ini terdapat di sebelah kanan saat memasuki perpustakaan Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi. Pada layanan ini terdapat beberapa koleksi referensi seperti ensiklopedi, kamus, sumber biografi, bibliografi, dan peraturan perundang-undangan. Tetapi koleksi referensi jumlah koleksi yang paling mendominasi adalah koleksi peraturan perundang-undangan.

Cara perolehan koleksi yang ada di ruangan referensi didapatkan dan diperoleh melalui Pemerintah Pusat dan juga pengadaan yang dibiayai dari dana APBD Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi. Berdasarkan wawancara dengan narasumber selaku pustakawan referensi, jenis koleksi referensi yang dimiliki adalah kamus, ensiklopedi, bibliografi, biografi, peraturan undang-undang. Keseluruhan koleksi referensi yang dimiliki berjumlah 1.124 eksemplar dengan

536 judul koleksi referensi, sedangkan jenis koleksi referensi yang banyak dimiliki oleh Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi adalah peraturan perundang-undangan. Dari keseluruhan koleksi yang dimiliki tidak semua koleksi referensi yang digunakan dan jarang dimanfaatkan oleh pemustaka. Pihak perpustakaan hendaknya terlebih dahulu melakukan analisis kebutuhan masyarakat dan pemustaka agar buku-buku yang disediakan dapat bermanfaat bagi pemustaka dan masyarakat di lingkungan untuk memenuhi kebutuhan informasi.

Berdasarkan wawancara dengan pustakawan pada layanan referensi mengemukakan bahwa pada hakekatnya ketersediaan koleksi pada pelayanan referensi kelengkapan dan kualitas koleksi referensi selalu diupayakan perkembangannya baik secara kualitas maupun kuantitas, namun demikian nampaknya koleksi referensi ini belum bisa diukur dan dinilai sejauh mana kualitas kegunaan dan kemanfaatannya, karena selama ini Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi belum pernah dilakukan evaluasi koleksi dan tingkat pemanfaatannya khususnya pada pelayanan referensi.

b. Pustakawan Referensi di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi

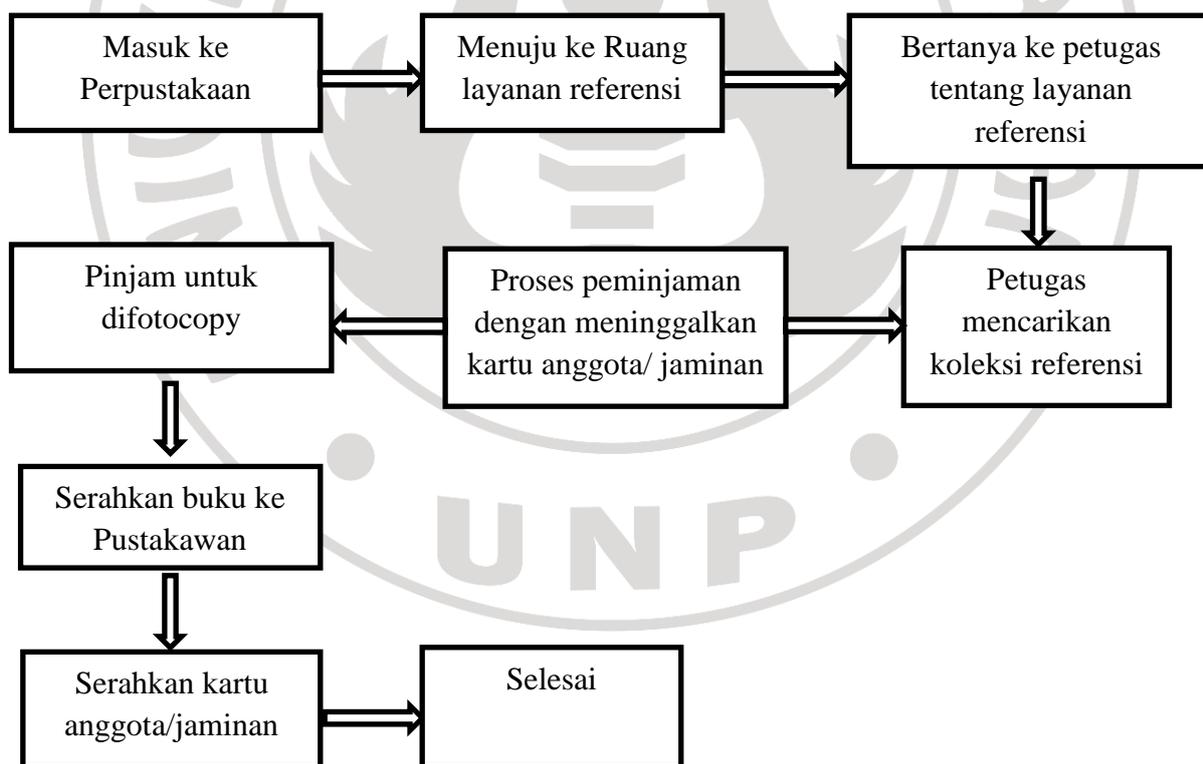
Evaluasi layanan referensi di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi belum terlaksana sebagaimana mestinya, hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, karena masih terlihat pemustaka yang datang dengan kesulitan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Selanjutnya pustakawan kurang memahami keinginan dan kurang membantu pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi, hal ini dikarenakan pustakawan referensi tidak berasal dari latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan, sehingga dalam penelusuran informasi menjadi kurang tepat dan cepat.

Berdasarkan observasi yang dilakukan dengan beberapa pemustaka, pemustaka mengatakan tidak selalu diberi bantuan dalam melakukan penelusuran informasi. Bagi sebagian pemustaka, hanya mencari sendiri ke rak dan meminta bantuan kepada pustakawan untuk menelusur informasi. Seharusnya sebagai seorang pustakawan referensi harus menyadari tugasnya untuk melayani kebutuhan informasi pemustaka. Ketika pemustaka datang berkunjung pustakawan hendaknya menanyakan informasi apa yang dicari sehingga pemustaka dapat terbantu dalam penelusuran informasi. Informasi yang dibantu pustakawan tentunya bukan sekedar asal untuk menjawab pertanyaan referensi, namun informasi yang ditemukan harus berupa jawaban yang tepat dan ditemukan secara cepat. Seharusnya seorang pustakawan referensi cepat tanggap dalam menyikapi pemustaka yang datang berkunjung, pustakawan hendaknya dapat mengetahui kebutuhan pemustaka dan membaca gerak tubuh seorang pemustaka, meskipun terkadang pemustaka terlihat tidak ingin untuk dilayani. Dari hasil observasi, terlihat pustakawan kurang memberikan bimbingan penggunaan koleksi referensi kepada pemustaka. Sudah menjadi tugas seorang pustakawan referensi untuk memberikan bimbingan pemakaian koleksi, agar setiap pemustaka memiliki keinginan untuk kembali berkunjung ke layanan referensi.

## 2. Output Layanan Referensi di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi

Pustakawan pada pelayanan referensi di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi masih sisi jumlah dan peran yang dirasakan sangat kurang, demikian ini nampak pada fungsi-fungsi yang semestinya sangat menentukan terhadap kualitas pelayanan ini sedapat mungkin bisa maksimal namun belum nampak nyata aplikasinya dalam akses informasi. Sedangkan diantara tugas-tugas yang semestinya dilakukan oleh pustakawan pada pelayanan ini antara lain adalah memberikan jawaban terhadap pertanyaan langsung jawab maupun referensial, pada meja informasi yang disediakan didepan pintu masuk ruang referensi lantai satu pada pelayanan ini tidak ada pustakawan yang selalu stand by untuk merespon dan menerima pertanyaan yang dibawa oleh pemustakanya.

Berdasarkan wawancara dengan narasumber selaku pustakawan referensi bahwasannya layanan referensi di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi menggunakan sistem layanan terbuka, pemustaka bebas memilih atau mencari koleksi yang mereka butuhkan dan pemustaka juga bisa meminta bantuan pustakawan referensi. Prosedur dari layanan referensi dapat dilihat dari gambar berikut dan dapat dijadikan sebagai pedoman bagi pemustaka.



**Bagan 1. Alur Kerja Layanan Referensi**

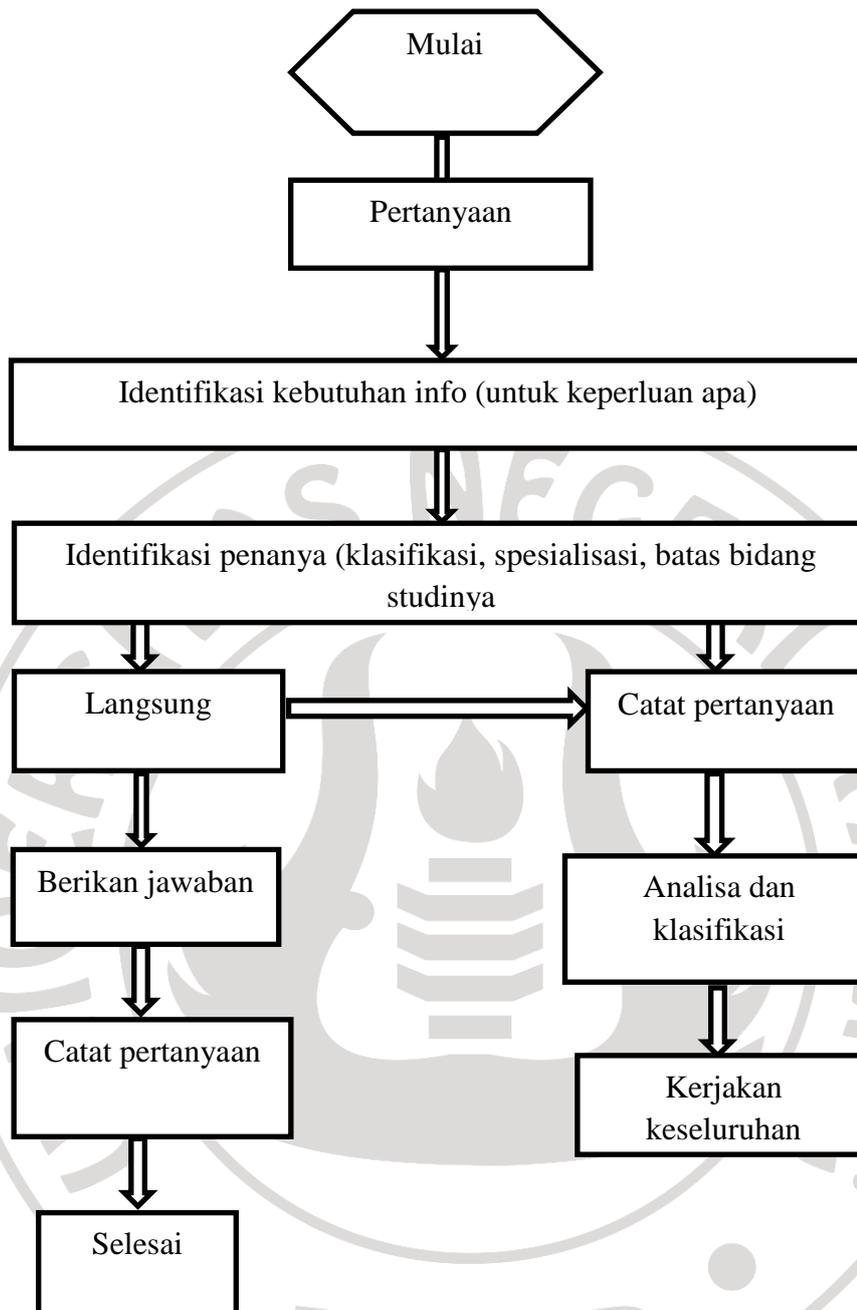
*Sumber Data: Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi*

Tujuan diberlakukan peraturan yang demikian, untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti hilangnya koleksi, rusak, dan sebagainya oleh pemustaka. Pustakawan referensi membantu pemustaka dalam menemukan informasi dengan cara. Pertama, menerima pertanyaan-pertanyaan dari pemustaka dan kemudian pustakawan menjawab dengan koleksi referensi yang digunakan. Kedua, membantu pemustaka dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan. Namun pernyataan yang diberikan oleh pustakawan referensi tidak senada dengan hasil observasi dan wawancara dengan pemustaka. Dari hasil observasi dan wawancara dengan pemustaka, beberapa kasus ditemukan bahwasanya pemustaka mencari sendiri ke rak buku yang diinginkan, tanpa dibantu dan diberi bimbingan oleh pustakawan referensi.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan dengan narasumber selaku pustakawan, pemustaka yang sering berkunjung adalah mahasiswa dan pelajar. Menurut pengakuan pustakawan referensi beberapa pemustaka yang dibantu penelusuran informasi masih kebingungan untuk menanyakan apa yang akan dicari. pemustaka terlihat tidak memahami sendiri subjek dari buku yang akan dicari, sehingga pustakawan juga merasa bingung untuk mencarikan buku yang relevan dan akurat.

Dari kasus tersebut, perhatian dari pimpinan harus benar-benar untuk mengevaluasi wawasan dan pengetahuan pemustaka akan informasi yang akan dibutuhkan. Salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi adalah memperbaiki sistem bimbingan layanan referensi.

Untuk melaksanakan kegiatan menjawab pertanyaan referensi yang diajukan/disampaikan oleh para pemustaka/pengunjung perpustakaan, pada umumnya dapat dilakukan dengan urutan kerja seperti berikut:



**Bagan 2. Alur Kerja Menjawab Pertanyaan Referensi.**

*Sumber Data: Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Kerinci  
Provinsi Jambi*

### 3. **Outcome** Layanan Referensi di Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi

#### a. Kepuasan terhadap pemenuhan kebutuhan informasi

Dalam upaya pemenuhan informasi kepada pemustaka, menurut salah seorang informan, pustakawan tidak hanya menunjukkan tempat di mana bahan pustaka pemustaka berada, karena tidak semua pemustaka dianggap sudah mengetahui peraturan-peraturan yang berlaku di perpustakaan Kabupaten Kerinci

Provinsi Jambi. Apa lagi perpustakaan Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi merupakan perpustakaan umum yang mana pengunjungnya juga tentu berbeda-beda atau terdiri dari berbagai tingkat pendidikan, profesi, maupun suku, ras, dan agama, sehingga tentu berpengaruh pada kebijakan yang ditetapkan oleh perpustakaan Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi. Dalam upaya pemenuhan informasi pustakawan senantiasa membimbing dan menunjukkan tempat koleksi dan mengarahkan pemakai untuk mendapatkan bahan pustaka yang berkaitan dengan informan yang di butuhkan oleh pemustaka.

Dalam mewujudkan kepuasan bagi masyarakat, dimana kepuasan yang terjadi akan berdampak pada kepercayaan masyarakat akan layanan yang diberikan dengan selalu memanfaatkan dan menggunakan pelayanan perpustakaan sebagai salah satu sarana akan kebutuhan informasi bagi masyarakat pengguna, yaitu dengan fokus terhadap pelayanan masyarakat pengguna perpustakaan. Berkaitan dengan hal tersebut maka Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi selalu berupaya dalam memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat pengguna.

Dari hasil wawancara di atas dengan pustakawan perpustakaan Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi sebagian besar mereka menggunakan upaya pelayanan referensi yang bersifat khusus dengan tujuan agar memuaskan pemustaka yang berkunjung di perpustakaan Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi. dalam hal ini pustakawan atau pengelola perpustakaan Kabupaten Kerinci Provinsi Jambi sangat berperan penting dalam pelayanan referensi untuk memuaskan para pemustaka tersebut.

b. Keahlian dan pengetahuan terhadap perpustakaan yang perlu ditingkatkan

Tersedianya informasi dan terpenuhinya kebutuhan pemustaka dan peningkatan pengetahuan maupun ketrampilan keperpustakaan merupakan tujuan utama pada pelayanan ini. Jika tingkatan pertama dari pelayanan ini (*input*) adalah mencakup kualitas sumber daya baik koleksi maupun SDM, yakni bagaimana unjuk kerja staf dalam memberikan pelayanan. Namun mengandalkan sumberdaya saja tidak selamanya menjamin terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu sebagian perpustakaan lebih mengandalkan pada *output*, sebagai ukuran tingkatan kualitas pelayanan yang langsung dirasakan oleh pemustakanya, yang mencakup sejauh mana pertanyaan-pertanyaan itu bisa terjawab, atau petunjuk dan arahan yang diberikan. Maka yang terakhir tidak hanya sekedar mempertemukan kebutuhan dari masyarakat pengguna secara efektif dan efisien, namun lebih kepada bagaimana mekanisme yang ada pada perpustakaan dan dapat menjamin titik temu informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Disisi lain banyak pemustaka yang memanfaatkan pelayanan referensi berdasarkan dengan kebutuhan informasi yang segera didapatkan dengan cepat, maka pada pelayanan ini para pemustaka lebih dominan memanfaatkan pada penelusuranya dan menemukan informasi secara cepat didapat dan kemudian pergi, hal ini sesuai dengan peran lain dari pelayanan ini yakni pelayanan referensi merupakan pelayanan cepat. Pelayanan jenis ini adalah pelayanan sumber

referensi langsung yang setiap persoalan yang diajukan langsung dijawab baik melalui sumber informasi langsung maupun informasi singkat langsung jawab oleh pelayanan meja informasi, dan atau pelayanan tidak langsung yang mesti dibimbing dan diarahkan oleh koleksi referensi tersebut dimana informasi itu dapat diketemukan melalui sumber informasi yang tidak langsung. Namun demikian karena keterbatasan pengetahuan terhadap informasi dan yang gayut tentang itu, bahkan dari segi kemampuan bahasa pada pustakawan maupun pemustaka, serta sajian layanan jaringan pada pelayanan referensi ini, maka pelayanan ini masih dikeluhkan oleh pemustaka dan belum berfungsi secara maksimal, khususnya koleksi referensi yang berbahasa asing maupun sumber referensi yang harus merujuk pada sumber-sumber referensi lain, baik yang ada di perpustakaan maupun yang lebih jauh dalam jaringan antar perpustakaan. Sehingga dengan demikian apa yang dirasakan oleh pemustaka dalam akses informasi di perpustakaan belum ada nilai tambah yang signifikan terhadap informasi yang dicari dan dimanfaatkan.

#### **D. Simpulan dan Saran**

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya yang telah dijelaskan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: *Pertama, input* pengelolaan layanan referensi perlu dievaluasi dari koleksi referensi dan kinerja pustakawan referensi. Evaluasi layanan referensi belum dijalankan dan diterapkan secara rutin karena masih kurangnya perhatian pimpinan untuk melakukan evaluasi layanan referensi. *Kedua, output* pengelolaan layanan referensi dilihat dari peran pustakawan belum nampak jelas fungsinya sebagai pembimbing dalam menemukan informasi maupun memberikan petunjuk antar informasi dalam sumber referensi. *Ketiga, outcome* pengelolaan layanan belum menunjukkan adanya kesan kepuasan yang dirasakan oleh pemustaka pada pelayanan referensi, sehingga kemajuan peningkatan pengetahuan dalam pemanfaatan informasi dan dampaknya pada peningkatan informasi tidak ada.

Berdasarkan hasil penelitian yang terkait dengan manfaat penulisan, maka disarankan kepada: *Pertama*, agar layanan referensi dapat berjalan dengan baik dan dapat membantu memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, pimpinan sebaiknya memperhatikan kegiatan layanan referensi dengan melakukan evaluasi layanan referensi dimulai dari mengevaluasi kinerja pustakawan, mengevaluasi keterpakaian koleksi. *Kedua*, bagi penulis diharapkan di masa yang akan datang dapat digunakan sebagai salah satu sumber data untuk penelitian selanjutnya dan dilakukan penelitian lebih lanjut, jumlah sampel yang lebih banyak, tempat yang berbeda, desain yang lebih tepat dan tetap berhubungan dengan evaluasi layanan referensi. *Ketiga*, bagi pembaca untuk lebih meningkatkan pengetahuan mengenai evaluasi layanan referensi dan memanfaatkan layanan referensi dan koleksi referensi agar dapat mempermudah penelusuran pada koleksi referensi dengan cepat dan tepat.

**Catatan:** artikel ini disusun berdasarkan makalah tugas akhir penulis dengan pembimbing Malta Nelisa, S.Sos., M.Hum.

### Daftar Rujukan

- Bopp, Richard E. And Smith, Linda C 2000. *Reference and Information Service*. Englewood. Colorado: Libraries Unlimited.  
<http://digilib.uinsuka.ac.id/id/eprint/11959> diakses tanggal 1 agustus 2017.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayu, Lisda. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sudarsono, Blasius. 2006. *Antologi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Suwarno, Wiji. 2016. *Organisasi Informasi Perpustakaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sutarno. 2005. *Tanggung Jawab Perpustakaan*. Jakarta: Panta Rei.
- Umar, Husein. 2002. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo. 2013. *Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.  
[http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/33288/1/D\\_EWI%20SITI%20ROHMAH.pdf](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/33288/1/D_EWI%20SITI%20ROHMAH.pdf) diakses tanggal 8 agustus 2017