

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN REFERENSI PERPUSTAKAAN
POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK**

ARTIKEL PENELITIAN

**OLEH
INDAH PERMATA SARI
NIM F0271151016**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 PERPUSTAKAAN
JURUSAN PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN REFERENSI PERPUSTAKAAN
POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK**

ARTIKEL PENELITIAN

INDAH PERMATA SARI
NIM F0271151016


Disetujui,
Pembimbing,



Atiq Nur Latifa Hanum, S.Sos.,M.A.
NIP 198810112015042003

Mengetahui,

**Dekan FKIP Untan**
Dr. H. Martono, M. Pd.
NIP 196803161994031014

Ketua jurusan

Drs. Nanang Heryana, M. Pd.
NIP 196107051988101001

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN REFERENSI PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI PONTIANAK

Indah Permata Sari, Atiqa Nur Latifa Hanum

Program Studi Diploma 3 Perpustakaan FKIP Untan Pontianak

Email: permataindah857@gmail.com

Abstract

This research discussed about the quality improvement of reference service of Pontianak state polytechnic library. The aims of this research were to find out the efforts of the improvement of service quality and the obstacles. The method used was qualitative with a descriptive approach that could be used as a guide so that the focus of the research was in accordance with the facts. The data collections were done by observation, interview and documentation. Conducted by researchers on informants, namely the first librarians and visitors who came to Pontianak state polytechnic library. The result showed that the quality improvement of reference service was still not carried out, starting from obstacles such as small rooms, book shelves that are not neatly arranged and even the collection material available in the reference service is very dirty, dusty, even most yellowing, and there are no guards or staff who maintain the reference service room, the with an increase the quality of this service can provide comfort felt by users and make it easier for users to find the source of information needed to reference service. because it still had to be addressed starting from a room that was still very limited so that it became an obstacle in improving the quality of reference services.

Keywords: Polnep Library, reference service

PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu jenis perpustakaan yang paling banyak memberikan kontribusi dalam penyebaran informasi ilmiah di bidang pendidikan. khususnya bagi mahasiswa, dosen maupun sivitas akademika. Menurut Istiana (2012:1.37) lembaga pendidikan tertinggi dimana mahasiswa dididik untuk menjadi tenaga pembangunan yang ahli, mahir, memiliki keterampilan, kreatif, penuh dedikasi, tangguh dalam menghadapi perubahan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta mempunyai tanggung jawab bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Sebuah perpustakaan akan dikatakan berhasil jika banyak dimanfaatkan oleh pemustakaanya. Salah satu yang menjadi aspek agar perpustakaan banyak dimanfaatkan atau dikunjungi oleh perpustakaan. Oleh karena itu, yang menjadi tugas setiap perpustakaan terutama perpustakaan perguruan tinggi adalah mengadakan koleksi perpustakaan sehingga

perpustakaan dimanfaatkan secara optimal. Untuk meningkatkan pemanfaatan perpustakaan maka harus diadakan peningkatan kualitas layanan. Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas". Hal ini harus dilakukan karena secara umum dapat dikatakan, bahwa fungsi kegiatan layanan perpustakaan ialah sebagai jembatan antara bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan dengan pemustaka yang membutuhkannya untuk mencari sebuah informasi guna mengoptimalkan pemanfaatan bahan pustaka yang ada dengan benar serta bermanfaat. Pada hakikatnya layanan perpustakaan adalah pemberian layanan informasi kepada pemustaka mulai dari penyediaan segala bentuk bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka baik di perpustakaan atau di luar perpustakaan dan penyediaan berbagai sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan.

Rahyuningsih (2007:86) mengatakan bahwa “Layanan perpustakaan ialah pemanfaatan koleksi oleh pengguna, pemberian layanan yang baik yang dapat menimbulkan dan memenuhi kebutuhan, selera, minat, dan keinginan pemakai. Dalam layanan perpustakaan, pustakawan perlu mencermati dan meminta masukan dari pemustaka atas kebutuhan bahan pustaka. Penyediaan berbagai layanan memungkinkan perpustakaan berkembang sesuai kebutuhan jenis layanan yang dibutuhkan oleh pemustaka. Perpustakaan akan terus berkembang mengikuti zaman seperti keberadaan website/situs perpustakaan merupakan salah satu contoh nyata saat ini, bahwa pemustaka tidak hanya membutuhkan informasi yang disajikan dalam bentuk fisik, namun juga informasi yang dapat mudah diakses dari mana saja. Istiana (2012:4) mengatakan bahwa tujuan layanan Perpustakaan adalah “agar koleksi yang disediakan oleh perpustakaan dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh pengguna secara efektif dan efisien”. dimaksudkan efektif dalam hal ini adalah pemustaka dapat memanfaatkan koleksi dan sumber informasi sehingga menghemat waktu yang mereka miliki, layanan di sebuah perpustakaan ini memberikan manfaat kepada pengguna. Sehingga mereka merasa menghemat biaya karena informasi yang pemustaka butuhkan tersedia di perpustakaan.

Disayangkan jika koleksi yang telah dihimpun, diolah, dan disajikan kepada pengguna tidak dimanfaatkan. Karena biaya untuk menyediakan koleksi yang ada di perpustakaan tidaklah sedikit. Adapun tujuan perpustakaan perguruan tinggi menurut Istiana (2012:5) “menyajikan informasi untuk menunjang kegiatan Tri Dharma Perguruan tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat, agar koleksi yang disediakan oleh perpustakaan perguruan tinggi dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin”.

Layanan perpustakaan sangat bervariasi, terutama tergantung pada jenis perpustakaan”. Maka dalam menyelenggarakan kegiatan layanan perpustakaan perlu diterapkan kualitas layanan yang dapat mengatur, mengakses bahan pustaka yang dibutuhkan. Salah satu layanan perpustakaan kepada pemakai adalah layanan referensi atau rujukan. Rahayu (2011:3.4) “kata referensi merupakan asal kata dari bahasa

Inggris yang berarti *to refer* (dalam bentuk kata kerja) yang berarti menunjukkan atau merujuk kepada sesuatu, yaitu informasi yang dimaksud pada umumnya dapat berupa orang, benda, alat, dan alamat”. Sumber informasi referensi atau bahan rujukan dapat diartikan sebagai sumber-sumber informasi yang memberikan keterangan tentang topik perkataan. Kegiatan layanan ini berkaitan dengan bantuan pustakawan kepada pemustaka secara langsung dan juga berkaitan dengan pemakai sumber informasi referensi. Kegiatan referensi, antara lain menjawab pertanyaan yang diajukan pemakai, baik yang bersifat sederhana maupun kompleks, melakukan penelusuran informasi, baik di dalam maupun di luar perpustakaan, dan bimbingan pembaca.

Layanan Perpustakaan Politeknik Negeri menyediakan jasa layanan sirkulasi, layanan ruang baca, layanan referensi, dan layanan akses internet. Layanan Perpustakaan Politeknik Negeri ini masih sangat kurang efektif sehingga sistem layanan yang ada banyak tidak berjalan dengan lancar ataupun tidak digunakan pemustaka salah satunya di ruang layanan referensi sangat tidak diperhatikan, sehingga pemustaka tidak mengetahui manfaat atau guna layanan referensi, dari observasi yang telah dilakukan ruangan layanan referensi sangat tidak layak dengan ruangan kumuh, panas, penataan bahan koleksi tidak rapi, berdebu sehingga sangat banyak kotoran tikus.

Layanan referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Pontianak difungsikan baik mahasiswa dan sivitas akademik, namun untuk layanan referensi masih belum efektif untuk dimanfaatkan oleh pemustaka yang datang. Ruangan yang kurang memadai, letak susunan koleksi tidak tertata dengan rapi, komunikasi kepada pemustaka yang belum dilakukan dan kurangnya promosi yang dilakukan, sehingga pemustaka yang datang tidak mengetahui layanan referensi yang ada. Untuk itu upaya peningkatan kualitas layanan referensi harus segera dilakukan dengan adanya peningkatan layanan referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri maka pemustaka akan lebih berkomunikasi dengan seluruh sarana dan bahan pustaka yang ada dan memudahkan pemustaka mencari informasi yang diperlukan yang ada di perpustakaan sehingga dapat digunakan secara

maksimal. Berdasarkan uraian latar belakang maka penulis mengangkat tema “Peningkatan Kualitas Layanan Referensi Perpustakaan Politeknik Negeri Pontianak”. Hal ini dikarenakan layanan perpustakaan tersebut faktor utama yang dapat langsung dirasakan oleh para pemustaka.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif sebagai format penelitian untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data hasil penelitian. Metode ini cocok digunakan dalam penelitian ini karena sesuai dengan sifat dan tujuan penelitian yang ingin diperoleh sebuah gambaran dalam upaya peningkatan kualitas layanan Perpustakaan Politeknik Negeri Pontianak melalui fakta-fakta yang ditemukan di lapangan.

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif karena dengan metode penelitian memahami lebih mendalam dengan mengumpulkan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. (1). Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pertemuan dua orang yang melalui tatap muka dan tanya jawab. Wawancara ini berupa pertanyaan yang disusun secara sistematis yang ditanyakan langsung dengan lisan kepada dua orang informan sebagai narasumber dalam memperkuat hasil penelitian. Informan pertama yaitu pustakawan dan informan kedua pemustaka yang datang ke perpustakaan. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk mengetahui hal-hal dari narasumber yang lebih mendalam. (2). Observasi merupakan pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung. Alat pengumpulan data yang digunakan untuk membantu peneliti dalam melakukan observasi dapat berupa pedoman observasi/pengamatan. Dalam melakukan observasi peneliti melihat langsung kejadian di lapangan peneliti juga dapat lebih mudah melihat apa yang sudah terjadi di Perpustakaan Politeknik Negeri Pontianak. (3). Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memperoleh informasi dari dokumen dan tulisan. Pengumpulan data bertujuan untuk

mencari dokumen-dokumen dan foto pelestarian bahan pustaka. Alat pengumpulan data yang membantu dalam penelitian di perpustakaan adalah kamera. Kamera digunakan untuk mengambil gambar, dan video untuk memperoleh data dokumentasi di Perpustakaan Politeknik Negeri Pontianak.

Setelah data hasil penelitian diperoleh menggunakan berbagai teknik pengumpulan data tahap selanjutnya adalah menganalisis data. Analisis data merupakan salah satu proses mengorganisasikan, mengurutkan data kedalam pola, kategori, mengatur sehingga dirumuskan simpulan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan model analisis data Miles dan Huberman (1984:63) dalam analisis data ada tiga proses yaitu: (1). Reduksi data merupakan memilih hal yang terpenting, penyempurnaan, dan mengorganisasi data dengan tujuan memberikan gambaran yang jelas. (2). Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, dan sebagainya. (3). Pengambilan keputusan merupakan proses perumusan makna dari hasil penelitian yang diungkapkan dengan kalimat yang singkat, padat dan jelas.

PEMBAHASAN DAN HASIL

Pada bab ini akan disajikan hasil dan pembahasan penelitian mengenai “Peningkatan Kualitas Layanan Referensi Perpustakaan Politeknik Negeri Pontianak” peningkatan kualitas layanan khususnya layanan referensi yang dilakukan selama praktik kerja lapangan (PKL) penulis melihat salah satu layanan yang ada yaitu kualitas layanan referensi masih kurang dalam penataan bahan koleksi serta ruangnya yang berdebu tidak terawat sehingga jika pemustaka ingin memanfaatkan bahan koleksi referensi merasa tidak nyaman. Oleh karena itu, penulis mencoba untuk meneliti lebih dalam lagi mengenai kondisi kualitas layanan referensi yang dilakukan di Perpustakaan Politeknik Negeri Pontianak.

Pengelola perpustakaan mengatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan referensi belum dapat dilakukan karena terbatasnya ruangan yang tidak memadai, karena pemustaka dan jumlah koleksi yang ada. Data pada penelitian ini didapatkan melalui wawancara terhadap informan yaitu Pustakawan, staf pengelola perpustakaan, dan satu orang

pemustaka yang datang ke perpustakaan, yang dilakukan melalui observasi dalam kurun waktu selama 5 bulan. Penulis melakukan wawancara yang ditunjukkan kepada informan pertama dan informan kedua dengan meminta kesediaan informan dan menjelaskan maksud serta tujuan dilakukannya wawancara ini. Setelah melakukan penelitian yang dilakukan, penulis menyusun sebuah pedoman wawancara yang telah dilakukan dan menghasilkan beberapa kategori pembahasan terkait Peningkatan Kualitas Layanan Referensi Perpustakaan Politeknik Negeri Pontianak yaitu :

Upaya Peningkatan Kualitas layanan Referensi.

Layanan referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Pontianak difungsikan baik mahasiswa dan sivitas akademik, namun untuk layanan referensi masih belum efektif untuk dimanfaatkan oleh pemustaka yang datang. Ruang yang kurang memadai, letak susunan koleksi tidak tertata dengan rapi, komunikasi kepada pemustaka yang belum dilakukan dan kurangnya promosi yang dilakukan, sehingga pemustaka yang datang tidak mengetahui layanan referensi yang ada dan dengan kondisi ruangan dan bahan koleksi yang tidak diperhatikan sehingga berdebu. Untuk itu upaya peningkatan kualitas layanan referensi harus dilakukan. Untuk dapat mengetahui layanan perpustakaan memang telah dapat memenuhi harapan pemakai maka perlu dilakukan evaluasi untuk menilai kualitas layanan dan kepuasan pemakai. Dalam hal ini model *service quality* dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima oleh pemakai perpustakaan dan melakukan perbaikan terhadap layanan tersebut membagi kualitas pelayanan dalam 5 dimensi *service quality*. Kelima dimensi tersebut merupakan satu kesatuan yang saling mendukung. Menurut Rahayu (2011:7.6)

Dari penjelasan sebelumnya dapat terlihat bahwa kunci keberhasilan penyelenggara jasa layanan ialah pemustaka. Dalam hal ini upaya peningkatan kualitas layanan yang harus dilakukan dengan strategi peningkatan kualitas layanan yaitu : (1) *Tangibles* Bentuk fasilitas fisik yang tersedia mencangkupi kepuasan pemustaka, seperti ruangan yang memadai,

pemustaka merasa nyaman saat berada diruangan, susunan koleksi yang tertata rapi sehingga koleksi tidak berdebu, (2) *Reliabelitas* Kemampuan menyajikan layanan secara akurat, yaitu pustakawan menyajikan informasi yang dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkapkan informasi yang ada; (3) *Responsifitas* kemampuan membantu pemustaka dan menyediakan layanan yang cepat, yaitu petugas perpustakaan senantiasa memberikan bantuan kepada pemustaka dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan; (4) Jaminan pengetahuan dan rasa hormat petugas perpustakaan dan meyakinkan pemustaka, yaitu petugas perpustakaan harus bersikap sopan dalam melayani pemustaka yang datang menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pemustaka dengan meyakinkan, sehingga membuat pemustaka merasa senang saat ingin mencari koleksi yang diinginkan; (5) Empati perhatian terhadap pemustaka, yaitu dalam upaya memenuhi informasi kepada pemustaka, menurut salah seorang informan, pustakawan tidak hanya menunjukan tempat di mana bahan pemustaka berada, karena tidak semua pemustaka mengetahui letak koleksi yang ingin dicari. Apalagi Perpustakaan Politeknik Negeri ini digunakan mahasiswa, staf, dosen, dan yang ada difakultas politeknik. Maka dari pustakawan senantiasa membimbing dan menunjukkan tempat koleksi dan mengarahkan pemakai untuk mendapatkan bahan pustaka yang berkaitan dengan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Peningkatan Kualitas Layanan merupakan suatu proses penilaian dengan standar yang sudah ditetapkan untuk menilai hasil dari suatu kegiatan. Kesulitan yang kemudian muncul adalah menentukan standar penilaian itu sendiri. Salah satu cara yang dilakukan untuk mengantisipasi hal tersebut adalah dengan jalan mencari persamaan beberapa elemen mutu Setiawan (2015:10). Menjelaskan mengenai persamaan mutu tersebut sebagai berikut ; (1) Meliput usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan; (2) Mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan; (3) Merupakan kondisi yang selalu berubah (sesuatu yang bermutu saat ini dapat bermutu dimasa yang akan datang).

Mengenai pengertian kualitas diatas makan dikemukakan 5 presepsi mengapa kualitas bisa

diartikan beraneka ragam; (1) *Transcendental Approach* (pendekatan berbasis transendental) kualitas dalam pendekatan ini dapat dirasakan atau diketahui, namun sulit untuk didefinisikan dan dioperasikan. Persepsi ini bisa ditetapkan dalam seni musik, seni tari, dan seni rupa. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pendekatan ini orang mungkin bisa merasakan sesuatu tentang kualitas, namun orang tersebut sulit untuk menjelaskan dalam kata-kata; (2) *Product Based Approach* (pendekatan berbasis produk) pendekatan ini dianggap kualitas sebagai karakteristik yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas menggambarkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atribut yang dimiliki suatu produk. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas dalam pendekatan ini artinya pemustaka merasa puas setelah menerima pelayanan yang diberikan pustakawan yang ternyata kualitas pelayanannya baik; (3) *Use Based Approach* (pendekatan berbasis pengguna) Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas dalam pendekatan ini artinya kualitas dilihat dari sisi pendapat pemustaka; (4) *Value Based Approach* (pendekatan berbasis nilai) pendekatan ini memandang dari segi nilai. Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas dalam pendekatan ini artinya pelayanan yang berkualitas belum tentu bernilai. Kualitas ditentukan pemustaka. Pemustaka menginginkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pada tingkat tertentu yang menunjukkan nilai pelayanan tersebut.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan pemahaman masyarakat terhadap informasi sebagai akibat dari globalisasi informasi, perpustakaan harus menyesuaikan diri dengan memberikan layanan yang bersifat aktif bahkan proaktif dengan menawarkan berbagai bentuk informasi kepada masyarakat yang dilayani. Selain itu, perpustakaan juga harus siaga dengan kebutuhan informasi masyarakat yang menuntut kecepatan layanan.

Hakikat layanan perpustakaan adalah pemberian layanan informasi kepada pemakai

perpustakaan yang berkaitan dengan: (1) Penyediaan segala bentuk bahan pustaka yang dibutuhkan pemakai, baik untuk digunakan di perpustakaan atau di luar perpustakaan, (2) Penyediaan berbagai sarana penelusuran informasi yang dapat merujuk pada keberadaan bahan pustaka yang dibutuhkan pemakai, baik yang dimiliki perpustakaan maupun diluar.

Istiana (2012:1) mengatakan bahwa layanan perpustakaan adalah “penyediaan bahan pustaka atau sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pemustaka”. Dalam layanan perpustakaan, pustakawan perlu mencermati dan meminta masukan dari pemustaka atas kebutuhan bahan pustaka. Penyediaan berbagai layanan memungkinkan perpustakaan berkembang sesuai kebutuhan jenis layanan yang dibutuhkan oleh pemustaka. Perpustakaan akan terus berkembang mengikuti zaman seperti keberadaan website/situs perpustakaan merupakan salah satu contoh nyata saat ini, bahwa pemustaka tidak hanya membutuhkan informasi yang disajikan dalam bentuk fisik, namun juga informasi yang dapat mudah diakses dari mana saja.

Dengan demikian, perpustakaan terutama bagian layanan pemustaka harus sangat dapat mengenali pemustaka yang sangat beragam baik dari segi watak, perilaku maupun latar belakang pendidikannya. Sehingga kualitas pelayanan mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk atau jasa yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik dan benar. Dalam memuaskan pelanggan, minimal mengacu pada; (1) Keistimewaan yang terdiri dari sejumlah keistimewaan bahan atau jasa baik langsung maupun tidak; (2) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan dan kepuasan pemustaka sehingga dengan demikian bahan pustaka serta layanan diberikan layanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dalam hal ini, kualitas pelayanan dapat dipandang dari 2 (dua) aspek, menurut Rahayu (2011:6.17), yaitu sebagai berikut; (1) *Functional quality*, artinya perpustakaan dengan fungsinya sebagai sumber informasi perlu

dilengkapi koleksinya secara terus-menerus dan terbaru; (2) *Technical quality*, artinya perpustakaan perlu memiliki sumber daya manusia yang handal dengan kualifikasi teknis yang baik, mengaplikasikan akses ke teknologi informasi yang relevan, serta menunjukkan sikap melayani dan terampil dalam melakukannya.

Kegiatan layanan merupakan bagian integral suatu perpustakaan, perpustakaan sebagai salah satu penyedia jasa layanan informasi harus menyadari bahwa perpustakaan pun dipengaruhi oleh situasi kompetitif. Untuk itu, peningkatan kualitas layanan perpustakaan memang sudah seharusnya dilakukan secara terus menerus dengan tujuan, menurut Rahayu (2011:7.5) sebagai berikut: (1) Layanan perpustakaan yang diberikan harus memenuhi standar yang dilakukan. Sebab layanan yang berkualitas akan memperkuat eksistensi perpustakaan dan berkontribusi besar terhadap peningkatan kualitas layanan hidup masyarakat melalui perolehan informasi yang cepat, tepat, dan benar; (2) Kegiatan layanan besar pengaruhnya terhadap peningkatan produktivitas barang maupun jasa. Untuk itu, perlu melibatkan pimpinan perpustakaan dan pemustaka karena pemustaka yang lebih tahu yang mereka perlukan; (3) Mengoptimalkan jenis – jenis layanan. Dengan adanya usaha peningkatan kualitas layanan perpustakaan, masyarakat diharapkan mampu memanfaatkan jenis-jenis layanan yang diselenggarakan oleh suatu perpustakaan. Seharusnya perpustakaan menyelenggarakan layanan yang beragam seperti layanan fotokopi, bimbingan pemakai; (4) Meningkatkan daya saing seperti telah disinggung sebelumnya bahwa di era yang kompetitif seperti sekarang ini, perpustakaan sebagai salah satu organisasi penyedia jasa informasi harus berani bersaing bila tidak ingin ditelan masa.

Hal ini dikarenakan setiap jenis perpustakaan mempunyai misi khusus atas fungsi layanan yang diselenggarakan. Terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi suatu perpustakaan dalam memberikan jenis layanan referensi, antara lain kelompok pemakai perpustakaan yang dilayani, ukuran perpustakaan, sumber informasi yang tersedia, situasi lokal, dan orientasi pustakawan terhadap

organisasi. Membagi jenis kegiatan layanan referensi menurut fungsinya kedalam 2 kategori, yaitu langsung dan tidak langsung. Adapun jenis layanan referensi yang termasuk kategori langsung terdiri dari: (1) Layanan referensi atau informasi (fungsi informasi), (2) Instruksi formal dan informal mengenai pengguna perpustakaan dan sumber-sumbernya (fungsi instruksi).

Dalam fungsi informasi, kegiatan layanan antara lain menjawab pertanyaan yang diajukan pemustaka berdasarkan informasi dari koleksi referensi yang ada ditambah dengan pengetahuan pustakawan. Dalam fungsi instruksi, kegiatan layanan yang diberikan mencakup membantu pemakai dalam memahami pemustaka. Selanjutnya, Katz juga membagi layanan referensi menjadi 2 kategori pelaksanaan, yaitu layanan langsung dan tidak langsung. Layanan tidak langsung adalah layanan secara tidak langsung untuk membantu pemakai dalam mengakses sejumlah informasi, seperti membuat bibliografi, indeks, dan layanan informasi yang bekerja sama dengan perpustakaan. Sedangkan layanan langsung adalah layanan referensi yang dilakukan secara langsung kepada pemakai perpustakaan.

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 diatas yang berperan banyak dalam pelayanan referensi adalah sumber sekunder.

Sumber sekunder dapat dikategorikan dalam 2 jenis; Jenis sumber informasi yang langsung memberikan informasi kepada pemakai, yaitu : (1) Ensiklopedia adalah bahan rujukan yang menyajikan informasi secara mendasar namun lengkap mengenai berbagai masalah dalam bidang atau cabang ilmu pengetahuan. Disusun berdasarkan urutan abjad yang berisi ringkasan topik-topik atau istilah tentang fakta atau peristiwa. Pada umumnya fungsi ensiklopedia menjawab pertanyaan apa, bagaimana, dimana, dan mengapa, (2) Kamus

adalah daftar alfabetis kata-kata yang disertai arti, lafal, contoh penggunaannya dalam kalimat, dan keterangan lain yang berkaitan dengan kata, (3) Direktori sering disebut juga dengan buku alamat sebab di dalamnya antara lain memuat alamat – alamat seseorang. (4) Buku pegangan atau pedoman yaitu terbitan yang biasanya memuat keterangan-keterangan tentang suatu bidang, disajikan dalam bentuk padat dan praktis, (5) Buku tahunan keterangan mengenai kejadian-kejadian dalam satu tahun disertai dengan statistik, (6) Almanak Kalender yang disusun berdasarkan bulan, isinya tentang ramalan cuaca, astronomi dan berbagai peristiwa penting lainnya disuatu saat dan ditempat tertentu, (7) Biografi keterangan – keterangan tentang riwayat hidup seseorang yang disusun secara alfabetis dan sistematis. Biografi berguna untuk menjawab tanggal lahir, agama, hobi, keluarga, hasil karya, dan sebagainya dari orang yang terkenal, (8) Peta adalah gambar atau lukisan pada kertas yang menunjukkan letak tanah, laut, Sungai gunung, dan sebagainya dengan skala tertentu. Atlas adalah kumpulan peta, diagram grafik, grafik, dan gambar yang dijilid didalamnya memuat berbagai informasi mengenai tanah, daerah, negara, dan hasil bumi, (9) Globe adalah tiruan bumi berbentuk bola, yang dilukis pada permukaannya, baik bagian-bagian daratan meliputi benua, pulau-pulau, batas negara, dan kondisi geografi darat, laut dalam, laut dangkal, selat, (10) Terbitan pemerintah terbitan yang dicetak atas anggaran atau biaya pemerintah yang diterbitkan oleh pemerintah dan berisikan hal-hal yang berhubungan dengan masalah pemerintah, (11) Bibliografi suatu daftar terbitan, baik dalam bentuk buku maupun berkala, bahkan ada pula dalam bentuk bahan-bahan khusus. Dalam bibliografi hanya menunjuk pada bahan pustaka yang memuat informasi mengenai subjek tersebut, (12) Indeks suatu daftar yang disusun secara alfabetis tentang kata atau istilah penting yang terdapat dalam buku cetakan ataupun artikel yang memberikan informasi, istilah atau artikel, (13) Abstrak sari karangan dari suatu artikel, laporan atau terbitan lainnya disebut gambaran bibliografis untuk memungkinkan artikel tersebut dapat diikuti, (14) Katalog Informasi tentang keadaan suatu buku atau artikel yang dikupas dari segi fisiknya. Katalog

ini dapat dianggap wakil dari suatu buku yang didalamnya terdapat. Judul buku, nama pengarang, tahun terbit, jumlah halaman, subjek buku iilustrasi, nama pengarang tambahan.

Kendala dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Referensi

Dalam setiap upaya, kehadiran kendala dan hambatan adalah sebuah keniscayaan. Terkecuali dalam persoalan dalam upaya peningkatan kualitas layanan referensi Perpustakaan Politeknik Negeri Pontianak, dalam menjalankan tugasnya selaku lembaga perguruan tinggi sering menemui kendala dari beberapa faktor misalnya faktor sarana dan prasarana, sumber daya manusia, pengadaan koleksi maupun fasilitasnya. Adapun kendala-kendala yang dialami: (1) etika pemustaka berada di perpustakaan, sulit baginya untuk mengatakan kepada pustakawan ataupun petugas perpustakaan, tentang informasi yang mereka perlukan. Hal itu dikarenakan adanya rasa takut, tidak segan, atau pemustaka malas bertanya sehingga menjadi hambatan dalam kasus ini. Maka dari itu pustakawan harus sigap secara aktif membantu keperluan pemustakan, memenuhi keinginan informasi yang dicari pemustaka, (2) Kurangnya sarana dan prasarana diruang koleksi referensi, dari ruangan yang tidak cukup untuk koleksi yang banyak, sehingga koleksi referensi diruangan referensi hanya dikeluarkan sebagian tidak semuanya, ruangan yang pengap dan panas juga menjadi suatu kendala, pemustaka merasakan tidak nyaman saat berada diruangan referensi. Maka dari itu pihak perpustakaan perlu mengadakan peningkatan kualitas layanan khususnya layanan referensi terdahulu, agar pemustaka yang ingin mencari koleksi referens bisa memanfaatkannya, (3) Sumber daya manusia juga menjadi kendala dalam meningkatkan sebuah kualitas layanan diperpustakaan politeknik negeri. Karena sumber daya manusia sangat perlu untuk menunjang suatu kegiatan layanan yang dilakukan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan Peningkatan Kualitas Layanan Referens di Perpustakaan politeknik Negeri Pontianak, membahas tentang: (1) Upaya dalam

peningkatan kualitas layanan referensi Perpustakaan Politeknik Negeri Pontianak yaitu dengan cara menggunakan 5 strategi yaitu: *tangibles, reliabilitas, responsivitas*, jaminan, empati, (2) Kendala-kendala yang dihadapi pustakawan untuk peningkatan sebuah kualitas layanan referensi yang berada di perpustakaan perguruan tinggi seperti, sarana dan prasarana yang kurang, sumber daya manusia yang sedikit, kurangnya pengetahuan pada pustakawan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis menyarankan kepada pihak perpustakaan politeknik negeri pontianak yaitu: (1) Sebaiknya perpustakaan bisa lebih dibenahi dalam kondisi ruangan layanan referensi dan koleksinya, karena dari segi bahan koleksi yang ada sangat tidak diperhatikan maka pustakawan dan staf perpustakaan harus melakukan peningkatan kualitas layanan perpustakaan politeknik negeri pontianak (2) Sebaiknya lebih memberikan informasi kepada pemustaka tentang layanan referensi, seperti menggunakan spanduk, seminar tentang perpustakaan agar pemustaka tertarik untuk dapat mencari informasi yang dibutuhkannya.

DAFTAR RUJUKAN

Andi, Pandita. (2017). *"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar"*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alaudin. Di akses pada tanggal 12 Mei 2018. Dari://http://id.portalgaruda.org

Arief. (2007), *"peningkatan kualitas layanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar"*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alaudin. Di akses pada tanggal 12 Mei. Dari://http://id.portalgaruda.org

Basuki, Sulistyio. (2012). *Materi Pokok Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka

Ghony, M. Junaidi dan FauzanAlmanshur. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta :Ar-Ruzz Media.

Hartina, Sri. (2014). *Metode Penelitian Perpustakaan perguruan tinggi*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Istiana, Purwani. (2012). *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak.

Miles, M.B dan Huberman, A.M (1984). *Quality Data Analysis: A Source Book of New Methods*. Beverly Hills: Sage Publications.

Nur, Caini. (2016). *"Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Pemanfaatan Koleksi di Perpustakaan Pada Peserta Didik SMP Negeri 26 Makassar"*. Makassar: Universitas Islam Negeri Alaudin. Di akses pada tanggal 12 Mei 2018 .Dari HTTP://http://id.portalgaruda.org

Nugroho,EkoHasto. (2008_ *"Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta"*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret. Di akses pada tanggal 12 Mei 2018. Dari HTTP://http://id.portalgaruda.org

Nungrahini, Nining. (2013). *Peningkatan Mutu Pustakawan STAH*. Jakarta: Fakultas Adab dan Humaniora UIN. Di akses pada tanggal 10 Agustus 2018. Dari http://digilib.um.ac.id/images/stories/pustakawan/pdfnining/layanan%20referensi.pdf

Rahayu, Lisda. (2011). *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Raco. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta:Gramedia Widiasarana.

Setiawan, Irwan. (2015). *Peningkatan Kualitas Layanan Referensi Untuk Kepuasan Pemakai*. Makassar:Fakultas Adab dan Humaniorah UIN Alaudin. Diakses pada tanggal 4Agustus2018. Dari http://repositori.uinalauddin.ac.id/1316/1/I-RWAN%20SETIAWAN.pdf

Saleh, Abdul Rahman. Badollahi Mustafa. (2009) *Bahan Rujukan*. Jakarta: Universitas Terbuka

Semiawan, (2010). *Penelitian Kualitatif. Yogyakarta* : Ar-Ruzz Media Undang, Sudarsana. 2012. *MATERI POKOK Pembinaan Minat Baca*.Tanggerang Selatan: Universitas Terbuka.

Soetminah. (1992). *Perpustakaan Kepustakawan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kasnisius.

Darmono. (2007)h. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan*. Jakarta: Grasindo