

## Evaluasi Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Andalas

Putri Nilam<sup>1</sup>, Yona Primadesi<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Negeri Padang

\*Corresponding author, e-mail: [nilamputri4688@gmail.com](mailto:nilamputri4688@gmail.com)

### Abstract

*This research aims to determine deficiencies or gaps that occur in the Andalas University Library reference services, so that improvements can be made according to targets. This research uses the DEM (Discrepancy Evaluation Model) model or what is called the gap evaluation model which focuses on three stages, namely input, process and output. This approach uses quantitative research with descriptive methods. Data collection techniques through questionnaires and interviews. This research data was obtained from distributing questionnaires to readers who used reference services. The population in this study were 264 users of Andalas University library reference services from January 2022 to August 2022. The samples in this study were taken using a non-probability sampling design with the Accidental Sampling technique so that a sample of 73 people was obtained.*

*The results of research regarding the evaluation of reference services at the Andalas University Library are described as follows: First, the Librarian dimension obtained an average of 2.70. Second, the Collection dimension which obtained an average of 2.39. Third, the catalog dimension obtained an average of 2.85. Fourth, the Library Reference Service dimension which obtained an average of 2.47. Fifth, the Information Retrieval Service dimension which obtained an average of 2.87. Sixth, the Visitor Data dimension obtained an average of 2.94. Seventh, the Collection dimension obtained an average of 2.93. Based on the results of this research, it can be concluded that the evaluation of reference services at the Andalas University Library obtained an overall average score of 2.73. This score is in the good interval class, namely 2.50-3.24, which means that reference services have been implemented well at the Andalas University Library.*

**Keywords:** Evaluation, Reference Services, University Libraries



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©20xx by author.

## Introduction

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.

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 di katakan 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)

Fleksibility: 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.

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. Dalam penelitian Daryanto (2019:232) tata kelola koleksi dapat di katakan 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) Fleksibility: 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.

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.

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".

## Method

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan cara mengambil data langsung ke lapangan. Objek dalam penelitian ini adalah pemustaka yang menggunakan layanan referensi Perpustakaan Universitas Andalas dengan jumlah 73 responden yang kebetulan ada atau tersedia di layanan referensi tersebut. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan melakukan penyebaran kuesioner secara langsung dengan pemustaka. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tahapan yang terdapat dalam model DEM (*Discrepancy Evaluation Model*) yaitu masukan (*input*: pustakawan, koleksi, katalog), proses (*process*: layanan Referensi Perpustakaan dan Layanan Penelusuran Informasi), dan luaran (*output*: Data Pengunjung dan tingkat Kepuasan Pengunjung).

Pernyataan-pernyataan inilah yang dijadikan oleh peneliti sebagai pedoman dalam membuat kuesioner yang ditujukan kepada responden layanan referensi. Berikut item pernyataan yang diajukan oleh peneliti kepada responden dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1.**  
**Rancangan Kuesioner**

<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pertanyaan</b>
<i>Input</i> (Masukan)	Pustakawan	1. Pustakawan menyediakan layanan yang cepat ketika pemustaka membutuhkan bantuan
		2. Pustakawan membantu pemustaka yang sedang kesulitan tanpa menunggu diminta
		3. Pustakawan berpenampilan rapi dalam melayani pemustaka
	Koleksi	4. Koleksi referensi yang disediakan up to date/ adanya terbitan terbaru
		5. Koleksi referensi yang disediakan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka
		6. Susunan koleksi referensi di rak perlu diperbaiki
	Katalog	7. Fasilitas katalog memiliki petunjuk dan panduan yang jelas
		8. Ketersediaan koleksi sesuai dengan katalog yang disediakan
		9. Fasilitas katalog layanan referensi dapat memberikan kemudahan bagi pemustakan dalam penelusuran informasi
<i>Process</i> (Proses)	Layanan Referensi Perpustakaan	10. Sistem layanan referensi yang cukup mudah dipahami oleh pemustaka
		11. Layanan referensi memberikan informasi yang dapat membantu pemustaka
		12. Layanan referensi memberikan informasi umum
	Layanan Penelusuran Informasi	13. Layanan referensi Perpustakaan Universitas Andalas memanfaatkan TI sebagai alat untuk penelusuran informasi yang dibutuhkan pemustaka
		14. Adanya tata cara dalam bentuk tertulis atau non tertulis bagi pemustaka
		15. Ketersediaan layanan penelusuran informasi yang
		mudah
<i>Output</i> (Keluaran)	Data Pengunjung	16. Pustakawan menyediakan absensi pengunjung
		17. Layanan referensi perpustakaan Universitas Andalas menyediakan data yang berkaitan dengan keterpakaian koleksi
		18. Pustakawan menyediakan informasi keanggotaan

	Tingkat Kepuasan Pengunjung	19. Saya merasa puas dengan layanan penelusuran informasi di layanan referensi perpustakaan Universitas Andalas
		20. Ketegasan petugas terkait aturan di perpustakaan
		21. Keamanan lingkungan perpustakaan Universitas Andalas yang cukup bagus

Analisis data yang dilakukan adalah dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dengan rentang persentase melalui *Skala Likert* dengan gradasi yaitu Sangat Setuju dengan skor 4, Setuju dengan skor 3, Tidak Setuju dengan skor 2, dan Sangat Tidak Setuju dengan skor 1. Pengujian instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas menggunakan korelasi *product moment pearson* yaitu mengkorelasikan setiap skor butir dengan skor total. Jika korelasi sama atau lebih dari 0,05 maka butir pernyataan dinyatakan valid. Dalam penelitian ini, berdasarkan perhitungan SPSS 23.0, setiap butir dari setiap variabel menunjukkan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dengan signifikan (P) 5% dan  $N-2 = 71$  yang menunjukkan angka 0,230. dilihat dari 21 butir hasil kuesioner dengan 73 orang responden yang diperoleh peneliti terdapat beberapa item yang dikatakan tidak valid, diantaranya pada butir 3, 6, 7, 12, 15, 18 dan 19, maka sebanyak 14 item dinyatakan valid. Maka dari itu sebanyak 14 item tersebut akan diteliti lebih lanjut. Selanjutnya, untuk pengujian reliabilitas menggunakan teknik Cronbrach' Alpha, dimana jika koefisien reliabilitas pada angka koefisien 0,6 maka pernyataan dianggap reliabel.

## Results and Discussion

Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung pada tanggal 11 Agustus 2023 kepada pemustaka yang menggunakan layanan referensi. Hasil uji validitas terhadap item pernyataan kuesioner yang berjumlah 14 butir pernyataan yang dinyatakan valid. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan kelas interval sebesar 4 (empat) dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

**Tabel 2. Kelas Interval**

Persentase	Kategori
1,00 - 1,74	Tidak Baik
1,75 - 2,49	Sedang
2,50 - 3,24	Baik
3,25 - 4,00	Sangat Baik

Berdasarkan hasil penelitian, pada tahap *input* (masukan) dimensi Pustakawan yang terdiri dari 2 pertanyaan. Pertama, pernyataan Pustakawan menyediakan layanan yang cepat ketika pemustaka membutuhkan bantuan. memperoleh nilai persentasi 69,18% dan terdapat kesenjangan sebesar 30,82% dengan kategori rendah. Kedua, pernyataan Pustakawan membantu pemustaka yang sedang kesulitan tanpa menunggu diminta. memperoleh nilai persentasi 66,78% dan terdapat kesenjangan sebesar 33,22% dengan kategori rendah. Hal ini berarti bahwa pemustaka merasa kurang puas terhadap Pustakawan di Perpustakaan Universitas Andalas seperti pustakawan yang kurang peka terhadap pemustaka yang sedang mencari koleksi atau referensi yang sedang dibutuhkan. Berdasarkan data tersebut, berarti Pustakawan di Perpustakaan Universitas Andalas dalam membantu pemustaka yang sedang membutuhkan layanan dan sudah dapat memberikan layanan yang cukup memuaskan dengan

memperoleh rata-rata persentase sebesar 67,95% meskipun masih ada diskrepansi sebesar 32,05% dengan kategori rendah.

Dari hasil penelitian dimensi Koleksi yang terdiri dari 2 pertanyaan. Pertama, pernyataan Koleksi referensi yang disediakan up to date/ adanya terbitan terbaru. memperoleh nilai persentasi 59,25% dan terdapat kesenjangan sebesar 40,75% dengan kategori sedang. Kedua, pernyataan Koleksi referensi yang disediakan sudah memenuhi kebutuhan pemustaka. memperoleh nilai persentasi 59,93% dan terdapat kesenjangan sebesar 40,07% dengan kategori sedang. Hal ini berarti bahwa ada juga beberapa pemustaka merasa tidak puas terhadap Koleksi yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Andalas seperti koleksi yang disediakan bisa dikatakan kurang lengkap atau belum adanya pembaharuan koleksi versi terbaru. Berdasarkan data tersebut, berarti dimensi Koleksi di Perpustakaan Universitas Andalas tidak cukup membuat pemustaka puas karena koleksi yang disediakan masih sama dengan tahun yang sebelumnya. Dimensi koleksi memperoleh rata-rata persentase sebesar 59,59% dan tingkat diskrepansi sebesar 40,41% dengan kategori sedang.

Dari hasil penelitian dimensi Katalog yang terdiri dari 2 pertanyaan. Pertama, pernyataan Fasilitas katalog memiliki petunjuk dan panduan yang jelas. memperoleh nilai persentasi 70,20% dan terdapat kesenjangan sebesar 29,80% dengan kategori rendah. Kedua, pernyataan Fasilitas katalog layanan referensi dapat memberikan kemudahan bagi pemustakan dalam penelusuran informasi. memperoleh nilai persentasi 71,92% dan terdapat kesenjangan sebesar 28,08% dengan kategori rendah. Hal ini berarti bahwa ada juga beberapa pemustaka merasa tidak puas terhadap Katalog yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Andalas seperti katalog yang disediakan terdapat beberapa katalog yang disediakan tidak sesuai dengan koleksi yang tersedia. Dari pembahasan tersebut, berarti katalog di Perpustakaan Universitas Andalas dalam membantu pemustaka yang sedang mencari koleksi maupun referensi yang sedang dibutuhkan. Dan dimensi Katalog memperoleh rata-rata persentase sebesar 70,06% meskipun masih ada diskrepansi sebesar 28,94% dengan kategori rendah.

Pada tahap *process* (proses) Dari hasil penelitian dimensi Layanan Referensi Perpustakaan yang terdiri dari 2 pertanyaan. Pertama, Sistem layanan referensi yang cukup mudah dipahami oleh pemustaka. memperoleh nilai persentasi 61,30% dan terdapat kesenjangan sebesar 38,70% dengan kategori rendah. Kedua, pernyataan Layanan referensi memberikan informasi yang dapat membantu pemustaka. memperoleh nilai persentasi 61,99% dan terdapat kesenjangan sebesar 38,01% dengan kategori rendah. Hal ini berarti bahwa ada juga beberapa pemustaka merasa tidak puas terhadap Layanan Referensi yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Andalas, hal ini terjadi dikarenakan kurang pengetahuan pemustaka tentang apaitu layanan referensi. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Andalas dalam membantu pemustaka yang membutuhkan referensi yang sedang dicari. Dan dimensi Layanan Referensi Perpustakaan memperoleh rata-rata persentase sebesar 61,65% meskipun masih ada diskrepansi sebesar 38,35% dengan kategori rendah.

Dari hasil penelitian dimensi Layanan Penelusuran Informasi yang terdiri dari 2 pertanyaan. Pertama, pernyataan Layanan referensi Perpustakaan Universitas Andalas memanfaatkan TI sebagai alat untuk penelusuran informasi yang dibutuhkan pemustaka. memperoleh nilai persentasi 71,23% dan terdapat kesenjangan sebesar 28,77% dengan kategori rendah. Kedua, pernyataan Adanya tata cara dalam bentuk tertulis atau non tertulis bagi pemustaka. memperoleh nilai persentasi 71,23% dan terdapat kesenjangan sebesar 28,77% dengan kategori rendah. Hal ini berarti bahwa ada juga beberapa pemustaka merasa tidak puas terhadap Layanan Penelusuran Informasi yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Andalas seperti informasi yang disediakan secara tertulis cukup terbatas atau kurang lengkap. Dari pembahasan tersebut, berarti dimensi Layanan Penelusuran Informasi di Perpustakaan Universitas Andalas cukup membantu pemustaka yang sedang membutuhkan informasi terkait dengan perpustakaan. Dan dimensi Layanan Penelusuran Informasi memperoleh rata-rata persentase sebesar 71,23% meskipun masih ada diskrepansi sebesar 28,77% dengan kategori rendah.

Pada tahap *output* (keluaran) dimensi Data Pengunjung yang terdiri dari 2 pertanyaan. Pertama, pernyataan Pustakawan menyediakan absensi pengunjung. memperoleh nilai persentasi 73,97% dan terdapat kesenjangan sebesar 26,03% dengan kategori rendah. Kedua, pernyataan Layanan referensi perpustakaan Universitas Andalas menyediakan data yang berkaitan dengan keterpakaian koleksi. memperoleh nilai persentasi 73,29% dan terdapat kesenjangan sebesar 26,71% dengan kategori rendah. Hal ini berarti bahwa ada juga beberapa pemustaka merasa tidak puas terhadap Data Pengunjung yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Andalas seperti data pengunjung yang disediakan terdapat beberapa yang tidak lengkap. Hal ini berarti dimensi Data Pengunjung di Perpustakaan Universitas Andalas belum dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Dan dimensi Data Pengunjung memperoleh rata-rata persentase sebesar 73,63% meskipun masih ada diskrepansi sebesar 26,37% dengan kategori rendah.

Dari hasil penelitian dimensi Tingkat Kepuasan Pengunjung yang terdiri dari 2 pertanyaan. Pertama, pernyataan Keamanan lingkungan perpustakaan Universitas Andalas cukup baik. memperoleh nilai persentasi 74,32% dan terdapat kesenjangan sebesar 25,68% dengan kategori rendah. Kedua, pernyataan Ketegasan petugas terkait aturan di perpustakaan. memperoleh nilai persentasi 72,26% dan terdapat kesenjangan sebesar 27,74% dengan kategori rendah. Hal ini berarti bahwa ada juga beberapa pemustaka merasa tidak puas dengan yang disediakan oleh Perpustakaan Universitas Andalas seperti kamera pengawas yang tersedia yang terbatas. Pada dimensi Tingkat kepuasan Pengunjung di Perpustakaan Universitas Andalas sudah cukup baik dalam memberikan layanan maupun keamanan yang disediakan. Dan dimensi Tingkat Kepuasan Pengunjung memperoleh rata-rata persentase sebesar 73,29% meskipun masih ada diskrepansi sebesar 26,71% dengan kategori rendah.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, solusi yang dapat diberikan oleh peneliti terkait evaluasi layanan referensi di Perpustakaan Universitas Andalas yaitu: (1) Menambah beberapa koleksi referensi, karena sebagian besar koleksi referensi masih sama dari tahun sebelumnya, hal ini bisa dilakukan dengan cara melakukan survei kepuasan pemustaka terhadap koleksi referensi Perpustakaan Universitas Andalas; (2) Menyediakan data pengunjung tersendiri untuk layanan referensi, karena dari hasil temuan di lapangan data pengunjung layanan referensi di gabung dengan layanan perpustakaan lainnya.

## Conclusion

Berdasarkan analisis masing-masing tahapan evaluasi, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Andalas sudah terlaksana secara baik karena banyaknya layanan yang terlaksana dan hasil kepuasan dari pengguna yang menyatakan puas terhadap layanan perpustakaan, Penelitian ini memiliki 7 dimensi antara lain:

1. Dimensi Pustakawan yang memperoleh rata-rata sebesar 2,70 yang berada pada skala baik, yaitu terdapat kepuasan terhadap Pemustaka di Perpustakaan Universitas Andalas,
2. Dimensi Koleksi yang memperoleh rata-rata sebesar 2,39 yang berada pada skala sedang, yaitu responden merasa masih kurang puas pemustaka terhadap Koleksi di Perpustakaan Universitas Andalas
3. Dimensi Katalog yang memperoleh rata-rata sebesar 2,85 yang berada pada skala baik, yaitu terdapat kepuasan pemustaka terhadap Katalog di Perpustakaan Universitas Andalas
4. Dimensi Layanan Referensi Perpustakaan yang memperoleh rata-rata sebesar 2,47 yang berada pada skala sedang, yaitu terdapat kepuasan pemustaka masih kurang terhadap Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Andalas
5. Dimensi Layanan Penelusuran Informasi yang memperoleh rata-rata sebesar 2,87 yang berada pada skala baik, yaitu terdapat kepuasan pemustaka terhadap Layanan Penelusuran Informasi di Perpustakaan Universitas Andalas
6. Dimensi Data Pengunjung yang memperoleh rata-rata sebesar 2,94 yang berada pada skala baik, yaitu terdapat kepuasan pemustaka terhadap Koleksi di Perpustakaan Universitas Andalas

Dimensi Koleksi yang memperoleh rata-rata sebesar 2,93 yang berada pada skala baik, yaitu terdapat kepuasan pemustaka terhadap Koleksi di Perpustakaan Universitas Andalas.

## References

- Arikunto, & Jabar, A. (2018). Evaluasi Program Bantuan Operasional Sekolah (Bos) Dalam Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (Spm). Thesis, Jawa Tengah: Universitas Kristen Satya Wacana.
- Daryanto. (2020). Revitalisasi Layanan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Libraria*, 12(2), 231-239.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2017). Pengaruh Promosi Perpustakaan Melalui Media Sosial Terhadap Pemanfaatan Perpustakaan Di Perpustakaan Kementerian Perindustrian Ri. Skripsi, Jakarta: Uin Syarif Hidayatullah

- Nugrahini. (2022). Analisis Tata Ruang Layanan Referensi Di Perpustakaan Daerah Kota Payakumbuh. *Jurnal Kajian Perpustakaan, Informasi Dan Kearsipan*, 4(2), 24–32.
- Rahmi, L., & Manita, R. J. (2020). Pemanfaatan Layanan Referensi Di Upt Perpustakaan Iain Batusangkar. *Jurnal Ilmu Sosial Keagamaan*, 4(2), 62–75.