

ABSTRAK

Kualitas Layanan Referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat.

Oleh : Aret Vernando/2014

Dalam makalah ini dibahas tentang Kualitas Layanan Referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat. Penulisan makalah ini bertujuan untuk memperoleh deskripsi tentang. *Pertama*, kinerja pustakawan referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat. *Kedua*, jenis koleksi referensi yang dimiliki Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat. *Ketiga*, sistem layanan dan fasilitas penunjang yang dimiliki Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat.

Data dikumpulkan dengan cara observasi dan wawancara dengan pustakawan dan pemustaka Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat. Penganalisaan data dilakukan secara deskriptif.

Berdasarkan analisis pembahasan dapat disimpulkan tiga hal. *pertama*, Pustakawan referensi Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat belum melaksanakan kegiatan layanan referensi sebagai mana mestinya, karena pustakawan referensi belum terlihat memberikan bantuan kepada pemustaka saat pemustaka berada dalam ruangan referensi. *Kedua*, Jenis koleksi referensi yang dimiliki Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat belum lengkap dan koleksi masih terlihat tidak diperhatikan karena masih banyak debu yang menempel pada buku serta buku belum disusun secara teratur. *Ketiga*, Pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sumatera Barat belum optimal dan layanan referensi Badan Perpustakaan dan Kearsipan belum menyediakan fasilitas yang membuat pelayanan yang ada menjadi lebih memudahkan pemustaka, seperti menyediakan layanan fotokopi, alat telusur, serta ruangan yang memadai. Berdasarkan uraian tersebut disimpulkan bahwa kualitas layanan referensi di Badan Perpustakaan dan Kearsipan adalah kurang baik.