

## ABSTRAK

### **Tinjauan Terhadap Layanan Referensi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi (PPBH).**

**Oleh: Winda Yulia Ratna; 57750 – 2010.**

Penulisan makalah ini bertujuan untuk memperoleh deskripsi tentang: (1) kegiatan pokok dan kegiatan penunjang layanan referensi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi (PPBH), (2) kendala dan upaya yang dihadapi dalam layanan referensi di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi (PPBH). Data dikumpulkan melalui observasi dan wawancara dengan pustakawan di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi. Penganalisaan data dilakukan secara deskriptif.

Berdasarkan data yang dianalisis dapat disimpulkan: *Pertama*, di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi (PPBH) kegiatan pokok layanan referensi belum terlaksana dengan baik, seperti: belum adanya memberikan informasi umum dan khusus kepada pemustaka, tidak ada bantuan dalam penelusuran informasi layanan referensi, belum ada memberikan pengarahannya karena pustakawan yang belum mengerti cara melayani pemustaka dengan baik karena tidak memiliki latar belakang pendidikan pustakawan. Pustakawan hanya menjawab pertanyaan yang diajukan pemustaka tetapi tidak memberikan bimbingan tentang jenis-jenis koleksi yang tersedia pada koleksi referensi. Kemudian kegiatan penunjang juga belum terlaksana dengan semestinya seperti: di UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi (PPBH) belum ada melakukan kerjasama dengan perpustakaan lain untuk pertukaran informasi, belum ada menyelenggarakan pendidikan formal maupun non formal kepada pemustaka, belum adanya promosi koleksi perpustakaan kepada masyarakat umum, dan belum ada mengumpulkan serta menyajikan statistik sebagai bahan rujukan dalam laporan. *Kedua*, kendala-kendala dan upaya yang menyebabkan belum efektifnya layanan referensi di PPBH adalah kurangnya petugas dan pemahaman terhadap layanan referensi, tidak adanya promosi koleksi referensi, tidak adanya kerjasama atau silang layan dengan perpustakaan lain, fasilitas penunjang seperti komputer untuk menelusur informasi belum bisa digunakan. Seharusnya UPT Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Bukittinggi (PPBH) meletakkan pegawai yang mengerti dengan layanan referensi, melakukan promosi koleksi supaya tidak terjadi *miss communication*, melakukan silang layan dengan perpustakaan lain misalnya perpustakaan propinsi atau perpustakaan nasional dan mengaktifkan kembali komputer untuk memudahkan pemustaka dalam menelusur informasi.