

ABSTRAK

Ahmad Zakaria. 190101120577. *Layanan Referensi Di Perpustakaan (Studi Deskriptif Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan)*, Pembimbing: Juairiah, M.Hum., Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. 2025

Kata Kunci: Layanan Referensi

Skripsi ini membahas tentang layanan referensi di dinas perpustakaan dan karsipan provinsi Kalimantan Selatan dan Kendala yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan layanan referensi pada dinas perpustakaan dan karsipan provinsi Kalimantan Selatan.

Tujuan penelitian ini adalah Mendiskripsikan bagaimana layanan referensi pada dinas perpustakaan dan karsipan daerah provinsi Kalimantan Selatan dalam meningkatkan layanan referensi serta Mendiskripsikan kendala apa saja yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan layanan referensi pada perpustakaan dan karsipan daerah provinsi Kalimantan Selatan.

Adapun jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan (field research) yang bersifat deskriptif kualitatif. Sementara teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan juga dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan referensi pada Dinas Perpustakaan dan Karsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat melalui peningkatan aksebilitas, penyediaan koleksi yang beragam, serta komitmen pustakawan dalam memberikan pelayanan yang akurat, ramah, dan profesional. Layanan ini didukung dengan jam operasional yang luas, prosedur pelayanan yang sederhana, juga upaya berkelanjutan dalam memperbaiki kinerja pustakawan, memperbarui koleksi, dan mendokumentasikan seluruh kegiatan layanan. Meskipun layanan referensi masih bersifat offline dan menerapkan sistem tertutup, pemanfaatan katalog online serta inovasi ruang layanan menunjukkan adanya perkembangan positif. Namun disamping itu, ada kendala yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan layanan referensi pada dinas perpustakaan dan karsipan daerah provinsi Kalimantan Selatan seperti perbedaan ekspetasi pemustaka dalam sistem layanan tertutup. Kendala ini menjadi tantangan bagi pustakawan dalam menjaga agar pengalaman pengguna tetap nyaman. Diperlukan strategi komunikasi dan inovasi layanan lebih lanjut untuk menjembatani antara prosedur operasional perpustakaan dan ekspektasi pemustaka. Hal ini menjadi perhatian agar pengalaman pemustaka atau pengguna tetap optimal.