

## Interkasi antara petugas layanan dan pemakai perpustakaan dalam melakukan layanan rujukan di Perpustakaan Nasional RI

Lucya Dhamayanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=73531&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Perpustakaan Nasional RI sebagai perpustakaan rujukan melakukan berbagai jenis layanan, seperti Pemberian Informasi Umum, Penyediaan Informasi Khusus, Bantuan Penelusuran Literatur, Bantuan Penggunaan Katalog dan Bantuan Penggunaan Buku Rujukan. Penelitian ini dilakukan pada salah satu kelompok kerja yang melakukan rujukan yang paling intensif yaitu kelompok Layanan Katalog dan Rujukan. Petugas layanan pada kelompok tersebut cukup sering berinteraksi dengan pemakai perpustakaan. Tujuan penelitian adalah memahami manajemen layanan rujukan melalui interaksi antara petugas layanan dan pemakai perpustakaan.

Interaksi antara petugas layanan dan pemakai perpustakaan merupakan masalah yang bersifat alamiah, kompleks dan selalu berkembang. Oleh karena itu metode yang digunakan adalah kualitatif dengan studi kasus dan pendekatan intepretatif. Data, dalam penelitian ini diperoleh melalui pengamatan, wawancara dan kajian dokumen.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas dapat direkomendasikan hal-hal sebagai berikut: Perlu adanya peningkatan sumber daya manusia, kajian terhadap minat petugas layanan dalam melakukan pekerjaan, peninjauan jumlah personil serta penyempurnaan tata letak dan fasilitas layanan. Dalam interaksi antara petugas layanan dan pemakai perpustakaan, kita dapat memahami manajemen layanan rujukan, perilaku petugas layanan dan komunikasi yang berpola. Manajemen layanan rujukan yang terlihat berkaitan dengan sumber daya manusia, fasilitas layanan, pembagian kerja dan prosedur layanan. Perilaku petugas layanan ketika melayani terlihat tidak sama bergantung kesibukan petugas. Komunikasi yang berpola merupakan akibat dari tata letak dan kemampuan petugas layanan.

<hr>

The National Library of Indonesia as reference library provides general and special information; reader's advisory; searching, catalogue and reference book assistance. The catalogue and reference services team was chosen as field research because it is the most intensive team which is give reference services to the patrons. Within the field, there are much interactions between the librarians and the patrons. The aim of the research is to understand library management through the interaction between the librarians and the patrons.

The interaction is natural and changeable so that the qualitative methode, case study and interpretative approach were chosen. The data gathering techniques were observation, interview and document study. Through the interaction, it is could understand reference services management, librarian behavior and communication patterns. In this case, references services management is dealing with man power, service facilities, job description and service procedure. Librarian behavior depends on how many jobs they do. Communication pattern is influenced by service facilities lay out and the reference services competency of

the librarians.

Base on the research, it is could recommend as follows: it should developed human resources, study on librarians interest and the ammount of reference librarian, relocate and add library facilities.