

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **“Pelaksanaan Layanan Referensi Perpustakaan di MAN 2 Palembang”**. Adapun penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan layanan referensi perpustakaan dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan layanan referensi perpustakaan di MAN 2 Palembang.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian yaitu Kepala Madrasah, Kepala Perpustakaan dan Staf Perpustakaan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik yang digunakan dalam analisis data adalah reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan referensi perpustakaan di MAN 2 Palembang sudah berjalan dengan baik. Hasil penelitian ini dapat dilihat dalam pelaksanaan layanan referensi perpustakaan di MAN 2 Palembang dengan adanya kesiapan petugas, bersikap ramah dan fokus, mendengarkan dan menganalisis pertanyaan, pencarian sumber yang relevan, pemberian informasi dan memastikan kepuasan pengunjung, serta adanya dokumentasi atau pencatatan. Adapun faktor pendukungnya yaitu adanya sarana prasarana yang menunjang dan nyaman untuk melakukan pencarian informasi dan adanya sikap ramah, sapa, salam, sopan dan santun. Adapun faktor penghambatnya yaitu kurangnya pustakawan dan kurangnya referensi di perpustakaan.

Kata Kunci: Pelaksanaan, Layanan Referensi, Perpustakaan

ABSTRACT

This thesis is entitled **“Implementation of Library Reference Services at MAN 2 Palembang”**. The purpose of this study was to analyze the implementation of library reference services and analyze the supporting and inhibiting factors in the implementation of library reference services at MAN 2 Palembang.

In this study, researchers used a descriptive qualitative approach using qualitative research. In this study, the research informants were the Head of Madrasah, Head of Library and Library Staff. The data collection techniques used are interviews, observation and documentation. While the techniques used in data analysis are data reduction, data presentation, data verification and conclusion drawing. This research data validity test uses source triangulation and technique triangulation.

The results of this study indicate that the implementation of library reference services at MAN 2 Palembang has been running well. The results of this study can be seen in the implementation of library reference services at MAN 2 Palembang with the readiness of officers, being friendly and focused, listening and analyzing questions, searching for relevant sources, providing information and ensuring visitor satisfaction, as well as documentation or recording. The supporting factors are the existence of supporting and comfortable infrastructure to search for information and the existence of a friendly, greeting, greeting, polite and courteous attitude. The inhibiting factors are the lack of librarians and the lack of references in the library.

Keywords: Implementation, Reference Services, Library