

**UPAYA PENINGKATAN LAYANAN DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PEMUSTAKA
DI PERPUSTAKAAN SMP NEGERI 2 SINGARAJA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Diploma III Perpustakaan**

**Oleh
I Kadek Pasek Dwi Bhudara Giri
NIM.1904071001**

PROGAM STUDI D3 PERPUSTAKAAN

JURUSAN SEJARAH SOSIOLOGI DAN PERPUSTAKAAN

FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2022

TUGAS AKHIR
DIAJUKAN MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR AHLI MADYA

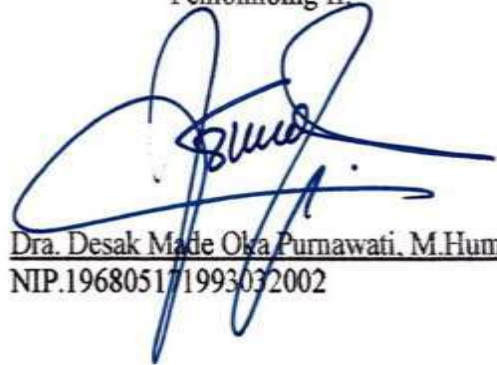
Menyetujui,

Pembimbing I,



Dr. I Wawan Mudana, M.Si.
NIP.196012311987031015

Pembimbing II,



Dra. Desak Made Oka Purnawati, M.Hum.
NIP.196805171993032002

Tugas Akhir oleh I Kadek Pasek Dwi Bhudara Giri

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 23 Juni 2022

Dewan Penguji,

Penguji I,



Luh Putu Sri Ariyani, S.S., M.Hum.
NIP.197704242003122002

(Ketua)

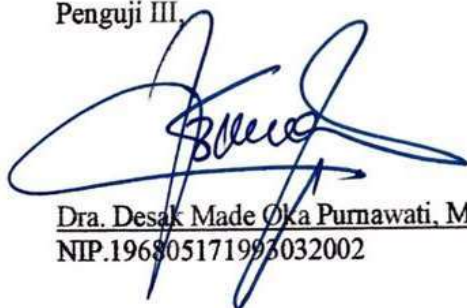
Penguji II,



Dr. I Wayan Mudana, M.Si.
NIP.196012311987031015

(Anggota)

Penguji III,



Dra. Desak Made Oka Purnawati, M.Hum.
NIP.196805171993032002

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya

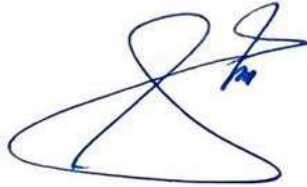
Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 23 Juni 2022

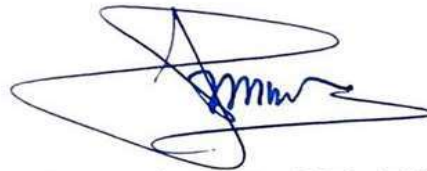
Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. I Nengah Suastika, S.Pd., M.Pd
NIP. 19800720 200604 1 001

Sekretaris Ujian,



Ketut Sedana Arta, S.Pd., M.Pd
NIP. 19760412 200604 1 001

Mengesahkan
Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial



Prof. Dr. Sukadi, M.Pd., M.Ed.
NIP. 19630310 198803 1 003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul “Upaya Peningkatkan Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat berkeilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 27 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan,



I Kadek Pasek Dwi Bhudara Giri
NIM.1904071001

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/ Ida Sang Hyang Widhi Wasa, atas rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **Upaya Peningkatan Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja** sesuai dengan waktu yang ditentukan. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar ahli madya pada Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Bali.

Dengan terselesaikan tugas akhir peneliti dapat menyadari bahwa banyak mendapatkan dukungan, semangat dan motivasi dari beberapa pihak. Di kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang telah memberi dukungan moral, dan juga bimbingannya kepada penulis. Ucapan terima kasih ini penulis haturkan kepada :

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Sukadi, M.Pd., M.Ed. selaku Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial.
3. Ketut Sedana Arta, S.Pd., M.Pd selaku Ketua Jurusan Sejarah, Sosiologi, dan Perpustakaan.
4. I Wayan Pardi, SPd., M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Sejarah, Sosiologi, dan Perpustakaan.
5. Dr. Luh Putu Sri Ariyani, S.S., M.Hum selaku Koordinator Prodi D3 Perpustakaan dan sekaligus Penguji yang telah banyak memberikan

bimbingan ,saran dan masukan serta dukungan sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu.

6. Dr.Drs I Wayan Mudana, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan,masukan, dan arahan serta dukungan semangat sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu.
7. Dra. Desak Made Oka Purnawati M.Hum selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan,masukan dan arahan serta dukungan semangat sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu.
8. Nyoman Purnayasa, S.Pd.,M.M selaku Kepala sekolah SMP Negeri 2 Singaraja yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
9. Made Sukiasih, S.Pd. selaku Kepala Perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja yang telah membantu dalam mencari data dalam permasalahan yang diangkat.
10. Kadek Purwati A.Md selaku Pustakawan Bidang Otomasi Perpustakaan yang telah membantu penulis selama melakukan kegiatan penelitian.
11. Putu Rusmini selaku petugas Bidang Pengelolaan Perpustakaan yang telah membantu penulis selama melakukan kegiatan penelitian.
12. Made Dwi Cahya Mahendri selaku petugas Bidang Layanan Perpustakaan yang telah membantu penulis selama melakukan kegiatan penelitian.
13. Teman -teman Angkatan 19 Program Studi D3 Perpustakaan yang telah bersedia berbagi suka dan duka selama masa perkuliahan.

14. Bapak,Ibu Kakak dan Keluarga yang telah mendukung, membimbing dan memberikan doa sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu.
15. Yudiarta, Priyambahada dan Ayu Tresna yang telah memberikan dukungan, motivasi dan semangat sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat waktu.
16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan masukan, arahan dan membantu kelancaran dalam menyelesaikan tugas akhir ini .

Singaraja, 10 Juni 2022

Peneliti



DAFTAR ISI

PRAKATA.....	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
2.1 Hakikat Perpustakaan.....	10
2.1.1 Pengertian Perpustakaan Sekolah.....	10
2.1.2 Fungsi perpustakaan sekolah.....	11
2.1.3 Tujuan dan Manfaat Perpustakaan Sekolah.....	11
2.2. Layanan Perpustakaan.....	12
2.2.1 Pengertian Layanan Perpustakaan.....	12
2.2.2 Layanan Perpustakaan Sebagai Sistem.....	13
2.2.3 Jenis -Jenis Layanan Perpustakaan.....	16
2.3 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Rancangan Penelitian.....	22
3.2 Teknik Penentuan Lokasi Penelitian.....	22
3.3 Teknik Penentuan Informan.....	23

3.4 Teknik Pengumpulan Data	23
3.4.1 Teknik Observasi	23
3.4.2 Teknik Wawancara	24
3.4.3 Teknik Studi Dokumen.....	24
3.5 Teknik Kesahihan Data	25
3.5.1 Triangulasi Data.....	25
3.5.2 Triangulasi Metode.....	26
3.5.3 Teknik Analisis Data	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAAN	29
4.1 Gambaran Umum SMP Negeri 2 Singaraja	29
4.1.1 Sejarah SMP Negeri 2 Singaraja	29
4.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja	32
4.1.3 Tugas Petunjuk Pelaksana Perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja	32
4.1.4 Struktur Organisasi Perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja.....	34
4.1.5 Tata Tertib Perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja	36
4.2 Faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pemustaka terhadap layanan di perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja	38
4.2.1 Sarana dan Prasarana	38
4.2.2 Gedung atau Ruang Perpustakaan	40
4.2.3 SDM/Petugas Perpustakaan.....	42
4.3 Upaya-upaya pelayanan yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka di perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja.....	44
4.3.1 Melakukan Kerjasama Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan	44
4.3.2 Melakukan Perbaikan Fasilitas Layanan dan Mengoptimalkan Program Kerja.....	46
4.3.3 Pemanfaatan Layanan E-Library	48
BAB V PENUTUP.....	50
5.1 Simpulan.....	50
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 4.1 Jadwal Pelayanan Perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Sekolah SMP Negeri 2 Singaraja	30
4.2 Komputer yang digunakan untuk kegiatan pelayanan dan pengelolaan bahan pustaka	40
4.3 Ruang Perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja	42
4.4 Layanan Silang	45
4.5 Kegiatan Pameran Buku dan Sosialisasi <i>E-Library</i>	47
4.6 Layanan <i>E-Library</i>	49



DAFTAR BAGAN

Bagan	Halaman
Bagan 3.1 Triangulasi Data	26
Bagan 3.2 Triangulasi Metode	27
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara	54
Lampiran 2. Daftar Informan	55
Lampiran 3. Surat Observasi dan Wawancara	56
Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan	57

