

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

Oleh

I Kadek Pasek Dwi Bhudara Giri, NIM.1904071001

Program Studi Diploma III Perpustakaan

ABSTRAK

Dunia pendidikan tak lepas dengan adanya perpustakaan sebagai penyedia informasi. Salah satunya yaitu perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja. Perpustakaan ini menjadi akses pelayanan bagi siswa – siswa SMP Negeri 2 Singaraja. Namun dalam pelayanannya masih terdapat beberapa hal yang menyebabkan pemustaka merasa tidak puas. Adanya penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor – faktor penyebab ketidakpuasan pemustaka terhadap layanan di perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja dan upaya – upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka di perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja. Metode penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan cara observasi, wawancara dan studi dokumen. Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa kegiatan layanan di perpustakaan di SMP Negeri 2 Singaraja belum berjalan dengan maksimal, sehingga pemustaka tidak merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu diperlukan peningkatan kepuasan pemustaka terhadap layanan di perpustakaan SMP Negeri 2 Singaraja. Upaya – upaya yang telah dilakukan oleh pihak sekolah dan perpustakaan untuk meningkatkan layanan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka, seperti kerjasama dengan Perpustakaan Daerah dan Erlangga dalam membuat *E-Library*, perbaikan fasilitas, penataan ruangan dan mengadakan kegiatan yang berkaitan dengan perpustakaan.

Kata Kunci: Layanan, Pemustaka, Perpustakaan, Puas

EFFORTS TO IMPROVE SERVICES IN INCREASING LIBRARY SATISFACTION IN THE LIBRARY OF SMP NEGERI 2 SINGARAJA

By

I Kadek Pasek Dwi Bhudara Giri, NIM.1904071001

Diploma III Library Study Program

ABSTRACT

The world of education cannot be separated from the existence of a library as a provider of information. One of them is the library of SMP Negeri 2 Singaraja. This library is a service access for students of SMP Negeri 2 Singaraja. However, in the service there are still some things that cause the users to feel dissatisfied. The existence of this study aims to determine the factors that cause user dissatisfaction with services in the library of SMP Negeri 2 Singaraja and the efforts made to increase user satisfaction in the library of SMP Negeri 2 Singaraja. This research method is a qualitative descriptive research method. Data collection in this study was carried out using observation, interviews and document studies. The results of this study are that the service activities in the library at SMP Negeri 2 Singaraja have not run optimally, so that users are not satisfied with the services provided. Therefore, it is necessary to increase user satisfaction with services in the library of SMP Negeri 2 Singaraja. Efforts have been made by schools and libraries to improve services in increasing user satisfaction, such as collaboration with Regional Libraries and Erlangga in making E-Libraries, improving facilities, structuring rooms and holding activities related to libraries.

Keywords: Library, Satisfied, Service, User