

**PELAYANAN PRIMA PUSTAKAWAN UNTUK
MENINGKATKAN KUNJUNGAN PEMUSTAKA DI
PERPUSTAKAAN SMK NEGERI 2 SINGARAJA**

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Studi

Diploma Tiga Perpustakaan

Oleh

I Putu Ridwan Surasta

NIM. 1704073001

**PROGRAM STUDI D3 PERPUSTAKAAN
JURUSAN SEJARAH, SOSIOLOGI, PERPUSTAKAAN
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

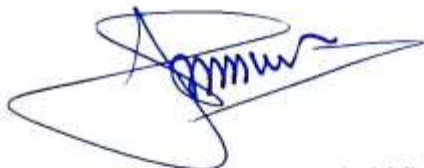
2020

TUGAS AKHIR

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

Menyetujui

Pembimbing I.



Ketut Sedana Arta, S.Pd., M.Pd
NIP. 197604122006041001

Pembimbing II.



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

Tugas Akhir oleh I Putu Ridwan Surasta

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal Senin, 20 Juli 2020

Dewan Penguji.



Ketut Sedana Arta, S.Pd., M.Pd
NIP. 197604122006041001

(Ketua)



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

(Anggota)



Dr. Drs. I Made Pugeh., M.Hum
NIP. 196212311988031018

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Senin

Tanggal : 20 Juli 2020

Mengetahui

Ketua Ujian,

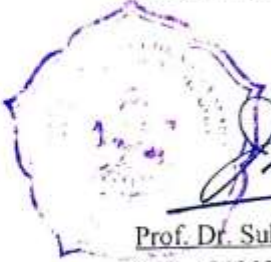

Dr. I Nengah Suastika, S.Pd., M.Pd
NIP. 198007202006041001

Sekretaris Ujian,

Ketut Sedana Arta, S.Pd., M.Pd
NIP. 197604122006041001

Mengeshakan,

Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial



Prof. Dr. Sukadi, M.Pd., M.Ed
NIP. 196303101988031003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pelayanan Prima Pustakawan Untuk Meningkatkan Kunjungan Pemustaka Di Perpustakaan Smk Negeri 2 Singaraja" beserta seluruh isinya adalah benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara- cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas Pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/ sanksi yang di jatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 12 Juni 2020

Yang membuat pernyataan,



I Putu Ridwan Surasta
NIM. 1704073001

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
COVER	
PRAKATA.....	II
ABSTRAK.....	V
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR TABEL.....	IX
DAFTAR GAMBAR.....	X
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	
2.1 Pengertian Pustakawan.....	9
2.1.1 Konsep Layanan Prima Perpustakaan.....	10
2.1.2 Kualitas Jasa Layanan Perpustakaan.....	11
2.2 Etika Pustakawan.....	16
2.2.1 Tujuan Etika Pustakawan.....	19
2.2.2 Manfaat Etika Pustakawan.....	20
2.2.3 Tujuan Layanan Prima.....	21
2.2.4 Faktor- Faktor dan Unsur Yang Dapat Mempengaruhi Layanan Prima.....	25
2.2.5 Upaya Pustakawan Dalam Menciptakan Pelayanan Prima.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	

3.1 Rancangan Penelitian	32
3.2 Teknik Penentuan Lokasi Penelitian	32
3.3 Teknik Penentuan Informan	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.4.1 Metode Observasi	33
3.4.2 Teknik Wawancara	33
3.5 Teknik Analisis Data	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja	36
4.1.1 Sejarah Berdirinya Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja	36
4.1.2 Lingkungan Fisik Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja	38
4.1.3 Visi dan Misi Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja	39
4.1.4 Tata- Tertib Perpustakaan	39
4.1.5 Struktur Organisasi Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja	42
4.1.6 Sumber Daya Manusia	43
4.1.7 Fasilitas di Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja	44
4.1.8 Jenis Layanan Yang Terdapat di Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja	45
4.2 Upaya Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja Dalam Memberikan Pendidikan atau Pemahaman Pelayanan Prima Kepada Para Pustakawannya	50
4.2.1 Upaya Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja Dalam Memberikan Pendidikan atau Pemahaman Tentang Pelayanan Prima Kepada Para Pustakawan dan Pegawai Perpustakaan	51
4.2.2 Kendala Pengaplikasian Pelayanan Prima di Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja	52
4.2.3 Timbal Balik Pengaplikasian Pelayanan Prima Terhadap Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja	54
4.3 Pengaruh Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kunjungan Pemustaka di Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja	56

4.3.1 Upaya Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja Untuk Meningkatkan Jumlah Kunjungan Pemustaka	61
4.3.2 Kendala Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja Dalam Meningkatkan Kunjungan Pemustaka.....	63
4.3.3 Efektifitas Pelayanan Prima di Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja	65

BAB V KESIMPULAN

5.1 KESIMPULAN	69
5.2 SARAN	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN- LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 4.1 Sumber Daya Manusia di Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja.....	43
Tabel 4.2 Fasilitas Yang Terdapat di Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja.....	45
Tabel 4.3 Jadwal Layanan Sirkulasi Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja.....	47
Tabel 4.4 Kusioner Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja.....	66



DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 4.1 Tampak Depan Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja.....	38
Gambar 4.2 Foto Struktur Organisasi Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja.....	43
Gambar 4.3 Layanan Sirkulasi Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja.....	46
Gambar 4.4 Layanan Refrensi Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja.....	48
Gambar 4.5 Layanan Terbitan Berseri Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja.....	49
Gambar 4.6 Layanan Ruang Baca Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja.....	50
Gambar 4.7 Jumlah Kunjungan Pemustaka di Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja Bulan Januari 2020.....	62
Gambar 4.8 Jumlah Kunjungan Pemustaka di Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja Bulan Februari 2020	63
Gambar 4.9 Jumlah Kunjungan Pemustaka di Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja Bulan Maret 2020	63
Gambar 4.10 Grafik Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMK Negeri 2 Singaraja.....	65