

**PERAN PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
LAYANAN PENGGUNA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KABUPATEN JEMBRANA, BALI**

**Oleh**  
**Ni Made Yunia Dwi Savitri, NIM 1804071009**  
**Jurusan Sejarah, Sosiologi, dan Perpustakaan**  
**Prodi D3 Perpustakaan**  
Email: yuniadwisavitri@gmail.com

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna, dan bagaimana peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana. Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data melalui penelitian di lapangan dengan teknik wawancara, observasi, dan pengumpulan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa kendala yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna adalah kurangnya koleksi bahan pustaka di perpustakaan, sarana dan prasarana yang kurang memadai, sumber daya manusia (SDM) yang kurang berkompeten dan professional, layanan pengguna yang kurang maksimal. Perpustakaan akan lebih sempurna jika pelayanan yang diberikan oleh pustakawan mampu memuaskan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana adalah meningkatkan sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan, meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM), pustakawan memberikan bantuan kepada pemustaka dalam memperoleh infomasi yang dibutuhkan, membantu pemustaka dalam menelusuri bahan pustaka, dan meningkatkan layanan pengguna.

**Kata kunci :** *Pustakawan, Layanan Pengguna, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana*

**THE ROLE OF THE LIBRARIAN IN IMPROVING THE QUALITY OF  
USER SERVICE IN THE DEPARTMENT OF JEMBRANA REGENCY, BALI**

By

**Ni Made Yunia Dwi Savitri, NIM 1804071009**

**D3 Library Department**

Email: yuniadwisavitri@gmail.com

**ABSTRACT**

*This study aims to find out what are the obstacles faced by librarians in improving the quality of user services, and how the role of librarians in improving the quality of user services at the Jembrana Regency Library and Archives Service. In this study, the author uses descriptive research with a qualitative approach by collecting data through field research using interviews, observation, and collecting documents related to research problems. The results obtained that the obstacles faced by librarians in improving the quality of user services are the lack of collection of library materials in the library, inadequate facilities and infrastructure, incompetent and professional human resources, less than optimal user services. The library will be more perfect if the services provided by the librarian are able to satisfy the users who visit the library. The role of librarians in improving the quality of user services at the Jembrana Regency Library and Archives Service is to improve existing facilities and infrastructure in the library, improve the quality of human resources, librarians provide assistance to users in obtaining the information needed, assist users in browsing library materials. , and improve user service.*

**Keywords:** Librarian, User Service, Jembrana Regency Library and Archives Service