

[pic]

## SKRIPSI

### KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM LAYANAN TERBUKA DI PERPUSTAKAAN SMP NEGERI 2 TENGARAN KAB. SEMARANG

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan  
Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan

Oleh :  
**Nurma Baity Abidin**  
NIM A2D207013

PROGRAM STUDI S1 ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS SASTRA UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2009  
ABSTRAK

Skripsi ini berjudul "Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Layanan Terbuka di Perpustakaan SMP Negeri 2 Tengaran, Kab. Semarang". Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui kepuasan dan ketidak-puasan pemustaka dalam sistem layanan terbuka.

Metode yang digunakan penulis adalah metode penelitian kuantitatif dan kualitatif sebagai penunjang penelitian

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pemustaka di Perpustakaan SMP Negeri 2 Tengaran merasa puas dengan sistem layanan terbuka.

Pelayanan yang diberikan Perpustakaan SMP Negeri 2 Tengaran dalam meningkatkan kepuasan pemustaka masih difokuskan pada fasilitas dan sarana-prasarana di antaranya yaitu memperluas gedung perpustakaan sehingga ruang baca dan ruang koleksi memiliki ruang sendiri, menyediakan ruang baca referensi, ruang baca santai, meja baca kelompok, bangku *study currel*, taman, layanan internet, kotak saran, rak penitipan tas, almari *display*, kotak kartu kunjung, dan internet.

Kendala yang dihadapi Perpustakaan SMP Negeri 2 Tengaran dalam meningkatkan kepuasan pemustaka yaitu ragam dan jumlah koleksi masih kurang, buku pelajaran yang mendominasi perpustakaan, pembagian tugas staf yang tidak berjalan dengan lancar, manajemen dan pengawasan yang masih rapuh, dan anggaran 5 % APBD belum

teralisasi untuk keperluan perpustakaan.