ABSTRAK

MANAJEMEN PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI SMP NEGERI 1 SEKAMPUNG UDIK, LAMPUNG TIMUR

Oleh

SUWARJI

Penelitian ini bertujuan menyelidiki dan mendiskripsikan manajemen perpustakaan di SMP Negeri 1 Sekampung Udik dengan sub fokus: perencanaan, pengadaan, pengorganisasian, pengawasan, pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif melalui pengamatan langsung dalam situasi yang wajar (*Natural setting*).Teknik pengumpulan data digunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan sesuai model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan Perencanaan (program kerja) Perpustakaan memenuhi prosedur, syarat dan kepastian hukum. Pengadaan sarana prasarana dan kebutuhan tahun anggaran 2015/2016 sesuai dengan program kerja yang ditetapkan dalam Keputusan Kepala Sekolah. Pengorganisasian memenuhi standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama tetapi terdapat masih kekurangan. Pengawasan disesuaikan standar Pegawai Negeri. Pelayanan perpustakaan memenuhi Standar Nasional Perpustakaan sekolah Menengah Pertama. Kepuasan Pelanggan terpenuhi dengan asumsi Standar Nasional Perpustakaan sekolah Menengah Pertama.

Kata Kunci: perencanaan, pengadaan, pengorganisasian, pengawasan, pelayanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

LIBRARY MANAGEMENT SERVICES IN SMP NEGERI 1
SEKAMPUNG UDIK LAMPUNG TIMUR

By

SUWARJI

This study aims to investigate and describe the library management in SMP Negeri 1 Sekampung Udik with sub-focus: planning, procurement, organizing, monitoring, service, and customer satisfaction.

The study used a qualitative approach through direct observation in a reasonable situation (Natural setting). Data collection used interview, observation and documentation. Data analysis techniques used by model Miles and Huberman

The results showed: Planning (work program) Library omplied with the procedures, terms and legal certainty. Procurement of infrastructure and the need for fiscal year 2015/2016 in accordance with the work program set out in the Decree of the Head of School. Organizing meet the National Standard Junior High School Library but there are still shortcomings. Servants customized supervision standards. Library services meet the National Standard Junior High School library. Customer Satisfaction assumptions are met with National Standard Junior High School library

Keywords: Planning, Procurement, Organizing, Supervision, Services, and Customer satisfaction.