

ABSTRAK

Fransiska, Shella, 2023. *Analisis Sistem Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Universitas Jambi:* Skripsi, Program Studi Administrasi Pendidikan, Jurusan Ilmu Pendidikan, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Jambi.

Pembimbing (I) Dr. Ir. Denny Denmar, M.P.

Pembimbing (II) Ferdiaz Saudagar, S.Pd, M.Pd.

Kata kunci: Sistem Pelayanan, Kepuasan Pengunjung, Perpustakaan

Penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui Sistem Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Universitas Jambi. Hal ini penting dilakukan agar dapat mengetahui layanan yang paling berkontribusi mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung.

Penelitian ini mengambil lima informan yang terdiri dari pustakawan dan staf perpustakaan Universitas Jambi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan *fenomenologi*. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumen. Teknik analisis penyajian data dimulai dari pengumpulan data wawancara dan dokumen.

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian menunjukkan bahwa : (1) *Resources for public use* (Sumber daya untuk penggunaan publik) dalam hal ini sumber dayaa, koleksi buku, sarana prasarana, serta teknologi informasi perpustakaan mampu untuk memberikan pelayanan yang baik. (2) *Physical setting* (Lingkungan Fisik) dalam hal ini fasilitas layanan perpustakaan Universitas Jambi menyediakan fasilitas yang sudah cukup baik agar suasana menjadi nyaman. (3) *Team/Unit* (Team/Group) dalam hal ini staff yang ada di unit-unit layanan telah mampu bekerja secara optimal karena mempunyai visi misi pelayanan prima cepat, tepat, dan akurat. (4) *Process* (Proses) dalam hal ini perpustakaan mampu memberikan proses layanan yang dapat dijangkau (murah) oleh pengunjung karena layanan perpustakaan yang bersifat terbuka. (5) *Funcion* (Manfaat) dalam hal ini perpustakaan mampu memberikan manfaat yang diperoleh pengunjung sebagai sumber referensi serta mendapatkan ilmu, menambah wawasan. (6) *Customer* (pengunjung) dalam hal ini pengunjung perpustakaan relatif meningkat sebagai akibat dari aktivitas layanan yang menyenangkan sehingga setiap pengunjung mendapatkan informasi atau materi yang mereka. (7) *Use* (Pemanfaatan) Pengelolaan perpustakaan sudah melalui digitalisasi,serta komunikasi sudah bisa melalui whatsapp dan email, Perpustakaan memiliki