

## ABSTRAK

Ndari tri purnami. 2022. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Umum Kota Jambi :Skripsi, Program Studi Administrasi Pendidikan, FKIP Universitas Jambi, Pembimbing (I) Dr. K.A. Rahman, M.Pd.I. Pembimbing (II) Dr.Yantoro,M.Pd.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Perpustakaan

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Umum Kota Jambi dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kualitas pelayanan perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Umum Kota Jambi.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. subjek penelitian adalah petugas perpustakaan dan beberapa pengunjung perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Umum Kota Jambi. Teknik yang di gunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara. Teknik analisis data yang di gunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan penelitian yang telah di lakukan menunjukkan bahwa perlunya di tingkatkan indikator dalam dimensi *emphaty* di karenakan ketidak ramahan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung perpustakaan. Faktor pendukung pelayanan perpustakaan yaitu adanya alat bantu yang berbentuk aplikasi online yang di gunakan untuk mempermudah petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung perpustakaan. Faktor peanghambat pelayanan perpustakaan yaitu aplikasi yang di gunakan sebagai alat bantu petugas pelayanan tidak dapat di gunakan apabila PLN mati dan tidak adanya mushola untuk sholat berjamaah pengunjung ataupun petugas perpustakaan.

Berdasarkan penelitian ini di sarankan agar petugas perpustakaan meningkatkan keramahan dengan menerapkan senyum,sapa dan salam serta menyediakan fasilitas berupa jemset agar petugas tetap dapat melakukan pelayanan saat PLN mati dan segera membangun mushola agar pengunjung dan petugas perpustakaan dapat melakukan sholat berjamaah.