

ABSTRAK

Kevin Alde Alfarissy, 2019, “Efektivitas Sistem Saran (*Suggestion System*) untuk Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 2 Padang”, *Makalah*. Program Studi Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan, Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Tujuan pembuatan makalah sebagai berikut. (1) Mendeskripsikan penulisan sistem saran bagi kepuasan pemustaka di perpustakaan SMA Negeri 2 Padang; dan (2) Mendeskripsikan kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan berdasarkan umpan balik sistem saran. Metode dalam Penulisan Tugas Akhir ini adalah metode deskriptif. Pengumpulan data dengan cara wawancara langsung dengan narasumber. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian memiliki cara yaitu. Wawancara terhadap pustakawan dan wawancara terhadap pemustaka. Peneliti melakukan wawancara kepada pustakawan terhadap Efektivitas Sistem Saran untuk Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan 2 Padang sebanyak dua orang sedangkan untuk perpustakaan sebanyak 10 orang.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut. *Pertama*, penggunaan sistem saran bagi kepuasan pemustaka di perpustakaan SMA Negeri 2 Padang memiliki langkah penting yang harus diketahui dalam penggunaan sistem saran, yaitu: (1) manfaat penggunaan sistem saran sebagai bahan evaluasi terhadap saran yang diberikan pemustaka untuk kemajuan perpustakaan, (2) tujuan penggunaan sistem saran sebagai membangun komunikasi dua arah antara pustakawan dengan pemustaka, (3) proses penggunaan sistem saran dengan cara lisan dan tulisan, (4) promosi sistem saran dengan cara memberikan penyuluhan tentang sistem saran, (5) kendala yang terjadi dalam penggunaan sistem saran yaitu ketidaktahuan pemustaka atas sistem saran yang diterapkan, (6) pengaruh penggunaan sistem saran adalah bertambahnya koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka, dan (7) dampak penggunaan sistem saran adalah menjadikan pemustaka berani dalam menyampaikan ide-ide nya terhadap kemajuan perpustakaan. *Kedua*, kepuasan pemustaka terhadap perpustakaan berdasarkan umpan balik yaitu: (1) umpan balik dengan cara memberikan apa yang dibutuhkan pemustaka terhadap saran yang diinginkan pemustaka, (2) proses penanganan pengguna sistem saran menggunakan lima langkah yaitu; (a) mendengarkan dan memahami, (b) klasifikasi saran, (c) penjelasan dan permohonan maaf, (d) solusi, dan (e) *follow up* , (3) permasalahan umpan balik dari pemustaka salah satunya sikap pustakawan yang tidak ramah dalam pelayanan, dan (4) penyelesaian saran pemustaka terhadap sikap pustakawan yang tidak ramah dalam pelayanan dengan cara pihak perpustakaan membicarakannya baik-baik kepada pustakawan agar bersikap ramah terhadap pemustaka.