

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DI PERPUSTAKAAN
DAERAH KANDANGAN KABUPATEN
HULU SUNGAI SELATAN**

SKRIPSI

**OLEH
MUHAMMAD NAZIR MAULIDI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DI PERPUSTAKAAN
DAERAH KANDANGAN KABUPATEN
HULU SUNGAI SELATAN**

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Sebagai salah satu syarat
Untuk memperoleh gelar Sarjana
Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Oleh

**Muhammad Nazir Maulidi
170102120805**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
PROGRAM STUDI ILMU PERPUS TAKAN DAN INFORMASI ISLAM
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Nazir Maulidi
NIM : 170102120805
Tempatl /Tgl Lahir : Hulu Sungai Selatan, 12 Juli 1997
Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini yang berjudul, “Implementasi Pelayanan Prima Di Perpustakaan Daerah Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan” adalah benar-benar merupakan karya saya sendiri, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 28 Desember 2022
Yang membuat pernyataan



Muhammad Nazir Maulidi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jalan Jenderal Ahmad Yani KM. 4,5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 3253939 Faksimile (0511) 3274492
Email: prodi masing-masing Web: prodi masing-masing

SURAT BUKTI BEBAS PLAGIASI
Nomor : 82/Un.14/ IL.2.i /PP.00.9/12/2022

Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama : Muhammad Nazir Maulidi
NIM : 170102120805
Program : S-1
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Judul Skripsi:

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA DI PERPUSTAKAAN DAERAH
KANDANGAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN**

Hasil Uji Plagiasi: 2 %

Berdasarkan hasil uji plagiasi dengan menggunakan www.turnitin.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 16 Desember 2022

Ketua Program Studi IPII,



Drs. Hj. Rusdiana, M.Ag
NIP. 196904211994032004

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Implementasi Pelayanan Prima Di Perpustakaan
Daerah Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Ditulis oleh : Muhammad Nazir Maulidi

NIM : 170102120805

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan Tanggal lahir : Hulu Sungai Selatan, 12 Juli 1997

Alamat : Jl. Pemuda RT.018 RW.009 Kel. Kandangan Kota
Kec. Kandangan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penuji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.

Pembimbing
Bidang Konten dan Metodologi

Banjarmasin, Desember 2022
Pembimbing
Bidang Bahasa dan Teknik Penulisan



Juairiah, SPd.I, M.Hum
NIP. 194806082019082000



Najminur Hasanatun Nida, S.Pd.I, M.Pd.I
NUP. 201701046

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin



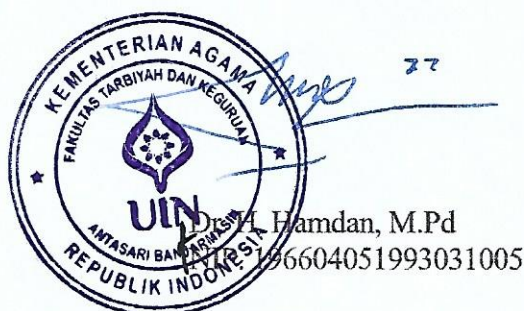
Dra. Hj. Rusdiana Husaini, M.Ag
NIP. 196904211994032004

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Implementasi Pelayanan Prima di Perpustakaan Daerah Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, Nama Muhammad Nazir Maulidi NIM 170102120805 telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 28 Desember 2022
Nilai : 78,7 (B+)

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin



TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dra. H Rusdiana Husaini, M.Ag (Ketua)	
2. Juairiah, SPd.I, M.Hum (Anggota)	
3. Najminur Hasanatun Nida, S.Pd.I, M.Pd.I (Anggota)	

ABSTRAK

Muhammad Nazir Maulidi. 2023. 170102120805. *Implementasi Pelayanan Prima di Perpustakaan Daerah Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.* Pembimbing Bidang Konten dan Metodologi: Juairiah, SPd.I, M.Hum dan Pembimbing Bidang Bahasa dan Teknik Penulisan: Najminnur Hasanatun Nida, S.Pd.I M.Pd.I. Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin, 2022.

Kata Kunci: Pelayanan, Implementasi Pelayanan Prima

Meningkatnya kebutuhan informasi harus dapat dijawab oleh perpustakaan, salah satunya dengan cara meningkatkan pelayanan prima. Faktor suksesnya pelayanan prima diantaranya adalah perpustakaan harus mampu memberikan layanan yang berorientasi pada pemustaka, dalam hal ini sangat ditentukan oleh kualitas dari tenaga perpustakaan, terutama pustakawan. Pustakawan merupakan ujung tombak dari pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Pustakawan juga mempunyai peranan penting dalam pelayanan dan memberikan kesan yang baik terhadap perpustakaan yang dikelolanya, maka pustakawan memegang peranan penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan prima perpustakaan.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi layanan prima serta faktor pendukung dan penghambat di Perpustakaan Daerah Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Subjek dalam penelitian ini yaitu pustakawan dan pemustaka, objek dalam penelitian ini adalah program layanan prima, implementasi layanan prima, dan faktor pendukung dan penghambat, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan/ verifikasi.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa Implementasi Pelayanan Prima di Perpustakaan Daerah Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan sudah mengikuti mengacu kepada konsep pelayanan prima standar perpustakaan, meliputi: a). Kemampuan/keterampilan, b). Sikap/tingkah laku, c). Penampilan, d). Perhatian, e). Tindakan, f). Tanggung Jawab, g). Aksebilitas dan Fleksibilitas. Sedangkan faktor pendukungnya yaitu Sarana dan prasarana sudah cukup terpenuhi, dan juga koleksi digital yang dapat diakses melalui aplikasi dari perpustakaan yaitu I-HSS. Faktor penghambat antara lain kurangnya pemahaman pemustaka terkait dengan tata tertib perpustakaan, kurangnya daya tampung pemustaka, kurangnya meja kursi untuk pemustaka, kurangnya pemahaman pemustaka tentang koleksi referensi dan koleksi umum.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	ki
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	we
هـ	Ha	H	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	Y	ye

B. Vokal

1. Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	a
ـِ	Kasrah	I	i
ـُ	Dammah	U	u

2. Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
...وَ	Fathah dan wau	Au	a dan u

C. Maddah

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...ى...آ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ى...ى	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و...و	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”.

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala
- الْبِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu
- الْقَلَمُ al-qalamu
- الشَّمْسُ asy-syamsu
- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- وَإِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata

sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ Allaāhu gafūrun rahīm
- لِلَّهِ الْأُمُورُ حَمِيْعًا Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا
مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan pertolongan-Nya. Shalawat dan salam semoga terlimpahkan kepada Nabi Muhammad Saw., yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.

Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penyusun menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Hamdan ,M. Pd., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang telah menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Ibu Dra Hj. Rusdiana Husaini, M.Ag., selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam dan Ibu Ana Rizka Mashud sebagai Sekretaris Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan arahan penulisan skripsi ini yang sesuai dengan perkembangan jurusan tersebut.
3. Ibu Juairiah, SPd.I, M.Hum., sebagai pembimbing Bidang Konten dan Metodologi Penelitian yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, petunjuk, dan koreksi dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Najmianur Hasanatun Nida, S.Pd.I, M.Pd.I sebagai pembimbing Bidang Bahasa dan Teknik Penulisan yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, petunjuk, dan

koreksi dalam penyusunan skripsi ini.

5. Segenap Dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang selama ini telah memberikan ilmu dan pendidikan kepada penulis sampai penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas ini.
6. Bapak Dr. Saifudin, M. Ag., selaku Kepala Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin dan Bapak Dr. Ahmad Syawqi, S.Ag., S.IP., M.Pd.I. selaku Kepala Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari yang telah memberikan layanan kepada penulis.
7. Bapa Drs. H. Hubriansyah, M.AP selaku Kepala Dinas Perpustakaan Daerah Kandungan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Staff Perpustakaan Kepala Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Selatan yang sudah berkenan memberikan bantuan dalam pelaksanaan penelitian dan membantu memberikan data demi lancarnya penelitian yang dilaksanakan.
8. Semua pihak yang telah ikut membantu berjasama dalam penyusunan skripsi ini

Demikian kata pengantar yang dapat penulis utarakan mudah-mudahan segala amal baik semua pihak yang membantu di balas oleh Allah SWT dengan balasan berlipat ganda dan semoga skripsi yang sederhana ini bermanfaat bagi pembacanya, Aamiin.

Banjarmasin, 18 Jumadil Awal 1444 H
12 Desember 2022 M

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	vii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Definisi Operasional.....	10
C. Fokus Penelitian	12
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Signifikasi Penelitian.....	14
F. Penelitian Terdahulu yang Relevan	15
G. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Pelayanan Prima	19
1. Pengertian Pelayanan Prima	19
2. Tujuan Layanan Prima.....	21
3. Konsep Layanan Prima	21
4. Layanan Prima di Perpustakaan	25
B. Perpustakaan	27
1. Pengertian Perpustakaan.....	27
2. Tujuan Perpustakaan	28
3. Fungsi Perpustakaan	29
C. Pustakawan.....	31
1. Pengertian Pustakawan	31
2. Upaya Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	32
3. Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan	34
D. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Prima	37
1. Faktor Pendukung	37
2. Faktor Penghambat	41

BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian	42
C. Subjek dan Objek Penelitian	43
D. Data dan Sumber Data	44
E. Teknik Pengumpulan Data	45
F. Instrumen Penelitian.....	47
G. Teknik Analisis Data	47
H. Teknik Validasi Data.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	49
B. Penyajian Data.....	54
C. Analisis Data	70
BAB V PENUTUP	80
A. Simpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	86
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	100

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Matriks Data, Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data	46
Tabel 4.1	Daftar Nama serta Jabatan Struktual Perpustakaan Daerah Kandungan.....	50
Tabel 4.2	Jumlah Koleksi Perpustakaan Daerah Kandungan	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Struktur Organisasi di Perpustakaan Daerah Kandungan	51
----------	--	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Terjemah	87
2 . Instrumen Penelitian	88
3. Surat Keterangan Selesai Seminar	91
4 . Surat Keterangan Dosen Pembimbing	92
5 . Surat Riset	93
6 . Surat Selesai Riset	94
7 . Surat Pernyataan Telah Selesai Membimbing Skripsi	95
8. Foto Dokumentasi	97
9. Riwayat Hidup	100