

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.