

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan sebuah lembaga yang bergerak dibidang jasa yang mempunyai peran penting dalam menyimpan, merawat, melestarikan, dan menyajikan informasi kepada masyarakat. Perpustakaan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah: 1) tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku dan sebagainya: 2) koleksi buku, majalah, dan bahan kepustakaan lainnya yang disimpan untuk dibaca, dan dipelajari.

Sebagai sebuah lembaga yang menyediakan pelayanan jasa, maka dalam menjalankan perannya perpustakaan perlu mengutamakan pelayanan terhadap kepentingan dan kepuasan pelanggannya atau pemustaka. Hal ini sebagaimana yang telah diamanahkan dalam Undang-undang No 47 Tahun 2007 tentang layanan perpustakaan. Dalam Undang-undang tersebut dinyatakan pelayanan perpustakaan dilaksanakan secara prima dan berorientasi pada kepentingan pemustaka. Islam juga mengajarkan bahwasanya dalam memberikan bantuan informasi kepada pemustaka harus dilakukan dengan sebaik-baiknya dan semaksimal mungkin. Hal tersebut sejalan dengan Q. S. Al-Maidah : 2 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تُحِلُّوا شَعِيرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَئِدَ وَلَا
 ءَامِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا
 يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ
 وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Ayat diatas berisi hukum-hukum Allah yang berkaitan dengan tata cara pelaksanaan ibadah haji. Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, yakni segala amalan yang dilakukan dalam melaksanakan ibadah haji seperti tata cara melakukan tawaf dan sa'i, serta tempat-tempat mengerjakannya, seperti ka'bah, shafa dan marwah, jangan engkau melanggarnya dengan berburu ketika dalam keadaan ihram dan jangan pula melanggar kehormatannya dengan berperang pada bulan itu kecuali untuk membela diri ketika diserang. Jangan pula mengganggu hadyu, yaitu hewan-hewan kurban yang dihadiahkan kepada Ka'bah untuk mendekatkan diri kepada Allah, hewan-hewan itu disembelih di tanah haram dan dihadiahkan dagingnya kepada fakir miskin, dan qalaid, hewan-hewan kurban yang diberi tanda, dikalungi dengan tali sebagai tanda yang menunjukkan bahwa hewan itu telah dipersiapkan untuk dikurbankan dan dihadiahkan, dan jangan pula mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam, untuk melaksanakan ibadah haji atau umrah, mereka mencari karunia berupa keuntungan duniawi, dan keridaan yang berupa ganjaran dari Tuhannya. Akan tetapi, apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu apabila kamu mau. Jangan sampai kebencian sebagian kamu kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari

mengunjungi Masjidil Haram, mendorongmu berbuat melampaui batas kepada mereka dengan cara membunuh mereka atau melakukan kejahatan kepada mereka. Dan tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan, melakukan yang diperintahkan Allah, dan takwa, takut kepada larangannya, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa, melakukan maksiat dan permusuhan, sebab yang demikian itu melanggar hukum-hukum Allah. Bertakwalah kepada Allah, takut kepada Allah dengan melakukan perintah-Nya dan meninggalkan larangan-Nya, karena sungguh Allah sangat berat siksaan-Nya kepada orang-orang yang tidak taat kepada-Nya.

Selanjutnya ayat ini menjelaskan, bahwa kalau sudah tahallul, artinya, sesudah selesai mengerjakan ibadah haji atau umrah, dibolehkan berburu di luar tanah haram sedang di tanah haram tetap tidak dibolehkan, dilarang mencabut tumbuh-tumbuhan dan mengganggu binatang buruannya, berbuat aniaya terhadap orang yang menghalang-halangi masuk Masjidilharam, seperti kaum musyrikin menghalang-halangi orang-orang mukmin mengerjakan umrah yang ditetapkan pada perdamaian Hudaibiyah. Kemudian bahagian terakhir ayat ini mewajibkan orang-orang mukmin tolong-menolong sesama mereka dalam berbuat kebaikan dan bertakwa, untuk kepentingan dan kebahagiaan mereka. Dilarang tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran serta memerintahkan supaya tetap bertakwa kepada Allah agar terhindar dari siksaan-Nya yang sangat berat.

Ayat diatas menjelaskan bahwasanya tolong menolong lah dalam kebajikan, hal tersebut sangat berkaitan dengan menolong pemustaka agar kebutuhannya

terpenuhi. Oleh karena itu dalam memberikan layanan kepada pemustaka harus dilakukan dengan sebaik-baiknya dan sepenuh hati agar terciptanya , pelayanan prima dengan berorientasi pada pelayanan dan kepuasan pemustaka yang merupakan kunci utama terhadap mutu atau kualitas pelayanan sebuah perpustakaan.

Seiring berjalannya waktu dan berkembangnya zaman, kebutuhan masyarakat terhadap informasi akan semakin bertambah pula. Perpustakaan sebagai salah satu pusat sumber informasi diharapkan dapat berkembang secara dinamis mengikuti arus perkembangan zaman, mampu menyediakan kebutuhan informasi yang juga berkembang di masyarakat pada umumnya, khususnya terutama pada para pemustaka. Perpustakaan yang orientasinya melayani masyarakat penggunaanya, harus tanggap dengan perubahan itu kalau tidak ingin ditinggalkan. Perpustakaan harus cepat beradaptasi dengan perkembangan yang terjadi, bukannya mengisolir dalam dunianya sendiri.¹

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

¹ Wiji Suwarno, *Organisasi Informasi Perpustakaan (Pendekatan Teori dan Praktik)* (Jakarta: Rajawali Press, 2016), 6.

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. Selain itu agar tujuan pendidikan pengguna dapat tercapai maka perlu diperhatikan segala sesuatu yang mendukung keberhasilan Implementasi pelayanan prima di perpustakaan. Dari sekian faktor penunjang keberhasilan pendidikan pengguna juga diperlukan layanan prima agar memenuhi standar kualitas yang baik dan bertujuan untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan pemustaka.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas pengguna lain secara langsung. Pada hakikatnya, perpustakaan bertujuan memberikan layanan. Menurut Undang-undang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 Pasal 4, pelayanan perpustakaan ditujukan kepada masyarakat terutama pada pemustaka. Perpustakaan juga bertugas untuk meningkatkan kegemaran membaca serta memperluas wawasan dan pengetahuan demi mencerdaskan bangsa.

Secara umum, perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada masyarakat, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini penting agar melalui pelayanan perpustakaan masyarakat dapat:

1. Mendidik dirinya sendiri secara berkesimbangan;
2. Tanggap dalam kemajuan pada berbagai lapangan ilmu pengetahuan,

kehidupan sosial dan politik;

3. Memelihara kemerdekaan berfikir yang konstruktif untuk menjadi anggota keluarga dan masyarakat yang lebih baik;
4. Mengembangkan kemampuan berfikir kreatif, membina rohani dan dapat menggunakan kemampuannya untuk dapat menghargai hasil seni dan budaya manusia;
5. Meningkatkan tarap kehidupan sehari-hari pekerjaannya;
6. Menjadi warga negara yang baik dan dapat secara aktif dalam pembangunan nasional, membina saling pengertian antar bangsa;
7. Menggunakan waktu senggang dengan baik yang bermanfaat bagi kehidupan pribadi dan sosial. ²

Pada dasarnya, perpustakaan adalah pelayanan.³ Perpustakaan sebagai lembaga yang tujuan pelayanan dapat mewujudkan pelayanan tersebut dalam berbagai bentuk, antara lain:

1. Layanan informasi melalui pemanfaatan buku
2. Layanan informasi melalui koleksi media cetak bukan buku
3. Layanan informasi melalui koleksi media elektronik audiovisual
4. Layanan jasa penelusuran informasi

² Ngatini, "Pelayanan Prima: Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan" dalam Jurnal *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, Vol. 1 No. 1 Desember 2018,55.

³ Noerhayati S, *Pengelolaan Perpustakaan* (Bandung: Penerbit Alumni, 1998), 57.

5. Layanan jasa informasi rujukan
6. Layanan jasa konsultasi dan informasi
7. Layanan jasa pelatihan dan penyuluhan
8. Layanan jasa peminjaman koleksi dan sumber-sumber informasi
9. Layanan jasa penyalinan (fotocopy) dan reproduksi informasi.⁴

Pelayanan prima merupakan usaha yang dilakukan untuk melayani dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka. Pelayanan prima dilaksanakan sesuai standar kualitas agar senantiasa sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat pada umumnya dan pemustaka pada khususnya.

Menurut Undang-undang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 Pasal 14, layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional, setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.⁵

Terdapat tiga komponen yang membentuk pelayanan prima, yaitu aspek manusia, aspek aktivitas, dan aspek fasilitas. Aspek manusia berkaitan dengan sumberdaya manusia yang melaksanakan pelayanan, yaitu pustakawan, yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Aspek aktivitas

⁴ Pawit M. Yusup. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Perpustakaan* (Jakarta: Bumi aksara, 2016), cet. 2, 77.

⁵ Republik Indonesia, undang-undang Perpustakaan Nomor 43 tahun 2007 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 3.

berkaitan dengan bagaimana kualitas, efektifitas, dan efisiensi dari pelayanan yang disampaikan dapat diterima oleh pemustaka. Aspek fasilitas berkaitan dengan fasilitas yang terdapat pada perpustakaan dapat ditampilkan sebaikmungkin sehingga dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka.⁶

Perpustakaan Daerah Kandangan berdiri sejak tahun 2003 dan memiliki 17.005 judul. Perpustakaan Daerah Kandangan merupakan salah satu instansi yang didirikan, dikelola dan didanai oleh Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Selatan (HSS). Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Selatan (HSS) memiliki 2 (dua) buah gedung Perpustakaan Daerah. Pertama, Perpustakaan Daerah Kandangan yang beralamat di jalan Aluh Idut No. 1 Kandangan Kabupaten HSS. Kedua, Perpustakaan Daerah Daha Selatan yang terletak di Desa Tumbukan Banyu, Kecamatan Daha Selatan Kabupaten HSS.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti di Perpustakaan Daerah Kandangan, diketahui bahwa perpustakaan tersebut menerapkan layanan prima dalam rangka memberikan pelayanan dan memenuhi kepuasan khususnya terhadap pemustaka.

Implementasi layanan prima di Perpustakaan Daerah Kandangan dapat dilihat dari berbagai kegiatan layanan diantaranya: 1) Membuka Taman Bacaan di Taman Palidangan Sehati (Taman Kota Kandangan), 2) Melayani Perpustakaan

⁶ Ngatini, "Pelayanan Prima: Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan" dalam Jurnal *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, Vol. 1 No. 1 Desember 2018, 5.

Keliling dengan mobil keliling kesekolah/madrasah, 3) Melayani Perpustakaan Digital yang bisa diakses melalui aplikasi yang dinamakan I-HSS.

Alasan yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian ini adalah karena pentingnya layanan prima yang berorientasi pada pelayanan dan kepuasan pemustaka, hal tersebut merupakan kunci utama terhadap mutu dan kualitas sebuah lembaga perpustakaan. Perpustakaan Daerah Kandungan merupakan salah satu perpustakaan yang telah menerapkan layanan prima.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang bagaimana layanan prima yang dilaksanakan di Perpustakaan Daerah Kandungan. Oleh karena itu peneliti akan melakukan sebuah penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi yang berjudul Implementasi Pelayanan Prima di Perpustakaan Daerah Kandungan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

B. Definisi Operasional

Untuk menjelaskan arah dan tujuan penelitian ini, maka dijelaskan secara singkat mengenai definisi operasional, sehingga dapat dimengerti maksud dan tujuan yang terkandung di dalamnya perlu diberikan pengertian beberapa kata sebagai berikut:

1. Implementasi

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan

setelah perencanaan sudah dianggap fix atau terukur.⁷ Jadi implementasi yang penulis maksud di sini adalah penerapan layanan yang dilakukan pustakawan dalam menerapkan layanan yang prima di Perpustakaan Daerah Kandangan.

2. Pelayanan Prima

Menurut Sutopo (yang dikutip oleh Nur Rochman dalam bukunya yang berjudul “Pengaruh Soft Skil Staf Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima Di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta”, pelayanan prima (*excellent service*) berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Tujuan pelayanan prima adalah membangun kesetiaan pelanggan.⁸ Pelayanan prima yang penulis maksud yaitu kegiatan melayani atau memberikan jasa secara optimal kepada pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Daerah Kandangan, agar pemustaka merasa terpenuhi dari segi pelayanannya.

3. Perpustakaan Daerah

Perpustakaan Daerah merupakan instansi yang didirikan, didanai, dan dikelola oleh pemerintah daerah, yang bertujuan untuk melestarikan budaya serta

⁷ Edy Mas'ud. “Implementasi Nilai-nilai Pancasila Terhadap Sikap Disiplin Pada siswa di MTS Hidayatullah Islam Tanjungharjo Kecamatan Kapas Kabupaten Bojonegoro”. Skripsi, Fakultas Ilmu Pengetahuan Sosial, 2017, 9.

⁸ Nur Rochman, “Pengaruh Soft Skil Staf Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima Di Perpustakaan Fakultas Ilmu Social dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta” dalam Jurnal *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi* Vol. 12 No. 2 Januari 2016, 50.

melestarikan bahan bacaan di daerah tersebut.⁹ Jadi perpustakaan daerah yang penulis maksud disini adalah perpustakaan daerah kandangan.

Berdasarkan definisi operasional di atas, maka yang dimaksud dengan Implementasi Pelayanan Prima di Perpustakaan Daerah Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan, yaitu suatu pelayanan yang dilaksanakan secara maksimal sebagai sebuah usaha dalam membantu dan menyiapkan/menyediakan apa-apa yang diperlukan seseorang, dalam hal ini seorang pemustaka di Perpustakaan Daerah Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

C. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang sebagaimana yang diuraikan di atas, fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Implementasi layanan prima di Perpustakaan daerah Kandangan.
2. Faktor pendukung dan penghambat implementasi layanan prima yang dilaksanakan di Perpustakaan Daerah Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

D. Tujuan Penelitian

Mengacu kepada permasalahan penelitian, tujuan yang hendak dicapai

⁹ Habiba Nur Maulida, “Peran Perpustakaan Daerah dalam Meningkatkan Minat Baca di Masyarakat” dalam Jurnal *Iqra*’ Vol. 09 No. 2 Oktober 2015, 237.

melalui penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Implementasi layanan prima yang dilaksanakan di Perpustakaan Daerah Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.
2. Untuk Mengetahui Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi layanan prima yang dilaksanakan di Perpustakaan Daerah Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

E. Alasan Memilih Judul

Alasan mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul di atas yaitu:

1. Secara umum, perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada masyarakat, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Kepuasan atas pelayanan perpustakaan merupakan tolak ukur keberhasilan perpustakaan, karena pada dasarnya perpustakaan merupakan lembaga yang memberikan jasa layanan. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, diharapkan perpustakaan dapat menjawab lebih banyak kebutuhan pemustaka yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan dari pemustaka.

2. Oleh karena itu, penelitian ini penting melihat implementasi dan faktor yang mendukung dan menghambat layanan prima yang ada di Perpustakaan Daerah Kandangan sebagai bahan contoh dan perbandingan pada layanan prima di Perpustakaan Daerah lainnya.

F. Signifikasi Penelitian

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Teoritis

- a. Untuk mendapatkan hasil penelitian tentang Implementasi pelayanan prima di Perpustakaan Daerah Kandangan Kabupaten Hulu Sungai Selatan
- b. Sebagai bahan informasi dan sumbangan bagi penyelenggara pendidikan khususnya dalam hal Implementasi Pelayanan Prima di Perpustakaan Daerah Kabupaten Hulu Sungai Selatan
- c. Untuk memperkaya wawasan keilmuan dan referensi awal bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti masalah serupa.

2. Praktis

a. Bagi Peneliti

Bermanfaat sebagai pengetahuan dalam Pelayanan Prima di Perpustakaan khususnya pustakawan perpustakaan Daerah Kandangan Kabupaten Hulu Sungai

Selatan.

b. Bagi Pustakawan

Diharapkan dapat membantu pustakawan khususnya di bidang pelayanan dan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi dalam melakukan pelayanan prima di perpustakaan.

c. Bagi Pemustaka

Diharapkan dapat membantu pemustaka dalam mengenal dunia ilmu perpustakaan.

3. Kelembagaan

- a. Sebagai bahan perbandingan pengalaman praktis dalam pemberian layanan prima bagi perpustakaan-perpustakaan daerah lain.

G. Penelitian Terdahulu

Adapun beberapa hasil penelitian yang relevan dengan objek kegiatan yang akan diteliti dalam skripsi ini, sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ngatini Mahasiswa Universitas Islam Indonesia 2018 yang berjudul “Pelayanan Prima: Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan”.¹⁰ Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan harus

¹⁰ Ngatini, “*Pelayanan Prima: Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan*” dalam Jurnal *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, Vol.1 No.1 Januari 2018. h.53-70.

dimulai dengan yang paling sederhana, yaitu pribadi pustakawan itu sendiri. Perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu, melihat pada aspek penyusunan program, implementasi, dan faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan prima perpustakaan. Sedangkan Persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan prima.

2. Penelitian yang dilakukan oleh F. Rahayuningsih Mahasiswa Universitas Sanata Dharma Tahun 2016 yang berjudul "Menuju Layanan Prima Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi"¹¹ Hasil penelitian menunjukkan bahwa teknologi informasi telah berpengaruh besar terhadap kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan perpustakaan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan penulis, yang akan meneliti penyusunan program, implementasi, dan faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan prima perpustakaan tidak membahas tentang berbasis teknologi penelitian penulis lebih ke bagaimana Implementasi Pelayanan Prima. Sedangkan Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yaitu tentang layanan prima.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Teguh Yudi Wahyono Mahasiswa UIN Malang Tahun 2017 yang berjudul: "Optimalisasi Layanan Prima di

¹¹ F. Rahayuningsih, "Menuju Layanan Prima Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi" dalam Jurnal *Info Persadha Universitas Sanata Dharma*, Vol.14 No.1 Januari 2016. h.14-20.

Perpustakaan”¹². Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwasanya layanan prima di perpustakaan harus dilakukan dengan mengutamakan kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan jasa perpustakaan. Kepuasan pemustaka hanya dapat dicapai apabila terdapat harmonisasi dan interaksi pada unsur manajemen perpustakaan, sumber daya perpustakaan dan struktur system yang berkualitas.

Perbedaan antara penelitian saya dengan penelitian tersebut di atas adalah penelitian tersebut membahas mengenai persepsi pemustaka terhadap pemanfaatan koleksi bahan pustaka di perpustakaan UIN alauddin Makassar khususnya koleksi referensi, sedangkan penelitian penulis membahas mengenai Implementasi Pelayanan Prima di Perpustakaan Daerah Kandungan Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Sedangkan persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu hanya dalam hal koleksi bahan pustaka dalam hal Implementasi untuk memanfaatkan bahan pustaka.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan untuk memperoleh bahasan penelitian yang sistematis dan terarah sesuai dengan rencana. Adapun sistematika penulisan sebagai berikut:

¹² Teguh Yudi Wahyono, *Optimalisasi Layanan Prima di Perpustakaan* (Malang: UIN Malang, 2017), h.1-12.

Pada Bab I Pendahuluan berisi tentang Latar Belakang Masalah, Definisi Operasional, Fokus Penelitian, Tujuan Penelitian, Signifikansi Penelitian, Penelitian Terdahulu, dan Sistematika Penulisan.

Pada Bab II membahas tentang, Pengertian Pelayanan Prima, Konsep Pelayanan Prima, Layanan Prima di Perpustakaan, dan Faktor-Faktor yang Mendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima di Perpustakaan.

Pada Bab III Metode Penelitian berisikan Jenis dan Pendekatan Penelitian, Lokasi Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian , Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, Teknik Analisis Data dan Teknik Validasi data

Pada Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan Berisi Tentang, Gambaran Lokasi Penelitian, Hasil Penelitian , dan Analisis Data

Pada Bab V Penutup yang berisikan tentang, Simpulan dan Saran