PENERAPAN PELAYANAN PRIMA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN BANJAR

OLEH
ISMI ROHMAH AINANI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2021 M/ 1443 H

PENERAPAN PELAYANAN PRIMA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN BANJAR

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Oleh
Ismi Rohmah Ainani
170102120697

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
BANJARMASIN
2021 M/ 1443 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama	:	Ismi Rohmah Ainani
NIM	:	170102120697
Tempat/Tgl. Lahir	:	Martapura, 30 Oktober 1998
Jurusan	:	Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas	:	Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya tulis sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 13 Desember 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Ismi Rohman Ainani

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	: Penerapan Pelayanan Prima Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar
Ditulis oleh	: Ismi Rohmah Ainani
NIM	: 170102120697
Fakultas	: Tarbiyah dan Keguruan
Program	: Strata Satu (S-1)
Jurusan	: Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Tahun Akademik	: 2021/2022
Tempat/Tanggal lahir	: Martapura, 30 Oktober 1998
Alamat	: Jalan Pendidikan Komplek Citra Permata Biru Blok I No 4a

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

Banjarmasin, 13 Desember 2021

Pembimbing Bidang Konten dan Metodologi,	Pembimbing Bidang Bahasa dan Teknik Penulisan,
Juairiah, M.Hum	Muhdi, M. Ag
NIP. 198406082019082001	NIP. 197008022005011007

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin,

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

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : Penerapan Pelayanan Prima Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar, Nama Ismi Rohmah Ainani, NIM 170102120697, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 17 Januari 2022

Dinyatakan : Lulus

Nilai : 90 (A^+)

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin,

Dr. H. Hamdan, M.Pd.
NIP. 196604051993031005

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. M. Nur Effendi, S.Ag., S.S., M.Pd.I (Ketua)	
2. Juairiah, S.Pd.I., M.Hum (Anggota)	
3. Muhdi, M.Ag (Anggota)	

ABSTRAK

Ismi Rohmah Ainani, 2021. *Penerapan Pelayanan Prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar*. Skripsi, Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam. Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Pembimbing: Bidang Konten dan Metodologi Juairiah, M.Hum. Pembimbing: Bidang Bahasa dan Teknik Penulisan Muhdi, M.Ag.

Tuntutan pelayanan prima saat ini tidak hanya berkembang di Perusahaan-perusahaan besar saja, namun juga telah berlaku di lingkungan perpustakaan sebagai penyedia jasa informasi. Masyarakat sebagai pemustaka juga membutuhkan pelayanan prima. Oleh karena itu, dalam memberikan pelayanan pustakawan harus mampu melayani pemustaka secara maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar, serta untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat yang dihadapi perpustakaan dalam penerapan pelayanan prima di dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Perpustakaan, Pustakawan dan Pemustaka. Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar, serta faktor pendukung dan penghambat pelayanan prima. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar sudah baik, itu dapat dilihat dari segi: 1) Profesionalisme dan keterampilan pustakawan. 2) Sikap dan tingkah laku pustakawan. 3) Penampilan pustakawan. 4) Perhatian pustakawan. 5) Tindakan pustakawan. 6) Tanggung jawab pustakawan. 7) Aksesibilitas dan fleksibilitas. 8) Keandalan dan kepercayaan pustakawan. 9) Pemulihan. Faktor pendukung pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar yaitu adanya koleksi dan sarana prasarana yang terpenuhi. Sedangkan faktor penghambat pelayanan prima yaitu kurangnya jumlah pustakawan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar.

KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, segala puji dan syukur tak henti-hentinya saya panjatkan kepada Sang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang Allah Swt. atas berkat izin dan ridhoNya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam tak lupa selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SWA. Saya persembahkan karya tulis ini untuk:

- Keluarga tercinta yaitu Abah Ahmad Ainani Aswat (alm) dan Mama Siti Husnah (alm) serta Mama tiri Umi Anibah, Ka Ina dan ka Diman, Ka Ipar Laila, Adek A'zam dan Azkia, Acil Istiqomah dan Om Taufik, serta Keponakan tersayang Rizki serta orang-orang yang selalu mendukung saya dalam setiap langkah yang saya ambil. Terimakasih atas semua perjuangan serta jerih payahnya, do'a, nasehat, dukungan dan motivasi yang telah diberikan kepada saya. Ucapan terimakasih saja takkan cukup untuk membalas semua kebaikkan yang telah kalian berikan, dengan itu terimalah persembahan bakti dan cintaku untuk kalian, keluargaku.
- Untuk teman-teman satu jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam lokal A yang selalu memberikan semangat dikala lelah, menjadi penyemangat dan pembawa keceriaan serta pemberi saran dan motivasi. Terkhusus teman terbaikku Sefty, Fauziah, Ainur dan Syifa. Dan juga teman dari jurusan yang berbeda Nisa, terimakasih banyak.
- Untuk teman-teman di Riviera Club terkhusus ka Intan, Ka Rifki, Ka Wanda, Elfi, Sherly, Cici, Jane dan Maya terimakasih atas do'a, semangat, canda tawa, dan kecerian yang telah kalian berikan selama ini.
- Saya ucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan di masa akan datang.
- *And last, dear Straykids: Bangchan, Leeknow, Changbin, Hyunjin, Han, Felix, Seungmin, and Jeongin, thank you for holding me up at my worst time, thank you for coming back with your best music when i need to refresh my mind, and thanks for everything.*

MOTTO

"Akhlak yang baik adalah berbuat baik kepada orang lain, tidak menyakiti mereka, dan menampakkan wajah ceria"

(Hasan Al-Bashri)

"Yang terpenting adalah memiliki rasa tanggung jawab, komitmen, dan kepedulian terhadap sesama manusia"

(Dalai Lama Ke-14)

KATA PENGANTAR

اَلْحَمْدُ للهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ، أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا ُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُوْلُ ّ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ أَشْرَفِ ٱلْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِيْنَ سَيِّدِ َ مُحَمَّدٍ وَعَلَى اٰلِهِ وَاَصْحَبِهِ أَجْمَعِيْنَ، امَّا بَـعْدُ.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Sholawat serta salam semoga terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW., yang telah menuntun manusia menuju jalan kebahagiaan hidup di dunia dan akhirat.

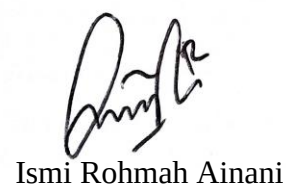
Penyusunan skripsi ini merupakan kajian singkat tentang penerapan pelayanan prima di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar. Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan kali ini penyusun mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Hamdan, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Dra. Hj. Rusdiana Husaini, M.Ag. dan Ibu Ana Rizka Mashud, S.IP., M.IP., selaku Ketua dan sekretaris Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Juairiah, M.Hum., selaku Pembimbing skripsi bidang Konten dan Metode Penelitian dan Bapak Muhdi, M.Ag., selaku Pembimbing skripsi bidang Bahasa dan Teknik Penulisan.

4. Bapak Dr. Saifuddin, M.Ag, selaku Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Bapak Dr. Ahmad Syawqi, S.Ag, S.IP, M.Pd.I., selaku Pengelola Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan.
5. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.
6. Ibu Kepala Dinas, Ibu Kepala Bidang Perpustakaan, Ibu Kasi Pengolahan dan Pelayanan Perpustakaan, serta Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Banjar.
7. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam, penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Semoga Allah Swt, melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya kepada mereka semua dan mencatat bagi mereka kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda di sisi-Nya. akhirnya dengan mengharap ridha dan karunia-Nya semoga dengan adanya tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah di sisi-Nya. Aamiin.

Banjarmasin, 13 Desember 2021



Ismi Rohmah Ainani
170102120697

DAFTAR ISI

		Halaman
HALAMAN JUDUL		i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN		ii
PERSETUJUAN		iii
PENGESAHAN		iv
ABSTRAK.		v
KATA PERSEMBAHAN		vi
MOTTO		vii
KATA PENGANTAR		viii
DAFTAR ISI		x
DAFTAR TABEL		xii
DAFTAR LAMPIRAN.		xiii
BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang	1
	B. Definisi Operasional	5
	C. Fokus Penelitian	7
	D. Tujuan Penelitian	7
	E. Alasan Memilih Judul	7
	F. Signifikansi Penelitian	8
	G. Penelitian Terdahulu.	8
	H. Sistematika Penulisan	10
BAB II	LANDASAN TEORI	12
	A. Perpustakaan Umum	12
	1. Pengertian Perpustakaan Umum.	12
	2. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Umum.	13
	B. Penerapan Pelayanan Prima	15
	1. Pengertian Penerapan Pelayanan Prima.	15
	2. Prinsip Pelayanan Prima.	19
	3. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima.	22
	4. Kualitas Pelayanan Prima.	24
	5. Strategi Pelayanan Prima.	26
	6. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelayanan Prima.	29
	7. Standar Pelayanan.	31
	8. Pelayanan Prima Dalam Islam.	34
	9. Kode Etik Pustakawan.	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... 39
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian. 39
B. Subjek dan Objek Penelitian. 40
C. Data dan Sumber Data. 40
D. Teknik Pengumpulan Data. 42
E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data..... 45
F. Prosedur Penelitian.. 48

BAB IV HASIL PENELITIAN. 50
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian. 50
B. Penyajian Data. 60
C. Analisis Data. 77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... 88
A. Kesimpulan. 88
B. Saran-saran..... 90

DAFTAR PUSTAKA. 92
LAMPIRAN-LAMPIRAN 96
RIWAYAT HIDUP..... 119

DAFTAR TABEL

TABEL I : Matrik : Data, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data 44
TABEL II : Daftar Pustakawan Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2021 56
TABEL III : Daftar Tenaga Teknis Perpustakaan PNS Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2021..... 57
TABEL IV : Daftar Tenaga Teknis Perpustakaan Bukan PNS Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2021 58
TABEL V : Jumlah Koleksi Perpustakan. 59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Daftar Terjemah. 96
Lampiran II : Instrumen Penelitian. 99
Lampiran III : Dokumentasi Penelitian. 102
Lampiran IV : SK Pembimbing Skripsi. 105
Lampiran V : Surat Keterangan Selesai Seminar. 106
Lampiran VI : Surat Persetujuan Riset. 107
Lampiran VII : Surat Riset. 108
Lampiran VIII : Surat Selesai Riset. 112
Lampiran IX : Catatan Konsultasi. 113