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.