

**PENERAPAN LAYANAN PRIMA DI UPT. PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

NADIA NURUL UMI

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan
NIM: 180503092



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM - BANDA ACEH
2025 M/1447 H**

**Penerapan Layanan Prima di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri
Ar-Raniry Banda Aceh**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Perpustakaan**

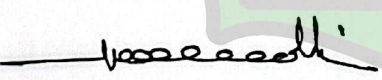
**Disusun Oleh :
NADIA NURUL UMI
180503092**

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan**

Disetujui Untuk Dimunaqasyahkan Oleh :

Pembimbing

**Disetujui oleh
Ketua prodi ilmu perpustakaan**


**Nazaruddin, S.Ag., S.IP., M.LIS
NIP.197101101999031002**


**Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS.
NIP.197711152009121001**

**PENERAPAN LAYANAN PRIMA DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**

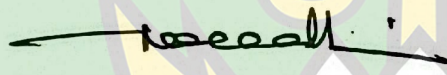
SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana dalam Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal: Senin, 21 April 2025
22 Syawal 1446 H

di Darussalam-Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

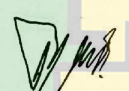
Ketua


Nazaruddin, S. Ag, S.S, M.L.I.S., ph.D
NIP: 197101101999031002

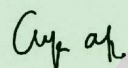
Sekretaris


Asnawi, S. IP., M. LIS
NIP: 198811222020121010

Penguji I


Drs, Syukrinur, M. LIS.
NIP: 196801252000031002

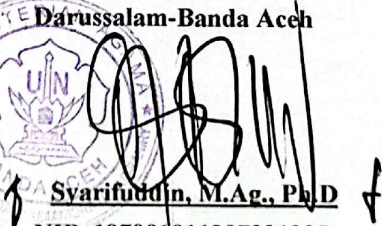
Penguji II


Cut putroe Yuliana, M.IP.
NIP: 198507072019032017

Mengetahui

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry

Darussalam-Banda Aceh


Syarifuddin, M.Ag., Ph.D
NIP. 197001011997031005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Nadia Nurul Umi
Nim : 180503092
Jenjang : Strata Satu (S-1)
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Penerapan Layanan Prima di UPT
Perpustakaan Universitas Islam Negeri
Ar-Raniry Banda Aceh

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan jika dikemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penelitian ini, saya bersedia diberikan sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 01 Maret 2025

Yang membuat pernyataan,



Nadia Nurul Umi

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil 'alamin, segala puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan petunjuk dalam menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Penerapan Layanan Prima di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh”**. Shalawat dan salam juga penulis persembahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah memberikan pencerahan bagi umatnya, sehingga dapat merasakan nikmatnya iman dan islam, serta nikmat kemuliaan dalam ilmu pengetahuan.

Skripsi ini penulis susun untuk melengkapi sebagian syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan sarjana (S1) pada program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga kepada:

1. Rektor dan Wakil Rektor serta segenap Civitas Akademika Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Dekan dan Wakil Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
3. Bapak Mukhtaruddin, M.LIS selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan, Bapak Mulkan Safri, M.IP selaku Sekretaris, serta jajaran staf Prodi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
4. Bapak Nazaruddin, S.Ag, S.S, M.L.I.S., Ph.D. Selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan kebijaksanaan telah membimbing, mengarahkan, meluangkan waktunya, serta merelakan tenaga dan pikiran

serta turut memberi masukan ilmu yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini;

5. Bapak/Ibu dosen Fakultas Adab dan Humaniora yang telah membekali kami dengan ilmu yang bermanfaat mulai dari awal semester hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan urusan perkuliahan ini dengan baik;
6. Kepala UPT Perpustakaan Uin Ar-Raniry Banda Aceh, staf layanan tata usaha beserta seluruh staf layanan lainnya, dan tenaga pustakawan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi dan data yang akurat terkait penelitian yang penulis lakukan;
7. Orang tua tercinta Ayahanda Basar, Ibunda Erlaila, serta kedua adik tercinta Andika Syahputra dan Oula Hilyatul Ulya, yang dengan penuh kasih sayang dan ketulusan selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan semangat dalam setiap langkah perjalanan perkuliahan ini. Tiada kata yang cukup untuk menggambarkan betapa besar rasa terima kasih dan cinta penulis kepada kalian.
8. Sahabat terbaik semasa putih abu-abu, Veni Maulisa dan Nurafifah, yang telah memberikan dukungan, doa dan semangat untuk penulis;
9. Teman-teman di kampus, Mela Atul Diniah, Lia Rahmania, kyara Liana dewi, Nazira Wardah Tarmizi. Yang selalu ada dalam setiap momen memberikan dukungan tanpa henti, Menjadi pendengar setia, serta berbagi tawa dan tangis selama masa perkuliahan ini. Terima kasih atas kebersamaan dan kenangan yang tak ternilai harganya. Dan terima kasih kepada teman-teman seangkatan Ilmu Perpustakaan tahun 2018 yang telah kebersamai penulis dan memberikan do'a serta dukungan.
10. Terakhir, untuk diri sendiri, terima kasih telah bertahan dan memilih untuk terus melangkah walau pelan, serta terus percaya meski kadang ragu, meskipun kaki sering goyah dan hati nyaris menyerah. Semoga langkahmu ke depan semakin tegap, dan membawa kebahagiaan, serta keberkahan yang tiada henti. Serta dengan penuh rasa haru dan syukur yang tidak terhingga, penulis memanjatkan puji dan puja kehadirat Allah SWT yang maha mengetahui lagi maha membimbing, atas segala limpahan rahmat,

kekuatan, dan keistiqamahan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Tanpa izin-Nya, langkah-langkah kecil yang penuh keraguan ini tidak mungkin bisa mencapai titik akhir dalam bentuk karya ilmiah ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini terdapat kekurangan-kekurangan baik dari segi isi maupun penelitiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan jasa yang disumbangkan oleh semua pihak. Penulis berharap, skripsi ini dapat menjadi langkah awal untuk perjalanan yang lebih bermakna ke depannya, dan semoga bisa memberi manfaat tidak hanya bagi penulis, tapi juga untuk orang lain Aminnn.

Banda Aceh, 26 Februari 2025

Penulis,

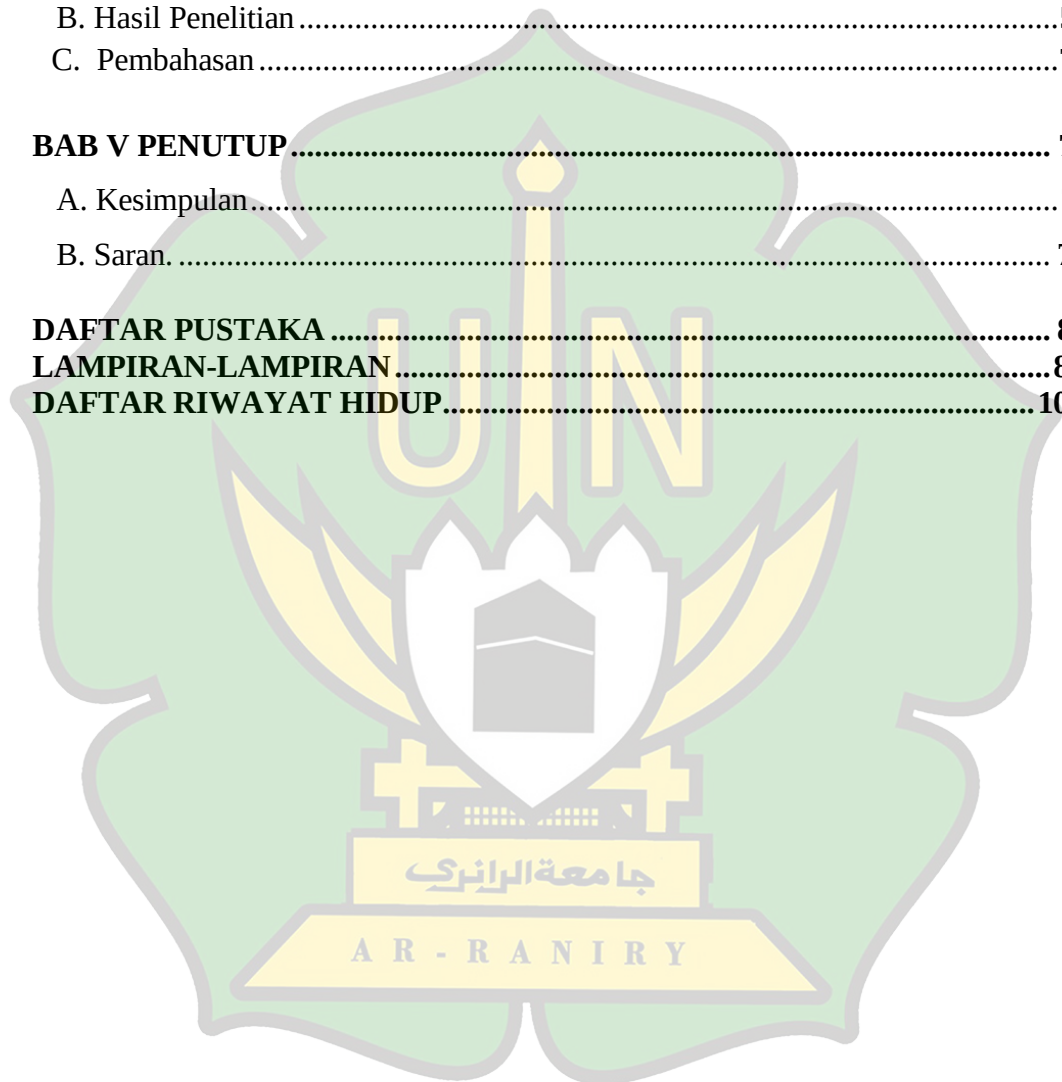
Nadia Nurul Umi

NIM. 180503092

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	
LEMBAR PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI... ..	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN.	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian... ..	4
D. Manfaat dan Kegunaan.....	5
E. Penjelasan Istilah.....	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	 8
A. Kajian Pustaka	8
B. Pengertian Layanan Prima	11
1. Pengertian Layanan Prima.....	11
2. Prinsip-Prinsip Layanan Prima.....	12
3. Tujuan Fungsi dan Manfaat Layanan Prima	13
4. Konsep Layanan Prima	16
5. Dimensi Kualitas Layanan Prima.....	19
6. Faktor Pendukung dan Penghambat Layanan Prima.....	21
C. Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	25
1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	25
2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi.	26
3. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	27
4. Layanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi.	29
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.	35
C. Fokus Penelitian.....	35

D. Subjek dan Objek Penelitian.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Analisis Data.	39
G. Kredibilitas Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
B. Hasil Penelitian	53
C. Pembahasan	72
BAB V PENUTUP	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN	86
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	100



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Keputusan Pembimbing Skripsi dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 2: Surat Rekomendasi Izin Penelitian dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 3: Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian dari UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda A
- Lampiran 4: Pedoman Observasi di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 5: Panduan Wawancara dengan Kepala Perpustakaan dan Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 6: Paduan Wawancara dengan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 7: Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 8: Daftar Riwayat Hidup Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “penerapan layanan prima di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi layanan prima serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) layanan prima telah diterapkan secara maksimal sesuai standar yang ditetapkan, termasuk pedoman perpustakaan perguruan tinggi dari perpustakaan nasional, serta standar operasional prosedur (SOP), perpustakaan juga terus berupaya meningkatkan kualitas layanan demi kepuasan pemustaka. Penerapan layanan prima mengacu pada lima dimensi utama yaitu: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), serta *empathy* (empati). Fasilitas perpustakaan cukup memadai, pustakawan memiliki kompetensi serta sikap profesional, pelayanan diberikan secara ramah, serta responsive terhadap pemustaka. (2) Kendala dalam penerapan layanan prima seperti keterbatasan sumber daya manusia (pustakawan), fasilitas yang perlu ditingkatkan, keterbatasan anggaran, kendala pada sistem peminjaman RFID, serta keterbatasan jumlah buku. (3) Upaya dalam mengatasi kendala penerapan layanan prima adalah dengan membuat pelaporan kepada pihak biro UIN Ar-Raniry, kerja sama dengan LP2M dan prodi, negosiasi dengan pimpinan, serta pengusulan sumber daya cadangan dan sistem peminjaman berbasis waktu.

Kata Kunci: *Layanan Prima, Perpustakaan Perguruan Tinggi, Kualitas Layanan*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan berfungsi sebagai sumber pengetahuan, pusat pendidikan, tempat pengajaran dan juga berperan sebagai laboratorium penelitian. Selain itu, perpustakaan juga bertindak sebagai pusat untuk informasi dan dokumentasi ilmiah. Sebagai hasilnya, institusi ini mendukung pengguna dalam memperoleh informasi melalui layanan yang mereka tawarkan. Tujuan penyelenggaraan perpustakaan dalam suatu organisasi adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan perspektif berpikir, karena melalui perpustakaan, pengguna dapat mengumpulkan informasi dan menemukan jawaban yang sesuai dengan kebutuhan mereka.¹ Dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi tersebut, perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal, profesional, serta memuaskan bagi seluruh pemustaka. Salah satu konsep pelayanan yang menjadi standar dalam penyelenggaraan perpustakaan adalah penerapan layanan prima.

Salah satu jenis pelayanan yang harus ditawarkan secara optimal oleh perpustakaan adalah layanan prima. Layanan prima (*service excellence*) adalah pelayanan terbaik yang dapat memberi kepuasan pada orang yang dilayani. Lebih lanjut, layanan prima adalah layanan yang mematuhi standar kualitas yang tinggi dan senantiasa menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan konsumen secara konsisten dan tepat (terpercaya) untuk memenuhi kebutuhan praktis serta emosional konsumen.² Sehingga layanan prima dapat diartikan pelayanan terbaik yang diberikan kepada pengguna dengan mengutamakan kepuasan, kebutuhan, serta kenyamanan dalam memperoleh layanan informasi. Prinsip layanan prima tidak

¹ Asiva Noor Rachmayani, "Kinerja Pustakawan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan Mesjid Al-Markas Al-Islami Makassar", (Skripsi tidak dipublikasi) Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Alauddin, Makassar, 2015, hlm. 16.

² Nur Sanny Rahmawati, "Meningkatkan Layanan Prima di Era Disruptif : Tantangan Bagi Pustakawan, *Visi Pustaka*, Vol. 22, No. 3, Desember 2020 , hlm. 182–183.

hanya menitikberatkan pada keramahan pustakawan, tetapi juga menyangkut kecepatan pelayanan, ketetapan informasi, fasilitas yang memadai, serta kemampuan pustakawan dalam membantu pemustaka memperoleh informasi yang dibutuhkan. Layanan prima menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien kepada penggunanya. Semakin baik layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pemustaka, yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap citra perpustakaan itu sendiri.

penyediaan layanan prima kepada pengguna adalah suatu keharusan untuk memastikan mereka merasa puas saat mengunjungi dan memanfaatkan layanan perpustakaan. Penerapan layanan prima dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna, karena psikologis, kenyamanan dan kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan akan meningkatkan rasa percaya diri pengguna.³

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian yang tak terpisahkan dari sebuah universitas dengan tugas mendukung pelaksanaan program Tri Dharma Perguruan Tinggi. Tujuan dari keberadaan perpustakaan tinggi adalah untuk menunjang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan perguruan tinggi. Hal ini dicapai melalui layanan informasi yang dapat mencakup lima aspek, yaitu: pengumpulan informasi, pengolahan informasi, pemanfaatan informasi, penyebaran informasi, serta pemeliharaan atau pelestarian informasi.⁴

Bergitu pula UPT. Perpustakaan Universitas Islam Negeri UIN Ar-Raniry Banda Aceh merupakan salah satu perpustakaan Perguruan Tinggi yang menyediakan informasi kepada seluruh civitas akademik. Perpustakaan UIN Ar-Raniry sangat sering digunakan oleh pemustaka baik mahasiswa dari perguruan tinggi tersebut dan pemustaka umum yang terdaftar maupun tidak terdaftar sebagai anggota. Perpustakaan UIN Ar-Raniry beroperasi setiap hari Senin, Selasa, Rabu, Kamis, Jumat, mulai dari pukul 08:00 WIB sampai dengan pukul 17:00 WIB, dan tersedia juga layanan perpustakaan malam hari, yaitu Senin, Selasa, dan Rabu. Mulai

³ I Ketut Artana, "Penerapan Pelayanan Prima Perpustakaan Berdasarkan Konsep 3A (Attitude, Attention, and Action) Demi Terwujudnya Kepuasan Pemustaka", *Media sains dan Perpustakaan*, Vol. 4, No. 1, Juni 2024, hal. 44-45.

⁴ Murnahayati, "Kepantasan Perpustakaan Sebagai Sumber Belajar di Perguruan Tinggi", *Jurnal Kajian Kepustakawanan*, Vol. 1, No. 1, 2019, hlm. 77.

dari pukul 20:00 WIB sampai dengan pukul 22:00 WIB. perpustakaan ini dituntut untuk memberikan layanan prima agar mampu memenuhi harapan pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara awal peneliti dengan kepala UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, Bapak Suherman mengatakan bahwa pustakawan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik dengan penuh tanggung jawab dan keramahan dalam melayani kebutuhan informasi pemustaka. Namun, dalam pelaksanaannya, penerapan layanan prima di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh masih menghadapi berbagai kendala, beberapa kendala yang ditemukan antara lain terbatasnya jumlah pustakawan, sehingga pelayanan kepada pemustaka belum dapat dilakukan secara maksimal. seringkali pustakawan tidak dapat mendampingi setiap pemustaka hingga menemukan koleksi yang dibutuhkan, karena harus membagi waktu dan perhatian kepada pemustaka lainnya. Kondisi ini menyebabkan sebagian pemustaka merasa kurang terbantu dalam proses pencarian informasi. Selain itu, keterbatasan fasilitas juga menjadi hambatan, seperti masih kurangnya jumlah koleksi buku, jaringan Wifi yang tidak stabil, serta kerusakan pada beberapa komputer yang ada di ruang komputer yang tidak bisa digunakan oleh pemustaka.⁵

Namun kenyataannya, pelayanan yang dilaksanakan oleh pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh masih belum dapat menunjukkan pelayanan prima yang sesungguhnya. Hal tersebut dapat dilihat dari pengakuan beberapa pemustaka itu sendiri, pemustaka tersebut mengatakan bahwa dalam layanan administrasi, seperti lamanya proses pembuatan kartu anggota yang bisa memakan waktu hingga satu bulan, pelayanan surat menyurat yang memerlukan waktu hingga satu minggu, serta ketidaksesuaian antara jadwal buka perpustakaan dengan realisasi jam operasional di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Keluhan lainnya adalah ketidaksesuaian antara data koleksi di OPAC dengan koleksi yang tersedia di rak, sehingga pemustaka kesulitan menemukan buku yang dicari. Bahkan, terdapat kasus dimana pemustaka dikenakan

⁵ Wawancara dengan Kepala UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, Pada Tanggal 2 Oktober 2024 di Banda Aceh.

denda atas keterlambatan pengembalian koleksi yang sebenarnya telah dikembalikan tepat waktu, akibat kesalahan pencatatan pada sistem layanan sirkulasi.⁶

Berdasarkan permasalahan yang telah di uraikan di atas, menunjukkan bahwa penerapan layanan prima di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh masih belum optimal. Hal ini tentu berdampak pada tingkat kepuasan pemustaka serta efektivitas layanan informasi yang diberikan. Oleh karena itu, peneliti tertarik ingin melihat lebih lanjut bagaimana penerapan layanan prima di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, serta apa saja kendala yang dihadapi pustakawan dalam menerapkan layanan prima. dengan judul **“Penerapan layanan prima di UPT. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam pelaksanaan penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan layanan prima di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pustakawan dalam penerapan layanan prima di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan layanan prima di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
2. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapan layanan prima di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

⁶ Wawancara dengan Liza dan Tari pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, Pada Tanggal 2 Oktober 2024 di Banda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka pelaksanaan penelitian ini bermanfaat secara:

a. Secara teoritis

Dapat menambah dan memperkaya wawasan dalam kajian ilmu perpustakaan, khususnya mengenai penerapan pelayanan prima di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh dan menjadi bahan informasi yang berguna bagi pemustaka.

b. Secara praktis

Praktis adalah pelaksanaan penelitian tentang penerapan layanan prima pada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh bermanfaat kepada

- 1) Dapat menjadi bahan masukan bagi pihak perpustakaan untuk meningkatkan pelayanan prima dan dapat memberi solusi terhadap kendala-kendala yang dihadapi perpustakaan mengenai kekuatan dan kelemahan dalam penerapan layanan prima di UPT Perpustakaan Islam Negeri Ar-Raniry. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola perpustakaan untuk memperbaiki dan menyempurnakan layanan yang diberikan, baik dari segi pelayanan staf, fasilitas, maupun koleksi yang tersedia.
- 2) Bagi pembaca, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi yang berkaitan dengan penelitian penerapan layanan prima kedepannya.
- 3) Bagi penulis, untuk menambah wawasan dan sebagai pengalaman dalam penelitian, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang penerapan layanan prima

E. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami karya ini, maka penulis perlu menjelaskan istilah yang berhubungan dengan kajian ini. Adapun istilah yang perlukan dijelaskan adalah sebagai berikut:

1. Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan. Sedangkan menurut beberapa ahli berpendapat bahwa, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. Penerapan dapat berarti sebagai suatu pemakaian atau aplikasi suatu cara atau metode suatu yang akan diaplikasikannya.⁷

2. Layanan prima

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang 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.⁸

Layanan prima pada perpustakaan merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh lembaga perpustakaan untuk melayani pemustaka dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan. Pelayan prima dalam perpustakaan sudah ditekankan dalam undang-undang perpustakaan nomor 47 tahun 2007, tentang layanan perpustakaan pasal 14 ayat (1) “ layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka”.⁹

⁷ Shinta Tomuka. "Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Girian Kota Bitung." *Jurnal Politico*, 2013, hlm. 3.

⁸ Ngatini, "Pelayanan Prima : Upaya Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan", *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, Vol. 1, No. 1, Juni 2018, hlm. 55.

⁹ Teguh Yudi Cahyono, "Optimalisasi Layanan Prima Di Perpustakaan", Universitas Negeri Malang, 2017, hlm. 11.

3. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan berasal dari kata pustaka, yang berarti buku. Setelah mendapat awalan per dan akhiran an kata pustaka menjadi perpustakaan, yang berarti kitab, kitab perimbon, atau kumpulan buku-buku, yang kemudian disebut dengan koleksi bahan pustaka. Istilah itu hanya berlaku untuk perpustakaan yang masih bersifat tradisional atau perpustakaan konvensional. Untuk perpustakaan modern, dengan paradigma baru koleksi perpustakaan tidak hanya terbatas dalam bentuk buku-buku, majalah, koran, atau barang tercetak lainnya. Koleksi perpustakaan telah berkembang dalam bentuk terekam dan digital. Selanjutnya, buku-buku dan bahan pustaka yang lain tersebut harus ditata dan disusun rapi di rak dan tempat-tempat yang sudah ditentukan di dalam ruangan atau gedung tersendiri, setelah diolah atau diproses menurut suatu sistem tertentu.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada dalam suatu perguruan tinggi dan merupakan salah satu unit organisasi yang menunjang perguruan tinggi dalam mencapai tujuannya. Yang termasuk ke dalam pengertian perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang tergabung dalam lingkungan lembaga pendidikan tinggi baik perpustakaan universitas, fakultas, jurusan, dan lembaga. Perpustakaan perguruan tinggi mempunyai tugas mengumpulkan, mengolah, memelihara, melestarikan dan mendayagunakan informasi dalam bentuk bahan pustaka, baik yang dihasilkan lembaga yang bersangkutan (*local content*) maupun dari pihak luar.¹⁰

¹⁰ Thamrin Hasan, "*Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi*", (makalah). Disampaikan dalam Kegiatan Pelatihan Teknis Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi Yang Diselenggarakan Oleh UPT Perpustakaan Universitas Riau, Pekanbaru, 15 Januari 2010.