

ABSTRACT

The Implementation of Primary Service Policy (A Study case at Technical Organizer Unit Library of Lampung University)

**By
Sudirman**

Library of Lampung University is one of available facilities which the function is to support the research and learning activity for *Civitas Academica*. The college students of Lampung University could use it in finding information and develop the science independently. Its service is the key answer of success because this activity provides direct relation to the user. This program is aimed to take the advantages of the service that library has. The aspect of library's service becomes a crucial part to be concerned since the demand of providing fast and actual information is always hard to be neglected. The purpose is to find out the implementation of primary service policy at the Technical Organizer Unit of Lampung University Library and the obstacles that appeared in the implementation of the policy.

The type of this research used a descriptive type with the qualitative approach, which is aimed to illustrate the specific social phenomenon systematically, factually and accurately in the detail of facts in Lampung University Library.

The result of this research shows that the implementation of primary service policy at the Technical Organizer Unit of Lampung University Library was influenced by Communication, Supporting Resource, Disposition and Bureaucracy Structure. In fact, the implementation of primary service policy has yet to run well. However, the barriers that faced by the Technical Organizer Unit of Lampung University Library in implementing it are the centralization and decentralization problem, limited human resources, lack of University's attention in the library estimation and development of information technology brings some effects in the development of library.

Keywords: *The implementation, of Primary Service Policy, at Lampung University Library.*

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PRIMA (Studi pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung)

**Oleh
Sudirman**

Perpustakaan Universitas Lampung merupakan salah satu sarana bagi civitas akademika untuk melaksanakan kegiatan penelitian dan pembelajaran. Mahasiswa Universitas Lampung (Unila) dapat memanfaatkannya dalam mencari informasi dan mengembangkan keilmuan secara mandiri. Pelayanan perpustakaan merupakan kunci keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan karena kegiatan tersebut berhubungan langsung dengan pengguna. Kegiatan yang dilaksanakan perpustakaan ditujukan untuk pemanfaatan layanan yang dimiliki perpustakaan. Aspek pelayanan perpustakaan menjadi penting untuk diperhatikan karena tuntutan kebutuhan penyajian informasi secara cepat, tepat dan terbaru selalu ada. Tujuannya adalah untuk mengetahui pelaksanaan Implementasi Kebijakan Pelayanan Prima pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung, dan kendala-kendala dalam penerapan implemetasi kebijakan.

Tipe penelitian ini menggunakan tipe deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fenomena sosial tertentu secara mendalam, yang bermaksud mendeskripsikan secara terperinci tentang fakta-fakta dan data yang ada pada Perpustakaan Universitas Lampung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan prima pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung dipengaruhi oleh Komunikasi, Sumberdaya Pendukung, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Dalam pelaksanaannya kebijakan pelayanan prima belum berjalan dengan baik. Selanjutnya kendala yang dihadapi Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Lampung dalam implementasi atau penerapan pelayanan prima adalah masalah sentralisasi dan desentralisasi, terbatasnya tenaga pengelola, minimnya perhatian Universitas terhadap anggaran perpustakaan, dan perkembangan Teknologi Tnformasi (TI) membawa dampak tersendiri bagi perkembangan perpustakaan.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Prima, Perpustakaan Universitas Lampung