

## ABSTRAK

### **Strategi Pelayanan Prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan. Oleh: Maiyas Sandra Sari; 57751 – 2010.**

Tujuan penulisan makalah ini adalah: (1) mendeskripsikan bagaimana strategi pelayanan prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan, (2) mendeskripsikan kendala apa saja yang ditemui dalam mewujudkan pelayanan prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Observasi langsung ke Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan. Wawancara diberikan langsung kepada kepala dan pustakawan Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan. Studi pustaka dengan menggunakan buku-buku dan bacaan yang dianggap penting sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam makalah ini.

Berdasarkan penganalisisan data dapat disimpulkan sebagai berikut. (1) strategi mewujudkan pelayanan prima di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan yaitu mengidentifikasi determinasi utama kualitas layanan, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuhkembangkan budaya kualitas, menindaklanjuti layanan, dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan, (2) kendala yang dihadapi di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kabupaten Pesisir Selatan dalam mewujudkan strategi pelayanan prima yaitu belum terwujudnya *automating quality*.