

# Strategi Peningkatan Mutu Internal Perpustakaan Melalui Optimalisasi Layanan Di Perpustakaan IAIN Kediri

Nurwarniatun<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Institut Agama Islam Negeri Kediri  
E-mail: nur347@gmail.com

## Abstract:

Library is one of the vital elements in education, as a provider of scientific information, the library must be managed well starting from the collection to the information system, so that the right strategy is needed that can improve the internal quality of libraries in the modern era, where information systems continue to develop, so that The use of digital devices in information systems will make it easier for users to access library services, especially if the library already has a large collection and has a large area. IAIN Kediri library uses a digital-based information system in order to facilitate users, in this case students, to get excellent and satisfying service.

**Keywords :** Internal Quality, Library Service, Quality Improvement Strategy.

## Abstrak :

Perpustakaan merupakan salah satu unsur vital dalam pendidikan, sebagai penyedia informasi keilmuan perpustakaan harus dikelola dengan baik mulai dari koleksi sampai sistem informasi, sehingga dibutuhkan strategi yang tepat yang dapat meningkatkan mutu internal perpustakaan di era modern seperti sekarang, dimana sistem informasi terus mengalami perkembangan, sehingga penggunaan perangkat digital dalam sistem informasi akan semakin memudahkan akses pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan terutama jika perpustakaan sudah memiliki koleksi yang banyak dan memiliki lahan yang luas. Perpustakaan IAIN Kediri menggunakan sistem informasi berbasis digital dalam rangka memudahkan pemustaka yang dalam hal ini mahasiswa agar mendapat pelayanan yang prima dan memuaskan.

**Kata kunci :** Mutu Internal, Pelayanan Perpustakaan, Strategi Peningkatan Mutu.

## PENDAHULUAN

Pengetahuan tidak hanya diperoleh dengan pengalaman secara nyata namun juga didapat dari informasi yang diterima. Informasi dapat dilakukan dengan berbagai media, salah satunya dengan membaca buku yang disediakan di perpustakaan. Hal ini sesuai dengan fungsi perpustakaan yaitu sebagai tempat penyimpanan, mengolah, menyajikan, menyebarluaskan, dan melestarikan pengetahuan.

Perpustakaan merupakan bagian dari sumber belajar yang harus dimiliki oleh setiap sekolah atau perguruan tinggi. Karena peserta didik dengan mudah mencari informasi atau ilmu pengetahuan melalui perpustakaan. Perpustakaan adalah suatu kesatuan unit kerja yang terdiri dari beberapa bagian yaitu, bagian pengembangan koleksi, bagian pengolahan koleksi, bagian pelayanan pengguna, dan bagian pemeliharaan sarana dan prasarana.

Dengan adanya perkembangan teknologi membuat manusia berfikir untuk dapat bekerja lebih efektif dan efisien. Salah satunya yaitu membuat sistem konvensional menjadi sistem yang terkomputerisasi. Dengan menggunakan sistem yang terkomputerisasi dapat membuat pekerjaan menjadi lebih mudah karena hampir semua sistem terkomputerisasi adalah suatu sistem yang siap untuk digunakan.

Sistem informasi berbasis digital dapat memudahkan akses pelayanan kepada pengguna perpustakaan, pelayanan konvensional tentunya sudah tidak relevan dengan kebutuhan era modern yang serba simple dan cepat. Perpustakaan IAIN Kediri merupakan salah satu perpustakaan milik perguruan tinggi yang mengakomodasi kebutuhan mahasiswa terkait referensi baik bersifat umum maupun khusus dalam jurusan tertentu. Perpustakaan ini memiliki koleksi ribuan buku yang meliputi ilmu agama, sosial, budaya dan lain sebagainya. Melihat banyaknya koleksi, perpustakaan IAIN Kediri memutuskan menggunakan sistem informasi berbasis digital demi memudahkan akses dalam mencari maupun meminjam koleksi disini.

Tujuan utama dari pelayanan adalah kepuasan pelanggan, pelanggan

dalam perpustakaan adalah pemustaka atau dalam hal ini di perpustakaan IAIN Kediri adalah mahasiswa. Pelayanan yang cepat, dan semakin mudah dengan sistem informasi berbasis digital diharapkan mampu meningkatkan kepuasan mahasiswa dalam kaitannya sebagai pemustaka yang menikmati layanan perpustakaan. Dengan demikian mutu internal perpustakaan akan meningkat dan bermanfaat bagi perkembangan perpustakaan di IAIN Kediri. Berdasarkan latar belakang diatas, dapat ditarik rumusan masalah yaitu: 1). Bagaimana strategi peningkatan mutu layanan di perpustakaan IAIN Kediri? Tujuan dari rumusan masalah ini adalah untuk mengetahui strategi untuk meningkatkan pelayanan di perpustakaan IAIN Kediri.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Data utama adalah kata-kata dan tindakan, sedangkan dokumen dan selebihnya adalah data tambahan. Sumber data dalam penelitian ini adalah kepala perpustakaan, pustakawan, dan mahasiswa.

Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya observasi dan dokumentasi. Pengecekan keabsahan data

menggunakan ketekunan pengamatan dan triangulasi. Sedangkan analisis data menggunakan konsep yang diberikan Miles dan Huberman meliputi reduksi data, penyajian data dan penyimpulan data (Sugiyono, 2008 : 335).

Penelitian ini dilaksanakan di IAIN Kediri, jalan sunan ampel Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri, 64127

## **HASIL PENELITIAN**

Perpustakaan IAIN Kediri merupakan salah satu perpustakaan di bawah naungan perguruan tinggi islam, perpustakaan IAIN Kediri memfasilitasi proses pembelajaran dalam meningkatkan iklim akademik di kampus terutama memenuhi kebutuhan mahasiswa terkait referensi untuk tugas kuliah mereka, perpustakaan IAIN Kediri memiliki berbagai koleksi yang lengkap baik berupa hardfile maupun softfile dari berbagai rumpun ilmu dan bahasa. Koleksi di perpustakaan IAIN Kediri telah melewati kegiatan deskriptif, klasifikasi, penentuan tajuk subjek, deskriptor dan kegiatan bibliografis untuk keperluan penyimpanan dan temu balik koleksi perpustakaan. Kegiatan tersebut memudahkan pemustaka untuk memanfaatkan dan menggunakan koleksi yang dicari. Salah satu sistem yang digunakan di IAIN Kediri adalah OPAC,

dimana sistem ini mempermudah pustakawan dalam proses pengkatalogan dan lain-lain. Selain menghemat waktu, katalog online juga dapat meningkatkan efisiensi pengkatalogan yang baru. Peningkatan koleksi di perpustakaan IAIN Kediri setiap tahunnya mengalami penambahan koleksi sesuai dengan perencanaan pengadaan dan usulan dari pemustaka, koleksi-koleksi disini disimpan dengan baik sehingga koleksi yang sudah berusia lama masih terawat dan bisa dilestarikan.

Dalam sebuah perpustakaan peran pustakawan sangat penting karena pustakawan adalah sosok vital dalam pengelolaan perpustakaan. Semakin besar perpustakaan membutuhkan semakin banyak pula pustakawan, hal ini disebabkan oleh pengelolaan perpustakaan yang semakin kompleks, perpustakaan IAIN Kediri memiliki pustakawan yang memenuhi kebutuhan, pustakawan disini sudah mempunyai *job description* sendiri sesuai dengan penempatannya, ada yang sebagai *frontliner*, teknisi dan masih banyak lagi. Pustakawan yang baik adalah pustakawan yang bisa memberi pelayanan yang maksimal, pelayanan perpustakaan menjadi fokus utama karena layanan ini berkaitan langsung terhadap konsumen perpustakaan atau dalam dunia perpustakaan disebut

pemustaka, mahasiswa IAIN Kediri menerima pelayanan yang prima dari para pustakawan disini, kenyamanan menjadi fokus utama yang diberikan oleh perpustakaan IAIN Kediri dengan didukung adanya penyelenggaraan perpustakaan yang sudah tertata rapi, mulai dari organisasi dan tata kerja perpustakaan sampai fungsi perpustakaan di perguruan tinggi sebagai pusat pelayanan informasi ilmiah (Puspoko Ponco R., 2020).

Perpustakaan IAIN Kediri memiliki gedung yang representatif, gedung empat lantai yang memiliki fungsi masing-masing, lantai pertama sebagai kantor dan loker, lantai kedua berisi koleksi umum, lantai ketiga berisi koleksi khusus, dan lantai keempat berfungsi sebagai aula.

Ketersediaan gedung dan koleksi juga harus didukung dengan anggaran yang bagus, alokasi anggaran untuk koleksi disebut alokasi operasional dan anggaran untuk gedung disebut anggaran non operasional, Anggaran perpustakaan perguruan tinggi diatur dalam dokumen Standar Nasional Indonesia (SNI) nomor 7330 tahun 2009 poin 12. Pengaturan tersebut hanya terdiri dari satu kalimat, yaitu: “Anggaran perpustakaan sekurang-kurangnya 5% dari total anggaran perguruan tinggi di luar

belanja pegawai.” (Standar Nasional Indonesia, 2009 : 12)

Dengan berkembangnya perpustakaan digital serta munculnya koleksi digital sebagai sarana media informasi, maka standar teknik semakin diperlukan oleh perpustakaan untuk mengaplikasikan TIK. Ada yang mengatakan standar TIK merupakan sarana bagi perpustakaan untuk tetap eksis. Perpustakaan IAIN Kediri sudah mulai mendigitalkan koleksinya terutama koleksi khusus berupa tesis, skripsi serta jurnal dalam rangka mempermudah akses serta mengikuti tuntutan era digital.

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki kewajiban untuk bekerja sama dengan unit lain secara internal dan juga dengan perpustakaan lain, misalnya perpustakaan umum daerah, perpustakaan perguruan tinggi lain, dan sebagainya secara eksternal. Kerja sama dengan unit-unit tersebut dapat menunjang pengembangan berbagai aspek untuk mengembangkan perpustakaan perguruan tinggi. Lebih jauh, UU no. 43 tahun 2007 mengatur tentang kerja sama perpustakaan pada pasal 42 sebagai berikut:

- 1) Perpustakaan melakukan kerja sama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan layanan kepada pemustaka.

- 2) Peningkatan layanan kepada pemustaka sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk meningkatkan jumlah pemustaka yang dapat dilayani dan meningkatkan mutu layanan perpustakaan.
- 3) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan peningkatan layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan memanfaatkan sistem jejaring perpustakaan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi. (UU no. 43, 2007)

Dari temuan penelitian di atas dapat kita lihat bahwa perpustakaan IAIN Kediri mampu memberikan pelayanan yang prima karena didukung oleh koleksi yang memadai, pustakawan yang berkompeten dan jelas *jobdesknya*, dukungan IT dalam sistem peminjaman, gedung yang representatif sehingga mampu menampung koleksi dan menyediakan sarana membaca bagi pengunjung, juga pendigitalan koleksi yang mendukung mobilisasi mahasiswa yang suka menyimpan dan membaca koleksi dalam bentuk file dengan akses internet. Semua yang peneliti sebutkan mulai dari koleksi sampai gedung merupakan standar perpustakaan sesuai dengan Standar Nasional Indonesia

Nomor 7330 Tahun 2009 Tentang Standar Perpustakaan.

Pelayanan di perpustakaan IAIN Kediri ini bertujuan untuk memuaskan pelanggan, atau dalam dunia perpustakaan disebut pemustaka, sesuai dengan visi perpustakaan IAIN Kediri yaitu Unggul dalam pelayanan, koleksi dan sumber daya manusia yang produktif untuk mendukung pengembangan ilmu keislaman. Karena kepuasan pemustaka merupakan salah unsur pendukung peningkatan mutu internal perpustakaan selain koleksi dan gedung.

Untuk terus meningkatkan mutu perpustakaan tentunya memerlukan strategi yang tepat agar tujuan tercapai secara efektif dan efisien.

Beberapa strategi yang bisa dilaksanakan sebagai berikut:

- a. Pembuatan program kerja

Program kerja merupakan salah satu unsur penting dalam sebuah organisasi. Perpustakaan sebagai sebuah organisasi juga harus menentukan program kerja agar dapat mencapai target baik jangka pendek maupun jangka panjang. Dalam meningkatkan mutu, program kerja menjadi acuan utama karena strategi peningkatan mutu harusnya termuat dalam program kerja ini. Perpustakaan IAIN Kediri memiliki program kerja yang tersusun rapi, memuat berbagai

kebijakan dan program yang akan dilaksanakan, berikut program kerja perpustakaan IAIN Kediri

b. Peningkatan sumber daya manusia

Untuk meningkatkan mutu internal juga perlu didukung sumber daya yang maksimal, sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang sangat penting perannya dalam perkembangan perpustakaan, sumber daya manusia atau dalam dunia perpustakaan disebut pustakawan memiliki tugas dan fungsi masing-masing sesuai tata organisasinya, hal ini bertujuan untuk menentukan tugas pokok dan fungsinya serta pembagian kerjanya agar mampu memberi pelayanan yang optimal kepada pemustaka. Perpustakaan IAIN Kediri sudah memiliki sumber daya manusia yang mencukupi, serta sudah menetapkan tata organisasi yang bagus sehingga tugas pokok dan fungsi masing-masing personil dapat dilaksanakan dengan baik.

c. Visi misi perpustakaan

Perpustakaan IAIN Kediri juga memiliki visi dan misi untuk meningkatkan mutu pelayanan. Visi perpustakaan IAIN Kediri adalah “Unggul dalam pelayanan, koleksi dan sumber daya manusia yang

produktif untuk mendukung pengembangan ilmu keislaman”. Sedangkan misi dari perpustakaan IAIN Kediri adalah:

- 1) Mendayagunakan koleksi perpustakaan untuk mendukung tri darma perguruan tinggi
- 2) Mengembangkan kemampuan mencari, mengelola serta memanfaatkan informasi
- 3) Mendukung budaya baca dan tulis bagi sivitas akademika
- 4) Meletakkan dasar-dasar mandiri
- 5) Mengembangkan kerjasama bidang kepastakawanan. (Sri Hariyanti, 2020)

Dari visi dan misi tersebut kita lihat bahwa pelayanan merupakan senjata utama dari perpustakaan IAIN Kediri dalam rangka meningkatkan mutu internalnya, unggul dalam pelayanan, koleksi dan sumber daya yang tercantum dalam visi perpustakaan IAIN Kediri menunjukkan bahwa tiga unsur itu yang jadi senjata utama dalam meningkatkan mutu, dengan pelayanan yang prima, didukung koleksi yang memadai dan ketersediaan sumber daya yang unggul tentunya mampu meningkatkan mutu perpustakaan menjadi lebih baik lagi.

d. Penyediaan Fasilitas yang memadai

Setiap perpustakaan memiliki fasilitas-fasilitas yang disediakan untuk pengguna perpustakaan yang bertujuan untuk menunjang proses pembelajaran, salah satunya adalah buku-buku baik berupa buku pelajaran, bacaan, kamus-kamus maupun buku penunjang lainnya. Perpustakaan IAIN Kediri menerapkan strategi peningkatan kualitas dalam hal fasilitas terutama setelah berpindah ke gedung baru yang lebih lengkap fasilitas dan kenyamanannya. Fasilitas ruang baca yang semakin luas dan mampu menampung mahasiswa yang ingin membaca di perpustakaan, juga fasilitas wifi area dan kelengkapan akses listrik sehingga mahasiswa yang mengerjakan tugas menggunakan laptop tidak akan khawatir kehabisan baterai. Fasilitas keamanan juga semakin baik dengan adanya loker berkunci dan prosedur pengambilan dan pengembalian kunci yang ketat sehingga meminimalisir terjadinya kehilangan barang. Berikut merupakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh perpustakaan:



e. Pembuatan aturan dan tata tertib perpustakaan

Tata tertib merupakan serangkaian aturan yang disusun untuk membatasi dan memberi wewenang kepada seluruh anggota dalam rangka menjaga ketertiban dan kenyamanan organisasi. Penyusunan tata tertib merupakan langkah preventif bagi sebuah organisasi agar anggota tidak melakukan kegiatan yang bisa menghambat bahkan menghentikan keberlangsungan organisasi. Perpustakaan sebagai salah satu organisasi tentunya membutuhkan tata tertib untuk mengatur keberlangsungan kegiatan perpustakaan setiap harinya. Perpustakaan IAIN Kediri juga menetapkan beberapa tata tertib yang mampu menunjang pelayanan dan meningkatkan mutu internal perpustakaan sesuai dengan visi misi yang sudah tersusun. Berikut tata tertib di perpustakaan IAIN Kediri:

- a. berpakaian rapi (berkerah), sopan, dan bersepatu
- b. menjaga kebersihan, ketertiban dan ketenangan
- c. menyimpan buku pribadi, tas, jaket dan topi di tempat yang disediakan.
- d. dilarang makan, minum dan merokok di ruang baca
- e. dilarang merusak atau menghilangkan koleksi
- f. dilarang menggunakan kartu anggota orang lain
- g. dilarang melakukan aktifitas diluar kepentingan ilmiah (Achmad Agung N, 2020)

Dari tata tertib di atas, pengelola perpustakaan IAIN Kediri menginginkan ketertiban agar perpustakaan IAIN Kediri mampu memberi pelayanan maksimal, tata tertib sangat berguna menjaga mutu yang sudah baik agar tidak menurun.

Peningkatan mutu melalui pelayanan tentunya didukung oleh berbagai aspek, menggunakan beberapa strategi, dan membutuhkan pengawasan yang intens dari pengelola perpustakaan, dalam setiap kebijakan tentu ada faktor pendukung dan penghambat, peningkatan mutu internal perpustakaan didukung beberapa faktor berikut:

- a) Pemanfaatan aplikasi komputer



Pemanfaatan aplikasi komputer dapat kita lihat pada sistem peminjaman mandiri, pencarian katalog, pengembalian, dan digitalisasi koleksi perpustakaan, dimana dengan adanya aplikasi komputer ini tentu sangat mendukung peningkatan mutu internal karena menunjang pelayanan yang prima demi kepuasan pemustaka.

- b) Adanya staf yang berkompeten di bidangnya

Staf yang berkompeten akan mendukung peningkatan mutu karena kompetensi yang mereka miliki disesuaikan dengan tugas pokok dan fungsi serta jabatannya. Di perpustakaan IAIN Kediri ada staf yang ahli IT, ada yang ahli tata koleksi, ada yang ahli kerjasama, dan lain sebagainya.





c) Pelaksanaan visi misi perpustakaan

Visi misi merupakan cita-cita yang akan diwujudkan oleh sebuah organisasi, visi misi akan terus menjadi cita-cita jika tidak benar-benar dilaksanakan, pelaksanaan visi misi diwujudkan dalam program kerja yang akan dilaksanakan setiap hari, visi pelayanan yang unggul tentunya menjadi cita-cita yang akan selalu diwujudkan melalui peningkatan pelayanan dari perpustakaan IAIN Kediri untuk pemustaka.

d) Penyediaan buku-buku referensi yang memadai

Referensi buku adalah salah satu pendukung peningkatan mutu perpustakaan, perpustakaan IAIN Kediri terus melengkapi koleksi setiap tahunnya, buku-buku baik

pengetahuan, fiksi, biografi sampek kitab-kitab tersedia di perpustakaan ini dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada mahasiswa yang membutuhkan referensi beragam sesuai program studinya, dengan semakin lengkapnya koleksi perpustakaan IAIN Kediri yang jumlahnya ribuan ini diharapkan mampu terus meningkatkan mutu internal perpustakaan sesuai visi perpustakaan yang unggul dalam pelayanan dan koleksi.

e) Pelaksanaan aturan dan tata tertib yang baik

Aturan dan tata tertib harus ditegakkan demi menjaga kenyamanan dan ketertiban aktivitas di perpustakaan, pengunjung yang mematuhi segala peraturan yang dibuat akan semakin menunjang kenyamanan dan pelayanan prima yang diberikan pustakawan di perpustakaan IAIN Kediri. Namun realitanya dalam setiap kebijakan dan pelaksanaan strategi tentu ada juga faktor penghambatnya, faktor penghambat ini harus diminimalisir bahkan harus segera dihilangkan agar strategi menjadi lebih optimal, berikut beberapa faktor penghambat dalam melaksanakan strategi pelayanan optimal di perpustakaan IAIN Kediri:

a) Pendanaan

Masalah pendanaan merupakan masalah klasik dalam setiap kebijakan, dalam mengoptimalkan layanan perpustakaan memang diperlukan dana yang tidak sedikit, meskipun perpustakaan IAIN Kediri dibiayai oleh pemerintah melalui kementerian agama akan tetapi prosedur pengusulan sarana prasarana tetap harus melalui seleksi yang ketat sehingga sarana yang direncanakan tahun depan sudah terwujud harus segera dibuatkan proposal pengajuannya tahun ini karena prosedurnya harus melewati beberapa rencana anggaran. Akan tetapi di perpustakaan IAIN Kediri ini terus berbenah agar mampu memberi pelayanan yang maksimal.

b) Perawatan fasilitas

Masalah perawatan juga menjadi salah satu masalah klasik dalam menjaga optimalisasi pelayanan, namun realitanya meskipun pustakawan sudah berusaha menjaga dengan baik tapi pemustaka tidak memberikan timbal balik yang baik pula, ada beberapa fasilitas yang sudah mulai berkurang keadaannya seperti pintu, meja dan kursi. Tindakan tegas harus segera diberikan oleh pemangku kebijakan dalam hal ini staf perpustakaan agar aset berupa fasilitas akan terus terjaga

kualitasnya dan mendukung optimalisasi layanan di perpustakaan IAIN Kediri.

## PEMBAHASAN

### 1. Layanan Perpustakaan

Perpustakaan dikatakan sebagai salah satu perangkat penyelenggara pendidikan baik formal maupun non formal yang berupaya untuk membantu pencapaian misi lembaga induknya. Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi harus sejalan dengan berdirinya perguruan tinggi itu sendiri, begitupun dengan lembaga pendidikan lainnya.

Standar perpustakaan perguruan tinggi ini menetapkan dasar pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi yang mampu memfasilitasi proses pembelajaran serta berperan dalam meningkatkan iklim/atmosfer akademik. Standar ini berlaku pada perpustakaan perguruan tinggi baik negeri maupun swasta yang meliputi universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, politeknik dan perguruan tinggi lainnya yang sederajat. Aspek universal pada universitas yang harus dipahami oleh perpustakaan. Perpustakaan perguruan tinggi, yang berperan sebagai jantungnya universitas, merupakan salah satu penyangga kegiatan keilmuan dalam universitas. Peran vital perpustakaan perguruan tinggi adalah pendukung pelaksanaan Tri

Dharma Perguruan Tinggi. Terdapat sepuluh standar untuk perpustakaan perguruan tinggi yang baik. Adapun sepuluh standar tersebut meliputi:

1. Standar koleksi
2. Organisasi informasi
3. Pelestarian koleksi perpustakaan
4. Sumber daya pustakawan
5. Layanan perpustakaan
6. Penyelenggaraan perpustakaan
7. Gedung perpustakaan
8. Anggaran
9. Teknologi informasi dan komunikasi
10. Kerja sama perpustakaan. ( Standar Nasional Indonesia, 2009)

Koleksi di perpustakaan harus melewati kegiatan deskriptif, klasifikasi, penentuan tajuk subjek, deskriptor dan kegiatan bibliografis untuk keperluan penyimpanan dan temu balik koleksi perpustakaan.

Peningkatan koleksi di perpustakaan setiap tahunnya mengalami penambahan koleksi sesuai dengan perencanaan pengadaan dan usulan dari pemustaka, koleksi-koleksi disini disimpan dengan baik sehingga koleksi yang sudah berusia lama masih terawat dan bisa dilestarikan.

Dalam sebuah perpustakaan peran pustakawan sangat penting karena pustakawan adalah sosok vital dalam

pengelolaan perpustakaan. Semakin besar perpustakaan membutuhkan semakin banyak pula pustakawan, hal ini disebabkan oleh pengelolaan perpustakaan yang semakin kompleks

Pustakawan yang baik adalah pustakawan yang bisa memberi pelayanan yang maksimal, pelayanan perpustakaan menjadi fokus utama karena layanan ini berkaitan langsung terhadap konsumen perpustakaan atau dalam dunia perpustakaan disebut pemustaka.

Gedung perpustakaan merupakan salah satu penunjang pelayanan perpustakaan yang baik, ketersediaan gedung yang memenuhi standar mampu mendukung pelayanan yang prima kepada pemustaka,

Alokasi anggaran untuk koleksi disebut alokasi operasional dan anggaran untuk gedung disebut anggaran non operasional, Anggaran perpustakaan perguruan tinggi diatur dalam dokumen Standar Nasional Indonesia (SNI) nomor 7330 tahun 2009 poin 12. Pengaturan tersebut hanya terdiri dari satu kalimat, yaitu: “Anggaran perpustakaan sekurang-kurangnya 5% dari total anggaran perguruan tinggi di luar belanja pegawai.” (Standar Nasional Indonesia Nomor 7330, 2009) Dengan berkembangnya perpustakaan digital serta munculnya koleksi digital sebagai

sarana media informasi, maka standar teknik semakin diperlukan oleh perpustakaan untuk mengaplikasikan TIK.

Kerja sama merupakan sesuatu yang penting bagi kemajuan perpustakaan, kerja sama dengan unit-unit tersebut dapat menunjang pengembangan berbagai aspek untuk mengembangkan perpustakaan perguruan tinggi. Lebih jauh, UU no. 43 tahun 2007 mengatur tentang kerja sama perpustakaan pada pasal 42 sebagai berikut:

- a) Perpustakaan melakukan kerja sama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan layanan kepada pemustaka.
- b) Peningkatan layanan kepada pemustaka sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertujuan untuk meningkatkan jumlah pemustaka yang dapat dilayani dan meningkatkan mutu layanan perpustakaan.
- c) Kerja sama sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan peningkatan layanan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan memanfaatkan sistem jejaring perpustakaan yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi. (Achmad Agung N, 2020)

## 2. Strategi Peningkatan Mutu

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia menguraikan beberapa arti kata strategi yaitu "ilmu siasat perang, siasat perang, atau aka (tipu muslihat) untuk mencapai maksud tertentu". Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa strategi berkaitan erat dengan peperangan (Puspoko Ponco R, 2020).

Strategi dapat dipandang sebagai pola tujuan, kebijakan, program, tindakan, keputusan, atau alokasi sumber daya yang mendefinisikan bagaimana organisasi itu, apa yang dikerjakan dan mengapa organisasi melakukannya. Oleh karena itu merupakan perluasan misi guna menjangkau organisasi dan lingkungannya. Strategi biasanya dikembangkan untuk mengatasi isu strategi, strategi menjelaskan respon organisasi terhadap pilihan kebijakan pokok (Bryson, Jhon M, 2001 : 189).

Perpustakaan yang berkualitas adalah perpustakaan yang telah memenuhi standar yang diwujudkan dengan peningkatan mutu. Mutu disebut juga sebagai kualitas yang merupakan suatu proses penelitian dengan standar yang sudah ditetapkan untuk menilai hasil suatu kegiatan. Mutu dapat dinilai dengan menetapkan standar nilai dengan mencari elemen-elemen mutu yang sama. Menurut Tjiptono mengenai persamaan mutu adalah:

- 1) Meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
- 2) Mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
- 3) Merupakan solusi yang selalu berubah (suatu yang bermutu saat ini dapat tidak bermutu dimasa yang akan datang).

Selanjutnya Tjiptono juga merasa perlu untuk mempertimbangkan 5 dimensi pokok mutu, yaitu:

1. Bukti, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan, yaitu kemampuan memberikan layana yang cepat, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan secara tanggap.
4. Jaminan, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat, bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan kemudahan, komunikasi yang baik, pelatihan pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Mutu yang baik adalah mutu yang dilakukan secara internal, karena mutu harus dilakukan dari dalam. Didalam perpustakaan, mutu merupakan elemen penting ketika perpustakaan tersebut akan melakukan perbaikan atau perkembangan. Langkah awal yang tepat dilakukan dengan memperhatikan unsur-unsur internal di dalam perpustakaan, hal tersebut dapat dilaksanakan dengan menggunakan peningkatan mutu internal. Ruang lingkup mutu internal meliputi:

- 1) Sasaran dan rencana mutu perpustakaan
- 2) Struktur perpustakaan
- 3) Rencana kegiatan tahunan
- 4) Standar waktu pelayanan
- 5) Kepuasan pelayanan
- 6) Evaluasi kinerja perpustakaan
- 7) Proses bisnis lainnya.

Strategi merupakan suatu proses dalam membuat sebuah kebijakan dan program yang bertujuan untuk mempertahankan kesesuaian sumber daya dan sasaran dalam sebuah organisasi dalam mencapai peluang-peluang yang terus berkembang. Dari penjabaran diatas dapat diambil beberapa hal yang dapat menentukan strategi peningkatan mutu dalam lembaga perpustakaan:

- a. Pembuatan program kerja

Program kerja merupakan suatu rencana kegiatan dalam program

yang dibuat oleh perpustakaan untuk membuat perpustakaan lebih terarah, terpadu dan tersistematis yang dibuat berdasarkan waktu yang telah dibuat oleh perpustakaan tersebut. Salah satu program kerja yang telah dilakukan oleh perpustakaan lain Kediri adalah pemanfaatan IT yang mempermudah pelayanan perpustakaan dan pengelolaan oleh pustakawan.

b. Peningkatan sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam sebuah organisasi maupun perpustakaan, karena SDM memiliki kuasa pada setiap pekerjaan yang berjalan pada perpustakaan. Untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan, pengelolaan SDM harus mampu menguasai hal-hal yang berhubungan dengan perpustakaan.

c. Visi dan misi perpustakaan

Setiap lembaga pasti memiliki visi dan misi yang dilaksanakan untuk mewujudkan tujuan perpustakaan. Perpustakaan lain Kediri juga memiliki visi dan misi untuk meningkatkan mutu pelayanan. Visi perpustakaan lain Kediri adalah “Unggul dalam pelayanan, koleksi dan sumber daya manusia yang produktif untuk mendukung pengembangan ilmu keislaman”. Sedangkan misi dari perpustakaan IAIN Kediri adalah:

- 1) Mendayagunakan koleksi perpustakaan untuk mendukung tri darma perguruan tinggi
- 2) Mengembangkan kemampuan mencari, mengelola serta memanfaatkan informasi
- 3) Mendukung budaya baca dan tulis bagi sivitas akademika
- 4) Meletakkan dasar-dasar mandiri
- 5) Mengembangkan kerjasama bidang kepustakawanan.

d. Penyediaan fasilitas yang memadai

Setiap perpustakaan memiliki fasilitas-fasilitas yang disediakan untuk pengguna perpustakaan yang bertujuan untuk menunjang proses pembelajaran, salah satunya adalah buku-buku baik berupa buku pelajaran, bacaan, kamus-kamus maupun buku penunjang lainnya.

e. Pembuatan aturan dan tata tertib perpustakaan

Tingkat-tingkat strategi menurut Higgins, yaitu: a) erprise Strategy yaitu Strategi yang berkaitan dengan respons masyarakat. Dalam strategi enterprise terlihat relasi antara organisasi dan masyarakat luar, sejauh interaksi itu akan dilakukan sehingga dapat menguntungkan organisasi. Strategi itu juga menampakkan bahwa organisasi sungguh-sungguh bekerja dan berusaha untuk memberi pelayanan yang baik terhadap tuntutan dan kebutuhan

masyarakat. b) Corporate Strategy yang berkaitan dengan misi organisasi, sehingga sering disebut grand strategy yang meliputi bidang yang digeluti oleh suatu organisasi. c) business Strategy, Strategi pada tingkat ini menjabarkan bagaimana merebut pasaran di tengah masyarakat. Strategi ini dimaksudkan untuk dapat memperoleh keuntungan-keuntungan strategik yang sekaligus mampu menunjang berkembangnya organisasi ke tingkat yang lebih baik. d) Fungsional Strategy, Strategi ini merupakan strategi pendukung dan untuk menunjang suksesnya strategi lain (Salusu, 2003 : 101).

Faktor pendukung dalam meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan, meliputi kepemimpinan, pengarahan, komunikasi, pemberian motivasi dan penyediaan sarana dan prasarana atau fasilitas.

Kepemimpinan disini khususnya yaitu instruksi rektor yang kemudian kepala perpustakaan dan dilanjutkan oleh staf-staf pegawai di perpustakaan. Pengarahan dan komunikasi yang ada disini yaitu kepala rektor dan kepala perpustakaan, kepala perpustakaan dengan para staf, dan staf kepada mahasiswa. Pemberian motivasi dan penyediaan sarana dan prasarana atau fasilitas ditujukan kepada mahasiswa

agar lebih mudah dalam memanfaatkan perpustakaan.

#### 1. Faktor pendukung

- a) Pemanfaatan program komputer  
Pemanfaatan disini sesuai dengan rancangan yang telah dibuat pada program kerja yang telah tertera.
- b) Adanya staf yang berkompeten di bidangnya
- c) Pelaksanaan visi misi perpustakaan  
Dalam pelaksanaan visi dan misi perpustakaan sekolah disini yaitu perpustakaan sekolah yang representatif sebagai pusat, informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan agama sehingga mampu, menjadi penopang keberhasilan pendidikan di sekolah, menjadikan perpustakaan sebagai jantungnya sekolah. Dan menjalankan misi dengan memberikan layanan yang mudah, ramah, tegas, tertib dan tangkas. Meningkatkan sarana penunjang untuk pelayanan pemakai, Menyediakan sumber informasi dan ilmu pengetahuan yang dapat menunjang proses pembelajaran dan pendidikan di sekolah.
- d) Penyediaan buku-buku referensi yang memadai
- e) Pelaksanaan aturan dan tata tertib yang baik

#### 2. Faktor penghambat

a. Pendanaan

b. Perawatan fasilitas

Langkah-langkah yang dilakukan dalam upaya peningkatan perpustakaan, Menentukan standar-standar yang akan digunakan menjadi dasar pengendalian, mengukur pelaksanaan suatu hasil yang telah dicapai, membandingkan pelaksanaan atau hasil dengan standar dan menentukan penyimpangan bila ada, melakukan tindakan perbaikan jika terdapat penyimpangan pelaksanaan dan tujuan sesuai dengan rencana yang pas dan tidak main hakim sendiri.

## **PENUTUP**

Layanan perpustakaan merupakan salah satu aspek penting yang harus dijaga, karena mutu internal perpustakaan salah satunya dipengaruhi oleh baiknya layanan perpustakaan. Dalam meningkatkan mutu internal tentunya memerlukan strategi yang matang, strategi disusun berdasarkan issue yang muncul kemudian dicari solusinya. Strategi tersebut harus memperhatikan apa saja yang paling dibutuhkan mahasiswa, salah satunya meningkatkan pelayanan.

Perpustakaan IAIN Kediri menerapkan strategi pengoptimalan layanan sebagai salah satu jalan meningkatkan mutu internal. Strategi yang diterapkan meliputi penggunaan

teknologi komputer seperti dalam pencarian katalog buku, peminjaman mandiri, pengembalian bahkan sampai pendigitalan koleksi. Selain itu perpustakaan IAIN Kediri juga menerapkan strategi melalui staf-staf yang berkompeten sehingga mampu memberi pelayanan yang optimal, strategi selanjutnya adalah perumusan visi misi yang jelas mengunggulkan pelayanan sehingga mampu menjadi pelecut semangat memberikan pelayanan yang optimal, strategi yang tak kalah penting adalah penyediaan koleksi yang memadai karena perpustakaan IAIN Kediri merupakan perpustakaan milik perguruan tinggi yang harus memiliki koleksi yang sangat lengkap dan terbaru. Yang terakhir strategi penerapan aturan dan tata tertib yang ketat akan sangat menunjang pelayanan yang optimal.

Layanan di perpustakaan IAIN Kediri semakin dioptimalkan demi memuaskan pemustaka, sekaligus meningkatkan mutu internalnya. Layanan tersebut sudah banyak dirasakan oleh mahasiswa dan pengunjung lain. Tempat baca yang luas, adanya indeks yang memudahkan dalam mencari buku dan adanya sistem yang menunjukkan nomor dimana buku berada. Pelayanan perpustakaan telah dilakukan dengan sepenuh hati terbukti dengan semakin bertambahnya kemajuan-kemajuan yang



diberikan. Namun yang perlu diingat perlu adanya sinergi antara pustakawan dan pemustaka agar bisa menjaga fasilitas yang sudah semakin baik agar perpustakaan IAIN Kediri terus berbenah dan menjadi perpustakaan yang unggul dalam segala aspek, terutama dalam pelayanan.

Standar Nasional Indonesia Nomor 7330 tahun 2009 poin 12

Standar Nasional Indonesia Nomor 7330 Tahun 2009 Tentang Standar Perpustakaan.

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

UU no. 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan

### Daftar Pustaka

Achmad Agung N., Niken Ayu I. (2020). *Penggunaan Aplikasi Opac Untuk Meningkatkan Kualitas Manajemen Pelayanan Perpustakaan*. Kediri: JoIEM (Jurnal of Islamic Education Management).

Bryson, John M. (2001). *Perencanaan Strategi Bagi Organisasi Sosial (terjemahan M. Miftahuddin)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Poerwadarminta, W.J.S. (2007). *Kamus Umum Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*. Jakarta: Balai Pustaka.

Puspoko Ponco R., Ana Ulin N. (2020). *Pengaruh Sistem Informasi Slims Terhadap Manajemen Kemudahan Penggunaan Layanan Di Perpustakaan IAIN Kediri*. Kediri: JoIEM (Jurnal of Islamic Education Management).

Sri Hariyanti, Noviliya Noviliya (2020). *Pengaruh Pemberdayaan Kinerja Fungsional Pustakawan Terhadap Kualitas Perpustakaan*. Kediri: JoIEM (Jurnal of Islamic Education Management).

Salusu, J. (2003). *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia