
STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN PERPUSTAKAAN PUSAT UIN MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG DI ERA NEWNORMAL

Diah Mahardika Putri

Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas, Universitas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan,
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Indonesia

*diahmp20@gmail.com

ABSTRACT

The existence *work from home* caused by the Corona virus certainly has an impact on many things, including education. Education is very important for every individual in the world. Therefore, under no circumstances should education be stopped. Libraries are one of the learning resources that support the achievement of education. With a situation like this, of course, the library must serve users according to current conditions. Libraries must prepare strategies that will make it easier for users to use the library. The focus of the research in this study is: how is the strategy to improve the quality of central library services at UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, especially in this *new normal*. This study used qualitative research methods. Data collection techniques using observation, documentation and interviews with resource persons, namely the head of the library, secretary, and several library staff. The results showed that the Strategy for Quality Improvement of the Central Library of UIN Maulana Malik Ibrahim Malang in the *New Normal* namely: 1) online services, providing online services, namely: a) creating telegram groups, b) *e-theses*, c) services digital information, d) return service via expedition, e) *online education* improvement *online*, the library conducts trainings, namely: a) online training on turnitin, b) training on self-uploading of *e-theses*, c) ORS training (*Online Research Skills*); 3) join International/National library associations.

Keywords: Improvement Strategy; Service Quality; Library; and the New Normal Era.

ABSTRAK

Adanya *work from home* yang disebabkan oleh virus Corona ini tentu berdampak pada banyak hal, tidak terkecuali pendidikan. Pendidikan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap individu di dunia. Oleh karena itu, dalam kondisi apapun pendidikan tidak boleh dihentikan. Perpustakaan merupakan salah satu sumber belajar yang mendukung tercapainya pendidikan. Dengan keadaan yang seperti ini tentunya perpustakaan harus melayani pemustaka sesuai dengan kondisi saat ini. Perpustakaan harus menyiapkan strategi-strategi yang akan memudahkan pemustaka memanfaatkan perpustakaan. Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu: bagaimana strategi peningkatan mutu layanan perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang terutama di era *new normal* ini. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi dan wawancara dengan narasumber yaitu kepala perpustakaan, sekretaris, dan beberapa pegawai perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di Era *New Normal* yaitu: 1) *onlinenisasi* layanan, menyediakan layanan secara online yaitu: a) membuat grup telegram, b) layanan unggah mandiri *e-theses*, c) layanan informasi digital, d) layanan pengembalian melalui ekspedisi,

e) layanan pembayaran denda *online*: 2) peningkatan edukasi secara *online*, perpustakaan melakukan pelatihan-pelatihan yaitu: a) pelatihan daring turnitin, b) pelatihan unggah mandiri *e-theses*, c) pelatihan ORS (*Online Research Skills*); 3) bergabung dengan asosiasi-asosiasi perpustakaan Internasional/Nasional.

Kata-Kata Kunci: Strategi Peningkatan; Mutu Layanan; Perpustakaan; dan Era New Normal.

PENDAHULUAN

Coronavirus atau (SARS-CoV), siapa yang tidak mengenal tentang virus ini. Bahkan seluruh penduduk di dunia ini mengenal apa itu *Coronavirus*. Sejak Desember 2019 *Coronavirus* perlahan-lahan mulai menghebohkan seisi dunia. Lambat laun penyakit ini menyerang negara-negara tetangga seperti Korea Selatan, Jepang, dan lainnya tidak terkecuali Indonesia. Dikarenakan menularnya virus ini, pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk masyarakat agar bekerja dari rumah atau *work from home* (WFH). Hal ini bertujuan agar penularan penyakit Covid-19 tidak menyebar luas. Tentu saja hal ini berdampak pada banyak hal, mulai dari aktivitas perekonomian, aktivitas sosial, kesehatan masyarakat, dan tidak terkecuali aktivitas pendidikan. Pendidikan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap individu di dunia. Tidak hanya bagi setiap individu, pendidikan juga dibutuhkan bagi bangsa dan negara agar membentuk peradaban yang bermartabat serta mewujudkan kehidupan bangsa yang cerdas. Oleh karena itu, dalam kondisi apapun pendidikan tidak boleh dihentikan. Pendidikan akan terus mengalami perubahan seiring dengan berjalannya waktu.

Menurut Hasan Langgulung (dalam Uci Sunasi dan Rudi Ahmad Suryadi, 2012) pendidikan adalah proses memasukkannya ilmu pengetahuan kepada mereka yang belum memilikinya dari mereka yang dianggap memiliki ilmu tersebut. Ahmad Tafsir (dalam Uci Sunasi dan Rudi Ahmad Suryadi, 2012) pendidikan secara lebih luas yaitu bagaimana pribadi tersebut mengembangkan semua aspek yang berada di dalam dirinya seperti jasmani, akal, dan hati baik melalui pendidikan oleh diri sendiri, lingkungan, maupun orang lain (guru).

M.J. Langeveld (Uci Sunasi dan Rudi Ahmad Suryadi, 2012) pendidikan sebagai usaha, pengaruh, perlindungan dan bantuan yang diberikan kepada orang yang belum dewasa dari orang dewasa yang bertujuan untuk mendewasakan anak atau membantu anak tersebut agar dapat melakukan tugas hidupnya sendiri.

Dengan adanya penyakit Covid-19 yang menyebar luas, semua kegiatan dialihkan untuk dilakukan secara daring, termasuk pendidikan. Selama kurang lebih satu setengah tahun, semua sekolah yang ada melakukan pembelajaran secara *online*. Adanya Covid-19 tidak menghentikan berjalannya pembelajaran dan tujuan pendidikan harus tetap harus dicapai meskipun harus dilakukan secara *online*. Terdapat banyak sumber daya yang dapat dimanfaatkan oleh sekolah maupun Perguruan Tinggi untuk mencapai tujuan pendidikan. Salah satu sumber dayanya adalah perpustakaan.

Perpustakaan merupakan unit kerja yang menghimpun, mengelola dan menyajikan kekayaan intelektual untuk kepentingan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, dan rekreasi untuk mencerdaskan kehidupan bangsa (Maslachatus Shofi. M, 2013). Pencapaian tujuan pendidikan melalui perpustakaan dapat dicapai dengan meningkatkan mutu layanan yang ada agar siswa ataupun mahasiswa merasa sumber belajarnya terpenuhi.

Perpustakaan harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan kondisi saat ini. Tentu perpustakaan harus menata ulang strategi peningkatan mutu perpustakaannya dalam hal pelayanan.

Berhasil atau tidaknya suatu pelayanan yang berkualitas salah satunya dapat diketahui dengan melihat kepuasan pengguna yang merupakan sasaran utama pelayanan (Fandy Tjiptono, 2011). Oleh karena itu, perpustakaan harus memiliki strategi yang tepat dalam meningkatkan mutu layanannya. Dimana dengan peningkatan mutu layanan tersebut dapat membuat pemustaka menjadi lebih mudah dalam penggunaan perpustakaan, terutama di *Era New Normal*. Perpustakaan harus bisa meningkatkan pelayanan baik secara *offline* maupun *online*. Sehingga berdasarkan permasalahan tersebut tujuan penelitian ini yaitu (1) untuk mengetahui kebijakan dalam peningkatan mutu layanan perpustakaan terutama di era new normal, (2) untuk mengetahui strategi dalam peningkatan mutu layanan perpustakaan terutama di era new normal, (3) untuk mengetahui evaluasi dalam peningkatan mutu layanan perpustakaan terutama di era new normal.

KAJIAN LITERATUR

A. Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan di Era *New Normal*

1. Pengertian Peningkatan Mutu Layanan

Peningkatan merupakan suatu usaha menaikkan derajat, menaikkan nilai, dan memperbanyak produksi suatu hal (Ummi Chalsum, 2006). Menurut W. Edwards Deming (dalam Rudi Suardi, 2004) mutu adalah suatu solusi dalam mengatasi sebuah masalah agar terjadi pencapaian penyempurnaan secara terus-menerus. Menurut KBBI karya Dahlan (dalam Arista Atmadjati, 2012) pelayanan merupakan “suatu usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain”

Peningkatan mutu layanan adalah usaha yang dilakukan oleh individu maupun kelompok untuk menaikkan atau meningkatkan suatu nilai, derajat, ataupun kualitas dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara efektif dan efisien sehingga terpuaskan kebutuhan pelanggan tersebut.

2. Konsep Perpustakaan

a. Pengertian Perpustakaan

Menurut RUU Perpustakaan BAB 1 pasal 1 (dalam Sudirman Anwar, 2019) perpustakaan merupakan sebuah lembaga yang mengumpulkan pengetahuan dalam berbagai bidang baik yang tercetak dan terekam, dan mengelolanya untuk para pengguna yang membutuhkannya untuk kebutuhan intelektualitas.

b. Peran dan Fungsi Perpustakaan

1. Peran (Turnadi, 2018)

- a) Perpustakaan merupakan sumber informasi
- b) Berperan sebagai penyampai antara pemustaka dengan ilmu-ilmu pengetahuan yang ada dalam perpustakaan
- c) Mempunyai peranan sebagai jembatan dalam membangun komunikasi antar sesama pemakai maupun penyelenggara perpustakaan dengan masyarakat yang dilayani
- d) Dapat berperan aktif sebagai fasilitator, mediator, dan motivator bagi mereka yang ingin mencari, memanfaatkan, dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan

pengalamannya

- e) Merupakan agen perubahan, agen pembangunan, dan agen kebudayaan umat manusia
 - f) Berperan sebagai lembaga pendidikan non formal bagi anggota masyarakat dan pengujung perpustakaan.
 - g) Berperan dalam menghimpun dan melestarikan koleksi bahan Pustaka
 - h) Dapat berperan sebagai barometer atas kemajuan masyarakat dilihat dari intensitas kunjungan dan pemakaian perpustakaan
 - i) Berperan sebagai lembaga untuk mengembangkan minat baca, kegemaran membaca, kebiasaan membaca, dan budaya baca, melalui penyediaan berbagai bahan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat
2. Fungsi (Darmono, 2007)
- a) Fungsi informasi
 - b) Fungsi pendidikan
 - c) Fungsi kebudayaan
 - d) Fungsi rekreasi
 - e) Fungsi penelitian
 - f) Fungsi deposit

3. Perpustakaan dan Pendidikan

Menurut UU No. 20 tahun 2003 (dalam Sugianto, 2021) pendidikan merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk melebarkan potensi diri untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan, yang diperlukan dirinya, masyarakat, dan Negara melalui suasana belajar dan proses pembelajaran.

Banyak hal yang dapat membantu mewujudkan tujuan pendidikan tersebut. Salah satunya adalah dengan adanya perpustakaan dalam lembaga pendidikan. Perpustakaan menurut SNI 7320: 2009 (SNI, 2011) sangat berperan penting dikarenakan perpustakaan merupakan pusat sumber belajar.

4. Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan di Era *New Normal*

Usaha yang dilakukan oleh perpustakaan untuk menaikkan atau meningkatkan suatu nilai, derajat, ataupun kualitas layanan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka secara efektif dan efisien sehingga terpuaskan kebutuhan pemustaka tersebut, dan usaha ini dilakukan setelah masyarakat beraktivitas kembali setelah melakukan upaya pencegahan penyebaran virus Corona.

Terdapat beberapa unsur penunjang yang dapat menunjang kelancaran kegiatan layanan, antara lain pemustaka (pengguna), koleksi, pustakawan, dana, sarana, dan prasarana (Elva Rahma, 2018).

B. Kebijakan dan Strategi Peningkatan Mutu Layanan

1. Pengertian Kebijakan dan Strategi

Secara etimologi, kebijakan (*policy*) merupakan turunan dari bahasa Yunani, yaitu 'polis' yang berarti kota (*city*) (dalam Sukarman Purba, 2021). Kebijakan merupakan suatu kegiatan atau usaha para aktor secara terencana, strategis, dan berkelanjutan dalam mengambil keputusan kebijakan untuk menyelesaikan masalah kebijakan agar mencapai

tujuan yang ditetapkan (Muhammad In'am Esha, 2020).

Kata strategi berasal dari kata *Strategos* dalam bahasa Yunani merupakan gabungan dari *Stratos* atau tentara dan *ego* atau pemimpin. Strategi dirumuskan sedemikian rupa sehingga jelas apa yang sedang dan akan dilaksanakan perusahaan demi mencapai tujuanyang ingin dicapai (Sesra Budio, 2019).

Tahap-tahap kebijakan publik menurut William Dunn (dalam Budi Winarno, 2007):

- a. Penyusun agenda, bertujuan untuk menemukan sumber masalah yang kemudian akan menghasilkan sebuah kebijakan sebagai bentuk penyelesaian masalah.
- b. Formulasi kebijakan, masalah-masalah yang sudah dipilih tadi akan dibahas dan dikelompokkan untuk mencari solusi dari setiap masalah. Diantara beberapa pilihan yang ada, akan dipilih yang terbaik kemudian yang akan ditetapkan inilah yang merupakan inti dari proses formulasi kebijakan publik.
- c. Adopsi/legitimasi kebijakan, merupakan sebuah tahap yang membutuhkan keyakinan penuh mengenai kebijakan seperti apa yang kemudian akan di sah kan. Jika sudah dipilih maka kebijakan akan ditetapkan.
- d. Implementasi kebijakan, tahap pembuktian dari kebijakanyang telah ditetapkan.
- e. Penilaian kebijakan, merupakan tahap penilaian atas kebijakan yang telah dijalankan, apakah kebijakan tersebut sudah sejalan dengan yang direncanakan dan apakah sudah dapat menyelesaikan masalah-masalah yang ada.

2. Strategi Peningkatan Mutu Layanan

Pelayanan yang dapat membuat harapan pelanggan terpenuhi merupakan pelayanan yang baik dan berkualitas (Majid S.A., 2009). Jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas, begitu juga sebaliknya (P. Kotler dan K.L Keller, 2009).

Terdapat lima dimensi *Service Quality* yang dapat dijadikan sebagai peningkatan mutu layanan, yaitu:

- a. *Tangibles* (tampak)
- b. *Reliability* (kehandalan)
- c. *Responsiveness* (daya tanggap)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Empathy* (empati)

Selain itu terdapat beberapa strategi perpustakaan yang diterapkan dalam era *new normal* sebagai bentuk peningkatan mutu layanan (Suharti AD, 2020), yaitu:

- a. Layanan Penelusuran *Online*
- b. Layanan *E-Resources*
- c. Layanan Repositori Institusi
- d. Layanan *Digital Library*
- e. Layanan Cek Plagiasi *Online*
- f. Layanan Bebas Pustaka *Online*
- g. Tutorial *Online*
- h. Literasi Informasi *Online*
- i. Webinar
- j. Konsultasi Perpustakaan & Kepustakawanan *Online*

3. Kebijakan dan Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan

Kebijakan perpustakaan merupakan pedoman yang dibuat oleh perpustakaan yang akan menjadi petunjuk dalam melakukan kegiatan perpustakaan dan sebuah aturan yang dibuat dan dipatuhi oleh perpustakaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Strategi perpustakaan merupakan sebuah rencana yang disusun dan dirancang untuk meningkatkan nilai atau kualitas layanan perpustakaan. Dengan layanan perpustakaan yang prima, perpustakaan akan mendapatkan pengakuan baik dari pengguna. Sehingga, meningkatkan mutu layanan perpustakaan terutama di era *new normal* seperti sekarang sangatlah diperlukan, karena perpustakaan harus menyesuaikan kembali kebutuhan pengguna dan keadaan saat ini.

C. Evaluasi dalam Peningkatan Mutu Layanan

1. Pengertian Evaluasi

Kata evaluasi berasal dari bahasa Inggris yaitu "*evolution*". Dalam bahasa Arab disebut *al-Taqdir*, dalam bahasa Indonesia berarti penilaian. Akar katanya adalah *value* dalam bahasa Inggris, *al-Qimah* dalam bahasa Arab, yang artinya nilai dalam bahasa Indonesia. Menurut Arifin (dalam Hendro Widodo, 2021) evaluasi adalah suatu proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk menentukan kualitas (nilai dan arti) dari sesuatu berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu dalam rangka mengambil suatu keputusan.

2. Manajemen Mutu Layanan dan Evaluasi

Manajemen berasal dari perkataan *manage to man*. Kata *manage* berarti 'mengatur atau mengelola', sedangkan kata *man* 'manusia'. ISO 8420 (*Quality Vocabulary*) (dalam Ahmad, 2020) mengartikan manajemen mutu sebagai kegiatan dari semua fungsi-fungsi manajemen untuk menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengaplikasikannya melalui alat-alat seperti perencanaan mutu, pengendalian mutu, jaminan mutu, dan peningkatan mutu. manajemen mutu layanan adalah sebuah kegiatan yang dilakukan dalam rangka meningkatkan nilai atau kualitas dari layanan tersebut dengan memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen.

Adanya evaluasi ini akan memberikan informasi yang berguna untuk perbaikan program atau kegiatan untuk kedepannya (Farida Yusuf Tayibnapi, 2000). Proses evaluasimelalui beberapa tahaoan. Berikut tahapan evaluasi (Husein Umar, 2005), yaitu:

- a. Penentuan materi evaluasi
- b. Merancang (desain) kegiatan evaluasi
- c. Pengumpulan data
- d. Pengolahan dan analisis data
- e. Pelaporan hasil evaluasi
- f. Tindak lanjut hasil evaluasi

3. Evaluasi dalam Peningkatan Mutu Layanan

Evaluasi dalam peningkatan mutu layanan adalah suatu proses penilaian yang dilakukan setelah melakukan usaha menaikkan suatu nilai ataupun kualitas dari sebuah layanan, untuk menentukan apakah program peningkatan tersebut sudah tercapai sesuai dengan yang diharapkan atau belum.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, mengenai jenis penelitian, penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi kasus. penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, yang beralamat di Jl. Gajayana No.50, Dinoyo, Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur, 65149. Yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah mengenai strategi perpustakaan pusat UIN Malang untuk meningkatkan mutu layanan di era *new normal*. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Miles, Huberman, dan Saldana dengan tahapan, yaitu: kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*).

HASIL

A. Kebijakan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam Peningkatan Mutu Layanan di Era *New Normal*

Perpustakaan Pusat UIN Malang menghadapi tantangan yaitu, bagaimana perpustakaan tetap memberikan layanan yang prima ditengah kondisi yang mengharuskan melakukan kegiatan secara *online*. Kebijakan dibuat untuk memecahkan masalah-masalah perpustakaan dengan mementingkan kebutuhan pemustaka. penelitian ini menghasilkan bahwa terdapat tahapan-tahapan yang dilakukan oleh perpustakaan yaitu:

1. Persiapan, tahap ini memikirkan mengenai metode, siapa sajakah yang akan ikut dalam perumusan tersebut, dan hal-hal lainnya mengenai kebutuhan perumusan kebijakan ini.
2. Pembahasan, topik yang diangkat tadi dianalisis mengenai permasalahan-permasalahannya, cara penanganannya, resiko-resiko yang ada didalamnya.
3. Pengambilan keputusan, Semua alternatif-alternatif pemecahan masalah yang telah dipaparkan tadi akan dipilih satu yang terbaik. Kebijakan yang telah dipilih ini nantinya dapat berupa suatu peraturan atau pun strategi yang akan digunakan dalam melayani pemustaka.
4. Implementasi, tahap pelaksanaan dari kebijakan yang telah ditetapkan.
5. Penilaian, tahap dimana kebijakan yang telah dijalankan ini dinilai apakah kebijakan itu benar-benar dapat mengatasi permasalahan yang ada di lapangan atau belum.

Hasil penelitian selain tahapan dalam perumusan kebijakan, yaitu mengenai bentuk-bentuk kebijakan hasil dari perumusan. Salah satu bentuk kebijakan tersebut adalah berupa surat edaran. Surat edaran merupakan bentuk dari kebijakan yang sifatnya resmi. Hasil penelitian lain mengenai kebijakan bahwa jika kepentingan kebijakan yang tidak resmi akan berbentuk e-poster yang berisikan pengumuman mengenai sistem layanan yang ada. Biasanya kebijakan dalam bentuk e-poster ini akan diunggah di *website* resmi perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

B. Strategi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam Peningkatan Mutu Layanan di Era *New Normal*

1. Onlinenisasi layanan
 - a. Membuat grup telegram, tujuan utama dari adanya grup telegram ini adalah agar pengguna perpustakaan yang mempunyai pertanyaan ataupun keluhan dapat langsung menyampaikannya melalui kolom komentar yang ada.
 - b. Layanan unggah mandiri *e-theses*, layanan ini mahasiswa dapat secara mudah

mengunggah tugas akhirnya tanpa perlu ke perpustakaan.

- c. Layanan informasi digital, perpustakaan pusat UIN Malang menyediakan informasi-informasi yang dapat diakses secara *online* dari beberapa *web*. Perpustakaan juga melanggan beberapa *database* jurnal elektronik.
- d. Layanan pengembalian melalui ekspedisi, buku yang dikembalikan bisa dialamatkan langsung pada Perpustakaan dengan syarat mahasiswa mencantumkan *foto copy* KTM.
- e. Layanan pembayaran denda *online*, layanan ini merupakan layanan yang efektif dan efisien. Kedua belah pihak baik perpustakaan dan pemustaka tidak dirugikan. Hal ini memudahkan mahasiswa dalam menyelesaikan tanggungan denda tanpa perlu mengunjungi perpustakaan.

2. Peningkatan edukasi secara online

- a. Pelatihan daring turnitin, dengan adanya pelatihan ini, mahasiswa dapat memanfaatkannya dalam pembuatan karya ilmiah selain agar mengetahui pengoperasian Turnitin, juga agar tidak terjadi plagiasi.
- b. Pelatihan unggah mandiri *e-theses*, mahasiswa akhir yang biasanya harus mengunjungi perpustakaan untuk menyerahkan hard file tugas akhirnya, namun untuk saat ini hanya perlu mengunggahnya sendiri sesuai prosedur yang dijelaskan dalam pelatihan ini.
- c. Pelatihan ORS (*Online Research Skills*), pelatihan ini bertujuan agar mahasiswa mampu mencari informasi yang dibutuhkan dengan menyediakan *database-database* jurnal elektronik, sehingga memudahkan mahasiswa untuk mengaksesnya.

3. Bergabung dengan asosiasi-asosiasi perpustakaan Internasional/Nasional.

Aktif dalam asosiasi perpustakaan Internasional maupun Nasional merupakan salah satu strategi peningkatan mutu layanan. Ini menjadi salah satu sarana untuk mendapatkan pengakuan secara Internasional. Dengan tergabungnya perpustakaan UIN Malang dengan asosiasi-asosiasi tentu memberikan dampak yang sangat baik bagi perpustakaan maupun bagi Universitas.

C. Evaluasi dalam Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di Era *New Normal*

Pelaksanaan evaluasi di perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim ini, baik itu mengenai kebijakan ataupun strateginya dilakukan dengan dua macam evaluasi, yaitu:

1. Rencana Tindak Lanjut Manajemen (RTM), evaluasi ini dipimpin oleh bapak Rektor, atau bisa dibilang evaluasi ini adalah tingkat Universitas. Kepala perpustakaan menyampaikan bahwa dalam evaluasi ini adalah rapat mengenai program-program perpustakaan yang sudah direncanakan sebelumnya dan mengenai kinerja dari perpustakaan sendiri.
2. Evaluasi dalam ruang lingkup perpustakaan, jika RTM adalah evaluasi berskala besar, maka evaluasi ini berskala kecil. Evaluasi ini hanya dilakukan antar pegawai. Evaluasi ini biasanya diawali dengan monitoring yang dilakukan oleh kepala perpustakaan. Kepala

perpustakaan setiap harinya akan menyempatkan melakukan monitoring terhadap para pegawai yang lain.

Selain itu dari pernyataan bapak Mufid diatas, terdapat enam tahapan yang dilalui perpustakaan dalam mengevaluasi, yaitu persiapan materi, menyusun kegiatan evaluasi, mengumpulkan data sesuai kebutuhan perpustakaan, penganalisisan data, melaporkan, dan tindak lanjut dari hasil.

Selain itu terdapat faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan kebijakan ataupun strategi yang telah dirumuskan.

1. Faktor penghambat
 - a. Peralihan sistem layanan dari *offline* ke *online*
 - b. SDM kurang merata
 - c. Kurang *updatenya* mahasiswa tentang media sosial resmi perpustakaan
 - d. Tidak semua pegawai mempunyai kemampuan dalam memberikan pelatihan
2. Faktor pendukung
 - a. Teknologi
 - b. Kebijakan yang jelas

PEMBAHASAN

A. Kebijakan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam Peningkatan Mutu Layanan di Era *New Normal*

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan baik bersumber dari data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, maka ditemukan bahwa kebijakan yang dirumuskan oleh perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang ini dibuat untuk memecahkan suatu masalah. Hal ini juga selaras dengan pendapat yang disampaikan oleh Joko Widodo:2021 dalam bukunya bahwa kebijakan dibuat untuk mengatasi tantangan yang ada. Kebijakan dilakukan untuk memecahkan masalah-masalah perpustakaan dengan mementingkan kebutuhan pemustaka.

Dalam perumusan kebijakan tersebut tentunya perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang melalui beberapa tahapan diantaranya:

1. Persiapan, tahap ini merupakan tahap perencanaan dalam perumusan kebijakan perpustakaan. Pada tahap ini perpustakaan melihat situasi dan kondisi yang ada dilapangan dan mengangkat suatu topik untuk dijadikan kebijakan.
2. Pembahasan, pada tahap ini segala sesuatu yang telah dipersiapkan akan dibahas. Tahap ini kebijakan dalam proses perumusan.
3. Pengambilan keputusan, kemudian setelah melalui proses tersebut, terdapatlah satu keputusan yang terbaik yang akan ditetapkan nantinya menjadi kebijakan perpustakaan. Semua alternatif-alternatif pemecahan masalah yang telah dipaparkan tadi akan dipilih satu yang terbaik.
4. Implementasi, kebijakan yang telah ditetapkan akan dijalankan baik itu pihak yang merumuskan, pemustaka, semua yang berkaitan dengan perpustakaan harus mengikuti kebijakan yang telah ditetapkan.
5. Penilaian, merupakan tahap dimana kebijakan yang telah dijalankan ini dinilai apakah kebijakan itu benar-benar dapat mengatasi permasalahan yang ada di lapangan atau belum. Dari penilaian ini akan ada hasil akhir yang akan menentukan tindak lanjut dari kebijakan ini.

Hal diatas sesuai dengan pendapat Willian Dunn (dalam Budi Winarno, 2007)

mengatakan bahwa langkah-langkah perumusan kebijakan meliputi penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi/legitimasi kebijakan, implementasi kebijakan, dan penilaian kebijakan. Setelah melalui perumusan tersebut, bentuk dari kebijakan perpustakaan yang dihasilkan ini berupa surat edaran. Didalam surat edaran tersebut sudah dijelaskan mengenai bagaimana perubahan layanan yang ada di perpustakaan selama keadaan masih belum normal.

Sehingga dengan adanya kebijakan, lebih mudah bagi pemustaka dalam memahami sistem layanan perpustakaan. Surat edaran merupakan bentuk dari kebijakan yang sifatnya resmi. Hasil penelitian lain mengenai kebijakan bahwa jika kepentingan kebijakan yang tidak resmi akan berbentuk e-poster yang berisikan pengumuman mengenai sistem layanan yang ada. Biasanya kebijakan dalam bentuk e-poster ini akan diunggah di *website* resmi perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

B. Strategi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam Peningkatan Mutu Layanan di Era *New Normal*

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti menemukan bahwa strategi yang digunakan oleh perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah sebagai berikut:

1. Onlinenisasi layanan

- a. Membuat grup telegram, tujuan dari pembuatan grup telegram ini adalah agar semua apa yang dikeluhkan oleh pemustaka itu bisa diajukan disini. Semua pertanyaan yang berkaitan dengan layanan perpustakaan dapat langsung disampaikan. Pertanyaan atau keluhan yang diajukan akan direspon pada jam dan hari kerja.
- b. Layanan unggah mandiri e-theses, e-theses merupakan suatu sistem yang memberikan layanan dalam mengakses semua tugas akhir (*theses*) baik dari Strata Satu hingga Pasca Sarjana UIN Maliki Malang. Dengan layanan ini mahasiswa dapat secara mudah mengunggah tugas akhirnya tanpa perlu ke perpustakaan. Mahasiswa hanya mengikuti pelatihan yang disediakan dan mengunggah sesuai aturan yang sudah dijelaskan.
- c. Layanan informasi digital, perpustakaan pusat UIN Malang menyediakan informasi-informasi yang dapat diakses secara online dari beberapa website. Semua informasi mengenai sumber informasi yang disediakan oleh perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang sudah tertera jelas pada website resmi perpustakaan.
- d. Layanan pengembalian melalui ekspedisi, layanan pengembalian buku bagi mahasiswa yang masih mempunyai tanggungan. Mahasiswa hanya perlu menyertakan KTM nya dan mengalamatkannya ke perpustakaan.
- e. Layanan pembayaran denda online, layanan ini memudahkan mahasiswa dalam menyelesaikan tanggungan denda tanpa perlu mengunjungi perpustakaan. Mahasiswa yang mempunyai tanggungan hanya mengunduh salah satu aplikasi yang sudah tertera diatas kemudian perpustakaan telah menyediakan barcode untuk pembayaran.

2. Peningkatan edukasi secara online

- a. Pelatihan daring turnitin, pelatihan yang ditujukan terutama bagi mahasiswa akhir. Pelatihan ini akan menjelaskan tata cara penggunaan Turnitin yang benar.

Karena seringkali mahasiswa mengubah sistem yang ada di Turnitin tanpa tau konsekuensinya.

- b. Pelatihan unggah mandiri *e-theses*, pelatihan untuk tata cara mengunggah tugas akhir mahasiswa. Setelah melalui prosedur yang sudah dijelaskan di pelatihan, mahasiswa harus mengkonfirmasi melalui contact person pegawai perpustakaan sesuai dengan jurusan masing-masing.
 - c. Pelatihan ORS (*Online Research Skills*), pelatihan mengenai pengenalan jurnal-jurnal elektronik yang disediakan oleh perpustakaan.
3. Bergabung dengan asosiasi-asosiasi perpustakaan Internasional/Nasional.

Strategi-strategi yang digunakan oleh perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang ini selaras dengan pendapat yang diungkapkan oleh Suharti AD, yaitu dari 10 strategi yang diungkapkan terdapat 8 strategi yang sama yaitu Layanan Penelusuran *Online*, Layanan *E-Resources*, Layanan Repositori Institusi, Layanan Cek Plagiasi *Online*, Tutorial *Online*, Literasi Informasi *Online*, Webinar, dan Konsultasi Perpustakaan & Kepustakawanan *Online*.

Strategi yang digunakan oleh perpustakaan UIN Malang ini juga sudah selaras dengandimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman, et al. yaitu:

- a. *Tangibles* (tampak), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, orang, dokumen baik tercetak maupun visual. Di era seperti ini layanan yang dilakukan oleh perpustakaan sudah tampak. Sumber informasi baik yang tercetak maupun digital sudah disediakan dua-duanya.
- b. *Reliability* (kehandalan), salah satu bentuk perpustakaan meningkatkan layanan yang handal yaitu dengan memahami apa yang dibutuhkan pemustaka. Pegawai akan terjun langsung sesuai dengan kebutuhan pemustaka.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), perpustakaan menerapkan daya tanggap ini membuat grup telegram. Segala sesuatu yang ditanyakan atau dikeluhkan dapat langsung disampaikan, sehingga perpustakaan dapat melakukan layanan sesuai yang diharapkan pemustaka. Tidak hanya melalui telegram, kualitas daya tanggap ini dapat dilihat dari sikap pegawai yang membantu mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam melakukan peminjaman pada saat itu. Pegawai dapat menjelaskan prosedur-prosedur yang harus dilalui dengan jelas.
- d. *Assurance* (jaminan), dalam memberikan layanan, tentu perpustakaan harus memberikan rasa percaya pada pemustaka. hal ini dapat dilihat dari sikap pegawai yang sopan dan ramah saat melayani mahasiswa.
- e. *Empathy* (empati), berkomunikasi atau berhubungan baik dengan pelanggan untuk memahami apa yang pelanggan butuhkan. Hal ini nampak terlihat jelas dari sikap pegawai perpustakaan yang mampu berkomunikasi dengan baik mengenai pertanyaan-pertanyaan atau keluhan mengenai layanan di perpustakaan UIN Maliki Malang ini.

C. Evaluasi dalam Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di Era *New Normal*

Evaluasi merupakan suatu langkah penting dalam menjalankan sebuah organisasi.

Menurut Stufflebeam dan Shinkfield evaluasi adalah proses merencanakan, memperoleh, melaporkan, dan menggunakan informasi deskriptif dan mempertimbangkan beberapa manfaat objek, nilai signifikansi dan kejujuran dalam rangka memandu pengambilan keputusan, akuntabilitas, dukungan, menyebarkan praktek-praktek yang efektif serta meningkatkan pemahaman tentang fenomena-fenomena yang terlibat (dalam Rusydi Anandadan Tien Rafida, 2017).

Pelaksanaan evaluasi yang dilakukan oleh perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang ini melalui 6 tahapan, adapun tahapan 6 tahapan tersebut, yaitu:

1. Persiapan materi, materi-materi yang akan dibahas dalam pelaksanaan evaluasi dikumpulkan. Baik itu berupa evaluasi kebijakan, program kerja perpustakaan, dan yang lainnya. Kepala perpustakaan UIN Malang biasanya memonitoring pada masing-masing bagian layanan untuk melihat bagaimana pelaksanaan pelayanan. Kemudian dari hal tersebut akan muncul sebuah permasalahan yang nantinya akan dipaparkan pada rapat pengevaluasian. Sumber materi evaluasi bisa saja dari hal lainnya, akan tetapi hal yang diutamakan dalam evaluasi jelas mengenai layanan yang ada.
2. Menyusun kegiatan evaluasi, dalam tahap ini perpustakaan pusat UIN Malang merancang bagaimana jalan kegiatan evaluasi, dengan menentukan siapa sajakah yang terlibat dalam rapat. Kepala perpustakaan mengutamakan pihak-pihak yang mengalami langsung mengenai topik evaluasi ini. Karena pegawai tersebut yang lebih mengetahui bagaimana berjalannya kegiatan tersebut. Selain pihak-pihak ini, perpustakaan juga harus mendesain jalannya evaluasi. Data-data apa saja yang dibutuhkan juga menjadi hal penting dalam tahap ini. Karena dengan terlengkapinya kebutuhan evaluasi ini, maka akan lebih mudah evaluasi dapat berjalan dengan lancar.
3. Mengumpulkan data sesuai kebutuhan perpustakaan, pada tahap ini semua apa yang telah ditentukan mengenai data-data tadi akan dikumpulkan. Data-data yang dibutuhkan harus terlengkapi. Dengan begitu kegiatan evaluasi akan berjalan lancar.
4. Penganalisisan data, data yang telah dikumpulkan tadi akan dianalisis secara bersama-sama oleh tim rapat. Data tersebut dapat berupa kendala-kendala dalam melaksanakan program, atau bisa juga mengenai perubahan kebijakan karena memang sudah tidak sesuai dengan keadaan, dan lain sebagainya. Fakta-fakta yang sudah dipaparkan ini akan dilihat bagaimana perbandingan antara hal yang diharapkan dan apa yang ada di kenyataan. Biasanya hal ini menjadi hasil dari rapat evaluasi.
5. Laporan, laporan dari evaluasi ini oleh perpustakaan dijadikan sebagai bahan untuk menciptakan hasil yang lebih baik lagi kedepannya.
6. Tindak lanjut dari hasil evaluasi, hasil evaluasi ini tentu tidak berakhir pada pelaporan. Perpustakaan menindak lanjuti hasil tersebut dapat dengan berbagai cara. Kepala perpustakaan mengatakan ada kemungkinan dari hasil evaluasi ini merubah kebijakan yang ada ataupun merubah strategi yang digunakan. Dalam rapat tentu akan dimusyawarahkan jalan yang paling tepat untuk hasil dari evaluasi ini. Jika hasil dari evaluasi itu tidak ada masalah, maka perpustakaan akan meningkatkan program tersebut ke tingkat yang lebih tinggi.

Tahapan evaluasi yang dilakukan oleh perpustakaan pusat UIN Malang ini selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Husein Umar:2005 yaitu dengan tahap Menentukan apa yang akan di evaluasi, merancang (desain) kegiatan evaluasi, pengumpulan data, pengolahan analisis data, pelaporan hasil evaluasi, dan tindak lanjut evaluasi.

REFERENSI

- AD, Suharti. (2020). Layanan Perpustakaan di Masa Pandemi Covid 19. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 3(2). <https://journal.uii.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/17798/10786>
- Ahmad. (2020). *Manajemen Mutu Terpadu*. CV. Nas Media Pustaka
- Ananda, Rusydi dan Tien Rafida. (2017). *Pengantar Evaluasi Program Pendidikan*. Perdana Publishing
- Anwar, Sudirman. Said Maskur., dan Muhammad Jailani. (2019). *Manajemen Perpustakaan*. Zahan Publisher
- Atmadjati, Arista. (2012). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. DeepublishBudio, Sesra. (2019). Strategi Manajemen Sekolah. *Jurnal Menata Chalsum*, Umi et. al. (2006). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Kashiko
- Darmono. (2007). *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Grasindo
- Esha, Muhammad In'am. (2020). *Kebijakan Pendidikan Islam: Transformasi, Reformasi, Disrupsi*. UIN-Maliki Press
- Indonesia. (2011). *SNI Bidang Perpustakaan dan Kepustakawan*.
- Perpustakaan Nasional RI Kotler, P. dan K.L Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 13*. PT. Gelora Aksara
- Pratama Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64(1).
https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Purba, Sukarman dkk,. (2021). *Analisis Kebijakan Pendidikan*. Yayasan Kita Menulis
- Rahma, Elva. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*
- Kencana S.A., Majid. (2009). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Rajawali Press
- Shofi M, Maslachatus. (2013). *Persepsi Siswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Kejuruan BOPKRI I Yogyakarta*. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta
- Suardi, Rudi. (2004). *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 Penerapannya Untuk TQM*. PPM
- Sugianto. (2021). *Pendidikan Kita: Pendekatan Teori dan Praktik*. Guepedia
- Sunasi, Uci dan Rudi Ahmad Suryadi. (2012). *Ilmu Pendidikan Islam*. Penerbit Deepublish
- Tayibnapis, Farida Yusuf. (2000). *Evaluasi Program*. PT Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. (2011). *Manajemen Jasa*. Andi Offset
- Turnadi. (2018). Memaknai Peran Perpustakaan dan Pustakawan dalam Menumbuhkembangkan Budaya Literasi, *Jurnal Media Pustakawan*, 25(3).
<https://ejournal.perpusnas.go.id/mp/article/view/221/213>
- Umar, Husein. (2005). *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Gramedia Pustaka UtamaWidodo, Joko.

(2021). *Kebijakan Publik*. Media Nusa Creative

Winarno, Budi. (2007). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses (Edisi Revisi)*. Media Pressindo