

**Iwan Sopwandin, Erni Haryanti, Dian**

UIN Sunan Gunung Djati Bandung

### **Abstract**

*The study was to analyze the management of library services in uin mount djati bandung. The study uses a qualitative approach with a descriptive analysis method. Data collection techniques with participative observations, structured and unstructured interviews, and documentary studies. The analysis of the data in this study is done in three ways: data unitation, data categorization, and data interpretation. The search for library services management research found in mount dteal bandung shows that: 1) there are 11 types of service procedures; 2) service time on site for the update by 54 hours per week and online services can be obtained 24 hours nonstop via web and library applications; 3) services requiring an fee in the library, between which: a) the photoshop service, of rp500, rupiah/ page, b) the post - based member card service (lost) of rp100,000, d) 4) items for library services: a) physical products such as: a quick response code (QRC) visitors' lists, multi-purpose station (MPS), identification (rfid) of body technology (rfid), book drop machine; B) non - physical product: web based and application; 5) library facilities and infrastructure covered by the requirements for library accreditation, So the central library of uin msan bandung falls in the highest category (a); 6) the competence of library service officers according to competence standards based on Indonesian national performance standards, including general standards, content standards, and special standards.*

**Keywords:** *Management, library service, Islamic Higher Education*

### **Abstrak**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan perpustakaan di UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Penelitian ini*

Corresponding author: [wansopwandin8@gmail.com](mailto:wansopwandin8@gmail.com)

EVALUASI: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam is licensed under

The CC BY License (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

*menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data dengan observasi partisipatif, wawancara terstruktur dan tidak terstruktur, dan studi dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga cara, yaitu unisitasi data, kategorisasi data, dan penafsiran data. Hasil penelitian manajemen pelayanan perpustakaan UIN sunan Gunung Djati Bandung menunjukkan bahwa: 1) Terdapat 11 jenis prosedur pelayanan; 2) Waktu pelayanan langsung di lokasi bagi pemustaka sebanyak 54 jam/minggu dan layanan online bisa didapatkan 24 jam nonstop melalui web dan aplikasi perpustakaan; 3) Pelayanan yang memerlukan biaya di perpustakaan, diantaranya: a) layanan foto kopi, sebesar Rp500,- rupiah/halaman, b) layanan pembuatan kartu anggota baru pasca sarjana Rp100.000, c) layanan pembuatan kartu anggota (kehilangan) sebesar Rp25.000, d) Denda keterlambatan sebesar Rp500,-/eksemplar setiap harinya, dan e) Kunjungan non anggota Rp5000,-/kunjungan; 4) Produk pelayanan perpustakaan, yaitu: a) Produk fisik seperti: mesin Quick Respon Code (QRC) daftar pengunjung, mesin Multi Purpose Station (MPS), kartu anggota berteknologi Radio Frequency Identification (RFID), mesin book drop; b) produk non fisik, yaitu: Web based dan Aplikasi; 5) Sarana dan Prasarana perpustakaan Jika ditinjau berdasarkan syarat akreditasi perpustakaan, maka Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung termasuk dalam kategori Unggul (A); 6) Kompetensi petugas pelayanan perpustakaan sesuai dengan standar kompetensi berdasarkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, meliputi standar umum, standar isi, dan standar khusus.*

**Kata Kunci:** *Manajemen, Pelayanan Perpustakaan, Perguruan Tinggi Islam*

## **PENDAHULUAN**

Perpustakaan pada perguruan tinggi merupakan salah satu media yang memiliki peran terhadap produktivitas mahasiswa dan dosennya. Karena pada perpustakaan tersedia berbagai macam informasi yang bisa

dibaca, bila minat bacanya kurang, maka tentunya karya yang dihasilkannya juga akan minim.<sup>1</sup>

Pada era sekarang ini, hampir segala macam kebutuhan serba praktis dan mudah digunakan, perpustakaan perguruan tinggi Islam juga dituntut terus berinovasi menyesuaikan perkembangannya dengan zaman, hal tersebut dalam rangka memberikan pelayanan terbaik pada pemustaka lebih jauhnya mendorong tercapainya tujuan lembaga tersebut. Upaya tersebut tentunya memerlukan sebuah pengelolaan yang baik dan terencana, agar tujuan yang ingin dicapai efektif dan efisien, salah satunya dengan menerapkan prinsip manajemen modern. Manajemen menjadi kebutuhan pokok sebagai salah satu syarat pendirian perpustakaan, karena minimal berfungsi sebagai perencana (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), penggerakan (*Actuating*) dan pengawasan (*Controlling*).<sup>2</sup>

Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi Islam di Indonesia yang sejak awal telah konsisten melaksanakan pengelolaan dan inovasi setiap tahunnya. Hal tersebut berbuah manis, pada 12 April 2018 perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung mendapatkan Akreditasi A dengan angka 92 dari Perpustakaan RI, akreditasi berlaku sampai 12 April 2021.<sup>3</sup> Koleksi yang dimiliki perpustakaan terdiri dari campuran buku dan skripsi mencapai 103.395 eksemplar dari total judul 49.902.<sup>4</sup>

Sistem yang diterapkan di perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung salah satunya sistem layanan terbuka, yang berarti bahwa pengguna bisa mengambil langsung koleksi yang dibutuhkan pada rak buku. Pelayanan yang disajikan oleh perpustakaan ada yang sifatnya online/digital, bersifat manual dan bahkan juga ada yang sifatnya *mixed*. Contohnya layanan penyerahan skripsi, tesis dan disertasi yang mengharuskan mahasiswa deposit filenya terdahulu ke dalam digilib lalu verifikasi secara manual sambil menyerahkan hard filenya kepada petugas di perpustakaan.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Widia Primastika, 'Minat Baca Rendah Sebabkan Rendahnya Jumlah Penelitian Di Indonesia', *Tirto.Id*, 2018 <<https://tirto.id/cSYR> Diakses 15 Januari 2020>.

<sup>2</sup> Rismayeti, 'Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pedoman, Pengelolaan Dan Standarisasi', *Jurnal Ilmu Budaya*, 9.2 (2013), 104–17.

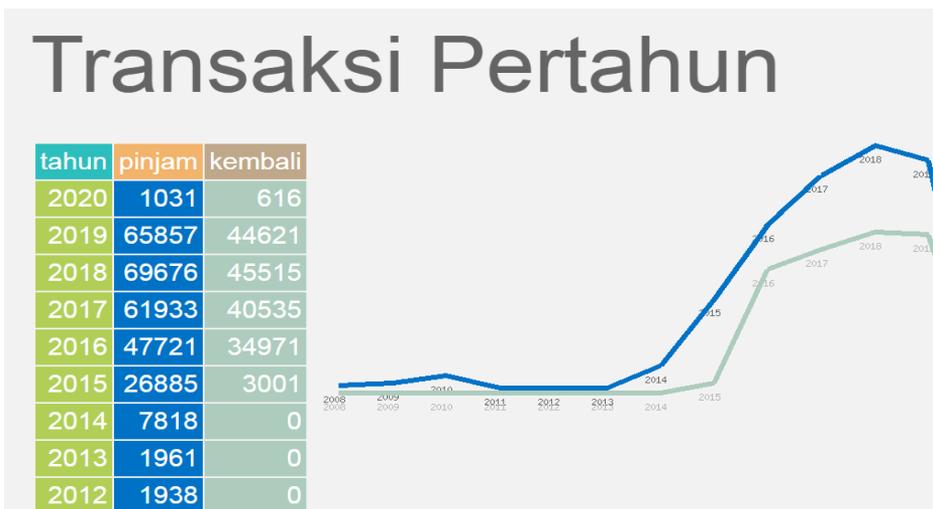
<sup>3</sup> Uinsgd, 'Perpustakaan UIN SGD Bandung Dapat Akreditasi A', *UIN Bandung Library*, 2020 <Diunduh pada 16 Januari 2020, dari [www.uinsgd.ac.id](http://www.uinsgd.ac.id)>.

<sup>4</sup> Uinsgd, 'Judul Dan Eksemplar', *UIN Bandung Library Research*, 2019 <Diunduh pada 16 Januari 2020, dari [www.uinsgd.ac.id](http://www.uinsgd.ac.id)>.

<sup>5</sup> HODPU, *Hasil Observasi Diperpustakaan UIN Bandung 2020*, 2020.

Pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung seiring berjalannya waktu terus mengalami peningkatan, salah satunya pada layanan sirkulasi yaitu telah tersedianya mesin *bookdrop* yang disediakan di luar ruangan perpustakaan, mesin tersebut berfungsi sebagai tempat pengembalian buku yang beroperasi 24 jam nonstop walaupun hari libur. Hal tersebut berdampak terhadap peningkatan jumlah peminjaman di perpustakaan, seperti yang terlihat pada gambar dibawah ini.<sup>6</sup>

Gambar 1. Transaksi peminjaman buku Pertahun di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung



Sumber: <http://uinsgd.ac.id/>

Gambar tersebut menjelaskan bahwa pada periode 8 tahun terakhir (2012-2019) ini jumlah peminjam di perpustakaan terus mengalami peningkatan, hanya pada tahun 2019 saja yang mengalami penurunan.

Layanan berbasis teknologi informasi juga menjadi salah satu bagian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan, salah satu contohnya adalah teknologi polling online yang hasilnya bisa diketahui secara *real time* oleh penggunanya, sehingga informasi yang tampil bukan hasil rekayasa pengelola. Polling tersebut bisa diakses pada laman:

<sup>6</sup> Uinsgd, 'Transaksi Pertahun', *UIN Bandung Library Research*, 2018 <Diunduh pada 16 Januari 2020, dari [lib.uinsgd.ac.id](http://lib.uinsgd.ac.id)>.

<http://lib.uinsgd.ac.id/polling>.<sup>7</sup> Selain itu, ada juga teknologi layanan yang sangat canggih bagi para pemustaka, yaitu layanan perpanjangan pinjaman secara online (dalam jaringan). Para pemustaka yang memiliki buku pinjaman yang akan segera jatuh tempo dapat memperpanjang masa pinjaman melalui *smartphone* atau fasilitas internet lainnya.<sup>8</sup>

Dari uraian diatas, manajemen pelayanan di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung bisa menjadi model yang bisa dicontoh oleh perguruan tinggi lainnya dengan beberapa alasan berikut: 1) pelayanan perpustakaan sudah menggunakan sistem otomasi; 2) tersedianya layanan digilib dan katalog online; 3) tersedianya layanan polling yang bisa digunakan oleh seluruh anggota perpustakaan; 4) pada layanan sirkulasi sudah tersedia mesin yang beroperasi 24 jam untuk pengembalian buku; 5) tersedianya layanan perpanjangan waktu peminjaman secara online; 6) pada web perpustakaan tersedia link untuk mengakses *ebook* dan jurnal dari instansi lain, seperti perpunas.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori standar pelayanan publik dirasa sangat relevan dan komprehensif sebagai landasan penelitian tentang manajemen pelayanan perpustakaan perguruan tinggi Islam. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, dan kompetensi petugas pelayanan.<sup>9</sup>

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analisis, karena berupaya mengkaji fenomena atau peristiwa, orang, objek, atau proses yang terkait dengan manajemen pelayanan perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Pendekatan ini juga merupakan bentuk penelitian dimana peneliti dalam mengumpulkan dan menganalisis data menjadi bagian dari proses penelitian sebagai partisipan bersama informan yang memberikan data.<sup>10</sup> Alasan memilih lokasi ini yaitu:

---

<sup>7</sup> Uinsgd, 'Perpustakaan UIN Bandung Mengembangkan Teknologi Polling', *Perpustakaan UIN SGD Bandung*, 2020 <Diunduh Pada 15 Januari 2020, dari [lib.uinsgd.ac.id](http://lib.uinsgd.ac.id)>.

<sup>8</sup> Uinsgd, 'Memperpanjang Pinjaman Buku Dari Rumah', *Perpustakaan UIN SGD Bandung*, 2018 <Diunduh pada 15 Januari 2020, dari [lib.uinsgd.ac.id](http://lib.uinsgd.ac.id)>.

<sup>9</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2018).

<sup>10</sup> Wahidmurni, 'Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif', *Repository Uin Malang* (Malang, 2017), pp. 1–17.

*Pertama*, Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi islam yang terus melakukan inovasi dan konsisten mengembangkan perpustakaan digital/ digitalisasi perpustakaan. *Kedua*, Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung meraih akreditasi A dari perpustakaan nasional Republik Indonesia. *Ketiga*, peneliti tertarik dengan permasalahan yang berkaitan dengan manajemen pelayanan perpustakaan perguruan tinggi islam. *Keempat*, pihak Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung menerima penulis untuk melakukan penelitian dari permasalahan tersebut.

Teknik yang dipakai dalam pengumpulan data yaitu: 1) teknik observasi partisipasi, 2) teknik wawancara terstruktur dan non terstruktur, dan 3) teknik dokumentas.<sup>11</sup> Selanjutnya data di analisis secara mendalam melalui tiga cara, yaitu unisitasi data, kategorisasi data, dan penafsiran data.<sup>12</sup>

#### 1. Unisitasi data (Pemrosesan data)

Unisitasi data yaitu pemrosesan satuan, yang dimaksud dengan satuan ialah bagian terkecil yang mengandung makna yang bulat dan dapat berdiri sendiri. Dalam unisitasi data dilakukan dengan cara: 1) membaca serta menelaah secara teliti seluruh jenis data yang terkumpul, 2) mengidentifikasi satuan-satuan informasi terkecil yang dapat berdiri sendiri, dalam artian satuan itu dapat ditafsirkan tanpa memerlukan informasi tambahan, 3) satuan-satuan yang diidentifikasi dimasukkan ke dalam kartu indeks, setiap kartu diberi kode, kode-kode itu berupa penandaan sumber asal satuan seperti catatan lapangan, dokumen, penandaan lokasi, dan penandaan cara mengumpulkan data.<sup>13</sup>

#### 2. Kategorisasi data

Kategorisasi data berarti menyusun kategori yang dilakukan dengan cara mengelompokkan data-data yang terkumpul dan saling terkait atas dasar pemikiran institusi, pendapat atau kriteria tertentu.<sup>14</sup> Adapun langkah-langkah kategorisasi dilakukan dengan cara:

---

<sup>11</sup> John W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, IV (Los Angeles: SAGE Publications, 2014).

<sup>12</sup> Pascasarjana UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 'Panduan Penulisan Tesis Dan Disertasi', 2018.

<sup>13</sup> Lexy Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2014).

<sup>14</sup> Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 288.

- a) Mereduksi data, berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya.<sup>15</sup> Data hasil penelitian ini harus mulai direduksi, meliputi data-data dari hasil wawancara, dokumentasi dan observasi yang berisi tentang manajerial pelayanan perpustakaan.
- b) Data *display* (penyajian data), Setelah melakukan reduksi data, maka data disajikan atau didisplay ke dalam bentuk yang mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, skema, *flowchart*, tabel atau sejenisnya. Sajian data dilakukan dengan maksud untuk memilih data yang sesuai dengan kebutuhan penelitian tentang manajerial pelayanan perpustakaan, artinya data yang telah dihasilkan dan dirangkum tadi kemudian dipilih yang diperlukan untuk penulisan laporan penelitian.<sup>16</sup>

### 3. Penafsiran data

Penafsiran data ini dilakukan dengan cara memberikan penafsiran–penafsiran yang logis dan empiris berdasarkan data–data yang terkumpul selama penelitian. Sedangkan tujuan dari penafsiran data ini adalah deskripsi analitik, yaitu penulis menerima dengan menggunakan teori dan rancangan manajemen pelayanan perpustakaan yang selanjutnya dilakukan analisis.<sup>17</sup>

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Prosedur Pelayanan Perpustakaan

Prosedur layanan di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung benar-benar dibuat dengan sangat teliti berdasarkan analisis dan pertimbangan kebutuhan pemustaka, setelah itu draft SOP disusun dan diserahkan kepada Kepala untuk dikaji serta di sahkan. Setelah disahkan, SOP tersebut dibukukan dan dijadikan pedoman lalu dilaksanakan secara cepat, tepat, cermat, dan terarah. Pada tahap pelaksanaan pun alur kerja/ prosedur setiap layanan dipantau secara langsung melalui sistem digital/komputer dan langsung melihat prosesnya secara langsung pada lokasi yang berkaitan. Bila dilihat dari prosesnya, maka hal tersebut sejalan dengan apa yang ditetapkan

---

<sup>15</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, IX (Bandung: Alfabeta, 2014). 92.

<sup>16</sup> Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*, IX.96

<sup>17</sup> Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 257.

dalam Permenristek<sup>18</sup> disebutkan bahwa pembuatan SOP melalui tahapan sebagai berikut:

1. Persiapan;
2. Identifikasi kebutuhan;
3. Analisis kebutuhan;
4. Penulisan;
5. Verifikasi dan uji coba;
6. Pelaksanaan;
7. Sosialisasi;
8. Pelatihan dan pemahaman; dan
9. Pemantauan dan evaluasi.

Berikut 11 layanan yang telah sudah diatur prosedur atau tata cara kerjanya yang ada di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung, yaitu: 1) Pelayanan keanggotaan, 2) Pelayanan sirkulasi, 3) Pelayanan penagihan bahan perpustakaan, 4) Pelayanan majalah, jurnal dan surat kabar, 5) Pelayanan skripsi, tesis dan disertasi, 6) Pelayanan Koleksi Khusus, 7) Pelayanan fotocopi, 8) Pelayanan referensi, 9) Layanan penelusuran informasi/koleksi, 10) layanan ekstensi, 11) Layanan unggah mandiri.

Dengan adanya SOP tersebut, banyak memberikan manfaat kepada petugas setiap divisi untuk melaksanakan pekerjaannya, salah satu contohnya pada layanan penagihan perpustakaan. Petugas memiliki pedoman untuk melaksanakan hal tersebut, sehingga tidak perlu bingung lagi apa yang harus dilakukan ketika mahasiswa banyak yang tidak mengembalikan buku. Selanjutnya, bila ada petugas yang baru tidak akan kesulitan menyesuaikan diri dan bisa dengan mudah mempelajari aktivitas yang ada diperpustakaan, sehingga itu mengefektifkan proses sosialisasinya. Sedangkan manfaat yang dirasakan oleh pemustaka salah satu contohnya pada layanan unggah mandiri, mahasiswa cukup melihat pedoman yang sudah dibuat oleh perpustakaan, sehingga proses unggah mandiri bisa dilakukan dimana saja, tanpa terikat lokasi perpustakaan. Ditambah dengan adanya sistem layanan terbuka dan tertutup tersebut bukan hanya memberikan keuntungan kepada

---

<sup>18</sup> PM RTPT RI, *Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Evaluasi Peta Proses Bisnis Dan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi*, Kemenristekdikti, 2017.

pemustaka, tetapi juga membantu memelihara buku-buku yang dirasa itu khusus dan penting.<sup>19</sup>

Dengan melihat beberapa manfaat diatas, prosedur pelayanan di Pusat perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung memberikan manfaat diantaranya memberikan kemudahan kepada pemustaka dan petugas, menjadi standar kerja petugas pelayanan perpustakaan, pedoman antisipasi permasalahan yang akan terjadi dan serta memberikan batasan-batasan yang jelas pada setiap layanan. Adanya prosedur pelayanan di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung memiliki nilai efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan batasan pertahanan.<sup>20</sup>

### **Waktu pelayanan perpustakaan**

Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung menyediakan waktu layanan kepada pemustaka 2 jenis, yaitu layanan langsung dan tidak langsung. Yang dimaksud langsung yaitu waktu yang disediakan perpustakaan untuk berkunjung langsung ke perpustakaan dan dilayani petugas perpustakaan. Sedangkan tidak langsung yaitu kunjungan pemustaka tanpa harus ke perpustakaan, atau kunjungan melalui situs online perpustakaan yang tersedia. Jumlah waktu kunjungan secara langsung disediakan sebanyak 54 jam/minggu. Yaitu hari senin–Jum’at dari jam 08.00 – 18.00, dan hari sabtu dari jam 08.00-12.00 khusus layanan baca ditempat. Tetapi untuk layanan sirkulasi dalam hal pengembalian buku, berlaku 24 jam nonstop karena sudah disediakan book drop di depan pintu masuk perpustakaan. Jika dilihat dari jumlah waktu layanan tersebut, Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung telah memenuhi standar minimal jam layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi yaitu paling sedikit 54 (lima puluh empat) jam kerja per minggu.<sup>21</sup>

Untuk standar PTKIN, jumlah waktu layanan Pusat Perpustakaan UIN Bandung sudah sangat ideal karena di lingkungan PTKIN, ketentuan baku

---

<sup>19</sup> Sheila Vania Winata, ‘Perancangan Standard Operating Procedure Pada Chocolab’, *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1.1 (2016), 77–86.

<sup>20</sup> Gabriele, ‘Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen Marketing Dan HRD PT. Cahaya Indo Persada’, *Jurnal AGORA*, 6.1 (2018), 10.

<sup>21</sup> PKPN RI No 13, *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*, 2017.

tentang jam kerja minimal ditetapkan sebanyak 37,5 jam perminggu, dihitung berdasarkan selisih jam masuk dan pulang dikurangi jam istirahat. Jika kemudian institusi memberlakukan lima hari kerja, maka  $37,5/5 = 7,5$  jam/hari. Sedangkan di Pusat Perpustakaan Pusat UIN Sunan Gunung Djati Bandung jika dipotong jam istirahat rata-rata 9 jam/hari. Menurut Nurrohman, bila mengukur kualitas, maka layanan berkualitas setidaknya memiliki jam layan lebih dari 48 jam/minggu.<sup>22</sup> Terlebih bila ditambah dengan layanan pengembalian buku melalui book drop. Maka layanan sirkulasi Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung 24 jam nonstop/hari.<sup>23</sup>

Bukan hanya pelayanan langsung, Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung juga menyediakan layanan yang bisa dijangkau ketika dimanapun dan kapanpun yang tak terbatas oleh ruang dan waktu, diantaranya yaitu: layanan internet, penelusuran informasi, sirkulasi (perpanjangan buku. Hal tersebut sesuai dengan yang terdapat dalam undang-undang yang menyebutkan bahwa layanan perpustakaan secara terpadu dilaksanakan melalui jejaring telematika/ berbasis *online*. Maka bila diamati, Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung menerapkan jam layanan 24 jam/hari, hal tersebut sejalan dengan apa yang di ungkapkan Rohmiyati,<sup>24</sup> bahwa layanan ini termasuk kedalam jam layanan malam, karena dapat diakses pada malam hari. Layanan jam malam meliputi layanan sirkulasi, layanan internet layanan keanggotaan dan layanan penelusuran informasi.

Seiring semakin berkembangnya teknologi dan perangkat di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung, maka waktu penyelesaianpun tidak memerlukan waktu yang lama. Contohnya saja layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian buku) yang hanya memerlukan waktu 3 s/d 5 detik saja baik langsung melalui mesin MPS, Bookdrop ataupun layanan perpanjangan melalui jaringan pada akun OPAC setiap pemustaka.

---

<sup>22</sup> Aris Nurohman, 'Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi', *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 4.2 (2017), 419.

<sup>23</sup> Almuhdil karim dan evi Zakiyah, 'Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Online Di Indonesia', *Jurnal Publis*, 2.1 (2018), 25–32.

<sup>24</sup> Yuli Rohmiyati, 'Optimalisasi Perpustakaan Dengan Layanan Jam Malam', *Jurnal Anuva*, 2.3 (2018), 325.

### **Biaya pelayanan perpustakaan**

Biaya pelayanan di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung tergolong masih dalam kategori murah/ terjangkau. Contohnya saja biaya denda keterlambatan hanya Rp. 500,00/hari. Penetapan tersebut menurut penuturan koordinator bidang pelayanan bukan tanpa alasan, tetapi dengan tujuan untuk meringankan beban mahasiswa sekalipun mereka melanggar tata tertib dengan terlambat mengembalikan buku. Jika sampai akhir studi mahasiswa tidak mengembalikan buku yang dipinjamnya, maka mereka tidak akan mendapatkan ijazahnya, karena syarat pengambilan ijazah harus ada keterangan bebas pustaka dari pusat perpustakaan. Sehingga pada akhirnya mereka tetap harus mengembalikan buku beserta denda keterlambatannya, walaupun bukunya hilang mereka bisa menggantinya dengan buku yang mirip dengan yang dipinjamnya atas dasar usulan pihak pusat perpustakaan.

Pada prosesnya Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung tentunya pasti mengeluarkan biaya, baik itu untuk pelayanan, pemeliharaan, pengadaan dan lain-lain. Maka dari itu setiap tahunnya perpustakaan membuat rencana anggaran biaya (RAB), pada tahap perencanaan pada awalnya setiap bidang menyerahkan kebutuhannya kepada bagian bagian keuangan, untuk selanjutnya bagian keuangan, kepala perpustakaan dan sekretaris menyusun dan mengkaji ulang usulan tersebut sambil menambahkan beberapa hal yang kiranya diperlukan, untuk selanjutnya diajukan perbulannya kepada bagian keuangan Universitas.<sup>25</sup> Anggaran tersebut bersumber dari PNPB dan BOPTN. Pembuatan anggaran menyesuaikan dengan anggaran yang tersedia. Anggaran tersebut secara umum dibagi: 1) rapat dalam kantor; 2) pemeliharaan buku perpustakaan pascasarjana; 3) operasional dan layanan perkantoran/perpustakaan. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan , yaitu menggunakan teknik *Line Item*, karena jumlah pengeluaran dibagi atas berbagai kategori seperti:<sup>26</sup> a) pengadaan bahan pustaka seperti buku, majalah, serta bahan bacaan lainnya; b) gaji pegawai (upah dan honorarium); c) pemeliharaan koleksi; d) peralatan dan fasilitas; e) penerangan, pendingin, air, telepon, serta peralatan terkait seperti telex dan facsimile; f) Bahan alat tulis kantor (ATK) serta bahan habis

---

<sup>25</sup> Masditou, 'Manajemen Pembiayaan Pendidikan Menuju Pendidikan Yang Bermutu', *Jurnal ANSIRU PAI*, Vol. 2.20 (2017), 119-45.

<sup>26</sup> Andi Ibrahim, *Manajemen Dan Administrasi Perpustakaan* (Makassar: Penerbit Syahadah, 2016). 30

terpakai lainnya; g) Asuransi gedung, dan h) Biaya tambahan lainnya yang tak terduga.

Semua anggaran tersebut tidak serta merta semuanya langsung diberikan kepada pihak perpustakaan. Tetapi, pihak perpustakaan menerima anggaran tersebut secara berangsur-angsur melalui proses pengajuan pencairan sesuai dengan yang dibutuhkan setiap bulannya.<sup>27</sup> Berikut ini contoh beberapa dokumen yang harus disertakan pada saat pengajuan pencairan. Selanjutnya, selain surat permohonan, juga di sertai dengan surat pertanggungjawaban mutlak dan lampiran pengajuan pencairan.

Gambar 2. Surat Pengajuan dan Penyaluran Dana

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG G  
UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN  
Jl. A. H. Nasution No.165, Cibiru, Bandung, Indonesia 40614 Telp. (022) 6370 0715  
Website: [ib.stimgd.ac.id](http://ib.stimgd.ac.id); email: [ib@stimgd.ac.id](mailto:ib@stimgd.ac.id)

uin

Nomor : B-...../Un.05/V.5/HM.09.2/11/2018  
Lampiran :  
Perihal : Permohonan Pencairan Uang Muka  
Kerja Kegiatan Layanan diluar jam kerja dan hari kerja

Kepada Yth.  
Bapak Rektor  
UIN Sunan Gunung Djati  
di Tempat

**Assalamu'alaikum Wr. Wb.**

Bersama ini kami sampaikan ajuan permohonan pencairan uang muka kerja kegiatan lembur (Penambahan jam layanan diluar jam kerja dan di luar hari kerja (libur) Unit Kerja Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung Bulan Desember 2018. Adapun sumber dana dari BLU Tahun Anggaran 2018 sebesar Rp. 4.395.000,-(Empat juta tiga ratus sembilan puluh lima ribu).

Demikian permohonan diajukan. Atas perkenan Bapak kami ucapkan terima kasih.

**Wassalamu'alaikum Wr. Wb.**

Bandung, November 2018  
Kepala,

Nama  
NIP.

KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG  
PUSAT PERPUSTAKAAN  
uin  
Jl. A.H. Nasution No. 165 Bandung 40614 Telp. 02263700715 website: [www.stimgd.ac.id](http://www.stimgd.ac.id); email: [ib@stimgd.ac.id](mailto:ib@stimgd.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN TANGGUNG JAWAB MUTLAK**

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama :  
NIP. :  
Jabatan : Pejabat Pembuat Komitmen/Kepala Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Ajuan Pencairan dana kegiatan Tambahan Jam Layanan diluar Jam (Senin sd. Jumat) Kerja dan di Luar Hari Kerja (Libur) Pusat Perpustakaan pada Satuan Kerja UIN Sunan Gunung Djati Bandung untuk Desember 2018 sebesar Rp. 4.395.000,- (Empat Juta Tiga Ratus Sembilan Puluh Lima Ribu Rupiah) telah dibitung dengan benar berdasarkan hak yang seharusnya dibayarkan kepada pegawai/rekanan yang bersangkutan.
2. Apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dan atau kelebihan atas pembayaran Biaya Kegiatan pada bulan tersebut, sebagian atau seluruhnya, kami bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menyetorkan atas kesalahan dan atau kelebihan pembayaran tersebut ke Kas Negara.

Demikianketeranganini dibuat dengan sebenarnya.

Bandung, November 2018  
Pejabat Pembuat Komitmen,  
Kepala Pusat Perpustakaan,

bernomor: 6000

Nama  
NIP.

Sumber: Dokumen Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Setelah proses pengajuan dan penggunaan anggaran dilaksanakan, maka pada akhir bulan tentunya harus dibuat laporannya/ berita acaranya. Laporan dibuat oleh bagian keuangan perpustakaan untuk nantinya dilaporkan kepada lembaga induk yaitu Bagian Keuangan UIN Sunan Gunung Djati Bandung sesuai prosedur yang telah ditetapkan.<sup>28</sup> Berikut ini format laporan/berita acara penggunaan anggaran perbulannya.

<sup>27</sup> Pepi, *Hasil Wawancara Dengan Bagian Keuangan Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung* (Bandung, 2020).

<sup>28</sup> Pepi, *Hasil Wawancara Dengan Bagian Keuangan Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung* (Bandung, 2020).

Gambar 3. Format Laporan/ Berita Acara Serah Terima  
Pertanggungjawaban Penggunaan Anggaran

NO.	TOL.	KODE KEB.	MAX.	NB.	URAIAN	PENERIM AAN	PENDELUAR AN	SALDO	PPH	PPH
JUMLAH BULAN INI										

Pada hari ini Kami tanggal, Dua puluh enam Bulan Desember Tahun Dua Ribu

- Jumlah Uang Muka -
- Jumlah Pengeluaran (G) -
- Jumlah Kebutuhan/Surat -
- Saldo Uang Muka -
- Jumlah Pajak PPH -
- Jumlah Pajak PPH - (H)
- Jumlah Pajak (PPH + P) -

MENGETAHUI :

AN Kepala Bagian Keuangan  
Kasubag Pengguna  
Anggaran dan

Kasubag Bendahara Pengeluaran,  
Verifikasi

PUMK

Sumber: Dokumen Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung

### Produk pelayanan Perpustakaan

Produk pelayanan di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung pada dasarnya adalah hasil dari serangkaian penerapan teknologi informasi (TI) di perpustakaan/ otomasi perpustakaan. Menurut Supriyanto dalam Syera<sup>29</sup>, penerapan Teknologi Informasi (TI) di perpustakaan merupakan wujud dari suatu perubahan layanan. Perubahan ini yang mendorong perpustakaan untuk melakukan modernisasi pelayanan dan menerapkan TI dalam aktivitas kesehariannya. Tuntutan perubahan yang semakin besar ini seakan menjadikan tantangan bagi perpustakaan untuk berbenah dan selalu inovatif untuk dapat memberikan layanan yang terbaik melalui fasilitas TI. Jika dilihat dari wujudnya, produk pelayanan terbagi dua jenis, yaitu produk fisik dan produk nonfisik.<sup>30</sup>

<sup>29</sup> Elty Syera, 'Pemanfaatan Web Di Perpustakaan UPT BIT (Studi Deskriptif Mengenai Pemanfaatan Website Di Ilmu Pengetahuan Indonesia)', 1.1 (2013), 20–30.

<sup>30</sup> Universitas Lampung, 'Pemasaran Produk Jasa', [Http://Digilib.Unila.Ac.Id](http://Digilib.Unila.Ac.Id), 2019 <<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>>.

1. Produk fisik dalam hal ini berbentuk barang berbentuk barang, diantaranya:

a. Mesin QR Code/ Daftar pengunjung

Mesin ini berada di bagian lobi perpustakaan, berfungsi sebagai mesin pengisian daftar kunjungan. Seluruh pemustaka yang ingin menikmati layanan perpustakaan diwajibkan untuk mengisi daftar kunjungan terlebih terlebih dahulu pada mesin tersebut. Pemustaka cukup menscan barcode yang terdapat pada kartu anggota perpustakaan.

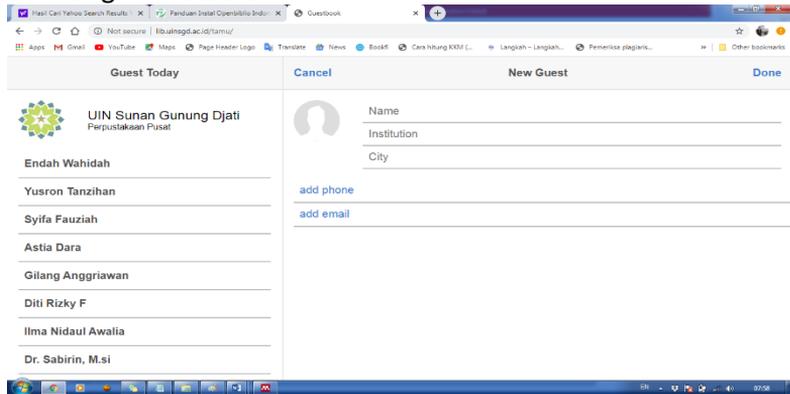
Gambar 4. Mesin QR Code/daftar pengunjung



Sumber: Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Jika pemustaka bukan anggota perpustakaan maka disediakan pula pengisian kunjungan secara online, yang diisi melalui komputer yang telah disediakan. Tampilan formulir pengisian kunjungan tersebut seperti gambar dibawah ini.

Gambar 5. Tampilan Daftar Kunjungan Non Anggota Pada Komputer



Sumber: Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung

b. Mesin MPS (*Multi Purpose Station*)

MPS merupakan produk layanan sirkulasi yang dapat dinikmati pemustaka, mesin ini berfungsi sebagai penunjang proses sirkulasi mandiri. Pada mesin ini pemustaka bukan hanya bisa melakukan proses peminjaman dan pengembalian, tetapi juga proses perpanjangan buku. Adanya mesin ini memberikan keuntungan kepada petugas pelayanan, karena tidak mengeluarkan banyak tenaga untuk melayani mahasiswa, karena petugas hanya cukup memonitoring dari komputer saja. Petugas baru memberikan layanan langsung jika ada pemustaka yang kesulitan menggunakan mesin MPS yang sudah menggunakan RFID (*Radio Frequency Identification*). Berikut tampilan mesin MPS tersebut.

Gambar 6. Pemustaka sedang menggunakan mesin MPS



c. Kartu anggota berbasis teknologi RFID

Kartu ini didesain dalam bentuk *card bank*. Selain berteknologi RFID,<sup>31</sup> kartu ini pun dilengkapi dengan *barcoding system*, sehingga dapat digunakan transaksi secara ganda, yaitu untuk bertransaksi menggunakan piranti ber-RFID atau mesin scanner. Dibawah ini gambar dari kartu anggota tersebut.

Gambar 7. Kartu Anggota Perpustakaan



Sumber: Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung

d. Mesin Book Drop

Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung untuk menunjang proses sirkulasi, bukan hanya Mesin MPS saja yang disediakan, tetapi juga mesin Book Drop yang disimpan didepan pintu masuk perpustakaan. Mesin ini digunakan untuk pengembalian buku yang dipinjam. Sehingga pemustaka tidak perlu kedalam perpustakaan terlebih dahulu. Mesin ini bisa digunakan setiap hari, 24 jam nonstop. Tetapi jika ada keterlambatan maka proses pengembalian tidak bisa dilaksanakan, tetap harus konfirmasi kepada petugas layanan sirkulasi dan membayar denda keterlambatan, begitupun dengan Mesin MPS. Berikut ini gambar Mesin Book drop tersebut:

Gambar 8. Mesin Book Drop Perpustakaan Pusat UIN Bandung

<sup>31</sup> Binus Univesity, 'Radio Frequency Identification (RFID)', <https://sis.binus.ac.id/>, 2014 <<https://sis.binus.ac.id/2014/04/12/radio-frequency-identification-rfid/> Diunduh pada 12 Maret 2020>.



Sumber: Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung

#### 1. Produk Nonfisik

Produk nonfisik yang ada di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung salah satunya produk digital, yang dimanfaatkan dalam otomasi perpustakaan, yaitu *Web Based* dan Aplikasi.

##### 1. *Web Based* di Perpustakaan Pusat UIN Sunan Gunung Djati Bandung meliputi:<sup>32</sup>

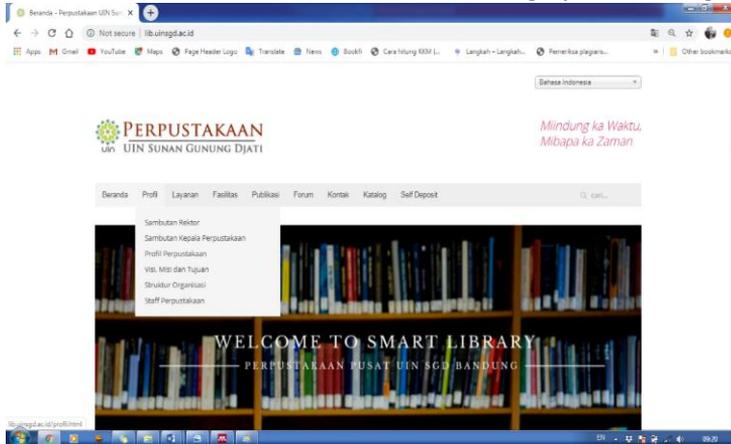
###### 1) *Lib* (yang dapat diakses di laman [lib.uinsgd.ac.id](http://lib.uinsgd.ac.id))

*Lib* merupakan web Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang memiliki berbagai macam *tools* yang dirancang sedemikian rupa dengan tujuan memberikan informasi kepada pemustaka secara *digital*. Web Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung menggunakan perangkat lunak berbasis web yang dinamakan Openbiblio<sup>33</sup>. Beberapa informasi yang dimuat pada web tersebut selain profil perpustakaan juga dilengkapi fitur monitoring aktivitas di perpustakaan (<https://lib.uinsgd.ac.id/monitoring/>), dan *library research* (<https://lib.uinsgd.ac.id/research/>). Berikut tampilan dari laman tersebut.

<sup>32</sup> Andi Ruswandi, *Hasil Wawancara Dengan Bagian Otomasi*, 2020.

<sup>33</sup> Ruswandi. *Hasil Wawancara Dengan Bagian Otomasi*, 2020.

Gambar 9. Beranda *Lib* UIN Sunan Gunung Djati Bandung

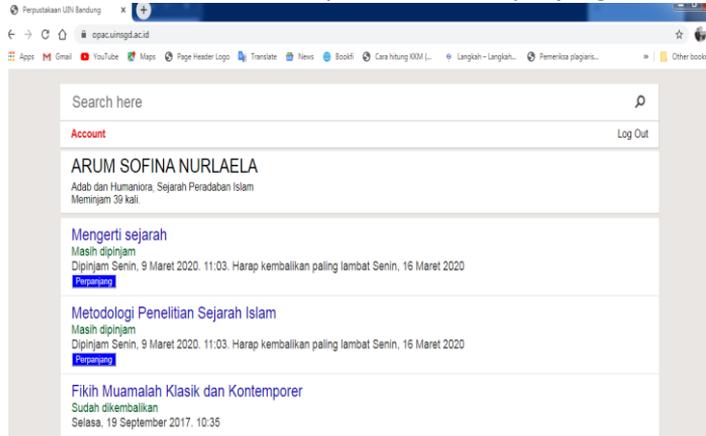


Sumber: <https://lib.uinsgd.ac.id/>

## 2) Katalog online

Katalog *online* atau OPAC (*Open Public Acces Catalog*). Pemustaka cukup memasukkan NIM dan password untuk *log in* ke akun OPAC, dan pemustaka mendapatkan beberapa manfaat, diantaranya: 1) dapat mengecek terlebih dahulu buku yang mau dibaca atau dipinjam, sehingga ketika datang ke perpustakaan menemukan buku tersebut; 2) mengetahui buku yang sedang dipinjam dan paling banyak dipinjam; 3) mengecek jangka waktu peminjaman; 4) mengecek denda keterlambatan; dan 5) pemustaka bisa memperpanjang masa pinjaman buku dari jarak jauh melalui *smartphone* atau fasilitas internet lainnya. Notif perpanjangan muncul 3 hari sebelum masa pinjaman selesai. Berikut ini gambar tampilan OPAC Pusat Perpustakaan UIN Bandung.

Gambar 10. OPAC Menampilkan Notif Perpanjangan Buku



Sumber: <https://opac.uinsgd.ac.id/>

### 3) Repository (*Digital Library* UIN Bandung)

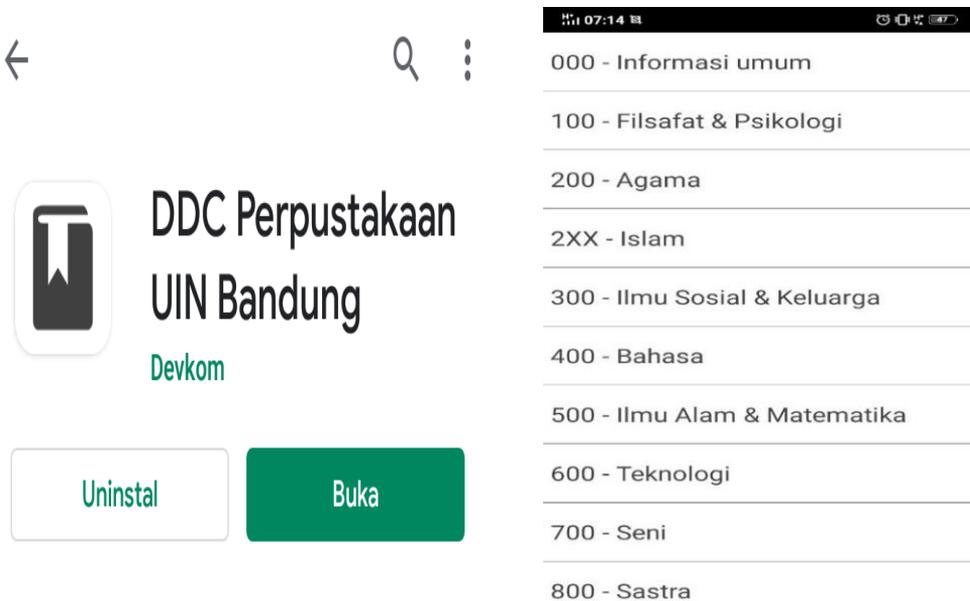
Pusat Perpustakaan UIN Bandung juga mengembangkan Repository (*Digilib*), yang didalamnya berisi karya-karya civitas akademika UIN Bandung, mulai dari skripsi, tesis, disertasi, jurnal, buku dan berbagai laporan penelitian lainnya. Semua itu bisa diakses langsung oleh anggota perpustakaan dan bisa mendownload file-file tersebut secara lengkap. Untuk pengunjung dari luar UIN juga bisa mengakses file tersebut hanya dibatasi, contohnya untuk mengakses skripsi, pengunjung non anggota hanya bisa mendownload sampai BAB I saja. Untuk Repository sendiri software yang digunakan berbeda dengan *Lib*, yaitu menggunakan *software/perangkat lunak open source Eprints* Berikut ini tampilan Repository UIN Sunan Gunung Djati Bandun

## 2. Aplikasi

Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung juga mengembangkan aplikasi berbasis android yang bisa di akses melalui *Play Store* maupun *Appstore* oleh seluruh pemustaka baik yang anggota maupun non anggota. Aplikasi tersebut berfungsi untuk mengecek klasifikasi buku yang ada di perpustakaan. Aplikasi tersebut yaitu DDC Pusat Perpustakaan UIN Bandung.<sup>34</sup> Gambar aplikasinya sebagai berikut.

<sup>34</sup> Ruswandi. *Hasil Wawancara Dengan Bagian Otomasi*, 2020.

Gambar 11. Tampilan Icon Aplikasi



Sumber: Playstore<sup>35</sup>

### Sarana prasarana pelayanan

Pusat perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung memiliki 55 Jenis sarana prasarana, dengan tiap jenisnya memiliki jumlah yang lebih dari kriteria akreditasi perpustakaan pada aspek sarpras. Dari beberapa jenis sarana prasarana yang ada, yang termasuk kategori cukup hanya ada 4 jenis, 1) kamera terdapat 2 buah, dikatakan unggul jika lebih dari 3 buah; 2) komputer pemustaka terdapat 5 buah, termasuk unggul bila berjumlah lebih dari 16 buah. Sedangkan yang termasuk kategori baik, hanya TV yang terdapat 8 buah, dikatakan unggul bila ada lebih dari 10 buah. Selain itu ada 2 jenis sarana yang kurang dari standar akreditasi perpustakaan yaitu laci katalog, tetapi bila kita mempertimbangkan dengan kondisi sekarang, sebetulnya laci katalog tidak diperlukan, karena katalog tersebut sudah bertransformasi menjadi katalog online, terlebih lagi untuk perpustakaan universitas aktivitas input data dilaksanakan setiap saat, sehingga bila katalog tersebut di print akan terasa percuma, karena akan terus berubah.

<sup>35</sup> 2.4.4.2 SD PP P, 'Studi Dokumentasi' <Playstore Diunduh Pada 13 Maret 2020>.

Berdasarkan pemaparan tersebut, maka jika mengacu kepada akreditasi perpustakaan Perguruan Tinggi menurut Ibrahim, sarana prasarana pelayanan Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung termasuk kategori A (Unggul).<sup>36</sup>

Sarana prasarana pelayanan perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung, seiring berjalannya waktu kualitasnya terus mengalami peningkatan, sarana yang tersedia bukan hanya sekedar sarana, tetapi nuansa yang dihadirkannya berbeda dan sengaja disediakan sarana yang mencolok warnanya sehingga pemustaka merasa nyaman dan betah berada diperpustakaan, salah satunya meja dan kursi baca di lantai 2 perpustakaan, selain itu tata letak rak buku yang ditata sedemikian rapihnya, sehingga pemustaka merasa terkesan dan merasa bahwa mereka benar-benar diberikan pelayanan yang prima.<sup>37</sup> Berikut beberapa contoh sarana prasarana yang ada di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

#### Gambar 12. Ruang Sirkulasi

Sumber: Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung



Selain diruangan buku sirkulasi, di ruangan referensi juga beberapa kursi dan meja bacanya modern dan unik, dan bahkan disediakan tempat lesehan yang mungkin bagi sebagian mahasiswa, itu dijadikan spot foto-foto.<sup>38</sup> Berikut gambar dari ruangan tersebut.

<sup>36</sup> Ibrahim. *Manajemen Dan Administrasi Perpustakaan*.33

<sup>37</sup> 2.5.2.2. W KBP SP MPP, *Hasil Wawancara Dengan Koordinator Bidang Pelayanan Tentang Sarana Prasarana Pelayanan Perpustakaan*, 2020.

<sup>38</sup> 2.5.2.2. W KBP SP MPP. *Hasil Wawancara Dengan Koordinator Bidang Pelayanan Tentang Sarana Prasarana Pelayanan Perpustakaan*, 2020.

Gambar 13. Ruang layanan referensi



Sumber: Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung

Penyediaan sarana prasarana yang baik, memadai, dan nyaman contohnya di ruang referensi, merupakan salah satu usaha perpustakaan untuk memberikan layanan terbaik bagi pemustaka. Hal tersebut dengan apa yang diungkapkan Rahayuningsih, yaitu dengan memberikan fasilitas atau sarana yang nyaman, maka pemustaka akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.<sup>39</sup>

### **Kompetensi petugas pelayanan Perpustakaan**

Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung memiliki staf atau pegawai ASN dan NON ASN sebanyak 28 orang. Untuk bidang pelayanan saja, berjumlah 8 orang. 4 orang pustakawan dan 4 orang nonpustakawan. Tetapi bila dilihat dari kualifikasi pendidikan, petugas bagian pelayanan tidak ada yang lulusan ilmu perpustakaan. Ke 4 orang tersebut menjadi pustakawan melalui jalur *inpassing*. Pengangkatan menjadi pustakawan bisa dilaksanakan karena ke 4 petugas tersebut sudah menjadi PNS. Karena seseorang tidak bisa menjadi pustakawan kalau belum PNS sekalipun sarjana perpustakaan. Hal tersebut berdasarkan MenPANRB,<sup>40</sup> bahwa pustakawan

---

<sup>39</sup> Fransisca Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015).

<sup>40</sup> MPANdRB RI, *Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Jabatan Fungsional Pustakawan Dan Angka Kreditnya*, 2014.

adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak untuk melaksanakan kegiatan kepustakawanan. Tetapi bila seseorang tersebut statusnya sudah PNS Non sarjana perpustakaan bisa menjadi seorang pustakawan melalui jalur *Inpassing*, tentunya dengan ketentuan-ketentuan sesuai dengan yang dijelaskan dalam Peraturan Kepala Perpustakaan,<sup>41</sup> Ketentuan tersebut telah terpenuhi oleh pustakawan tersebut, sehingga berhak menjadi pustakawan sesuai pangkat/golongan PNS nya.

Kegiatan pustakawan dan petugas pelayanan perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung selain melaksanakan tugasnya di lingkungan perpustakaan, yaitu mengoprasikan komputer, membuat rencana kerja, melakukan layanan sirkulasi, memanfaatkan jaringan komputer dan lain-lain terkait pelayanan. Pustakawan tersebut juga aktif melakukan kajian tentang perpustakaan lalu hasilnya diterbitkan menjadi karya ilmiah pada beberapa jurnal terakreditasi.

Ada beberapa kegiatan yang diikuti Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung, diantaranya:<sup>42</sup>

1. Mengikuti kegiatan dan menjadi anggota aktif Asosiasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam (APPTIS).
2. Mengikuti kegiatan dan menjadi anggota Forum Kerjasama Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri (FKP2TN).
3. Training of Trainer Pustakawan Perguruan Tinggi
4. Workshop
5. *Inpassing*

*Inpassing* yaitu penyesuaian PNS dalam jabatan yang akan diangkat menjadi Pustakawan. Dari beberapa petugas Perpustakaan UIN Sunan Gunung Jati Bandung tidak semuanya secara kualifikasi memenuhi syarat menjadi Pustakawan, tetapi proses tersebut ditempuh melalui jalur *Inpassing*. Salah satunya Koordinator Bidang Pelayanan Perpustakaan, dan Koordinator Repository, Nailah Hanum Hanany. Kegiatan *Inpassing* ini dilaksanakan oleh unit induk lembaga, yaitu dalam hal ini Kementerian Agama. Tahapannya kepala perpustakaan mengajukan kepada

---

<sup>41</sup> PKPN RI, *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil Dalam Jabatan Fungsional Pustakawan Melalui Penyesuaian/Inpassing*, 2017.

<sup>42</sup> DPPU, *Dokumen Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, 2020.

Perpustakaan Nasional RI yang selanjutnya direkomendasikan kepada Kementerian Agama.<sup>43</sup>

6. Uji kompetensi
7. Seminar Nasional
8. Publikasi karya ilmiah/artikel jurnal

Beberapa publikasi karya tulis ilmiah yang ditulis oleh petugas pelayanan Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung, diantaranya:

- 1) Robi'in dan Nailah. Dimensi Learning Organizations Di Perpustakaan Uin Sunan Gunung Djati Bandung Berbasis DIOQ. *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan Dan Kearsipan*. Vol 21 No. 2. Oktober Tahun 2019. ISSN 1411-0253 / E-ISSN 2502-7409.

### Gambar 17. Karya Ilmiah Pustakawan 1

JURNAL ILMU INFORMASI, PERPUSTAKAAN, DAN KEARSIPAN - VOLUME 21, NOMOR 2, OKTOBER 2019

#### DIMENSI *LEARNING ORGANIZATIONS* DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN GUNUNG DJATI BANDUNG BERBASIS DIOQ

Robi'in, L. Nailah Hanum Hanany

Pusat Perpustakaan, UIN Sunan Gunung Djati, Bandung, 40614, Indonesia

[robiin@uinsgd.ac.id](mailto:robiin@uinsgd.ac.id)  
[nailah.hanany@uinsgd.ac.id](mailto:nailah.hanany@uinsgd.ac.id)

##### Abstrak

Perpustakaan perlu menerapkan konsep *learning organization* untuk terus berkembang demi memenuhi kebutuhan informasi para penggunanya. Perpustakaan juga harus senantiasa meningkatkan kualitasnya agar tidak tertinggal dari perpustakaan yang lain. Untuk mendefinisikan konstruk organisasi belajar, Watkins dan Marsick memberikan konsep integratif tentang *learning organizations* berdasarkan beberapa pendekatan. Dari sudut pandang teoritis yang lebih luas, Watkins dan Marsick mengemukakan konsep tindakan pembelajaran yang berbasis pada konsep *Dimensions of the Learning Organization Questionnaires* (DLOQ), yang memiliki tujuh dimensi faktor dengan berorientasi pada orang dan struktur. Penelitian ini melakukan pengukuran dan analisis dimensi learning organization di Pusat Perpustakaan UIN Bandung berbasis DLOQ. Analisis dilakukan juga terhadap pembelajaran pribadi, kelompok, dan organisasi. Penilaian dibuat dalam skala 1 sampai 5. Penelitian dilakukan dengan wawancara langsung yang dipandu dengan kuesioner terhadap seluruh pegawai perpustakaan sebanyak 12 orang. Secara keseluruhan, dimensi ke-4, embedded system, memiliki mean terendah yakni sebesar 2,92, dan dimensi ke-1, continuous learning, memiliki mean tertinggi sebesar 3,50. Hal ini menunjukkan bahwa di Pusat Perpustakaan UIN Bandung belum ada sistem baku yang digunakan dalam proses pembelajaran bagi pegawainya. Sementara itu, proses belajar berkelanjutan tetap berjalan walaupun sistem baku belum ada.

**Kata kunci:** *Learning Organization, DLOQ, Perpustakaan UIN Bandung, pembelajaran individu, pembelajaran kelompok*

- 2) Nailah dan Eded. Kepuasan pemustaka Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan pengaruh *word of mouth* pemustaka. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan*. Vol. 7, No. 1. Juni Tahun 2019. ISSN 2303-2677 (Print) ISSN 2540-9239 (Online)

### Gambar 18. Karya Ilmiah Pustakawan 2

<sup>43</sup> L Nailah Hanum Hanany, *Hasil Wawancara Dengan Pustakawan Mengenai Kompetensi Petugas Pelayanan Perpustakaan*, 2020.

## Kepuasan pemustaka Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan pengaruh *word of mouth* pemustaka

Nailah Hanum Hanany<sup>1</sup>, Eded Sudirman<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati

Jl. A. H. Nasution 105 Cibiru, Bandung, Jawa Barat, Indonesia 40614

E-mail: <sup>1</sup>nailah.hanany@uinsgd.ac.id, <sup>2</sup>eded.sudirman@uinsgd.ac.id

Received: October 2018; Accepted: June 2019; Published: June 2019

### Abstract

*Library activities that are directly felt by users are services, which are considered the spearhead of libraries. Guarantee and empathy aspects of the Serqual Model and effect of service aspects on the LibQual + TM model are all closely related to one of the factors, namely librarian language skills, both verbal and non-verbal. Moreover, users who have used these services can be effective promotional tools to affect other users through Word of Mouth (WOM) promotion. WOM in an Islamic perspective can mean 'da'wah', an invitation to do good. This study aimed to examine perceptions of satisfaction with the librarian language skills and their relationship with WOM among UIN Sunan Gunung Djati Library users. Librarian language skills are divided into two categories, namely verbal and*

Bila melihat proses tersebut, maka Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung menerapkan standar kompetensi petugas pelayanan sesuai dengan SKNI di bidang perpustakaan, yaitu kompetensi umum, kompetensi inti dan kompetensi khusus. Yaitu petugas tersebut melakukan serangkaian kegiatan berupa pengopreasian computer, pembuatan laporan serta aktif membuat karya tulis ilmiah berupa artikel jurnal.<sup>44</sup>

### KESIMPULAN

Manajemen pelayanan perpustakaan di UIN Sunan Gunung Djati Bandung telah memenuhi standar pelayanan publik, hal tersebut berdasar pada realita yang nampak di mulai dari 11 prosedur pelayanan yang semua aktivitasnya dibuatkan prosedur kerjanya. Waktu layanan kepada pemustaka sebanyak 54 jam/minggu, yaitu: Senin s/d Kamis melayani mulai jam 08.00 s/d 18.00, Jumat mulai jam 08.00 s/d 18.00 (istirahat 10.20 s/d 13.00), dan Sabtu melayani mulai jam 08.00 s/d 12.00 (layanan baca ditempat saja) serta layanan online yang bisa didapatkan 24 jam nonstop melalui web dan aplikasi perpustakaan. Selain itu, Perpustakaan UIN Sunan memiliki produk pelayanan yang sifatnya produk fisik dan nonfisik. Serta ditambah dengan sarana prasarana yang memadai dan petugasnya yang memiliki kompetensi, maka Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dapat menjadi model

---

<sup>44</sup> Ibrahim. *Manajemen Dan Administrasi Perpustakaan..40*

bagi perpustakaan lain selanjutnya juga karena salah satu hal yang dapat dijadikan tolak ukur bagi perpustakaan lain pada era 4.0 ini yaitu, produk pelayanan yang sudah berbasis digital sehingga pelayanan menjadi optimal dan memberikan kemudahan bagi pemustaka.

#### DAFTAR PUSTAKA

2.5.2.2. W KBP SP MPP, *Hasil Wawancara Dengan Koordinator Bidang Pelayanan Tentang Sarana Prasarana Pelayanan Perpustakaan*, 2020

Binus Univesity, 'Radio Frequency Identification (RFID)', <https://Sis.Binus.Ac.Id/>, 2014  
<<https://sis.binus.ac.id/2014/04/12/radio-frequency-identification-rfid/>  
Diunduh pada 12 Maret 2020>

Creswell, John W., *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, IV (Los Angeles: SAGE Publications, 2014)

DPPU, *Dokumen Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung*, 2020

Gabriele, 'Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen Marketing Dan HRD PT. Cahaya Indo Persada', *Jurnal AGORA*, 6.1 (2018), 10

Hanany, L Nailah Hanum, *Hasil Wawancara Dengan Pustakawan Mengenai Kompetensi Petugas Pelayanan Perpustakaan*, 2020

Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gava Media, 2018)

HOdPU, *Hasil Observasi Diperpustakaan UIN Bandung 2020*, 2020

Ibrahim, Andi, *Manajemen Dan Administrasi Perpustakaan* (Makassar: Penerbit Syahadah, 2016)

Lampung, Universitas, 'Pemasaran Produk Jasa', [Http://Digilib.Unila.Ac.Id](http://Digilib.Unila.Ac.Id), 2019 <<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>>

Masditou, 'Manajemen Pembiayaan Pendidikan Menuju Pendidikan Yang Bermutu', *Jurnal ANSIRU PAI*, Vol. 2.20 (2017), 119–45

Moleong, Lexy, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2014)

MPANdRB RI, *Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Jabatan*

EVALUASI, 4 (2), September 2020, ISSN 2580-3387 (print) |  
ISSN 2615-2886 (online)

Homepage : <http://e-journal.staima-alhikam.ac.id/index.php/evaluasi>

DOI : <http://doi.org/10.32478/evaluasi.v4i2.482>

Article type : Original Research Article

*Fungsional Pustakawan Dan Angka Kreditnya*, 2014

Nurohman, Aris, 'Pengelolaan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Akreditasi', *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan*, 4.2 (2017), 419

P, 2.4.4.2 SD PP, 'Studi Dokumentasi' <Playstore Diunduh Pada 13 Maret 2020>

Pascasarjana UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 'Panduan Penulisan Tesis Dan Disertasi', 2018

Pepi, *Hasil Wawancara Dengan Bagian Keuangan Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung* (Bandung, 2020)

PKPN RI, *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Pengangkatan Pegawai Negeri Sipil Dalam Jabatan Fungsional Pustakawan Melalui Penyesuaian/Inpassing*, 2017

PKPN RI No 13, *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi*, 2017

PM RTPT RI, *Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Evaluasi Peta Proses Bisnis Dan Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi*, Kemenristekdikti, 2017

Primastika, Widia, 'Minat Baca Rendah Sebabkan Rendahnya Jumlah Penelitian Di Indonesia', *Tirto.Id*, 2018 <<https://tirto.id/cSYR> Diakses 15 Januari 2020>

Rahayuningsih, Fransisca, *Pengelolaan Perpustakaan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015)

Rismayeti, 'Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pedoman, Pengelolaan Dan Standarisasi', *Jurnal Ilmu Budaya*, 9.2 (2013), 104–17

Rohmiyati, Yuli, 'Optimalisasi Perpustakaan Dengan Layanan Jam Malam', *Jurnal Anuva*, 2.3 (2018), 325

Ruswandi, Andi, *Hasil Wawancara Dengan Bagian Otomasi*, 2020

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, IX (Bandung: Alfabeta, 2014)

EVALUASI, 4 (2), September 2020, ISSN 2580-3387 (print) |  
ISSN 2615-2886 (online)

Homepage : <http://e-journal.staima-alhikam.ac.id/index.php/evaluasi>

DOI : <http://doi.org/10.32478/evaluasi.v4i2.482>

Article type : Original Research Article

Syera, Elty, 'Pemanfaatan Web Di Perpustakaan UPT BIT (Studi Deskriptif Mengenai Pemanfaatan Website Di Ilmu Pengetahuan Indonesia)', 1.1 (2013), 20–30

Uinsgd, 'Judul Dan Eksemplar', *UIN Bandung Library Research*, 2019 <Diunduh pada 16 Januari 2020, dari [www.uinsgd.ac.id](http://www.uinsgd.ac.id)>

———, 'Memperpanjang Pinjaman Buku Dari Rumah', *Perpustakaan UIN SGD Bandung*, 2018 <Diunduh pada 15 Januari 2020, dari [lib.uinsgd.ac.id](http://lib.uinsgd.ac.id)>

———, 'Perpustakaan UIN Bandung Mengembangkan Teknologi Polling', *Perpustakaan UIN SGD Bandung*, 2020 <Diunduh Pada 15 Januari 2020, dari [lib.uinsgd.ac.id](http://lib.uinsgd.ac.id)>

———, 'Perpustakaan UIN SGD Bandung Dapat Akreditasi A', *UIN Bandung Library*, 2020 <Diunduh pada 16 Januari 2020, dari [www.uinsgd.ac.id](http://www.uinsgd.ac.id)>

Uinsgd, 'Transaksi Pertahun', *UIN Bandung Library Research*, 2018 <Diunduh pada 16 Januari 2020, dari [lib.uinsgd.ac.id](http://lib.uinsgd.ac.id)>

Wahidmurni, 'Pemaparan Metode Penelitian Kualitatif', *Repository Uin Malang* (Malang, 2017), pp. 1–17

Winata, Sheila Vania, 'Perancangan Standard Operating Procedure Pada Chocolab', *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1.1 (2016), 77–86

Zakiah, Almuhdil karim dan evi, 'Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Online Di Indonesia', *Jurnal Publis*, 2.1 (2018), 25–32