

**STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN PERPUSTAKAAN
PUSAT UIN MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
DI ERA *NEW NORMAL***

SKRIPSI

Oleh:

Diah Mahardika Putri

NIM. 18170009



**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2022**

**STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN PERPUSTAKAAN
PUSAT UIN MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
DI ERA *NEW NORMAL***

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Strata Satu
Sarjana Pendidikan (S.Pd)*

Oleh:

DIAH MAHARDIKA PUTRI

NIM. 18170009



**JURUSAN MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

202

LEMBAR PERSETUJUAN
STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN PERPUSTAKAAN
PUSAT UIN MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG DI ERA *NEW*
NORMAL
SKRIPSI

Oleh:
Diah Mahardika Putri
NIM. 18170009

Telah disetujui Pada Tanggal: 17 Mei 2022

Oleh:
Dosen Pembimbing



Dr. H. Muhammad In'am Esha, M.Ag

NIP. 197503102000031002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Maulana
Malik Ibrahim Malang



Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd

NIP. 197811192006041001

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI PENINGKATAN MUTU LAYANAN PERPUSTAKAAN
PUSAT UIN MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
DI ERA *NEW NORMAL***

SKRIPSI
dipersiapkan dan disusun oleh
Diah Mahardika Putri (18170009)
Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 8 Juni 2022 dan dinyatakan

LULUS

Serta diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Pendidikan Islam (S.Pd)

Panitia Ujian

Ketua Sidang
Walid Fajar Antariksa, MM
NIP. 198511212015031002

Sekretaris Sidang
Dr. H. Muhammad In'am Esha, M.Ag
NIP. 197503102000031002

Pembimbing
Dr. H. Muhammad In'am Esha, M.Ag
NIP. 197503102000031002

Penguji Utama
Dr. Muhammad Walid, MA
NIP. 197308232000031002

Tanda Tangan

: 

: 

: 

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang



Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd
NIP. 196804031998031002

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Puji syukur tiada henti saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan saya kemudahan dalam pengerjaan tugas akhir ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Agung Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan para sahabatnya.

Dengan penuh cinta dan kasih sayang, penulis persembahkan skripsi ini untuk:

1. Orang tua saya (Mas Saleh Budi dan Kiptiyah), yang senantiasa membimbing dan memotivasi dalam setiap langkah. Terimakasih atas setiap dukungan yang tidak mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas. Dan tidak lupa juga adik saya tercinta (Rahman Nur Afa).
2. Teman-teman anggota “Atlet Rebahan & Qubetu”, terimakasih atas semua waktu dan cerita selama empat tahun ini.

MOTTO

“Jangan terlalu dikejar, jika memang sudah jalannya pasti Allah akan memperlancar. Karena yang menjadi takdirmu akan mencari jalannya sendiri untukmu”

(Ali bin Abi Thalib)

Pembimbing: Dr. H. Muhammad In'am Esha, M.Ag

Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal: Skripsi Diah Mahardika Putri

Malang, 17 Mei 2022

Lamp: 4 (Empat) Eksemplar

Kepada Yth,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan UIN Malang

Di Malang

Assalamua'alaikum Wr Wb.

Sesudah melakukan beberapa kali bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan, dan setelah membaca skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Diah Mahardika Putri

NIM : 18170009

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : "Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di Era *New Normal*"

Maka selaku pembimbing, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah layak diajukan untuk diujikan. Demikian, mohon dimaklumi adanya.

Wassalamu'alaikum Wr Wb

Dosen Pembimbing



Dr. H. Muhammad In'am Esha, M.Ag

NIP. 197503102000031002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini:

Nama : Diah Mahardika Putri
Nim : 18170009
Fakultas : Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak pernah ada karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang mana tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar rujukan

Malang, 17 Mei 2022



Diah Mahardika Putri
NIM. 18170009

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami ucapkan kehadiran Allah *Subhanahu wa Ta'ala* Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang karena atas segala rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya serta atas izin-Nya juga, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di Era *New Normal***” untuk menjadi tugas akhir S1 (Strata-1) atau skripsi di Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada junjungan umat manusia Baginda Nabi Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa umat manusia dari jalan yang penuh dengan penuh cahaya keilmuan atas ridho Allah SWT yakni Agama Islam.

Ucapan terima kasih kami sampaikan yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Nur Ali, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd selaku Ketua Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Devi Pramitha, M.Pd.I selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

5. Bapak Dr. H. Muhammad In'am Esha, M.Ag selaku dosen pembimbing skripsi yang telah mengarahkan dan membimbing dalam penyusunan proposal hingga laporan akhir nanti.
6. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah ikhlas mendidik dan menyalurkan ilmu pengetahuan selama ini.
7. Bapak Mufid, S.Ag., SS., M.Hum selaku kepala perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
8. Orang tua dan adik penulis yang senantiasa memberikan dukungan kepada penulis dalam proses penyelesaian proposal ini.
9. Seluruh teman-teman jurusan MPI angkatan 2018 yang telah banyak membantu selama perkuliahan, terutama anggota grup "Atlet Rebahan & Qubetu".

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak yang dapat dijadikan masukan dalam penyempurnaan proposal ini. Penulis berharap semoga penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Malang, 17 Mei 2022



Diah Mahardika Putri
NIM. 18170009

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penelitian transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Huruf

ا	= a	ز	= z	ق	= q
ب	= b	س	= s	ك	= k
ت	= t	ش	= sy	ل	= l
ث	= ts	ص	= sh	م	= m
ج	= j	ض	= dl	ن	= n
ح	= h	ط	= th	و	= w
خ	= kh	ظ	= zh	ه	= h
د	= d	ع	= ‘	ء	= ‘
ذ	= dz	غ	= gh	ي	= y
ر	= r	ف	= f		

B. Vokal Panjang

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = î

Vokal (u) panjang = û

C. Vokal Diftong

او = aw

أي = ay

او = û

أي = î

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT	xvii
مستخلص البحث.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Orisinalitas Penelitian	7
F. Definisi Istilah	18
G. Sistematika Pembahasan.....	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA	22
A. Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan di Era <i>New Normal</i>..	22
1. Pengertian Peningkatan Mutu Layanan	22
2. Konsep Perpustakaan	23
3. Perpustakaan dan Pendidikan.....	27
4. Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan di Era <i>New Normal</i>	27
B. Kebijakan dan Strategi Peningkatan Mutu Layanan	30
1. Pengertian Kebijakan dan Strategi	30
2. Strategi Peningkatan Mutu Layanan	33

3. Kebijakan dan Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan.....	37
C. Evaluasi dalam Peningkatan Mutu Layanan	37
1. Pengertian Evaluasi	37
2. Manajemen Mutu Layanan dan Evaluasi	38
3. Evaluasi dalam Peningkatan Mutu Layanan	41
D. Kerangka Berpikir	42
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	44
B. Kehadiran Peneliti	45
C. Lokasi Penelitian	46
D. Data dan Sumber Data Penelitian	47
E. Teknik Pengumpulan Data	48
F. Teknik Analisis Data	52
G. Pengecekan Keabsahan Data	53
H. Prosedur Penelitian	54
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN.....	57
A. Paparan Data	57
1. Identitas Objek Penelitian	57
2. Visi dan Misi	57
3. Struktur Organisasi	58
4. Uraian Tugas Kepala, Sekretaris dan Koordinator Urusan	59
B. Hasil Penelitian	65
1. Kebijakan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam Peningkatan Mutu Layanan di Era <i>New Normal</i> 66	
2. Strategi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam Peningkatan Mutu Layanan di Era <i>New Normal</i> 74	
3. Evaluasi dalam Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di Era <i>New Normal</i>	88
BAB V PEMBAHASAN	96
A. Kebijakan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam Peningkatan Mutu Layanan di Era <i>New Normal</i>.....	96
B. Strategi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim	

Malang dalam Peningkatan Mutu Layanan di Era *New Normal*

100

**C. Evaluasi dalam Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pusat
UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di Era *New Normal*104**

BAB VI PENUTUP111

A. Kesimpulan.....111

B. Saran112

DAFTAR PUSTAKA114

LAMPIRAN.....118

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian	16
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian	52
Tabel 4.1 SDM Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.....	59
Gambar 4.2 Bentuk Kebijakan secara Tertulis (Surat Edaran) dan Tidak Tertulis (E-Poster)	73
Gambar 4.3 Grup Telegram Resmi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang	76
Gambar 4.4 Web Unggah Mandiri Tugas Akhir di E-Theses.....	78
Gambar 4.5 Web Perpustakaan Pusat UIN Malang terkait Sumber Informasi Digital	80
Gambar 4.6 Pengembalian Buku melalui Ekspedisi	81
Gambar 4.7 Barcode Pembayaran Denda Online	83
Gambar 4.8 E-Poster untuk Pelatihan-Pelatihan.....	86
Gambar 4.9 Contoh Bentuk Hasil dari Tindak Lanjut Evaluasi	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	119
Lampiran 2. Surat Penerimaan Izin Penelitian.....	120
Lampiran 3. Instrumen Penelitian	124
Lampiran 4. Hasil Wawancara	125
Lampiran 5. Gambar	126
Lampiran 6. Biodata Mahasiswa.....	126

ABSTRAK

Putri, Diah Mahardika, “*Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di Era New Normal*”. Skripsi, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Malang. Dosen Pembimbing: Dr. H. Muhammad In’am Esha, M.Ag.

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

Covid-19 merupakan penyakit menular yang saat ini menyebar di dunia. Sejak Desember 2019 Coronavirus perlahan-lahan mulai menghebohkan seisi dunia. Dikarenakan menularnya virus ini, pemerintah mengeluarkan kebijakan untuk masyarakat agar bekerja dari rumah atau *work from home* (WFH). Tentu saja hal ini berdampak pada banyak hal, mulai dari aktivitas sosial, kesehatan masyarakat, dan tidak terkecuali aktivitas pendidikan. Pendidikan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap individu di dunia. Pendidikan dibutuhkan bagi bangsa dan negara agar membentuk peradaban yang bermartabat serta mewujudkan kehidupan bangsa yang cerdas. Tujuan pendidikan harus tetap dijalankan dalam kondisi apapun. Terdapat banyak sumber daya yang dapat dimanfaatkan oleh sekolah maupun Perguruan Tinggi untuk mencapai tujuan pendidikan. Salah satu sumber dayanya adalah perpustakaan. Perpustakaan harus memiliki strategi yang tepat dalam meningkatkan mutu layanannya. Terutama di Era *New Normal*, perpustakaan harus bisa meningkatkan pelayanan baik secara *offline* maupun *online*, sehingga memudahkan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan.

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mendeskripsikan: 1) kebijakan perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era *new normal*; 2) strategi perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era *new normal*; 3) evaluasi dalam peningkatan mutu layanan perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di era *new normal*.

Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif. Peneliti merupakan instrumen utama dalam mengumpulkan data. Data terkait strategi peningkatan mutu layanan perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di era *new normal* akan didapatkan melalui cara wawancara, observasi, dan dokumentasi.

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.

ABSTRACT

Putri, Diah Mahardika, "*Strategies for Quality Improvement of the Central Library of UIN Maulana Malik Ibrahim Malang in the New Normal Era*". Thesis, Department of Islamic Education Management, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, State Islamic University of Malang. Supervisor: Dr. H. Muhammad In'am Esha, M.Ag.

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

Covid-19 is an infectious disease that is currently spreading in the world. Since December 2019 Coronavirus has slowly started to shake up the whole world. Due to the spread of this virus, the government issued a policy for people to work from home or work from home (WFH). Of course this has an impact on many things, ranging from economic activities, social activities, public health, and education activities are no exception. Education is very important for every individual in the world. Education is needed for the nation and state in order to form a dignified civilization and create an intelligent nation's life. The purpose of education must be carried out under any conditions. There are many resources that can be utilized by schools and universities to achieve educational goals. One of the resources is the library. Libraries must have the right strategy in improving the quality of their services. Especially in the *New Normal*, libraries must be able to improve services both *offline* and *online*, making it easier for users to use the library.

This research aims to describe: 1) the policy of the central library of UIN Maulana Malik Ibrahim Malang in improving service quality in the *new normal*; 2) the strategy of the central library of UIN Maulana Malik Ibrahim Malang in improving service quality in the *new normal*; 3) evaluation in improving the quality of central library services at UIN Maulana Malik Ibrahim Malang in the *new normal*.

The research was conducted using a qualitative approach. Researchers are the main instrument in collecting data. Data related to the strategy to improve the quality of central library services at UIN Maulana Malik Ibrahim Malang in the *new normal* will be obtained through interviews, observations, and documentation.

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.

مستخلص البحث

دياه مهريديكا بوتري (2022) استراتيجية في تحسين نوعية الخدمة المكتبة المركزية في الجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج في العصر العادي الجديد. البحث الجامعي، في قسم إدارة التربية الإسلامية، كلية علوم التربية والتعليم، الجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج.

المشريف: الدكتور محمد إنعام إشنا، الماجستير

الكلمة الرئيسية: استراتيجية التحسين، ونوعية الخدمة، والمكتبات، والعصر العادي الجديد.

كوفيد 19 هي من السرية التي قد امتد في العالم. من ديسمبر 2019 فيروس كورونا جعل الزبطة في العالم هونينا. بسبب انتشار هذا الفيروس، يخرج الحكومة الخطة إلى المجتمع لأن يشتغلوا في البيت أو Work Form Home (WFH) بالطبع على ذلك آثار على الأشياء، من الأنشطة الاقتصادية، والأنشطة الاجتماعية، والصحة العامة، والأنشطة التعليمية أيضا. التعلمية هي من أهمية للشخصية في العالم، تتحتم التعليمية للدولة والحكومة في تكوين العمران الشرف وحقق حياة الدولة الذكية. الهدف من التعليمية واجب أن تستمر في كل أحوال. كان كثير من المرجع الذي يستطع أن يستعمل المدرسة أو الجامعة لتحقيق الأهداف التربوية. ومنه المكتبة. تجب المكتبة أن تمتلك الإستراتيجية الصحيحة في تحسين جودة خدماتها. خاصة في العصر العادي الجديد، يجب أن تكون المكتبات قادرة على تحسين الخدمات بالإنترنت أو غير الإنترنت. مما يسهل على المستخدمين استخدام المكتبة.

والغرض من هذا البحث لأن يصيف: (1) الخطة من المكتبة المركزي جامعة مولانا مالك إبراهيم مالانج في تحسين نوعية الخدمة في العاصر العادي الجديد ; (2) استراتيجية المكتبة المركزية الجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج في تحسين نوعية الخدمة في العاصر العادي الجديد; (3) تقويم في تحسين نوعية الخدمة في العاصر العادي الجديد في الجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج.

استخدم هذا البحث بمقاربة النوعية. أما البحث هو الأداة الرئيسية في جمع البيانات. سيجيد البيانات عن تحسين نوعية الخدمة المكتبة المركزية في جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج في العصر العادي الجديد من خلال المقابلات، والملاحظة، والتوثيق.

ويبرز النتيجة من هذا البحث أن تحسين نوعية الخدمة في جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالانج في العصر العادي الجديد هي: (1) تحويل الخدمات إلى الإنترنت، وتقديم الخدمات عبر الإنترنت، وهي: (أ) تكوين منظمة البرقية، (ب) خدمة التحميل الذاتي الرسائل الإلكترونية (e-theses) (ج) خدمة المعلومات الرقمية، (د) خدمة الراجعي من طريقة الإرسال، (هـ) الخدمة دفع الغرامات عبر الإنترنت. (2) تحسين التعليم عبر الإنترنت تكوين المكتبة دورات تدريبية وهي: (أ) تدريب تورنيتين عبر الانترنت، (ب) تدريب عن الإبداع الذاتي إلى الرسائل الإلكترونية، (ج) تدريب عن مهارات البحث عبر الإنترنت *ORS (Online Research Skills)*. مجتمع مع إختلاط المكتبية العلمي أو الدولي

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

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. Pasar Huanan, Kota Wuhan, Tiongkok diduga pertama kali ditemukannya virus ini. *Coronavirus* penyebab COVID-19 secara resmi dinamai *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-CoV-2) oleh *International Committee on Taxonomy of Viruses* (ICTV). Covid-19 merupakan penyakit yang menular. Seseorang dapat tertular jika seseorang tersebut tidak sengaja terkena partikel air liur yang keluar dari batuk atau bersin penderita Covid-19, lalu tidak sengaja menyentuh mulut, mata, bahkan hidung tanpa cuci tangan.

Lambat laun penyakit ini menyerang negara-negara tetangga seperti Korea Selatan, Jepang, dan lainnya tidak terkecuali Indonesia. Kasus Covid-19 di Indonesia pertama kali pada bulan Maret 2020 yang saat ini sudah mencapai 4.256.112 juta kasus dengan angka kematian sebanyak 143.819.¹ 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

¹ Google Berita, Virus Corona (COVID-19), <https://news.google.com/covid19/map?hl=id&mid=%2Fm%2F03ryn&gl=ID&ceid=ID%3Aid>, diakses tanggal 30 November 2021.

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.

Pendidikan menurut Hasan Langgulung dalam bukunya Ilmu Pendidikan Islam sebagaimana dikutip oleh Uci Sunasi dan Rudi Ahmad Suryadi adalah proses memasukkannya ilmu pengetahuan kepada mereka yang belum memilikinya dari mereka yang dianggap memiliki ilmu tersebut. Selain itu Uci Sunasi dan Rudi Ahmad Suryadi juga mengutip dari Ahmad Tafsir, yaitu mengartikan 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). mendefinisikan 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.²

Dengan adanya penyakit Covid-19 yang menyebar luas, semua kegiatan dialihkan untuk dilakukan secara daring, termasuk pendidikan. Selama kurang

² Uci Sunasi dan Rudi Ahmad Suryadi, Ilmu Pendidikan Islam (Sleman: Penerbit Deepublish, 2012), 2.

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*.

Akan tetapi, sejak pertengahan 2021, pemerintah sudah mulai diganti dengan *work from office*. Kembalinya aktivitas masyarakat yang harus beradaptasi dengan kebiasaan baru dan kembali menjalankan aktivitasnya seperti biasa dengan mematuhi protokol kesehatan setelah dilakukan beberapa upaya pencegahan penyebaran penularan penyakit Covid-19, dimana sebelumnya masyarakat melakukan aktivitasnya di dalam rumah disebut sebagai Era *New Normal*. Banyak kantor-kantor, toko-toko, dan lainnya yang sudah beraktivitas kembali seperti sedia kala dengan persyaratan harus mematuhi protokol kesehatan.

Begitu juga dengan sekolah, banyak sekolah yang sudah beraktivitas kembali seperti sedia kala dengan persyaratan harus mematuhi protokol kesehatan. Untuk Perguruan Tinggi, masih sedikit Perguruan Tinggi yang melakukan perkuliahan secara tatap muka. Dengan kembalinya aktivitas pembelajaran seperti sedia kala, tujuan pendidikan yang sebelumnya sedikit terhambat karena adanya pembelajaran *online* dapat dicapai kembali secara efektif melalui pembelajaran *offline*. 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.³ Dengan adanya perpustakaan, siswa ataupun mahasiswa dapat memanfaatkannya sebagai sumber belajar, terutama yang saat ini banyak pembelajaran yang berpusat pada siswa atau *Student Center Learning*. 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 perpustakaan dalam hal pelayanan. Berhasil atau tidaknya suatu pelayanan yang berkualitas salah satunya dapat diketahui dengan melihat kepuasan pengguna yang merupakan sasaran utama pelayanan.⁴

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*. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana penerapan strategi yang digunakan oleh perpustakaan Perguruan Tinggi dalam meningkatkan mutu layanan terutama di Era *New Normal*, dimana perpustakaan harus melayani secara

³ Maslachatus Shofi. M, "Persepsi Siswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Kejuruan BOPKRI I Yogyakarta", (Yogyakarta: Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta, 2013).

⁴ Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa (Yogyakarta: Andi Offset, 2011), 55.

offline dan *online*.

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dengan alasan perpustakaan ini sudah terakreditasi A. bahkan pada tanggal 28-29 Oktober 2021 kemarin telah dilakukan reakreditasi pada Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, dan kembali mendapatkan nilai A, dan dikategorikan sebagai perpustakaan yang layak menjadi contoh.⁵ Dan juga terdapat banyak macam layanan yang diberikan oleh Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang ini seperti OPAC (*Online Public Access Catalogue*), *E-Theses*, *Research Repository*, *Springer*, *emeraldinsight*, dan *Turnitin*.⁶

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti penelitian dengan judul “**Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di Era *New Normal***”.

B. Fokus Penelitian

Setelah mengetahui latar belakang dari judul “Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Di Era *New Normal*” ini, maka dapat dirumuskan beberapa fokus penelitian, yaitu:

1. Bagaimana kebijakan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era *New Normal*?
2. Bagaimana strategi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era *New Normal*?

⁵ <http://library.uin-malang.ac.id/news/tag/akreditasi-perpustakaan-pusat-uin-maulana-malik-ibrahim-malang/>, diakses tanggal 1 Desember 2021.

⁶ <http://library.uin-malang.ac.id/news/>, diakses tanggal 1 Desember 2021.

3. Bagaimana evaluasi dalam peningkatan mutu layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di era *New Normal*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, terdapat beberapa tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan memahami kebijakan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era *New Normal*.
2. Untuk mengetahui dan memahami strategi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era *New Normal*.
3. Untuk mengetahui dan memahami evaluasi dalam peningkatan mutu layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di era *New Normal*.

D. Manfaat Penelitian

Dari adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoretis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini akan menambah ilmu pengetahuan, pandangan, serta informasi yang berkaitan dengan bagaimana strategi peningkatan mutu layanan yang diterapkan oleh perpustakaan terutama di era *new normal* ini. Diharapkan juga dapat dijadikan sebagai

referensi bagi peneliti lain yang memiliki pembahasan serupa dengan topik penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, salah satu manfaat dari penelitian ini adalah sarana untuk menambah ilmu pengetahuan, wawasan, informasi tentang manajemen strategi peningkatan mutu layanan yang diterapkan oleh perpustakaan di era *new normal*. Dan juga sebagai syarat untuk menyelesaikan studi S1 di UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- b. Bagi *civitas academica* UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, diharapkan penelitian ini dapat menambah ide-ide kreatif dalam memberikan variasi peningkatan mutu layanan perpustakaan terutama di Era *new normal* ini.
- c. Pembaca, diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih luas lagi sehingga suatu lembaga ataupun individu dapat mengimplementasikan tentang peningkatan mutu layanan perpustakaan di tempat lain.

E. Orisinalitas Penelitian

Setiap karya tulis ilmiah yang ada, apapun jenisnya, didalamnya harus memuat tentang keaslian penelitiannya. Hal ini bertujuan agar penelitian ini terhindar dari plagiarisme. Kemudian akan terlihat perbedaan isi penelitian yang satu dengan yang lain. Akan tetapi, setelah dilakukan penelusuran mengenai penelitian yang spesifik mengarah pada manajemen strategi perpustakaan apalagi di Era *New Normal* ini masih belum banyak ditemukan terutama skripsi. Namun terdapat beberapa penelitian yang secara garis besar berkaitan dengan layanan perpustakaan sehingga dapat membantu penelitian

ini. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain:

Pertama, penelitian ini berupa jurnal yang dilakukan oleh Sastria Izprilla dan Hadira Latiar dengan judul “Strategi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Pada Masa *New Normal* (Studi Kasus UPT Perpustakaan Universitas Riau)” pada tahun 2021. Penelitian ini berlokasi di Perpustakaan Universitas Riau. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Terdapat beberapa hasil penelitian yang didapat, yaitu: 1) UPT Perpustakaan Riau melakukan pengembangan *digital library* dan terdapat aplikasinya yang dapat diakses oleh pemustaka; 2) Menggunakan aplikasi *Whatsapp* sebagai media komunikasi mengenai informasi-informasi seperti layanan peminjaman, dan lain-lain; 3) Memberikan pelayanan melalui website yang berisi 14 aplikasi didalamnya untuk membantu pemustaka memenuhi kebutuhannya terhadap perpustakaan.⁷

Yang menjadi pembeda dalam peneliti ini adalah peneliti memfokuskan bagaimana perpustakaan meningkatkan layanan-layanan yang ada. Kedua penelitian ini memiliki tema yang sama, yaitu membahas mengenai strategi layanan perpustakaan.

Kedua, penelitian ini berupa skripsi yang dilakukan oleh Nurul Laili dengan judul “Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

⁷ Sastria Izprilla dan Hadira Latiar, “Strategi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Pada Masa *New Normal* (Studi Kasus UPT Perpustakaan Universitas Riau)”, *Jurnal Pustaka Budaya*, (Juli 2021).

Unsyiah” pada tahun 2015. Penelitian ini dilakukan di Universitas Syiah Kuala Banda Aceh. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah analisis korelasi ganda. Beberapa hasil dari penelitian ini adalah: 1) Pelayanan yang ada di perpustakaan FKIP ini masih terbilang belum optimal, sehingga dari kurangnya kualitas pelayanan ini akan berpengaruh pada kepuasan pemustaka; 2) Selain pelayanan yang kurang, fasilitas yang di perpustakaan FKIP juga masih belum memadai, hal ini mengakibatkan kepuasan pemustaka menjadi sangat rendah; 3) Pelayanan dan fasilitas yang ada di perpustakaan FKIP cukup membuat pemustaka merasa puas.⁸

Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Laili ini mencari tahu pengaruh antara pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna perpustakaan sedangkan peneliti terfokus pada mencari tahu strategi-strategi peningkatan mutu layanan. maka terlihat perbedaan yang jelas antara kedua penelitian ini.

Ketiga, penelitian ini berupa jurnal yang dilakukan oleh Putut Suharso, Imaniar Putri Arifiyana, dan Mizati Dewi Wasdiana dengan judul “Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19” pada tahun 2020. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur terhadap konsep keilmuan bidang perpustakaan dan informasi. Sumber data dari penelitian ini adalah pengamatan terhadap *website* perpustakaan-perpustakaan yang memberikan layanan secara *online* selama

⁸ Nurul Laili, “Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Unsyiah”, (Darussalam-Banda Aceh: Skripsi Universitas Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh, 2015).

dua bulan baik itu perpustakaan dalam negeri maupun luar negeri. Hasil penelitian ini adalah: 1) bahwa disadari di era pandemi ini sangat dibutuhkan perpustakaan yang dapat diakses secara *online*. Karena masyarakat saat ini membutuhkan kemudahan dan efisiensi dalam mengakses informasi; 2) komunikasi informasi memiliki peranan penting untuk meningkatkan layanan online yang ada di perpustakaan digital, beberapa perpustakaan Perguruan Tinggi yang mengutamakan komunikasi informasi pada perpustakaan digitalnya adalah Universitas Diponegoro; 3) inovasi layanan perpustakaan dalam pandemi Covid-19, contohnya a. memberikan informasi penting terkait Covid-19; b. melakukan kerjasama antar perpustakaan; c. menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.⁹

Ruang lingkup penelitian yang dilakukan oleh Putut Suharso dkk terlihat lebih luas dibandingkan penelitian ini. Kemudian pembeda lainnya adalah bedanya waktu yaitu peneliti mengambil waktu era *new normal* dimana aktivitas sudah kembali berjalan normal sedangkan penelitian Putut Suharso dkk dilakukan saat penyakit Covid-19 sedang marak-maraknya di Indonesia.

Keempat, jenis penelitian ini berupa skripsi, yang dilakukan oleh Ravi Udin Amirullah dengan judul “Manajemen Strategi Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Literasi Mahasiswa (Studi Kasus di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang” pada tahun 2020. Metode penelitian yang digunakan penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan bentuk deskripsi. Hasil dari penelitian ini

⁹ Putut Suharsono, Imaniar Putri Arifiyana, Mizati Dewi Wasdiana, “Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19”, Jurnal Anuva, (Juni, 2020).

adalah: 1) terdapat lima langkah perencanaan perpustakaan, yaitu a. membuat tim, b. tim membuat 5W+1H untuk pokok perencanaan, c. melakukan analisis SWOT, d. menyesuaikan rencana dengan kemampuan, e. meminta masukan dan menerapkan perencanaan; 2) penerapan layanan berbasis teknologi informasi memiliki empat langkah, yaitu a. pengorganisasian dan pemotivasian, b. melakukan pengenalan layanan, c. penyelesaian pengaduan, d. evaluasi; 3) dampak adanya layanan berbasis teknologi informasi membuat pemustaka mudah dalam studi mereka.¹⁰

Dapat dilihat bahwa penelitian Ravi Udin Amirullah terfokus pada bagaimana strategi perpustakaan meningkatkan literasi mahasiswa dengan menonjolkan penggunaan teknologi informasi. Meskipun terlihat adanya persamaan pembahasan layanan perpustakaan dan samanya lokasi penelitian, akan tetapi peneliti lebih terfokus pada bagaimana strategi peningkatan mutu layanan perpustakaan di era *New Normal*.

Kelima, jenis penelitian ini berupa jurnal yang dilakukan oleh Nurul Nurul Fadilla, Gina Agustina, dan Arsyad Nuzul Hikmat dengan judul “Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Masa Pandemi Covid-19” pada tahun 2020. Peneliti melakukan penelitian di tiga tempat yang berbeda, yaitu di Perpustakaan Uin Suka Yogyakarta, Uin Syarif Hidayatullah Jakarta dan Uin Sunan Ampel Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus dan studi

¹⁰ Ravi Udin Amirullah, “Manajemen Strategi Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Literasi Mahasiswa (Studi Kasus di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang”, (Malang: Skripsi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2020).

kepustakaan (*library research*). Hasil dari penelitian ini adalah: 1) UIN Sunan Kalijaga, menggunakan media sosial sebagai layanan yang diberikan perpustakaan untuk penyebaran informasi tentang layanan sirkulasi baik itu peminjaman, pengembalian, denda, dan lain-lain; 2) UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, membuka kembali pada masa pandemi di *New Normal* dengan persyaratan harus mematuhi protokol kesehatan; 3) UIN Sunan Ampel Surabaya, menggunakan perpustakaan digital, layanan perpus *offline* hanya diperuntukkan bagi yang mendesak saja, menyediakan layanan *online* via *Whatsapp*, adanya layanan *E-resources* sehingga memudahkan pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya.¹¹

Perbedaan yang terlihat jelas antara kedua penelitian ini adalah bahwa penelitian Nuru Fadilla dkk ini dilakukan di tiga tempat, sedangkan peneliti hanya melakukan penelitian di satu tempat. Kemudian peneliti mengambil waktu era *new normal* sedangkan peneliti Nurul Fadilla dkk dilakukan saat masa Pandemi Covid-19.

Keenam, jenis penelitian ini adalah jurnal. Penelitian ini dilakukan oleh Setrayani dan M.Z. Eko Handoyo dengan judul “Layanan Sirkulasi Perpustakaan Di Masa *New Normal*: Upaya Pustakawan UNNES dalam Meningkatkan Jasa Layanan kepada Pemustaka: Upaya Pustakawan Unnes dalam Meningkatkan Jasa Layanan kepada Pemustaka” pada tahun 2020. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa perpustakaan UNNES dibuka dengan

¹¹ Nurul Fadilla, Gina Agustina, Arsyad Nuzul Hikmat, “Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perpustakaan UIN Suka Yogyakarta, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Dan UIN Sunan Ampel Surabaya), Jurnal Publis, (2020).

mematuhi protokol kesehatan dan terdapat beberapa prosedur jika ingin memasuki perpustakaan. Kemudian pelayanan yang dilakukan secara *online* yaitu layanan bebas pustaka *online* yang didalamnya terdapat layanan penerimaan *soft file* skripsi, bebas perpustakaan dan denda pustaka sebelum pandemi. Kemudian layanan perpanjangan masa pinjam yang dapat diakses di web perpustakaan. Selain layanan tersebut, terdapat layanan peminjaman buku melalui *google form*. Kemudian buku yang dipinjam akan diantarkan oleh aplikasi transportasi *online*.¹²

Perbedaan yang terlihat jelas adalah peneliti Setryani dan M.Z. Eko Handoyo terfokus hanya pada layanan sirkulasi yaitu bagaimana pustakawan meningkatkan jasa layanannya. Sedangkan peneliti terfokus bagaimana strategi perpustakaan meningkatkan mutu layanannya di era *new normal*.

Ketujuh, jenis penelitian ini adalah jurnal. Penelitian ini dilakukan oleh Ade Akhmad Saputra, Syafi'i, Ahmad Zainur, dan Duksi Ibrahim dengan judul "Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Palembang" pada tahun 2019. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini terdapat lima dimensi yang perlu diperhatikan, yaitu Keandalan, menyediakan layanan perpustakaan sesuai dengan SOP perpustakaan. Responsif, menanggapi permintaan dan membangun media komunikasi yang baik. Dijamin, setiap bagian dari layanan perpustakaan dapat diakses dengan mudah. Empati,

¹² Setyarini dan M.Z. Eko Handoyo, "Layanan Sirkulasi Perpustakaan di Masa New Normal: Upaya Pustakawan UNNES dalam Meningkatkan Jasa Layanan kepada Pemustaka", Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, (2020).

berusaha berpikir dari perspektif pemustaka sehingga pengelola perpustakaan dapat memahami kebutuhan pemustaka. Bukti fisik, meningkatkan penataan ruang di perpustakaan, melengkapi fasilitas yang ada dan menciptakan suasana yang nyaman. Juga terdapat beberapa karakteristik strategi peningkatan mutu layanan perpustakaan di MAN 3 Palembang, yaitu: Pertama, perpustakaan MAN 3 meningkatkan mutu layanan dengan mengembagkan koleksi-koleksi dan mempromosikan buku baru. Kedua, adanya program layanan *book lover*, program promosi dari mulut ke mulut, program layanan infaq buku, dan layanan yang diberikan kepada siswa yang mengikuti olimpiade. Ketiga, memiliki slogan-slogan yang menarik.¹³

Hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian ini adalah jika penelitian Ade Akhmad Saputra, dkk melakukan penelitian pada saat sebelum pandemi sedangkan peneliti melakukan penelitian di era *New Normal*. Kemudian yang menjadi pembeda lainnya adalah jenjang lokasi penelitiannya yaitu di Madrasah Aliyah sedangkan penelitian ini dilakukan pada jenjang Perguruan Tinggi. Maka dari itu, terlihat cukup jelas antara persamaan dan perbedaan penelitian ini dengan penelitian Ade Akhmad Saputra, dkk.

¹³ Ade Akhmad Saputra, Syafi'i, Ahmad Zainuri, dan Duksi Ibrahim, "Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Palembang", *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, dan Sains*, (2019).

Tabel 1.1
Orisinalitas Penelitian

No.	Penelitian Terdahulu	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1.	Sastria Izprilla dan Hadira Latiar, “Strategi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Pada Masa <i>New Normal</i> (Studi Kasus Upt Perpustakaan Universitas Riau)”, Jurnal, 2021.	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian pada jenjang Perguruan Tinggi - Pelayanan perpustakaan - Metode penelitian kualitatif - Adanya persamaan waktu, yaitu di era <i>New Normal</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Manajemen strategi perpustakaan untuk meningkatkan pelayanan 	Peneliti ini lebih terfokus pada bagaimana strategi peningkatan mutu layanan perpustakaan di era <i>New Normal</i> .
2.	Nurul Laili, “Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Unsyiah”, Skripsi, 2015.	<ul style="list-style-type: none"> - Adanya pembahasan layanan perpustakaan - Penelitian pada jenjang Perguruan Tinggi 	<ul style="list-style-type: none"> - Penggunaan metode penelitian kuantitatif - Mencari tahu pengaruh antara pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna perpustakaan 	

3.	Putut Suharso, Imaniar Putri Arifiyana, dan Mizati Dewi Wasdiana, "Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19", Jurnal, 2020.	<ul style="list-style-type: none"> - Adanya pembahasan layanan perpustakaan 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pengamatan melalui <i>website</i> - Penggunaan metode studi literatur - Perbedaan waktu, yaitu era pandemi Covid-19 dan era <i>new normal</i> 	
4.	Ravi Udin Amirullah, "Manajemen Strategi Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Literasi Mahasiswa (Studi Kasus di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang", Skripsi, 2020.	<ul style="list-style-type: none"> - Adanya kesamaan pembahasan tentang strategi layanan perpustakaan - Penggunaan metode penelitian kualitatif 	<ul style="list-style-type: none"> - Fokus kepada manajemen strategi untuk peningkatan literasi mahasiswa 	

5.	Nurul Fadilla, Gina Agustina, dan Arsyad Nuzul Hikmat, "Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi di Masa Pandemi Covid-19", Jurnal, 2020.	<ul style="list-style-type: none"> - Adanya pembahasan pelayanan perpustakaan - Penelitian pada jenjang perguruan tinggi - Penggunaan metode penelitian kualitatif 	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan penelitian di 3 tempat yang berbeda - Adanya perbedaan waktu, yaitu era pandemi Covid-19 dan era <i>new normal</i> 	
6.	Setyarini dan M.Z. Eko Handoyo, "Layanan Sirkulasi Perpustakaan di Masa <i>New Normal</i> : Upaya Pustakawan UNNES dalam Meningkatkan Jasa Layanan kepada Pemustaka", Jurnal, 2020.	<ul style="list-style-type: none"> - Adanya persamaan waktu, yaitu di era <i>New Normal</i> - Penelitian pada jenjang perguruan tinggi 	<ul style="list-style-type: none"> - Terfokus pada layanan sirkulasi perpustakaan 	
7.	Ade Akhmad Saputra, Syafi'i, Ahmad Zainuri, dan Duksi Ibrahim, "Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Palembang", Jurnal, 2019.	<ul style="list-style-type: none"> - Adanya kesamaan pembahasan tentang peningkatan mutu layanan perpustakaan - Penggunaan metode penelitian kualitatif 	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian pada jenjang sekolah menengah 	

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui mengenai persamaan dan perbedaan dari ketujuh penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini. Persamaan diantara ketujuh penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai layanan perpustakaan. Sedangkan letak perbedaannya secara umum terletak pada fokus penelitiannya.

F. Definisi Istilah

Definisi istilah adalah suatu penjelasan lebih mendalam mengenai istilah-istilah yang ada pada judul skripsi. Hal ini bertujuan agar pembaca tidak mengartikan istilah-istilah tersebut kedalam makna lain sehingga dapat menimbulkan kesalahpahaman yang keluar dari konsep pokok penelitian. Juga agar pembaca lebih memahami arti dari istilah-istilah tersebut. Berikut definisi istilah yang terdapat dalam judul skripsi peneliti:

1. Strategi

Strategi adalah kumpulan beberapa rencana yang telah disusun dan dirancang dengan sedemikian rupa untuk mencapai tujuan dalam jangka waktu tertentu dari suatu individu maupun kelompok, sehingga dalam pencapaian tersebut terencana jelas apa yang akan dilakukan.

2. Peningkatan Mutu Layanan

Peningkatan mutu layanan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi dalam rangka meningkatkan nilai layanan yang diberikan kepada pelanggan agar terdapat kemajuan daripada sebelumnya sehingga layanan yang diberikan menjadi lebih baik lagi.

3. Perpustakaan

Perpustakaan adalah suatu tempat yang didalamnya terdapat sebuah kegiatan penghimpunan, pengelolaan, dan penyebarluasan (pelayanan) segala macam informasi, baik secara tercetak maupun terekam dalam berbagai media atau buku, majalah, surat kabar, film, kaset, tape recorder, video, *computer*, dan lain-lain.¹⁴

4. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh pihak perpustakaan dalam rangka membantu, memberikan kepuasan, menyediakan kebutuhan informasi segala sesuatu yang berkaitan dengan perpustakaan kepada pengguna secara optimal baik itu mengenai referensi buku yang dibutuhkan ataupun kebutuhan lain tentang perpustakaan.

5. Era *New Normal*

Era *New Normal* adalah suatu masa dimana masyarakat harus beradaptasi dengan kebiasaan baru dan kembali menjalankan aktivitasnya seperti biasa dengan mematuhi protokol kesehatan setelah dilakukan beberapa upaya pencegahan penyebaran penularan penyakit Covid-19, dimana sebelumnya masyarakat melakukan aktivitasnya di dalam rumah.

G. Sistematika Pembahasan

Agar pembaca mudah memahami urutan-urutan dan pembahasan yang berada dalam penelitian ini, berikut sistematika pembahasan yang digunakan oleh peneliti:

¹⁴ Sudirman Anwar, Said Maskur, Muhammad Jailani, Manajemen Perpustakaan (Riau: Zahen Publisher, 2019), 7.

BAB I Pendahuluan: bab ini menjelaskan tentang hal-hal dasar dari penelitian ini yang didalamnya memuat beberapa sub bab lagi, yaitu: konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

BAB II Kajian Pustaka: berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian. Teori ini digunakan sebagai landasan bagi peneliti dalam melakukan penelitiannya. Kajian pustaka ini memiliki empat sub bab pembahasan, meliputi: A. Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan di Era *New Normal*, membahas tentang definisi dari peningkatan mutu layanan, konsep perpustakaan, perpustakaan dan pendidikan, dan peningkatan mutu layanan perpustakaan di era *New Normal*; B. Kebijakan dan Strategi Peningkatan Mutu Layanan, membahas tentang pengertian kebijakan dan strategi, strategi peningkatan mutu layanan, dan kebijakan dan strategi peningkatan mutu layanan perpustakaan, C. Evaluasi dalam Peningkatan Mutu Layanan, membahas tentang pengertian evaluasi, manajemen mutu layanan dan evaluasi, evaluasi dalam peningkatan mutu layanan; dan yang terakhir D. Kerangka Berpikir, berupa bagan yang menjelaskan inti dari seluruh penelitian ini.

BAB III Metode Penelitian: berisi pembahasan mengenai, A. Pendekatan dan Jenis Penelitian; B. Kehadiran Peneliti; C. Lokasi Penelitian; D. Data dan Sumber Data Penelitian; E. Teknik Pengumpulan Data; F. Teknik Analisis Data; G. Teknik Keabsahan Data; dan yang terakhir H. Prosedur Penelitian.

BAB IV Paparan Data dan Hasil Penelitian: terbagi menjadi beberapa

sub bab, yaitu: A. Paparan Data ; B. Hasil Penelitian. Segala sesuatu hasil penelitian tentang kebijakan, strategi, dan evaluasi peningkatan mutu layanan perpustakaan oleh peneliti akan dipaparkan dalam bab ini.

BAB V Pembahasan: A. Kebijakan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era *New Normal*; B. Strategi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era *New Normal*; C. Evaluasi dalam peningkatan mutu layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di era *New Normal*.

BAB VI Penutup: berisi tentang kesimpulan dari penelitian ini, dan saran-saran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

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

1. Pengertian Peningkatan Mutu Layanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, peningkatan berasal dari kata tingkat yang berarti upaya, menaikkan, mempertinggi, cara, proses, perbuatan meningkatkan kualitas sesuatu (produk dll).¹⁵ Peningkatan dapat diketahui dengan adanya perbaikan, atau kemajuan. Pada umumnya, peningkatan adalah suatu cara untuk menaikkan suatu tingkat, nilai, ataupun kualitas baik itu barang ataupun jasa. Menurut Ummi Chalsum peningkatan juga merupakan suatu usaha menaikkan derajat, menaikkan nilai, dan memperbanyak produksi suatu hal.¹⁶

Peningkatan dilakukan dengan tujuan agar sesuatu tadi menjadi lebih baik. Hasil dari peningkatan juga dapat dilihat dari kualitas yang diberikan. Jika sebelumnya kualitas dari sesuatu tersebut tidak baik, kemudian dilakukan peningkatan dan mendapatkan kualitas yang lebih baik lagi, maka peningkatan tersebut dapat dikatakan berhasil.

Mutu dalam bahasa Inggris "*Quality*" artinya mutu, kualitas.¹⁷ Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia "Mutu adalah (ukuran), baik buruk suatu

¹⁵ Hasan Alwi, Kamus Besar Bahasa Indonesia (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), 1198.

¹⁶ Umi Chalsum, et. al. Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Surabaya: Kashiko, 2006), 665.

¹⁷ John M. Echolis, Hasan Shadily, Kamus Inggris Indonesia (Jakarta : Gramedia, 1988) Cet. Ke XVI, 460.

benda; taraf atau derajat (kepandaian, kecerdasan, dsb).¹⁸ Secara istilah mutu adalah “Kualitas memenuhi atau melebihi harapan pelanggan”.¹⁹ Mutu menurut W. Edwards Deming adalah suatu solusi dalam mengatasi sebuah masalah agar terjadi pencapaian penyempurnaan secara terus-menerus.²⁰

Secara etimologis, menurut KBBI karya Dahlan, yang dikutip oleh Arista Atmadjati dalam bukunya,²¹ pelayanan merupakan “suatu usaha yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain”. Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan yang tidak berwujud yang dilakukan kepada pelanggan untuk dilayani. Sehingga dapat disimpulkan pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk pelanggan dengan tujuan memenuhi kebutuhannya dimana hal tersebut bisa saja terjadi antara pelanggan dan penyedia kebutuhan ataupun dengan mesin sebagai alat bantu.

Dari penjelasan diatas, maka 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

Perpustakaan merupakan salah satu elemen penting yang harus ada

¹⁸ Lukman Ali, Kamus Besar bahasa Indonesia (Jakarta : Balai Pustaka, 1995), Cet. Ke-4, 677.

¹⁹ M.N. Nasution, Manajemen Mutu terpadu (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2004), Cet. ke-3, 15.

²⁰ Rudi Suardi, Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 Penerapannya Untuk TQM (Jakarta: PPM, 2004), 3.

²¹ Arista Atmadjati, Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini (Yogyakarta: Deepublish, 2012), 13.

baik di sekolah maupun perguruan tinggi. Perpustakaan merupakan suatu tempat terkumpulnya segala bentuk informasi yang telah melalui penghimpunan, pengelolaan dalam berbagai bentuk seperti buku, majalah, surat kabar, komputer, dan lainnya. Menurut RUU Perpustakaan BAB 1 pasal 1 yang dijelaskan dalam buku Manajemen Perpustakaan²², 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.

Perpustakaan juga merupakan suatu ruangan yang berupa bangunan terpisah maupun tergabung dengan gedung lain dimana didalamnya berisi buku-buku koleksi yang sudah tertata secara rapi, sehingga jika pembaca memerlukannya dapat dicari dan digunakan dengan mudah.²³ Dari beberapa pengertian, dapat disimpulkan perpustakaan adalah suatu tempat dalam sebuah gedung dimana didalamnya terdapat banyak koleksi ilmu pengetahuan yang telah tersusun rapi dalam bentuk tercetak maupun digital untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

b. Peran dan Fungsi Perpustakaan

Perpustakaan memiliki peran yang sangat penting dalam pendidikan. Perpustakaan turut ikut berperan dalam mencerdaskan anak

²² Sudirman Anwar, Said Maskur, dan Muhammad Jailani, Manajemen Perpustakaan (Riau: PT. Indragiri Dot Com, 2019), 7.

²³ Sutarno, Manajemen Perpustakaan (Jakarta: Sagung Seto, 2006), 11.

bangsa baik di sekolah maupun di Perguruan Tinggi, karena perpustakaan merupakan pusat informasi dan teknologi.²⁴

Peran yang dapat dijalankan oleh perpustakaan antara lain;

- 1) Secara umum perpustakaan merupakan sumber informasi, pendidikan, penelitian, preservasi, dan pelestari khasanah budaya bangsa serta tempat rekreasi yang sehat, murah dan bermanfaat.
- 2) Perpustakaan dapat berperan sebagai penyampai antara pemustaka dengan ilmu-ilmu pengetahuan yang ada dalam perpustakaan.
- 3) Perpustakaan mempunyai peranan sebagai jembatan dalam membangun komunikasi antar sesama pemakai maupun penyelenggara perpustakaan dengan masyarakat yang dilayani.
- 4) Perpustakaan dapat berperan aktif sebagai fasilitator, mediator, dan motivator bagi mereka yang ingin mencari, memanfaatkan, dan mengembangkan ilmu pengetahuan dan pengalamannya.
- 5) Perpustakaan merupakan agen perubahan, agen pembangunan, dan agen kebudayaan umat manusia.
- 6) Perpustakaan berperan sebagai lembaga pendidikan non formal bagi anggota masyarakat dan pengunjung perpustakaan.
- 7) Perpustakaan berperan dalam menghimpun dan melestarikan koleksi bahan pustaka agar tetap dalam keadaan baik semua hasil karya umat manusia yang tak ternilai harganya.
- 8) Perpustakaan dapat berperan sebagai barometer atas kemajuan

²⁴ Saliyo, "Peran Perpustakaan dalam Meningkatkan Kualitas Mahasiswa dengan Berbagai Latar Belakang Budaya" *Libraria*, Vol. 4, No. 1. (2016). 4.

masyarakat dilihat dari intensitas kunjungan dan pemakaian perpustakaan.

- 9) Perpustakaan dapat pula 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.²⁵

Dapat disimpulkan bahwa peran perpustakaan merupakan hal sangat penting. Kemudian terdapat beberapa fungsi dari perpustakaan, yaitu:

- 1) Fungsi informasi, bahwa perpustakaan dijadikan sebagai sumber pustaka yang lengkap.
- 2) Fungsi pendidikan, sebagai salah satu elemen pendukung tercapainya pendidikan nasional.
- 3) Fungsi kebudayaan, perpustakaan sebagai tempat penyimpanan dokumen ilmu pengetahuan tentang budaya. Sehingga dapat bermanfaat bagi seseorang yang berminat terhadap kesenian.
- 4) Fungsi rekreasi, yaitu perpustakaan menyediakan tempat dengan buku dan penataan ruangan yang rekreatif.
- 5) Fungsi penelitian, perpustakaan menyediakan berbagai referensi yang berhubungan dengan penelitian.
- 6) Fungsi deposit, perpustakaan menyimpan dan mengoleksi semua karya baik dalam bentuk cetak ataupun digital yang diterbitkan di

²⁵ Turnadi, "Memaknai Peran Perpustakaan dan Pustakawan dalam Menumbuhkembangkan Budaya Literasi" *Media Pustakawan*, Vol. 25 No. 3. (2018). 69.

wilayah Indonesia.²⁶

3. Perpustakaan dan Pendidikan

Pendidikan merupakan hal penting yang ada dalam kehidupan manusia. Pendidikan diperlukan oleh manusia untuk melanjutkan hidup. Menurut UU No. 20 tahun 2003 yang dikutip oleh Sugianto dalam bukunya,²⁷ 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. Usaha tersebut juga dilakukan secara sadar dan terencana. Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa tujuan pendidikan adalah untuk mencerdaskan kehidupan generasi muda bangsa.

Banyak hal yang dapat membantu mewujudkan tujuan pendidikan tersebut. Salah satunya adalah dengan adanya perpustakaan dalam lembaga pendidikan. Perpustakaan menurut SNI 7320: 2009 sangat berperan penting dikarenakan perpustakaan merupakan pusat sumber belajar.²⁸

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

Peningkatan mutu layanan perpustakaan di Era *New Normal* adalah usaha yang dilakukan oleh perpustakaan untuk menaikkan atau meningkatkan suatu nilai, derajat, ataupun kualitas layanan dalam

²⁶Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja* (Jakarta: Grasindo, 2007), 4.

²⁷ Sugianto, *Pendidikan Kita: Pendekatan Teori dan Praktik* (Bogor: Guepedia, 2021), 18.

²⁸Indonesia, *SNI Bidang Perpustakaan dan Kepustakawan (Perpustakaan Nasional RI: Jakarta, 2011)*, 2.

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.

Dengan diterapkannya *New Normal* ini, perpustakaan juga harus menyesuaikan keadaan untuk melayani pemustaka. Untuk itu, perpustakaan harus membuat kegiatan pelayanan yang baik. Terdapat beberapa unsur penunjang yang dapat menunjang kelancaran kegiatan layanan, antara lain pemustaka (pengguna), koleksi, pustakawan, dana, sarana, dan prasarana.²⁹

Dikatakan juga bahwa pengaruh keberhasilan pelayanan perpustakaan banyak berasal dari bagaimana pustakawan memahami kebutuhan setiap pemustaka yang beraneka ragam.³⁰ Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan yang baik dapat meningkatkan mutu atau nilai dari perpustakaan tersebut.

Terdapat beberapa jenis layanan perpustakaan. Menurut UNP, yang dikutip oleh Iwan Sopwandin³¹, terdapat 3 kategori layanan perpustakaan, yaitu:

- a. Layanan teknis, berupa layanan mengenai pengadaan dan pengolahan bahan pustaka, informasi mengenai bahan pustaka yang telah diolah, ketersediaan fasilitas penunjang lainnya.
- b. Layanan pemakai, yaitu layanan yang berhubungan langsung dengan

²⁹ Elva Rahma, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi* (Kencana: Jakarta, 2018), 2.

³⁰ Muhammad Tahir, *Perpustakaan: antara layanan, kinerja, dan harapan pengguna* (Palembang: Bening Media Publishing, 2021), 2.

³¹ Iwan Sopwandin, *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi* (Bogor: Guepedia, 2021), 50.

pengguna perpustakaan, seperti: sirkulasi, skripsi, referensi, internet, dan lain-lain.

- c. Layanan administrasi, terbagi menjadi dua yaitu layanan untuk staf perpustakaan dan untuk pengguna perpustakaan.

Menurut Purwani Istiana, terdapat 12 jenis layanan perpustakaan, yaitu:

- a. Layanan sirkulasi, layanan yang hampir ada di setiap perpustakaan, berupa layanan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan pustaka.
- b. Layanan referensi, layanan untuk memberikan informasi pada pengguna.
- c. Layanan keanggotaan, layanan yang ingin mendaftarkan diri sebagai anggota perpustakaan.
- d. Layanan majalah dan jurnal (layanan terbitan berseri), layanan penyedia artikel atau jurnal dari langganan atau milik perpustakaan.
- e. Layanan penelusuran informasi, layanan yang membantu pengguna mencari informasi yang dibutuhkan.
- f. Layanan perpustakaan keliling, perpustakaan yang bergerak untuk melayani masyarakat yang belum terjangkau perpustakaan umum.
- g. Perpustakaan silang layan, suatu bentuk layanan yang diberikan kepada pengguna jika informasi yang dicari tidak ada.
- h. Layanan cetak, fotokopi, dan alih media, layanan yang diberikan untuk keperluan dokumen pengguna.
- i. Layanan pendidikan, pelatihan, dan penyuluhan, layanan diberikan untuk pengguna agar dapat memanfaatkan sumber informasi.

- j. Layanan koleksi digital, layanan yang memanfaatkan teknologi agar pengguna dapat mengakses informasi secara efektif dan efisien.
- k. Layanan audio visual, layanan yang mengemas informasi dalam bentuk CD, dan sebagainya.
- l. Layanan *learning common*, sebuah layanan fasilitas yang memanfaatkan ruangan-ruangan untuk memadukan beberapa fasilitas.³²

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*). Menurut Koontz, Donnell dan Weihrich sebagaimana dikutip oleh Sukarman, menyatakan bahwa kebijakan adalah arahan dalam berpikir untuk mengambil keputusan, dimana dalam pengambilan keputusan tersebut diambil dalam batas-batas.³³ Menurut buku Kebijakan Pendidikan Islam³⁴, 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.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah suatu pedoman yang menjadi petunjuk dalam melakukan suatu kegiatan dan sebuah aturan yang harus dipatuhi oleh pelaku dan pelaksana kebijakan dalam mencapai

³² Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan* (Yogyakarta: Ombak, 2014), 18.

³³ Sukarman Purba, dkk, *Analisis Kebijakan Pendidikan* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 3.

³⁴ Muhammad In'am Esha, *Kebijakan Pendidikan Islam: Transformasi, Reformasi, Disrupsi*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2020), 13.

tujuan yang telah ditetapkan.

Kata strategi berasal dari kata *Strategos* dalam bahasa Yunani merupakan gabungan dari *Stratos* atau tentara dan *ego* atau pemimpin. Suatu strategi mempunyai dasar atau skema untuk mencapai sasaran yang dituju. Jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan.

Strategi dapat dikatakan sebagai suatu tindakan penyesuaian untuk mengadakan reaksi terhadap situasi lingkungan tertentu yang dapat dianggap penting, dimana tindakan penyesuaian tersebut dilakukan secara sadar berdasarkan pertimbangan yang wajar. Strategi dirumuskan sedemikian rupa sehingga jelas apa yang sedang dan akan dilaksanakan perusahaan demi mencapai tujuan yang ingin dicapai.³⁵

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan strategi adalah kumpulan beberapa rencana yang telah disusun dan dirancang dengan sedemikian rupa untuk mencapai tujuan dalam jangka waktu tertentu dari suatu individu maupun kelompok, sehingga dalam pencapaian tersebut terencana jelas apa yang akan dilakukan.

Menurut William Dunn yang dikutip dalam buku Kebijakan Publik³⁶ terdapat lima tahap-tahap kebijakan publik, yaitu:

a) Penyusunan Agenda

Tahap pertama yang dilakukan dalam membentuk kebijakan adalah mengumpulkan dan memilih masalah-masalah yang nantinya akan

³⁵ Sesra Budio, Strategi Manajemen Sekolah, Jurnal Menata, (Desember 2019), 58.

³⁶ Budi Winarno, Kebijakan Publik: Teori dan Proses, (Edisi Revisi) (Yogyakarta: Media Pressindo, 2007), 32.

dibahas. Hal ini bertujuan untuk menemukan sumber masalah yang kemudian akan menghasilkan sebuah kebijakan sebagai bentuk penyelesaian masalah.

b) Formulasi Kebijakan

Jika hal pertama adalah mengumpulkan masalah-masalah, pada tahap ini kebijakan dalam proses awal pembuatan. Masalah-masalah yang sudah dipilih tadi akan dibahas dan dikelompokkan untuk mencari solusi dari setiap masalah. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan yang ada. Namun, perumusan kebijakan tidak selalu menghasilkan peraturan atau perintah eksekutif maupun aturan administrasi yang diusulkan. 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

Adopsi/legitimasi 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

Implimentasi kebijakan merupakan tahap pembuktian dari kebijakan yang telah ditetapkan. Kebijakan yang telah ditetapkan harus dilaksanakan oleh oleh seluruh aparatur, administrator, atau birokrat di semua tingkatan.

e) Penilaian Kebijakan

Tahap ini 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. Dalam penilaian ini perumus kebijakan harus memiliki kriteria-kriteria yang akan dijadikan sebagai penilaian apakah kebijakan yang ditetapkan sudah mencapai tujuan atau belum.

2. Strategi Peningkatan Mutu Layanan

Majid³⁷ mengatakan bahwa pelayanan yang dapat membuat harapan pelanggan terpenuhi merupakan pelayanan yang baik dan berkualitas. Kotler dan Keller³⁸ juga mengatakan bahwa jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Begitu juga sebaliknya, jika pelayanan kurang dari apa yang diharapkan pelanggan maka pelanggan akan kecewa sebagai bentuk ketidakpuasan. Dengan penjelasan tersebut, jika pelanggan merasa puas dengan layanan tersebut maka semakin bertambah pula mutu atau kualitas dari layanan tersebut.

Agar mutu layanan tersebut meningkat, dibutuhkan strategi atau cara untuk mewujudkannya. Parasuraman, et al.³⁹ memperkenalkan 10 dimensi kualitas jasa dan pelayanan yang disingkat dengan dimensi SERVQUAL (*Service Quality*), dimana dimensi kualitas ini perlu dijaga dan ditingkatkan

³⁷ Majid S.A., *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi* (Jakarta : Rajawali Press, 2009), 46.

³⁸ P. Kotler dan K.L Keller, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 2, Edisi 13 (Jakarta : PT. Gelora Aksara Pratama, 2009), 50.

³⁹ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1. (1988). 17.

kualitasnya dalam pelayanan, yaitu:

- a. *Tangibles* (tampak), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, orang, dokumen baik tercetak maupun visual.
- b. *Reliability* (kehandalan), kemampuan melayani dengan handal sesuai dengan pelayanan yang dijanjikan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), rasa tanggap dan tulus dalam membantu pelanggan memberikan pelayanan yang tepat.
- d. *Communication* (komunikasi), membicarakan dan memahami kebutuhan pelanggan mengenai pelayanan.
- e. *Credibility* (kepercayaan), melakukan pelayanan dengan rasa jujur.
- f. *Security* (rasa aman), menjamin keamanan dalam melayani pelanggan, sehingga tidak ada kekhawatiran.
- g. *Competence* (kemampuan), mampu melayani dengan sikap terampil sehingga dapat memberikan pelayanan yang efektif.
- h. *Courtesy* (sopan santun), memiliki sopan santun, tata krama yang bagus dalam berinteraksi dengan pelanggan.
- i. *Understanding the Customer* (pengertian), memahami atau mengerti dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan.
- j. *Access* (kemudahan), pelanggan merasa mudah dalam menemui/menghubungi di saat membutuhkan pelayanan.

Dari 10 dimensi tersebut, kemudian diolah lagi menjadi 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. *Assurance* (jaminan), yaitu sopan, memberikan rasa percaya kepada

pelanggan, bebas dari bahaya. *Empathy* (empati), berkomunikasi atau berhubungan baik dengan pelanggan untuk memahami apa yang pelanggan butuhkan. Sehingga dengan ditingkatkannya 5 dimensi kualitas pelayanan tersebut, maka pelayanan publik tersebut akan semakin meningkat.

Selama pandemi belum berakhir, tentunya selain meningkatkan kualitas dari segi pelayanan, perpustakaan juga harus meningkatkan kualitas mutu layanannya dari segi strategi. Suharti AD dalam jurnalnya menyampaikan beberapa jenis layanan yang dapat dilakukan saat kondisi belum sepenuhnya normal, yaitu:

- a. Layanan Penelusuran *Online*, layanan ini merupakan layanan yang disediakan oleh perpustakaan sehingga pemustaka dapat menelusuri informasi kapanpun dan dimanapun.
- b. Layanan *E-Resources*, layanan ini merupakan layanan yang menyediakan koleksi baik cetak maupun elektronik. Layanan ini tentunya dapat sangat membantu pemustaka.
- c. Layanan Repositori Institusi, layanan ini biasanya berisi mengenai informasi-informasi tugas akhir mahasiswa dari institusi tersebut dari semua jenjang.
- d. Layanan *Digital Library*, Dalam rangka menyediakan sumber-sumber informasi yang dibutuhkan dalam pembelajaran dan perkuliahan diperlukan sumber-sumber informasi yang dapat diakses secara online.
- e. Layanan Cek Plagiasi Online, layanan ini merupakan layanan yang sangat penting terutama bagi mahasiswa tingkat akhir. Karena

mahasiswa akhir yang menyusun tugas akhirnya harus melakukan pengecekan karyanya agar terbebas dari plagiasi.

- f. Layanan Bebas Pustaka Online, salah satu syarat mahasiswa yang akan mendaftar wisuda adalah bebas dari pustaka perpustakaan. Tentu layanan ini akan mempermudah mahasiswa dalam mengurus surat ini.
- g. Tutorial *Online*, dengan disediakannya sumber-sumber informasi maka perpustakaan juga harus memberikan petunjuk dan kemudahan bagi pemustaka dalam mengakses sumber-sumber informasi elektronik tersebut. Hal ini dilakukan agar pemustaka mudah dalam mengakses.
- h. Literasi Informasi *Online*, layanan ini akan mempermudah dan memperlancar pencarian dan pemanfaatan sumber informasi yang dibutuhkan. Hal ini bisa dilakukan menggunakan aplikasi *Zoom meeting*, *Google Hangouts Meet*, *GoToMeeting*, *FreeConference* dan lainnya.
- i. Webinar, layanan ini merupakan layanan yang sangat efektif dan efisien dalam menyelenggarakan seminar, pelatihan, *workshop* secara *online*.
- j. Konsultasi Perpustakaan & Kepustakawanan *Online*, layanan ini akan mempermudah mahasiswa yang memiliki kesulitan mengenai layanan. Konsultasi kepustakawanan pada masa pandemi bisa dilakukan melalui whatsapp, sms, telpon, email maupun chatting.⁴⁰

⁴⁰ Suharti AD, "Layanan Perpustakaan di Masa Pandemi Covid 19", Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia", Vol. 3, No. 2, (2020), 56.

3. Kebijakan dan Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan

Dilihat dari pengertian kebijakan dan strategi pada poin satu, maka 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. Tujuan adanya kebijakan ini adalah sebagai standar pengoperasian dalam meningkatkan kinerja pengelola perpustakaan sehingga fokus terhadap pelaksanaan dan pencapaian tujuan.

Sedangkan 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 sebagaimana dikutip oleh Hendro Widodo⁴¹ menjelaskan bahwa “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”. Kemudian Ratnawulan mendefinisikan “evaluasi sebagai proses sistematis untuk menentukan nilai suatu (tujuan, kegiatan, keputusan, unjuk kerja, proses, orang, ataupun objek) berdasarkan kriteria tertentu.”

Sehingga dari beberapa penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah suatu proses yang dilakukan dalam rangka memutuskan sebuah nilai dari suatu hal berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu.

2. Manajemen Mutu Layanan dan Evaluasi

Manajemen berasal dari perkataan *manage to man*. Kata *manage* berarti ‘mengatur atau mengelola’, sedangkan kata *man* ‘manusia’. Apabila kedua kata tersebut digabungkan, manajemen berarti ‘mengelola atau mengatur manusia’. Menurut Malayu S.P. Hasibuan, yang tertera dalam buku ini, manusia (*man*) menjadi salah satu unsur sumber daya, selain *money*, *materials*, *machines*, *methodes*, dan *market*, yang dibutuhkan organisasi guna mencapai tujuan⁴². Mutu seperti yang dijelaskan sebelumnya, merupakan suatu kualitas yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Manajemen mutu atau manajemen mutu terpadu merupakan suatu

⁴¹ Hendro Widodo, Evaluasi Pendidikan (Yogyakarta: UAD Press, 2021), 3.

⁴² Karyoto, Dasar-Dasar Manajemen – Teori, Definisi, dan Konsep (Yogyakarta: C.V Andi Offset,2016), 1.

cara yang dilakukan dengan tujuan meningkatkan kualitas secara terus menerus dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan modal yang ada. Kemudian ISO 8420 (*Quality Vocabulary*) 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.⁴³

Sehingga manajemen mutu layanan adalah sebuah kegiatan yang dilakukan dalam rangka meningkatkan nilai atau kualitas dari layanan tersebut dengan memanfaatkan fungsi-fungsi manajemen.

Evaluasi merupakan hal yang sangat perlu dilakukan dalam berbagai bidang kegiatan, seperti manajemen. Dalam manajemen, evaluasi diperlukan untuk mengukur apakah rencana-rencana atau tujuan organisasi yang telah ditetapkan sudah sesuai dengan yang diharapkan atau belum. Sehingga dengan adanya evaluasi ini akan memberikan informasi yang berguna untuk perbaikan program atau kegiatan untuk kedepannya.⁴⁴

Menurut Husein Umar⁴⁵ menjelaskan prosedur atau tahapan evaluasi, yaitu:

- a. Menentukan apa yang akan di evaluasi, dalam hal ini yang dievaluasi kemungkinan mengarah pada program kerja organisasi. Pada bagian ini, kemungkinan terdapat banyak hal yang perlu dievaluasi. Prioritas dalam

⁴³ Ahmad, Manajemen Mutu Terpadu (Makassar: CV. Nas Media Pustaka, 2020), 8.

⁴⁴ Farida Yusuf Tayibnapi, Evaluasi Program (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000), 16.

⁴⁵ Husein Umar, Evaluasi Kinerja Perusahaan (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), 39.

hal ini biasanya pada hal-hal yang menjadi kunci kesuksesan.

- b. Merancang (desain) kegiatan evaluasi, sebelum melaksanakan evaluasi ada baiknya jika merancang desain evaluasi terlebih dahulu. Hal ini bertujuan agar terlengkapi data-data yang dibutuhkan, siapa saja yang terlibat dalam evaluasi, apa yang akan dihasilkan menjadi jelas.
- c. Pengumpulan data, pengumpulan data dilakukan sesuai dengan kebutuhan organisasi. Hal ini dapat dilakukan secara efektif dan efisien sesuai kemampuan.
- d. Pengolahan dan analisis data, data-data yang sudah dikumpulkan, akan diolah kemudian dikelompokkan dan dianalisis. Dari penganalisan tersebut menghasilkan fakta yang dapat dipercaya. Dari fakta tersebut kemudian dibandingkan dengan rencana awal untuk menghasilkan *gap*. Kemudian besar *gap* akan dijadikan sebagai hasil evaluasi.
- e. Pelaporan hasil evaluasi, laporan hasil evaluasi dapat dijadikan sebagai dokumen organisasi. Atau juga dapat dimanfaatkan bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Laporan tersebut dapat diinformasikan secara lisan maupun tulisan.
- f. Tindak lanjut hasil evaluasi, baik ada atau tidaknya masalah setelah evaluasi dilakukan, kegiatan selanjutnya yang harus dilakukan adalah menindaklanjuti program. Hasil evaluasi dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan, baik itu dalam mengatasi masalah di tingkat strategi maupun pengaplikasian strategi.

3. Evaluasi dalam Peningkatan Mutu Layanan

Dapat disimpulkan setelah pembahasan sebelumnya, maka 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.

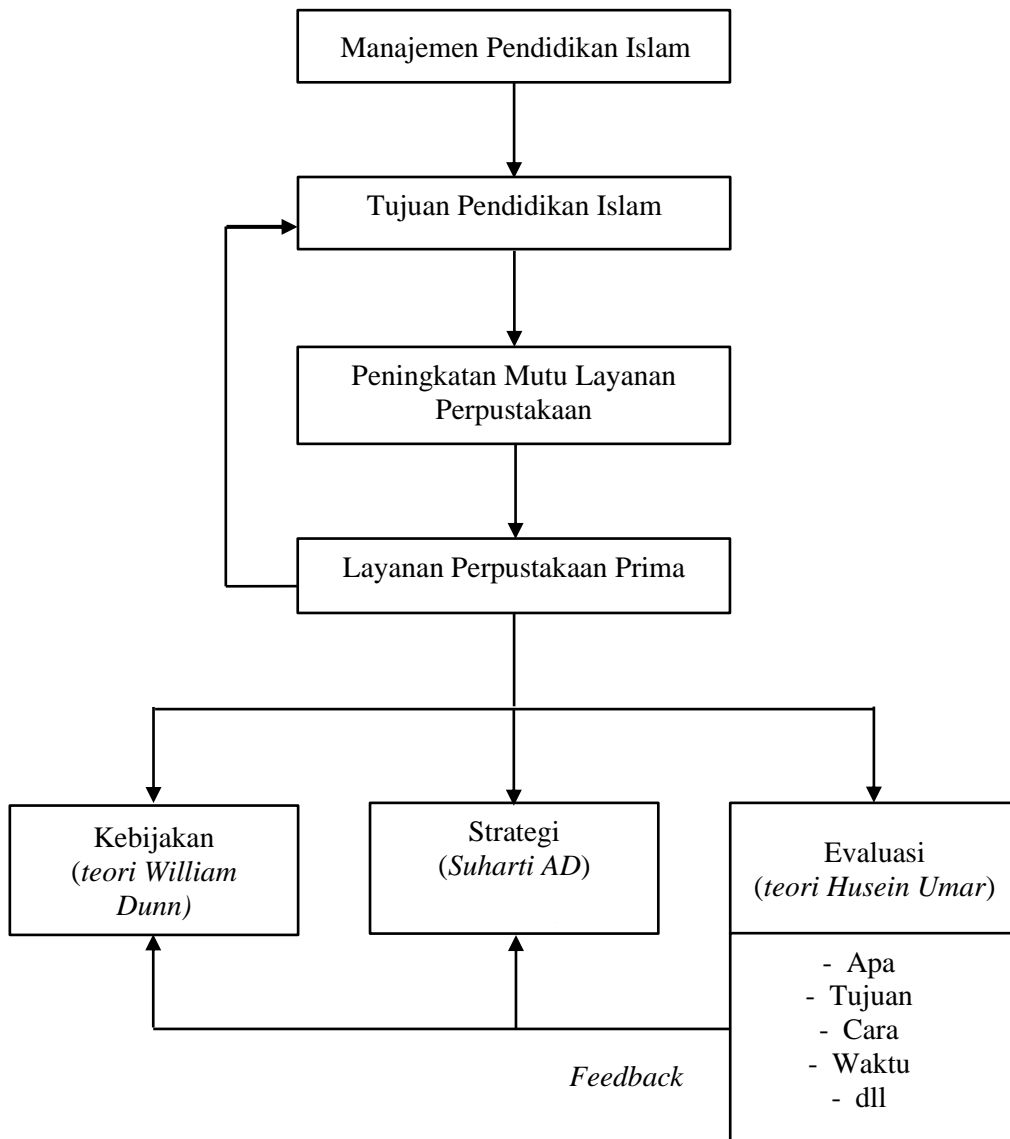
Jika diterapkan dalam evaluasi peningkatan mutu layanan, maka 6 tahapan atau prosedur evaluasi adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan apa yang akan di evaluasi, dalam hal ini maka pembahasan evaluasinya adalah mengenai peningkatan mutu layanan yang sudah dilakukan. Pembahasan evaluasi tidak boleh keluar dari topik peningkatan mutu layanan.
- b. Merancang (desain) kegiatan evaluasi, kemudian kegiatan evaluasi tersebut dirancang dengan menentukan data-data yang dibutuhkan seperti apa saja program kegiatan peningkatan, bagaimana pelaksanaannya, siapa saja yang berperan dalam peningkatan tersebut, dan data-data lainnya yang dibutuhkan.
- c. Pengumpulan data, setelah menentukan desain kegiatan selanjutnya adalah pengumpulan data.
- d. Pengolahan dan analisis data, setelah data terkumpul maka selanjutnya data tersebut diolah dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan yang dapat dijadikan sebagai penentu apakah rencana yang diharapkan sudah sesuai atau belum dengan yang sudah dilakukan.

- e. Pelaporan hasil evaluasi, jika hasil telah didapatkan maka hasil evaluasi mengenai peningkatan mutu layanan dapat dilaporkan. Hasil laporan dapat dijadikan sebagai dokumen perpustakaan.
- f. Tindak lanjut hasil evaluasi, tahap yang terakhir adalah menindaklanjuti hasil evaluasi. Jika program-program peningkatan mutu layanan sudah seperti yang diharapkan maka selanjutnya adalah menjadikan mutu layanan menjadi lebih baik secara terus-menerus. Jika terdapat masalah dalam peningkatan tersebut, maka dilakukan perbaikan baik mengenai kebijakan ataupun strategi yang digunakan.

D. Kerangka Berpikir

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka kerangka berpikir dari penelitian ini dapat dibagikan sebagaimana berikut:



Gambar 1.1
Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian yang membahas mengenai strategi perpustakaan, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, dimana nantinya data yang didapatkan akan dipaparkan secara deskriptif. Menurut Cresweell yang dikutip oleh J.R. Raco, mendefinisikan bahwa metode penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral.⁴⁶ Untuk memahami gejala sentral yang dimaksud ini peneliti melakukan wawancara dengan partisipan yang berhubungan dengan penelitian, dengan mengajukan pertanyaan seputar topik penelitian. Jawaban-jawaban yang berupa informasi dari pertanyaan yang diajukan akan dikumpulkan. Jawaban tadi biasanya berupa kata-kata atau teks, kemudian akan dianalisis. Hasil analisis tersebut akan berupa deskripsi atau bisa juga berupa dalam bentuk tema-tema.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian dengan mencari arti, pemahaman, tentang suatu kejadian yang terjadi di kehidupan manusia dengan terlibat langsung ataupun tidak langsung dalam setting yang diteliti, kontekstual, dan menyeluruh. Peneliti yang melakukan penelitian tidak

⁴⁶ J.R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya* (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010), 7.

mengumpulkan data sekali saja, tetapi peneliti melakukan tahap demi tahap kemudian penelitian dari proses awal hingga akhir disimpulkan secara naratif dan holistik.⁴⁷ Penelitian kualitatif menekankan pengumpulan dan pengolahan data dalam bentuk uraian atau narasi. Dengan menggunakan penelitian kualitatif ini, peneliti ingin mendapatkan informasi-informasi tentang strategi peningkatan mutu layanan yang berada di perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

Sedangkan mengenai jenis penelitian, penelitian ini menggunakan jenis penelitian studi kasus. Studi kasus adalah suatu penjelasan yang luas mengenai berbagai aspek baik itu suatu individu, suatu kelompok, suatu organisasi, suatu program ataupun suatu situasi sosial. Penelitian jenis studi kasus ini berupaya untuk mempelajari sebanyak mungkin data mengenai subjek yang diteliti.⁴⁸ Dengan jenis penelitian studi kasus ini, peneliti akan mengumpulkan data-data, memahami secara teliti dan mendalam mengenai strategi-strategi perpustakaan dalam peningkatan mutu layanan terutama di era *New Normal* sehingga nantinya menghasilkan data deskriptif dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data.

B. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti merupakan suatu hal yang sangat penting dalam penelitian. Peneliti merupakan instrumen utama dalam mengumpulkan data.

⁴⁷ A. Muri Yusuf, METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan (Jakarta: KENCANA, 2014), 328.

⁴⁸ Anan Sutisna, Metode Penelitian Kualitatif Bidang Pendidikan (Jakarta Timur: UNJ PRESS, 2020), 95.

Peneliti harus terjun langsung pada lapangan untuk mendapatkan data yang benar adanya dan dapat mengamati secara langsung dengan cermat kondisi penelitian. Karena sebagai instrumen sekaligus pengumpul data, maka peneliti haruslah mudah beradaptasi dengan lingkungan penelitian dan mendapatkan data-data yang diperlukan.

Kehadiran peneliti merupakan hal yang wajib dilakukan dalam penelitian. Kehadiran peneliti harus digambarkan secara jelas sebagai partisipan dan pengamat penuh.⁴⁹ Selain itu, alasan lain mengapa kehadiran peneliti sangat penting karena merupakan bagian dari yang merencanakan, yang melaksanakan, mengumpulkan data, menganalisis, menafsirkan data dan pada akhirnya ia menjadi pelopor hasil penelitian.⁵⁰

C. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian, “Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Di Era *New Normal*” maka penelitian ini akan dilakukan di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, yang beralamat di Jl. Gajayana No.50, Dinoyo, Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur, 65149. Lokasi perpustakaan pusat UIN ini sangat strategis, jarak antara perpustakaan dan fakultas-fakultas yang ada sangatlah dekat. Lokasi yang sangat mudah dijangkau akan mempermudah masyarakat luar ketika akan berkunjung.

⁴⁹ Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat INKAFA Gresik, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah, Artikel Penelitian, Skripsi dan Tesis), (Lamongan: Academia Publication, 2021), h. 36.

⁵⁰ Lexy J. Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), 121.

Alasan mengapa peneliti melakukan penelitian di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang adalah karena perpustakaan ini sudah terakreditasi A. Dengan akreditasi A tersebut, perpustakaan sudah bisa dianggap mampu melayani pemustaka dengan baik. Selain itu setelah dilakukan reakreditasi pada bulan Oktober 2021 kemarin, perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang kembali mendapatkan akreditasi A. Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang juga dikategorikan sebagai perpustakaan yang layak menjadi contoh. Alasan yang lain adalah karena terdapat beberapa program layanan perpustakaan yang disediakan oleh perpustakaan yaitu OPAC (*Online Public Access Catalogue*), *E-Theses*, *Research Repository*, *Springer*, *emeraldinsight*, dan *Turnitin*.

D. Data dan Sumber Data Penelitian

Data merupakan suatu fakta empirik yang dihasilkan dari pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti ataupun suatu fakta yang dikumpulkan oleh peneliti untuk memecahkan masalah penelitian. Sedangkan sumber data adalah tempat atau asal dari mana data didapatkan. Sudah dijelaskan di atas, sumber data pada penelitian ini adalah manusia dan bukan manusia. Terdapat dua jenis data yang digunakan oleh peneliti, yaitu:

a. Data Primer

Data primer merupakan sebuah data yang didapatkan secara langsung dari sumber datanya. Data primer juga disebut sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat terkini. Untuk mendapatkan penelitian ini, peneliti harus terjun langsung ke lapangan untuk melakukan pengamatan. Dalam

penelitian ini, data primer dihasilkan dari wawancara dan observasi.⁵¹

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber yang sudah ada. Sumber dari data sekunder ini dapat berupa buku, dokumen, foto atau gambar, dan lain-lain yang berhubungan dengan topik penelitian. Data ini juga dapat digunakan sebagai bukti dari data primer.

Semua data yang akan dikumpulkan harus bertumpu pada fokus penelitian sehingga peneliti akan mendapatkan informasi-informasi atau fakta-fakta yang didapatkan sesuai dengan kebutuhan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data. Dalam pengumpulan data, tentunya peneliti harus terjun langsung pada lapangan agar memperoleh data yang valid. Maka dari itu, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara atau bisa disebut juga *interview* adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) dan yang diwawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung. Dimana kegiatan ini dilakukan secara tatap muka antara pewawancara dengan sumber informasi.⁵² Kegiatan ini dapat berupa kegiatan tanya jawab antara pewawancara dan yang diwawancarai. Kegiatan ini dilakukan untuk mendapatkan informasi

⁵¹ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 68.

⁵² A. Muri Yusuf, *Op.Cit.*, 372.

mengenai objek yang diteliti secara langsung kepada yang bersangkutan.

Terdapat tiga macam jenis wawancara yang tertera dalam buku A. Muri Yusuf, yaitu wawancara terencana-terstruktur, wawancara terencana-tidak terstruktur, dan wawancara bebas. Wawancara terencana-terstruktur adalah kegiatan wawancara yang dilakukan direncanakan secara terperinci dan sistematis oleh peneliti. Dalam jenis ini, pertanyaan-pertanyaan sudah disusun dengan baik oleh peneliti kemudian mencatat dengan jawaban dari sumber informasi. Wawancara terencana-tidak terstruktur adalah sebuah wawancara yang susunan rencananya sudah disusun dengan baik oleh peneliti, akan tetapi tidak menggunakan format dan urutan yang baku. Sedangkan wawancara bebas adalah wawancara yang dilakukan secara alami oleh peneliti dan sumber informasi, tidak diatur oleh suatu pedoman atau suatu format yang baku.⁵³

Maka, sesuai penjelasan di atas peneliti menggunakan teknik wawancara dengan jenis wawancara terencana-terstruktur agar pembahasan yang akan ditanyakan tidak keluar dari topik. Adapun yang dijadikan informan dalam penelitian ini adalah kepala perpustakaan pusat UIN Maliki Malang, sekretaris perpustakaan, dan tata usaha.

2. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik dalam mengumpulkan data yang dengan mengamati secara langsung kegiatan yang berhubungan dengan topik penelitian. Dengan teknik observasi ini, peneliti dapat

⁵³ Ibid., 376.

memahami suatu gejala, kejadian-kejadian, informasi, masalah tentang topik penelitian jika peneliti berada langsung di tempat aslinya. Maksud dari observasi ini adalah untuk menggambarkan situasi atau kondisi yang diteliti.⁵⁴ Maka, hal yang diamati oleh peneliti adalah strategi-strategi apa saja yang dilakukan oleh perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang untuk meningkatkan mutu layanannya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan mencari data-data yang berkaitan dengan penelitian yang dapat berupa catatan, transkrip, buku, dan lain sebagainya.⁵⁵ Dokumentasi juga dapat dilakukan dengan mengumpulkan catatan-catatan penting mengenai objek penelitian. Selain itu, dokumentasi juga digunakan sebagai penguat data-data lain yang diperoleh dari pengumpulan data dengan metode lainnya. Maka, dokumentasi dalam penelitian ini segala sesuatu yang berhubungan dengan strategi perpustakaan, seperti dokumen tentang kebijakan-kebijakan perpustakaan, kemudian gambar-gambar mengenai pelayanan-pelayanan yang terdapat di perpustakaan, dan lain sebagainya.

⁵⁴ J.R. Raco, *Op. Cit.*, 113.

⁵⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan praktik*, Edisi Revisi VI (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), 206.

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

No.	Fokus Masalah	Teknik	Deskripsi	
1.	Kebijakan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i> .	1.) Wawancara	- Kepala Perpustakaan - Sekertaris	Pertanyaan 5W+1H tentang kebijakan yang ada di perpustakaan.
		2.) Dokumentasi	Mendokumentasikan segala hal yang berkaitan dengan kebijakan perpustakaan dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i> .	
2.	Strategi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i> .	1.) Wawancara	- Kepala Perpustakaan - Unit Pelayanan Pemustaka	Pertanyaan 5W+1H tentang strategi yang dilakukan oleh perpustakaan.
		2.) Observasi	Mengamati strategi-strategi yang dilakukan oleh perpustakaan	
		3.) Dokumentasi	Mendokumentasikan segala hal yang berkaitan dengan strategi-strategi yang dilakukan oleh perpustakaan dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i> .	
3.	Evaluasi dalam peningkatan mutu layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di era <i>New Normal</i> .	1.) Wawancara	- Kepala Perpustakaan - Sekertaris	Pertanyaan 5W+1H tentang evaluasi yang dilakukan oleh perpustakaan.
		2.) Observasi	Mengamati bagaimana perpustakaan melakukan evaluasi dalam peningkatan mutu layanannya.	
		3.) Dokumentasi	Mendokumentasikan segala hal yang berkaitan dengan evaluasi dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i> .	

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses penyusunan data secara sistematis yang dihasilkan dari teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi atau metode lainnya dengan mengelompokkan data-data, menjabarkannya dalam unit-unit, menyusun data-data tersebut sehingga akan menghasilkan kesimpulan yang mudah dimengerti bagi diri sendiri ataupun orang lain. Tujuan dari adanya analisis data ini adalah untuk membatasi penemuan-penemuan tentang data kemudian disusun menjadi data yang teratur dan valid.

Menurut Miles, Huberman, dan Saldana berpendapat terdapat tiga jalur kegiatan yang ada pada analisis data ini, yaitu: kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*).⁵⁶ Dalam penelitian ini, terdapat beberapa kegiatan analisis data yang akan dilakukan oleh peneliti, yaitu:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Yaitu proses pemilihan, yaitu menyederhanakan data-data yang kasar yang berasal dari catatan lapangan menjadi data yang tersusun. Data-data yang sudah diperoleh akan direduksi dengan cara merangkum, meresume, kemudian memilah-milahnya sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh peneliti sesuai dengan fokus penelitian.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan suatu kegiatan penentu apakah data yang

⁵⁶ Mathew B. Miles, A. M. Huberman, dan Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook Edition 3*, Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, (Jakarta: UI Press, 2014), 14.

didapatkan pada tahap reduksi apakah akan melanjutkan analisisnya atau memperdalam kembali mengenai data yang sudah didapatkan. Dengan tersusunnya data-data tadi akan memberikan kemungkinan kepada peneliti mengenai kesimpulan dan pengambilan tindakan selanjutnya. Dengan begini, peneliti akan lebih mudah memutuskan apa yang akan dilakukan selanjutnya dan memahami apa yang sedang terjadi.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Penarikan kesimpulan merupakan mengambil inti dari analisis data yang telah dilakukan. Dengan ditariknya kesimpulan, diharapkan data yang diperoleh merupakan data yang valid dan berkualitas. Sehingga dengan ditariknya kesimpulan ini, rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian ini mungkin sudah dapat terjawab.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan salah satu cara untuk membuktikan bahwa apakah suatu penelitian tersebut benar-benar dilakukan atau tidak. Selain itu, pengecekan keabsahan data juga berfungsi untuk meminimalisir kesalahan data yang telah dikumpulkan. Untuk mengecek keabsahan data penelitian ini, peneliti menggunakan cara *Triangulasi*. Cara ini dilakukan dengan membandingkan sumber dari luar dengan data penelitian. Keabsahan data yang didapatkan oleh peneliti akan dilakukan pengecekan melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Berikut penjelasan mengenai masing-masing triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan cara untuk menilai kredibilitas data dengan melakukan pengecekan terhadap data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi sumber ini dapat dilakukan dengan membandingkan sumber wawancara satu dengan wawancara yang lain, observasi satu dengan observasi yang lain, dan dokumentasi satu dengan dokumentasi yang lainnya.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi metode adalah proses pengecekan keabsahan data melalui metode yang berbeda, yakni observasi, dokumentasi, dan wawancara.⁵⁷ Proses pengecekan data melalui triangulasi teknik yaitu dengan membandingkan antara hasil wawancara bersama informan dengan metode lain yakni dokumentasi dan observasi.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu, yaitu akan dilakukan peneliti dengan cara melakukan kegiatan wawancara, observasi ataupun dokumentasi yang tidak hanya dalam satu waktu saja untuk memperoleh data. Namun peneliti juga akan mengkonfirmasi ulang terkait dengan pembahasan penelitian dilain waktu. Jika data yang diperoleh sama dengan waktu yang berbeda, maka data tersebut dapat teruji keabsahannya.

H. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian merupakan suatu tahapan-tahapan kegiatan yang

⁵⁷ Asmoni, Kebijakan Peningkatan Mutu Sekolah Menengah Kejuruan Berbasis ISO 9001:2008 (Surabaya: Jakad media Publishing, 2018), 124.

dilalui oleh peneliti. Adapun tahapan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Tahap Pra Penelitian

Tahap pra penelitian adalah tahapan yang dilakukan oleh peneliti sebelum melakukan penelitian. Pada tahap ini peneliti menentukan judul dan lokasi penelitian. Kemudian judul tersebut akan dikonsultasikan kepada dosen wali dan disetujui untuk mendaftarkan judul skripsi dan mendapatkan dosen pembimbing. Setelah itu, peneliti melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing untuk pengerjaan proposal penelitian agar pengerjaan proposal diberi arahan dan perbaikan. Proposal yang telah disusun dan disetujui oleh dosen pembimbing akan diseminarkan dan melanjutkan penelitian pada tahap selanjutnya. Sebelum itu, peneliti harus mengurus surat izin penelitian di lokasi yang sudah ditentukan.

2. Tahap Penelitian

Pada tahap ini, peneliti mulai mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan fokus penelitian. Data-data tersebut didapatkan dari sumber-sumber yang sudah dijelaskan pada bagian data dan sumber data. Setelah mendapatkan data-data yang dibutuhkan, peneliti akan menganalisis data tersebut sehingga akan menghasilkan sebuah jawaban dari apa yang menjadi fokus penelitian.

3. Tahap Pasca Penelitian

Tahap ini merupakan tahap dimana semua data-data yang telah didapatkan dari tahap penelitian ini dipaparkan dalam bentuk laporan ilmiah hasil penelitian. Laporan yang diselesaikan haruslah benar adanya dan dapat

dipertanggungjawabkan oleh peneliti. Karena laporan hasil penelitian ini diujikan dan jika selesai akan disebarluaskan agar bermanfaat untuk orang lain.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Identitas Objek Penelitian

Nama	: Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
Alamat	: Gedung Abdurrahman Wahid, Jalan Gajayana No. 50
Kecamatan	: Lowokwaru
Kota	: Malang
Provinsi	: Jawa Timur
Kode Pos	: 65149
Telepon/Faksimile	: (0341) 573411
E-Mail	: library@uin-malang.ac.id
Website	: http://library.uin-malang.ac.id
Status Akreditasi/Tahun	: A/2021
Luas Tanah	: 8.850 m ²

2. Visi dan Misi

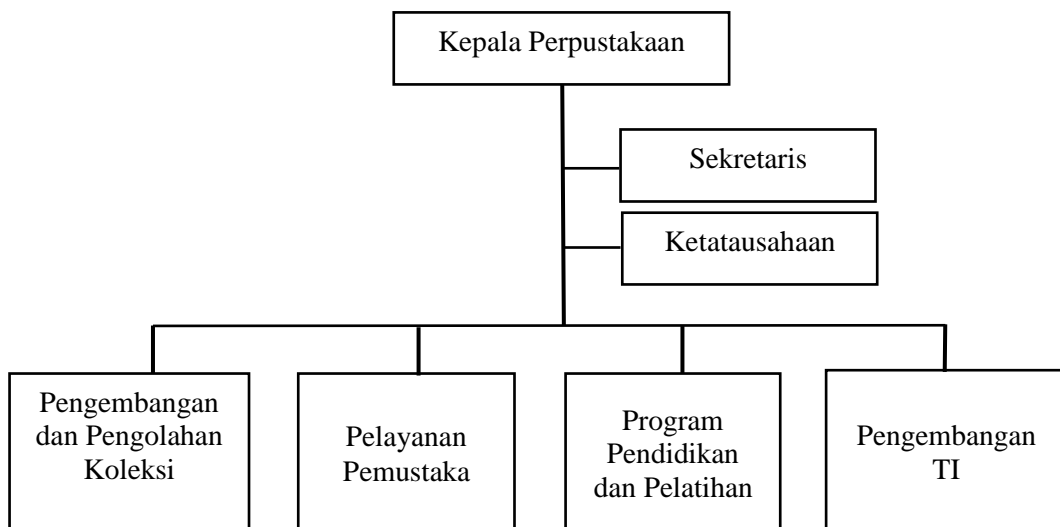
a. Visi

Menjadi perpustakaan perguruan tinggi Islam berwibawa, memiliki keunggulan kompetitif dan komparatif, berbasis teknologi informasi dan berstandar internasional untuk menunjang Tri Darma Perguruan Tinggi.

b. Misi

- 1) Menjadi mitra profesional bagi masyarakat akademis (*academic community*) dengan berperan sebagai penyedia dan penyebar informasi.
- 2) Memberikan pelayanan prima dan inovatif dengan orientasi kepada kepuasan pengguna (*stake holders*).
- 3) Menjadi pusat akses informasi bagi masyarakat global (dunia) pada bidang ilmu yang menjadi fokus universitas.

3. Struktur Organisasi



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang⁵⁸

⁵⁸ Dokumentasi bersumber dari Sekretaris Perpustakaan Pusat UIN Maliki Malang

Tabel 4.1
SDM Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

No.	Jabatan	Nama
1.	Kepala Perpustakaan	Mufid, S.Ag., SS., M.Hum
2.	Sekretaris	Ari Zuntriana, MA
3.	Ketatausahaan	Joko Nuryanto, SPd.I. Heni Kurnia Ningsih, S.IP. Fadlli Syahmi, SE.
4.	Koordinator Pengembangan dan Pengolahan Koleksi	Dian Anesti, S.IIP
5.	Koordinator Pelayanan Pemustaka	Wahyuningtyas, A.Md. Indar Ristamonika Erdiana, S.Hum. Nurul Islam, S.T. Mujiono Imam Suprpto, S.Si Purdiono, SE
6.	Koordinator Program Pendidikan dan Pelatihan	Ari Zuntriana, MA
7.	Koordinator Pengembangan TI	Alexander Malik Hidayatullah, S.Kom Muhammad Syahriel, S.H., S.Hi.

4. Uraian Tugas Kepala, Sekretaris dan Koordinator Urusan

a. Kepala perpustakaan

- a) Menyusun rencana kerja dan anggaran tahunan Perpustakaan
- b) Membuat perencanaan strategis program pengembangan layanan Perpustakaan
- c) Melakukan pembinaan layanan perpustakaan Fakultas di lingkungan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
- d) Melakukan evaluasi layanan perpustakaan Fakultas di lingkungan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
- e) Memantapkan fungsi dan peran koordinatif dalam pengembangan perpustakaan di lingkungan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
- f) Memonitoring seluruh kegiatan layanan perpustakaan

- g) Meningkatkan hubungan dan kerjasama pada level nasional maupun internasional dalam rangka menyelenggarakan pelayanan perpustakaan
 - h) Mengawasi kegiatan administrasi dan keuangan perpustakaan
 - i) Melakukan pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) perpustakaan yang terdiri dari pustakawan dan pegawai perpustakaan
 - j) Menandatangani surat/dokumen
 - k) Membuat laporan pelaksanaan tugas Perpustakaan kepada Rektor melalui Wakil Rektor bidang akademik dan kemahasiswaan
 - l) Mengevaluasi penyelenggaraan layanan perpustakaan
 - m) Memonitoring lembur layanan
- b. Sekretaris
- a) Mengkoordinasi dan membina pustakawan di lingkungan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
 - b) Mengkoordinasi dan mengevaluasi kegiatan-kegiatan koordinator urusan pengembangan koleksi
 - c) Mengkoordinasi dan mengevaluasi kegiatan-kegiatan koordinator urusan pelayanan pemustaka
 - d) Mengkoordinasi dan mengevaluasi kegiatan-kegiatan koordinator urusan Pengembangan teknologi informasi
 - e) Menyusun rencana kegiatan dan anggaran tahunan perpustakaan (tim)
 - f) Merencanakan, memonitor dan mengevaluasi kegiatan pelayanan

perpustakaan

- g) Membuat laporan berkala kepada kepala perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
 - h) Menjalankan tugas kepala ketika kepala sedang bertugas keluar kota/luar negeri atau berhalangan hadir
 - i) Atas perintah kepala menjalankan tugas-tugas/kegiatan lain yang dapat mendukung keberhasilan tugas perpustakaan
 - j) Mengkoordinasi dan mengevaluasi kegiatan-kegiatan koordinator urusan pengolahan koleksi
 - k) Memonitoring lembur layanan
- c. Tata Usaha
- a) Membuat perencanaan program dalam bidang tata usaha
 - b) Melaksanakan koordinasi dengan seluruh koordinator urusan di perpustakaan
 - c) Memproses usulan kenaikan pangkat, mutasi, diklat pegawai, dan pengusulan data kebutuhan kepegawai Perpustakaan Pusat
 - d) Merencanakan dan Melaksanakan dan melaksanakan pengadaan barang untuk keperluan rumah tangga perpustakaan
 - e) Melaksanakan inventarisasi dan pemeliharaan barang kekayaan/iventaris perpustakaan
 - f) Mengurus kebutuhan operasional perpustakaan dan pelaporannya
 - g) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala perpustakaan sesuai dengan bidangnya

- h) Melakukan kegiatan konsultasi POK Perpustakaan ke PPK
 - i) Melakukan kegiatan konsultasi POK Perpustakaan ke bendahara PPK
 - j) Membuat laporan administrasi dan keuangan realisasi anggaran POK Perpustakaan
 - k) Mengajukan SPPD pegawai ke Kabiro AUPK dan pelaporannya
 - l) Mengajukan SPK lembur layanan ke Kabiro AUPK dan pelaporannya
 - m) Mengevaluasi kegiatan administrasi dan keuangan
 - n) Pengadaan kartu keanggotaan FKP2TN
 - o) Memonitoring kebersihan dan keamanan layanan perpustakaan
 - p) Menangani keanggotaan baru perpustakaan
 - q) Menjalankan tugas lembur layanan
- d. Koordinator Pengembangan dan Pengolahan Koleksi
- a) Membantu merumuskan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan kebijakan dan rencana strategis dalam bidang pengembangan dan pengolahan koleksi
 - b) Mengkoordinir dan mengawasi kegiatan seleksi bahan pustaka
 - c) Mengkoordinir dan mengawasi pengadaan bahan pustaka
 - d) Mengkoordinir dan mengawasi kegiatan pemeliharaan dan perbaikan bahan pustaka
 - e) Mengkoordinir dan mengawasi kegiatan pengolahan buku
 - f) Mengkoordinir dan mengawasi kegiatan pengolahan tugas akhir mahasiswa (skripsi, tesis, dan disertasi).
 - g) Mengkoordinir dan mengawasi kegiatan pengolahan koleksi digital /

elektronik

- h) Mengkoordinir dan mengawasi kegiatan pengolahan koleksi serial (jurnal, majalah, surat kabar, dll)
 - i) Menyusun statistik dan pelaporan berkala pengembangan dan pengolahan bahan pustaka
 - j) Melakukan studi dan evaluasi pengembangan dan pengolahan bahan pustaka dalam rangka meningkatkan pelayanan prima
 - k) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala perpustakaan sesuai dengan bidangnya
 - l) Menjalankan tugas lembur layanan
- e. Koordinator Program Pendidikan dan Pelatihan
- a) Membantu merumuskan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan kebijakan dan rencana strategis dalam bidang pendidikan dan pelatihan perpustakaan untuk mahasiswa dan dosen.
 - b) Mengkoordinir dan mengawasi kegiatan program perpustakaan
 - c) Mengkomunikasikan program pendidikan dan pelatihan kepada seluruh fakultas dan program studi
 - d) Menyusun statistik dan pelaporan program pendidikan dan pelatihan
 - e) Melakukan studi dan evaluasi program pendidikan dan pelatihan perpustakaan dalam rangka meningkatkan pelayanan prima
 - f) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala perpustakaan sesuai dengan bidangnya
 - g) Menjalankan tugas lembur layanan

f. Koordinator Pelayanan Pemustaka

- a) Membantu merumuskan, mengkoordinasikan, dan melaksanakan kebijakan dan rencana strategis dalam bidang pengembangan koleksi
- b) Mengkoordinir dan mengawasi kegiatan layanan sirkulasi
- c) Mengkoordinir dan mengawasi kegiatan layanan tugas akhir (skripsi, tesis, dan disertasi)
- d) Mengkoordinir dan mengawasi kegiatan layanan koleksi digital dan CDROM
- e) Mengkoordinir dan mengawasi kegiatan layanan koleksi serial (jurnal, majalah, surat kabar, dll)
- f) Mengkoordinir dan mengawasi kegiatan layanan koleksi referensi dan umum
- g) Mengkoordinir dan mengawasi kegiatan layanan koleksi Arabian Corner dan BI Corner
- h) Menyusun statistik dan pelaporan berkala pelayanan pemustaka
- i) Melakukan studi dan evaluasi pelayanan pemustaka dalam rangka meningkatkan pelayanan prima
- j) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala perpustakaan sesuai dengan bidangnya
- k) Menjalankan tugas lembur layanan

g. Koordinator Pengembangan Teknologi Informasi

- a) Menyusun program kerja bidang pengembangan ICT
- b) Melakukan pengembangan dan pemeliharaan sistem otomatisasi layanan

dan administrasi perpustakaan

- c) Melakukan pengembangan dan pemeliharaan digital library
- d) Melakukan pengembangan dan pemeliharaan website resmi perpustakaan
- e) Melakukan pengembangan dan pemeliharaan hardware dan jaringan
- f) Menyusun statistik dan pelaporan berkala pengembangan teknologi informasi
- g) Melakukan studi dan evaluasi pengembangan teknologi yang mendukung pelayanan perpustakaan
- h) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala perpustakaan sesuai dengan bidangnya
- i) Menjalankan tugas lembur layanan

B. Hasil Penelitian

Pada paparan data ini, ini, peneliti akan mendeskripsikan hasil penelitian berupa data-data dari lapangan berdasarkan pada fokus penelitian yang telah disusun sebelumnya, yaitu: 1) Kebijakan perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era *new normal*; 2) Strategi perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era *new normal*; 3) Evaluasi dalam peningkatan mutu layanan perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di era *new normal*. Berdasarkan ketiga fokus pembahasan tersebut data penelitian tersebut akan dipaparkan dan dijelaskan sebagai berikut:

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

Kebijakan merupakan suatu hal yang ditujukan untuk mengatasi suatu permasalahan. Kebijakan yang baik adalah kebijakan yang dirumuskan berdasarkan keadaan-keadaan yang ada dan meminimalkan kerugian pada pihak-pihak tertentu. Kebijakan yang dibuat haruslah mempertimbangkan banyak hal karena dalam implementasi kebijakan tersebut menyangkut kepentingan publik. Begitu juga dengan perpustakaan, dengan keadaan virus yang menyerang masyarakat seperti ini, mengharuskan perpustakaan mengubah kebijakan yang awalnya *offline* menjadi *online*. Tentu dalam perubahan kebijakan tersebut diawali dengan persiapan. Sebagaimana yang disampaikan oleh bapak Mufid selaku kepala perpustakaan UIN Malang.

“Mungkin sebelum perumusan kita harus mempersiapkan materi apa yang akan dibahas baik itu mengenai perumusan atau modifikasi kebijakan. Materi-materi tersebut itu dapat berupa permasalahan-permasalahan mbak. Kemudian yah dari materi tersebut kita buat penyelesaiannya dan memilih cara terbaik. Dan kita gunakan dalam layanan perpustakaan”⁵⁹

Hal ini juga dijelaskan oleh ibu Ari Zuntriana selaku sekretaris perpustakaan UIN Malang.

“Terkait dengan perencanaan, karena kemarin itu kan pandemi mendadak ya. Maksudnya Februari kami masih masuk, tapi ternyata Maret pertengahan itu diminta untuk tutup layanan. Jadi kami kemarin itu rapat cepat kira-kira apa saja strategi yang perlu kami lakukan agar tetap bisa memberikan layanan di masa pandemi. Kami saat ini meneruskan kebijakan yang dilakukan di 2020. Seperti membatasi jumlah pengunjung, kemudian menutup layanan penyerahan tugas akhir yang awalnya cetak berganti *online*. Kemudian kami

⁵⁹ Wawancara langsung bapak Mufid Mufid S.Ag., SS., M.Hum selaku Kepala Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 7 Maret 2022, pukul 09.00-10.00 WIB bertempat di ruang kepala perpustakaan

menyampaikan pelatihan secara daring. Ada ORS, Turnitin, sempat ada *grammarly*, akan tetapi kami tutup, terus unggah *e-theses*. Nah kebijakan yang dibuat itu terus terang bergantung ke kebijakan di Rektorat, jadi tidak terlepas dari situ. Intinya perencanaan itu bergantung kebijakan di rektorat, jadi mengikuti kebijakan rektor. Kemudian persiapannya mungkin data-data mengenai apa saja yang akan dibahas”⁶⁰

Dari uraian tersebut dapat diketahui bahwa perencanaan yang dilakukan oleh perpustakaan adalah menyiapkan data-data mengenai apa saja yang akan dibahas baik itu permasalahan-permasalahan atau mengenai modifikasi dari kebijakan sebelumnya. Sehingga dengan persiapan tersebut perumusan kebijakan dapat dirumuskan sesuai realita yang ada.

Dalam perumusan kebijakan di perpustakaan ini tidak ada metode tertentu yang digunakan, akan tetapi terdapat tahapan-tahapan yang dilaksanakan. Seperti yang dijelaskan oleh bapak Mufid selaku kepala perpustakaan UIN Malang.

“Metode secara spesifik itu tidak ada ya sebenarnya, sebelum merumuskan itu saya mengkomunikasikan dengan staff biasanya. Akan tetapi jika prosesnya, hal yang pertama kita lakukan adalah menyiapkan materi-materi kemudian jika ada masalah kita pikirkan solusinya, dan nantinya kita akan mengambil solusi yang paling tepat lalu kita implementasikan dan pada akhirnya kita evaluasi kembali. Kurang lebih seperti itu mbak”⁶¹

Sebagaimana ungkapan ibu Ari Zuntriana selaku sekretaris perpustakaan UIN Malang, sebagai berikut:

“Kalau metode secara spesifik mungkin ya kalau perumusan kebijakan itu kalau dirasa masih ada waktu untuk merumuskan kebijakan biasanya Pak Mufid itu mengkomunikasikan dengan kami.

⁶⁰ Wawancara langsung ibu Ari Zuntriana, MA selaku Sekertaris Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 7 April 2022, pukul 10.00-10.30 WIB bertempat di ruang pengolahan lantai 2

⁶¹ Wawancara langsung bapak Mufid Mufid S.Ag., SS., M.Hum selaku Kepala Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 7 Maret 2022, pukul 09.00-10.00 WIB bertempat di ruang kepala perpustakaan

Tapi kalau kebijakannya perlu keputusan yang cepat biasanya hanya di Pak Mufid sebagai kepala perpustakaan”⁶²

Dari apa yang disampaikan oleh bapak Mufid dan ibu Ari, bahwa dalam perumusan kebijakan, perpustakaan melalui beberapa tahapan. Dimulai dari persiapan materi, pembahasan baik itu penyelesaian masalah-masalah atau terkait modifikasi, dan akhirnya akan ditentukan opsi terbaik yang nantinya akan diimplementasikan, kemudian akan dinilai apakah kebijakan tersebut sudah tepat atau butuh perubahan kembali.

Sebelum tahapan-tahapan perumusan yang telah dijelaskan diatas, terutama keadaan era *new normal* ini, tentunya perpustakaan harus memperhatikan beberapa hal sebelum kebijakan diputuskan. Seperti apa yang dijelaskan oleh bapak Mufid selaku kepala perpustakaan UIN Malang.

“Seperti yang sudah saya katakan sebelumnya ya, di era saat ini kita juga menerapkan proses tersebut. Akan tetapi dalam era *new normal* ini perumusan kebijakan tersebut kita harus melihat situasi dan kondisi di lapangan bagaimana. Selain itu kita juga harus menyelaraskannya dengan visi misi atau kebijakan yang ada di Universitas ini. Karena kan perpustakaan merupakan pilar perguruan tinggi. Kemudian perpustakaan juga harus mengikuti rambu-rambu SNP Perguruan Tinggi”⁶³

Hal ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh ibu Ari Zuntriana selaku sekretaris perpustakaan. Beliau mengatakan:

“Menimbang. Menimbang kebijakan yang dikeluarkan oleh rektorat, melihat situasi di lapangan, jadi misalnya ya kebijakan untuk mengadakan masker, jadi itu diambil karena situasi di lapangan. Jadi kalau keadaannya seperti ini kami masih melihat perkembangan di lapangan seperti apa. Apalagi sekarang Idul Fitri semua pulang

⁶² Wawancara langsung ibu Ari Zuntriana, MA selaku Sekertaris Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 7 April 2022, pukul 10.00-10.30 WIB bertempat di ruang pengolahan lantai 2

⁶³ Wawancara langsung bapak Mufid Mufid S.Ag., SS., M.Hum selaku Kepala Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 7 Maret 2022, pukul 09.00-10.00 WIB bertempat di ruang kepala perpustakaan

kampung, terus menganggap semua pandemi berlalu ya gatau lagi. Nanti bisa jadi naik lagi”⁶⁴

Dalam perumusan kebijakan, hal yang harus dilakukan adalah menimbang. Melihat situasi dan kondisi merupakan suatu hal yang sangat penting. Kondisi yang tidak menentu, penyesuaian kebijakan rektorat dan SNP perpustakaan, ketiga hal inilah yang menjadi pertimbangan perpustakaan pusat UIN Malang dalam merumuskan kebijakan.

Kebijakan perpustakaan secara khusus dalam era *new normal* tidak ada. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Mufid selaku kepala perpustakaan UIN Malang.

“Sebenarnya untuk era *new normal* ini masih belum ada, kita masih menggunakan kebijakan tahun lalu karena meskipun sudah *new normal* akan tetapi pandemi masih belum habis. Kebijakan ini diterapkan dalam SOP. Ada beberapa layanan yang sudah tidak relevan lagi karena adanya sebuah perubahan. Maka pelayanan-pelayanan yang dulunya konvensional kemudian beralih ke *online*, maka SOP nya harus diubah. Jadi kita sudah merevisi beberapa layanan. Semua layanan memiliki SOP. Kita juga mempunyai SOP layanan yang dikhususkan pada saat era pandemi”⁶⁵

Ibu Ari Zuntriana selaku sekretaris perpustakaan UIN Malang juga mengatakan bahwa:

“Kalau yang *new normal* itu kan karena mengikuti kebijakan rektorat, jadi kami masih membuka lagi layanan. Kemudian ada SOP yang memang secara khusus kita buat untuk layanan disaat kondisi masih belum tatap muka”⁶⁶

Sehingga dapat disimpulkan bahwa di era *new normal* ini,

⁶⁴ Wawancara langsung ibu Ari Zuntriana, MA selaku Sekertaris Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 7 April 2022, pukul 10.00-10.30 WIB bertempat di ruang pengolahan lantai 2

⁶⁵ Wawancara langsung bapak Mufid Mufid S.Ag., SS., M.Hum selaku Kepala Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 7 Maret 2022, pukul 09.00-10.00 WIB bertempat di ruang kepala perpustakaan

⁶⁶ Wawancara langsung ibu Ari Zuntriana, MA selaku Sekertaris Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 7 April 2022, pukul 10.00-10.30 WIB bertempat di ruang pengolahan lantai 2

perpustakaan tidak memiliki kebijakan yang khusus. Akan tetapi perpustakaan mengikuti kebijakan tahun lalu karena meskipun sudah *new normal* pandemi masih belum habis total. Berdasarkan pengamatan peneliti, perpustakaan memang masih menggunakan kebijakan lama, akan tetapi seiring berjalannya waktu, perpustakaan perlahan-lahan melonggarkan pengunjung yang datang. Hal ini diharapkan dapat memudahkan pengguna perpustakaan.⁶⁷

Dalam perumusan kebijakan, tentunya terdapat pihak-pihak yang berpartisipasi. Bapak Mufid selaku kepala perpustakaan UIN Malang menerangkan bahwa:

“Biasanya, jika untuk kebijakan yang tidak terlalu *urgent* saya akan mengkomunikasikan dengan sekretaris saya, kemudian koordinator-koordinator layanan yang ada di perpustakaan ini. Jika sangat mendesak maka secara terpaksa mengambil keputusan sendiri kemudian saya umumkan kepada staff”⁶⁸

Hal sama dikatakan oleh ibu Ari Zuntriana selaku sekretaris perpustakaan UIN Malang, beliau mengatakan:

“Kepala perpus, kemudian saya, dan koordinator disetiap layanan. Jadi seperti layanan pengolahan itu ibu Dian, kemudian layanan pemustaka ya ada bu Tyas, dan sebagainya. Itu dilibatkan dalam perumusan kebijakan”⁶⁹

Dapat disimpulkan bahwa terdapat dua kondisi yang menentukan siapa saja pihak-pihak yang berpartisipasi dalam perumusan kebijakan

⁶⁷ Hasil observasi 7 Maret 2022, pukul 10.15 WIB

⁶⁸ Wawancara langsung bapak Mufid Mufid S.Ag., SS., M.Hum selaku Kepala Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 7 Maret 2022, pukul 09.00-10.00 WIB bertempat di ruang kepala perpustakaan

⁶⁹ Wawancara langsung ibu Ari Zuntriana, MA selaku Sekertaris Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 7 April 2022, pukul 10.00-10.30 WIB bertempat di ruang pengolahan lantai 2

perpustakaan. Jika kondisi sangat penting, maka kepala perpustakaan akan mengambil keputusan sendiri kemudian akan disampaikan keputusan tersebut kepada pegawai-pegawai yang lain. Kemudian kondisi biasa saja tentu adalah kepala perpustakaan, sekretaris perpustakaan, dan koordinator-koordinator dari setiap bagian layanan perpustakaan.

Hasil akhir atau bentuk dari kebijakan yang telah diputuskan terbagi menjadi dua macam, yaitu tertulis dan tidak tertulis. Bapak Mufid selaku kepala perpustakaan UIN Malang, mengatakan:

“Kebijakan tertulis atau tidak tertulis. Kalau kebijakannya itu serius, contoh misalkan terkait perubahan sistem layanan pada saat awal-awal pandemi, itu ada tertulisnya. Tapi kalau yang kecil-kecil seperti penghentian layanan *grammarly*, itu tidak ada”⁷⁰

Ibu Ari Zuntriana selaku sekretaris perpustakaan UIN Malang juga menyampaikan hal yang sama, yaitu

“Bentuk dari kebijakan itu bisa tertulis atau tidak tertulis ya mbak. Ya kalau hanya beberapa perubahan kecil ya seperti penghapusan salah satu layanan, itu kita hanya umumkan melalui media sosial. Kalau kebijakannya itu serius, contoh misalkan perpanjangan tutup layanan itu ada tertulisnya”⁷¹

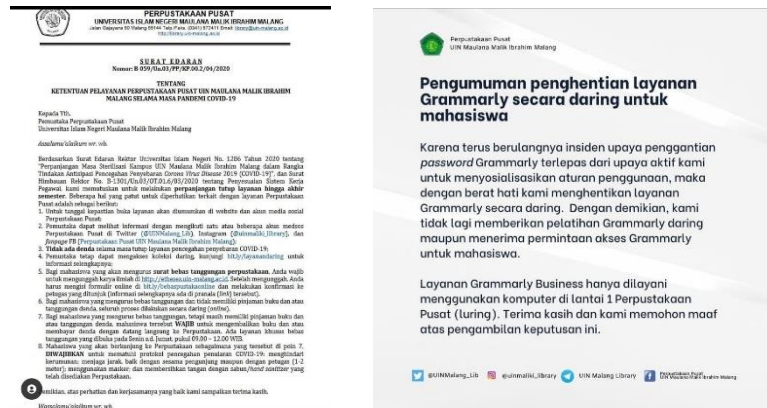
Dapat disimpulkan bahwa, kebijakan yang ada di perpustakaan UIN Malang ini berbentuk tertulis dan tidak tertulis. Kebijakan tertulis ditujukan untuk kepentingan yang serius, dapat berupa surat edaran ataupun yang lainnya. Kebijakan tidak tertulis untuk perubahan-perubahan kecil yang ada dalam perpustakaan. Biasanya berupa e-poster yang diunggah di media

⁷⁰ Wawancara langsung bapak Mufid Mufid S.Ag., SS., M.Hum selaku Kepala Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 7 Maret 2022, pukul 09.00-10.00 WIB bertempat di ruang kepala perpustakaan

⁷¹ Wawancara langsung ibu Ari Zuntriana, MA selaku Sekertaris Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 7 April 2022, pukul 10.00-10.30 WIB bertempat di ruang pengolahan lantai 2

sosial. Gambar 4.2 merupakan contoh dari kebijakan yang ada di perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.⁷²

Gambar 4.2
Bentuk Kebijakan secara Tertulis (Surat Edaran) dan Tidak Tertulis (E-Poster)



Kebijakan yang tertulis maupun tidak ini, tentunya pasti akan mengalami perubahan. Baik itu dalam jangka waktu yang panjang atau pendek. Perubahan kebijakan perpustakaan UIN Malang seperti yang disampaikan oleh bapak Mufid selaku kepala perpustakaan UIN Malang, ialah:

“Hal ini tidak menentu ya mbak, terutama di era seperti ini yang masanya masih belum pasti, kadang kasus Covid ini naik, kemudian turun lagi. Sehingga kita melihat situasi dan kondisi juga. Meski saat ini sudah *new normal* ya, kita masih menggunakan kebijakan pandemi karena juga dari rektorat kebijakannya masih belum tatap muka, sehingga pemustaka juga masih belum optimal”⁷³

Ibu Ari Zuntriana selaku sekretaris perpustakaan UIN Malang juga menyampaikan hal yang sama mengenai perubahan kebijakan, yaitu:

⁷² Dokumentasi bersumber dari sekretaris perpustakaan pusat UIN Maliki Malang
⁷³ Wawancara langsung bapak Mufid Mufid S.Ag., SS., M.Hum selaku Kepala Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 7 Maret 2022, pukul 09.00-10.00 WIB bertempat di ruang kepala perpustakaan

“Ini sebenarnya tidak tentu karena melihat kondisi di lapangan. Jadi misalnya kalau nanti ada kebijakan rektorat itu yang mewajibkan mahasiswa untuk pertemuan tatap muka, kami kemungkinan akan memperlonggar lagi jumlah kunjungan”⁷⁴

Dari penjelasan narasumber di atas dapat diketahui bahwasannya perubahan kebijakan perpustakaan UIN Malang adalah bisa berubah kapan saja. Terutama di era *new normal* ini yang memang penyakit Covid-19 belum sepenuhnya hilang, menyebabkan kebijakan tidak dapat ditentukan dalam jangka waktu perubahannya.

Bapak Mufid selaku kepala perpustakaan menyampaikan bahwa terdapat sedikit kendala dalam perumusan kebijakan. Beliau mengatakan:

“Sebenarnya dalam hal perumusan itu jarang ya ada kendala, mungkin kendalanya itu ada saat kebijakan dari atasan yang agak terlambat, kemudian mungkin permasalahannya saat pelaksanaan kebijakannya itu ya, seperti pegawai yang kewalahan mencari buku di lantai 3 pada layanan *request* buku, yang akhirnya layanan tersebut ditutup”⁷⁵

Hal ini sama dengan yang diungkapkan oleh ibu Ari Zuntriana selaku sekretaris perpustakaan UIN Malang, bahwa:

“Menghadapi permasalahannya itu mungkin karena terkadang menunggu kebijakan rektorat itu seperti apa, apakah seperti kasus *Omicron* kemarin akan ada kebijakan WFH lagi misalnya. Jadi kami kadang masih ragu untuk membuat kebijakan”⁷⁶

Sehingga dengan pernyataan diatas, yang menjadi kendala utama dalam perumusan kebijakan ialah menunggu kebijakan dari atasan yang

⁷⁴ Wawancara langsung ibu Ari Zuntriana, MA selaku Sekertaris Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 7 April 2022, pukul 10.00-10.30 WIB bertempat di ruang pengolahan lantai 2

⁷⁵ Wawancara langsung bapak Mufid Mufid S.Ag., SS., M.Hum selaku Kepala Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 7 Maret 2022, pukul 09.00-10.00 WIB bertempat di ruang kepala perpustakaan

⁷⁶ Wawancara langsung ibu Ari Zuntriana, MA selaku Sekertaris Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 7 April 2022, pukul 10.00-10.30 WIB bertempat di ruang pengolahan lantai 2

sedikit terlambat sehingga menyebabkan perpustakaan UIN Malang ragu untuk merumuskan kebijakan. Hal ini tentunya bukan menjadi masalah besar, karena berdasarkan pengamatan peneliti, perpustakaan dapat langsung menyesuaikan kebijakannya dengan kebijakan dari atasan.⁷⁷

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

Di era *new normal* ini, perpustakaan dituntut untuk menyediakan pelayanan yang sesuai dengan keadaan. Peralihan layanan dari *offline* menuju *online*, membuat perpustakaan memikirkan strategi-strategi baru dalam melayani pemustaka. Bagaimana perpustakaan tetap menyediakan layanan yang memudahkan bagi pengguna. Strategi khusus yang diterapkan oleh perpustakaan, sebagaimana dijelaskan oleh bapak Mufid selaku kepala perpustakaan, yaitu:

“Jelas ada, jadi strategi di masa saat ini kita harus berupaya melakukan transformasi digital atau teknologi. Contoh misalnya kita membangun beberapa perpustakaan digital ada *e-theses*, *repository*, ada *e-resources* itu, didalamnya adalah buku-buku digital yang bisa diakses oleh mahasiswa dan sudah di klasifikasi berdasarkan jurusan. Buku-buku tersebut kita ambil dari *database-database* buku yang berbasis *open access*, kemudian kita kumpulkan, kita bangun sebuah sumber belajar untuk akses *e-book*. Kemudian tidak hanya sebagai penyedia koleksi buku, jurnal, dan seterusnya itu, tetapi kita bisa berperan aktif didalam proses pembelajaran. Perpustakaan ini melakukan sebuah transformasi dari fungsi ke peran, yaitu telah melakukan pelatihan ratusan kali dalam setahun. Jadi perpustakaan itu tidak ini lo buku, tetapi perpustakaan itu memberikan *skill* kepada civitas akademika. Bagaimana mendapatkan sumber rujukan, bagaimana memahami informasi yang dibutuhkan, adalah bagaimana mendapatkan informasi yang dibutuhkan, bagaimana cara menggunakan informasi secara etis, dan bagaimana mendesimisasi”⁷⁸

⁷⁷ Hasil observasi 7 April 2022, pukul 11.00 WIB

⁷⁸ Wawancara langsung bapak Mufid Mufid S.Ag., SS., M.Hum selaku Kepala Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Selasa 15 Maret 2022, pukul 09.00-09.30 WIB bertempat di ruang kepala

Dari penjelasan ini, dapat dikatakan bahwa selain membangun perpustakaan digital, perpustakaan pusat UIN Malang juga bertransformasi dari fungsi ke peran. Yaitu perpustakaan melakukan pelatihan-pelatihan menginformasikan kepada mahasiswa bagaimana memahami, mendapatkan, menggunakan informasi-informasi yang dibutuhkan.

Secara lebih jelas, terdapat beberapa strategi yang digunakan oleh perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang sebagai berikut:

a. Onlinenisasi layanan

Sejak adanya penyakit Covid-19 ini, pemerintah menghimbau masyarakat untuk melakukan aktivitasnya didalam rumah. Sehingga semua pekerjaan dilakukan secara *online*. Hal ini juga berlaku dengan layanan yang ada di perpustakaan UIN Malang. Berikut beberapa layanan *online* yang dimiliki oleh perpustakaan UIN Malang, yaitu:

1) Membentuk grup telegram

Selain aktif dalam media sosial Instagram, perpustakaan juga membuka layanan grup telegram. Seperti yang diungkapkan oleh ibu Dian Anesti selaku pegawai perpustakaan, yaitu:

“Yang pertama ini kita ada grup telegram mbak, jadi semua apa yang dikeluhkan oleh pemustaka itu bisa diajukan di grup telegram ini. Semua informasi-informasi itu selain kita *share* di Instagram, kita *share* disini”⁷⁹

Dapat dilihat bahwa tujuan utama dari adanya grup telegram ini

perpustakaan

⁷⁹ Wawancara langsung ibu Dian Anesti, S. IIP selaku Pegawai Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Rabu 23 Maret 2022, pukul 13.00-14.00 WIB bertempat di ruang pengolahan lantai 2

adalah agar pengguna perpustakaan yang mempunyai pertanyaan ataupun keluhan dapat langsung menyampaikannya melalui kolom komentar yang ada. Seperti yang tertera dalam gambar 4.3 dibawah, gambar tersebut merupakan dokumentasi mengenai grup telegram yang sudah dibentuk oleh perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.⁸⁰

Gambar 4.3 Grup Telegram Resmi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang



Kemudian ibu Wahyuningtyas selaku koordinator layanan pemustaka juga menjelaskan bahwa:

“Baik jadi layanan telegram ini merupakan tempat untuk menampung pertanyaan-pertanyaan dari mahasiswa. Sehingga kita dengan mudah membaca pertanyaan ataupun keluhan dari mahasiswa ini. Sebenarnya jika dilihat dari total mahasiswa yang ada di UIN Malang ini masih sedikit yang bergabung di grup telegram. Jumlah mahasiswa UIN Nanti bisa dilihat di web PDDikti ya. Dan yang bergabung di grup kurang lebih hanya 7.000 mahasiswa. Mungkin kurang lebih hanya 40% mahasiswa ya yang bergabung. Kita juga sudah berusaha untuk menyebarkan informasi grup telegram ini lewat Instagram. Kadang juga dengan bantuan dosen untuk menyebarkan ke mahasiswa sejauh ini itu aja si mbak”⁸¹

⁸⁰ Dokumentasi bersumber dari media sosial telegram perpustakaan pusat UIN Maliki Malang

⁸¹ Wawancara langsung ibu Wahyuningtyas, A.Md. selaku Koordinator Layanan Pemustaka Perpustakaan Pusat UIN Maliki Malang, Hari Rabu 30 Maret 2022, pukul 14.00-14.45 WIB

Dari hasil wawancara diatas, terlihat bahwa masih banyak mahasiswa yang belum bergabung dengan grup telegram ini. Berdasarkan pengamatan peneliti, jika dilihat dari web PDDikti jumlah mahasiswa tahun 2021 semester ganjil, total Mahasiswa UIN Malang berjumlah kurang lebih 17.000 mahasiswa.⁸² Terlihat jelas perbandingan antara anggota grup telegram dan jumlah mahasiswa UIN Malang. Perpustakaan juga terus berusaha agar grup telegram ini diketahui oleh seluruh mahasiswa, dengan begitu mahasiswa akan mengetahui layanan-layanan yang ada di perpustakaan.

2) Layanan unggah mandiri *e-theses*

Layanan ini merupakan layanan utama bagi mahasiswa tingkat akhir. Ibu Dian Anesti mengungkapkan:

“Saat Covid itu kemarin Alhamdulillah kita bisa *launching* yang namanya unggah mandiri. Karena pandemi ini kita *launching* kan layanan itu. Jadi mahasiswa yang sudah menyelesaikan tugas akhir sudah tidak perlu lagi ke perpustakaan secara *offline*”⁸³

Ibu Indar Ristamonika Erdiana selaku pegawai perpustakaan UIN Malang yang pernah bekerja di bagian layanan ini, juga mengungkapkan hal yang sama, yaitu:

“Dulu itu tugas akhir penyerahannya secara *offline*, biasanya di *front desk* atau di lantai dua kita menumpuk skripsinya, kemudian kita panggil satu-satu, kita cek untuk *hardfile* dan *softfile* kita samakan. Cuman ketika pandemi kita akhirnya memberlakukan *upload* mandiri. Jadi mahasiswa bikin akun di *e-theses*, kemudian *upload* dan konfirmasi ke petugasnya. Jadi kaya kita dibagi. Masing-masing jurusan nanti akan ada penanggung jawabnya. Jadi mahasiswa yang sudah *upload* akan

bertempat di ruang layanan lantai 3

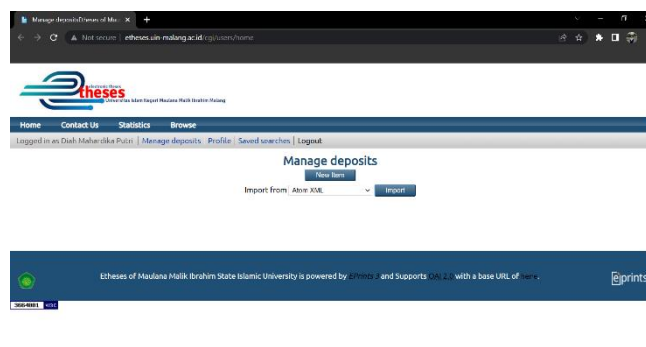
⁸² Hasil observasi 31 Maret 2022, pukul 09.00 WIB

⁸³ *Ibid*

mengkonfirmasi kepada *contact person* yang tertera di web. Dengan begitu, cara tersebut dinilai efektif⁸⁴

Jika semula mahasiswa menyetorkan *soft file* dan *hard file* jilidannya untuk tugas akhirnya baik itu skripsi, thesis, maupun disertasi secara online dan harus kesini untuk memenuhi persyaratan SKBT untuk mendaftar wisuda, saat ini mahasiswa hanya perlu mengikuti pelatihan yang ada dan mengunggah tugas akhirnya sesuai prosedur yang ada. Kemudian langsung mengunggah di *website* yang tertera di laman perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang seperti pada gambar 4.4 dibawah.⁸⁵

Gambar 4.4
Web Unggah Mandiri Tugas Akhir di E-Theses



3) Layanan informasi digital

Informasi digital yang dimaksud disini adalah perpustakaan pusat UIN Malang menyediakan informasi-informasi yang dapat diakses secara *online* dari beberapa *web*. Perpustakaan juga melanggan beberapa *database* jurnal elektronik. Ibu Wahyuningtyas

⁸⁴ Wawancara langsung ibu Ibu Indar Ristamonika Erdiana, S.Hum. selaku Pegawai Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 4 April 2022, pukul 13.00-13.30 WIB bertempat di layanan peminjaman

⁸⁵ Dokumentasi bersumber dari web resmi *e-theses* perpustakaan pusat UIN Maliki Malang

selaku koordinator layanan pemustaka menjelaskan bahwa:

“Kita memiliki beberapa *web* yang dapat mahasiswa akses mbak. Ada beberapa jurnal elektronik yang kita langgan. Contohnya seperti *emerald, springer, IFLA Journal, Cambridge Core*, kurang lebih itu ya. Untuk mengakses web tersebut, mahasiswa ataupun dosen dapat mengikuti pelatihan yang diadakan oleh perpustakaan”⁸⁶

Selain itu, ibu Dian Anesti selaku pegawai perpustakaan juga mengungkapkan bahwa:

“Untuk ketersediaannya itu bisa diakses secara online, jika ketersediaan secara digital itu tidak ada. Jika buku *online* itu ada di *e-resources*, tetapi disitu belum tentu ada di rak. Jadi buku yang ada di rak, di lantai tiga, tidak semuanya ada bentuk digitalnya. Sedangkan yang ada di *e-resource*, bentuk fisiknya belum tentu ada di rak. Kita sediakan layanan ini untukantisipasi seperti kemarin perpustakaan tutup. *E-book* ini gratis, bisa didownload. Tapi hanya buku-buku tertentu. Biasanya buku-buku sumbangan. Tapi ya gitu masih terbatas, tidak semua buku tersedia *online*. Ada buku yang masih perlu izin ke penulis dan penerbit. Tidak semudah itu jika kita ingin mendigitalkan buku yang ada disini. *E-book* yang kita sediakan ini buku yang memang ada digitalnya. Kita download buku-buku yang memang tersedia *e-booknya*, kemudian sediakan bagi pemustaka”⁸⁷

Selain *e-theses* dan *repository* yang telah disebutkan oleh kepala perpustakaan diatas, terdapat beberapa web yang dapat dijadikan sebagai sumber informasi seperti *e-resources, emerald, springer, IFLA Journal*, dan *Cambridge Core*. Semua layanan ini dapat diakses dengan mengikuti arahan yang sudah dijelaskan dalam pelatihan yang diadakan oleh perpustakaan. Semua informasi mengenai sumber

⁸⁶ Wawancara langsung ibu Wahyuningtyas, A.Md. selaku Koordinator Layanan Pemustaka Perpustakaan Pusat UIN Maliki Malang, Hari Rabu 30 Maret 2022, pukul 14.00-14.45 WIB bertempat di ruang layanan lantai 3

⁸⁷ Wawancara langsung ibu Dian Anesti, S. IIP selaku Pegawai Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Rabu 23 Maret 2022, pukul 13.00-14.00 WIB bertempat di ruang pengolahan lantai 2

informasi yang disediakan oleh perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang sudah tertera jelas pada *website* resmi perpustakaan seperti pada gambar 4.5 dibawah.⁸⁸

Gambar 4.5
Web Perpustakaan Pusat UIN Malang terkait Sumber Informasi Digital



4) Layanan pengembalian melalui ekspedisi

Layanan ini merupakan layanan baru yang dilakukan oleh perpustakaan UIN Malang saat era pandemi. Ibu Dian Anesti selaku pegawai perpustakaan UIN Malang mengungkapkan bahwa terdapat perbedaan sistem pengembalian antara *offline* dan *online*, yaitu:

“Sistem pengembalian yang berbeda. Dimana sebelum pandemi mahasiswa mengunjungi langsung untuk mengembalikan, pada saat *online* layanan pengembalian dilakukan melalui ekspedisi”⁸⁹

Kemudian Bapak Imam Suprpto selaku pegawai layanan pengembalian menyampaikan lebih jelas. Beliau menyampaikan:

“Kalau pandemi itu ada yang di paketkan. Kemudian dititipkan kepada teman. Kemudian bagi mahasiswa yang rumahnya jauh dan masih punya tanggungan buku, kita ada layanan pengembalian melalui ekspedisi, yang dialamatkan ke

⁸⁸ Dokumentasi bersumber dari web resmi perpustakaan pusat UIN Maliki Malang

⁸⁹ Wawancara langsung ibu Dian Anesti, S. IIP selaku Pegawai Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Rabu 23 Maret 2022, pukul 13.00-14.00 WIB bertempat di ruang pengolahan lantai 2

perpustakaan. Dengan menyertakan *fotocopy* KTM, lalu kita cek KTMnya, kemudian jika tidak ada denda maka bukunya saja yang dikembalikan”⁹⁰

Dapat disimpulkan bahwa sistem layanan pengembalian saat ini perpustakaan UIN Malang menggunakan sistem ekspedisi. Hal ini memudahkan mahasiswa yang masih mempunyai tanggungan sehingga tidak terjadi penumpukan denda. Buku yang dikembalikan bisa dialamatkan langsung pada Perpustakaan dengan syarat mahasiswa mencantumkan *fotocopy* KTM. Seperti contoh yang tertera pada gambar 4.6 dibawah.⁹¹

Gambar 4.6
Pengembalian Buku melalui Ekspedisi



Bapak Imam juga menambahkan bahwa sudah tidak banyak mahasiswa yang mengembalikan melalui ekspedisi ini,

“Jika dilihat dari kemarin-kemarin ya, awal pandemi itu lumayan banyak mahasiswa yang mengembalikan dengan sistem ini. Mungkin kurang lebih 20 mahasiswa yang memakai sistem pengembalian ini. Kalau kahir-akhir ini sudah sedikit mbak. Paling cuma satu atau duua mahasiswa. Kemarin tanggal berapa itu juga hanya satu mahasiswa yang mengembalikan. Jadi di era *new normal* ini sudah sedikit yang mengembalikan lewat ekspedisi”

⁹⁰ Wawancara langsung bapak Imam Suprpto, S.Si selaku Pegawai Layanan Pengembalian Perpustakaan Pusat UIN Maliki Malang, Hari Rabu 13 April 2022, pukul 10.30-11.00 WIB bertempat di layanan pengembalian lantai 3

⁹¹ Dokumentasi bersumber dari pegawai pengembalian perpustakaan pusat UIN Maliki Malang

Meskipun sudah jarang mahasiswa yang mengembalikan buku melalui ekspedisi, perpustakaan tidak menutup layanan ini, karena memang keadaan masih belum kembali normal sepenuhnya.

5) 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. Berdasarkan apa yang diungkapkan oleh bapak Imam Suprpto selaku pegawai layanan pengembalian, beliau mengungkapkan bahwa:

“Kita bekerja sama dengan LinkAja. Sehingga dari LinkAja ini bisa dibayarkan melalui ShopeePay, OVO, Dana, dan juga Indomaret. Sehingga mahasiswa yang belum download untuk *e-wallet*, mereka bisa membayarkan biaya denda melalui Indomaret. Jadi kita mempermudah mahasiswa”⁹²

Hal ini juga diungkapkan oleh ibu Dian Anesti selaku salah satu pegawai yaitu: “Melalui *mobile* masing-masing dengan mengunduh LinkAja kemudian bisa menscan barcode yang sudah disediakan di web perpustakaan”⁹³

Pembayaran ini dapat dilakukan melalui *mobile* masing-masing. Mahasiswa yang mempunyai tanggungan hanya mengunduh salah satu aplikasi yang sudah tertera diatas kemudian perpustakaan telah menyediakan *barcode* untuk pembayaran. Seperti pada gambar 4.7

⁹² *Ibid*

⁹³ Wawancara langsung ibu Dian Anesti, S. IIP selaku Pegawai Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Rabu 23 Maret 2022, pukul 13.00-14.00 WIB bertempat di ruang pengolahan lantai 2

dibawah.⁹⁴

Gambar 4.7
Barcode Pembayaran Denda Online



b. Peningkatan edukasi layanan *online*

Peningkatan edukasi layanan *online* merupakan suatu bentuk layanan dari transformasi fungsi ke peran. Jika pada awalnya perpustakaan sebatas menyediakan sumber rujukan, saat ini perpustakaan pusat juga turut aktif dalam proses pembelajaran. Perpustakaan mengadakan pelatihan-pelatihan yang didalamnya berisi cara memahami informasi apa yang pemustaka butuhkan, tempat mencari informasi tersebut, setelah menemukan informasi tersebut bagaimana pemustaka memanfaatkan informasi tersebut secara etis. Dengan begitu peran perpustakaan semakin meningkat.

Berikut penjelasan mengenai pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, yaitu:

1) Pelatihan daring Turnitin

Pelatihan ini merupakan pelatihan yang penting bagi

⁹⁴ Dokumentasi bersumber dari web resmi perpustakaan pusat UIN Maliki Malang

mahasiswa. Ibu Dian selaku pegawai perpustakaan UIN Malang mengungkapkan, bahwa:

“Pengecekan karya ilmiah menggunakan Turnitin, pelatihan ini dilakukan agar mahasiswa dapat mengetahui tata cara penggunaan turnitin yang benar. Karena kan mahasiswa itu tidak semuanya paham bagian-bagian yang ada di Turnitin ini”⁹⁵

Dengan adanya pelatihan ini, mahasiswa dapat memanfaatkannya dalam pembuatan karya ilmiah selain agar mengetahui pengoperasian Turnitin, juga agar tidak terjadi plagiasi dengan karya milik orang lain.

2) Pelatihan unggah mandiri *e-theses*

Seperti yang sudah dibahas sebelumnya, pelatihan ini merupakan layanan bagi mahasiswa akhir. Seperti apa yang disampaikan oleh ibu Dian Anesti selaku pegawai perpustakaan UIN Malang, yaitu: “Unggah Mandiri *e-theses*, pelatihan tata cara mengunggah tugas akhir mahasiswa di *e-theses*”.⁹⁶

Dengan adanya pelatihan ini, tentu sangat memudahkan 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 dan mengkonfirmasi melalui *contact person* pegawai perpustakaan sesuai dengan jurusan masing-masing.

3) Pelatihan daring ORS (*Online Research Skills*)

⁹⁵ Wawancara langsung ibu Dian Anesti, S. IIP selaku Pegawai Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Rabu 23 Maret 2022, pukul 13.00-14.00 WIB bertempat di ruang pengolahan lantai 2

⁹⁶ *Ibid*

Perpustakaan yang awalnya merupakan sumber rujukan utama mahasiswa saat perkuliahan *offline*, saat pandemi terjadi perpustakaan sedikit mengalami perhambatan fungsi. Perpustakaan pusat UIN Malang ini tentu harus memikirkan bagaimana perpustakaan harus tetap berperan dalam proses pembelajaran meskipun tidak menjadi sumber rujukan utama lagi. Sebagaimana yang disampaikan oleh ibu Dian Anesti selaku pegawai perpustakaan UIN Malang, yaitu:

“*Online Research Skill (ORS)*, pelatihan ini merupakan pelatihan yang bertujuan agar mahasiswa dapat mengetahui cara mengakses jurnal-jurnal elektronik yang sudah dilanggan oleh Perpustakaan UIN Malang”⁹⁷

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa pelatihan ini bertujuan agar mahasiswa mampu mencari informasi yang dibutuhkan dengan menyediakan *database-database* jurnal elektronik, sehingga memudahkan mahasiswa untuk mengaksesnya.

Berdasarkan pengamatan peneliti, Dari ketiga pelatihan ini, akan dilaksanakan dalam satu minggu. Biasanya tim IT itu akan membuat *e-poster* dan mengunggahnya di sosial media baik Instagram maupun Telegram, sehingga mahasiswa dapat mengetahui jadwal dari setiap pelatihan tersebut. Bisa saja jadwal tersebut ditunda, karena beberapa alasan dan tentunya hal tersebut akan diumumkan melalui media sosial perpustakaan pusat UIN Malang⁹⁸

Bapak Mufid selaku kepala perpustakaan juga mengatakan bahwa:

⁹⁷ *Ibid*

⁹⁸ Hasil observasi 21 April 2022, pukul 11.00 WIB

“Bentuk dari tranformasi dari fungsi ke peran itu kita laksanakan dalam bentuk pelatihan-pelatihan. Ada tiga pelatihan nih yang sedang kita lakukan sekarang. Ada pelatihan Turnitin, unggah mandiri *e-theses*, dan ORS. Nah ketiga pelatihan ini dilakukan secara seminggu sekali. Itu terus berulang setiap minggu. Nanti akan ada jadwal yang akan di *share* baik itu di Instagram ataupun Telegram. Meski dalam setiap minggu itu ketiga pelatihan ini tidak selalu dilakukan pada hari yang sama, akan tetapi dapat dipastikan bahwa dalam satu minggu itu ketiga pelatihan ini pasti dilakukan. Kecuali memang ada halangan, nanti akan diumumkan pergantian harinya. Peserta yang ikut juga setiap pelatihannya lumayan, kurang lebih 30-40 mahasiswa. Kita juga sudah berusaha menyebarkan bahwa di perpustakaan ini ada pelatihan ya, mungkin untuk kedepannya kita akan lebih keras lagi untuk menyebarkan informasi ini. Kadang kan juga dari mahasiswanya yang mungkin terlalu sibuk untuk mengikuti pelatihan”⁹⁹

Dari penjelasan diatas, dapat dilihat bahwa perpustakaan mengadakan pelatihan tiga jenis pelatihan dalam seminggu. Sehingga dalam satu bulan dapat dikatakan bahwa ada 12 kali pelatihan diadakan. Menurut peneliti, perpustakaan sudah memberikan layanan pelatihan yang baik. Jika dalam satu minggu itu terdapat mahasiswa yang tidak dapat mengikuti pelatihan, maka mahasiswa tersebut dapat mengikutinya di minggu berikutnya.

Gambar 4.8
E-Poster untuk Pelatihan-Pelatihan



⁹⁹ Wawancara langsung bapak Mufid Mufid S.Ag., SS., M.Hum selaku Kepala Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Selasa 15 Maret 2022, pukul 09.00-09.30 WIB bertempat di ruang kepala perpustakaan

Foto pada gambar 4.8 diatas merupakan bukti bahwa dari setiap layanan pelatihan mempunyai e-posternya masing-masing yang nantinya akan dipublikasikan kepada media sosial resmi perpustakaan.¹⁰⁰

c. Tergabung dalam asosiasi 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. Bapak Mufid selaku kepala perpustakaan pusat UIN Malang mengungkapkan bahwa perpustakaan sudah tergabung dengan beberapa asosiasi, yaitu:

“Kita bergabung di asosiasi yang sudah dikenal nih di asosiasi Internasional. Di IATUL itu, jadi IATUL (*International Association of University Libraries*) yang bertempat di Jerman. Kemudian ada IFLA (*International Federation of Library Associations and Institutions*) yang berada di Netherlands atau Belanda. Jadi ada 2 asosiasi Internasional yang kita ikuti. Disamping itu, juga kita mengikuti turut serta terlibat di asosiasi-asosiasi tingkat Nasional. Kalau tingkat Nasional sudah selesai ya. Kita bergabung di Asosiasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam (APPTIS), kalau di tingkat Nasional ya. Kita bergabung di FKP2TN (Forum Kerjasama Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri), kita bergabung di Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia (FPPTI), nah itu di tingkat Nasional”¹⁰¹

Dengan tergabungnya perpustakaan UIN Malang dengan asosiasi-asosiasi tentu memberikan dampak yang sangat baik bagi perpustakaan maupun bagi Universitas. Dengan begitu secara otomatis maka fisibilitas

¹⁰⁰ Dokumentasi bersumber dari pegawai perpustakaan

¹⁰¹ Wawancara langsung bapak Mufid Mufid S.Ag., SS., M.Hum selaku Kepala Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Selasa 15 Maret 2022, pukul 09.00-09.30 WIB bertempat di ruang kepala perpustakaan

Universitas kita itu akan dikenal oleh masyarakat global. Karya-karyanya kemudian bisa disitasi oleh masyarakat global.

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

Evaluasi merupakan suatu proses yang tidak bisa terlepas dari manajemen. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tujuan organisasi berjalan, apakah sesuai dengan yang diharapkan atau belum. Begitu juga dengan kebijakan dan strategi yang ada di perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang ini, kedua hal ini membutuhkan evaluasi untuk hasil yang lebih baik lagi. Dimana nantinya hasil dari evaluasi akan dilakukan tindak lanjut baik berupa modifikasi, penghapusan program, atau solusi-solusi lainnya yang lebih baik lagi.

Pelaksanaan evaluasi di perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim ini, baik itu mengenai kebijakan ataupun strateginya dilakukan dengan dua macam evaluasi. Hal tersebut diungkapkan oleh bapak Mufid selaku kepala perpustakaan, bahwa:

“Mengenai evaluasi ini sebenarnya terdapat beberapa macam ya mbak, di perpustakaan ini ada yang namanya RTM (Rencana Tindak Lanjut Manajemen). Itu maksudnya disitu nanti ada rapat evaluasi terkait dengan kinerja implementasi dari program-program perpustakaan. Jadi RTM ini tingkat Universitas, yang memimpin pak Rektor. Biasanya diadakan diakhir tahun. Digunakan untuk rencana tindak lanjut manajemen terkait dengan evaluasi program yang diimplementasikan di tahun 2022. Kemudian evaluasi dalam ruang lingkup perpustakaan, baik untuk melakukan evaluasi pada keduanya itu hal pertama yang dilakukan adalah menentukan materi yang akan dibahas. Contohnya kita akan mengevaluasi layanan *request* buku. Pertama yang dilakukan adalah menginformasikan pegawai-pegawai yang bersangkutan karena mereka paham bagaimana di lapangan itu yang harus dievaluasi. Kemudian mengumpulkan segala informasi

mengenai hal tersebut, baik itu hambatan-hambatan yang dialami, kekurangan dan kelebihannya, permasalahan-permasalahannya, kemudian didapatkan lah permasalahannya adalah banyak mahasiswa yang tidak mengambil bukunya, kemudian pegawai yang kewalahan mengambil dan mengembalikan buku ke lantai 3. Kemudian akan kita rapatkan dan disepakatilah bahwa layanan tersebut akan ditutup”¹⁰²

Ibu Ari Zuntriana selaku sekretaris perpustakaan menyampaikan bahwa:

“Kalau evaluasinya itu, pertama kami melihat respon dari staff itu seperti apa. Waktu kebijakan atau strategi itu telah dilaksanakan, diobrolkan ke staff, pak Mufid melihat respon dari staff apakah mereka memiliki masukan yang kira-kira bisa membantu, mungkin ada modifikasi di kebijakan atau strategi itu. Kemudian juga melihat respon dari pemustaka baik itu mahasiswa, dosen, dan lain-lain apakah kebijakan dan strategi yang kami lakukan itu sudah cukup memadai atau belum”¹⁰³

Melalui pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan evaluasi mengenai program-program perpustakaan itu dilaksanakan oleh pihak rektorat dan perpustakaan. Jika mengenai kebijakan dan strategi perpustakaan hanya mengevaluasi dalam ruang lingkup perpustakaan saja. Kemudian dalam evaluasi tersebut, perpustakaan melihat respon baik dari staff, mahasiswa, ataupun yang lain mengenai kebijakan dan strategi itu. 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, penganalisan data, melaporkan, dan tindak lanjut dari hasil

¹⁰² Wawancara langsung bapak Mufid Mufid S.Ag., SS., M.Hum selaku Kepala Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 18 April 2022, pukul 09.00-10.00 WIB bertempat di ruang kepala perpustakaan.

¹⁰³ Wawancara langsung ibu Ari Zuntriana, MA selaku Sekertaris Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 18 April 2022, pukul 13.00-10.45 WIB bertempat di ruang pengolahan lantai 2.

evaluasi.

Pelaksanaan dari evaluasi ini menurut bapak Mufid selaku kepala perpustakaan, sebagaimana yang disampaikan yaitu:

“Pedoman yang secara spesifik itu tidak ada sepertinya mbak. Kami hanya melakukan evaluasi yang sesuai prosedur. Kita kan juga mengaplikasikan ilmu manajemen ya disini”¹⁰⁴

Dalam melakukan evaluasi ini, perpustakaan tidak memiliki pedoman secara spesifik, akan tetapi perpustakaan melaksanakan evaluasi dengan mengaplikasikan ilmu manajemen. Tentu dalam pelaksanaan evaluasi ini pasti ada pihak-pihak yang terlibat. Bapak Mufid selaku kepala perpustakaan menyebutkan beberapa pihak yang terlibat, yaitu:

“Untuk ruang lingkup perpustakaan, yang melakukan evaluasi tidak jauh-jauh dari saya, sekretaris saya bu Ari, kemudian koordinator-koordinator layanan di perpustakaan ini”¹⁰⁵

Kemudian ungkapan ibu Ari Zuntriana selaku sekretaris perpustakaan tidak jauh berbeda, yaitu:

“Jika dalam lingkup dalam perpustakaan, biasanya tim kecil, pak Mufid, saya, bu Dian, bu Heni, pak Joko, bu Tyas biasanya mengadakan rapat kecil di lantai satu. Dan merekan kan koordinator layanan”¹⁰⁶

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pihak-pihak yang berkaitan dalam mengevaluasi kebijakan ataupun strategi ialah kepala perpustakaan, sekretaris perpustakaan, kemudian koordinator-koordinator layanan. Pelaksanaan evaluasi ini berbeda-beda. Bapak Mufid selaku kepala

¹⁰⁴ Wawancara langsung bapak Mufid Mufid S.Ag., SS., M.Hum selaku Kepala Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 18 April 2022, pukul 09.00-10.00 WIB bertempat di ruang kepala perpustakaan.

¹⁰⁵ *Ibid*

¹⁰⁶ Wawancara langsung ibu Ari Zuntriana, MA selaku Sekertaris Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 18 April 2022, pukul 13.00-10.45 WIB bertempat di ruang pengolahan lantai 2.

perpustakaan menjelaskan ada perbedaan pelaksanaan evaluasi ini, yaitu:

“Untuk evaluasi RTM yang sudah saya jelaskan itu sudah jelas pada akhir tahun. Untuk ruang lingkup perpustakaan itu waktunya tidak menentu mbak. Kita melakukan monitoring dan lainnya kita melakukan rapat koordinasi minimal sekali. Dalam seminggu itu saya sempat untuk melakukan monitoring. Jadi kita melakukan evaluasi secara rutin, tapi jika ada hal yang kemudian sangat penting untuk dievaluasi maka kita lakukan evaluasi. Walaupun saya sudah mendelegasikan tanggung jawab perpustakaan kepada koordinator bidang itu, saya tetap monitoring. Ketika misalnya hari ini hanya dua orang yang lain ke rektorat, ini kemudian saya monitoring, saya tanya-tanya gimana implementasinya, jadi saya selalu seperti itu. Kalau ada kemudian hal yang rusak, ya kita lakukan evaluasi. Jadi evaluasi itu bisa kapan saja, monitoring bisa kapan saja, sesuai kondisi dan situasi”¹⁰⁷

Kemudian hal ini juga dikuatkan oleh apa yang disampaikan ibu Ari Zuntriana selaku sekretaris perpustakaan, yaitu:

“Ini tidak ada jangka waktunya, hanya saja kalau misalkan ada insidental yang begitu ada perubahan kebijakan kita menunggu respon mahasiswa dan staff seperti apa. Misalkan kemarin itu kebijakan awal sempat ada layanan *request* buku, jadi yang *request* buku itu bisa menghubungi petugas, kemudian bukunya diambilkan di lantai tiga, siap dipinjamkan dan diambil di lantai satu. Tapi kemudian ditutup karena pertama jumlah staff kami sedikit, jadi kewalahan. Kemudian yang kedua ternyata mahasiswa yang sudah *request* buku, bukunya gak diambil dan itu banyak, akhirnya ditutup. Kemudian *grammarly* itu juga, sebenarnya *grammarly* itu kan layanan yang bagus kan membantu mahasiswa dalam penulisan makalah dalam bahasa Inggris, hanya saja mahasiswa itu entah karena ketidaktahuan terkait teknologi atau iseng ya, sering mengajukan pengubahan *password*”¹⁰⁸

Bahwa dalam pelaksanaan evaluasi ini bisa terjadi kapan saja. Kecuali evaluasi bersama rektor yaitu RTM pada akhir tahun. Evaluasi dalam ruang lingkup perpustakaan itu bisa saja tidak menentu. Hal ini dikarenakan bisa

¹⁰⁷ Wawancara langsung bapak Mufid Mufid S.Ag., SS., M.Hum selaku Kepala Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 18 April 2022, pukul 09.00-10.00 WIB bertempat di ruang kepala perpustakaan.

¹⁰⁸ Wawancara langsung ibu Ari Zuntriana, MA selaku Sekertaris Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 18 April 2022, pukul 13.00-10.45 WIB bertempat di ruang pengolahan lantai 2.

saja sewaktu-waktu terjadi hal yang membuat perpustakaan melakukan evaluasi secara mendadak. Selain itu, kepala perpustakaan juga melakukan monitoring terhadap pegawai-pegawainya mengenai sejauh mana implementasi tujuan, apakah ada hambatan-hambatan yang dilalui.¹⁰⁹ Hasil dari evaluasi ini nantinya akan ada tindak lanjut pengambilan keputusan.

Bapak Mufid selaku kepala perpustakaan menyampaikan bahwa:

“Tindak lanjut dari evaluasi ini terdapat dua kemungkinan yang akan terjadi. Bisa jadi antara kebijakan dan strategi yang akan kita modifikasi. Akan tetapi, sejauh ini hasil dari evaluasi lebih mengarah kepada perubahan evaluasi. Seperti layanan *grammarly* yang sebelumnya ada kemudian ditiadakan setelah didiskusikan dan melalui beberapa pertimbangan. Kurang lebih seperti itu”¹¹⁰

Hal ini juga disampaikan oleh ibu Ari Zuntriana selaku sekretaris perpustakaan, yaitu:

“Ini kalau misalkan ada kebijakan yang berubah, kami secara perlahan mengkomunikasikan ke mahasiswa lewat media sosial maupun secara langsung kami komunikasikan bahwa ada perubahan, misalnya *grammarly* tadi, kami umumkan bahwa kami sudah tidak melayani. Tindak lanjutnya si bisa saja kebijakan ataupun strateginya yang berubah”¹¹¹

Dapat disimpulkan bahwa terjadi dua kemungkinan dari hasil tindak lanjut evaluasi yang dilakukan oleh perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yaitu perubahan pada kebijakan dan perubahan pada strategi. Berikut contoh dokumentasi tentang perubahan strategi.¹¹²

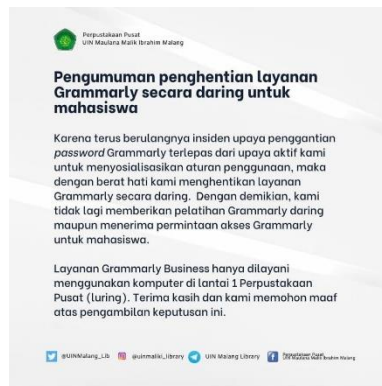
¹⁰⁹ Hasil observasi, Hari Senin 18 April 2022

¹¹⁰ Wawancara langsung bapak Mufid Mufid S.Ag., SS., M.Hum selaku Kepala Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 18 April 2022, pukul 09.00-10.00 WIB bertempat di ruang kepala perpustakaan.

¹¹¹ Wawancara langsung ibu Ari Zuntriana, MA selaku Sekertaris Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 18 April 2022, pukul 13.00-10.45 WIB bertempat di ruang pengolahan lantai 2.

¹¹² Dokumentasi bersumber dari sekretaris pepustakaan pusat UIN Maliki Malang

Gambar 4.9 Contoh Bentuk Hasil dari Tindak Lanjut Evaluasi



Dalam pelaksanaan kebijakan dan strategi tersebut tentunya ada faktor-faktor penghambat dan pendukung. Seperti apa yang dikatakan oleh bapak Mufid selaku kepala perpustakaan UIN Malang, yaitu:

“Faktor penghambatnya itu mungkin karena awalnya kita layanan secara *offline* kemudian beralih *online* sehingga membuat pegawai rada bingung ya. Kemudian mengenai pendukungnya, teknologi adalah hal yang paling mendukung kebijakan ini. Karena kan layanan yang diadakan saat ini rata-rata dilakukan secara *online*, sehingga dengan adanya teknologi ini kita sangat terbantu”¹¹³

Lalu ungkapan ibu Ari Zuntriana selaku sekretaris perpustakaan UIN Malang, sebagai berikut:

“Untuk pelaksanaan kebijakan, kalau penghambatnya di masa *new normal* karena beberapa karyawan harus bergantian karena terinfeksi nah itu kan menghambat pelaksanaan kebijakan jadi otomatis harus ada beberapa orang yang karantina. Mungkin karena ini mbak ya, peralihan dari layanan yang sebelumnya *offline* kemudian ke *online* itu, itu belum sepenuhnya dipahami oleh mahasiswa. Jadi ada beberapa mahasiswa itu yang kurang *update* bahwa kami mempunyai media sosial, cukup bertanya lewat situ saja tidak usah datang ke perpustakaan. Kemudian karena di UIN itu kultur untuk menggunakan *email* itu masih kurang ya, jadi banyak mahasiswa yang kurang info. Semisal turnitin ya, jadi ada yang minta ngecekkkan hingga datang kesini padahal ada pelatihannya. Sebenarnya hal ini kan cukup

¹¹³ Wawancara langsung bapak Mufid Mufid S.Ag., SS., M.Hum selaku Kepala Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 7 Maret 2022, pukul 09.00-10.00 WIB bertempat di ruang kepala perpustakaan

mempermudah mereka karena gak harus bertemu langsung begitu lo. Lalu belum meratanya SDM yang ada di Perpustakaan ini. SDM kita tu selain secara kuantitas sedikit, secara *skill* itu belum rata. Jadi misalkan yang sepuh itu masih agak kesulitan kalau misalkan harus mengoperasikan Zoom sebagai host, dan sebagainya. Kemudian juga *skill* memberikan *knowledge* dalam memberikan pelatihan, kan tidak semua orang bisa memberikan pelatihan ini ini ini. Nah sementara kalau si A berhalangan, tidak ada yang bisa menggantikan akhirnya terhenti. Faktor Pendukung, sebenarnya teknologi itu faktor pendukung untuk mengeksekusi kebijakan ya, hanya saja kalau dari faktor SDM, di kami itu belum rata. Kemudian kebijakan yang jelas ya dari atasan itu sebenarnya mendukung kami, asalkan tidak ada *delay*. Maksudnya yang dari rektorat itu menyampaikannya cepat gitu. Maksudnya dengan melihat situasi yang kasusnya naik itu seperti apa”¹¹⁴

Sehingga dari pernyataan tersebut, terdapat beberapa hal yang menjadi faktor penghambat dan pendukung pelaksanaan kebijakan ataupun strategi. Mengenai faktor penghambat, yaitu peralihan dari layanan *offline* menuju *online* membuat perpustakaan sedikit bingung, terinfeksi Covid-19 pegawai perpustakaan membuat SDM kurang merata, kurang *updatenya* mahasiswa bahwa perpustakaan UIN Malang mempunyai media sosial yang membuat mahasiswa mengunjungi perpustakaan untuk menanyakan informasi-informasi yang dalam media sosial tersebut sudah ada, kemudian tidak semua pegawai mempunyai kemampuan dalam memberikan pelatihan sehingga jika salah satu pegawai terinfeksi akan menunda pelaksanaan pelatihan. Mengenai faktor pendukung, dikarenakan semua layanan dilakukan secara *online*, maka teknologi menjadi pendukung utama dalam pelaksanaan kebijakan. Kemudian kebijakan dari rektorat yang jelas akan mendukung pelaksanaan kebijakan.

¹¹⁴ Wawancara langsung ibu Ari Zuntriana, MA selaku Sekertaris Perpustakaan UIN Maliki Malang, Hari Senin 7 April 2022, pukul 10.00-10.30 WIB bertempat di ruang pengolahan lantai 2

Tentunya faktor penghambat ini harus diselesaikan agar pencapaian tujuan dapat berjalan dengan lancar. Bapak Ari Zuntriana selaku sekretaris perpustakaan menyebutkan beberapa upaya yang dilakukan oleh perpustakaan untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, ialah:

“Beberapa hal yang dilakukan oleh perpustakaan yaitu: jika ada yang terpapar Covid-19 ya kita harus siap menggantikan pegawai tersebut, kemudian berusaha untuk menyebarluaskan layanan-layanan *online* ini, kita memanfaatkan media sosial untuk menginformasikan, kurang meratanya SDM ini upaya yang sudah kita lakukan adalah mengajukan kepada atasan untuk penambahan pegawai baru, akan tetapi mungkin ada beberapa hal yang lebih penting sehingga pengajuan ini masih belum di ACC oleh pihak atasan. Selanjutnya mengenai pergantian pelatihan, ya memang kita harus menunda, karena kan setiap pegawai mempunyai tugas masing-masing”

Dari penjelasan ini, dapat dilihat bahwa terdapat beberapa upaya yang dilakukan oleh perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.

BAB V

PEMBAHASAN

Pada BAB ini, peneliti akan memaparkan mengenai pembahasan yang mengaitkan teori yang ada dengan hasil penelitian di lapangan yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Hasil penelitian yang telah didapatkan ini akan dianalisis dengan teori mengenai strategi peningkatan mutu layanan perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dengan fokus penelitian, yaitu: 1) Kebijakan perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era *new normal*; 2) Strategi perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era *new normal*; 3) Evaluasi dalam peningkatan mutu layanan perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di era *new normal*. Ketiga fokus pembahasan tersebut akan dipaparkan dan dijelaskan sebagai berikut:

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. Penyakit yang saat ini menyebar tentunya membuat fungsi perpustakaan sedikit

terhambat. Sehingga perpustakaan sangat perlu merumuskan kebijakan baru untuk tetap melayani pemustaka. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Duke dan Canady yang dikutip dalam buku bahwa terdapat 8 (delapan) arah pemaknaan kebijakan dan empat diantaranya sesuai dengan kebijakan perpustakaan pusat UIN Malang ini yaitu: kebijakan sebagai penegasan maksud dan tujuan; kebijakan sebagai sekumpulan keputusan lembaga yang digunakan untuk mengatur, mengendalikan, mempromosikan, melayani, dan lain-lain pengaruh dalam lingkup kewenangannya; kebijakan sebagai strategi yang diambil untuk memecahkan masalah; dan Kebijakan sebagai pengaruh pembuatan kebijakan, yang menunjuk pada pemahaman khalayak sasaran terhadap implementasi sistem.¹¹⁵

Hal ini juga selaras dengan pendapat yang disampaikan oleh Joko Widodo dalam bukunya bahwa kebijakan dibuat untuk mengatasi tantangan yang ada. Kebijakan ini digunakan untuk mencapai suatu hasil yang diharapkan.¹¹⁶ Dalam kasus perpustakaan pusat UIN Malang tantangan yang dihadapi tentunya adalah bagaimana perpustakaan tetap memberikan layanan yang prima ditengah kondisi yang mengharuskan melakukan kegiatan secara *online* meskipun keadaan lambat laun berjalan normal, dengan harapan pengguna perpustakaan tetap mendapatkan pelayanan yang baik.

Kebijakan menjadi bagian penting dalam pengoperasian perpustakaan terutama di era seperti ini. Kebijakan dilakukan untuk memecahkan masalah-masalah perpustakaan dengan mementingkan kebutuhan pemustaka.

¹¹⁵ Sukarman Purba., dkk, Analisis Kebijakan Pendidikan (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 3.

¹¹⁶ Joko Widodo, Kebijakan Publik (Malang: Media Nusa Creative, 2021), 6.

Kebutuhan pemustaka, peralihan sistem layanan dari *offline* ke *online*, tentunya perpustakaan harus membuat kebijakan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Merumuskan kebijakan merupakan tahap yang sangat penting. Merumuskan kebijakan harus menggerakkan orang banyak untuk ikut memikirkan dan mencari solusi yang bisa menghasilkan kebijakan. Menurut Joko Widodo, proses perumusan perlu memperhatikan siapa yang berwenang untuk merumuskan, menetapkan, melaksanakan, dan memantau serta mengevaluasi kebijakan.¹¹⁷

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. Tahap ini memikirkan mengenai metode, siapa sajakah yang akan ikut dalam perumusan tersebut, dan hal-hal lainnya mengenai kebutuhan perumusan kebijakan ini.
2. Pembahasan, pada tahap ini segala sesuatu yang telah dipersiapkan akan dibahas. Tahap ini kebijakan dalam proses perumusan. Topik yang diangkat tadi dianalisis mengenai permasalahan-permasalahannya, cara penanganannya, resiko-resiko yang ada didalamnya.
3. Pengambilan keputusan, kemudian setelah melalui proses tersebut, terdapatlah satu keputusan yang terbaik yang akan ditetapkan nantinya

¹¹⁷ *Ibid*

menjadi kebijakan perpustakaan. Semua alternatif-alternatif pemecahan masalah yang telah dipaparkan tadi akan dipilih satu yang terbaik. Tentu proses tersebut berdasarkan keputusan bersama. Kebijakan yang telah dipilih ini nantinya dapat berupa suatu peraturan atau pun strategi yang akan digunakan dalam melayani pemustaka.

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 yang dikutip dalam buku Kebijakan Publik yang mengatakan bahwa langkah-langkah perumusan kebijakan meliputi penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi/legitimasi kebijakan, implementasi kebijakan, dan penilaian kebijakan.¹¹⁸ Dari kelima langkah tersebut perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang sudah melalui semua langkah tersebut.

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

¹¹⁸ Budi Winarno, Kebijakan Publik: Teori dan Proses, (Edisi Revisi) (Yogyakarta: Media Pressindo, 2007), 32.

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.

Dari lima strategi yang diterapkan perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim ini terdapat beberapa strategi yang sama yang digunakan oleh beberapa perpustakaan perguruan tinggi lain. Seperti pada UIN Sunan Kalijaga dalam penelitian Nurul Nurul Fadilla, Gina Agustina, dan Arsyad Nuzul Hikmat¹¹⁹ bahwa di UIN Kalijaga menggunakan media sosial sebagai layanan yang diberikan perpustakaan untuk penyebaran informasi tentang layanan sirkulasi baik itu peminjaman, pengembalian, denda, dan lain-lain. Kemudian masih dalam penelitian yang sama, ditemukan bahwa UIN Sunan

¹¹⁹ Nurul Fadilla, Gina Agustina, Arsyad Nuzul Hikmat, "Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Perpustakaan UIN Suka Yogyakarta, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Dan UIN Sunan Ampel Surabaya), Jurnal Publis, (2020).

Ampel Surabaya terdapat adanya layanan *E-resources* sehingga memudahkan pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya.

Kemudian layanan unggah mandiri dan denda *online* UIN Malang ini juga sudah diterapkan oleh perpustakaan UNNES¹²⁰ yaitu, layanan bebas pustaka *online* yang didalamnya terdapat layanan penerimaan soft file skripsi, bebas perpustakaan dan denda pustaka sebelum pandemi.

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

¹²⁰ Setyarini dan M.Z. Eko Handoyo, "Layanan Sirkulasi Perpustakaan di Masa New Normal: Upaya Pustakawan UNNES dalam Meningkatkan Jasa Layanan kepada Pemustaka", Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, (2020).

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*.¹²¹

Strategi yang digunakan oleh perpustakaan UIN Malang ini juga sudah selaras dengan dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman, et al¹²² yaitu:

1. *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.
2. *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.
3. *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

¹²¹ Suharti AD, "Layanan Perpustakaan di Masa Pandemi Covid 19", Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia", Vol. 3, No. 2, (2020), 56.

¹²² A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", Journal of Retailing, Vol. 64, No. 1. (1988). 17.

mahasiswa yang mengalami kesulitan dalam melakukan peminjaman pada saat itu. Pegawai dapat menjelaskan prosedur-prosedur yang harus dilalui dengan jelas.

4. *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.
5. *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.

Dari beberapa penjelasan tersebut, dapat dilihat bahwa perpustakaan sudah dapat meningkatkan mutu layanan yang ada dengan strategi-strategi ataupun dalam kinerja pegawai.

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

Evaluasi merupakan suatu langkah penting dalam menjalan sebuah organisasi. Menurut Stufflebeam dan Shinkfield yang dikutip dalam buku Pengantar Evaluasi Program Pendidikan memaparkan bahwa 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.¹²³ Demikian juga perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang bahwa evaluasi digunakan sebagai tahap pengambilan keputusan. Sehingga dengan adanya evaluasi ini perpustakaan dapat mengerti bagaimana tindak selanjutnya dari hasil pelaksanaan kebijakan atau strategi yang telah dijalankan.

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

¹²³ Rusydi Ananda dan Tien Rafida, *Pengantar Evaluasi Program Pendidikan* (Medan: Perdana Publishing, 2017), 2.

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 menindaklanjuti 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 Umar¹²⁴ yaitu dengan tahap Menentukan apa yang akan di evaluasi, merancang (desain) kegiatan evaluasi, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, pelaporan hasil evaluasi, dan tindak lanjut evaluasi.

Evaluasi yang dilakukan oleh perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang terdapat dua macam, 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. Evaluasi ini biasanya dilakukan pada akhir tahun. Seperti contoh 2022 ini, pada akhir tahun perpustakaan akan melaksanakan RTM mengenai pengevaluasian program-program yang sudah dilaksanakan di tahun ini.
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

¹²⁴ Husein Umar, *Evaluasi Kinerja Perusahaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), 39.

yang lain, menanyakan mengenai apa saja yang terjadi di lapangan, hambatannya, dan sebagainya. Dari monitoring tersebut nantinya akan diperoleh materi yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi. Evaluasi ini dapat dilakukan kapan saja. Jika terdapat hal mendesak maka kepala perpustakaan akan melakukan evaluasi secara tiba-tiba. Akan tetapi biasanya evaluasi ini dilakukan sekali dalam seminggu.

Evaluasi yang dilakukan perpustakaan ini bertujuan untuk melihat apakah tujuan yang sudah direncanakan sebelumnya, terutama pelaksanaan kebijakan ini sudah sesuai dengan apa yang diharapkan atau belum. Hasil akhir dari evaluasi ini akan menentukan tindak lanjut untuk langkah selanjutnya.

Seperti permasalahan yang ada di perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, awal diberlakukannya kebijakan *work from home* dan perpustakaan menutup layanan, perpustakaan memberlakukan layanan peminjaman buku melalui g-form. Bagi mahasiswa yang ingin meminjam buku dapat mengisi g-form yang telah disediakan dan pegawai akan mencarikan buku tersebut. Mahasiswa hanya perlu datang mengambil di lantai satu tanpa perlu berlama-lama mencari buku di lantai tiga. Lambat laun, pegawai merasa kewalahan dikarenakan banyak mahasiswa yang mengisi *form* peminjaman, akan tetapi tidak mengambilnya ke perpustakaan. Hal tersebut mengakibatkan pegawai membuang-buang waktu dan tenaga. Hal ini tentunya kepala perpustakaan mengadakan evaluasi. Setelah melalui tahapan-tahapan yang sudah dijelaskan sebelumnya, dihasilkan bahwa layanan ini tidak efektif dan efisien. Sehingga tindak lanjut dari hasil evaluasi ini, perpustakaan

memutuskan untuk menghapus layanan ini karena dirasa memang tidak efektif dan efisien.

Hal ini selaras dengan apa yang dikatakan dalam buku Pengantar manajemen bahwa evaluasi ini bisa memonitor kemungkinan ditemukannya penyimpangan dalam praktik pelaksanaannya, sehingga bisa segera terdeteksi lebih dini untuk dapat dilakukan upaya pencegahan dan perbaikan. Dan memastikan bahwa semua dijalankan sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku.¹²⁵

Jika dilihat dengan apa yang sudah perpustakaan UIN lakukan dalam evaluasi, yaitu melihat apakah layanan yang sedang dijalani sesuai dengan keadaan saat ini, kemudian jika ada permasalahan maka akan dicari perbaikannya, sehingga evaluasi yang dilakukan perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim ini dapat dikatakan sebagai evaluasi formatif. Evaluasi formatif digunakan ketika suatu produk atau program tertentu sedang dikembangkan dan biasanya dilakukan lebih dari sekali atau *continue* dengan tujuan untuk melakukan perbaikan secara tepat dan menyeluruh.

Dalam pelaksanaan kebijakan dan strategi ini tentunya terdapat faktor penghambat dan pendukung. Faktor penghambat dan pendukung berdasarkan hasil penelitian ialah, sebagai berikut:

1. Faktor Penghambat

- a. Peralihan dari layanan *offline* menuju *online*, peralihan ini membuat perpustakaan sedikit bingung karena secara tiba-tiba harus mengubah

¹²⁵ Roni Angger Aditama, Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi (Malang: AE Publishing, 2020), 20.

sistem layanan secara *online*.

- b. Terinfeksi Covid-19 pegawai, pegawai yang terinfeksi Covid-19 tentu membuat kebijakan dan strategi yang dijalankan mengalami sedikit terhambat. Karena SDM di perpustakaan kurang merata maka hal ini juga menjadi penghambat pelaksanaan.
- c. Kurang *updatenya* mahasiswa bahwa perpustakaan UIN Malang mempunyai media sosial, mahasiswa mengunjungi perpustakaan untuk menanyakan informasi-informasi yang dalam media sosial tersebut sudah ada. Sehingga membuat pegawai berulang-ulang menjelaskan kembali mengenai layanan-layanan.
- d. Tidak semua pegawai mempunyai kemampuan dalam memberikan pelatihan, jika salah satu pegawai terinfeksi atau berhalangan hadir ini akan menyebabkan penundaan pelaksanaan pelatihan.

2. Faktor Pendukung

- a. Teknologi, dikarenakan semua layanan dilakukan secara *online*, maka teknologi menjadi pendukung utama dalam pelaksanaan kebijakan dan strategi yang telah dirumuskan.
- b. Kebijakan yang jelas, kebijakan yang dimaksud disini adalah kebijakan yang berasal dari atasan. Karena seringkali kebijakan dari atasan sedikit terlambat, hal ini menyebabkan perpustakaan agak kebingungan untuk merumuskan kebijakan jika ada keadaan tertentu yang menyebabkan perpustakaan harus merumuskan kebijakan baru.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil paparan data yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka pada bab ini peneliti menyimpulkan hasil penelitian mengenai strategi peningkatan mutu layanan perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di era *new normal* yang mengacu pada fokus penelitian, antara lain:

1. Bentuk kebijakan yang ada di perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang terdiri dari 2 bentuk, yakni tertulis dan tidak tertulis. Selain itu langkah-langkah dalam perumusan kebijakan melalui 5 tahapan yakni:
 - a) persiapan bahan perumusan, menyiapkan materi-materi yang akan dibahas baik itu berupa permasalahan yang ada atau perubahan kebijakan dengan mengacu pada kenyataan yang ada di lapangan, b) pembahasan, proses koordinasi mengenai pengumpulan ide-ide terkait materi yang telah disiapkan, c) pengambilan keputusan, mengambil keputusan terbaik diantara keputusan yang lain secara bersama-sama, d) Implementasi, menerapkan kebijakan yang telah diambil, e) Penilaian, menilai apakah kebijakan yang sudah ditetapkan itu sudah tepat atau tidak untuk keadaan saat itu.
2. Strategi peningkatan mutu layanan yang digunakan oleh perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang terutama di era *new normal* ini

terdapat 3 strategi, yakni: a) onlinenisasi layanan, menyediakan layanan secara online yaitu: 1) membuat grup telegram, 2) layanan unggah mandiri *e-theses*, 3) layanan informasi digital, 4) layanan pengembalian melalui ekspedisi, 5) layanan pembayaran denda *online*: b) peningkatan edukasi secara *online*, perpustakaan melakukan pelatihan-pelatihan yaitu: 1) pelatihan daring turnitin, 2) pelatihan unggah mandiri *e-theses*, 3) pelatihan ORS (*Online Research Skills*); c) bergabung dengan asosiasi-asosiasi perpustakaan Internasional/Nasional.

3. Evaluasi peningkatan mutu layanan yang dilakukan oleh perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang terdapat 2 jenis, yakni evaluasi RTM (tingkat Universitas) dan evaluasi perpustakaan (ruang lingkup perpustakaan pusat). Adapun tahapan yang dilakukan oleh perpustakaan pusat terdiri dari 6 tahapan, yaitu: a) persiapan materi, b) menyusun kegiatan evaluasi, c) mengumpulkan data sesuai kebutuhan perpustakaan, d) penganalisan data, e) laporan, f) tindak lanjut dari hasil evaluasi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memiliki beberapa saran yang peneliti dapat sampaikan, sebagai berikut:

1. Dengan kondisi *new normal* yang keadaan dapat berubah setiap saat, maka diharapkan perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang diharapkan dapat memaksimalkan teknologi untuk mengembangkan strategi-strategi baru sehingga perpustakaan dapat melayani pemustaka sesuai keadaan.

2. Diharapkan untuk perpustakaan dapat memberikan pengetahuan kepada pegawai-pegawai perpustakaan mengenai layanan-layanan *online* yang ada di perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang terutama dalam layanan pelatihan, sehingga jika pegawai yang bertugas sedang berhalangan maka pegawai lain akan menggantikan pelatihan dan kemungkinan terjadi penundaan pelatihan kecil terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- AD, Suharti. 2020. Layanan Perpustakaan di Masa Pandemi Covid 19, Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia, 3.2
- Aditama, Roni Angger. 2020. Pengantar Manajemen: Teori dan Aplikasi. Malang: AE Publishing
- Ahmad. 2020. *Manajemen Mutu Terpadu*. Makassar: CV. Nas Media Pustaka
- Ali, Lukman. 1995. *Kamus Besar bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka
- Alwi, 2007. Hasan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Amirullah, Ravi Udin. 2020. Manajemen Strategi Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Literasi Mahasiswa (Studi Kasus di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. Skripsi: UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
- Ananda, Rusydi dan Tien Rafida. 2017. Pengantar Evaluasi Program Pendidikan. Medan: Perdana Publishing
- Anwar, Sudirman. Said Maskur., dan Muhammad Jailani. 2019. Manajemen Perpustakaan. Riau: Zahan Publisher
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan praktik, Edisi Revisi VI. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Asmoni. 2018. Kebijakan Peningkatan Mutu Sekolah Menengah Kejuruan Berbasis ISO 9001:2008. Surabaya: Jakad media Publishing
- Atmadjati, Arista. 2012. Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini. Yogyakarta: Deepublish
- Budio, Sesra. 2019. Strategi Manajemen Sekolah. *Jurnal Menata*
- Chalsum, Umi et. al. 2006. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: Kashiko
- Darmono. 2007. Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja. Jakarta: Grasindo
- Echolis, John M. dan Hasan Shadily. 1988. Kamus Inggris Indonesia. Jakarta : Gramedia
- Esha, Muhammad In'am. 2020. Kebijakan Pendidikan Islam: Transformasi, Reformasi, Disrupsi. Malang: UIN-Maliki Press
- Fadilla, Nurul. Gina Agustina., dan Arsyad Nuzul Hikmat. 2020. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus

Pada Perpustakaan UIN Suka Yogyakarta, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Dan UIN Sunan Ampel Surabaya), Jurnal Publis, 4.2

<http://library.uin-malang.ac.id/news/>, diakses tanggal 1 Desember 2021

<http://library.uin-malang.ac.id/news/tag/akreditasi-perpustakaan-pusat-uin-maulana-malik-ibrahim-malang/>, diakses tanggal 1 Desember 2021

<https://news.google.com/covid19/map?hl=id&mid=%2Fm%2F03ryn&gl=ID&ceid=ID%3Aid>, diakses tanggal 30 November 2021

Indonesia. 2011. SNI Bidang Perpustakaan dan Kepustakawan. Perpustakaan Nasional RI: Jakarta

Istiana, Purwani. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak

Izprilla, Sastria dan Hadira Latiar. 2021. Strategi Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi pada Masa New Normal (Studi Kasus Upt Perpustakaan Universitas Riau), Jurnal Pustaka Budaya, 8.2

Karyoto. 2016. Dasar-Dasar Manajemen – Teori, Definisi, dan Konsep. Yogyakarta: C.V Andi Offset

Kotler, P. dan K.L Keller. 2009. Manajemen Pemasaran, Jilid 2, Edisi 13. Jakarta : PT. Gelora Aksara Pratama

Laili, Nurul. 2015. Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Unsyiah. Skripsi: Universitas Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh

Miles, Mathew B., A.M. Huberman, dan Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook Edition 3*. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi. Jakarta: UI Press

Nasution, M.N. 2004. Manajemen Mutu terpadu Cet. ke-3. Jakarta : Ghalia Indonesia

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.

Purba, Sukarman dkk., 2021. Analisis Kebijakan Pendidikan. Medan: Yayasan Kita Menulis

Raco, J.R. 2010. Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia

Rahma, Elva. 2018. *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*. Kencana: Jakarta

- Saliyo. 2016. Peran Perpustakaan dalam Meningkatkan Kualitas Mahasiswa dengan Berbagai Latar Belakang Budaya. *Libraria*, 4.1
- S.A., Majid. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Press
- Saputra, Ade Akhmad. Syafi'i., Ahmad Zainuri., dan Duksi Ibrahim. 2019. Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 3 Palembang, *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial, dan Sains*, 8.2
- Setyarini dan M.Z. Eko Handoyo. 2020. Layanan Sirkulasi Perpustakaan di Masa New Normal: Upaya Pustakawan UNNES dalam Meningkatkan Jasa Layanan kepada Pemustaka, *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 9.2
- Shofi M, Maslachatus. 2013. Persepsi Siswa Tentang Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Sekolah Menengah Kejuruan BOPKRI I Yogyakarta. Skripsi: Universitas Negeri Yogyakarta
- Sopwandin, Iwan. 2021. *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Bogor: Guepedia
- Suardi, Rudi. 2004. *Sistem Manajemen Mutu ISO 9000:2000 Penerapannya Untuk TQM*. Jakarta: PPM
- Sugianto. 2021. *Pendidikan Kita: Pendekatan Teori dan Praktik*. Bogor: Guepedia
- Suharso, Putut. Imaniar Putri Arifiyana., dan Mizati Dewi Wasdiana. 2020. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Menghadapi Pandemi Covid-19, *Jurnal Anuva*, 4.2
- Sunasi, Uci dan Rudi Ahmad Suryadi. 2012. *Ilmu Pendidikan Islam*. Sleman: Penerbit Deepublish
- Sutarno. 2006. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto
- Sutisna, Anan. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Pendidikan*. Jakarta Timur: UNJ PRESS
- Tahir, Muhammad. 2021. *Perpustakaan: antara layanan, kinerja, dan harapan pengguna*. Palembang: Bening Media Publishing
- Tayibnapi, Farida Yusuf. 2000. *Evaluasi Program*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Turnadi. 2018. Memaknai Peran Perpustakaan dan Pustakawan dalam Menumbuhkembangkan Budaya Literasi, *Jurnal Media Pustakawan*, 25.3
- Umar, Husein. 2005. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Widodo. 2021. *Evaluasi Pendidikan*. Yogyakarta: UAD Press
- Widodo, Joko. 2021. *Kebijakan Publik*. Malang: Media Nusa Creative
- Yusuf, A. Muri. 2014. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana

LAMPIRAN

Lampiran 1: Pengajuan Izin Penelitian ke Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

	<p>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN JalanGajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang http:// fitk.uin-malang.ac.id, email : fitk@uin_malang.ac.id</p>	
Nomor	: 349/Un.03.1/TL.00.1/03/2022	04 Maret 2022
Sifat	: Penting	
Lampiran	: -	
Hal	: Izin Penelitian	

Kepada
Yth.Kepala Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang
di
Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:

Nama	: Diah Mahardika Putri
NIM	: 18170009
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam
Semester - Tahun Akademik	: Genap - 2021/2022
Judul Skripsi	: Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di Era New Normal
Lama Penelitian	: Maret 2022 sampai dengan Mei 2022 (3 bulan)

diberi izin untuk melakukan penelitian di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu.

Demikian, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu yang baik disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

An Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. Muhammad Walid, MA
NIP. 19730823 200003 1 002



Tembusan :

1. Yth. Ketua Program Studi MPI
2. Arsip

Lampiran 2: Penerimaan Izin Melakukan Penelitian di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
PUSAT PERPUSTAKAAN

Jalan Gajayana 50 Malang 65144 Telp./Faks. (0341) 573411
Website: library.uin-malang.ac.id Email: library@uin-malang.ac.id

Nomor : B-051/PP/PP.01.4/03/2022
Lampiran : 1 Berkas
Hal : Surat Balasan

11 Maret 2022

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mufid, M.Hum
NIP : 197504062001121002
Pangkat/Gol : Pembina- IV/a
Jabatan : Kepala Pusat Perpustakaan UIN Maliki Malang

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa nama:

Nama : Diah Mahardika Putri
NIM : 18170009
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Semster : Genap 2021/2022
Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di Era New Normal

Telah disetujui melaksanakan penelitian Di Pusat Perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang mulai bulan Maret sampai dengan Mei 2022 untuk memperoleh data guna penyusunan tugas akhir skripsi dengan judul "**Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di Era New Normal**".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagai mana semestinya.

Kepala Pusat Perpustakaan,

Mufid, S.Ag., SS., M.Hum
NIP. 197504062001121002

Lampiran 3: Instrumen Penelitian

Fokus Penelitian	Teknik Penumpulan Data		Sasaran
	Wawancara	Dokumentasi	
Kebijakan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa saja perencanaan yang dipersiapkan dalam perumusan kebijakan perpustakaan? 2. Apakah terdapat metode tertentu dalam perumusan kebijakan perpustakaan? 3. Bagaimana cara tim perpustakaan merumuskan kebijakan dalam keadaan seperti ini? 4. Apakah terdapat kebijakan khusus peningkatan mutu layanan yang saat ini diterapkan pada saat kondisi saat ini? 5. Siapa saja yang turut berpartisipasi dalam perumusan kebijakan perpustakaan? 6. Dalam jangka waktu berapa lama kebijakan mengalami perubahan? 7. Pernahkan bapak/ibu menghadapi permasalahan dalam perumusan kebijakan tersebut? 8. Bagaimana bentuk dari kebijakan tersebut? 		Kepala Perpustakaan, Sekretaris Perpustakaan
Strategi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah kebijakan yang telah ditetapkan berpengaruh pada penyusunan strategi perpustakaan? 2. Apakah terdapat strategi khusus yang diterapkan dalam menunjang layanan perpustakaan di era <i>new normal</i> ini? 3. Bagaimana bentuk dari tranformasi dari fungsi ke peran itu? 		Kepala Perpustakaan

	<p>4. Secara umum terdapat berakah layanan yang ada di perpustakaan ini?</p> <p>5. Apakah ada keterlibatan atau kerjasama dari lembaga-lembaga atau pihak lain dalam strategi peningkatan mutu layanan di era <i>new normal</i> ini?</p> <p>6. Bagaimana bapak/ibu menilai apakah strategi tersebut dapat meningkatkan mutu layanan atau tidak?</p> <p>7. Apakah terdapat tim khusus yang bertanggung jawab dalam perencanaan strategi perpustakaan?</p> <p>8. Apa saja faktor penghambat dan pendukung pada perumusan dan pelaksanaan strategi peningkatan mutu layanan perpustakaan?</p>		
	<p>1. Apa saja layanan yang ada di perpustakaan saat era <i>new normal</i> ini?</p> <p>2. Bagaimana proses dari setiap layanan itu?</p> <p>3. Pelatihan apa sajakah yang dilakukan dan kapan pelaksanaan dari pelatihan tersebut?</p> <p>4. Apa hambatan yang dialami dalam layanan tersebut?</p> <p>5. Apakah program pelatihan-pelatihan sudah ada sejak dulu?</p> <p>6. Apakah buku-buku di perpustakaan ini bisa diakses secara <i>online</i>?</p>		Pegawai Perpustakaan
	<p>1. Apakah ada perbedaan dalam hal layanan pada saat era <i>new normal</i> ini?</p>		Koordinator Unit Pelayanan Pemustaka

	<p>2. Apa yang harus Mahasiswa lakukan sebelum memasuki wilayah Perpustakaan?</p> <p>3. Adakah layanan yang tidak bisa digantikan selama masa pandemi ini?</p> <p>4. Apakah perpustakaan menyediakan informasi yang dapat diakses secara <i>online</i></p> <p>5. Layanan apa saja yang baru?</p> <p>6. Apakah ibu bisa menjelaskan lebih detail mengenai layanan telegram?</p>		
	<p>1. Adakah perbedaan pada sistem peminjaman pada saat sebelum dan sesudah pandemi?</p> <p>2. Bagaimana sistem layanan tugas akhir di era <i>new normal</i> ini?</p> <p>3. Bagaimana kelebihan dan kekurangan sistem peminjaman saat ini?</p>		Pegawai layanan peminjaman
	<p>1. Adakah perbedaan pada sistem pengembalian buku pada saat sebelum dan sesudah pandemi?</p> <p>2. Bagaimana proses pembayaran denda secara <i>online</i>?</p> <p>3. Apakah perpustakaan sudah menyediakan sumber informasi secara <i>online</i>?</p> <p>4. Bagaimana sistem pengembalian jika Mahasiswa mengunjungi perpustakaan secara langsung?</p> <p>5. Kemudian di era sekarang ini yang sudah perlahan kembali normal apakah</p>		Pegawai layanan pengembalian

	<p>masih ada yang mngembalikan melalui ekspedisi?</p> <p>6. Bagaimana jika mahasiswa menghilangkan buku di era seperti saat ini?</p>		
<p>Evaluasi dalam peningkatan mutu layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di era <i>New Normal</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana evaluasi dari kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan itu dilakukan? 2. Apakah terdapat pedoman atau referensi yang dijadikan acuan dalam melakukan evaluasi tersebut? 3. Siapakah yang melaksanakan proses evaluasi tersebut? 4. Kapan pelaksanaan evaluasi dilakukan? 5. Bagaimana tindak lanjut dari pelaksanaan evaluasi? 6. Apa saja faktor penghambat dan pendukung pada perumusan dan pelaksanaan kebijakan peningkatan mutu layanan perpustakaan? 7. Bagaimana bapak/ibu mengatasi faktor penghambat tersebut? 		<p>Kepala Perpustakaan, Sekretaris Perpustakaan</p>

Lampiran 4: Hasil Wawancara

Hasil Wawancara

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

Informan : Kepala Perpustakaan (Bapak Mufid)
Tanggal Wawancara : 7 Maret 2022
Waktu : 09.00-10.00 WIB
Tempat : Ruang Kepala Perpustakaan
Topik/Fokus Penelitian :

1.	Kebijakan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i>	√
2.	Strategi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i>	
3.	Evaluasi dalam peningkatan mutu layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di era <i>New Normal</i>	

Hasil Wawancara

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa saja perencanaan yang dipersiapkan dalam perumusan kebijakan perpustakaan?	Mungkin sebelum perumusan kita harus mempersiapkan materi apa yang akan dibahas baik itu mengenai perumusan atau modifikasi kebijakan. Materi-materi tersebut itu dapat berupa permasalahan-permasalahan mbak. Kemudian yah dari materi tersebut kita buat penyelesaiannya dan memilih cara terbaik. Dan kita gunakan dalam layanan perpustakaan.
2.	Apakah terdapat metode tertentu dalam perumusan kebijakan perpustakaan?	Metode secara spesifik itu tidak ada ya sebenarnya, sebelum merumuskan itu saya mengkomunikasikan dengan staff biasanya. Akan tetapi jika prosesnya, hal yang pertama kita lakukan adalah menyiapkan materi-materi kemudian jika ada masalah kita pikirkan solusinya, dan nantinya kita akan mengambil solusi yang paling tepat lalu kita implementasikan dan pada akhirnya kita evaluasi kembali. Kurang lebih seperti itu mbak.
3.	Bagaimana cara tim perpustakaan merumuskan kebijakan dalam keadaan seperti ini?	Seperti yang sudah saya katakan sebelumnya ya, di era saat ini kita juga menerapkan proses tersebut. Akan tetapi dalam era <i>new normal</i> ini perumusan kebijakan tersebut kita harus melihat situasi dan kondisi di lapangan bagaimana. Selain itu kita juga harus menyelaraskannya dengan visi misi atau kebijakan yang ada di Universitas ini. Karena kan perpustakaan merupakan pilar perguruan tinggi. Kemudian perpustakaan juga harus mengikuti rambu-rambu SNP Perguruan Tinggi.

4.	Apakah terdapat kebijakan khusus peningkatan mutu layanan yang saat ini diterapkan pada kondisi saat ini?	Sebenarnya untuk era <i>new normal</i> ini masih belum ada, kita masih menggunakan kebijakan tahun lalu karena meskipun sudah <i>new normal</i> akan tetapi pandemi masih belum habis. Kebijakan ini diterapkan dalam SOP. Ada beberapa layanan yang sudah tidak relevan lagi karena adanya sebuah perubahan. Maka pelayanan-pelayanan yang dulunya konvensional kemudian beralih ke <i>online</i> , maka SOP nya harus diubah. Jadi kita sudah merevisi beberapa layanan. Semua layanan memiliki SOP. Kita juga mempunyai SOP layanan yang dikhususkan pada saat era pandemi.
5.	Siapa saja yang turut berpartisipasi dalam perumusan kebijakan perpustakaan?	Biasanya, jika untuk kebijakan yang tidak terlalu <i>urgent</i> saya akan mengkomunikasikan dengan sekretaris saya, kemudian koordinator-koordinator layanan yang ada di perpustakaan ini. Jika sangat mendesak maka secara terpaksa mengambil keputusan sendiri kemudian saya umumkan kepada staff.
6.	Dalam jangka waktu berapa lama kebijakan mengalami perubahan?	Hal ini tidak menentu ya mbak, terutama di era seperti ini yang masanya masih belum pasti, kadang kasus Covid ini naik, kemudian turun lagi. Sehingga kita melihat situasi dan kondisi juga. Meski saat ini sudah <i>new normal</i> ya, kita masih menggunakan kebijakan pandemi karena juga dari rektorat kebijakannya masih belum tatap muka, sehingga pemustaka juga masih belum optimal.
7.	Pernahkan bapak/ibu menghadapi permasalahan dalam perumusan kebijakan tersebut?	Sebenarnya dalam hal perumusan itu jarang ya ada kendala, mungkin kendalanya itu ada saat kebijakan dari atasan yang agak terlambat, kemudian mungkin permasalahannya saat pelaksanaan kebijakannya itu ya, seperti pegawai yang kewalahan mencari buku di lantai 3 pada layanan <i>request</i> buku, yang akhirnya layanan tersebut ditutup.
8.	Bagaimana bentuk dari kebijakan tersebut?	Kebijakan tertulis atau tidak tertulis. Kalau kebijakannya itu serius, contoh misalkan terkait perubahan sistem layanan pada saat awal-awal pandemi, itu ada tertulisnya. Tapi kalau yang kecil-kecil seperti penghentian layanan <i>grammarly</i> , itu tidak ada.

Hasil Wawancara
Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik
Ibrahim Malang di Era *New Normal*

Informan : Sekertaris Perpustakaan (Ibu Ari Zuntriana)
 Tanggal Wawancara : 7 April 2022
 Waktu : 10.00-10.30 WIB
 Tempat : Ruang pengolahan lantai 2
 Topik/Fokus Penelitian :

1.	Kebijakan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i>	√
2.	Strategi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i>	
3.	Evaluasi dalam peningkatan mutu layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di era <i>New Normal</i>	

Hasil Wawancara

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa saja perencanaan yang dipersiapkan dalam perumusan kebijakan perpustakaan?	Terkait dengan perencanaan, karena kemarin itu kan pandemi mendadak ya. Maksudnya Februari kami masih masuk, tapi ternyata Maret pertengahan itu diminta untuk tutup layanan. Sebenarnya kalau dibilang perencanaan yang disiapkan, secara matang itu tidak ada. Jadi kami kemarin itu rapat cepat kira-kira apa saja strategi yang perlu kami lakukan agar tetap bisa memberikan layanan di masa pandemi. Kami saat ini meneruskan kebijakan yang dilakukan di 2020. Seperti membatasi jumlah pengunjung, kemudian menutup layanan penyerahan tugas akhir yang awalnya cetak berganti <i>online</i> . Kemudian kami menyampaikan pelatihan secara daring. Ada ORS, Turnitin, sempat ada <i>grammarly</i> , akan tetapi kami tutup, terus unggah <i>e-theses</i> . Nah kebijakan yang dibuat itu terus terang bergantung ke kebijakan di Rektorat, jadi tidak terlepas dari situ. Intinya perencanaan itu bergantung kebijakan di rektorat, jadi mengikuti kebijakan rektor.
2.	Apakah terdapat metode tertentu dalam perumusan kebijakan perpustakaan?	Kalau metode secara spesifik mungkin ya kalau perumusan kebijakan itu kalau dirasa masih ada waktu untuk merumuskan kebijakan biasanya Pak Mufid itu mengkomunikasikan dengan kami. Tapi kalau kebijakannya perlu keputusan yang cepat biasanya hanya di Pak Mufid sebagai kepala perpustakaan.
3.	Bagaimana cara tim	Menimbang. Menimbang kebijakan yang dikeluarkan oleh rektorat, melihat situasi di lapangan, jadi misalnya ya

	perpustakaan merumuskan kebijakan dalam keadaan seperti ini?	kebijakan untuk mengadakan masker, jadi itu diambil karena situasi di lapangan. Jadi kalau keadaannya seperti ini kami masih melihat perkembangan di lapangan seperti apa. Apalagi sekarang Idul Fitri semua pulang kampung, terus menganggap semua pandemi berlalu ya gatau lagi. Nanti bisa jadi naik lagi.
4.	Apakah terdapat kebijakan khusus peningkatan mutu layanan yang saat ini diterapkan pada saat kondisi <i>new normal</i> ?	Kalau yang <i>new normal</i> itu kan karena mengikuti kebijakan rektorat, jadi kami masih membuka lagi layanan. Kemudian ada SOP yang memang secara khusus kita buat untuk layanan disaat kondisi masih belum tatap muka.
5.	Siapa saja yang turut berpartisipasi dalam perumusan kebijakan perpustakaan?	Kepala perpustakaan, kemudian saya, dan koordinator disetiap layanan. Jadi seperti layanan pengolahan itu ibu Dian, kemudian layanan pemustaka ya ada bu Tyas, dan sebagainya. Itu dilibatkan dalam perumusan kebijakan.
6.	Dalam jangka waktu berapa lama kebijakan mengalami perubahan?	Ini sebenarnya tidak tentu karena melihat kondisi di lapangan. Jadi misalnya kalau nanti ada kebijakan rektorat itu yang mewajibkan mahasiswa untuk pertemuan tatap muka, kami kemungkinan akan memperlonggar lagi jumlah kunjungan.
7.	Pernahkan bapak/ibu menghadapi permasalahan dalam perumusan kebijakan tersebut?	Menghadapi permasalahannya itu mungkin karena terkadang menunggu kebijakan rektorat itu seperti apa, apakah seperti kasus <i>Omicron</i> kemarin akan ada kebijakan WFH lagi misalnya. Jadi kami kadang masih ragu untuk membuat kebijakan.
9.	Bagaimana bentuk dari kebijakan tersebut?	Bentuk dari kebijakan itu bisa tertulis atau tidak tertulis ya mbak. Ya kalau hanya beberapa perubahan kecil ya seperti penghapusan salah satu layanan, itu kita hanya umumkan melalui media sosial. Kalau kebijakannya itu serius, contoh misalkan perpanjangan tutup layanan itu ada tertulisnya.

Hasil Wawancara
Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik
Ibrahim Malang di Era *New Normal*

Informan : Kepala Perpustakaan (Bapak Mufid)
 Tanggal Wawancara : 15 Maret 2022
 Waktu : 09.00-09.30 WIB
 Tempat : Ruang Kepala Perpustakaan
 Topik/Fokus Penelitian :

1.	Kebijakan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i>	
2.	Strategi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i>	√
3.	Evaluasi dalam peningkatan mutu layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di era <i>New Normal</i>	

Hasil Wawancara

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah kebijakan yang telah ditetapkan berpengaruh pada penyusunan strategi perpustakaan?	Sangat berpengaruh mbak, karena bentuk implementasi kebijakan itu tentang strategi-strategi apa saja yang bisa kami berikan meskipun dalam kondisi yang seperti ini. Itu kita diawal-awal terjadi pandemi itu ya kita semacam kena gempa bumi ya. Kita dituntut untuk merevolusi. Jadi bukan transformasi, tapi revolusi untuk melakukan perubahan. Jadi perubahan yang sangat ekstrim kita dari konvensional langsung digital. Bagaimana kita harus memberikan kemudahan dan akuntabilitasnya jelas.
2.	Apakah terdapat strategi khusus yang diterapkan dalam menunjang layanan perpustakaan di era <i>new normal</i> ini?	Jelas ada, jadi strategi di masa saat ini kita harus berupaya melakukan transformasi digital atau teknologi. Contoh misalnya kita membangun beberapa perpustakaan digital ada <i>e-theses</i> , <i>repository</i> , ada <i>e-resources</i> itu, didalamnya adalah buku-buku digital yang bisa diakses oleh mahasiswa dan sudah di klasifikasi berdasarkan jurusan. Buku-buku tersebut kita ambil dari <i>database-database</i> buku yang berbasis <i>open access</i> , kemudian kita kumpulkan, kita bangun sebuah sumber belajar untuk akses <i>e-book</i> . Kemudian tidak hanya sebagai penyedia koleksi buku, jurnal, dan seterusnya itu, tetapi kita bisa berperan aktif didalam proses pembelajaran. Kemudian perpustakaan ini melakukan sebuah transformasi dari fungsi ke peran, yaitu telah melakukan pelatihan ratusan kali dalam setahun. Jadi perpustakaan itu tidak ini lo buku, tetapi perpustakaan itu memberikan <i>skill</i> kepada civitas akademika. Bagaimana mendapatkan sumber rujukan,

		bagaimana memahami informasi yang dibutuhkan, adalah bagaimana mendapatkan informasi yang dibutuhkan, bagaimana cara menggunakan informasi secara etis, dan bagaimana mendesiminasi.
3.	Bagaimana bentuk dari tranformasi dari fungsi ke peran itu?	Bentuk dari tranformasi dari fungsi ke peran itu kita laksanakan dalam bentuk pelatihan-pelatihan. Ada tiga pelatihan nih yang sedang kita lakukan sekarang. Ada pelatihan Turnitin, unggah mandiri <i>e-theses</i> , dan ORS. Nah ketiga pelatihan ini dilakukan secara seminggu sekali. Itu terus berulang setiap minggu. Nanti akan ada jadwal yang akan di <i>share</i> baik itu di Instagram ataupun Telegram. Meski dalam setiap minggu itu ketiga pelatihan ini tidak selalu dilakukan pada hari yang sama, akan tetapi dapat dipastikan bahwa dalam satu minggu itu ketiga pelatihan ini pasti dilakukan. Kecuali memang ada halangan, nanti akan diumumkan pergantian harinya. Peserta yang ikut juga setiap pelatihnnya lumayan, kurang lebih 30-40 mahasiswa. Kita juga sudah berusaha menyebarkan bahwa di perpustakaan ini ada pelatihan ya, mungkin untuk kedepannya kita akan lebih keras lagi untuk menyebarkan informasi ini. Kadang kan juga dari mahasiswanya yang mungkin terlalu sibuk untuk mengikuti pelatihan.
4.	Secara umum terdapat berakah layanan yang ada di perpustakaan ini?	Secara garis besar itu di layanan perpustakaan itu ada dua. Yaitu layanan teknis dan layanan pengguna. Layanan teknis itu layanan untuk mempersiapkan secara teknis apa saja yang di layankan, kemudian layanan pengguna itu adalah layanan yang langsung berhadapan dengan pengguna. Layanan teknis itu contohnya bagaimana kita mendapatkan buku. Maka di layanan teknis itu ada pengembangan koleksi, ada pengolahan koleksi, itu adalah bagaimana mempersiapkan pengadaan bahan pustaka. Kemudian bagaimana mempersiapkan agar mudah diakses oleh pengguna. Layanan teknis kita sebagai salah satu penyedia sumber belajar, maka disini tempatnya buku, jurnal dan lain-lain itu seperti apa dikembangkan dan seperti apa disajikan.
5.	Apakah ada keterlibatan atau kerjasama dari lembaga-lembaga atau pihak lain dalam strategi peningkatan	Kita bergabung di asosiasi yang sudah dikenal nih di asosiasi Internasional. Di IATUL itu, jadi IATUL (<i>International Asociation of University Libraries</i>) yang bertempat di Jerman. Kemudian ada IFLA (<i>International Federation of Library Associations and Institutions</i>) yang berada di Netherlands atau Belanda. Jadi ada 2 asosiasi Internasional yang kita ikuti. Disamping itu, juga kita mengikuti turut serta terlibat di asosiasi-asosiasi tingkat Nasional. Kalau tingkat Nasional sudah selesai ya. Kita

	mutu layanan di era <i>new normal</i> ini?	bergabung di Asosiasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam (APPTIS), kalau di tingkat Nasional ya. Kita bergabung di FKP2TN (Forum Kerja Sama Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri), kita bergabung di Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia (FPPTI), nah itu di tingkat Nasional.
6.	Bagaimana bapak/ibu menilai apakah strategi tersebut dapat meningkatkan mutu layanan atau tidak?	Kita inikan dalam menjalankan organisasi itu kan ada <i>planning</i> , ada <i>staffing</i> , ada <i>controlling</i> , ada <i>evaluating</i> . Itu didalam proses ketika kita rencanakan, kemudian kita implementasikan, didalam implementasi kita juga melakukan monitoring, apakah sudah jalan apa belum. Di akhir kemudian kita lakukan evaluasi. Nah ini berlaku pada semua perencanaan rencana strategis. Nah didalam mengimplementasikan rencana strategis itu program-program apa saja yang perlu diimplementasikan, yang dilakukan, itu akan dievaluasi mana yang tidak bisa berjalan, mana yang kurang maksimal. Nah, dari situ kita lihat apakah strategi itu cocok dengan kebutuhan layanan atau tidak. Kita akan menilai dari situ.
7.	Apakah terdapat tim khusus yang bertanggung jawab dalam perencanaan strategi perpustakaan?	Untuk tim perencanaan strategi itu tidak ada ya, karena biasanya saya, sekretaris, kemudian koordinator-koordinator layanan yang berdiskusi. Bagaimana memberikan layanan sebaik-baiknya, secepat-cepatnya, semudah-mudahnya bagi pengguna. Jadi kalau misalnya ketika prosedur pengalaman si A, pengalaman si B, pengalaman si C ketika mendiskusikan prosedur itu ya kita pilih prosedur yang memudahkan. Kalau ada yang lebih mudah kenapa dipersulit gitu. Jadi kalau prosedurnya terlalu panjang kita lihat, oh berarti kita pangkas.
8.	Apa saja faktor penghambat dan pendukung pada perumusan dan pelaksanaan strategi peningkatan mutu layanan perpustakaan?	Untuk perumusan strategi itu pendukung dan penghambatnya tidak ada sih, karena kan kita merumuskan hanya melihat kondisi di lapangan. Kemudian pendukung pelaksanaan strategi ini ya teknologi itu. Karena seperti yang sudah saya sebutkan waktu itu, layanan yang diadakan saat ini rata-rata dilakukan secara <i>online</i> , sehingga dengan adanya teknologi ini kita sangat terbantu. Penghambat pelaksanaan strategi itu paling dari segi SDM nya ya mbak juga masih kurang.

Hasil Wawancara
Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik
Ibrahim Malang di Era *New Normal*

Informan : Pegawai Perpustakaan (Ibu Dian Anesti)
 Tanggal Wawancara : 23 Maret 2022
 Waktu : 13.00-14.00 WIB
 Tempat : Ruang pengolahan lantai 2
 Topik/Fokus Penelitian :

1.	Kebijakan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i>	
2.	Strategi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i>	√
3.	Evaluasi dalam peningkatan mutu layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di era <i>New Normal</i>	

Hasil Wawancara

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apa saja layanan yang ada di perpustakaan saat era <i>new normal</i> ini?	<p>a. Yang pertama ini kita ada grup telegram mbak, jadi semua apa yang dikeluhkan oleh pemustaka itu bisa diajukan di grup telegram ini. Semua informasi-informasi itu selain kita share di Instagram, kita share disini.</p> <p>b. Saat Covid itu kemarin Alhamdulillah kita bisa <i>lauching</i> yang namanya unggah mandiri. Karena pandemi ini kita <i>lauching</i> kan layanan itu. Jadi mahasiswa yang sudah menyelesaikan tugas akhir sudah tidak perlu lagi ke perpustakaan secara <i>offline</i>.</p> <p>c. Sistem pengembalian yang berbeda. Dimana sebelum pandemi mahasiswa mengunjungi langsung untuk mengembalikan, pada saat <i>online</i> layanan pengembalian dilakukan melalui ekspedisi.</p> <p>d. Menyediakan pembayaran denda secara <i>online</i>.</p> <p>e. Kemudian layanan pelatihan-pelatihan.</p>
2.	Bagaimana proses dari setiap layanan itu?	<p>a. Karena adanya layanan unggah mandiri <i>e-theses</i>, untuk SKBT itu tidak perlu lagi ditandatangani dan di stempel oleh perpustakaan. Jadi mahasiswa hanya mengecek via Siakadnya saja. Jika kolom pertama dan kedua sudah terpenuhi, otomatis namanya akan muncul di kolom tiga bagian perpustakaan. Nah nanti dari situ kita sudah cek kelengkapan dokumen, <i>soft file</i> di <i>e-theses</i>,</p>

		<p>lalu kita cek tanggungan perpustakaan, kalau misalnya tidak ada kita bisa langsung ke ceklis siacad mahasiswa. Jadi untuk ke tahap selanjutnya bagian akademik atau bagian keuangan, mereka hanya menunjukkan siacad di <i>mobilenya</i> mereka.</p> <p>b. Jika kurir itu sudah saya jelaskan ya tadi, mengirim bukunya dengan menyertakan KTM.</p> <p>c. Melalui <i>mobile</i> masing-masing dengan mengunduh LinkAja kemudian bisa menscan <i>barcode</i> yang sudah disediakan di web perpustakaan.</p> <p>d. Menyediakan <i>scan</i> PeduliLindung untuk mengontrol pengunjung dan menyediakan <i>hand sanitizer</i>.</p>
3.	Pelatihan apa sajakah yang dilakukan dan kapan pelaksanaan dari pelatihan tersebut?	<p>Yaitu total ada tiga pelatihan utama yang dilakukan oleh perpustakaan, yaitu</p> <p>a. <i>Online Research Skill (ORS)</i>, pelatihan ini merupakan pelatihan yang bertujuan agar mahasiswa dapat mengetahui cara mengakses jurnal-jurnal elektronik yang sudah dilanggan oleh Perpustakaan UIN Malang.</p> <p>b. Pengecekan karya ilmiah menggunakan Turnitin, pelatihan ini dilakukan agar mahasiswa dapat mengetahui tata cara penggunaan turnitin yang benar. Karena kan mahasiswa itu tidak semuanya paham bagian-bagian yang ada di Turnitin ini.</p> <p>c. Unggah Mandiri <i>e-theses</i>, pelatihan tata cara mengunggah tugas akhir mahasiswa di <i>e-theses</i>.</p> <p>Sebenarnya ada lagi pelatihan lain, yaitu <i>Reference Management Tools</i>, yaitu Mendeley dan Zotero. Akan tetapi pelatihan ini hanya diadakan jika Zotero terdapat permintaan.</p>
4.	Apa hambatan yang dialami dalam layanan tersebut?	<p>Untuk <i>e-theses</i> mungkin hambatannya itu banyak mahasiswa yang masih belum tau cara membuat akunnya, dan masih banyak yang belum tahu bahwa ada pelatihan untuk itu. Dan untuk pelatihan itu mungkin hambatannya dari faktor internal ya, jika pemateri berhalangan maka tidak ada yang bisa menggantikan dan harus tertunda. Karena tidak semua staff memiliki pengetahuan tentang pelatihan ini. Mungkin kalau yang lain tidak ada ya.</p>
5.	Apakah program pelatihan-pelatihan sudah ada	<p>Sudah ada sejak dahulu, akan tetapi mungkin satu tahun itu tidak lebih dari 20 kali. Yang awalnya pelatihan kita hanya 20 kali, saat ini sudah ratusan. Yang terjadwal aja ratusan, belum lagi yang tidak terjadwal. Itu terkait dengan permintaan, misalnya ada jurusan minta langsung kepada</p>

	sejak dulu?	saya gitu ngisi diluar jadwal. Itu bisa dilihat di telegram perpustakaan.
6.	Apakah buku-buku di perpustakaan ini bisa diakses secara <i>online</i> ?	Untuk ketersediaannya itu bisa diakses secara online, jika ketersediaan secara digital itu tidak ada. Jika buku <i>online</i> itu ada di <i>e-resources</i> , tetapi disitu belum tentu ada di rak. Jadi buku yang ada di rak, di lantai tiga, tidak semuanya ada bentuk digitalnya. Sedangkan yang ada di <i>e-resource</i> , bentuk fisiknya belum tentu ada di rak. Kita sediakan layanan ini untukantisipasi seperti kemarin perpustakaan tutup. <i>E-book</i> ini gratis, bisa didownload. Tapi hanya buku-buku tertentu. Biasanya buku-buku sumbangan. Tapi ya gitu masih terbatas, tidak semua buku tersedia <i>online</i> . Ada buku yang masih perlu izin ke penulis dan penerbit. Tidak semudah itu jika kita ingin mendigitalkan buku yang ada disini. <i>E-book</i> yang kita sediakan ini buku yang memang ada digitalnya. Kita download buku-buku yang memang tersedia <i>e-booknya</i> , kemudian sediakan bagi pemustaka.

Hasil Wawancara
Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik
Ibrahim Malang di Era *New Normal*

Informan : Koordinator Layanan Pemustaka (Ibu Wahyuningtyas)
 Tanggal Wawancara : 30 Maret 2022
 Waktu : 14.00-14.45 WIB
 Tempat : Ruang layanan lantai 3
 Topik/Fokus Penelitian :

1.	Kebijakan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i>	
2.	Strategi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i>	√
3.	Evaluasi dalam peningkatan mutu layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di era <i>New Normal</i>	

Hasil Wawancara

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Apakah ada perbedaan dalam hal layanan pada saat era <i>new normal</i> ini?	Jelas ada ya, kalau pekerjaannya perpustakaan notabene pelayanannya <i>full</i> kan. Apalagi dibagian pelayanan ya interaksinya sama pemakai secara langsung kan. Begitu pandemi, kita juga kan tidak seenaknya buka layanan, kita harus tetap koordinasi dengan Satgas Covid. Ya mau tidak mau ada perubahan juga yang sebelum pandemi kita bisa melayani misalnya perhari kita bisa melayani berapa ratus mahasiswa, setelah pandemi nol. Pernah sama sekali kita tidak melayani pemustaka. Ya karena memang tidak boleh datang kan, kita tidak boleh buka layanan. Masa transisi untuk buka layanan yang kita agak kesulitan. Tapi begitu lama-lama kita bisa menyesuaikan akhirnya ya berjalan lancar lah. Jadi kita melakukan waktu pandemi otomatis kan tidak ada peminjaman. Tidak ada peminjaman tapi buku wajib kembali. Kita caranya lewat <i>online</i> itu. Sebenarnya melayani secara <i>offline</i> itu lebih nyaman, kita tidak harus repot-repot mengambil paket, repot-repot menghubungi mahasiswanya, mungkin disitu perbedaannya.
2.	Apa yang harus Mahasiswa lakukan sebelum memasuki	Mahasiswa yang berkunjung kita ada syarat untuk <i>scan</i> PeduliLindungi, kemudian mahasiswa diwajibkan memakai masker dan menggunakan <i>hand sanitizer</i> . Dengan <i>scan</i> tersebut, itu secara otomatis kita bisa membatasi pengunjung yang datang.

	wilayah Perpustakaan?	
3.	Adakah layanan yang tidak bisa digantikan selama masa pandemi ini?	Sebenarnya yang tidak bisa digantikan secara <i>online</i> ini adalah layanan sirkulasi. Mereka tetap mengirim buku sementara kan kita tidak memproses buku kembali atau pinjam kalau tidak ada barangnya. Kalau yang lain masih tetap bisa dijalankan secara <i>online</i> .
4.	Apakah perpustakaan menyediakan informasi yang dapat diakses secara <i>online</i>	Kita memiliki beberapa <i>web</i> yang dapat mahasiswa akses mbak. Ada beberapa jurnal elektornik yang kita langgan. Contohnya seperti <i>emerald, springer, IFLA Journal, Cambridge Core</i> , kurang lebih itu ya. Untuk mengakses web tersebut, mahasiswa ataupun dosen dapat mengikuti pelatihan yang diadakan oleh perpustakaan.
5.	Layanan apa saja yang baru?	Ada beberapa layanan yang baru ada saat ini ya mbak, yaitu a. Grup Telegram b. Denda <i>online</i> c. Pengembalian denda melalui ekspedisi d. Unggah mandiri <i>e-theses</i> e. Informasi <i>digital</i> Pelatihan-pelatihan
6.	Apakah ibu bisa menjelaskan lebih detail mengenai layanan telegram?	Baik jadi layanan telegram ini merupakan tempat untuk menampung pertanyaan-pertanyaan dari mahasiswa. Sehingga kita dengan mudah membaca pertanyaan ataupun keluhan dari mahasiswa ini. Sebenarnya jika dilihat dari total mahasiswa yang ada di UIN Malang ini masih sedikit yang bergabung di grup telegram. Jumlah mahasiswa UIN Nanti bisa dilihat di web PDDikti ya. Dan yang bergabung di grup kurang lebih hanya 7.000 mahasiswa. Mungkin kurang lebih hanya 40% mahasiswa ya yang bergabung. Kita juga sudah berusaha untuk menyebarkan informasi grup telegram ini lewat Instagram. Kadang juga dengan bantuan dosen untuk menyebarkan ke mahasiswa sejauh ini itu aja si mbak.

Hasil Wawancara
Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik
Ibrahim Malang di Era *New Normal*

Informan : Pegawai Layanan Peminjaman (Ibu Indar Ristamonika Erdiana)
 Tanggal Wawancara : 4 April 2022
 Waktu : 13.00-13.30 WIB
 Tempat : Layanan peminjaman lantai 1
 Topik/Fokus Penelitian :

1.	Kebijakan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i>	
2.	Strategi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i>	√
3.	Evaluasi dalam peningkatan mutu layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di era <i>New Normal</i>	

Hasil Wawancara

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Adakah perbedaan pada sistem peminjaman pada saat sebelum dan sesudah pandemi?	Berbeda, dulu waktu sebelum pandemi untuk pelayanan peminjaman mahasiswa hanya memberikan buku dan KTM, petugas yang menscan KTM. Kemudian biasanya yang memproses itu petugas. Sekarang di masa pandemi, itu mahasiswa sendiri yang menscan proses peminjaman. Jadi kita sebagai petugas hanya mengawasi saja, untuk penggesekan pun mahasiswa sendiri yang melakukan. Tapi di pertengahan pandemi di awal-awal kemarin, kita kan memang tidak buka, jadinya tidak ada sirkulasi peminjaman. Dan ketika mendapat komplain dari banyak pihak, akhirnya kita membuka dengan syarat yang meminjam buku itu mengisi <i>form</i> yang ada di web nya perpustakaan. Waktu awal pandemi seperti itu. Nanti ketika masuk <i>formnya</i> , kita sebagai petugas akan mencarikan buku apa saja yang dibutuhkan. Jadi kita <i>close access</i> . Tapi kita tetap meminjamkan buku. Setelah kita cari, kita siapkan di meja sesuai dengan NIM peminjam. Jadi mahasiswa tinggal mengambil saja. Kemudian hal tersebut tidak efektif karena memang kadang ada bukunya yang diambil, kadang ada yang tidak diambil. Akhirnya kita petugas mengembalikan lagi keatas. Akhirnya itu berjalan beberapa bulan.
2.	Bagaimana sistem layanan tugas	Dulu itu tugas akhir penyerahannya secara <i>offline</i> , biasanya di <i>front desk</i> atau di lantai dua kita menumpuk skripsinya, kemudian kita panggil satu-satu, kita cek untuk

	akhir di era <i>new normal</i> ini?	<i>hardfile</i> dan <i>softfile</i> kita samakan. Cuman ketika pandemi kita akhirnya memberlakukan <i>upload</i> mandiri. Jadi mahasiswa bikin akun di <i>e-theses</i> , kemudian <i>upload</i> dan konfirmasi ke petugasnya. Jadi kaya kita dibagi. Masing-masing jurusan nanti akan ada penanggungjawabnya. Jadi mahasiswa yang sudah <i>upload</i> akan mengkonfirmasi kepada <i>contac person</i> yang tertera di web. Dengan begitu, cara tersebut dinilai efektif. Akan tetapi, kendalanya juga banyak. Untuk yang tugas akhir itu mereka jarang bisa memaksimalkan utak-atik di <i>e-theses</i> . Jadi akhirnya Perpustakaan membuat pelatihan mengenai hal tersebut.
3.	Bagaimana kelebihan dan kekurangan sistem peminjaman saat ini?	Untuk kelebihan mungkin lebih kepada mahasiswa ya, karena kan mahasiswa dulunya tinggal mngisi <i>form</i> , kemudian tinggal mengambilnya. Kalau kekurangannya lebih berdampak pada kita, karena kita yang kewalahan seperti yang sudah dijelaskan ya.

Hasil Wawancara
Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik
Ibrahim Malang di Era *New Normal*

Informan : Pegawai Layanan Pengembalian (Bapak Imam Suprpto)
 Tanggal Wawancara : 13 April 2022
 Waktu : 10.30-11.00 WIB
 Tempat : Layanan pengembalian lantai 3
 Topik/Fokus Penelitian :

1.	Kebijakan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i>	
2.	Strategi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i>	√
3.	Evaluasi dalam peningkatan mutu layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di era <i>New Normal</i>	

Hasil Wawancara

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Adakah perbedaan pada sistem pengembalian buku pada saat sebelum dan sesudah pandemi?	Kalau pandemi itu ada yang di paketkan. Kemudian dititipkan kepada teman. Kemudian bagi mahasiswa yang rumahnya jauh dan masih punya tanggungan buku, kita ada layanan pengembalian melalui ekspedisi, yang dialamatkan ke perpustakaan. Dengan menyertakan <i>fotocopy</i> KTM, lalu kita cek KTMnya, kemudian jika tidak ada denda maka bukunya saja yang dikembalikan, jika ada denda maka bisa transfer.
2.	Bagaimana proses pembayaran denda secara <i>online</i> ?	Kita berkerja sama dengan LinkAja. Sehingga dari LinkAja ini bisa dibayarkan melalui ShopeePay, OVO, Dana, dan juga Indomaret. Sehingga mahasiswa yang belum download untuk <i>e-wallet</i> , mereka bisa membayarkan biaya denda melalui Indomaret. Jadi kita mempermudah mahasiswa.
3.	Apakah perpustakaan sudah menyediakan sumber informasi secara <i>online</i> ?	Ada di <i>repository</i> itu dalam bentuk <i>e-book</i> . Tapi kan tidak semua penerbit itu menge- <i>bookkan</i> bukunya. Yang banyak gratis itu dari luar negeri. Buku-buku yang di katalog itu tidak ada fisiknya, biasanya berupa <i>e-book</i> . Perpustakaan UIN ini masih belum sepenuhnya mendigitalkan buku-buku nya karena masih belum memiliki tenaga kerja yang cukup.
4.	Bagaimana sistem pengembalian	Jadi mahasiswa yang akan mengembalikan ke perpustakaan itu jelas yang pertama harus memakai masker ya, kemudian menscan PeduliLindung melalui

	<p>jika Mahasiswa mengunjungi perpustakaan secara langsung?</p>	<p><i>mobile</i> masing-masing dan menunjukkannya, kemudian menjulantai tiga untuk mengembalikan. Mahasiswa harus menscan buku itu sendiri ya kan dikhawatirkan dibawa dari luar, sehingga mahasiswa sendiri yang menscan dalam proses pengembalian buku.</p>
5.	<p>Kemudian di era sekarang ini yang sudah perlahan kembali normal apakah masih ada yang mngembalikan melalui ekspedisi?</p>	<p>Jika dilihat dari kemarin-kemarin ya, awal pandemi itu lumayan banyak mahasiswa yang mengembalikan dengan sistem ini. Mungkin kurang lebih 20 mahasiswa yang memakai sistem pengembalian ini. Kalau kahir-akhir ini sudah sedikit mbak. Paling cuma satu atau duaa mahasiswa. Kemarin tanggal berapa itu juga hanya satu mahasiswa yang mengembalikan. Jadi di era <i>new normal</i> ini sudah sedikit yang mengembalikan lewat ekspedisi.</p>
6.	<p>Bagaimana jika mahasiswa menghilangkan buku di era seperti saat ini?</p>	<p>Buku yang hilang tetap harus diganti mbak. Nanti bisa dikonsultasikan lewat <i>WhatsApp</i> itu. Kita mengirimkan judulnya ini, pengarangnya ini, cari buku yang asli dan bisa dipaketkan. Walaupun hlang, jika terlambat tetap di denda yang bisa dibayarkan lewta LinkAja. Cuma ditunjukkan pada kita bukti transaksinya. Kewajiban kita kan menyediakan informasi, kasian kan yang nyari kesini terus tidak ada.</p>

Hasil Wawancara
Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik
Ibrahim Malang di Era *New Normal*

Informan : Kepala Perpustakaan (Bapak Mufid)
 Tanggal Wawancara : 18 April 2022
 Waktu : 09.00-10.00 WIB
 Tempat : Ruang Kepala Perpustakaan
 Topik/Fokus Penelitian :

1.	Kebijakan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i>	
2.	Strategi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i>	
3.	Evaluasi dalam peningkatan mutu layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di era <i>New Normal</i>	√

Hasil Wawancara

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana evaluasi dari kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan itu dilakukan?	<p>Mengenai evaluasi ini sebenarnya terdapat beberapa macam ya mbak, di perpustakaan ini ada yang namanya:</p> <p>a. RTM (Rencana Tindak Lanjut Manajemen). Itu maksudnya disitu nanti ada rapat evaluasi terkait dengan kinerja implementasi dari program-program perpustakaan. Jadi RTM ini tingkat Universitas, yang memimpin pak Rektor. Biasanya diadakan diakhir tahun. Digunakan untuk rencana tindak lanjut manajemen terkait dengan evaluasi program yang diimplementasikan di tahun 2022.</p> <p>b. Evaluasi dalam ruang lingkup perpustakaan, baik untuk melakukan evaluasi pada keduanya itu hal pertama yang dilakukan adalah menentukan materi yang akan dibahas. Contohnya kita akan mengevaluasi layanan reques buku. Pertama yang dilakukan adalah menginformasikan pegawai-pegawai yang bersangkutan karena mereka paham bagaimana di lapangan itu yang harus di evaluasikan. Kemudian mengumpulkan segala informasi mengenai hal tersebut, baik itu hambatan-hambatan yang dialami, kekurangan dan kelebihan, permasalahan-permasalahannya, kemudian didapatkan lah permasalahannya adalah banyak mahasiswa yang tidak mengambil bukunya,</p>

		kemudian pegawai yang kewalahan mengambil dan mengembalikan buku ke lantai 3. Kemudian akan kita rapatkan dan disepakatilah bahwa layanan tersebut akan ditutup.
2.	Apakah terdapat pedoman atau referensi yang dijadikan acuan dalam melakukan evaluasi tersebut?	Pedoman yang secara spesifik itu tidak ada sepertinya mbak. Kami hanya melakukan evaluasi yang sesuai prosedur. Kita kan juga mengaplikasikan ilmu manajemen ya disini.
3.	Siapakah yang melaksanakan proses evaluasi tersebut?	Untuk ruang lingkup perpustakaan, yang melakukan evaluasi tidak jauh-jauh dari saya, sekretaris saya bu Ari, kemudian koordinator-koordinator layanan di perpustakaan ini.
4.	Kapan pelaksanaan evaluasi dilakukan?	Untuk evaluasi RTM yang sudah saya jelaskan itu sudah jelas pada akhir tahun. Untuk ruang lingkup perpustakaan itu waktunya tidak menentu mbak. Kita melakukan monitoring dan lainnya kita melakukan rapat koordinasi minimal sekali. Dalam seminggu itu saya sempatkan untuk melakukan monitoring. Jadi kita melakukan evaluasi secara rutin, tapi jika ada hal yang kemudian sangat penting untuk dievaluasi maka kita lakukan evaluasi. Walaupun saya sudah mendelegasikan tanggung jawab perpustakaan kepada koordinator bidang itu, saya tetap monitoring. Ketika misalnya hari ini hanya dua orang yang lain ke rektorat, ini kemudian saya monitoring, saya tanya-tanya gimana implementasinya, jadi saya selalu seperti itu. Kalau ada kemudian hal yang rusak, ya kita lakukan evaluasi. Jadi evaluasi itu bisa kapan saja, monitoring bisa kapan saja, sesuai kondisi dan situasi.
5.	Bagaimana tindak lanjut dari pelaksanaan evaluasi?	Tindak lanjut dari evaluasi ini terdapat dua kemungkinan yang akan terjadi. Bisa jadi antara kebijakan dan strategi yang akan kita modifikasi. Akan tetapi, sejauh ini hasil dari evaluasi lebih mengarah kepada perubahan evaluasi. Seperti layanan <i>grammarly</i> yang sebelumnya ada kemudian ditiadakan setelah didiskusikan dan melalui beberapa pertimbangan. Kurang lebih seperti itu.
6.	Apa saja faktor	Faktor penghambatnya itu mungkin karena awalnya kita

	<p>penghambat dan pendukung pada pelaksanaan kebijakan peningkatan mutu layanan perpustakaan?</p>	<p>layanan secara <i>offline</i> kemudian beralih <i>online</i> sehingga membuat pegawai rada bingung ya. Kemudian mengenai pendukungnya, teknologi adalah hal yang paling mendukung kebijakan ini. Karena kan layanan yang diadakan saat ini rata-rata dilakukan secara <i>online</i>, sehingga dengan adanya teknologi ini kita sangat terbantu.</p>
7.	<p>Bagaimana bapak mengatasi faktor penghambat tersebut?</p>	<p>Jadi setelah kebijakan rektorat turun bahwa pembelajaran dilakukan secara daring, ya kita benar-benar bingung. Mau tidak mau kita juga harus mengeluarkan kebijakan bahwa layanan perpustakaan tutup. Setelah itu kita benar-benar rapat dan menyusun strategi-strategi yang sekiranya dapat melayani mahasiswa meski dalam keadaan online. Seiring berjalannya waktu akhirnya kita dapat beradaptasi dengan keadaan ini.</p>

Hasil Wawancara
Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik
Ibrahim Malang di Era *New Normal*

Informan : Sekertaris Perpustakaan (Ibu Ari Zuntriana)
 Tanggal Wawancara : 18 April 2022
 Waktu : 13.00-13.45 WIB
 Tempat : Ruang pengolahan lantai 2
 Topik/Fokus Penelitian :

1.	Kebijakan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i>	
2.	Strategi Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dalam peningkatan mutu layanan di era <i>New Normal</i>	
3.	Evaluasi dalam peningkatan mutu layanan Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di era <i>New Normal</i>	√

Hasil Wawancara

No.	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana evaluasi dari kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan itu dilakukan?	Kalau evaluasinya itu, pertama kami melihat respon dari staff itu seperti apa. Waktu kebijakan atau strategi itu telah dilaksanakan, diobrolkan ke staff, pak Mufid melihat respon dari staff apakah mereka memiliki masukan yang kira-kira bisa membantu, mungkin ada modifikasi di kebijakan atau strategi itu. Kemudian juga melihat respon dari pemustaka baik itu mahasiswa, dosen, dan lain-lain apakah kebijakan dan strategi yang kami lakukan itu sudah cukup memadai atau belum.
2.	Apakah terdapat pedoman atau referensi yang dijadikan acuan dalam melakukan evaluasi tersebut?	Kami punya SOP yang ditetapkan selama Pandemi, jadi untuk masa Pandemi kita ada SOP sendiri. Jadi panduannya atau pedomannya itu. Jadi spesifik kepada pandemi, karena ada banyak perubahan kebijakan.
3.	Siapakah yang melaksanakan proses evaluasi tersebut?	Jika dalam lingkup dalam perpustakaan, biasanya tim kecil, pak Mufid, saya, bu Dian, bu Heni, pak Joko, bu Tyas biasanya mengadakan rapat kecil di lantai satu. Dan merekan kan koordinator layanan.
4.	Kapan pelaksanaan	Ini tidak ada jangka waktunya, hanya saja kalau misalkan ada insidental yang begitu ada perubahan kebijakan kita

	evaluasi dilakukan?	menunggu respon mahasiswa dan staff seperti apa. Misalkan kemarin itu kebijakan awal sempat ada layanan reques buku, jadi yang reques buku itu bisa menghubungi petugas, kemudian bukunya diambilkan di lantai tiga, siap dipinjamkan dan diambil di lantai satu. Tapi kemudian ditutup karena pertama jumlah staff kami sedikit, jadi kewalahan. Kemudian yang kedua ternyata mahasiswa yang sudah reques buku, bukunya gak diambil dan itu banyak, akhirnya ditutup. Kemudian <i>grammarly</i> itu juga, sebenarnya <i>grammarly</i> itu kan layanan yang bagus kan membantu mahasiswa dalam penulisan makalah dalam bahasa Inggris, hanya saja mahasiswa itu entah karena ketidaktahuan terkait teknologi atau iseng ya, sering mengajukan perubahan <i>password</i> .
5.	Bagaimana tindak lanjut dari pelaksanaan evaluasi?	Ini kalau misalkan ada kebijakan yang berubah, kami secara perlahan mengkomunikasikan ke mahasiswa lewat media sosial maupun secara langsung kami komunikasikan bahwa ada perubahan, misalnya <i>grammarly</i> tadi, kami umumkan bahwa kami sudah tidak melayani. Tindak lanjutnya si bisa saja kebijakan ataupun strateginya yang berubah.
6.	Apa saja faktor penghambat dan pendukung pada pelaksanaan kebijakan peningkatan mutu layanan perpustakaan?	Untuk pelaksanaan kebijakan, kalau penghambatnya di masa <i>new normal</i> karena beberapa karyawan harus bergantian karena terinfeksi nah itu kan menghambat pelaksanaan kebijakan jadi otomatis harus ada beberapa orang yang karantina. Mungkin karena ini mbak ya, peralihan dari layanan yang sebelumnya <i>offline</i> kemudian ke <i>online</i> itu, itu belum sepenuhnya dipahami oleh mahasiswa. Jadi ada beberapa mahasiswa itu yang kurang <i>update</i> bahwa kami mempunyai media sosial, cukup bertanya lewat situ saja tidak usah datang ke perpustakaan. Kemudian karena di UIN itu kultur untuk menggunakan <i>email</i> itu masih kurang ya, jadi banyak mahasiswa yang kurang info. Semisal <i>turnitin</i> ya, jadi ada yang minta ngecekkkan hingga datang kesini padahal ada pelatihannya. Sebenarnya hal ini kan cukup mempermudah mereka karena gak harus bertemu langsung begitu lo. Lalu belum meratanya SDM yang ada di Perpustakaan ini. SDM kita tu selain secara kuantitas sedikit, secara <i>skill</i> itu belum rata. Jadi misalkan yang sepuh itu masih agak kesulitan kalau misalkan harus

		<p>mengoperasikan Zoom sebagai host, dan sebagainya. Kemudian juga <i>skill</i> memberikan <i>knowledge</i> dalam memberikan pelatihan, kan tidak semua orang bisa memberikan pelatihan ini ini ini. Nah sementara kalau si A sakit, tidak ada yang bisa menggantikan akhirnya terhenti.</p> <p>Pendukung, sebenarnya teknologi itu faktor pendukung untuk mengeksekusi kebijakan ya, hanya saja kalau dari faktor SDM, di kami itu belum rata. Kemudian kebijakan yang jelas ya dari atasan itu sebenarnya mendukung kami, asalkan tidak ada <i>delay</i>. Maksudnya yang dari rektorat itu menyampaikannya cepat gitu. Maksudnya dengan melihat situasi yang kasusnya naik itu seperti apa.</p>
7.	Bagaimana ibu mengatasi faktor penghambat tersebut?	<p>Beberapa hal yang dilakukan oleh perpustakaan yaitu: jika ada yang terpapar Covid-19 ya kita harus siap menggantikan pegawai tersebut, kemudian berusaha untuk menyebarluaskan layanan-layanan <i>online</i> ini, kita memanfaatkan media sosial untuk menginformasikan, kurang meratanya SDM ini upaya yang sudah kita lakukan adalah mengajukan kepada atasan untuk penambahan pegawai baru, akan tetapi mungkin ada beberapa hal yang lebih penting sehingga pengajuan ini masih belum di ACC oleh pihak atasan. Selanjutnya mengenai pergantian pelatihan, ya memang kita harus menunda, karena kan setiap pegawai mempunyai tugas masing-masing.</p>

Lampiran 5: Gambar



Wawancara dengan Kepala Perpustakaan



Wawancara dengan Sekretaris Perpustakaan



Wawancara dengan Koordinator Pelayanan



Wawancara dengan pegawai layanan Peminjaman



Wawancara dengan pegawai layanan Pengembalian



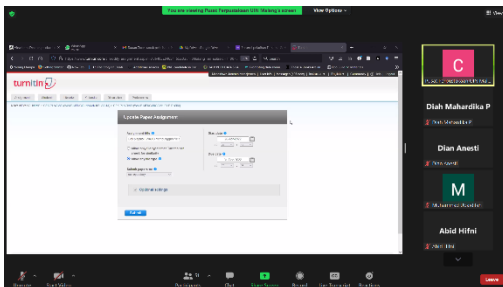
Wawancara dengan salah satu pegawai perpustakaan



Scan PeduliLindungi



Tata letak kursi yang berjarak



Pelatihan daring Turnitin



Pelatihan daring ORS



Alur Penyerahan Tugas Akhir

- 1 SOP Kunjungan masa pandemi COVID-19.xlsx
- 2 SOP Peminjaman masa pandemi COVID-19.xlsx
- 3 SOP Pengembalian masa pandemi COVID-19.x...
- 4 SOP Unggah mandiri.xlsx

SOP Layanan selama Pandemi

BIODATA MAHASISWA



Nama : Diah Mahardika Putri
NIM : 18170009
Tempat Tanggal Lahir : Bangkalan, 20 Agustus 2001
Fak./ Jur./ Prog. Studi : FITK/ Manajemen Pendidikan Islam
Tahun Masuk : 2018
Alamat Rumah : Perumahan Pondok Halim 2
Blok G2 No. 4, RT 06/RW 09
Bangkalan Madura, JAWA TIMUR
No Tlp Rumah/ HP : 082132720545
Alamat Email : diahmp20@gmail.com

Malang, 17 Mei 2022



Diah Mahardika Putri
NIM. 18170009