

PENCIPTAAN LAYANAN PRIMA MELALUI PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DI PERPUSTAKAAN IAIN PURWOKERTO

Diyasika Ulinafiah dan Novan Ardy Wiyani

Jurusan Manajemen Pendidikan Islam (MPI) FTIK IAIN Purwokerto

Email : diyasputra23@gmail.com dan fenomenajiwa@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana Penciptaan Layanan Prima melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen di Perpustakaan IAIN Purwokerto. Penelitian ini berpendekatan kualitatif dengan kesimpulan bahwa Penciptaan Layanan Prima melalui Sistem Informasi Manajemen di Perpustakaan IAIN Purwokerto tidak bisa terlepas dari teori fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Adapun fungsi manajemen yang diterapkan dalam Penciptaan Layanan Prima melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen sebagai berikut (1) Perencanaan, pengadaan perangkat Sistem Informasi Manajemen, meski sudah ada tetapi terus dikembangkan dalam mendukung layanan prima. (2) Pengorganisasian, melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen yang berjalan dengan baik karena didukungnya sumber daya manusia yang mumpuni pada masing-masing bidang, sehingga pemanfaatan alat atau software dapat sesuai dengan fungsinya. (3) Pelaksanaan, Layanan prima berjalan sesuai dengan standar operasional, terutama penggunaan Sistem Informasi Manajemen mendukung peningkatan Layanan Prima di Perpustakaan. (4) Pengawasan, dilakukan oleh kepala perpustakaan dengan meninjau kinerja pelayanan prima baik pengawasan langsung maupun pengawasan tidak langsung.

Kata Kunci : *Layanan Prima, Sistem Informasi Manajemen, Perpustakaan*

Abstract

This study aimed to find out how the Creation of Excellent Services through the application of Management Information Systems at the IAIN Purwokerto Library. This study has a qualitative approach with the conclusion that the Creation of Excellent Services through Management Information Systems in the Purwokerto IAIN Library cannot be separated from the theory of management functions, namely planning, organizing, implementing, and monitoring. The management functions that are applied in the Creation of Excellent Services through the implementation of Management Information Systems are as follows (1) Planning, procurement of Management Information System devices, even though they already exist but continue to be developed in supporting excellent services. (2) Organizing, through the implementation of a Management Information System that runs well because of the support of qualified human resources in each field, so that the use of tools or software can be in accordance with its function. (3) Implementation, excellent services run in accordance with operational standards, especially the use of Management Information Systems support the improvement of Prime Services in the Library. (4) Supervision, carried out by the head of the library by reviewing the performance of excellent service both direct supervision and indirect supervision.

Keywords: *Excellent Service, Management Information System, Library*

PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya era global saat ini, masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas kinerja, salah satunya kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas atau sering disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan prima di suatu instansi penting untuk diterapkan guna memberikan citra dan nama baik bagi instansi tersebut. Pelayanan prima merupakan upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau *customer*.

Tujuan utama dari layanan prima adalah memberikan layanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Layanan yang baik nantinya akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas layanan lembaga kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar layanan.

Menurut Crosby, Letimen, dan Wyckof dalam Waluyo kualitas pelayanan merupakan penyesuaian terhadap perincian-perincian di mana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Hal yang paling baik tentunya adalah membuat setiap orang dalam organisasi berorientasi pada kualitas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan prima merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Keberhasilan penyelenggara pelayanan prima yang bermutu tidak hanya terletak pada keberhasilan penyediaan barang dan jasa saja, melainkan pada persoalan yang lebih mendasar yakni bagaimana memuaskan masyarakat sebagai pelanggan.¹

Adapun fungsi perpustakaan sesuai dengan Undang-undang NO.43 Tahun 2007,² yaitu sebagai sistem pengelola rekaman, gagasan, pemikiran, pengalaman dan pengetahuan umat manusia. Dengan fungsi utamanya yaitu melestarikan hasil budaya umat manusia, khususnya yang berbentuk dokumen karya cetak dan karya rekaman lainnya, serta menyampaikan gagasan, pemikiran, pengalaman dan pengetahuan umat manusia generasi-generasi selanjutnya.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin modern, berdampak juga pada layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Dahulu layanan diberikan dengan menggunakan sistem konvensional yang tentunya memakan waktu yang cukup lama, sekarang dituntut untuk menggunakan teknologi informasi dalam setiap layanan. Untuk meningkatkan layanan prima di suatu perpustakaan dapat dimulai dari arsitektur gedung, layanan yang diberikan, macam layanan yang disajikan dan juga persiapan sumber daya perpustakaan.

Perguruan Tinggi, merupakan jenjang pendidikan yang sangat mengakomodir dalam pengelolaan dan pemanfaatan perpustakaan. Karena dalam implementasinya, perpustakaan dapat dijadikan sebagai representasi dari penerapan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Selain itu, mengingat akan fungsi dari perpustakaan itu sendiri sebagai pusat pengumpulan, pelestarian, pengelolaan, pemanfaatan juga penyebarluasan informasi, sehingga peran perpustakaan secara jelas tergambar untuk menopang pengetahuan dan sekaligus sebagai tempat penyimpanan aset berharga perguruan tinggi.

Yang dimaksud layanan prima dalam perpustakaan IAIN Purwokerto yaitu layanan prima atau layanan yang unggul bagaimana memberikan layanan maksimal kepada

¹ Geni Prayogi, *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ditinjau Dari Perspektif Islam*, (Lampung: Skripsi UIN Raden Intan Lampung, 2018), Hlm.25

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan (LNRI Tahun 2007 No.129.TLNRI No.4774)

pengguna fasilitas dalam hal ini adalah pemustaka dan kesigapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini kemudian akan meninggalkan kesan kepada pengguna fasilitas atau pemustaka sehingga mereka akan seterusnya datang kembali memakai fasilitas perpustakaan tersebut. Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai atau staf kepada pemustaka.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan kebutuhan yang diperlukan suatu organisasi untuk mencapai efektifitas dan efisiensi kerja khususnya dalam era perkembangan teknologi modern saat ini. Perkembangan teknologi mendorong adanya pengembangan pengelolaan administrasi organisasi dari sistem tradisional menjadi sistem berbasis teknologi informasi.

Ada beberapa faktor yang menjadikan sistem informasi manajemen sangat dibutuhkan manajer, diantaranya adalah manajer dihadapkan pada lingkungan global yang semakin canggih dan lingkungan pendidikan semakin rumit dan dinamis. Dengan segala kerumitan, manajer dituntut untuk membuat keputusan dengan cepat sebagai penentu kebijakan sesuai dengan amanat UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, pada bagian keempat Perpustakaan Perguruan Tinggi pasal 24 (3) menyebutkan, bahwa perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.³

Setiap lembaga memerlukan layanan yang baik dan benar, sehingga layanan dan manajemen lembaga layak untuk dipelajari. Beberapa manfaat mempelajari dan memperluas pengetahuan tentang beberapa teori, konsep, proses, teknik dan mekanisme yaitu dapat membangun keterampilan dalam menerapkan konsep manajemen dalam situasi tertentu. Karena keberhasilan dalam sebuah lembaga tergantung pada manajemen yang diterapkan dalam lembaga tersebut.⁴

Sistem Informasi Manajemen akan menolong lembaga-lembaga/unit-unit pelaksana teknis dalam mengintegrasikan data, mempercepat dan mengestimasi pengolahan data, meningkatkan kualitas informasi dan kontrol manajemen, mendorong terciptanya produk-produk baru, meningkatkan layanan dan mengotomatisasi sebagian pekerjaan rutin, dan menyederhanakan alur kerja. Pendekatan beserta perkembangan teknologi pendukungnya akan memicu transformasi besar dalam bisnis dan manajemen.

Perpustakaan sebagai wadah pengumpul, pengelola, penyimpan dan penyebaran informasi, keberadaannya sangat vital terutama dalam dunia pendidikan secara khusus dan bagi kehidupan manusia secara umum. Keberadaan perpustakaan dan budaya membaca menjadi salah satu parameter maju mundurnya masyarakat, lembaga pendidikan bahkan bangsa dan negara. Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi berdampak pada perpustakaan yang terus dipacu untuk bisa berakselerasi sesuai kondisi jamannya. Hal yang sangat terasa adalah adanya peralihan dari model konvensional ke model digital.

Secara subjektif perpustakaan IAIN Purwokerto lebih unggul terutama di lingkungan perguruan tinggi di wilayah banyumas, perpustakaan IAIN Purwokerto secara objektif terakreditasi A di lingkup perguruan tinggi islam nasional hanya ada 3 yang sudah terakreditasi A salah satunya adalah perpustakaan IAIN Purwokerto. Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang di akses oleh perpustakaan IAIN Purwokerto sudah sangat banyak,

³ Indonesia [Undang-undang, dsb], Undang-undang Republik Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2007), hlm. 16.

⁴ Atiqullah, Atiqullah, and Milda Karya Puspasari. "STRATEGI MANAJEMEN PERUBAHAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS MANAJERIAL PENDIDIKAN ISLAM DI MAN 1 PAMEKASAN." *re-JIEM: Research Journal of Islamic Education Management* 1, no. 2 (2019). hal. 15.

baik yang menunjang layanan perpustakaan maupun Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang hanya dapat diakses di perpustakaan itu sendiri.

Perpustakaan perguruan tinggi, sebagai sebuah institusi, agar kualitasnya terukur, maka perlu dilakukan penilaian (akreditasi) terhadap penyelenggaraannya. Suatu penilaian perpustakaan perguruan tinggi oleh lembaga independen yang didasarkan pada suatu acuan penilaian yang bersifat objektif dan transparan kiranya akan menjawab tingkat kualitas perguruan tinggi.⁵ Akreditasi perpustakaan perguruan tinggi diukur dengan instrumen yang sudah ditetapkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Ada 9 (sembilan) komponen penilaian yang terdiri dari Layanan, Kerjasama, Koleksi, Pengorganisasian Bahan Perpustakaan, Sumber Daya Manusia, Gedung/ruang Sarana Prasarana, Anggaran, Manajemen Perpustakaan, dan Perawatan Koleksi Perpustakaan.⁶

Kemudian D. Stuart menyebutkan beberapa hal penting dalam pengelolaan perpustakaan, yaitu;

*“Three components compose all libraries: 1) a physical facility or a group of facilities to house the activities of the library, 2) a collection of resources, and 3) personnel to collect and organize the resources and to retrieve information needed by users. Of the three components only the last – personnel- can bring a library to life and make it a dynamic, vital force for the community it service”.*⁷

Terdapat tiga komponen dalam mengelola perpustakaan, yaitu; (1) fasilitas fisik, (2) koleksi sumber dan, (3) personal untuk mengumpulkan, mengorganisir badan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan. Dari ketiga komponen diatas, komponen yang ketiga bisa membawa perpustakaan tampak hidup dan dinamis.

Dengan adanya Sistem Informasi Manajemen, informasi yang ada tersusun dengan baik, sehingga sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Akibatnya informasi pada perpustakaan dapat bekerja dengan baik, karena didukung oleh akurasi yang diterima pelanggan. Artinya Sistem Informasi Manajemen mempunyai peran signifikan, karena dapat membantu menyajikan data yang akurat, cepat dan fleksibel. Dengan demikian secara otomatis Sistem Informasi Manajemen dalam memberikan layanan pada para pengguna jasa pendidikan dapat membantu dalam memberikan informasi pada pihak yang berkepentingan secara cepat, tepat sasaran berdasarkan informasi yang terintegrasi dalam Sistem Informasi Manajemen.

Berkenaan dengan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk menganalisis Bagaimana “Penciptaan Layanan Prima Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Perpustakaan IAIN Purwokerto” .

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam skripsi ini adalah pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur kuantifikasi.⁸ Karena penelitian tidak menggunakan perhitungan angka melainkan data berupa catatan, memo, naskah, wawancara, dokumen lapangan, dokumen pribadi, dan

⁵ Paulus Suparmo. “Menggagas Kualitas Perpustakaan Perguruan Tinggi” VISI PUSTAKA, Vol. 14, No. 3, (Desember 2012). hlm 51

⁶ Indah Wijaya Antasari, “Analisis Layanan Perpustakaan IAIN Purwokerto Menurut Standar Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi” LIBRARIA, Vol. 4, No. 2, (Desember 2016), Hlm. 400

⁷ Robert D. Stuart & John Taylor Easlick, *Library Management* (Colorado: Libraries Unlimited, Inc. n.d.),Hlm.78

⁸ Anslem Strauss dan Juliet Gorbin, *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009). Hlm. 4.

dokumen resmi lainnya. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, atau perilaku dari obyek-obyek yang diteliti.⁹

Tempat penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu di Perpustakaan IAIN Purwokerto, yang beralamatkan di Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, Jl. Jend. A. Yani No.40 A Purwokerto 53126, Kecamatan Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena dari tujuan penelitian adalah mendapat data. Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan data. Beberapa teknik pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah Teknik Pengamatan (observasi), Teknik Wawancara (*Interview*), Teknik Dokumentasi, dan teknik Triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penciptaan Layanan Prima Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen Di Perpustakaan IAIN Purwokerto

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi di Perpustakaan IAIN Purwokerto, penulis dapat menyajikan dalam bentuk teks yang bersifat deskriptif yang mendeskripsikan atau mengembangkan tentang bagaimana penciptaan layanan prima melalui penerapan sistem informasi manajemen di Perpustakaan IAIN Purwokerto.

Layanan prima, adalah layanan yang menggunakan standar kualitas yang sangat baik dengan tujuan memuaskan dan memenuhi harapan pelanggan. Semakin tinggi standar kualitas pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, tetapi semakin rendah standar kualitas pelayanan tingkat kepuasan pelanggan juga akan rendah. Layanan prima melalui sistem informasi manajemen dalam prosesnya meliputi:

1. Perencanaan

Perencanaan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk merancang suatu kegiatan atau program yang terdiri dari apa yang akan dikerjakan, apa yang dibutuhkan, biaya yang dibutuhkan dan hal yang lainnya yang menunjang kegiatan.

Secara umum, Pengembangan Lembaga Pendidikan dalam memberikan layanan prima kepada pemustaka/ pengunjung merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh semua institusi Lembaga Pendidikan, tak terkecuali Perpustakaan IAIN Purwokerto berusaha memberikan layanan prima melalui penerapan sistem informasi manajemen berbasis Aplikasi *Senayan Library Management System* (SLiMS), *Website*, *Repository*, dan *e-Library* dalam memudahkan kinerja staf, pemustaka, maupun sivitas akademik dalam mengakses segala kebutuhan. Penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam layanan prima memiliki persamaan dengan teori-teori yang merumuskan sebagaimana manajemen pada umumnya mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Perpustakaan IAIN Purwokerto bahwa pengelolaan pengembangan perpustakaan dimulai dari perencanaan strategis dari penerapan *website*, pengembangan Sistem Informasi Manajemen, pengadaan server, dan pengaplikasian Sistem Informasi Manajemen pada pelayanan prima di perpustakaan IAIN Purwokerto. Upaya kepala perpustakaan jauh sebelum layanan prima sepesat sekarang dengan didukungnya Sistem Informasi Manajemen, pada tahun 2016 sistem layanan yang diterapkan di perpustakaan menggunakan Sistem Layanan

⁹ Dedy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 180.

Induk Mandiri dimana sistem ini tidak bisa mendukung perkembangan layanan perpustakaan.

Kegiatan perencanaan layanan perpustakaan perguruan tinggi memegang peranan yang sangat penting. Oleh karena itu, dalam penyusunannya diperlukan pengetahuan dan pengalaman yang luas. Adanya perencanaan yang baik, maka diharapkan dapat diaplikasikan kedalam pelaksanaan layanan perpustakaan yang baik pula. Terkait dengan perencanaan, George R. Terry menyatakan bahwa perencanaan merupakan tahap menetapkan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh kelompok untuk mencapai tujuan yang telah digariskan. Perencanaan mencakup kegiatan dalam pengambilan keputusan dan pemilihan alternatif-alternatif keputusan. Dalam kegiatan perencanaan diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualisasi dan melihat ke depan guna merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan untuk masa mendatang.¹⁰

a. Merumuskan Tujuan Layanan Sistem Informasi Manajemen

Tujuan dari Layanan Prima melalui penerapan sistem informasi manajemen di Perpustakaan IAIN Purwokerto adalah menyediakan informasi yang dipergunakan dalam pelaksanaan manajemen, menyediakan informasi yang dipergunakan dalam perencanaan, pengendalian, pengevaluasian, dan perbaikan berkelanjutan, dan menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan. Jadi dengan demikian manajemen dalam perpustakaan dapat difungsikan dengan benar dan secara *Up to date*.

Pada tahun 2015 Kepala perpustakaan mengambil keputusan untuk migrasi dari Sistem Layanan Induk Mandiri ke Sistem Informasi Perpustakaan (SIPRUS) yang bersifat *open source software* adalah jenis perangkat lunak yang sumbernya terbuka hal ini perpustakaan menggunakan *Senayan Library Management System (SLiMS)* adalah perangkat lunak sistem manajemen perpustakaan. Setelah diterapkan SLiMS pada tahun 2016 pengadaan server, persiapan pengembangan Sistem Informasi Manajemen dan pengadaan aplikasi yang mendukung layanan prima seperti Layanan Input Mandiri, *Quiksearch*, dan Penerapan pelayanan dua muka terbuka. Berikut informasi dari kepala perpustakaan IAIN Purwokerto:

Sekilas Sistem Informasi Perpustakaan (SIPRUS) di Perpustakaan IAIN Purwokerto, *Sistem Informasi Manajemen* selanjutnya disebut SIPRUS sejak tahun 2006. Software siprus ini merupakan produk dari PT. Prima Cipta Informatika. Walaupun sistem ini sudah dibeli, pada pelaksanaannya untuk perbaikan, pemeliharaan, dan perkembangannya, kita masih tergantung pada vendor. Pada sistem aplikasi SIPRUS ini terdapat 6 modul yaitu : Modul Pengadaan, Pengolahan, Sirkulasi, Pemeliharaan, Modul Administrator dan Modul Pengunjung.

Sekilas SLiMS di Perpustakaan IAIN Purwokerto, *Senayan Library Management System (SLiMS)* merupakan software perpustakaan yang dibuat oleh admin IT sehingga sangat tahu persis kebutuhan-kebutuhan yang ada di perpustakaan. Beberapa keunggulan yang dimiliki oleh SLiMS ini adalah:¹¹

- 1) Berbasis *Opensource*. Karena berbasis opensource sistem terbuka, SLiMS sangat mungkin untuk dikembangkan sesuai dengan kultur perpustakaan pengguna.

¹⁰ Eny Supriati, Peran Perpustakaan *Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Universitas Muhammadiyah Ponorogo*, Muslim Heritage, Vol.2. No.2, (November 2017-April 2018), Hlm.221

¹¹ Muhamad Hamim." Sekilas Pandang Software Otomasi Perpustakaan *Senayan Library Management System (SLiMS)*,Makalah disampaikan dalam pelatihan Software SLiMS di STAIN Pekalongan 02 Desember 2015, (Pekalongan: sn, 2015), 1-2

- 2) Mampu memenuhi kebutuhan otomasi perpustakaan baik skala kecil maupun besar. Otomasi perpustakaan minimal memiliki fasilitas layanan sirkulasi, katalogisasi serta OPAC. SLiMS mempunyai semua itu bahkan memiliki fitur yang melimpah untuk ukuran software yang berbasis *opensource*. Belum lagi banyak sekali *plug-in* yang dikembangkan oleh anggota komunitas SLiMS.
- 3) Dikembangkan oleh Pustakawan. Software SLiMS dikembangkan pertama kali oleh Hobby Saukhi Sebagai Admin IT Perpustakaan IAIN Purwokerto. Hal ini menjadikan SLiMS menjadi *software* perpustakaan yang sangat mengerti kebutuhan perpustakaan itu sendiri.
- 4) Instalasi dan pengoperasian *software* yang sangat mudah. Instalasi Senayan mudah dilakukan, baik itu untuk sistem operasi Windows maupun Linux. Dengan mengacu pada modul, kita bisa melakukan proses instalasi SLiMS. Versi *porTabel* tersedia sehingga memungkinkan pengguna dapat langsung mengoperasikan SLiMS tanpa melalui proses instalasi yang agak rumit.
- 5) Bisa berjalan pada *platform* Sistem Operasi Linux maupun Windows SLiMS mampu berjalan stabil di dua sistem operasi tersebut.
- 6) Memiliki dokumentasi (modul dan manual) yang lengkap. Dokumentasi memiliki peranan penting dalam pengembangan sebuah perangkat lunak, termasuk FOSS, sehingga pengguna atau calon pengguna SLiMS dapat dengan mudah mempelajari SLiMS.

Tujuan diterapkannya Sistem Informasi Manajemen dalam layanan prima yaitu untuk mewujudkan visi dan misi perpustakaan, dan menjadi perpustakaan yang memiliki pelayanan prima dengan mengutamakan kepuasan pemustaka dengan adanya sistem yang sangat efektif dan efisien. Selain memuaskan pelanggan pelayanan yang prima akan berpengaruh pada penyedia layanan dalam hal ini perpustakaan.¹²

b. Sasaran Layanan Sistem Informasi Manajemen

Setelah merumuskan tujuan yang hendak dicapai maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah menentukan sasaran. Dalam hal ini sasaran yang dimaksud adalah bentuk layanan mana saja yang diutamakan menggunakan Sistem Informasi Manajemen.

Berdasarkan hasil observasi yang dijadikan sasaran utama perpustakaan adalah layanan prima pada bagian layanan sirkulasi yaitu layanan peminjaman, layanan perpanjangan, maupun layanan pengembalian oleh petugas perpustakaan kepada pemustaka. Dalam layanan sirkulasi proses pengadaan buku, sampai buku siap di pinjamkan menggunakan alat bantu yaitu SLiMS (*Senayan Library Management System*) Kualitas penyelenggaraan perpustakaan banyak ditentukan oleh baik tidaknya layanan perpustakaan terhadap pemustaka. salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah jasa sirkulasi¹³

Layanan sirkulasi adalah layanan utama selain banyaknya pemustaka yang mengakses layanan ini. Layanan sirkulasi pula yang mendukung proses perencanaan, pengelolaan, dan pengevaluasi dalam layanan prima melalui SIM. Dari itu penulis terfokus pada layanan sirkulasi dari proses perencanaan, pengelolaan dan evaluasi untuk dapat mendiskripsikan apakah layanan prima

¹² Berdasarkan hasil Wawancara dengan Kepala Perpustakaan, Aris Nurrohman, di Ruang Kepala Perpustakaan pada hari senin, 31 Oktober 2019

¹³ Sulistyio-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993). Hlm 257.

melalui penerapan SIM sudah berjalan sesuai dengan tujuan perpustakaan yaitu pelayanan prima.

Dengan demikian menurut data yang diperoleh dari teknik wawancara dan observasi dapat penulis simpulkan bahwa layanan yang menunjang layanan prima yang sangat mendukung tercapainya perencanaan adalah layanan sirkulasi selain diukur dari pemustaka dalam peminjaman buku, perpanjangan dan pengembalian dalam perencanaan pengumpulan data sirkulasi menggunakan Sistem Informasi Manajemen yaitu *Senayan Library Management System (SLiMS)* dalam prosesnya menggunakan standar fungsi manajemen.

c. Media dalam Layanan Sistem Informasi Manajemen

Penentuan media adalah suatu langkah yang harus selektif dalam perencanaan penciptaan layanan prima sebab inilah yang menjadikan senjata dalam perpustakaan inilah yang akan menentukan seberapa berhasilnya pihak-pihak yang terlibat dan bertanggung jawab dalam memanfaatkan dan menggunakannya

Media yang digunakan oleh perpustakaan IAIN Purwokerto sebagaimana pembahsan diatas yaitu pihak Perpustakaan menggunakan Akses tempuh *Senayan Libarary System (SLiMS)*. Media yang digunakan tersebut dikelola oleh pihak perpustakaan dimana menggunakan tim tenaga profesional dalam mengelolanya, untuk kemudian tim yang sudah dibentuk sekolah mengembangkan dan mengatur sedemikian rupa, sehingga nantinya sistem informasi manajemen layanan prima siap diakases oleh pemustaka.

Tahap perencanaan dilaksanakan melalui rapat dengan seluruh pelaksana tugas perpustakaan IAIN Purwokerto menentukan langkah-langkah yang akan dilaksanakan kedepannya dalam jangka waktu tertentu. Penyelenggaraan rapat biasanya dilaksanakan rutin setiap 1 bulan sekali oleh masing-masing anggota sesuai organisasi yang mereka tempati, namun apabila ada hal penting yang harus dibahas dengan seluruh pelaksana tugas perpustakaan IAIN Purwokerto.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah tindakan mengusahakan hubungan-hubungan kelakuan yang efektif antara orang-orang, sehingga mereka dapat bekerja sama secara efisien, dan dengan demikian memperoleh kepuasan pribadi dalam hal melaksanakan tugas-tugas tertentu dalam kondisi lingkungan tertentu guna mencapai tujuan atau sasaran tertentu.¹⁴ Pengorganisasian merujuk pada pembagian tugas dan tanggung jawab yang disesuaikan dengan bidang-bidang yang ada. Dengan membagi tugas yang kompleks secara sistematis menjadi tugas-tugas yang terspesialisasi, organisasi dapat memanfaatkan sumber daya manusia yang mereka miliki secara efisien.

Menurut Heidjarachman Ranupandojo, pengorganisasian adalah kegiatan untuk mencapai tujuan yang dilakukan oleh sekelompok orang, dilakukan dengan membagi tugas, tanggung jawab dan wewenang diantara mereka, ditentukan siapa yang menjadi pemimpin, serta saling berintegrasi secara aktif.¹⁵

a. Komunikasi Perpustakaan dalam Layanan Sistem Informasi Manajemen

Komunikasi perpustakaan merupakan dasar pengembangan aktivitas pengembangan layanan sistem informasi Melalui komunikasi pemustaka kepada

¹⁴ Malayu, *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hlm. 40.

¹⁵ Didin Kurniadin dan Imam Machali, *Manajemen Pendidikan: Konsep & Prinsip Pengelolaan Pendidikan* (Yogyakarta: Ar-ruzz Media, 2012), hlm. 129.

para *stakeholder* dalam hal ini baik Dosen, Mahasiswa, maupun sivitas akademik dapat melakukan interaksi secara efektif.

b. Sosialisasi Layanan Sistem Informasi Manajemen

Dari Hasil observasi wawancara, Data-data yang telah diproses melalui beberapa tahapan di atas kemudian didistribusikan melalui alat media yang dibutuhkan, sesuai dengan sasarannya. Sebelum informasi didistribusikan kepala perpustakaan harus dapat mengetahui terlebih dahulu tentang data yang telah diolah menjadi sebuah informasi. Di sinilah peran Kepala Perpustakaan dalam memutuskan kebijakan, layak atau tidak informasi untuk dikonsumsi oleh pemustaka. Pemilihan sarana/peralatan dalam mendistribusikan informasi juga harus tepat, karena apabila kita salah dalam menentukan sarana/peralatan dalam pendistribusian maka yang terjadi informasi tersebut tidak sampai ketujuan. Adapun sarana/peralatan yang digunakan, diantaranya:¹⁶

- 1) Melalui forum, yakni informasi tersebut disampaikan langsung secara tatap muka, seperti forum rapat bagi pelaksana tugas tim pengolahan layanan rapat forum pelaksana pengolahan pengadaan dilaksanakan pada saat pengadaan koleksi secara besar-besaran. Dan forum rapat evaluasi kinerja bagi seluruh staff perpustakaan dilaksanakan setiap bulan sekali.
- 2) Melalui media layanan publik, seperti: Buku panduan pelayanan, spanduk/baliho, pamflet dan sebagainya.
- 3) Melalui alat elektronik yang terdiri dari, website IAIN Purwokerto, *website* lib.iainpurwokerto, Instagram perpustakaan, facebook perpustakaan, dan sebagainya.

3. Penggerakan/pelaksanaan

Penggerakan (*actuating*) adalah salah satu fungsi manajemen yang berfungsi untuk merealisasikan hasil perencanaan dan pengorganisasian. *Actuating* adalah upaya untuk menggerakkan atau mengarahkan tenaga kerja serta mendayagunakan fasilitas yang ada yang dimaksudkan untuk melaksanakan pekerjaan secara bersama. *Actuating*/penggerakan dalam organisasi juga biasa diartikan sebagai keseluruhan proses pemberian motif bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa, sehingga mereka bersedia bekerja secara sungguh-sungguh demi tercapainya tujuan organisasi. Fungsi penggerakan ini menempati posisi yang penting dalam merealisasikan segenap tujuan organisasi.¹⁷ Penggerakan adalah upaya untuk menggerakkan atau mengarahkan tenaga kerja serta mendayagunakan fasilitas yang ada untuk melaksanakan pekerjaan secara bersama.¹⁸

Dari seluruh rangkaian proses manajemen, pelaksana (*actuating*) merupakan fungsi manajemen yang paling utama. Pelaksanaan (*actuating*) pada hakikatnya adalah menggerakkan orang-orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.¹⁹

¹⁶ Berdasarkan wawancara dengan pengelola IT pada hari Kamis tanggal 03 Oktober 2019, di ruang administrasi dan pengolahan Lt.4

¹⁷ Didin Kurniadin dan Imam Machali, *Manajemen Pendidikan: Konsep & Prinsip Pengelolaan Pendidikan* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012), hlm.131.

¹⁸ Ara Hidayat dan Imam Machali, *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam Menejela Sekolah dan madrasah* (Bandung: Putaka Educa, 2010), hlm. 27.

¹⁹ Sulistyorini, *Manajemen Pendidikan Islam: Konsep, Strategi dan Aplikasi* (Yogyakarta: Teras, 2009), hlm. 31.

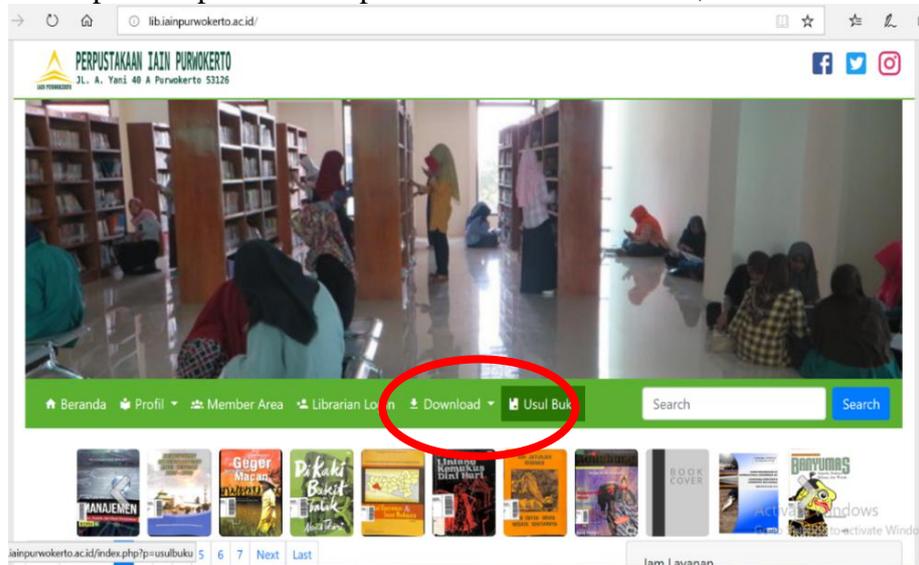
a. Proses Penerapan Layanan Sistem Informasi Manajemen

Berdasarkan hasil interview dengan bagian pengolahan data yang sudah peneliti lakukan, maka dalam penciptaan layanan prima melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen di Perpustakaan IAIN Purwokerto ada beberapa tahapan yang harus dilakukan diantaranya sebagai berikut:

1) Proses Pengumpulan Data Layanan Prima melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen di Perpustakaan IAIN Purwokerto

Kegiatan pengumpulan Data Layanan Prima dalam hal ini adalah penambahan maupun pembaharuan koleksi perpustakaan, koleksi pembaharuan disebut pengadaan koleksi biasanya diadakan setiap tahun tergantung kebutuhan pelanggan biasanya pengadaan koleksi dilaksanakan berdasarkan usulan pelanggan yang bisa di lihat dalam blangko usulan koleksi dan pada website lib.iainpurwokerto.ac.id/.

Dalam proses penumpulan data langkah yang utama dilakukan adalah mengumpulkan usulan buku-buku dari pemustaka kepada petugas, atau diakses dalam laman perpustakaan IAIN Purwokerto seperti pada gambar yang sudah peneliti peroleh saat pelaksanaan Dokumentasi, dibawah ini:



FORMULIR
BLANGKO USULAN KOLEKSI

No Dokumen : IAIN-Pwr/Perpus/P/05.0
Tanggal Terbit : 10 Maret 2019
No. Revisi : 00

Identitas Pengusul
Nama Pengusul : Ellen Prima
Status Pengusul : Mahasiswa/Dosen/Karyawan/ Umum (coret yang tidak perlu)
Fakultas/Prodi : Tarkiyah 2 Dakwah / ~~19990~~
NIM/ NIP : 188503162018032003
No. HP/ Email : 08522813180 / ellen-psior@gmail.com

No	Judul Buku	Pengarang	Penerbit	Tahun	ISBN	Harga	Alasan Mengusulkan Judul Belum Ada di Perpustakaan	Stok Terbatas
1.	Pakologi kepribadian	Alwisol	UMM Press	2010	978-979-743-01-1	Rp. 40.000		
2.	Theories of personality (6th edition)	Schultz, D.P & Schultz, S.E	Cengage Learning	2009	978-0-495-5063-7		✓	
3.	Mengoptimalkan keajaiban otak kanan & otak kiri anak	Anik Rbmilu	Relaka Henson	2008	978-979-743-01-1		✓	
4.	Pembelajaran berbasis otak	Eric Jensen	Indeks	2008	978-979-743-01-1		✓	
5.	Bagaimana otak belajar	David A. Sousa	Indeks	2008	978-979-743-01-1		✓	
6.	BK di TK	Amel Sasanto	Pradamedia Group	2015	978-979-743-01-1		✓	
7.	Perkembangan sosial emosional pd AUD	Tirayani, Anril dan Wulga	Graha Ilmu	2018	978-979-743-01-1		✓	
8.	Identifikasi bakat intelektual mil metode ran tes-igo peristiwaa senep bakat renzuli	Rani Akbar - Haidari	Grasindo	2002	978-979-743-01-1		✓	

Purwokerto,

Disahkan/ Disetujui Kepala Perpustakaan	Diperiksa Oleh Fungsional Pustakawan	Disiapkan Oleh Ttd Pengusul
--	---	--------------------------------

Dari Proses Pengumpulan Data diatas dapat di analisis Seperti dilihat pada gambar diatas pemustaka bisa mengakses melalui komputer maupun ponsel yang sudah terakses internet dan dapat mengakses *website* perpustakaan IAIN Purwokerto, lingkaran merah adalah menu untuk menambahkan usul koleksi, halaman *website* ini merupakan sarana yang serba fungsi bukan saja sebagai alamat daring perpustakaan IAIN Purwokerto dalam berbagi informasi berita dan sebagainya, tetapi sekaligus juga menjadi perpustakaan virtual sebab di dalamnya dilengkapi dengan menu penelusuran koleks (OPAC). Pada gambar diatas pemustaka juga bisa mengisi usulan pada Blangko usulan koleksi yang sudah disediakan di meja layanan keanggotaan yang berada di Lantai Dasar (Basement) dan meja layanan peminjaman yang berada di Lantai II Perpustakaan IAIN Purwokerto.

Dapat peneliti pahami dari hasil wawancara tersebut, maka seleksi daftar usulan dilakukan oleh tim seleksi dengan melibatkan peran berbagai pihak seperti pimpinan, pustakawan, dosen, serta mahasiswa. Menentukan kebijakan pengadaan terkait penentuan skala prioritas dan juga alokasi sumber dana.

Setelah usulan dan proses pengumpulan data selesai, maka perlu adanya tahapan pengadaan bahan perpustakaan, tahapannya adalah sebagai berikut:

- a) Pemesanan bahan perpustakaan buku dan non buku, semua bahan perpustakaan yang sudah diputuskan untuk diadakan dimasukan/dibuat daftar rencana pengadaan. Selanjutnya, jumlahkan harga seluruh pesanan dan sesuaikan dengan anggaran yang tersedia. Ada juga pemesanan bahan perpustakaan terbitan ada dua macam, yaitu memperpanjang langganan dan melanggan judul terbitan baru.
- b) Pengadaan bahan perpustakaan dapat dilakukan melalui unit lelang dan pengadaan (ULP) maupun swakelola. Pengadaan yang anggaranya dari APBN maka akan diteruskan pelaksanaanya kepada ULP.
- c) Penerimaan, semua bahan perpustakaan yang diterima disesuaikan dengan daftar pengantar (faktur). Jika ada bahan yang tidak sesuai dengan pemesanan, maka bahan perpustakaan tersebut dikembalikan. Alternatif yang diambil adalah menukar bahan perpustakaan dengan judul yang persis sama atau mengganti judul dengan yang masih satu lingkup subyek.
- d) Inventarisasi, bahan perpustakaan yang sudah diterima diperiksa kondisi fisiknya, dicocokkan dengan surat pengantar dan daftar pesanan. Jika ada yang tidak cocok atau rusak, maka bahan perpustakaan tersebut dikembalikan atau diganti. Buku yang diterima dalam keadaan baik dan sesuai dengan pesanan dibuatkan tanda terima dan dikirimkan sebagai bukti penerimaan.

Berdasarkan hasil penelitian oleh penulis dapat disimpulkan pada bagian pengumpulan data yaitu, dalam proses pengadaan buku, tidak bisa diadakan terealisasi dan langsung bisa dipinjamkan. Pada tahap penumpulan data dalam hal ini adalah data yang digunakan sebagai referensi pengadaan buku haruslah sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan seperti diatas.

Seleksi daftar usulan juga tidak bisa dilakukan oleh sembarang orang, seleksi daftar usulan dilakukan oleh tim seleksi dengan melibatkan berbagai

pihak seperti pemimpin. Setelah data-data terkumpul data harus terlebih dahulu diseleksi dengan kriteria seleksi koleksi, yaitu berdasarkan kualitas, berdasar kuantitas dan berdasarkan waktu dapat dilihat pada tabel dibawah ini:²⁰

(1) Memilih bahan berdasarkan seleksi

Tabel 1. Bahan koleksi berdasarkan seleksi

MEMILIH BAHAN PERPUSTAKAAN BERDASAR KUALITAS	
1. Aspek Tujuan	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan informasi yang teliti dan mendalam tentang suatu topik bahasan b. Dapat menjadi pedoman dalam kegiatan belajar mengajar sivitas akademika c. Dapat memberikan informasi tentang perkembangan ilmu pengetahuan d. Dapat menciptakan kreativitas, inspirasi, dan inovasi baru e. Dapat dipakai sebagai hiburan (rekreasi intelektual)
2. Aspek mutu	<ul style="list-style-type: none"> a. Pengarang, penerbit, distributor memiliki kecakapan autoritas, kredibilitas serta rekam jejak yang baik minimal 3 tahun terakhir (khusus distributor bahan elektronik dan buku asing) b. Bahan perpustakaan termasuk dalam koleksi terpilih, terlaris dan mudah dalam mengakses c. Bahan perpustakaan harus bebas dari plagiasi d. Bahan perpustakaan adalah relevan dengan kebutuhan
3. Aspek isi	<ul style="list-style-type: none"> a. Karya asli, terjemahan atau saduran b. Cara penyajian dan pembahasan materi menarik dan <i>eye chating</i> c. Mengandung gagasan baru yang bersifat informative d. Mengilhami ide-ide atau kreasi baru e. Mutakhir
4. Aspek bentuk dan format penyajian	<ul style="list-style-type: none"> a. Sistematis, singkat, jelas, dan teratur b. Ilustrasi bagus c. Bahasa yang digunakan adalah Bahasa yang baik dan benar d. Mudah didownload dan jelas ketika dicetak (khusus elektronik)
5. Aspek fisik	<ul style="list-style-type: none"> a. Kualitas kertas baik b. Penjilidan yang kuat (hard cover) c. Jenis huruf yang digunakan harus jelas terbaca

²⁰ UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto, *Pedoman Kebijakan Pengembangan Koleksi Perpustakaan*. 2015

6. Aspek kepengarangan	Pengarang adalah pakar dibidangnya dan memiliki reputasi dalam kepenulisan serta mempunyai kualifikasi pendidikan dan pengalaman di bidang ilmu yang ditulisnya.
7. Aspek keberadaan koleksi di jajaran	Bahan perpustakaan yang akan dipilih haruslah disurvei dan dievaluasi terlebih dahulu. Bahan perpustakaan tersebut dapat ditetapkan sebagai: <ul style="list-style-type: none"> a. Koleksi baru b. Perlengkapan koleksi yang telah ada c. Koleksi pengganti karena rusak atau hilang d. Koleksi tambahan karena banyaknya permintaan
8. Aspek Bahasa	Bahan Bahasa perpustakaan yang digunakan adalah Bahasa Indonesia 50%, Bahasa Arab 23%, Bahasa Inggris 20%, Bahasa Jawa 5%, Bahasa Belanda 1%, dan Bahasa lainnya 1%
9. Aspek harga	Sebelum menentukan jumlah bahan perpustakaan yang akan diadakan, terlebih dahulu harus diketahui jumlah dana yang tersedia untuk tahun anggaran berjalan.

(2) Memilah Bahan Perpustakaan Berdasarkan Kuantitas

Aspek yang harus diperhatikan dalam pertimbangan kuantitas adalah tentang eksemplar dan perbandingan karakteristik pemustaka:

(a) Jumlah eksemplar buku pengadaan

Tabel 2. Jumlah eksemplar buku pengadaan

Jenis Pengadaan	Jumlah Minimal <i>Eksemplar Perjudul</i>			
	Sirkulasi	Referensi	Serial	Elektronik
Baru	3	1	1	1
Penambahan	2	-	-	-
Pengganti	Disesuaikan kebutuhan			
Pemenuhan Kebutuhan	Disesuaikan kebutuhan			

(b) Jumlah eksemplar dan program studi

Tabel 3. Jumlah eksemplar dan program studi.

Jenis	Penambahan Kebutuhan Program Studi/Judul			
	Tahun 1	Tahun 2	Tahun 3	Dst.
Pengadaan Standar	250	20%	10%	5%
Pengayaan	100	20%	10%	5%
Suplemen	50	20%	10%	5%
Fiksi	5	20%	10%	5%

(3) Memilih bahan perpustakaan berdasarkan waktu.

Bahan perpustakaan yang dipilih haruslah bahan perpustakaan yang terbaru (*Up to date*), tidak ketinggalan zaman (*Out of date*), edisi terbaru, edisi revisi, dan yang belum dimiliki UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto.

Dari hasil observasi data diatas, Selain pengadaan bahan melalui usulan pustaka ada pula bahan perpustakaan yang diperoleh diluar pengadaan rutin, dapat dilakukan melalui hibah/wakaf, hadiah, tukar menukar. Sumber pengadaan lain tersebut tetap diadakan karena turut memberikan kontribusi dalam pengembangan koleksi perpustakaan.²¹ Daftar hasil seleksi disusun menjadi Bank data yang akan digunakan sebagai rujukan dalam pengadaan bahan perpustakaan. Semua data yang sudah terseleksi kemudian pelaksana tugas pengolahan layanan menindak lanjuti dengan memasukkan data pada *Senayan Library Management System (SLiMS)*.

Dengan adanya pengklasifikasian data Maka proses pengumpulan data akan sesuai dengan prosedur dan pengumpulan data yang dilakukan akan menjadi optimal sebab data yang sudah diklasifikasikan tidak akan tercampur aduk, karena sudah sesuai dengan kode label dan barcode yang telah ditentukan oleh tim petugas pengolahan data dan IT.

b. Proses Pengelolaan Data Layanan Prima melalui Sistem Informasi Manajemen

Dalam proses pengelolaan data layanan prima melalui sistem informasi manajemen bagian proses pengelolaan data bertugas memproses data dengan mengikuti serangkaian langkah atau pola tertentu sehingga data dirubah kedalam bentuk informasi yang lebih efektif dan efisien.

Dari definisi diatas, dapat dipahami bahwa dalam sebuah perwujudan tujuan layanan prima harus terlebih dahulu melewati tahap-tahap yang sudah menjadi acuan perpustakaan baik dalam pengumpulan data pengelolaan data harus sesuai dengan prosedur yang ada harapannya adalah memuaskan pemustaka dengan penyajian data-data yang terbaik.

Menurut jenis informasi, alat bantu seleksi memuat dua jenis informasi, alat bantu tersebut tidak terbatas pada data bibliografis saja, tetapi juga memuat keterangan isi bahan perpustakaan, berupa anotasi, resensi, atau tinjauan (*review*). Informasi yang diberikan dalam alat bantu hanya berupa data bibliografis berupa judul yang telah atau akan diterbitkan, pengarang, penerbit, kota terbit, tahun terbit, dan harga.

Setelah informasi seleksi termuat maka koleksi yang sesuai dengan kriteria koleksi selanjutnya di masukan dalam buku inventarisasi secara manual. Berdasar observasi dan didokumentasi petugas pelaksana layanan prima melanjutkan kinerjanya, dan mengarahkan peneliti untuk mengikuti langkah-langkah dalam menginput koleksi yang sudah terseleksi. Setelah koleksi terinventaris langkah selanjutnya adalah memasukan judul buku dalam alat bantu sebagai koleksi tambahan atau koleksi terbaru.

Tabel dan *barcode* buku sangat membantu pemustaka dalam mencari kebutuhan koleksi pada perpustakaan, pencarian koleksi buku melalui layanan

²¹ Berdasarkan hasil wawancara dengan Rintis pelaksana tugas pengolahan data layanan prima, di Lt. 4 Perpustakaan IAIN Purwokerto

mandiri tanpa menjajahi rak-rak buku satu persatu. Tabel dan *barcode* juga memudahkan petugas layanan dalam pengecekan koleksi, pada saat pelayanan, perpanjangan, maupun pengembalian.

Setelah koleksi sudah terpasang tabel dan barcode koleksi siap untuk dilayankan kepada pemustaka, dalam proses pelayanan peminjaman pemustaka dapat melakukan transaksi layanan peminjaman mandiri menggunakan koonter komputer yang sudah disediakan oleh perpustakaan.

pengelolaan data layanan prima melalui sistem informasi manajemen peneliti dapat menyimpulkan, Pengolahan/ pemrosesan data, pada kegiatan ini ada beberapa prosedur pengolahan data, Menurut jenis informasi, alat bantu seleksi memuat dua jenis informasi, alat bantu tersebut tidak terbatas pada data bibliografis saja, tetapi juga memuat keterangan isi bahan perpustakaan, berupa anotasi, resensi, atau tinjauan (*review*). Informasi yang diberikan dalam alat bantu hanya berupa data bibliografis berupa judul yang telah atau akan diterbitkan, pengarang, penerbit, kota terbit, tahun terbit, dan harga.

c. Proses layanan prima melalui Sistem Informasi Manajemen

Sistem layanan yang diterapkan di perpustakaan IAIN Purwokerto adalah sistem terbuka (*Open Acces*), sehingga pengunjung perpustakaan bisa secara langsung menuju keruang koleksi dan secara leluasa mencari, memilah dan memilih buku-buku yang diinginkan baik untuk dibaca ditempat, difotokopi maupun untuk dipinjam.

Pada tahap layanan prima ini penulis terfokus pada layanan sirkulasi, layanan sirkulasi adalah layanan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan oleh petugas perpustakaan kepada pemustaka.

Namun perlu dipahami oleh segenap pemustaka, bahwa layanan perpustakaan ini terintegrasi dengan sistem layanan berbasis komputer *offline* dan *online*. Sehingga setiap pengunjung diharapkan selalu memasukan data identitas dirinya melalui counter pengunjung yang tersedia di pintu masuk perpustakaan dengan cukup memindai *barcode* kartu anggota atau mengetik Nomor Induk Mahasiswa. Khusus untuk pelayanan sirkulasi pada layanan peminjaman, UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto menerapkan sistem input mandiri oleh pemustaka itu sendiri.

Proses pelayanan sirkulasi yaitu layanan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan. Disinalah Layanan Prima melalui Penerapan Sistem Informasi dapat diakses oleh pemustaka dimana layanan peminjaman diterapkan sistem input mandiri oleh pemustaka sehingga memudahkan pemustaka dalam proses peminjaman.

Adanya tenaga pengelola layanan prima melalui Sistem Informasi Manajemen, wujud adanya pengelola IT yang melaksanakan proses dari penerapan Sistem Informasi Manajemen dan Pengelola Pengolahan Layanan Prima sebagai pelaksana teknis. Proses tersebut terdiri dari tiga tahapan: *Tahap Pertama*, Pengumpul data, *Tahap Kedua*, Pemrosesan data/ pengolahan data, penyimpanan data, pendistribusian data, *Tahap Ketiga*, Pemantauan dan pengevaluasian yang dilakukan oleh Kepala Perpustakaan IAIN Purwokerto. Jadi ketiga proses tersebut tidak bisa dilakukan dengan sembarangan.

Sistem Informasi Manajemen memberi peran signifikan dalam memberikan layanan prima. Secara spesifik, pengembangan Sistem Informasi Manajemen dapat memberikan peningkatan dalam layanan prima yaitu pertimbangan pengambilan

kebijakan terhadap proses kepuasan pelanggan dalam satu penetapan pemenuhan standar layanan perpustakaan sehingga tujuan perpustakaan dalam meningkatkan layanan prima dapat tercapai.

Berdasarkan penyajian data di atas, semua pemenuhan kebutuhan terhadap stakeholder tidak lain adalah sebuah upaya untuk menjadikan perpustakaan dengan pelayanan prima yang bermutu baik bagi Dosen, Karyawan, maupun Mahasiswa.

4. Pengawasan

Pengawasan atau pengendalian atau *controlling* adalah suatu proses melihat, memonitor, mencermati, dan mencatat apa saja yang sedang terjadi (bagaimanakah suatu kegiatan itu dikerjakan atau suatu masalah diselesaikan, apakah prosedur, tata kerja dan mekanisme yang ditetapkan telah dipakai atau digunakan, dan bagaimanakah hasil telah diperoleh, kendala atau masalah apa yang dihadapi pegawai dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya, kemudian dicatat dan dianalisis dengan membandingkan dengan aturan atau prosedur yang telah ditentukan, kemudian melaporkannya kepada pemimpin sesuai dengan hirarki yang ada²²

Sebagaimana penulis jelaskan bahwa dalam pelaksanaan pendidikan dan pengajaran, tata cara melaksanakan pengawasan kiranya dapat dilakukannya dengan memakai bentuk-bentuk pengawasan yaitu:

1. Pengawasan Langsung (*Direct Control*)

Dikatakan pengawasan langsung apabila seseorang pengawas dalam melakukan fungsi pengawasannya datang dan melihat secara langsung terhadap kegiatan yang sedang berjalan. Sedangkan pengawasan ini di dalam administrasi pendidikan dapat berbentuk inspeksi yang dilakukan oleh supervisor. Kehadiran pengawas pendidikan di suatu lingkungan pendidikan akan lebih baik jika diikuti dengan penyiapan diri dengan membawa sejumlah instrumen obyek pengawasan. Karena dengan alat ini akan membantu lebih baik atas apa yang telah dilihat, dan diketahui dari objek pengawasan.

2. Pengawasan Tidak Langsung (*Indirect Control*)

Pengawasan ini dilakukan apabila pengawas dalam melaksanakan fungsi pengawasannya tidak secara langsung berada di tempat pelaksanaan program, akan tetapi pengawasan itu dilakukan dari jarak jauh, yaitu dengan menggunakan alat-alat administratif tanpa laporan secara tertulis atau laporan secara lisan. Pengawasan secara tidak langsung dilakukan dengan mengisi daftar *check list* terhadap aspek-aspek yang memang menjadi kewajiban dan tugasnya untuk dikerjakan. Disertai dengan lampiran-lampiran dan bukti-bukti yang sesuai dengan apa yang telah dilaporkan.

KESIMPULAN

Dari layanan prima ini dapat dikembangkan atau dikolaborasikan dengan teknis tertentu agar mendapatkan langkah yang tepat. Seperti misalnya layanan prima dengan menerapkan sistem informasi manajemen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penciptaan layanan prima melalui penerapan sistem informasi manajemen di Perpustakaan IAIN Purwokerto. Dengan mengetahui manajemen yang dijalankan berupa perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan pengawasan sehingga peneliti mendapatkan

²² M. Hizbul Mufkihin, *Administrasi Pendidikan Tinjauan Teori Untuk Praktek Manajerial Bagi Guru dan Pimpinan Sekolah* (Yogyakarta: Pilar Media, 2013), hlm. 126.

sebuah hasil yaitu, penerapan sistem informasi manajemen untuk menciptakan layanan prima di Perpustakaan IAIN Purwokerto di telah berjalan sesuai dengan fungsi manajemen. Adapun efektivitas dari penerapan sistem informasi tersebut sangat menunjang dalam layanan perpustakaan sehingga memiliki progres yang baik dalam mencapai layanan prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Atiqullah dan Milda karya Puspasari. *Strategi Manajemen Perubahan dalam Meningkatkan Kualitas manajerial Pendidikan Islam di MAN 1 Pamekasan*. Re-JIEM Vol. 1 No. 2, Edisi Desember 2018. <http://ejournal.stainpamekasan.ac.id/index.php/re-jiem/article/view/2088/1280>
- Basuki-Sulistyo. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993.
- Hamim, Muhamad. *Sekilas Pandang Software Otomasi Perpustakaan Senayan Library Management System (SLiMS)*, Makalah disampaikan dalam pelatihan Software SLiMS di STAIN Pekalongan, Jurnal. Pekalongan, 2015.
- Hidayat, Ara dan Imam Machali. *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam Mengelola Sekolah dan madrasah* Bandung: Putaka Educa, 2010.
- Kurniadin, Didin dan Imam Machali. *Manajemen Pendidikan: Konsep & Prinsip Pengelolaan Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2012.
- Malayu. *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Mufkihin, M. Hizbul. *Administrasi Pendidikan Tinjauan Teori Untuk Praktek Manajerial Bagi Guru dan Pimpinan Sekolah* Yogyakarta: Pilar Media, 2013.
- Mulyana, Dedy. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2006.
- Prayogi, Geni. *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ditinjau Dari Perspektif Islam*. Skripsi. Lampung: Skripsi UIN Raden Intan Lampung, 2018.
- Rini, Sulistyo. *Manajemen Pendidikan Islam: Konsep, Strategi dan Aplikasi* Yogyakarta: Teras, 2009.
- Strauss, Anslem dan Juliet Gorbin. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Stueart, Robert D & John Taylor Easlick, *Library Management*. Colorado: Libraries Unlimited, Inc. n.d., tt.
- Suparmo, Paulus. *Menggagas Kualitas Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Desember VISI PUSTAKA, Vol. 14, No. 3, 2012.
- Supriati, Eny. *Peran Perpustakaan Dalam Meningkatkan Mutu Pendidikan Di Universitas Muhammadiyah Ponorogo*, Muslim Heritage, Vol.2. No.2, (November 2017-April 2018),
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan (LNRI Tahun 2007 No.129.TLNRI No.4774),
- Wijaya, Antasari Indah. *Analisis Layanan Perpustakaan IAIN Purwokerto Menurut Standar Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. LIBRARIA, Vol. 4, No. 2.