

## ABSTRAK

*Iwan Sopwandin. 2020: Manajemen Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam (Penelitian di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung)*

Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di perguruan tinggi. Pelayanan perpustakaan termasuk kedalam pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka.

Penelitian yang dilaksanakan di Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung ini bertujuan untuk: 1) menjelaskan gambaran umum Perpustakaan; 2) menganalisis prosedur pelayanan perpustakaan; 3) menganalisis waktu pelayanan perpustakaan; 4) menganalisis biaya pelayanan perpustakaan; 5) menganalisis produk pelayanan perpustakaan; 6) menganalisis sarana prasarana pelayanan perpustakaan; dan, 7) menganalisis kompetensi petugas pelayanan perpustakaan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analisis. Teknik pengumpulan data dengan observasi partisipatif, wawancara terstruktur dan tidak terstruktur, dan studi dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga cara, yaitu unisitasi data, kategorisasi data, dan penafsiran data. Uji keabsahan data dilakukan dengan cara: 1) perpanjangan keikutsertaan; 2) ketekunan pengamatan; 3) Triangulasi; 4) pemeriksaan sejawat; 5) kecukupan bahan referensi; 6) pengecekan anggota; 7) audit untuk kriteria kebergantungan; dan 8) audit untuk kriteria kepastian.

Hasil penelitian manajemen pelayanan perpustakaan UIN sunan Gunung Djati Bandung menunjukkan bahwa: 1) Terdapat 11 jenis prosedur pelayanan, yaitu: prosedur pelayanan keanggotaan, pelayanan sirkulasi, pelayanan penagihan bahan pustaka, pelayanan majalah jurnal dan surat kabar, pelayanan skripsi, tesis, dan disertasi, pelayanan koleksi khusus, pelayanan fotocopy, pelayanan referensi, penelusuran informasi, pelayanan ekstensi, dan layanan unggah mandiri; 2) Waktu pelayanan langsung di lokasi bagi pemustaka sebanyak 54 jam/minggu. Sedangkan layanan online bisa didapatkan 24 jam nonstop melalui web dan aplikasi perpustakaan; 3) Pelayanan yang memerlukan biaya di perpustakaan, diantaranya: a) layanan foto kopi, sebesar Rp500,- rupiah/halaman, b) layanan pembuatan kartu anggota baru pasca sarjana Rp100.000, c) layanan pembuatan kartu anggota (kehilangan) sebesar Rp25.000, d) Denda keterlambatan sebesar Rp500,-/eksemplar setiap harinya, dan e) Kunjungan non anggota Rp5000,-/kunjungan. Pendapatan tersebut tidak dikelola langsung oleh perpustakaan, tetapi diserahkan ke kas Negara melalui UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Sumber biaya perpustakaan berasal dari Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dan Bantuan Operasional Perguruan Tinggi Negeri (BOPTN); 4) Produk pelayanan perpustakaan, yaitu: a) Produk fisik seperti: mesin *Quick Respon Code (QR)* daftar pengunjung, mesin *Multi Purpose Station (MPS)*, kartu anggota berteknologi *Radio Frequency Identification (RFID)*, mesin book drop; b) produk non fisik, yaitu: *Web based* yang menggunakan perangkat lunak *Openbiblio* dan *Eprints (Lib, katalog online, dan repository)*; dan Aplikasi, yaitu *Decimal Dewey Clasification (DDC)*; 5) Sarana dan Prasarana perpustakaan Jika ditinjau berdasarkan syarat akreditasi perpustakaan, maka Pusat Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung termasuk dalam kategori Unggul (A); 6) Kompetensi petugas pelayanan perpustakaan sudah sesuai dengan standar kompetensi berdasarkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, meliputi standar umum, standar isi, dan standar khusus. Salah satu hal yang dapat dijadikan tolak ukur bagi perpustakaan lain pada era 4.0 ini yaitu, produk pelayanan yang sudah berbasis digital sehingga pelayanan menjadi optimal dan memberikan kemudahan bagi pemustaka.

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

## ABSTRACT

**Iwan Sopwandin. 2020: Management of Islamic University Library Services (Research at the Library Center of UIN Sunan Gunung Djati Bandung)**

*The Higher Education Library is an integral part of educational activities, research, and community service, and works as a center for learning resources to support the achievement of educational goals located at a higher education institution. Services of the Library include in public benefits aimed at providing satisfaction to users.*

*The study was conducted at the Library Center of UIN Sunan Gunung Djati Bandung having its objectives to: 1) explain the general description of the Library; 2) analyze library service procedures; 3) analyze library service time; 4) analyze library service charges; 5) analyzing library service products; 6) analyzing library infrastructures; and, 7) analyzing library staffs' competencies.*

*This research used a qualitative analysis descriptive method. Technique Collecting data operated with participatory observation, structured and unstructured interviews, and studying documentation. Data analysis in this study was conducted in three ways, namely, data unication, data categorization, and data interpretation. Data validity test was completed by: 1) extending participation; 2) perseverant observation; 3) triangulation; 4) peer examination; 5) material adequacy reference; 6) member checking; 7) audits for dependency criteria; and 8) audits for criteria certainty.*

*The results of the research show that services of UIN Sunan Gunung Djati Bandung Library are managed: 1) There are 11 types of service procedures: membership procedures, circulation, library material billing, journal and newspaper magazine, thesis, thesis, and dissertation, special collection, photocopying, references, information retrieval, lending extension, and self-upload services; 2) Time direct service on-site for visitors as much as 54 hours/week. Whereas online services can be obtained 24 hours nonstop via the web and library applications; 3) Services that are requires a fee at the Library, including: a) copy service, Rp500, - rupiah / page, b) post-graduate new member card making service Rp100,000, c) service member card making (loss) of Rp25,000, d) Late fee of Rp500, - / copies every day, and e) Non-member visits Rp5000, -/visit. Those incomes are not managed directly by the Library but are supervised by the State Treasury through UIN Sunan Gunung Djati Bandung. The source of library funds come from Non-State Revenues Tax (PNBP) and State University Operational Assistance (BOPTN); 4) Library service products consist of: a) Physical products such as: Quick Response Code (QRC) visitor list machines, Multi-Purpose Station (MPS) machines, cards member of Radio Frequency Identification tech (RFID), book drop machine; b) Non-physical products which have: Web based using Openbiblio and Eprints software (Lib, online catalogs, and repository); and Applications, namely Decimal Dewey Classification (DDC); 5) Library facilities and infrastructures, if they are reviewed based on library accreditation requirements, the UIN Sunan Library Center Gunung Djati Bandung is included in the category of Superior (A; 6) Competencies of service staffs; the Library is in accordance with competency based standards on Work Competency of Indonesian National Standards, covering general standards, content standards, and special standards. One of the things that can be used as a benchmark for other libraries in the 4.0 era, that is, all existing service products are based on digital so that the service is optimal and easy to use by users.*

**Keywords:** Management, Library Services, Islamic Higher Education

## الملخص

إيوان صفواندين. 2020: إدارة خدمات المكتبة التعليم العالي الإسلامية (بحث في مركز المكتبة الجامعة الإسلامية الحكومية سونان غونونج جاتي باندونج)

مكتبة التعليم العالي جزء لا يتجزأ من الأنشطة التعليمية، البحث وخدمة المجتمع والعمل كمركز لمصادر التعلم لدعم تحقيق الأهداف التعليمية المتمركزة في مؤسسات التعليم العالي. تضمن خدمات المكتبة إلى الخدمات العامة التي تهدف إلى إرضاء المستخدمين.

يهدف البحث الذي تم في مركز مكتبة في الجامعة الإسلامية الحكومية سونان غونونج جاتي باندونج إلى: (1) شرح الوصف العام للمكتبة؛ (2) تحليل إجراءات خدمة المكتبة؛ (3) تحليل الوقت خدمة المكتبة؛ (4) تحليل التكلفة خدمة المكتبة؛ (5) تحليل حاصل الضرب خدمة المكتبة؛ (6) تحليل المرافق والبنية التحتية خدمات المكتبة؛ (7) تحليل كفاءة موظفي خدمة المكتبة.

يستخدم هذا البحث تقريبًا نوعيًا بطريقة التحليل الوصفي. تقنيات جمع البيانات مع الملاحظة التشاركية والمقابلات المنظمة وغير المنظمة ودراسات التوثيق. تحليل البيانات في هذا البحث بثلاث طرق، وهي توحيد البيانات، وتصنيف البيانات، وتفسير البيانات. لاختبار صلاح البيانات ميسر عن طريق: (1) تمديد المشاركة. (2) مثابرة الملاحظة؛ (3) التثليث؛ (4) فحص الأقران؛ (5) كفاية المواد المرجعية؛ (6) فحص الأعضاء؛ (7) التدقيق لمعايير التبعية؛ و (8) التدقيق لمعايير اليقين.

تظهر نتائج البحث إدارة الخدمات في مكتبة الجامعة الإسلامية الحكومية سونان غونونج جاتي باندونج أن: (1) هناك 11 نوعًا من إجراءات الخدمة، وهي: إجراءات خدمة العضوية، خدمات التوزيع، خدمات جمع مواد المكتبة، خدمات المجالات الصحفية والجريدة، خدمات الأطروحات والرسائل، خدمات المجموعة الخاصة، خدمات النسخ، خدمات المرجعية، تتبع المعلومات، خدمات الإرشاد، وخدمات التحميل الذاتي؛ (2) وقت الخدمة (في الموقع) للزوار يبلغ 54 ساعة في الأسبوع. بينما يمكن الحصول على الخدمات الإنترنت على مدار 24 ساعة بدون توقف بطريق الويب وتطبيقات المكتبة؛ (3) الخدمات التي تتطلب رسومًا في المكتبة، بما في ذلك: (أ) خدمة النسخ بمبلغ 500 روبية - روبية / صفحة، (ب) خدمة صنع بطاقة طالب دراسات عليا جديدة 100000 روبية، (ج) خدمة (فقدان) بطاقة العضو بمبلغ 25000 روبية، (د) الغرامات المتأخرة 500 روبية / يوم كل يوم، و (هـ) زيارات غير الأعضاء 5000 روبية إندونيسية / زيارة. لا تدير المكتبة الدخل مباشرة، ولكن يتم تسليمه إلى خزانة الدولة من خلال جامعة ولاية سونان غونونج جاتي باندونج الإسلامية. مصادر تكاليف المكتبة تأتي من الإيرادات الحكومية غير الضريبية (PNBP) والمساعدة التشغيلية لجامعة الولاية (BOPTN)؛ (4) منتجات خدمة المكتبة وهي: (أ) المنتجات المادية مثل: قائمة رمز الاستجابة السريعة (QR) لقائمة الزائرين، وأجهزة المحطة متعددة الأغراض (MPS)، وبطاقات أعضاء التعرف على ترددات الراديو (RFID)، والآلات إسقاط الكتب؛ (ب) المنتجات غير المادية، وهي: على الويب باستخدام برنامج Openbiblio و Eprints (Lib)، والكتالوجات عبر الإنترنت، والمستودعات؛ والتطبيقات، وهي تصنيف ديوي العشري (DDC)؛ (5) مرافق المكتبة والبنية التحتية إذا تمت مراجعتها بناءً على متطلبات اعتماد المكتبة، فتضمن مركز مكتبة الجامعة الإسلامية الحكومية سونان غونونج جاتي باندونج في فئة التمييز (أ)؛ (6) تتوافق كفاءة موظفي خدمة المكتبة مع معايير الكفاءة القائمة على معايير كفاءة العمل الوطنية الإندونيسية، تشمل المعايير العامة ومعايير المحتوى والمعايير الخاصة. أحد الأشياء التي يمكن استخدامها كمعيار للمكتبات الأخرى في عصر 4.0، منتجات الخدمة الرقمية بالفعل بحيث تكون الخدمات مثالية وتوفر الراحة للمستخدمين.

الكلمات المفتاحية: الإدارة، خدمات المكتبة، التعليم العالي الإسلامي