

ABSTRAK

Mohammad Aziz Fikri. 2024. Manajemen layanan perpustakaan perguruan tinggi (penelitian di perpustakaan Politeknik Al Islam dan UPT Perpustakaan Uninus Kota Bandung).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh paradigma berpikir bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu sumber belajar, maka diperlukan pemikiran lebih dalam akan kepuasan pengguna perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi manajemen layanan perpustakaan perguruan tinggi. Proses penelitiannya mengikuti rumusan masalah berdasarkan teori model pelayanan segitiga yaitu strategi layanan, sistem layanan, dan sumber daya manusia di perpustakaan Politeknik Al Islam dan UPT Perpustakaan Uninus Kota Bandung.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dalam bentuk studi kasus. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan reduksi, display hingga verifikasi dan diabsahkan melalui triangulasi sumber maupun triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Strategi pemasaran yang dapat dilakukan secara langsung, dengan mengikuti kegiatan pengenalan mahasiswa baru setiap setahun sekali. Secara tidak langsung, dengan bekerjasama melalui dosen, brosur, dan memanfaatkan media elektronik seperti *website*, telepon dan media sosial perpustakaan. Pendekatan yang dilakukan, dengan memberikan penghargaan *reward* bagi pemustaka terajin dan membangun komunikasi yang baik antara petugas dan pengguna perpustakaan. Strategi *unconditional service guranters*, yang berintikan bentuk komitmen petugas terhadap layanan yaitu memberikan sarana prasarana layanan, waktu layanan, dan produk layanan yang dapat dimanfaatkan pengguna. Strategi peningkatan kinerja, dengan mengikutsertakan petugas dalam kegiatan diklat, workshop, seminar dan pelatihan kepustakawan, dan penerapan sistem otomasi perpustakaan, sehingga memudahkan kinerja petugas. 2) Sistem layanan di kedua perpustakaan berdasarkan SOP yang disusun secara sederhana, dan mudah dipahami oleh pengguna layanan. Kedua perpustakaan, menerapkan sistem layanan terbuka (*open access*), yang dapat membebaskan pengguna untuk mencari dan menemukan bahan pustaka secara mandiri. 3) Sumber daya manusia sebagai garda terdepan pelayanan. Sikap yang ditunjukkan petugas di kedua perpustakaan, diantaranya peduli, ramah, dan daya tanggap cepat terhadap kebutuhan pengguna. Tindakan yang diberikan, yaitu memberikan jaminan keamanan dan kenyamanan, serta kemudahan dalam pelayanan.

Maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa kualitas layanan perlu ditingkatkan dengan tata kelola sebaik mungkin, agar dapat mewujudkan kepuasan bagi pengguna perpustakaan. Perpustakaan Politeknik Al Islam dan UPT Perpustakaan Uninus Kota Bandung telah mengimplementasikan manajemen layanan dengan mengkolaborasikan era digitalisasi.

Kata Kunci: Manajemen Layanan, Perpustakaan, Kualitas Layanan

ABSTRACT

Mohammad Aziz Fikri. 2024. *Management of college library services (research at the Al Islam Polytechnic library and the Uninus library in Bandung City).*

This research is motivated by the paradigm of thinking that university libraries are a source of learning, so deeper thought is needed regarding library user satisfaction. This research aims to identify the management of university library services. The research process follows a problem formulation that has been prepared based on existing theory. The service management aspects are service strategies, service systems and human resources at the Al Islam Polytechnic Library and the Uninus Library in Bandung city.

This research was conducted using a qualitative approach with descriptive methods in the form of case studies. Data collection through observation, interviews and documentation. Data analysis was carried out by reduction, display and verification and was validated through source triangulation and technical triangulation.

The research results show that: 1) Service strategy in libraries using 4 strategies. Marketing strategy that can be carried out directly, by participating in new student introduction activities once a year. Indirectly, by collaborating through lecturers, brochures, and utilizing electronic media such as websites, telephone and library social media. The approach taken is by providing rewards for the most skilled users and building good communication between library staff and users. The unconditional service guarantee strategy, which has as its core a form of officer commitment to service. Forms the commitment of the two library staff by providing service infrastructure, service times and service products that users can utilize. Performance improvement strategy, by involving officers in education and training activities, workshops, seminars and librarian training, and implementing a library automation system, thereby facilitating officer performance. The service system in libraries is based on SOP which are prepared in a simple way and are easy for service users to understand. However, there are several obstacles, such as the inadequate condition of the buildings in libraries, limited facilities and staff, so they cannot support library service procedures. Two libraries implement an open service system, which can free users to search and find library materials independently. The downside is that there is frequent loss and damage to book collections. 3) Human resources as the front guard of service. The attitudes shown by staff at both libraries include caring, friendly, and quick responsiveness to user needs. The actions taken include guaranteeing security and comfort, as well as ease of service.

So a conclusion can be drawn that the quality of service needs to be improved with the best possible governance, in order to achieve satisfaction for library users. Al Islam Polytechnic Library and UPT Bandung City Uninus Library have implemented service management by collaborating in the era of digitalization.

Keywords: *Service Management, Library, Service Quality.*

خلاصة

محمد عزيز فكري، ٢٠٢٤. إدارة خدمات المكتبة التعليم العالي (بحث في مكتبة المتعددة الفنون الإسلام و جامعة الأرخبيل الإسلامى باندونج)

هذا البحث مدفوع بنموذج التفكير القائل بأن المكتبات الجامعية هي مصدر التعلم للمجتمع الأكاديمي بأكمله في التعليم العالي. لذا تحتاج المكتبات الجامعية إلى التفكير بعمق أكبر في مدى أهمية توفير الرضا لمستخدم الخدمة. لأن رضا المستخدمين هو عامل حاسم في الجهود المبذولة للحفاظ على صورة المكتبة. يهدف هذا البحث إلى التعرف على إدارة خدمات المكتبات الجامعية. تتبع عملية البحث صياغة مشكلة تم إعدادها بناءً على النظرية الموجودة. جوانب إدارة الخدمة هي استراتيجية الخدمة، وأنظمة الخدمة، والموارد البشرية بوليتكنك الإسلام و جامعة نوسانتارا الإسلامية في باندونج.

تم إجراء هذا البحث باستخدام منهج الطريقة الوصفية النوعية. جمع البيانات من خلال الملاحظة والمقابلات والتوثيق. تم إجراء تحليل البيانات عن طريق التخفيض والعرض والتحقق وتم التحقق من صحتها من خلال تثليث المصدر والتثليث الفني.

تظهر نتائج البحث أن: (١) تستخدم إستراتيجية الخدمة في كلا المكتبتين ٤ إستراتيجيات. إستراتيجية تسويقية يمكن تنفيذها بشكل مباشر، من خلال المشاركة في أنشطة تعريف الطلاب الجدد مرة واحدة سنويًا. بشكل غير مباشر، من خلال التعاون من خلال المحاضرين والكتيبات واستخدام الوسائط الإلكترونية مثل المواقع الإلكترونية والهاتف ووسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بالمكتبة. يتمثل النهج المتبع في تقديم مكافآت للمستخدمين الأكثر مهارة وبناء تواصل جيد بين موظفي المكتبة والمستخدمين. إستراتيجية ضمان الخدمة غير المشروطة، والتي يكون جوهرها شكلاً من أشكال التزام الموظف بالخدمة. يشكل التزام موظفي المكتبة بتوفير البنية التحتية للخدمة وأوقات الخدمة ومنتجات الخدمة التي يمكن للمستخدمين الاستفادة منها. إستراتيجية تحسين الأداء، من خلال إشراك المسؤولين في أنشطة التعليم والتدريب وورش العمل والندوات وتدريب أمناء المكتبات، وتنفيذ نظام أتمتة المكتبات، مما يسهل أداء الموظفين. (٢) يعتمد نظام الخدمة في كلتا المكتبتين على إجراءات التشغيل القياسية التي تم إعدادها بطريقة بسيطة ويسهل على مستخدمي الخدمة فهمها. ومع ذلك، هناك العديد من العوائق، مثل الحالة غير الملائمة للمباني في كلتا المكتبتين، ومحدودية المرافق والموظفين، لذا لا يمكنهم دعم إجراءات خدمة المكتبة. تطبق كلتا المكتبتين نظام خدمة مفتوح، والذي يمكنه تحرير المستخدمين للبحث والعثور على مواد المكتبة بشكل مستقل. الجانب السلبي هو أن هناك خسائر وأضرار متكررة لمجموعات الكتب. (٣) الموارد البشرية كحارس أمامي للخدمة. تتضمن المواقف التي أظهرها الموظفون في كلا المكتبتين الاهتمام والود والاستجابة السريعة لاحتياجات المستخدمين. وتشمل الإجراءات المتخذة ضمان الأمن والراحة، فضلاً عن سهولة الخدمة.

لذلك يمكن استخلاص استنتاج مفاده أن جودة الخدمة تحتاج إلى تحسين بأفضل إدارة ممكنة، من أجل تحقيق الرضا لمستخدمي المكتبة. قامت مكتبة الإسلام للفنون التطبيقية ومكتبة مدينة باندونج يونينوس بتنفيذ إدارة الخدمة من خلال التعاون في عصر الرقمنة

الكلمات المفتاحية: إدارة الخدمات، المكتبة، جودة الخدمة.