

INOVASI MANAJEMEN LAYANAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BENGKULU

Nanik Rahmawati

Pustakawan Madya Perpustakaan Universitas Bengkulu
nanikr@unib.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini mendeskripsikan inovasi manajemen layanan di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Subjek penelitian yang menjadi sumber acuan data adalah kepala perpustakaan, pustakawan, serta staf lain yang ada lembaga tersebut. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kriteria aplikasi SLiMS dilihat dari seluruh aspek kelayakan baik secara teknis, operasional maupun ekonomis layak diterapkan. Hal ini dibuktikan melalui hasil pengumpulan data yang telah dilakukan oleh penulis dari hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Fitur menu aplikasi Slims yang terbilang mudah dipahami, serta diakses secara dengan mudah. Hasil penelitian adalah kepala perpustakaan sebagai pemegang kebijakan sekaligus inovator harus adaptif terhadap perkembangan teknologi serta melakukan inovasi terutama dalam hal pemanfaatan sistem informasi lembaga berbasis jaringan agar senantiasa menjadi organisasi yang agile

Kata Kunci : Manajemen, Inovasi, Layanan

ABSTRACT

This research describes service management innovations in UPT Library of Bengkulu University. This study used qualitative descriptive research method. The research subjects who are the source of reference for data are the head of the library, librarians, and other staff in the institution. Data collection techniques used are through interviews, observations, and documentation studies. The results showed that the SLiMS application criteria were seen from all aspects of feasibility Both technically, operationally and economically feasible to implement. This is evidenced through the results of data collection that has been carried out by the author from the results of interviews, observations and documentation studies. The Slims application menu feature is fairly easy to understand, and easily accessible. The result of the research is that the head of the library as a policy holder as well as an innovator must be effective in technological developments and innovate, especially in terms of the use of information systems Network-based institutions to always be an agile organization.

Keywords : Management, Innovation, Service

PENDAHULUAN

Inovasi merupakan salah satu faktor yang mendukung kesuksesan pemimpin dalam kepemimpinannya. Salah satu bidang inovasi yang mendapat perhatian utama dari kepala perpustakaan adalah pemanfaatan teknologi informasi karena kemajuan teknologi informasi sangat membawa dampak yang signifikan. Teknologi informasi merupakan katalisator terhadap inovasi yang saling melengkapi untuk memicu inovasi-inovasi baru di bidang pendidikan. Kesuksesan seorang mahasiswa dipengaruhi oleh daya juang yang tinggi seperti semangat hidup, rasa optimis yang besar terhadap kesuksesan sehingga diharapkan mahasiswa dapat sukses menjalani kehidupan di perguruan tinggi dan mempunyai prestasi yang optimal. Untuk mencapai kesuksesan itu terkadang dalam prosesnya mahasiswa akan mengalami permasalahan dan kesulitan dalam perkuliahan. Efikasi diri dan motivasi belajar mempunyai hubungan yang erat bagi mahasiswa terhadap hasil belajar mahasiswa dengan menggunakan model pembelajaran berbasis *e-learning* (Lely Suryani, 2020).

Perubahan cara mengajar dan penyampaian informasi membuat jarak dan waktu bukanlah masalah yang berarti. Keberadaan internet memunculkan istilah-istilah seperti *e-teacher*, *e-test*,

e-library, e-assignment, e-education, virtual school, virtual university, e-learning serta sistem informasi lembaga pendidikan berbasis jaringan salah satunya Universitas Bengkulu. Senayan Library Management Sistem (Slims) adalah sarana untuk menampilkan aplikasi perpustakaan, seperti profil perpustakaan, data koleksi baik cetak maupun online, jenis layanan, dan lain sebagainya. Dengan berkolaborasi memanfaatkan teknologi informasi maka diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas baik kinerja maupun layanannya. Pembangunan sistem informasi lembaga informasi seperti UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu yang lebih efektif dan efisien membutuhkan *database* yang dapat menyimpan data dan program lembaga untuk mengolah data sehingga terbangun sistem informasi berbasis jaringan (*web*) yang dapat berperan sebagai penyedia sumber daya informasi dan pengetahuan yang utama serta ketersediaan mekanisme pengaksesan dan pengembalian sumber daya informasi dan pengetahuan yang efisien.

Hasil penelitian **Deana dan Feni (2018)** sistem informasi perpustakaan adalah sistem yang keseluruhannya bekerja secara sistematis yang didesain secara khusus untuk mempermudah pendataan koleksi perpustakaan, transaksi peminjaman serta sirkulasi koleksi perpustakaan. Dalam rangka memperoleh informasi yang relevan, peneliti sudah melakukan survei awal dengan melakukan komunikasi bersama narasumber yang merupakan kepala perpustakaan serta pustakawan. Dari hasil wawancara diperoleh informasi bahwa ketersediaan koleksi perpustakaan didukung dengan adanya aplikasi SLIMS sangat membantu pemustaka dalam menyelesaikan tugas dari dosen. Dalam proses layannya ada koleksi yang bisa diakses secara gratis ada juga yang bisa diakses dengan berbayar. Dengan adanya aplikasi SLIMS maka layanan bisa dimanfaatkan secara klasikal maupun secara *online*. Dalam proses layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu, banyak sekali peneliti menemukan kendala baik dari pelayanan perpustakaan seperti peminjaman buku, sistem baca buku, pengembalian buku, dan pelayanan lainnya khusus pada era pandemi. Keterbatasan akses serta adanya peraturan atau kebijakan yang diberlakukan saat itu menghambat berbagai aktifitas. Transaksi peminjaman koleksi, pengembalian bahan pustaka, layanan administrasi seperti bebas pustaka serta layanan lainnya masih dilakukan secara *onsite*.

UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu adalah salah satu perpustakaan perguruan tinggi. Dalam rangka pelaksanaan Tri Dharma Perguruan tinggi, pemustaka khususnya mahasiswa wajib melakukan pembelajaran, penelitian serta pengabdian ke masyarakat. Untuk menunjang aktivitas pemustaka maka perpustakaan wajib mencari solusi agar rutinitas mereka dapat dilakukan semaksimal mungkin misalnya dalam hal pemenuhan informasi. Dengan bantuan aplikasi SLIMS di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu, sangat membantu pemustaka dalam proses penelusuran informasi. Berdasarkan uraian tentang latar belakang masalah dan identifikasi masalah untuk memperoleh informasi yang *representative* dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara akademis maka dilakukan penelitian dengan judul Inovasi Layanan dalam Upaya Memberikan Layanan Prima Di Perpustakaan Universitas Bengkulu.

METODE PENELITIAN

Sehubungan dengan masalah penelitian ini, maka peneliti mempunyai rencana kerja atau pedoman pelaksanaan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, di mana yang dikumpulkan berupa pendapat, tanggapan, informasi, konsep-konsep dan keterangan yang berbentuk uraian dalam mengungkapkan masalah. Menurut **Muhammad Ramdhan (2021:7)** penelitian deskriptif adalah penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian. Sedangkan menurut **Cut Medika Zellatifanny dan Bambang Mudjiyanto (2018)**, masalah deskriptif adalah masalah yang berhubungan dengan atau yang mempertanyakan status satu gejala atau variabel. Ada dua jenis status masalah deskriptif, yakni yang berhubungan dengan karakteristik dan yang berhubungan dengan frekuensi dari suatu populasi atau gejala.

Di sisi lain, **Moleong (2005:5)** juga berpendapat bahwa pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang melakukan wawancara terbuka untuk menelaah dan memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku individu atau sekelompok orang. Jadi yang dimaksud dengan pendekatan kualitatif ada-

lah prosedur penelitian yang menghasilkan penelitian data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan tentang orang-orang, perilaku yang dapat diamati sehingga menemukan kebenaran yang dapat diterima oleh akal sehat manusia. Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dipilih untuk digunakan dalam penelitian ini dengan maksud untuk memahami perilaku manusia dalam kerangka acuan si pelaku sendiri, yakni bagaimana si pelaku memandang dan menafsirkan kegiatan dari segi pendiriannya yang disebut "persepsi", begitu juga agar dapat mengetahui serta mendeskripsikan secara jelas dan rinci tentang inovasi layanan di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Inovasi Layanan

Inovasi merupakan hal yang sangat esensial dalam menunjang kemajuan suatu bangsa. Inovasi merupakan kunci untuk memacu kemajuan diberbagai sektor diantaranya pertumbuhan ekonomi dan bisnis, kesejahteraan, lapangan kerja baru. Inovasi juga dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas produk dan layanan. Tanpa inovasi suatu lembaga lambat laun akan mati. Ungkapan ini sejalan yang dikatakan Ignatius Jonan mengatakan bahwa tidak ada perusahaan yang dapat bertahan tanpa melakukan inovasi perusahaan tidak akan bertahan. Dalam **Rufaidah, (2020)**, ada beberapa perusahaan yang gulung tikar karena tidak berinovasi diantaranya Xerox, Nokia, Kodak, IBM dan sebagainya. Sementara perusahaan yang mampu melakukan inovasi dengan cepat maka akan menjadi perusahaan berkembang dan besar, beberapa contoh misalnya Gojek yang didirikan Nadiem Makarim. Pengertian Inovasi. Inovasi dapat diartikan sebagai upaya memobilisasi gagasan, pengetahuan, keterampilan, serta pengalaman dalam menciptakan atau memperbaiki suatu produk, proses, dan layanan agar mampu memberikan nilai yang berarti atau signifikan, (**Mochamad Nursalim, 2021**). Menurut Hult, Hurley dan Knight, inovasi diklasifikasikan menjadi 3, yaitu:

- a. Inovasi produk, yaitu memiliki pembaruan terhadap produk yang meningkatkan kualitas produk
2. Inovasi proses, yaitu menyediakan pelayanan dan juga memberikan efisiensi terhadap pembiayaan.
3. Inovasi pasar, yaitu pembaruan terhadap fokus yang ada di pasar guna menentukan pasar yang terbaik.

Faktor-Faktor yang mempengaruhi Inovasi Layanan Faktor Pendukung. Faktor Pendukung menurut Ancok ada tiga yang mendukung inovasi, yakni sebagai berikut:

1. Modal manusia
2. Modal kepemimpinan
3. Modal struktur organisasi

Faktor Penghambat Mulgan and Albury dalam Noor, ada delapan hambatan inovasi pada sektor publik, yaitu sebagai berikut:

1. Keengganan untuk menutup program yang gagal.
2. Ketergantungan yang berlebihan pada tampilan kinerja tinggi sebagai sumber inovasi.
3. Teknologi yang tersedia, tetapi menghambat budaya atau organisasi.
4. Tidak memiliki keberanian terhadap konsekuensi yang diterima

Inovasi Perpustakaan dan Layanan Prima

Ada beberapa faktor yang menjadikan sistem informasi manajemen sangat dibutuhkan dalam sebuah perpustakaan. Salah satunya adalah dengan manajer. Seorang manajer dituntut untuk membuat keputusan dengan cepat dalam mengambil sebuah kebijakan sesuai dengan amanat Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan perguruan tinggi pada bagian keempat yang menyebutkan bahwa Perpustakaan Perguruan Tinggi pada pasal 24 (3) menyebutkan bahwa Perpustakaan Perguruan Tinggi mengembangkan layanan perpustakaan yang berbasis teknologi informasi. Menurut **D Stuert dalam Diyasika Ulinafiah (2019)**, terdapat tiga komponen dalam pengelo-

laan perpustakaan yaitu fasilitas, koleksi serta personal untuk mengumpulkan, mengorganisir informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Dari tiga komponen tersebut dapat membawa perpustakaan lebih dinamis.

Dengan adanya sistem informasi manajemen, maka informasi yang ada tersusun dengan baik, sehingga sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Akibatnya informasi pada perpustakaan dapat bekerja dengan baik, karena didukung oleh akurasi yang diterima pemustaka. Dengan adanya 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.

1. Perencanaan

Sebelum dilakukan kegiatan maka terlebih dahulu ada perencanaan. Perencanaan menurut **Jessy Angeliza (2022)**, adalah kegiatan untuk mengatur tindakan pada masa yang akan datang sehingga sangat penting dilakukan sebelum kegiatan dilakukan. 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 merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu. 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 UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu bahwa pengelolaan Aplikasi SLiMS merupakan inovasi perpustakaan dalam mengembangkan sistem layanan informasi perpustakaan berbasis jaringan yang selama ini dimanfaatkan. Penerapan aplikasi SLiMS di perpustakaan dimaksudkan untuk mensinergikan sistem informasi perpustakaan berbasis jaringan yang dimiliki selama ini dimana tim TI (Teknologi Informasi) UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu berkolaborasi dengan komunitas SLiMS yang ada di Indonesia. Dalam proses penerapannya, agar staf serta pustakawan memahami bagaimana cara memanfaatkannya maka dilakukan sosialisasi. Sosialisasi selanjutnya dilakukan oleh tim IT yang telah dilatih secara khusus oleh programmer, pelatihan tentunya tidak hanya dilakukan sekali, agar pustakawan sebagai mediator informasi dapat memahami serta dapat menerapkan pada unit kerjanya masing-masing.

Dalam kegiatan perencanaan menurut **Diyasika Ulinafiah (2019)**, diperlukan kemampuan untuk mengadakan visualisasi dan melihat ke depan guna merumuskan suatu pola dari himpunan tindakan untuk masa mendatang, antara lain:

a. Merumuskan Tujuan Layanan Sistem Informasi Manajemen

Adapun tujuan diterapkannya sistem informasi berbasis jaringan ini adalah adanya manajemen yang jelas berkenaan dengan layanan yaitu tersedianya informasi sebagai pendukung 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 secara efektif dan efisien. UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu menerapkan aplikasi SLiMS dari tahun 2018. Keputusan ini diambil karena SLiMS bersifat *open source software* yaitu jenis perangkat lunak yang sumbernya terbuka. Dalam aplikasi SLiMS yang digunakan saat ini terdapat lima modul meliputi pengadaan, pengolahan, sirkulasi, administrator dan pengunjung. Aplikasi SLiMS di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu merupakan *software* perpustakaan yang dibuat oleh tim TI sehingga tim TI memahami kebutuhan apa saja yang dibutuhkan baik oleh pustakawan maupun pemustaka. Ada beberapa keuntungan menggunakan aplikasi SLiMS di perpustakaan, antara lain;

1. Berbasis *Open Source*. Yang dimaksud dengan berbasis *opensource* adalah aplikasi ini adalah sistem terbuka, sehingga sangat mungkin untuk dikembangkan sesuai dengan kebutuhan baik perpustakaan maupun pengguna untuk kedepannya. Untuk menambah menu dalam aplikasi maka diperlukan pengcodingan. Pengcodingan ini dapat dilakukan dengan sesama

komunitas SLiMS dimana dalam pelaksanaan kegiatan membutuhkan support baik material maupun spiritual.

2. Mampu memenuhi kebutuhan otomasi perpustakaan baik skala kecil maupun besar. Menurut **Wiji Suwarno dalam Mezan (2020)**, menyebutkan bahwa SLiMS adalah sebuah *Open Source Software* (OSS) berbasis *web* yang dapat memenuhi kebutuhan perpustakaan dari skala kecil hingga skala besar. SLiMS adalah sebuah perangkat lunak dari sistem manajemen perpustakaan dengan sumber terbuka. Aplikasi SLiMS dikembangkan oleh perpustakaan Kementerian Pendidikan Nasional, pusat Informasi dan Hubungan Masyarakat, Kementerian Pendidikan Nasional. Seiring dengan perkembangan waktu, kemudian perpustakaan ini dikembangkan kembali oleh penggiat dan sebuah komunitas SLiMS. Aplikasi ini dibangun dengan menggunakan sebuah PHP, basis data, MySQL, dan pengontrol versi Git. Penerapan SLiMS pada perpustakaan memberikan berbagai manfaat. Beberapa manfaat dari penerapan aplikasi SLiMS di Perpustakaan antara lain memudahkan pekerjaan, peningkatan performa, meningkatkan produktivitas, efektivitas, mudah dipelajari, serta mudah melakukan pengontrolan. Dalam proses otomasi, perpustakaan minimal memiliki fasilitas layanan sirkulasi, katalogisasi serta OPAC (*Online Public Catalog Access*) untuk penelusuran. Selain itu SLiMS juga memiliki fitur yang bervariasi.
3. Dikembangkan oleh Pustakawan. Di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu, aplikasi *Software* SLiMS dikembangkan oleh tim TI. Tim TI berkolaborasi dengan pustakawan guna mengetahui kebutuhan di perpustakaan dalam rangka mendukung layanan prima.
4. Instalasi dan pengoperasian aplikasi *Software* SLiMS yang sangat mudah. Instalasi SLiMS sangat mudah. Dalam rangka integrasi data di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu, instalasi SLiMS dikoordinir oleh tim TI.

b. Sasaran Layanan Sistem Informasi Manajemen

Langkah selanjutnya untuk merealisasikan tujuan adalah menentukan bentuk layanan. Berdasarkan hasil observasi yang dijadikan sasaran utama perpustakaan adalah layanan prima pada bagian layanan sirkulasi yaitu layanan peminjaman, layanan perpanjangan, maupun layanan pengembalian oleh pustakawan perpustakaan kepada pemustaka. Dalam layanan sirkulasi proses pengadaan buku, sampai buku siap di pinjamkan menggunakan aplikasi SLiMS. Layanan sirkulasi merupakan ujung tombak perpustakaan, maka apabila pemustaka menerima layanan atau perlakuan yang baik dari pustakawan maka akan terbentuk image positif dari pemustaka begitu juga sebaliknya. Layanan sirkulasi sebagai ujung tombak perpustakaan 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.

b. Media dalam Layanan Sistem Informasi Manajemen

Media yang digunakan dalam upaya layanan prima sangatlah berpengaruh. Media yang digunakan dikelola oleh tim yang professional serta dilengkapi payung hukum sebagai dasar pelaksanaan. Dalam rangka peningkatan kinerja layanan, biasanya setiap rapat bulanan dilakukan evaluasi berkenaan dengan kinerja aplikasi SLiMS

2. Pengorganisasian

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 **Rheza Pratama (2020)**, organisasi yang dianggap baik adalah organisasi yang dianggap keberadaannya oleh masyarakat sekitar karena memberi kontribusi misal pengambilan sumber daya manusia sehingga menekan pengangguran. Komunikasi Perpustakaan dalam Layanan Sistem Informasi Manajemen Komunikasi perpustakaan merupakan dasar pengembangan aktivitas pengembangan layanan sistem informasi melalui komunikasi pemustaka kepada para *stakeholder* dalam hal ini baik Dosen, Mahasiswa, maupun sivitas akademik dapat melakukan interaksi secara efektif.

Dalam pelaksanaan tugasnya masing-masing para pustakawan berada pada unit atau bagian yang berbeda-beda yang harus bertanggung jawab pada tugas pokok dan fungsinya. Jika ada yang terkendala dengan tugas pokoknya maka pustakawan bisa langsung berkomunikasi baik secara langsung atau melalui media lainnya sehingga kendala yang didapat segera bisa diatasi. Berdasarkan hasil wawancara, Sebelum informasi didistribusikan ke pemustaka, kepala perpustakaan wajib mengetahui semua data yang diolah menjadi informasi untuk dilayankan ke pemustaka. Peran kepala perpustakaan adalah sebagai pemegang kebijakan yang bertanggung jawab penuh terhadap pelaksanaan layanan. Oleh karena itu kepala perpustakaan wajib memahami bagaimana penyelenggaraan perpustakaan. Dan hal ini sejalan dengan apa yang diutarakan **Endang Fitriyah Mannan (2019)**, bahwa kepala perpustakaan harus terlebih dahulu mengerti arti dan fungsi perpustakaan, yaitu merupakan suatu unit kerja yang bertugas menghimpun, mengolah dan mengelola serta memelihara koleksi pustaka dan kemudian memberikan pelayanan kepada pemustaka untuk meminjam dan menggunakannya. Perpustakaan sebagai salah satu sarana media dalam dunia pendidikan, memegang peranan yang sangat penting dalam memacu tercapainya tujuan pendidikan pada lembaga itu sendiri.

Dalam pertanyaan wawancara berikutnya mengenai kebijakan apa saja yang sudah dan akan dibuat oleh kepala perpustakaan berkaitan dengan inovasi layanan perpustakaan. Jawaban untuk pertanyaan ini sangat beragam, informan pertama mengatakan bahwa beliau sudah merencanakan beberapa kegiatan untuk mengembangkan inovasi layanan perpustakaan meskipun hal ini masih akan dibicarakan dengan senat universitas terlebih dahulu. Kegiatan tersebut adalah mengalokasikan dana untuk melengkapi fasilitas di dalam ruang perpustakaan misalnya meja dan kursi untuk membaca atau meja baca khusus, seperangkat komputer dan penambahan rak untuk menyimpan koleksi serta kapasitas *bandwidth*. Dalam rangka mendistribusikan informasi, UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu memanfaatkan sarana antara lain:

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 staf perpustakaan dilaksanakan setiap bulan sekali.
2. Melalui media layanan publik, seperti: Buku panduan pelayanan, spanduk atau baliho, pamflet dan sebagainya.
3. Melalui media elektronik yang terdiri dari, *website* perpustakaan dengan alamat library.unib.ac.id. Instagram perpustakaan, facebook perpustakaan, serta media lainnya agar mempermudah pustakawan dalam melaksanakan program kerja dan fungsi perpustakaan sebagai sumber belajar. Ragam jawaban lain yang diutarakan oleh informan adalah meyakinkan pihak senat universitas terkait dengan keberadaan perpustakaan dalam universitas. Hal ini dilakukan karena penggunaan dana untuk kepentingan apapun harus transparan.

3. Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah salah satu fungsi manajemen yang berfungsi untuk merealisasikan hasil perencanaan dan pengorganisasian. *Actuating* adalah sebagai salah satu fungsi dan sekaligus tahapan dalam manajemen. *Actuating* dapat diartikan sebagai usaha menggerakkan atau menjalankan. Menurut *Mochamad nurcholiq (2017)*, dalam suatu lembaga pendidikan, *actiating* dapat diartikan menggerakkan atau memberikan pengarahannya kepada sumber daya yang ada di lembaga tersebut, baik sumber daya manusia maupun sumberdaya yang lain. Pelaksanaan (*actuating*) pada hakikatnya adalah menggerakkan orang-orang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien

a. Proses Penerapan Layanan Sistem Informasi Manajemen. Berdasarkan hasil *interview* dengan bagian pengolahan data, dalam penciptaan layanan prima melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu ada beberapa tahapan yang harus dilakukan diantaranya sebagai berikut:

1. Kegiatan pengumpulan Data Layanan Prima. yaitu dengan cara pembaharuan koleksi perpustakaan. Pembaharuan koleksi dilakukan dengan cara membuat daftar koleksi yang dibutuhkan

kan oleh mahasiswa khususnya buku yang belum dimiliki oleh UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu. Para pemustaka dapat mengusulkan permintaan koleksi dalam *form* yang sudah disediakan dalam aplikasi SLIMS. Daftar tersebut kemudian dimasukkan dalam desiderata untuk dilakukan pembelian. Selain pembelian pembaharuan data dilakukan dengan cara memfotokopi atau menerima buku dalam bentuk sumbangan. Khusus buku sumbangan biasanya buku yang disumbangkan adalah hasil karya dosen. Dalam proses pengajuan daftar desiderata, melibatkan kepala perpustakaan, pustakawan serta pejabat yang ditunjuk oleh universitas untuk menangani pekerjaan tersebut.

2. 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. 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 pembelian dilakukan maka bagian sekeretariat wajib melakukan verifikasi antara buku yang dipesan dengan buku yang diterima. Jika ada yang tidak sesuai maka pihak perpustakaan punya hak untuk tidak menerima buku tersebut. Setelah buku sudah diverifikasi maka selanjutnya buku diklasifikasi, inventarisasi, diberikan perlengkapan agar buku tersebut setelah selesai diolah dapat dilayankan ke pemustaka. Pada tahap layanan prima ini penulis terfokus pada layanan sirkulasi, layanan sirkulasi adalah layanan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan oleh pustakawan kepada pemustaka. 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 Pokok Mahasiswa. Khusus untuk pelayanan sirkulasi pada layanan peminjaman, pengembalian serta layanan baca ditempat di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu dilakukan oleh pustakawan. 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 atau pengolahan data, penyimpanan data, pendistribusian data, Tahap Ketiga, Pemantauan dan pengevaluasian yang dilakukan oleh Kepala UPT Perpustakaan Perpustakaan Universitas Bengkulu. Jadi ketiga proses tersebut tidak bisa dilakukan dengan sembarangan orang. Sistem Informasi Manajemen memberi peran signifikan dalam memberikan layanan prima. Menurut **Diyasika Ulinafiah (2019)**, secara spesifik, pengembangan Sistem Informasi Manajemen dapat memberikan peningkatan dalam layanan prima yaitu pertimbangan pengambilan kebijakan terhadap proses kepuasan pemustaka dalam satu penetapan pemenuhan standar layanan perpustakaan sehingga tujuan perpustakaan dalam meningkatkan layanan prima dapat tercapai. Semua pemenuhan kebutuhan terhadap *stakeholder* adalah sebagai upaya untuk menjadikan perpustakaan memberikan pelayanan prima yang baik bagi pemustaka.

4. Pengawasan

Menurut **lin Meriza (2018)**, bagian akhir dari manajemen dalam sebuah perpustakaan adalah pengawasan. Pengawasan atau *controlling* merupakan tahap evaluasi melalui pengontrolan, *supervise* dan pengarahan. *Controlling* yang ideal dilakukan oleh pihak yang kompeten, berjalan melalui berbagai tahap dan berada pada tahap yang proposional. Berdasarkan pendapat **Diyasika Ulinafiah (2019)**, bahwa dalam pelaksanaan pendidikan dan pengajaran, tata cara melaksanakan pengawasan kiranya dapat dilakukann dengan memakai bentuk-bentuk pengawasan yaitu:

- a. 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 objek pengawasan. Karena dengan alat ini akan membantu lebih baik atas apa yang telah dilihat, dan diketahui dari objek pengawasan.

- b. Pengawasan Tidak Langsung (*Indirect Control*) Pengawasan ini dilakukan apabila pengawas dalam melaksanakan fungsi pengawasnya 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 *checklist* terhadap aspek-aspek yang memang menjadi kewajiban dan tugasnya untuk dikerjakan. Pengawasan di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung. Artinya ada pada waktu-waktu tertentu kepala perpustakaan melakukan pengawasan secara langsung ke lapangan begitu juga sebaliknya ada kalanya kepala berkoordinasi dengan para koordinator masing-masing bidang tujuannya adalah agar mengetahui pencapaian yang sudah ditargetkan serta mengetahui kendala yang dihadapi dalam proses pencapaian untuk kemudian dicari solusi bersama.

KESIMPULAN

Inovasi layanan prima ini dikembangkan dengan tujuan agar dapat memenuhi kebutuhan pemustaka khususnya dalam pemenuhan informasi. Sistem Informasi Manajemen UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu menggunakan aplikasi SLiMS (*Senayan Library Management System*) dilihat dari seluruh aspek kelayakan baik secara teknis, operasional maupun ekonomis layak diterapkan. Menurut kriteria sistem informasi manajemen, sosialisasi dan pelaksanaan sistem sudah baik. Hal ini dibuktikan melalui hasil pengumpulan data yang telah dilakukan oleh penulis dari hasil wawancara, observasi dan studi dokumentasi menunjukkan bahwa keseluruhan dimensi kriteria sistem informasi manajemen telah sangat baik dalam penerapannya, karena sistem informasi manajemen pada aplikasi SLiMS telah tersedia di perpustakaan, fitur menu aplikasi SLiMS yang terbilang mudah dipahami, serta diakses secara dengan mudah. Sebelum diterapkan telah diadakan pra sosialisasi dan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan serta pengawasan secara matang untuk tim IT serta pustakawan yang ada di Universitas Bengkulu. Penerapan aplikasi SLiMS sangat berperan penting dalam meningkatkan mutu pembelajaran dan mengefektifkan kinerja pustakawan. Evaluasi aplikasi SLiMS sebaiknya dilaksanakan secara berkesinambungan dengan memperoleh *feedback* dari pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- JA Chantica, R Cahyani, A Romadhon. *Manajemen Pengawasan: Komitmen, Perencanaan, Kemampuan Karyawan Literature Review MSDM*. Volume 3, Issue 3, Januari 2022 (247-256).
- Jessy Angelliza Chantica, Regita Cahyani, Achmad Romadhon. (2020). Hubungan Efikasi Diri dan Motivasi Belajar Terhadap Hasil Belajar Berbasis E-Learning pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika Universitas Flores. 2020. *e-journal.undikma.ac.id*. (Diakses 02 November 2023).
- Hutagalung, Deanna Durbin, Feni Arif, Rancang Bangun Sistem Informasi Perpustakaan pada SMK Citra Negara Depok. *Jurnal Rekayasa Informasi*, Vol. 7 No. 1 April 2018 hal 13 sd 22
- Kesuma, Mezan el-Khaeri, Irva Yunita, Feni Meilani. Penerapan Aplikasi Slims Dalam Pengolahan Bahan Pustaka Di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *repository.uinjkt.ac.id* (Diakses 16 November 2023).
- Mannan, Endang Fitriyah. 2019. Analisis Kebijakan Kepala Sekolah Terhadap Eksistensi Perpustakaan Sekolah Di Jenjang Sekolah Menengah Pertama <http://journal.unair.ac.id/> (Diakses tanggal 20/11/2023).
- Nurcoliq, Muchamad. 2017. Actuating Dalam Perspektif Al-Quran Dan Al-Hadits (Kajian Al-Quran Dan Al-Hadits Tematik). *E-Journal.Staima-Alhikam.Ac.Id*. Evaluasi. Vol.1, No. 2, September 2017

Hal 137 -150.

- Nursalim , Mochamad. 2021. Penguatan Inovasi Layanan Bk Saat Dan Pasca Pandemi Covid-19. (12-19). Prosiding Seminar & Lokakarya Nasional Bimbingan dan Konseling 2021. PD ABKIN JATIM & UNIPA SBY.
- Ramdhan , Muhammad (2021). *Metode Penelitian*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Rheza Pratama. 2020. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Depublish Publisher.
- Rufaidah, Erlina. (2020). *Strategi Inovasi dan Kreativitas Berwirausaha Era Revolusi 4.0*. Bandung: Alfabeta.
- Zellatifanny, Cut Medika Bambang Mudjiyanto. Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi The Type Of Descriptive Research In Communication Study. *Jurnal Diakom*, Vol. 1 No. 2, Desember 2018: 83-90.