

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN
TERHADAP GENERASI *DIGITAL NATIVE*
DI UPT PERPUSTAKAAN UIN MATARAM**



TUGAS AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli
Madya (A.Md) Dalam Bidang Ilmu Perpustakaan**

Oleh:

**WINDA SARI
NIM : 2019B0A002**

**JURUSAN SAINS INFORMASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN


Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : WINDA SARI
NIM. : 2019B0A002
Jurusan : DIII Perpustakaan
Judul : Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Generasi *Digital Native* di UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram.

Disetujui dan Disahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing I


Rohana, S.IP., M.IP
NIDN. 0831128310

Pembimbing II


Widiastuti Furbani, S.Sos., M.Si
NIDN. 0819057902

Mengetahui,
Ketua Program Studi
DIII Perpustakaan



Ridwan, S.I.P., M.M.
NIDN. 0808119103

HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, dan diterima untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md).

Pada hari : Jum'at

Tanggal : 05 Agustus 2022


Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Rohana, S.IP.,M.IP.
NIDN. 0831128310

(.....)

2. Widiastuti Furbani, S.Sos.,M.Si
NIDN. 0819057902

(.....)

Disahkan Oleh:
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan,



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si.
NIDN. 0806066801

MAJLIS PENDIDIKAN TINGGI KEMENTERIAN DAN
PENGEMBANGAN KEHIMPUNAN PESAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
PT. PERPUSTAKAAN MUHAMMADIYAH MATARAM

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di Perguruan Tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam karya tulis ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam karya tulis ini dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia karya tulis ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Mataram, 09 September 2022
Yang membuat pernyataan



Winda Sari
2019B0A002



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Winda Sari
NIM : 2019B0A002
Tempat/Tgl Lahir : Rempé / 31 Maret 2001
Program Studi : D3 Ilmu Perpustakaan
Fakultas : FISIPOL
No. Hp : 082 341 583 240
Email : sariwindn761@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Generasi Digital Native Di UPT Perpustakaan UIN Mataram

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 47%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 05, September 2022
Penulis



WINDA SARI
NIM. 2019B0A002

Mengetahui
Kepala UPT Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Winda Sari
NIM : 2019B0A002
Tempat/Tgl Lahir : Reupe / 31 Maret 2001
Program Studi : D3 Ilmu Perpustakaan
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 082 341 583 290 / sariwinda761@gmail.com
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Generasi Digital Native Di UPT Perpustakaan UIN Mataram

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 09. September 2022

Penulis



WINDA SARI
NIM. 2019B0A002

Mengetahui
Kepala UPT Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A.
NIDN. 0802048904

HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

“Jadilah Manusia Sama-Sama”

Persembahan :

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan kepada Allah Subhanahuwata'ala atas selesainya tugas akhir ini dengan baik dan lancar. Dan tugas akhir ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya yaitu Ibu Nurul Kaidah dan Bapak Aminuddin yang sangat saya sayangi dan cintai. Terima kasih atas dukungan serta doa yang selalu diberikan. Karya ini saya persembahkan kepada kalian sebagai wujud terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian yang tak terhingga, sehingga saya bisa sampai saat ini.
2. Kepada abang saya Saeful Bahri dan adik saya Sulastri yang selalu memberikan semangat serta doa sehingga saya dapat menyelesaikan laporan akhir ini.
3. Kepada Ina Rea dan seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan semangat dan mendoakan kelancaran dalam pengerjaan laporan akhir ini.
4. Kepada seluruh dosen D3 Ilmu Perpustakaan yang selalu memberikan dukungan dan motivasi serta ilmu bagi mahasiswanya.
5. Kepada Kepala Perpustakaan, Staf dan pegawai Perpustakaan di UPT Perpustakaan UIN Mataram yang selalu memberikan bantuan dan dukungan dalam pengerjaan laporan akhir ini.

6. Kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2019 D3 Ilmu Perpustakaan yang selalu bersama-sama saling menguatkan dan memotivasi satu sama lain untuk menyelesaikan tugas akhir.
7. Kepada sahabat saya tersayang Kiki Permatasari yang selalu memberikan semangat dan mendoakan kelancaran dalam penyelesaian tugas akhir.
8. Kepada diri saya sendiri, terima kasih karena telah berjuang dan bertahan sejauh ini. Kamu hebat! kamu keren! I'm proud of me!



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat yang dilimpahkan-Nya sehingga pada akhirnya saya dapat menyelesaikan penyusunan laporan akhir yang berjudul “Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Generasi *Digital Native* Di Upt Perpustakaan UIN Mataram”. Sholawat serta salam saya panjatkan kepada junjungan saya Nabi Besar Muhammad SAW, semoga saya diberi syafaatnya dihari kiamat nanti.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis mendapatkan banyak bimbingan, petunjuk, bantuan, kritik serta saran sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu penulis sampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram, yang telah berjuang sehingga Universitas Muhammadiyah Mataram tetap eksis hingga saat ini.
2. Bapak Drs. H. Muhammad Ali, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram yang penuh dedikasi dalam menata serta melayani proses pendidikan sehingga berjalan lancar.
3. Bapak Ridwan, S.IP., MM., selaku Kaprodi D3 Ilmu Perpustakaan Fisipol Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Ibu Rohana, S.IP., M.IP., selaku dosen pembimbing utama yang selalu membimbing dan mengarahkan selama proses penyusunan sehingga laporan ini selesai.

5. Ibu Widiastuti Furbani, S.Sos.,M.Si., selaku dosen pendamping yang tak pernah bosan dalam membimbing serta mengarahkan selama proses penyusunan laporan akhir ini.
6. Kepala TU beserta staffnya.
7. Seluruh dosen jurusan D3 Ilmu Perpustakaan yang telah banyak memberikan referensi dan mentransfer ilmunya sehingga penulis dapat mempraktekkan materi selama menjalani aktivitas kuliah.
8. Kepada Kepala Perpustakaan, Staf dan pegawai Perpustakaan di UPT Perpustakaan UIN Mataram yang selalu memberikan bantuan dan dukungan dalam pengerjaan laporan akhir ini.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam laporan akhir ini, karena penulis hanyalah manusia biasa yang punya banyak kesalahan. Untuk itu penulis membutuhkan kritik dan saran agar laporan akhir ini lebih baik lagi ke depannya.

Mataram, 2 Agustus 2022

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini mengangkat tema tentang Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Generasi *Digital Native* Di Upt Perpustakaan UIN Mataram, 2022. Rumusan masalah yang ditemukan adalah bagaimana upaya peningkatan kualitas layanan perpustakaan dalam menghadapi generasi *digital native* di perpustakaan perguruan tinggi tepatnya di UPT Perpustakaan UIN Mataram dan bagaimana persiapan sumber daya manusia dalam melayani kebutuhan informasi generasi *digital native* di UPT Perpustakaan UIN Mataram. Metode yang digunakan dalam pengerjaan laporan tugas akhir ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun hasil penelitian di lapangan yaitu UPT Perpustakaan UIN Mataram dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dalam menghadapi generasi *digital native* telah melakukan penerapan sistem otomasi berbasis *web* dengan software SLiMs 8.3.1 Akasia serta peningkatan fasilitas penunjang kebutuhan dan kenyamanan pemustaka terutama generasi *digital native*. Persiapan sumber daya manusia dengan mengikutsertakan pustakawan dalam program kegiatan milik perpustakaan yaitu *Continuing Professional Develoment* (CPD) yaitu kegiatan pelatihan untuk meningkatkan skill dan kompetensi pustakawan sesuai dengan kebijakan pengembangan dan penguatan perpustakaan .

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Digital Native, Pustakawan

ABSTRACT

This research raises the theme of Improving the Quality of Library Services to the Digital Native Generation at the UIN Mataram Library UPT, 2022. The solution to the problem, as found, is to prepare human resources to meet the information needs of the digital native generation at the UPT Library of UIN Mataram and enhance the quality of library services in dealing with the generation that was born into the digital age. Observation, interviews, and documentation were used To acquire qualitative data for this final project report. The UPT Library of UIN Mataram has implemented a web-based automation system with SLiMs 8.3.1 Acacia software and increased facilities to support the needs and convenience of users, especially the digital native generation, as a result of research in the field to improve service quality when dealing with this generation. Developing human resources by including librarians in the library's program of activities, particularly Continuing Professional Development (CPD), entails training sessions to enhance librarians' skills and competencies under policies for the growth and strengthening of the library.

Keywords: *Service Quality, Digital Native, Librarian*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2.Rumusan Masalah.....	4
1.3.Tujuan Penelitian	5
1.4.Manfaat Penelitian	5
1.5.Metode Penelitian	6
1.6.Teknik Pengumpulan Data.....	7
1.7.Waktu dan Lokasi Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1. Kualitas Layanan	10
2.2. Sistem Layanan Perpustakaan.....	13

2.3. Generasi <i>Digital Native</i>	16
2.4. Perpustakaan	19
2.4.1. Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	20
2.4.2. Perpustakaan Digital.....	20
2.4.3. Perpustakaan Ideal.....	22
2.4.4. Peran Pustakawan	23
BAB III GAMBARAN UMUM	25
3.1. Profil dan Sejarah UPT Perpustakaan UIN Mataram	25
3.2. Visi dan Misi UPT Perpustakaan UIM Mataram.....	27
3.3. Struktur Organisasi Perpustakaan	29
3.4. Layanan UPT Perpustakaan UIN Mataram	32
3.5. Jam Operasional UPT Perpustakaan UIN Mataram	33
3.6. Koleksi di UPT Perpustakaan UIN Mataram.....	34
BAB IV PEMBAHASAN	35
4.1. Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Dalam Menghadapi Generasi <i>Digital Native</i> di UPT Perpustakaan UIN Mataram.....	35
4.2. Persiapan SDM Dalam Menghadapi Generasi <i>Digital Native</i> di UPT Perpustakaan UIN Mataram	41
BAB V PENUTUP.....	43
5.1. Kesimpulan	43
5.2. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA.....	45
LAMPIRAN.....	47

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perguruan tinggi mempunyai peran yang amat besar dalam penambahan sumber daya manusia yang berkualitas. Sanggup bersaing dalam bidangnya, perguruan tinggi bertugas melahirkan lulusan yang berbobot yang didukung melalui sarana dan prasarana penyokong terutama perpustakaan. Karena perpustakaan merupakan tempat dimana mahasiswa, pelajar, dan masyarakat bisa mendapat informasi juga belajar mandiri untuk meningkatkan mutunya. Perpustakaan tidak hanya sebatas gedung belaka melainkan sebagai pusat informasi. Perpustakaan yang modern memiliki fungsi dan tugas untuk menggali, menghimpun, menyistamkan, mengabadikan serta menyediakan informasi kepada pemakai perpustakaan baik itu dalam bentuk cetak maupun non cetak. (Nurendah, 2013, pp. 93-94)

Pada era teknologi informasi saat ini sudah memberi kesempatan kepada perpustakaan agar memajukan layanan yang sudah ada. Layanan yang sigap, cermat dan akurat menjadi daya tarik pada pemustaka sehingga setiap perpustakaan patut berupaya mempersembahkan layanan terbaiknya. Sesuai dengan UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang layanan perpustakaan Pasal 14 ayat 3 yang menyatakan bahwa setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan layanan ini dilakukan agar layanan perpustakaan mampu diterima dan memuaskan bagi pengguna perpustakaan. Perpustakaan sebagai media

informasi, patut siap siaga membantu pengguna perpustakaan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. (Sulistyo, 2019, p. 59)

Perpustakaan bisa dimaknai bagaikan pelayanan, segala kegiatan yang dilakukan di perpustakaan berupa pelayanan. Kepuasan pengguna perpustakaan sebagai salah satu target pelayanan satu perpustakaan. Agar tercapainya target pelayanan yang berkualitas, perpustakaan dituntut agar memenuhi kepentingan pengguna perpustakaan. Tidak hanya memperhatikan terpenuhinya sumber-sumber informasi tapi juga harus diperhatikan fasilitas fisik, kualitas pelayanan serta teknologi yang dapat membantu prosedur pelayanan sehingga kepuasan pengguna perpustakaan tercapai. (Nurendah, 2013, pp. 93-94)

Kualitas pelayanan adalah perihal yang wajib ada didalam perpustakaan dengan adanya kualitas maka pengguna perpustakaan akan merasa diperdulikan dan akan sering datang ke perpustakaan karena perpustakaan tersebut memberikan pelayanan nan berkesan baik. Pada dasarnya kualitas berdasarkan pendapat Goetsh dan Davis Arief (2007: 177) kualitas yakni pemenuhan suatu harapan pada sesuatu yang berkaitan dengan barang, pelayanan, maupun individu, bisa didefinisikan sesungguhnya pelayanan yang berkualitas berdasarkan pendapat Tri Novianti (2015) perpustakaan digunakan demi menakar seberapa efektif tingkat layanan yang sudah diberikan sanggup mencukupi maksud maupun keinginan pengguna perpustakaan. Melalui adanya kualitas pelayanan didalam perpustakaan perihal tersebut pula hendak meningkatkan satu kesenangan kepada pemustaka. (Sulistyo, 2019, p. 59)

Kemajuan teknologi informasi selama sepuluh tahun terakhir amat menakjubkan lebihlebih dengan munculnya alat koneksi seluler, perangkat online, game online serta teknologi web. Belum lagi kemunculan *social networking* seperti Facebook, Twitter, MySpace, Blogs, yang membuat penggunaanya tetap terkoneksi dengan beragam alat komunikasi. Generasi seperti ini telah menjadi pemakai perpustakaan. Ahli pendidikan Mark Prensky (2001) menyampaikan ada dua generasi yaitu *digital natives* dan *digital immigrants*. *Digital native* yakni generasi yang lahir di era digital, sementara *digital immigrants* yaitu generasi yang lahir sebelum era digital namun akhirnya tertarik, kemudian mengangkat dan mempelajari hal baru pada teknologi tersebut. Generasi *digital natives* lebih banyak menggunakan komputer, bermain *video games*, *digital music players* dan berbagai macam perangkat lainnya yang diproduksi di abad digital untuk mengisi waktunya. Generasi *digital natives* menganggap teknologi digital sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupannya dan sudah terkondisikan dengan lingkungan seperti itu. Pemakai perpustakaan pun terbagi dalam generasi *digital natives* dan *digital immigrants* dan diprediksikan dalam lima hingga sepuluh tahun yang akan datang pemakai perpustakaan perguruan tinggi lebih banyak diisi oleh generasi *digital natives*. (Mardina, 2011, p. 5)

Pemakai potensial perpustakaan pada saat ini ialah mereka yang dikenal dengan sebutan “*net generation*”. Salah satu karakter *net generation* yang amat kentara yaitu mereka telah terbiasa menggunakan teknologi informasi sehingga mempunyai keterampilan yang cukup dalam menggunakannya untuk mencukupi keperluan informasi yang dibutuhkannya. Dengan keahlian *net generation* mereka

memutuskan untuk menggunakan media internet sebagai alat mencari informasi yang mereka butuhkan daripada mencarinya di perpustakaan. Ini merupakan salah satu tantangan bagi para pustakawan di era digital untuk memberikan pelayanan yang baik bagi pengguna perpustakaan, khususnya kepada generasi *digital natives* tersebut. (Hapsari, 2015, pp. 55-56)

Dari hasil observasi penulis, perpustakaan UIN Mataram memiliki kendala mengenai layanan berupa fasilitas *wifi* yang kurang lancar sehingga membuat terhambatnya kegiatan pemustaka maupun pustakawan dalam melakukan pekerjaannya. Dimana *wifi* ini menjadi fasilitas penunjang paling penting bagi pemustaka maupun pustakawan dalam melakukan kegiatan mereka.

Dari penjelasan diatas, peneliti tertarik mengenai bagaimana peningkatan kualitas layanan perpustakaan dalam melayani kebutuhan pemustaka khususnya generari *digital native*. Sehingga peneliti mengangkat judul **Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Generasi *Digital Native* Di UPT Perpustakaan UIN Mataram.**

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana upaya peningkatan kualitas layanan perpustakaan dalam menghadapi generasi *digital natives* di perpustakaan perguruan tinggi tepatnya di UPT Perpustakaan UIN Mataram ?
2. Bagaimana persiapan sumber daya manusia UPT Perpustakaan UIN Mataram dalam melayani kebutuhan informasi generasi *digital natives* ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui upaya peningkatan kualitas layanan perpustakaan terhadap generasi *digital natives* di perpustakaan perguruan tinggi tepatnya di UPT Perpustakaan UIN Mataram.
2. Untuk mengetahui bagaimana persiapan sumber daya manusia UPT Perpustakaan UIN Mataram dalam melayani dan memenuhi kebutuhan informasi generasi *digital natives*.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Secara Akademik

Sebagai salah satu ketentuan untuk menyelesaikan studi di Program Studi Diploma III Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

2. Secara Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa menjadi sarana meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan mengenai Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Generasi *Digital Native* di UPT Perpustakaan UIN Mataram. Dan sebagai bahan perbandingan antara teori yang diberikan selama masa perbandingan antara teori yang diberikan selama masa perkuliahan dengan kenyataan yang ada dilapangan.

3. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi peneliti

Melalui penelitian ini peneliti dapat menambah pengetahuan tentang Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Generasi *Digital Native* di UPT Perpustakaan UIN Mataram.

b. Manfaat bagi mahasiswa

Sebagai sarana dalam meningkatkan pengetahuan tentang Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Generasi *Digital Native* di UPT Perpustakaan UIN Mataram bagi mahasiswa ilmu perpustakaan.

c. Manfaat bagi pembaca

Menambah pengetahuan dan memperluas wawasan tentang Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Generasi *Digital Native* di UPT Perpustakaan UIN Mataram.

d. Manfaat bagi peneliti yang akan datang

Menjadi bahan referensi dalam melakukan penelitian serta menjadi bahan perbandingan untuk penelitian selanjutnya.

1.5. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif karena dalam melakukan penelitian data yang didapatkan bukan berupa angka, melainkan data yang dapat dideskripsikan. Data tersebut didapatkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan pendapat Setyosari (2012: 40) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan metode observasi, wawancara, analisis isi dan metode pengumpul data lainnya untuk menyajikan respons-respons dan perilaku subjek. (Agustinova, 2015, p. 8)

Dengan metode penelitian diatas diharapkan peneliti dapat mengumpulkan data yang ada dilapangan supaya data tersebut dapat menjadi rujukan dalam menjawab permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini.

1.6. Teknik Pengumpulan Data

Pada saat menggarap penelitian, kita membutuhkan data sinkron dengan topik untuk dianalisis. Data tersebut diperoleh melalui proses pengumpulan data. Adapun teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data penelitian yaitu sebagai berikut :

1.6.1. Observasi atau Pengamatan Langsung

Menurut Danu Eko Agustinova (2015: 36-37) observasi merupakan pengawasan langsung mengenai suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung dengan menyertakan seluruh indera (penglihatan, pendengaran, penciuman, pembau, perasa) demi mendapatkan data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Pencatatan hasil dapat dilakukan dengan bantuan alat rekam elektronik.

Dari definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung kepada objek penelitian.

1.6.2. Wawancara

Berdasarkan pendapat Sugiono (2009: 317) wawancara ialah perjumpaan dua orang untuk berganti informasi dan ide lewat tanya jawab sehingga mampu membangun makna dalam suatu topik tertentu.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa wawancara yaitu proses mendapatkan informasi dengan cara tanya jawab dua orang, dimana salah satu pihak menjadi pewawancara dan pihak lainnya menjadi narasumbernya.

1.6.3. Dokumentasi

Oleh Sukardi (2010: 81) dokumentasi ialah teknik pengumpulan data dengan cara mendapat informasi dari bermacam-macam sumber tertulis atau dokumen yang ada diresponden maupun tempat dimana responden bertempat tinggal dan melakukan kegiatan sehari-harinya.

Dokumentasi ialah suatu pekerjaan yang bertugas mencari, mengumpulkan, menyusun, menyelidiki, meneliti, dan mengolah serta memelihara dan menyiapkan sehingga menjadi dokumen baru yang bermanfaat. (Suwarno, 2016, p. 62)

Dapat ditarik kesimpulan bahwa dokumentasi yaitu kumpulan data penting yang memuat informasi disimpan untuk suatu kepentingan tertentu.

1.7. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan UIN Mataram, Jalan Gajah Mada Pagesangan. 100, Jempong Baru, Kecamatan Sekarbela, Kota Mataram Nusa Tenggara Barat dan penelitian ini dilakukan selama kurang lebih satu bulan.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Kualitas Layanan

Istilah kualitas memiliki banyak arti dan pengertian. Hal ini tergantung dari siapa yang mendefinisikan, dalam bidang apa kata kualitas digunakan, dari sudut pandang permasalahan apa yang sedang dibahas, dan untuk keperluan apa menggunakannya. Menurut KBBI, kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu; kadar. Kualitas perpustakaan lebih memfokuskan pada segi kepuasan dengan pusat utamanya yaitu keperluan atau kebutuhan pengguna perpustakaan (pemustaka).

Dalam ISO 8402 dan SNI (Standar Nasional Indonesia), kualitas merupakan kelengkapan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memenuhi kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Menurut Kotler (1994), pelayanan ialah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

Oleh Goetsch dan Davis (2000), kualitas layanan ialah sesuatu yang bersangkutan dengan terwujudnya keinginan pelanggan, dimana layanan dikatakan berkualitas jika dapat menyajikan produk dan jasa (layanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya berkaitan dengan layanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. (Rozikin Mochammad, 2020, pp. 117-118)

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah usaha pemenuhan kebutuhan, kesesuaian serta kepuasan dan harapan pengguna perpustakaan terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Karakteristik layanan yang berkualitas menurut Rahayuningsih (2007) dapat dilihat dari segi :

a. Koleksi

Koleksi perpustakaan adalah kunci utama dalam pengelolaan layanan perpustakaan. Eksistensi koleksi dilayanan harus dibina, dirawat, diatur dengan baik dan tepat sehingga memudahkan pemakai dalam menelusuri koleksi. Isi koleksi harus disesuaikan dengan tujuan layanan. Jumlah koleksi harus selalu dikembangkan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Dengan demikian, informasi yang ada dalam koleksi tidak akan selalu ketinggalan zaman dan dapat dimanfaatkan oleh pemakai semaksimal mungkin.

Koleksi perpustakaan dikatakan berkualitas jika :

- 1) Kuantitas, yaitu banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan
- 2) Kualitas, merupakan mutu, kemutakhiran, serta kelengkapan koleksi

b. Fasilitas

Agar kegiatan pelayanan dapat mencapai tujuan dan tugas perpustakaan diperlukan sarana, prasarana, dan sarana yang memadai. Sebagai sarana utama adalah ruangan yang sesuai dengan jumlah penggunanya. Selain itu, furnitur untuk layanan diperlukan, termasuk rak buku, kursi baca, meja,

area sirkulasi, dan barang-barang lainnya. Fasilitas perpustakaan dikatakan berkualitas jika :

- 1) Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya
- 2) Kenyaman memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketesediaan informasi, kebersihan dll.

c. Sumber Daya Manusia (Pustakawan)

Pustakawan memiliki peran dalam mengkoordinasikan dan mengarahkan upaya relawan. Tanpa seorang pustakawan yang menyelenggarakan dan memberikan pelayanan, niscaya tidak akan ada pelayanan di perpustakaan.

Pustakawan divisi layanan harus cepat, terampil, ramah, berpikiran terbuka, rajin, responsif, dan bersedia membantu pengguna menemukan informasi yang mereka butuhkan. Karakteristik pustakawan yang berkualitas yaitu :

- 1) Sikap dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
- 2) Bertugas membantu pelanggan perpustakaan.
- 3) Empati, keadilan, dan keadilan dalam menangani masalah dan keluhan pengguna. (Sulistyo, 2019, p. 66)

2.2. Sistem Layanan Perpustakaan

Salah satu kegiatan teknis yang pelaksanaannya memerlukan desain yang cermat adalah layanan perpustakaan. Jika akses sesuai dan memenuhi tuntutan pengguna, layanan akan berfungsi dengan baik. Perpustakaan menawarkan tiga opsi akses layanan yang berbeda: akses terbuka, akses tertutup, dan akses campuran. (Hartono, 2016, p. 234)

2.2.1. Akses Layanan Terbuka (*Open Access*)

Akses layanan terbuka yaitu perpustakaan memberi kebebasan kepada penggunanya untuk bisa masuk serta memilih sendiri bahan pustaka yang diinginkannya dari rak. Maka dari itu, penataan ruang koleksi perlu diperhatikan. Seperti, rambu-rambu yang menunjukkan lokasi koleksi harus jelas dan lengkap. Jarak antara rak satu dengan rak yang lain dibuat lebih lebar. (Himayah, 2013, p. 2)

Akses layanan ini memberikan kebebasan kepada pengguna untuk menelusuri koleksi yang diinginkan. Pengguna diizinkan langsung ke ruang koleksi perpustakaan untuk memilih serta mengambil koleksi yang diinginkan kemudian buku yang akan dipinjam akan diproseskan oleh pustawakan atau petugas perpustakaan.

Kelebihan Layanan Terbuka :

1. Pengguna perpustakaan bebas memilih langsung ke rak.
2. Menghemat tenaga pustakawan.
3. Koleksi lebih didayagunakan.

4. Pengguna perpustakaan dapat mengganti koleksi yang isinya mirip, jika buku yang dicari tidak ada.
5. Pengguna perpustakaan tidak harus menggunakan katalog.

Kekurangan Layanan Terbuka :

1. Pengguna perpustakaan cenderung mengembalikan koleksi seenaknya sehingga susunan buku di rak menjadi kacau.
2. Kemungkinan kehilangan bahan pustaka sangatlah besar.
3. Tidak semua pengguna perpustakaan paham dalam pencarian koleksi di rak.
4. Bahan pustaka lebih cepat rusak.
5. Perlu pembenahan setiap saat.

2.2.2. Akses Layanan Tertutup (*Closed Access*)

Layanan tertutup yaitu pemustaka tidak boleh langsung mengambil koleksi bahan pustaka yang diinginkan di rak, tetapi harus melalui petugas perpustakaan. Pemustaka dapat memilih koleksi bahan pustaka yang diinginkannya melalui katalog yang disediakan. (Himayah, 2013, p. 2)

Akses layanan ini yaitu perpustakaan tidak mengizinkan pengguna perpustakaan secara langsung mengambil koleksi perpustakaan, melainkan harus melalui petugas perpustakaan. Oleh karena itu pengguna perpustakaan harus mencari nomor panggil koleksi melalui katalog yang disediakan.

Kelebihan Layanan Tertutup :

1. Bahan pustaka lebih tertata kerapian serta susunannya di rak.
2. Kemungkinan kehilangan bahan pustaka sangatlah kecil.
3. Bahan pustaka tidak cepat koyak.
4. Pengawasan dapat dilakukan lebih luang.
5. Proses temu kembali informasi lebih efektif.

Kekurangan Layanan Tertutup :

1. Pemakai perpustakaan kurang puas dalam menelusur bahan pustaka yang diinginkan.
2. Bahan pustaka yang didapat terkadang tidak sesuai dengan keperluan pengguna perpustakaan.
3. Tidak semua pengguna paham menggunakan katalog.
4. Tidak semua bahan pustaka dapat dimanfaatkan.
5. Petugas perpustakaan lebih sibuk.

2.2.3. Akses Layanan Campuran (*Mixed Access*)

Akses layanan campuran dapat menerapkan dua sistem layanan sekaligus yaitu layanan terbuka dan layanan tertutup. Perpustakaan yang menggunakan layanan campuran biasanya memberikan layanan tertutup untuk koleksi skripsi, tesis, dan referens. Sedangkan untuk koleksi lainnya yang bersifat umum menggunakan akses layanan terbuka. Akses layanan campuran biasanya diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan sekolah yang ruang koleksi dan ruang bacanya sangat terbatas.

Kelebihan Layanan Campuran :

1. Pengguna perpustakaan dapat langsung menggunakan koleksi referensi dan koleksi umum sekaligus.
2. Tidak memerlukan ruang baca khusus koleksi referensi.

Kekurangan Layanan Campuran :

1. Petugas perpustakaan sulit mengontrol pengguna perpustakaan yang menggunakan koleks referensi dan koleksi umum sekaligus.
2. Perlu pengawasan yang lebih ketat.

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa di perpustakaan terdapat tiga sistem layanan yaitu layanan terbuka, layanan tertutup dan layanan campuran. Ketiga sistem layanan tersebut memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing, untuk perpustakaan perguruan tinggi akan lebih efektif jika menggunakan sistem layanan campuran.

2.3. Generasi *Digital Native*

Marc Prensky mendefinisikan istilah generasi *digital native* ini merujuk pada orang-orang (terutama anak-anak dan remaja) yang tumbuh dengan akses konstan ke teknologi, internet, dan sumber daya terkait lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa siswa yang masih sekolah merupakan generasi digital native (dari TK hingga perguruan tinggi). Generasi yang lahir di era digital adalah generasi yang secara alami kreatif dan memiliki banyak janji di ranah online. Hal ini dikarenakan generasi *digital natives* merupakan generasi yang berkembang sangat pesat dalam hal perluasan informasi, pengetahuan, dan kenikmatan di

dunia maya. Generasi *digital native* lebih sering menggunakan media yang berbasis elektronik. (Gandini, 2019, pp. 172-173)

Generasi *digital native* merupakan generasi yang lahir kurang menyukai koleksi berbasis cetak dan lebih terbiasa dengan teknologi informasi. Mereka juga menginginkan akses cepat dan akurat ke informasi yang mereka butuhkan. Mereka tidak suka mencari melalui rak buku perpustakaan untuk informasi yang belum tentu tersedia. (Himayah, 2013, p. 4)

Generasi *digital native* yaitu umumnya sudah terbiasa dengan perkembangan teknologi, sehingga cepat beradaptasi dan merasa nyaman menggunakan alat digital. Mereka tidak enggan dan merasa canggung ketika harus berkomunikasi dengan alat *digital* atau *virtual*, seperti menggunakan *text*, *chattingan* hingga *video call*. (Widyawinata, 2022) diakses pada tanggal 25 Juli 2022 di website glints.com

Perpustakaan UIN Mataram menyediakan layanan cek plagiasi yang bisa dilakukan melalui whatsapp, pemustaka bisa mengunjungi link <http://perpustakaan.uinmataram.ac.id/> untuk melihat informasi lebih lanjut mengenai cek layanan cek plagiasi, serah terima file tugas akhir, serta surat bebas pinjam.

Digital native merupakan gambaran dari generasi saat ini. *Digital native* merupakan generasi yang akrab dengan sebutan generasi Z yang lahir pada tahun 1995-2009. Generasi *digital native* berbeda dengan generasi *digital immigrants*. Generasi *digital native* memiliki karakteristik antara lain seperti 1). *Freedom*, dimana internet dapat memberikan suatu kebebasan kepada para *digital native*

untuk memilih apa yang hendak mereka lakukan. Perpustakaan UIN Mataram menyediakan pilihan bagi pemustakanya untuk menghubungi langsung melalui whatsapp yang telah tersedia di website perpustakaan yang bisa diakses kapan saja; 2). *Customization*, *digital native* pada umumnya adalah konsumen yang aktif dan kerap kali bisa mendapatkan suatu hal dan menyesuaikannya serta menjadikan miliknya; 3). *Scrunity*, karakteristik yang berkaitan dengan sikap kritis, *digital native* mempunyai sikap kritis yang baru. Perpustakaan UIN Mataram juga menyediakan shortlink untuk langsung terhubung ke media sosial perpustakaan baik itu twitter, instagram maupun youtube bagi pemustaka yang ingin memberikan kritik dan saran terhadap layanan perpustakaan; 4). *Integrity*, sebagai generasi yang lahir di tengah perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dimana akses yang sangat longgar terhadap berbagai jenis informasi, para *digital native* memiliki integritas yang kuat, sadar dan bertanggung jawab atas apa yang sudah dilakukan; 5). *Collaboration*, *digital native* memiliki insting alami untuk terus berkolaborasi dan berinovasi karena interaksi *online* yang mereka kembangkan. Perpustakaan UIN Mataram melakukan interaksi online dengan pemustaka melalui whatsapp dengan layanan cek plagiasi tugas akhir; 6). *Speed*, *digital native* terbiasa dengan respon yang cepat dan tidak suka menunggu dalam waktu yang lama, teknologi baru membiasakan mereka menjadi bergantung dengan kecepatan; 7). *Innovation*, *digital native* memiliki banyak ide-ide baru dan kreatif yang selalu ingin diwujudkan; 8). *Entertainment*, merupakan karakteristik yang menjelaskan bahwa *digital native* membutuhkan hiburan yang membuat

mereka menjadi senang. (Srirahayu, 2021) diakses pada tanggal 25 Juli 2022 di website news.unair.ac.id

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa generasi *digital native* adalah mereka yang dilingkupi dengan lingkungan berbasis teknologi, mereka yang mengakses informasi secara acak dan ingin mendapat informasi tersebut secara cepat atau instan tanpa harus membaca informasi tersebut secara detail serta rujukan informasi mereka dominan pada sumber-sumber yang tersedia secara *online* seperti dari platform media sosial yaitu Facebook, Instagram, Twitter dan lain sebagainya.

2.4. Perpustakaan

Perpustakaan memiliki pengertian yang beragam. Bagi orang awam, perpustakaan dapat berarti tumpukan buku di rak. Menurut Evan (2000) dalam Yulia (2014) perpustakaan adalah unit informasi dengan tujuan utama untuk membantu mentransfer informasi dan pengembangan pengetahuan. (Saleh, 2018, pp. 42-43)

Undang-undang Perpustakaan nomor 43 Tahun 2007 mendefinisikan perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah gedung yang berisi informasi berupa koleksi buku ataupun karya ilmiah cetak maupun noncetak untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan.

2.4.1. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi yakni perpustakaan yang terdapat di universitas, organisasi bawahan, atau organisasi yang terhubung dengan perguruan tinggi. seperti perpustakaan akademik, perpustakaan departemen, dan perpustakaan utama universitas.

Tujuan utama didirikannya perpustakaan ini yaitu untuk membantu dalam memulai dan mempertahankan fungsi Tri Dharma Perguruan Tinggi dari perguruan tinggi yang bersangkutan (pendidikan, penelitian, pengabdian masyarakat). Perpustakaan Universitas berfungsi sebagai pusat kegiatan belajar mengajar, pusat penelitian, dan pusat informasi Tri Dharma Perguruan Tinggi, sesuai Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan No. 0103/0/1981. (Hartono, 2016, p. 39)

2.4.2. Perpustakaan Digital

Perpustakaan digital telah terbentuk sebagai akibat dari tren teknologi internet yang berkembang pesat, munculnya sumber informasi baru yang cepat, perkembangan sistem akses dan temu kembali, dan faktor lainnya. Ketika perpustakaan beralih ke lingkungan perpustakaan digital, keadaan ini berdampak pada perpustakaan secara keseluruhan.

Sebuah metode untuk memberikan sumber dokumen tertentu kepada pengguna disediakan oleh perpustakaan digital, yang juga bertindak sebagai distributor dari berbagai sumber pengetahuan dan proses penemuan sumber yang memungkinkan pengguna untuk menemukan dan mengidentifikasi sumber yang bersangkutan atau yang diminta.

Berikut sejumlah hal yang melandasi pemikiran tentang perlunya digitalisasi perpustakaan:

1. Kemajuan teknologi informasi semakin mengembangkan peluang-peluang baru bagi pengembangan teknologi informasi perpustakaan yang murah dan mudah diimplementasikan oleh perpustakaan di Indonesia.
2. Perpustakaan sebagai lembaga pendidikan, kognitif, konservatif dan rekreasi yang disiarkan sebagai bagian dari kegiatan ilmiah, tempat penelitian, tempat pencarian data/informasi yang dapat dipercaya, tempat penyimpanan, tempat seminar dan diskusi ilmiah, tempat rekreasi kognitif harus didukung oleh sistem teknologi informasi saat ini dan masa depan sesuai kebutuhan.
3. Dengan fasilitas digitalisasi perpustakaan, maka koleksi-koleksi yang ada dapat dibaca/dimanfaatkan oleh masyarakat luas.
4. Volume pekerjaan perpustakaan, mengelola puluhan ribu hingga ratusan ribu bahkan bisa jutaan koleksi, dengan layanan digitalisasi maka akan mempertahankan layanan yang prima.
5. Saat ini sudah banyak perpustakaan khususnya perpustakaan perguruan tinggi dengan kemampuan dan inisiatifnya sendiri telah merintis pengembangan teknologi informasi dengan mendigitalisasikan perpustakaan dan *library automation* yang saat ini sudah mampu membuat Jaringan Perpustakaan Digital Nasional (*Indonesian Digital Library Network*).

Perpustakaan digital megandung unsur mesin, manajer informasi, dan pemakai informasi. Semua ini untuk membantu manajemen teknologi dengan program perpustakaan digital. Hal ini memberi kemudahan akses dokumentasi daata ilmiah dan teknoologi dalam bentuk digital dengan cara terpadu dan lebih dinamis. (Suwarno, 2016, pp. 218-220)

Tantangan bagi para pustakawan ialah memahami dan menentukan kembali posisinya didalam tersebut dan beralih dari pemikiran perpustakaan sebagai ruang fisik semata kesuatu kenyataan baru perpustakaan sebagai suatu organisasi yang harus meakukan pengembangan dan menyediakan berbagai jenis pelayanan termasuk diantaranya layanan digital. (Hartono, 2016, pp. 113-115)

Sesuai dengan Undang-undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 24 ayat 3 “Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi”.

2.4.3. Perpustakaan Ideal

Perpustakaan ideal harus menetapkan pedoman-pedoman, di antaranya lokasi, tata ruang, administrasi, pelayanan terhadap anggotanya dan koleksi buku-buku perpustakaan. Sementara itu, perpustakaan dikatakan ideal apabila memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

1. Bisa memantapkan keberadaan lembaga perpustakaan sesuai dengan jenisnya.

2. Senantiasa meningkatkan kualitas melalui pelatihan-pelatihan bagi tenaga pustakawan.
3. Melakukan promosi dan menyelenggarakan jaringan kerja sama baik dalam negeri maupun luar negeri.
4. Melakukan upaya-upaya pengembangan dan pembinaan perpustakaan secara terus-menerus dari segi sistem manajemen dan teknis operasional.

2.4.4. Peran Pustakawan

Peranan pustakawan dilingkungan perpustakaan digital berbasis web sebagaimana dalam Sulisty Basuki (2003) pada Hartono (2016) antara lain:

1. Pustakawan patut terbiasa menguasai materi dari berbagai format untuk kepentingan pemakai multi media.
2. Pustakawan sebagai jembatan antara pemakai informasi dengan sumber informasi digital.
3. Pustakawan sanggup menyediakan koleksi dari berbagai media.
4. Pustakawan mampu sebagai produsen metadata.
5. Pustakawan mesti berkomunikasi dengan pengguna perpustakaan baik secara formal dan informal.
6. Pustakawan sebagai pemain tim artinya pustakawan kini tidak dapat berdiri sendiri, mereka sebuah merupakan tim dengan cara membuka hubungan baru dengan perpustakaan, jasa teknologi informasi dan system informasi.
7. Pustakawan sebagai pelatih.

8. Pustakawan selaku evaluator.
9. Pustakawan bisa berperan selaku negosiator.
10. Pustakawan bisa menjadi manajer proyek.
11. Pustakawan sebagai inovator bakal penyempurnaan jasa informasi.



BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1. Profil dan Sejarah UPT Perpustakaan UIN Mataram

Bersama dengan Perguruan Tinggi Islam Mataram di Mataram, Nusa Tenggara Barat, perpustakaan UIN Mataram didirikan dan saat ini sedang berkembang. Dari tahap pertama bentuk kelembagaan, yaitu Sekolah Persiapan IAIN (SP-IAIN) cabang Al-Jami'ah Yogyakarta dengan landasan hukum SK Menteri Agama Nomor 93 Tahun 1963 tanggal 16 September 1963, hingga tahap akhir dengan bentuk kelembagaan UIN Mataram dan landasan hukum Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2017 tanggal 25 Juli 2017, sejarah transformasinya melalui tujuh tahap.

Dari sejarah perubahan UIN Mataram tersebut, perpustakaan sudah ada dan berperan aktif dalam melayani kebutuhan informasi civitas akademika. Pada bulan Mei 2011, demi memperluas daya tampung lembaga untuk menerima mahasiswa baru, Fakultas Tarbiyah dipindahkan ke Kampus II Jl. Gajah Mada, Jempong Mataram. Beriringan dengan itu dibentuklah Perpustakaan FITK menjadi cabang dari UPT Pusat Perpustakaan.

Sampai tahun 2017, Perpustakaan UIN Mataram memiliki 12 tenaga pustakawan dan 6 staf perpustakaan. 17 tenaga pegawai perpustakaan melayankan 25.931 judul buku dan 129.182 eks kepada 14.000 lebih civitas akademika UIN Mataram di 3 Perpustakaan, yakni UPT Perpustakaan Kampus I, Perpustakaan FITK di kampus 2, dan Perpustakaan Pascasarjana di kampus 2.

Ditahun 2018, terjadi peningkatan layanan nan signifikan yang dilakukan oleh manajemen Perpustakaan UIN Mataram. Selain mempunyai kekuatan 12 orang pustakawan, dan 7 orang staff perpustakaan, serta dengan total jumlah koleksi \pm 26.000-an judul, untuk melayani kebutuhan informasi 14.000-an orang civitas akademika UIN Mataram, Perpustakaan meningkatkan kekuatan koleksi dibidang digital.

Selain dengan penguatan koleksi di bidang digital. Perpustakaan UIN Mataram juga mengaplikasikan langganan Plagiarism Checker Turnitin selaku fakta jika Perpustakaan sebagai lembaga pengelola informasi sangat *concern* di dalam peningkatan kualitas tugas akhir mahasiswa dan karya ilmiah tenaga pendidik.

Di bulan Agustus 2020, Perpustakaan UIN Mataram pindah ke Kampus 2 di Jl. Gajahmada No. 100 Jempong, beriringan dengan kepindahan semua 4 Fakultas lainnya (FDIK, FUSA, FS, dan FEBI). Di Kampus 2, Fasilitas dan kondisi Gedung Perpustakaan mendapati pengembangan yang cukup relevan. Dari semula hanya mempunyai luas 740 m² (2 lantai), Perpustakaan kini menempati Gedung seluas 5600.19 m² (3 lantai). Terdapat fasilitas baru di Gedung tersebut, seperti ruangan audio visual, ruang multimedia, ruang theater, ruang diskusi, dan ruang correl. Untuk menunjang aktivitas dan kreativitas mahasiswa, Gedung Perpustakaan juga dilengkapi dengan *rooftop*.

Baik jumlah dan kualitas sumber daya manusia yang tersedia untuk perpustakaan telah meningkat. Perpustakaan menerima tiga calon pustakawan dengan latar belakang pendidikan S1 perpustakaan. Selain itu, Perpustakaan UIN

Mataram mensertifikasi 9 pustakawan di 4 klaster yang berbeda antara tahun 2016 hingga 2019, diantaranya (klaster pengembangan koleksi, klaster literasi informasi dan promosi perpustakaan, klaster layanan pengguna, dan klaster pengolahan bahan pustaka).

Saat ini, Perpustakaan UIN Mataram masih terus mengembangkan serta memperkuat potensi diri, dan membuat berbagai bentuk kekurangan sebagai ajang untuk meningkatkan potensi dan tantangan untuk selalu berubah dengan dinamis ke arah yang lebih baik.

3.2. Visi dan Misi UPT Perpustakaan UIN Mataram

1. Visi

Menjadi perpustakaan yang unggul di dalam Informasi dan Teknologi, serta menjadi sumber rujukan kebudayaan lokal (Sasak, Samawa, dan Mbojo) di NTB.

2. Misi

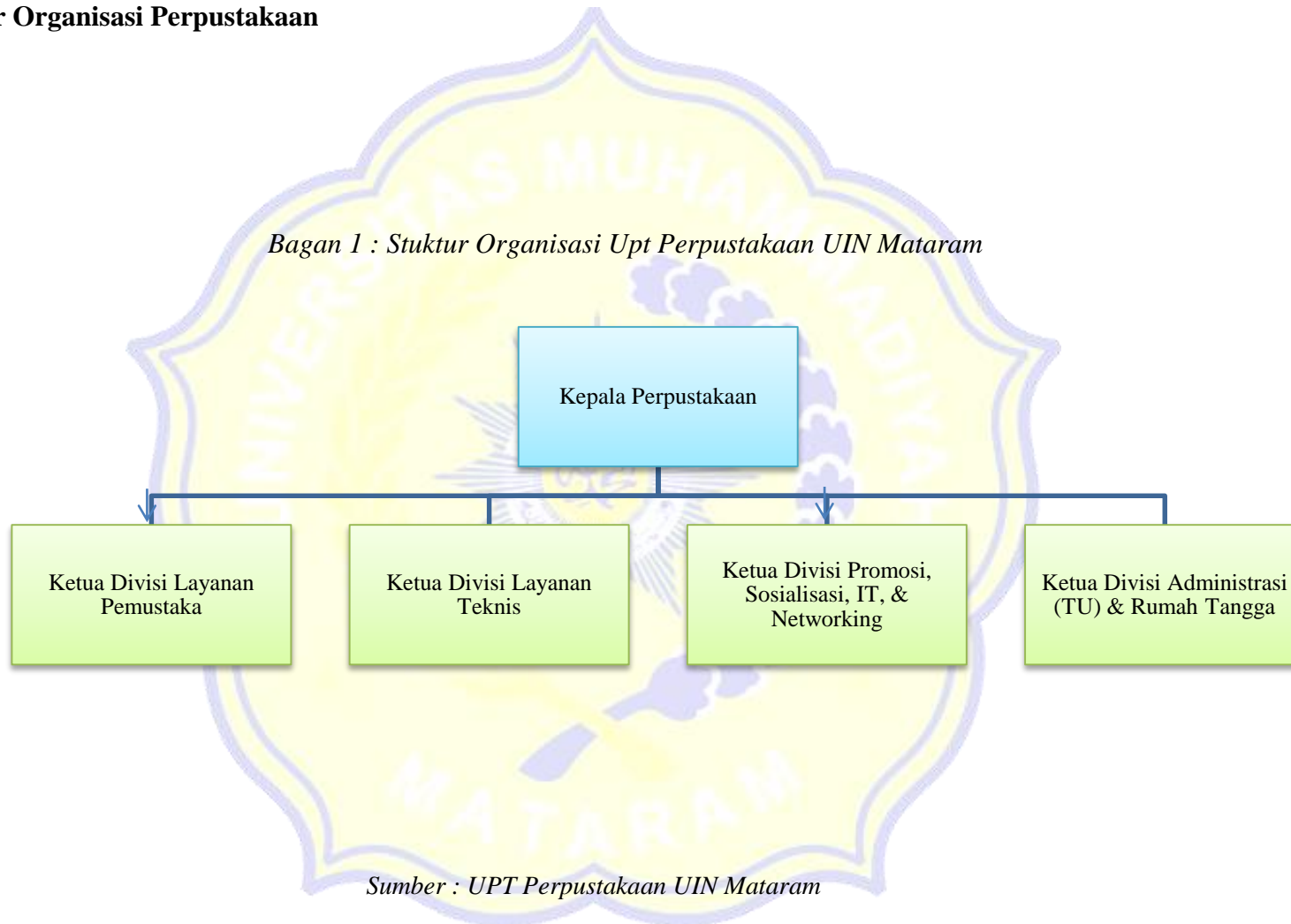
Untuk mewujudkan visi tersebut, maka kami mempunyai misi :

1. Menyediakan informasi untuk seluruh kepentingan sivitas akademik UIN Mataram.
2. Menyediakan informasi untuk seluruh kepentingan sivitas akademik UIN Mataram.
3. Membangun Sasambo (Sasak, Samawa, Mbojo) Corner dan menjadikan perpustakaan.
4. Meningkatkan kualitas koleksi ilmiah sivitas akademik UIN Mataram (local content).

5. Membangun local institutional repository database sistem.
6. Meningkatkan kuantitas dan kualitas pegawai perpustakaan.
7. Meningkatkan kerjasama dengan institusi lain.



3.3. Struktur Organisasi Perpustakaan



Tabel 1 : Divisi-divisi Upt Perpustakaan UIN Mataram

Divisi Layanan Pemustaka	Divisi Layanan Teknis	Divisi Promosi, Sosialisasi, IT & Networking	Divisi Administrasi (TU) & Rumah Tangga
<ul style="list-style-type: none"> •Layanan pinjam kembali + denda •Layanan pengecekan turnitin •Layanan bebas pustaka •Layanan peminjaman koleksi untuk Munaqasah •Layanan FC dan Scanner •Data dan Laporan 	<ul style="list-style-type: none"> •Konservasi & preservasi bahan pustaka •Weeding koleksi •Alih media bahan pustaka •Akuisisi bahan pustaka (printed & digital) •Pengolahan bahan pustaka (printed & digital) •Registrasi & inventarisasi bahan pustaka (printed & digital) •Data & Laporan 	<ul style="list-style-type: none"> •User Education •Literasi Informasi •Pembuatan spanduk, banner, brosur, dll •Digital Content untuk web •Social media dan mailing perpustakaan •Interlibrary Loan (antar perpustakaan) •Liason Librarian (dengan Fakultas) •MOU dan networking dengan lembaga lain •Maintenance & developing perpustakaan •Maintenance & developing jaringan perpustakaan (hardware & software) •Data & Laporan 	<ul style="list-style-type: none"> •Rencana, Monitoring & Evaluasi Kegiatan Perpustakaan & Kepustakawanan •Anggaran dan BLU Perpustakaan •Koordinasi ke Bendahara BLU, Bendahara Rektorat & Pimpinan •Korespondensi •Penyediaan data akreditasi Perpustakaan •Data & Laporan •Maintenance Fasilitas & Sarana Perpustakaan •Supply & logistic sarana & fasilitas Perpustakaan •Management pemanfaatan fasilitas perpustakaan ke user •Optimalisasi & pengembangan sarana & fasilitas perpustakaan

Sumber : UPT Perpustakaan UIN Mataram

Bagan 2 : Sumber Daya Manusia Upt Perpustakaan UIN Mataram



Sumber : Upt. Perpustakaan UIN Mataram, 2022

3.4. Layanan UPT Perpustakaan UIN Mataram

Sistem layanan yang digunakan oleh UPT. Perpustakaan UIN Mataram yaitu sistem pelayanan terbuka dengan menggunakan layanan otomasi berbasis web dengan software *Senayan Library Management Systems (SLiMs)* versi 8.3.1 Akasia.

Layanan yang diberikan oleh perpustakaan UIN Mataram terdiri dari :

1. Layanan baca ditempat

Dilakukan pemustaka dalam ruang baca yang disediakan pihak perpustakaan diantaranya ruang baca referensi, ruang baca tandon dan ruang baca sirkulasi, ruang baca Bi Corner, ruang baca sasambo.

2. Layanan Sirkulasi.

Kegiatan sirkulasi dilakukan oleh perpustakaan secara otomasi dalam bentuk pinjam meminjamkan koleksi bahan pustaka yang diterapkan perpustakaan maksimal 3 buku pinjaman dengan batas waktu pinjaman 2 minggu dan jika terjadi keterlambatan maka dikenakan sanksi berupa denda sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh perpustakaan.

3. Layanan Referensi dan Tandon.

Layanan referensi ini diberlakukan oleh pihak perpustakaan bukan untuk dipinjamkan bahan pustakanya melainkan hanya dibolehkan untuk baca ditempat dan bisa di fotocopy oleh pemustaka.

4. Layanan Penelusuran.

Layanan penelusuran dapat dilakukan melalui OPAC melalui 6 komputer yang disediakan oleh perpustakaan diruangan referensi. Penelusuran dapat dilakukan secara mandiri maupun dengan bantuan serta bimbingan dari pustakawan di perpustakaan UIN Mataram.

5. Layanan Literasi Informasi.

Layanan literasi informasi dilakukan melalui pengadaan kelas literasi yang diadakan oleh perpustakaan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

6. Layanan peminjaman sarana untuk berkegiatan.

Layanan ini disediakan unntuk menunjang kegiatan civitas akademika yang akan berkegiatan guna mencapai kegiatan tri dharma perguruan tinggi. Layanan ini diatur melalui prosedur khusus yang disesuaikan dengan jenis kebutuhan civitas akademika. Layanan ini berupa layanan peminjaman ruang meeting, ruang correl, ruang diskusi, ruang audio visual, dan ruang multimedia.

3.5. Jam Operasional UPT Perpustakaan UIN Mataram

Jam layanan perpustakaan UIN Mataram pada hari senin sampai hari kamis buka setiap pukul 08:00, istirahat pada pukul 12:00 sampai pukul 13:00 dan tutup pada pukul 16:00. Sedangkan setiap hari jum'at layanan perpustakaan buka pada pukul 08:00, istirahat pada pukul 11:00 sampai pukul 13:00 dan tutup pada pukul 16:30.

3.6. Koleksi di UPT Perpustakaan UIN Mataram

UPT. Perpustakaan UIN Mataram saat ini memiliki total koleksi umum pertanggal 9 Mei 2021 sejumlah 31.223 judul dengan 133.784 eksemplar, koleksi yang sedang dipinjam sebanyak 2636 dan 131.148 total eksemplar tersedia yang dapat dimanfaatkan oleh para pemustaka.

