

Strategi Pelayanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Literasi Mahasiswa UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

**Khairunisyah Abrarrah, Munirul Abidin, Narendra Jumadil Haikal
Ramadhan, Rikza Ammaziroh**

UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, Indonesia
Email: khairunisyahabrarrah@gmail.com

Abstrak: Salah satu hal yang menjadi pilar penting dalam penyelenggaraan pendidikan di perguruan tinggi adalah perpustakaan. Semakin baik kualitas sebuah perpustakaan, tentu akan semakin tinggi juga dampak positif dalam menunjang pendidikan di perguruan tinggi. Perpustakaan pusat UIN Malang telah terakreditasi A. Perpustakaan ini juga telah mengembangkan beberapa layanan elektronik dalam upaya meningkatkan efektivitas penyediaan literatur. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis perencanaan, penerapan, dan dampak dari strategi perpustakaan dalam meningkatkan efektivitas penyediaan literatur melalui layanan elektronik di perpustakaan pusat UIN Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan jenis studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Sedangkan untuk Teknik analisis data yakni melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa: perencanaan strategi peningkatan literasi mahasiswa di perpustakaan pusat UIN Malang dilakukan melalui empat hal, yakni membentuk tim khusus, menganalisis segala hal yang berhubungan melalui analisis SWOT, menyusun perencanaan, berdasarkan pertanyaan 5W 1H, menyelaraskan perencanaan dengan kemampuan, meminta saran kemudian menetapkan perencanaan; terkait penerapan strateginya juga melalui empat kegiatan, yakni pengorganisasian dan pemotivasian, pengenalan layanan elektronik perpustakaan, memperbaiki seluruh masalah dalam pengadaan, dan melakukan evaluasi layanan elektronik; terdapat dua dampak dari layanan elektronik ini, yakni dapat membantu seluruh mahasiswa dalam perkembangan riset dan studi mereka, dan juga layanan ini terbukti berhasil secara efektif dan efisien dalam meningkatkan literasi mahasiswa.

Kata Kunci: Strategi, Perpustakaan Perguruan Tinggi, Literasi Mahasiswa.

Abstract: One of the things that is an important pillar in the implementation of education in universities is the library. The better quality of a library, the higher positive impact in supporting higher education. The central library of UIN Malang has been accredited A. This library has also developed several electronic services in an effort to increase the effectiveness of providing literature. The purpose of this study is to describe and analyze the planning, implementation and impact of library strategies in increasing the effectiveness of providing literature through electronic services at the central library of UIN Malang. This research uses a qualitative approach, with the type of case study. Data collection techniques using observation, in-depth interviews, and documentation. The data analysis technique is through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study concluded that: planning strategies for increasing student literacy in the central library of UIN Malang was carried out through four things; namely forming a special team, analyzing all related matters through a SWOT analysis, drawing up a plan, based on 5W 1H questions, aligning planning with capabilities, asking for advice and then establishing a plan; regarding strategy implementation, there are also four activities, namely organizing and motivating, introducing electronic library services, repairing all problems in complaints, and evaluating electronic services; there are two impacts of this electronic service, namely it can help all students in the development of their research and studies, and also this service has proven to be effective and efficient in improving student literacy.

Keywords: Strategy, College Library, Student Literacy.

Pendahuluan

Salah satu hal yang menjadi tujuan negara Indonesia adalah mencerdaskan kehidupan bangsa. Hal ini tertulis pada pembukaan Undang-undang Dasar 1945. Banyak hal yang bisa dilakukan untuk mencapai tujuan negara tersebut, salah satunya adalah dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yang mampu menunjang upaya peningkatan wawasan pengetahuan, contohnya seperti perpustakaan. Membahas terkait perpustakaan, Maksun menjelaskan bahwa perpustakaan senantiasa mengalami perubahan dan perkembangan. Perubahan dan perkembangan tersebut dimulai dari sistem tradisional, konvensional, otomasi sampai dengan sistem digitalisasi.¹

Bila perpustakaan terdahulu terkesan kurang efektif karena cukup lama untuk mendapatkan literatur yang tepat. Maka saat ini hal tersebut telah berubah, karena perpustakaan saat ini mulai menerapkan digitalisasi perpustakaan, dimana para pemustaka dapat dengan mudah memperoleh literatur yang tepat dalam waktu yang sangat cepat. Dalam digitalisasi perpustakaan ini, literatur yang dibutuhkan dapat ditelusuri secara *online* di manapun dan kapanpun. Dengan demikian para pemustaka dapat mengefisienkan waktu dalam mencari literatur yang mereka butuhkan, sehingga hal ini tentu akan membawa dampak yang sangat baik untuk turut mensukseskan tujuan negara dalam mencerdaskan kehidupan bangsa.

Perpustakaan adalah tempat sentral bagi para mahasiswa untuk memperoleh banyak ilmu pengetahuan yang mereka butuhkan. Seiring perkembangan zaman, maka semakin banyak tantangan yang harus dihadapi oleh perpustakaan. Bila dahulu mahasiswa ingin mencari sebuah literatur maka mereka akan mencarinya ke perpustakaan. Namun fenomena yang terjadi saat ini berbanding terbalik, dimana para mahasiswa sangat tergantung kepada produk teknologi informasi dalam seluruh kegiatannya. Para mahasiswa pun semakin berkurang minatnya terhadap perpustakaan karena mereka dapat dengan mudah mencari literatur hanya dengan melalui internet.²

Kurangnya minat mahasiswa terhadap perpustakaan perlu segera untuk ditangani, dengan berbagai upaya melalui analisis yang baik. Sebenarnya bila dianalisis dengan seksama, literatur yang ada di internet tidak semuanya lengkap dan

¹ Maksun, D. L. Buldanyah, dan B. Prawati, "Aksesibilitas Informasi, Intensitas Komunikasi, dan Efektivitas Layanan Informasi Digital," *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 17, no. 2 (2008); Linda Ayu Karisma dan Isna Faridatun Nadzirah, "Manajemen Mutu Perubahan dalam Peningkatan Kualitas Lembaga Pendidikan Islam di Madrasah Aliyah Negeri," *Dirasat: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam* 9, no. 1 (2023): 29-42.

² R. U. Amirullah, "Manajemen Strategi Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Literasi Mahasiswa," *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2022): 1-12. Lihat juga Zainur Arifin dan Sani Rahmawati, "Optimalisasi Manajemen Sarana dan Prasarana sebagai Penunjang Mutu Pembelajaran di Madrasah Aliyah Berbasis Pesentren," *Dirasat: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam* 8, no. 2 (2022): 218-231.

sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Sehingga hal ini bisa menjadi dasar perencanaan strategi perpustakaan dalam meningkatkan efektivitas penyediaan literatur. Hal ini juga dikuatkan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Maksum, dkk, bahwa para mahasiswa yang datang ke perpustakaan bertujuan untuk mencari informasi yang lengkap.³ Sehingga, perpustakaan perlu untuk merancang sebuah strategi guna memenuhi kebutuhan para pemustaka tersebut. Strategi sangatlah penting untuk dimiliki oleh sebuah organisasi, termasuk perpustakaan juga perlu menggunakan strategi dalam segala kegiatannya. Terkait hal ini, Juni Pranoto dan Adam Ibrahim Indrawijaya juga menjelaskan pentingnya strategi bagi suatu organisasi. Juni dan Adam juga meyakini bahwa strategi yang superior akan membawa keberhasilan untuk sebuah organisasi. Strategi bisa tumbuh melalui proses analisis mendalam.⁴

Metode Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode kualitatif. Lexy mengemukakan bahwa metode kualitatif adalah proses penelitian yang akan menghasilkan data deskriptif yakni berupa kata-kata tertulis atau terucap dari narasumber serta perilaku yang bisa diamati.⁵ Pada metode kualitatif ini, peneliti menggunakan pendekatan dengan jenis studi kasus, yakni sebuah bentuk penelitian mendalam terkait sebuah aspek lingkungan sosial dan juga termasuk manusia yang ada di dalamnya. Studi kasus dapat dilakukan terhadap seseorang, sekelompok orang, suku, golongan, lingkungan, ataupun lembaga sosial. Studi kasus juga bisa digunakan untuk meneliti terkait perkembangan sesuatu, ataupun menggambarkan keadaan dari suatu keadaan yang ada. Data yang bisa digunakan dalam studi kasus bisa berupa laporan pengamatan, buku harian, catatan pribadi, buku biografi, ataupun keterangan dari para narasumber.

Penelitian ini akan dilakukan di Perpustakaan Pusat Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Perpustakaan ini berlokasi di Jl Gajayana no. 50, kecamatan lowokwaru, kota Malang. ada beberapa narasumber yang akan menjadi sampel dalam penelitian ini, yakni kepala, sekretaris, koordinator urusan pengembangan koleksi, dan juga koordinator urusan pengembangan teknologi informasi. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan

³ Maksum, dkk, "Aksesibilitas Informasi, Intensitas Komunikasi, dan Efektivitas Layanan Informasi Digital." Lihat juga Muhammad Haq dan Binti Maunah, "Penempatan sumber daya manusia sesuai bidang keahlian dan tanggung jawab di sekolah dasar Islam," *Dirasat: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam* 9, no. 1 (2023): 17-28.

⁴ J. Pranoto dan A. I. Indraejaya, *Strategi Pembaharuan Administrasi dan Manajemen Publik* (Bandung: Alfabeta, 2011).

⁵ L. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014).

observasi/pengamatan terbuka, wawancara, dan dokumentasi.⁶ Sedangkan untuk analisis data menggunakan pendapat sugiyono yang melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.⁷

Hasil Penelitian

Pertama, perencanaan strategi peningkatan literasi mahasiswa. Pada proses perencanaan/formulasi strategi ini, kepala perpustakaan menjelaskan bahwa perencanaan strategi ini berlandaskan dengan renstra dan milsestone yang telah dibuat sebelumnya. Terkait teknis formulasi strateginya, kepala perpustakaan membentuk tim khusus perencanaan strategi yang terdiri dari kepala perpustakaan, sekretaris, koordinator urusan pengelolaan dan pengembangan koleksi, serta koordinator urusan pengembangan teknologi informasi serta seluruh stakeholder perpustakaan. Hal yang dilakukan dalam tahap perencannan ini adalah melakukan pemetaan, penganalisisan menggunakan analisis SWOT, analisis beban kerja, analisis 5W 1H, dan survey serta kunjungan ke perpustakaan yang maju. Sekretaris perpustakaan juga menjelaskan bahwa perencanaan terkait konten/isi pada infrastruktur teknologi informasi yang merancang adalah koordinator urusan pengembangan koleksi dan pengelolaan koleksi. Selain itu koordinator urusan pengembangan teknologi informasi juga menjelaskan bahwa kepala perpustakaan juga turut andil dalam proses penentuan isi/konten seluruh infrastruktur teknologi informasi yang akan dikerjakan oleh koordinator urusan pengembangan teknologi informasi. Untuk perencanaan ini umumnya membutuhkan waktu sekitar satu sampai tiga bulan.

Kedua, pelaksanaan strategi peningkatan literasi mahasiswa. Setelah kegiatan proses perencanaan strategi selesai, maka tahap selanjutnya adalah tahap pelaksanaan. Proses pelaksanaan ini dilaksanakan oleh semua pihak yang diberikan tanggungjawab untuk pelaksanaannya. Contohnya seperti dalam pengembangan layanan literatur berbasis teknologi informasi, maka yang bertanggungjawab terhadap pelaksanaannya adalah koordinator urusan pengembangan teknologi informasi. Dalam pelaksanaan strategi ini, kepala perpustakaan selalu memberi dukungan moril kepada seluruh penanggungjawab. Kepala perpustakaan juga senantiasa melakukan pengawasan kinerja dan juga mengingatkan bila ada sesuatu yang terlupakan oleh penanggungjawab. Terkait evaluasi kinerja akan dilakukan setiap rapat bulanan dan juga setiap rapat tahunan. Pada rapat ini, semua permasalahan yang tengah dialami oleh masing-masing koordinator urusan akan dibahas bersama-sama guna mencari solusi yang tepat untuk penyelesaiannya.

⁶ H. Usman dan P. S. A. Akbar, *Metode Penelitian Sosial* (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2009).

⁷ Sugiyono Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2015).

Saat ini perpustakaan telah memiliki layanan *e-theses*, yakni sebuah layanan *repository* yang terdiri dari kumpulan koleksi seluruh tugas akhir mahasiswa dari berbagai tingkatan strata dan tahun. Selain *e-theses* perpustakaan juga telah memiliki *institutional repository* yang terdiri dari banyak jenis karya tulis mulai dari *prosiding*, *book chapter*, sampai artikel jurnal. Kesemua karya tulis tersebut merupakan hasil dari karya tulis dosen dan tenaga kependidikan UIN Malang. Pada tahun 2017 perpustakaan juga telah mengembangkan *e-resources* yang terdiri sekitar dua ribu buku elektronik yang *open access*. Saat ini perpustakaan juga dalam proses pengembangan layanan *library guides*. Layanan ini dimaksudkan untuk mengarahkan mahasiswa dan dosen agar dapat dengan mudah mencari informasi yang dibutuhkan dan sesuai dengan bidang yang ditekuni.

Pada pelaksanaan strategi ini juga, sekretaris perpustakaan menjelaskan bahwa agar mahasiswa dan dosen dapat mengetahui lebih dalam terkait beberapa layanan perpustakaan yang bisa memudahkan dalam proses pembelajaran dan penelitian mereka, pihak perpustakaan mengadakan kegiatan *online research skills*. Kegiatan ini terdiri dari pengenalan terhadap jenis-jenis literatur, bagaimana agar bisa mendapatkan literatur yang berkualitas, serta menunjukkan beberapa link untuk mengakses banyak artikel-artikel jurnal yang *openaccess*, mulai dari jurnal nasional sampai dengan jurnal internasional. Pada kegiatan ini pihak perpustakaan juga mengenalkan beberapa layanan penyediaan literatur yang dimiliki perpustakaan UIN Malang serta memberikan pelatihan penggunaan software Mendeley dan Zotero.

Ketiga, dampak strategi peningkatan literasi mahasiswa. Penerapan strategi dalam meningkatkan literasi mahasiswa ini memiliki dampak yang cukup signifikan bermanfaat bagi para mahasiswa maupun dosen, hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh kepala perpustakaan. Kepala perpustakaan pernah melakukan sebuah riset terhadap beberapa peserta kelas *online reseach skills* melalui uji pretest dan postest, para peserta juga diminta untuk mengisi angket terkait pelatihan dan fasilitas perpustakaan dan juga dilakukan wawancara terbatas. Berdasarkan data yang diperoleh, maka persentasenya mencapai 86% mahasiswa merasakan manfaat dari semua layanan perpustakaan khususnya dibidang pelatihan dan penyediaan literatur.

Peneliti juga membandingkan hasil wawancara tersebut melalui hasil dokumentasi terhadap beberapa layanan penyediaan literatur berbasis digital yang dimiliki oleh perpustakaan pusat UIN Malang. Pertama, layanan *e-thesis* telah memiliki 19.121 items 100% *fulltext*, sampai saat ini layanan *e-thesis* telah banyak dimanfaatkan oleh banyak orang mulai dari mahasiswa sampai dosen, bahkan items yang ada telah diunduh sebanyak 34.361.631 kali. Layanan *e-thesis* ini juga sangat mudah digunakan dan banyak fitur yang diberikan mulai dari informasi tentang items yang paling banyak diunduh, penulis-penulis terbaik, sampai pada pencarian yang sangat detil yang bisa ditentukan melalui tahun, subjek, devisi, penulis, dan

juga pembimbing. Kedua, layanan *institutional repository* juga banyak memberikan kontribusi manfaat kepada para mahasiswa dan juga dosen. Layanan yang terdiri dari berbagai artikel, *book chapter* dan juga *prosiding* ini memiliki 6.382 item dengan 74% *full text* dan 65% *open access*. Items yang ada pada layanan ini juga telah didownload sebanyak 2.410.133 kali. Layanan ini juga memiliki kemudahan dan kelebihan fitur yang sama dengan layanan *e-thesis*. Ketiga, layanan *online research skill* dengan berbagai informasi penting terkait literatur penelitian serta pelatihan software untuk sitasi melalui riset kepala perpustakaan menunjukkan angka 86% mahasiswa menyatakan bahwa layanan *online research skill* sangat bermanfaat bagi mereka dalam menunjang literatur studi dan penelitian mereka.

Pembahasan

Perencanaan Strategi Peningkatan Literasi Mahasiswa

Pada perencanaan strategi, ada lima hal yang dilakukan yakni pembuatan tim khusus, menjawab pertanyaan pokok perencanaan, analisis SWOT, penyesuaian rencana dengan kemampuan, meminta masukan. Pertama, pembuatan tim khusus untuk pembuatan perencanaan/formulasi strategi. Pada tahap ini kepala perpustakaan membentuk tim khusus yang terdiri dari koordinator urusan pengembangan koleksi, koordinator urusan pengelolaan koleksi, koordinator urusan pengembangan teknologi informasi, sekretaris dan kepala perpustakaan. Pembuatan tim khusus untuk perencanaan/formulasi strategi ini sesuai dengan penjelasan Malayu S. P. Hasibuan. Malayu S. P. Hasibuan⁸ memaparkan jenis-jenis perencanaan yakni sebagai berikut: *joint participation in planning*; bawahan yang melakukan perencanaan, kemudian manajer yang memutuskan; manajer yang melakukan penetapan bagan, kemudian bawahan yang merencanakan; manajer yang melakukan perencanaan namun disesuaikan dengan saran dan masukan dari para bawahan; manajer yang melaksanakan perencanaannya sendiri. Pembuatan tim khusus yang dilakukan kepala perpustakaan ini sesuai dengan jenis perencanaan *joint participation planning*. Melalui jenis perencanaan ini, para bawahan bisa turut berinisiatif dan berpartisipasi dalam merencanakan strategi, dan perencanaan ini akan menjadi lebih berbobot karena melalui beberapa usulan dan pertimbangan dari berbagai pihak.

Kedua, menjawab pertanyaan pokok perencanaan. Pada tahap ini tim khusus akan menjawab seluruh pertanyaan-pertanyaan pokok perencanaan. Mulai dari pelayanan apa yang akan dikembangkan untuk meningkatkan literasi, mengapa

⁸ M. S. Hasibuan, *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah* (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2014). Lihat juga Awaluddin Awaluddin dan Dwi Wahyudiati, "Relevansi Manajemen Kurikulum dan Sarana Prasarana terhadap Kemampuan Technological Pedagogical Content Knowledge (TPACK) Guru Abad 21 di Madrasah Aliyah," *Dirasat: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam* 8, no. 2 (2022): 171-182.

pelayanan tersebut harus dikembangkan, siapa saja yang terlibat, kapan akan dilaksanakan, dimana dan bagaimana pelaksanaannya. Hal ini sesuai dengan penjelasan Malayu dalam bukunya.⁹ Malayu menjelaskan bahwa dalam perencanaan harus menjawab pertanyaan-pertanyaan pokok perencanaan yakni 5W 1H, *what, why, where, when, who*, dan *how*. Semua pertanyaan ini harus dijawab secara ilmiah.

Ketiga, analisis SWOT. Pada analisis SWOT ini tim khusus akan menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari internal maupun eksternal perpustakaan UIN Malang. Analisis SWOT yang dilakukan oleh tim khusus ini dimaksudkan untuk mengetahui posisi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang ada pada perpustakaan. Berdasarkan hasil analisis SWOT tersebut, tim khusus kemudian mengambil strategi untuk mengembangkan penyediaan literatur melalui pemanfaatan *sources gratis*. Melalui pemanfaatan *sources gratis* ini, akan lebih memudahkan mahasiswa dalam mencari literatur untuk studi dan penelitian mereka. Hal ini juga untuk mengatasi ancaman berupa mahasiswa yang beralih minat kepada media elektronik. Hal ini sesuai dengan penjelasan Ratminto dan Winarsih,¹⁰ bahwa salah satu indikator keberhasilan sebuah pelayanan adalah terwujudnya kemudahan akses. Selain itu Vilojen dalam Ratminto dan Winarsih juga menjelaskan hal yang serupa. Menurut Vilojen, prinsip pelayanan ialah mengidentifikasi kebutuhan para konsumen lalu memenuhinya melalui inovasi-inovasi.

Keempat, menyesuaikan rencana dengan kemampuan. Rencana yang dibuat harus disesuaikan dengan kemampuan, mulai dari sumber daya manusianya, finansialnya, barang atau alat yang dibutuhkan dan lain-lain. Hal ini bagaimana yang diungkapkan oleh salah satu anggota tim khusus perencanaan. Penyesuaian rencana dengan kemampuan ini sesuai dengan pendapat Abdul Kadir dan Terra.¹¹ Abdul Kadir dan Terra menjelaskan bahwa langkah membandingkan kebutuhan dengan kemampuan ini melalui identifikasi, bilamana kemampuan belum bisa memenuhi kebutuhan maka bisa melalui pilihan alternatif seperti memodifikasi/mengubah prosedur/tetap menggunakan kemampuan seadanya saja. Kelima, meminta masukan. Setelah semua tahapan perencanaan mulai dari pertama sampai keempat telah selesai, maka tahap perencanaan selanjutnya ialah meminta masukan kepada beberapa *stakeholders* agar memperoleh hasil rencana yang sangat baik. hal ini juga sesuai dengan pendapat Malayu bahwa guna mendapatkan rencana yang terbaik maka memerlukan saran dan pertimbangan yang lebih banyak dari berbagai pihak.

⁹ Ibid.

¹⁰ A. Ratminto dan S. Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013).

¹¹ A. Kadir dan T. C. Triwahyuni, *Pengantar Teknologi Informasi* (Malang: Andi Offset, 2013).

Pelaksanaan Strategi Peningkatan Literasi Mahasiswa

Tahap pelaksanaan strategi peningkatan literasi mahasiswa ini terdiri dari pengorganisasian serta pemotivasian, pengenalan layanan, penyelesaian pengaduan, mengevaluais layanan, melakukan inovasi. Pertama, pengorganisasian dan pemotivasian. Pada tahap ini yang bertugas untuk mengerjakan perencanaan yang dibuat sebelumnya adalah koordinator urusan pengembangan teknologi informasi karena memang hal ini sesuai dengan bidang yang ditekuni. Hal ini sesuai dengan penjelasan Manullang bahwa pengorganisasia atau pembagian pekerjaan dilakukan setelah proses perencanaan telah selesai. Pada proses pelaksanaannya, ketua perpustakaan juga selalu memberikan dukungan atau disebut juga sebagai memotivasi anggota yang menjalankan tugasnya. Hal ini menjadikan para anggota yang bekerja menjadi lebih semangat dalam melaksanakan tugasnya. Keadaan ini sesuai dengan Penjelasan Malayu S. P. Hasibuan, bahwa motivasi dilakukan bisa berguna dalam mendorong gairah kerja bawahan, sehingga bawahan akan bekerja keras dan memberikan seluruh kemampuan dan keterampilannya untuk meujudkan tujuan organisasi.

Kedua, pengenalan layanan. Proses pengenalan layanan ini sering juga disebut sebagai proses promosi, yakni mempromosikan semua pelayanan yang telah direncanakan dan telah disiapkan untuk upaya peningkatan literasi mahasiswa. Tujuan dari promosi ini adalah untuk menarik minat mahasiswa serta memperkenalkan layanan yang telah perpustakaan sediakan untuk seluruh mahasiswa. Kegiatan ini sesuai dengan penjelasan Hartono¹² di mana tujuan dari promosi adalah untuk menarik perhatian, menciptakan kesan, membangkitkan minat dan memperoleh tanggapan. Banyak cara yang dilakukan perpustakaan dalam mensukseskan kegiatan promosi ini, baik dengan menggunakan promosi melalui media sosial maupun melalui kegiatan pelatihan *online research skills*.

Ketiga, penyelesaian pengaduan. Pengaduan yang dilakukan oleh mahasiswa ataupun dosen akan dengan segera ditangani. Kepala perpustakaan juga turut mengawasi penyelesaian pengaduan tersebut. Setelah permasalahan pengaduan selesai maka pihak perpustakaan akan segera mengkonfirmasi kepada seluruh pengguna bahwa pengaduan telah diselesaikan. Hal ini sesuai dengan penjelasan Ratminto dan Winarsih bahwa penyelesaian harus diselesaikan dengan segera, adanya pemantauan, dan adanya penyampaian penyelesaian masalah pengaduan.

Keempat, pengevaluasian layanan. Evaluasi terhadap layanan yang telah direncanakan dan dilaksanakan ini akan dilakukan saat rapat bulanan, tahunan, dan bahkan ketika ada pengaduan masalah yang cukup serius sehingga butuh segera

¹² S. S. Hartono, *Manajemen Perpustakaan Profesional: Dasar-dasar Teori Perpustakaan dan Aplikasinya* (Tanpa tempat: Sagung Seto, 2019).

dievaluasi. Kelima, melakukan inovasi. Seiring perjalanan waktu dan perkembangan zaman, maka pihak perpustakaan juga terus berinovasi, baik itu karena melalui usulan, saran, pengaduan dan juga berdasarkan ide ataupun identifikasi kebutuhan para pemustaka. Hal ini terbukti dari setiap layanan yang ada selalu mengalami perubahan menjadi lebih baik lagi dan lebih lengkap dibandingkan dengan sebelumnya.

Dampak Strategi Peningkatan Literasi Mahasiswa

Terdapat dua dampak dari layanan ini, yakni dapat membantu seluruh mahasiswa dalam perkembangan riset dan studi mereka, dan juga layanan ini terbukti berhasil secara efektif dan efisien dalam meningkatkan literasi mahasiswa. Pertama, membantu dalam perkembangan riset dan studi mahasiswa. hal ini dapat diketahui berdasarkan pengamatan peneliti bahwa fitur yang dimiliki dari layanan literatur digital yang diberikan sangat baik dan memudahkan para mahasiswa untuk mencari literatur sesuai dengan bidang riset ataupun studi mereka. Kemudahan dan keefektifan dari layanan literatur digital ini merupakan indikator dari pelayanan yang baik dan hal ini sesuai dengan penjelasan Ratminto dan Winarsih.¹³

Kedua, bukti keberhasilan strategi peningkatan literasi mahasiswa ini adalah melalui informasi yang ada pada layanan tersebut dan juga berdasarkan riset yang telah dilakukan sebelumnya. Terkait layanan pelatihan *online research skills*, Kepala perpustakaan mengemukakan bahwa tingkat manfaat yang dirasakan mahasiswa terhadap layanan ini sebanyak 86%. Data ini diperoleh melalui sebuah riset terhadap beberapa peserta kelas *online reseach skills* dengan menggunakan uji pretest dan posttest, para peserta juga diminta untuk mengisi angket terkait pelatihan dan fasilitas perpustakaan dan setelah itu dilakukan wawancara terbatas.

Tidak hanya itu, peneliti juga membandingkan hasil wawancara tersebut melalui hasil dokumentasi terhadap beberapa layanan penyediaan literatur berbasis digital yang dimiliki oleh perpustakaan pusat UIN Malang. Pertama, layanan *institutional repository* juga banyak memberikan kontribusi manfaat kepada para mahasiswa dan juga dosen. Layanan yang terdiri dari berbagai artikel, *book chapter* dan juga prosiding ini memiliki 6.382 items dengan 74% *full text* dan 65% *openaccess*. Item yang ada pada layanan ini juga telah diunduh sebanyak 2.410.133 kali. Layanan ini juga memiliki kemudahan dan kelebihan fitur yang sama dengan layanan *e-thesis*.

Kedua, layanan *e-thesis* telah memiliki 19.121 items 100% *full text*, sampai saat ini layanan *e-thesis* telah banyak dimanfaatkan oleh banyak orang mulai dari mahasiswa sampai dosen, bahkan items yang ada telah diunduh sebanyak

¹³ Ratminto dan Winarsih, *Manajemen Pelayanan*.

34.361.631 kali. Layanan *e-thesis* ini juga sangat mudah digunakan dan banyak fitur yang diberikan mulai dari informasi tentang items yang paling banyak diunduh, penulis-penulis terbaik, sampai pada pencarian yang sangat detil yang bisa ditentukan melauai tahun, subjek, devisi, penulis, dan juga pembimbing penelitian. Kemudahan akses dan keefisienan dari layanan literatur digital ini merupakan indikator dari pelayanan yang baik dan hal ini sesuai dengan penjelasan Ratminto dan Winarsih.

Kesimpulan

Perencanaan layanan berbasis teknologi informasi di perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dilakukan dengan 5 langkah, kemudian penerapan layanan berbasis teknologi informasi dilakukan dengan 4 langkah penerapan. Selain itu, pengenalan layanan teknologi informasi perpustakaan juga melalui media penyelenggaraan pelatihan ORS. Dampak penerapan layanan berbasis teknologi informasi di perpustakaan pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang dapat memudahkan para pemustaka dalam studi dan penelitian mereka, para pemustaka juga dapat melakukan pencarian atau penelusuran informasi terkait studi dan penelitian mereka dengan lebih mudah, dimanapun dan kapanpun, sehingga studi dan penelitian dari para pemustaka menjadi lebih efektif dan efisien. Pemustaka juga mendapatkan berbagai informasi dari berbagai macam jenis referensi. Dampak positif lainnya adalah pengawasan layanan guna meningkatkan literasi mahasiswa menjadi lebih tertib, efektif, biaya lebih rendah, keasalahan lebih sedikit, memudahkan perencanaan selanjutnya dan memudahkan dalam pembuat keputusan.[]

Daftar Pustaka

- Amirullah, R. U. “Manajemen Strategi Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Literasi Mahasiswa.” *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2022): 1–12.
- Arifin, Zainur, dan Sani Rahmawati. “Optimalisasi Manajemen Sarana dan Prasarana sebagai Penunjang Mutu Pembelajaran di Madrasah Aliyah Berbasis Pesentren.” *Dirasat: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam* 8, no. 2 (2022): 218-231.
- Awaluddin, Awaluddin, dan Dwi Wahyudiati. “Relevansi Manajemen Kurikulum dan Sarana Prasarana terhadap Kemampuan Technological Pedagogical Content Knowledge (TPACK) Guru Abad 21 di Madrasah Aliyah.” *Dirasat: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam* 8, no. 2 (2022): 171-182.
- Haq, Muhammad, and Binti Maunah. “Penempatan sumber daya manusia sesuai bidang keahlian dan tanggung jawab di sekolah dasar Islam.” *Dirasat: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam* 9, no. 1 (2023): 17-28.

- Hartono, S. S. *Manajemen Perpustakaan Profesional: Dasar-dasar Teori Perpustakaan dan Aplikasinya*. Tanpa tempat: Sagung Seto, 2019.
- Hasibuan, M. S. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Yogyakarta: Bumi Aksara, 2014.
- Kadir, A., dan T. C. Triwahyuni. *Pengantar Teknologi Informasi*. Malang: Andi Offset, 2013.
- Karisma, Linda Ayu, and Isna Faridatun Nadziroh. "Manajemen Mutu Perubahan dalam Peningkatan Kualitas Lembaga Pendidikan Islam di Madrasah Aliyah Negeri." *Dirasat: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam* 9, no. 1 (2023): 29-42.
- Maksum, Maksum, D. L. Buldansyah, dan B. Prawati. "Aksesibilitas Informasi, Intensitas Komunikasi, dan Efektivitas Layanan Informasi Digital." *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 17, no. 2 (2008).
- Moleong, L. J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.
- Pranoto, J., dan A. I. Indraejaya. *Strategi Pembaharuan Administrasi dan Manajemen Publik*. Bandung: Alfabeta, 2011.
- Ratminto, A., dan S. Winarsih. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Sugiyono, Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Usman, H., dan P. S. A. Akbar. *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Bumi Aksara, 2009.