

STRATEGI PENGELOLAAN PERPUSTAKAAN DIGITAL UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA DI PERGURUAN TINGGI

Robbiyatul Jannah

Anang Kistyanto

Dewie Tri Wijayati Wardoyo

Program Studi Manajemen, Universitas Negeri Surabaya

E-mail: robbiyatuljannah@unesa.ac.id

Abstrak: Kemajuan teknologi mendorong urgensi pengelolaan perpustakaan digital guna mendukung mutu layanan pendidikan tinggi. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi pengelolaan perpustakaan digital di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya (FIP UNESA) dalam upaya meningkatkan pelayanan prima. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui studi kasus tunggal holistik. Penelitian ini menemukan bahwa penerapan manajemen terencana, pengembangan infrastruktur teknologi, pelatihan berkelanjutan, serta evaluasi berbasis umpan balik pemustaka berdampak positif pada efisiensi layanan dan kepuasan pengguna. Namun, keterbatasan sumber daya manusia dan kurangnya pelatihan pustakawan masih menjadi hambatan utama. Penelitian menyimpulkan bahwa pelatihan berkesinambungan dan peningkatan kompetensi SDM merupakan faktor krusial dalam mewujudkan pelayanan perpustakaan digital yang optimal.

Kata kunci: Pengelolaan Perpustakaan Digital, Pelayanan Prima, Manajemen Strategi, Teknologi.

Abstract: Technological advancements highlight the urgent need for digital library management to support the quality of higher education services. This study aims to analyze the management strategies of digital libraries at the Faculty of Education, Universitas Negeri Surabaya (FIP UNESA), in enhancing service excellence. A descriptive qualitative approach with a holistic single case study method was employed. The findings reveal that implementing well-planned management, developing technological infrastructure, providing continuous training, and conducting user feedback-based evaluations positively affect service efficiency and user satisfaction. However, limitations in human resources and insufficient librarian training remain significant obstacles. The study concludes that continuous training and improvement of human resource competencies are crucial factors in delivering optimal digital library services.

Key words: Digital Library Management, Service Quality, Strategic Management, Technology.

Di era disruptif ini, inovasi teknologi membawa pergeseran besar di berbagai sektor, termasuk pendidikan. Perguruan tinggi sebagai institusi yang berperan dalam mencetak sumber daya manusia unggul, inovatif, dan kompetitif, harus mampu beradaptasi dengan perubahan ini. Dalam menghadapi perubahan, perguruan tinggi harus menjawab pertanyaan kunci dalam manajemen strategis: "Strategi apa yang perlu dijalankan?" (David, 2011, p11). Perguruan tinggi memegang peran vital dalam pembangunan bangsa melalui Tri Dharma Perguruan Tinggi pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada

masyarakat yang turut berkontribusi pada kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Pada 2024, Universitas Negeri Surabaya (UNESA) berhasil meraih prestasi sebagai satu-satunya PTNBH yang unggul pada dua Indikator Kinerja Utama (IKU), yaitu IKU 4 (praktisi mengajar di kampus) dan IKU 6 (program studi bekerja sama dengan mitra kelas dunia). Prestasi ini menjadi dorongan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan tata kelola PTN-BH, dengan komitmen untuk menjadi perguruan tinggi yang unggul, adaptif, inovatif, dan berdaya saing global. Keunggulan kompetitif menjadi kunci keberhasilan jangka panjang, sehingga

prestasi yang ada perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan (David, 2011, p11).

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi, Universitas Negeri Surabaya (UNESA) perlu beradaptasi dan berinovasi untuk meningkatkan layanan pendidikan. David (2011) menekankan pentingnya organisasi untuk mengidentifikasi dan menyesuaikan diri dengan perubahan. Proses manajemen strategis membantu organisasi beradaptasi secara efektif dalam jangka panjang. Salah satu elemen kunci adalah perpustakaan, yang kini bertransformasi menjadi perpustakaan digital, memungkinkan akses mudah ke berbagai sumber informasi, baik akademik maupun non-akademik.

Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) UNESA berkomitmen menyediakan layanan pendidikan berkualitas tinggi, fokus pada pengelolaan perpustakaan digital untuk meningkatkan pelayanan prima. Seiring dengan pertumbuhan jumlah mahasiswa dan program studi yang kini mencapai 21 program studi dan lebih dari 6.000 mahasiswa, perpustakaan harus memberikan layanan efektif dan efisien. Tantangan ini semakin kompleks dengan pesatnya perkembangan teknologi yang mengharuskan penyelenggara layanan publik beradaptasi dengan globalisasi (Nurhayati, 2024:60). Peningkatan jumlah program studi di FIP UNESA menuntut pengelolaan akademik dan administrasi yang sistematis dan terintegrasi. Namun, keterbatasan kompetensi dan jumlah tenaga kependidikan berisiko menurunkan kualitas layanan, sehingga penting bagi institusi untuk membina personelnya agar memahami pentingnya pelayanan (Nurhayati, 2024, p123).

Salah satu sektor yang terdampak oleh keterbatasan sumber daya adalah pengelolaan perpustakaan FIP UNESA. Dengan koleksi sekitar 4.513 buku dan hanya satu petugas perpustakaan, beban kerja yang berlebihan berdampak langsung pada mutu layanan. Keterbatasan sumber daya manusia ini menghambat akses terhadap koleksi, memperlambat proses administrasi, dan menurunkan efisiensi pengelolaan. Akibatnya, kepuasan pemustaka menurun dan mempengaruhi efektivitas proses pendidikan. Pelayanan publik yang baik

dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, sementara pelayanan yang buruk justru menurunkan kepuasan tersebut. Oleh karena itu, penyelenggara layanan publik bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang profesional, akuntabel, dan optimal agar kualitas layanan terus meningkat (Nurhayati, 2014, p5).

Dengan jumlah mahasiswa yang mencapai sekitar 6.133 orang, kebutuhan akan layanan perpustakaan yang cepat dan efisien menjadi sangat mendesak. Mahasiswa memerlukan akses yang mudah dan cepat terhadap bahan referensi untuk mendukung studi mereka. Namun, keterbatasan petugas perpustakaan dan proses pengelolaan yang masih dilakukan secara manual membuat layanan perpustakaan tidak mampu memenuhi kebutuhan tersebut. Pemanfaatan teknologi yang masih minim dalam pengelolaan perpustakaan semakin memperburuk situasi ini. Berikut adalah rincian jumlah mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) Universitas Negeri Surabaya (UNESA).

Tabel 1.. Jumlah Mahasiswa FIP UNESA

Periode	Jumlah
Gasal 2023/2024	5555
Genap 2023/2024	5023
Gasal 2024/2025	5783
Genap 2024/2025	6133

Sumber: Direktorat Pendidikan dan Transformasi Pendidikan UNESA

Dengan jumlah pengunjung yang banyak, tentu saja berdampak pada kinerja pengelolaan perpustakaan yang kini hanya ditangani oleh satu petugas perpustakaan. Mutu sumber daya manusia menjadi kunci penentu atas kualitas pelayanan, karena sebagai aset dan mitra, SDM menentukan tumbuh kembangnya institusi. Manajemen institusi harus memiliki tujuan dan sasaran untuk menjadi institusi terdepan dan terpercaya, dengan filosofi tumbuh berkembang bersama kepuasan pelanggan (Rahmayanty, 2010, p38). Berikut adalah data pengunjung FIP UNESA tahun 2025.

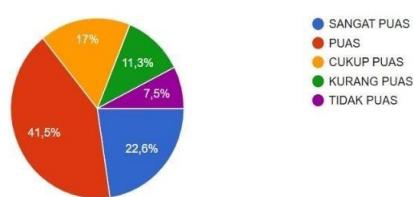
Tabel 2. Jumlah pengunjung FIP UNESA Tahun 2025

Jumlah Pengunjung	
Januari	518
Februari	1947
Maret	871
April	839

Berdasarkan hasil survei kepada 53 pengunjung, ditemukan bahwa 11,3% pengunjung mengungkapkan ketidakpuasan mereka, sementara 7,5% pengunjung menyatakan ketidakpuasan terhadap efisiensi pelayanan. Meskipun perpustakaan telah berupaya memberikan layanan terbaik, hasil ini menunjukkan adanya kekurangan dalam hal efisiensi dan kemudahan akses. Mengingat tuntutan tugas serta kesibukan akademik dan nonakademik, mahasiswa membutuhkan layanan yang praktis dan dapat diakses secara real-time. Berbeda dengan perpustakaan konvensional yang memiliki keterbatasan waktu operasional, perpustakaan digital memungkinkan akses tanpa batasan waktu, memberikan kemudahan bagi pemustaka untuk mengakses informasi kapan saja dan di mana saja.

Bagaimana efisiensi dan ketepatan waktu layanan perpustakaan?

53 jawaban



Gambar 1. Diagram efisiensi dan ketepatan waktu layanan perpustakaan.

Kualitas pelayanan di perpustakaan dapat diukur melalui beberapa indikator, seperti kepuasan pemustaka, kecepatan layanan, dan kemudahan akses informasi. Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator utama keberhasilan layanan perpustakaan (Mulyadi, 2016, p120). Oleh karena itu, strategi pengelolaan perpustakaan digital yang efektif sangat penting untuk meningkatkan kualitas

pelayanan prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. Hal ini selaras dengan tujuan manajemen strategis, yang berfokus pada penciptaan peluang baru dan pengoptimalan tren yang ada untuk masa depan (David, 2011, p5).

Namun, terdapat beberapa permasalahan yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan UNESA. Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan UNESA menghadapi beberapa permasalahan yang menghambat peningkatan kualitas pelayanan. Pertama, keterbatasan sumber daya, di mana perpustakaan kesulitan menyediakan koleksi buku dan sumber daya digital yang memadai, sehingga akses yang efisien terhadap e-jurnal dan database sering terhambat, mengganggu proses belajar dan penelitian. Perpustakaan digital dapat membantu mengatasi hal ini dengan memungkinkan akses koleksi antar perpustakaan tanpa harus mengunjungi perpustakaan lain (Mulyadi, 2016, p58). Kedua, masalah pelatihan staf, di mana petugas perpustakaan belum memiliki keterampilan atau pelatihan yang memadai terkait teknologi informasi, yang penting untuk memastikan kualitas pelayanan yang optimal, terutama dalam hal pelestarian dan penyimpanan bahan pustaka (Mulyadi, 2016, p127).

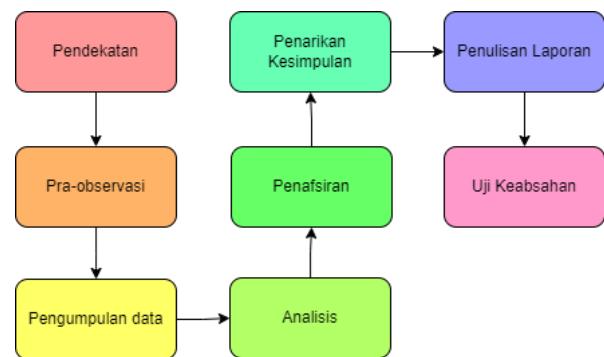
Berdasarkan latar belakang yang telah disajikan, peneliti melakukan riset yang berjudul "Strategi Pengelolaan Perpustakaan Digital Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima Di Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan UNESA." Penelitian ini mengidentifikasi tiga rumusan masalah utama dalam pengelolaan perpustakaan digital di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya (FIP UNESA). Pertama, bagaimana kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh Perpustakaan FIP UNESA. Kedua, apa hambatan dalam pengelolaan dan penerapan strategi perpustakaan digital, serta solusi yang dapat diambil untuk mengatasinya. Ketiga, bagaimana strategi pengelolaan perpustakaan digital yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima di Perpustakaan FIP UNESA.

Penelitian ini juga memiliki tiga tujuan utama. Pertama, untuk mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan prima yang diberikan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan UNESA. Kedua, untuk menganalisis hambatan yang dihadapi dalam pengelolaan dan penerapan strategi perpustakaan digital, serta menemukan solusi yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut. Ketiga, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pengelolaan perpustakaan digital yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima di perpustakaan tersebut.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus tunggal holistik, yang bertujuan untuk menggali fenomena secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata, khususnya terkait strategi pengelolaan perpustakaan digital di Fakultas Ilmu Pendidikan UNESA. Studi kasus cocok digunakan karena penelitian ini berfokus pada pertanyaan "how" atau "why" dalam fenomena kontemporer, dengan sedikit kontrol terhadap peristiwa yang diselidiki (Yin, 2022). Menurut Yin (2022), studi kasus memungkinkan pengumpulan data dari berbagai sumber seperti wawancara, observasi, dan dokumen. Penelitian ini menerapkan desain studi kasus tunggal untuk menganalisis secara rinci tentang penerapan strategi pengelolaan perpustakaan digital, dengan tujuan memperbarui atau menguraikan teori khusus dalam konteks pelayanan perpustakaan. Metode ini sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin mengeksplorasi lebih dalam mengenai layanan di perpustakaan FIP UNESA untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima.

Peneliti dalam penelitian kualitatif berperan sebagai instrumen utama yang berinteraksi secara alamiah dengan subjek tanpa tekanan, untuk menghasilkan data yang valid dan etis (Sugiyono, 2018; Moleong, 2018).

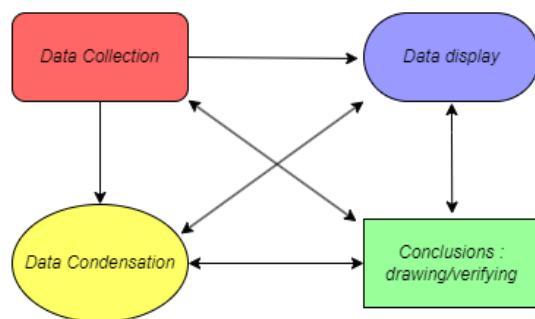


Gambar 2. Tahapan Penelitian Studi Kasus.

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan, dimulai dengan pendekatan kepada Kepala Laboratorium Riset FIP UNESA dan pegawai terkait, dilanjutkan dengan pra observasi, serta pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumen-dokumen terkait. Peneliti berfungsi sebagai perencana, pelaksana, pengumpul data, penganalisis, penafsir, dan pelapor hasil penelitian, yang semuanya bertujuan untuk menyusun strategi yang menjadi kunci keberhasilan atau kegagalan organisasi (David, 2011).

Penelitian ini dilaksanakan pada Mei hingga Juni 2025 di Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan UNESA, Kampus UNESA, Gedung O3 lantai 1, Surabaya. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa FIP UNESA, dengan sampel yang terdiri dari mahasiswa yang mendaftar sebagai pengunjung perpustakaan FIP UNESA. Sumber data penelitian mencakup informan yang dipilih melalui purposive sampling, yaitu Dr. Mohammad Syahidul Haq, Irawan SE, Fitri Kurnia Sari, Widya Timur Panca Retno Ningsih, dan Beni Yulianto. Selain itu, data sekunder berupa dokumen seperti Renstra FIP UNESA dan website resmi FIP UNESA juga digunakan, dengan pengumpulan data melalui observasi langsung di lokasi penelitian.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengumpulkan informasi terkait strategi pengelolaan perpustakaan digital dan kualitas pelayanan yang diterapkan di FIP UNESA. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi lebih mendalam dari informan terkait, seperti petugas perpustakaan dan tenaga kependidikan, guna mendapatkan data yang



valid dan relevan (Sugiyono, 2010, p10). Dokumentasi digunakan untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara, serta menyediakan bukti tambahan berupa foto dan literatur yang mendukung penelitian (Sugiyono, 2010, p240).

Gambar 3. Analisis Data Miles, Huberman, dan Saldana.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan pendekatan interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana, yang melibatkan tiga tahap utama, yaitu pemapatan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Pemapatan data dilakukan dengan memilih informasi yang relevan sesuai dengan fokus penelitian, lalu mengorganisasikan data ke dalam kategori tematik. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi, tabel, dan kutipan dari informan untuk memperjelas hasil temuan. Penarikan kesimpulan dilakukan secara induktif, berdasarkan pola, tema, dan hubungan antar data yang muncul berulang kali di lapangan. Proses ini bersifat siklikal,

yang berarti peneliti dapat kembali ke tahap sebelumnya apabila ditemukan data baru yang perlu dianalisis ulang.

Keabsahan data dalam penelitian ini diuji melalui empat kriteria: kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas (Sugiyono, 2015). Kredibilitas diuji dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, dan triangulasi sumber serta metode. Peningkatan ketekunan dilakukan dengan melakukan pengamatan secara berkesinambungan dan mencermati data secara sistematis (Sugiyono, 2015). Triangulasi dilakukan dengan memeriksa data dari berbagai sumber, wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan kebenaran informasi yang diperoleh. Dependabilitas diuji dengan meminta audit hasil pengumpulan data kepada dosen pembimbing, sementara konfirmabilitas diuji dengan mengonfirmasi hasil wawancara kepada pihak terkait

HASIL

Kualitas pelayanan prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) UNESA berorientasi pada peningkatan kompetensi pegawai, standar layanan, dan sistem kerja yang efektif dan efisien, dengan tujuan utama meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, transparansi, dan inklusivitas pelayanan bagi civitas akademika. Meskipun memiliki keterbatasan sumber daya manusia (hanya satu petugas), perpustakaan berupaya memberikan layanan yang cepat, responsif, dan ramah dengan memanfaatkan teknologi. Indikator kunci pelayanan prima meliputi kemampuan berkomunikasi, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan akuntabilitas, yang didukung oleh pelatihan berkelanjutan bagi pegawai.

Tabel 3. Hasil Temuan Penelitian

Aspek	Temuan
Kualitas Pelayanan Prima Di Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa	<ul style="list-style-type: none">a) Perpustakaan FIP UNESA fokus pada peningkatan kompetensi pegawai dan sistem kerja yang efisien.b) Meski hanya ada satu petugas, layanan tetap responsif dan ramah.c) Indikator kuncinya meliputi pelayanan kemampuan komunikasi, sikap profesional, perhatian, dan akuntabilitas.
Hambatan Pengelolaan Dan Penerapan Strategi Perpustakaan Digital, Serta Solusi Penyelesaiannya	<ul style="list-style-type: none">a) Terdapat hambatan Keterbatasan koleksi digital, ancaman keamanan siber, infrastruktur teknologi yang terbatas, serta kurangnya pelatihan staf.b) Solusinya melalui peningkatan infrastruktur teknologi, pelatihan berkelanjutan untuk staf, serta pembaruan dan pengembangan koleksi digital secara berkala.
Strategi pengelolaan perpustakaan digital yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan UNESA	<ul style="list-style-type: none">a) Peningkatan infrastruktur TI dan pemutakhiran koleksi secara terus-menerus.b) Pelatihan bagi staf untuk meningkatkan keterampilan dalam mengelola perpustakaan digital.c) Pengembangan konten yang relevan dan berkualitas, serta evaluasi berkala melalui umpan balik dari pemustaka untuk memperbaiki layanan.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Prima Di Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Unesa

Dalam memberikan pelayanan prima kepada pemustaka, petugas perpustakaan menerapkan tujuh aspek pelayanan prima yang mencakup: memberikan kepuasan pada diri sendiri (*self-esteem*), dan memiliki visi (*vision*). Aspek-aspek ini dirancang untuk membantu petugas perpustakaan mengoptimalkan layanan yang diberikan, serta memastikan bahwa pemustaka merasa dihargai dan dilayani dengan sepenuh hati. Pelayanan prima ini tidak hanya penting untuk meningkatkan kualitas pengalaman pemustaka, tetapi juga berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi.

Selain itu, untuk mendukung terciptanya indikator-indikator yang mengukur kualitas layanan, seperti sikap, kemampuan pegawai,

dan kecepatan serta efisiensi proses pelayanan, diperlukan pelatihan yang berfokus pada pengembangan keterampilan komunikasi, empati, pemecahan masalah, dan keterampilan lainnya. Pelatihan ini bertujuan untuk membantu pegawai dalam memberikan pelayanan yang luar biasa dan memastikan bahwa mereka dapat memenuhi harapan pelanggan. Dengan pelatihan yang tepat, organisasi dapat menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pemustaka.

Pelatihan pelayanan prima juga membantu karyawan memahami konsep dasar pelayanan prima, serta mempelajari teknik-teknik penanganan keluhan. Karyawan yang mengikuti pelatihan akan lebih percaya diri dalam melayani pemustaka dan memiliki motivasi lebih tinggi untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Selain itu, pelatihan ini mengajarkan keterampilan komunikasi efektif dan cara menangani

berbagai situasi pelayanan yang mungkin timbul di lapangan. Semua ini bertujuan untuk memberikan solusi yang memuaskan dan tepat waktu bagi pemustaka.

Dengan memberikan pelatihan pelayanan prima secara berkelanjutan, organisasi dapat memastikan bahwa karyawan selalu siap memberikan pelayanan terbaik. Hal ini, pada gilirannya, akan memberikan manfaat positif bagi organisasi, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memastikan bahwa pemustaka merasa diperhatikan dan dihargai. Selain itu, dengan tingkat kepuasan yang tinggi, tingkat retensi pelanggan dan tanggapan yang cepat terhadap permintaan pemustaka juga dapat meningkat, yang menjadi indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan prima.

Pelatihan pelayanan prima tidak hanya memberikan wawasan bagi pegawai, tetapi juga memberikan pengetahuan teknis terkait cara memberikan pelayanan sepenuh hati. Pelatihan ini mencakup teknik dalam menangani keluhan pelanggan dan memberikan solusi yang cepat dan akurat, sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa pegawai memiliki pengetahuan dan pengalaman yang cukup dalam menjalankan tugas mereka secara efektif. Dengan pelatihan yang terus-menerus, pegawai akan mampu meningkatkan kompetensi layanan yang diberikan, sehingga kualitas pelayanan di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya dapat terus meningkat.

Hambatan Pengelolaan Dan Penerapan Strategi Perpustakaan Digital, Serta Solusi Penyelesaiannya

Pengelolaan perpustakaan digital kini menjadi kewajiban bagi unit perpustakaan, mengingat kemajuan teknologi dan informasi yang pesat. Setiap perpustakaan, termasuk di Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) UNESA, sudah memanfaatkan komputer dan jaringan internet untuk mengoptimalkan layanan yang dapat diakses secara online oleh seluruh pemustaka. Hal ini mendukung tercapainya layanan yang lebih efisien dan efektif, sesuai dengan tujuan untuk memberikan kemudahan akses informasi bagi pemustaka di era digital.

Perpustakaan FIP UNESA berupaya meningkatkan kualitas pelayanan prima

dengan menjalankan program-program yang sesuai dengan visi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Visi ini bertujuan untuk mewujudkan Indonesia yang maju dan berdaulat melalui penguatan budaya literasi. Perpustakaan FIP UNESA mendukung visi tersebut dengan menyediakan akses informasi yang luas, koleksi yang beragam, serta fasilitas pencarian yang efektif agar pemustaka dapat dengan mudah menemukan informasi yang relevan.

Sebagai bagian dari implementasi visi tersebut, perpustakaan digital FIP UNESA berfokus pada peningkatan interaksi antar pemustaka untuk berbagi pengetahuan, pengalaman, dan informasi. Hal ini bertujuan untuk menciptakan sebuah komunitas yang peduli terhadap kebutuhan informasi pemustaka dan memperkuat sistem pelayanan yang optimal. Dengan strategi yang terencana, perpustakaan diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat dan meningkatkan literasi informasi di seluruh lapisan masyarakat.

Pengelolaan perpustakaan digital di FIP UNESA juga sejalan dengan kerangka strategis yang diusung oleh Fred R. David, yang menekankan pentingnya visi dan misi yang kuat dalam mencapai tujuan jangka panjang. Perpustakaan FIP UNESA berkomitmen untuk tidak hanya memenuhi standar nasional, tetapi juga untuk memastikan relevansi dan dampak positifnya terhadap pemustaka. Dengan demikian, perpustakaan berperan sebagai pusat pengetahuan yang mendukung kemajuan pendidikan, penelitian, dan pelestarian budaya.

Selain itu, visi pengelolaan perpustakaan digital juga melibatkan sinergi dengan berbagai pihak, seperti Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi, untuk membentuk kebijakan yang mendukung perkembangan perpustakaan digital. Kolaborasi antara institusi pendidikan, akademisi, dan penyedia teknologi sangat penting untuk mengembangkan infrastruktur dan platform digital yang mendukung pengelolaan perpustakaan secara efektif. Pendekatan kolaboratif ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan perpustakaan digital yang inovatif dan berkelanjutan di masa depan.

Misi Perpustakaan Nasional (Perpusnas) Republik Indonesia adalah untuk meningkatkan perpustakaan sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan, Pelayanan Prima Perpustakaan, dan Pelestarian Bahan Pustaka, yang diatur dalam Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2020. Salah satu aspek utama dalam standar nasional ini mencakup infrastruktur bangunan, teknologi informasi, dan sumber daya manusia yang menjadi dasar dalam menjalankan fungsi perpustakaan secara optimal. Penerapan standar ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap perpustakaan memiliki fasilitas yang memadai dan mampu mendukung keberhasilan pelayanan kepada pemustaka.

Pelayanan prima adalah bagian integral dari misi Perpusnas yang bertujuan memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan atau pemustaka. Pelayanan prima mencakup kualitas layanan, kepuasan pemustaka, kemudahan akses, kompetensi staf, umpan balik dari pemustaka, dan inovasi dalam layanan. Komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik tercermin dalam akurasi dan ketepatan informasi, tanggapan yang cepat terhadap permintaan, penyelesaian keluhan yang efektif, serta kemudahan akses informasi yang dapat mengarah pada kepuasan pengguna. Pelayanan prima yang berkualitas menuntut standar yang tinggi serta etika dan integritas dalam setiap interaksi dengan pemustaka.

Selain itu, pelestarian bahan pustaka merupakan fungsi penting dalam menjaga kelestarian bahan pustaka agar dapat digunakan dalam jangka panjang. Fungsi ini sangat krusial untuk memastikan bahwa informasi yang disimpan di perpustakaan tetap dapat diakses di masa depan tanpa adanya kerusakan yang mengganggu ketersediaannya. Oleh karena itu, pengelolaan dan pelestarian bahan pustaka harus dilakukan dengan pendekatan yang hati-hati dan sistematis untuk menjamin keberlanjutan informasi.

Perpustakaan digital di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya (UNESA) tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas

pelayanan kepada pemustaka. Dengan adanya perpustakaan digital, pemustaka dapat mengakses informasi kapan saja dan di mana saja. Hal ini tentunya meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna yang semakin membutuhkan akses informasi yang fleksibel dan mudah. Perpustakaan digital menjadi solusi bagi tantangan yang dihadapi oleh sistem perpustakaan konvensional yang memiliki keterbatasan dalam hal waktu dan akses.

Penelitian yang dilakukan oleh Hafsyah et al. (2023) menunjukkan bahwa mahasiswa yang menggunakan layanan perpustakaan digital melaporkan pengalaman yang lebih positif dibandingkan dengan mereka yang menggunakan layanan perpustakaan konvensional. Hal ini mengindikasikan bahwa perpustakaan digital memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Pengelolaan perpustakaan digital yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna, mempercepat akses informasi, serta mendukung proses pendidikan yang lebih efektif.

Lebih lanjut, Iqbal Al-Parisy et al. (2020) menekankan bahwa pengembangan sistem informasi perpustakaan digital yang terintegrasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan perpustakaan. Fitur pencarian yang canggih dan antarmuka pemustaka yang ramah dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Dengan sistem yang tepat, pemustaka dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka butuhkan tanpa kesulitan. Oleh karena itu, perpustakaan digital adalah elemen kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Fakultas Ilmu Pendidikan UNESA, serta memberikan dampak positif baik bagi pemustaka maupun institusi secara keseluruhan.

Strategi pengelolaan perpustakaan digital yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima di Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan UNESA

Dalam rangka mencapai visi Perpusnas RI, Fakultas Ilmu Pendidikan (FIP) UNESA menerapkan program peningkatan kualitas pelayanan prima, yang bertujuan untuk menyempurnakan layanan perpustakaan digital. Berdasarkan pada Standar Pelayanan

Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh pemerintah, pelayanan prima diharapkan memenuhi kriteria seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, serta kemudahan akses. Hal ini tercermin dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003, yang memberikan pedoman umum bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Implementasi prinsip-prinsip ini dalam konteks perpustakaan digital di FIP UNESA bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pemustaka.

Dalam menghadapi berbagai hambatan yang muncul dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima, FIP UNESA merumuskan langkah-langkah strategis yang berfokus pada penguatan penerapan pelayanan prima, dengan mengintegrasikan pengelolaan perpustakaan digital. Langkah strategis ini tidak hanya bertujuan untuk merespons tantangan yang dihadapi, tetapi juga memperkuat upaya untuk mencapai layanan yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka. Dengan demikian, penerapan langkah-langkah ini diharapkan dapat membawa perubahan positif dalam kualitas pelayanan di perpustakaan FIP UNESA.

Langkah-langkah strategis yang diterapkan oleh Fakultas Ilmu Pendidikan UNESA bertujuan untuk menghasilkan layanan yang berkualitas, relevan, dan adaptif. Dalam konteks ini, pengelolaan

perpustakaan digital yang efektif dan efisien menjadi aspek penting dalam mendukung kualitas pelayanan prima. Program peningkatan kualitas pelayanan prima yang dijalankan secara berkelanjutan akan memastikan bahwa layanan perpustakaan dapat memenuhi harapan pemustaka dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Selanjutnya, untuk mengevaluasi efektivitas dari langkah-langkah strategis yang diterapkan, diperlukan laporan evaluasi yang disusun secara berkala. Laporan ini mencakup hasil evaluasi serta analisis kinerja layanan yang dapat diakses dan dipahami oleh semua stakeholder. Evaluasi ini tidak hanya berasal dari pihak internal, tetapi juga dari eksternal, seperti pemustaka, mitra kerja, dan alumni, yang dapat memberikan umpan balik terkait kepuasan dan harapan mereka terhadap layanan yang diberikan.

Proses evaluasi yang melibatkan umpan balik dari berbagai pihak, baik internal maupun eksternal, menjadi sangat penting dalam memahami kekuatan dan kelemahan dalam sistem pelayanan. Dengan demikian, penyusunan laporan evaluasi secara rutin dan transparan akan menjadi dasar yang kuat untuk perbaikan layanan secara terus-menerus. Melalui pendekatan ini, FIP UNESA dapat memastikan pengelolaan perpustakaan digital yang semakin efektif, serta terus meningkatkan kualitas pelayanan prima yang memberikan dampak positif bagi seluruh pemustaka.

Kapasitas petugas melalui pelatihan berkelanjutan dan optimalisasi komunikasi dengan pemustaka menjadi elemen penting untuk menciptakan layanan yang profesional dan responsif. Pelibatan pengguna dalam proses evaluasi juga menjadi landasan dalam perbaikan layanan secara tepat sasaran.

Melalui pendekatan studi kasus tunggal holistik dengan perspektif teori manajemen strategis Fred R. David, ditemukan bahwa strategi yang diterapkan FIP UNESA berhasil mengatasi tantangan pengelolaan perpustakaan digital di era transformasi digital pendidikan tinggi. Strategi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga berkontribusi terhadap kepuasan pemustaka dan keunggulan institusi secara keseluruhan. Dengan demikian, pengelolaan perpustakaan digital yang adaptif, partisipatif,

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, strategi pengelolaan perpustakaan digital di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya (FIP UNESA) dilaksanakan secara terencana dan berkesinambungan untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima. Strategi pengelolaan perpustakaan digital di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya (FIP UNESA) dilaksanakan secara terencana dan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan prima. Upaya ini meliputi peningkatan infrastruktur teknologi informasi, pembaruan sistem manajemen data, serta penyediaan koleksi digital yang relevan. Selain itu, peningkatan

dan berbasis evaluasi menjadi kunci dalam mencapai layanan prima yang berkelanjutan.

Namun demikian, keterbatasan pengetahuan dan keterampilan pustakawan terutama yang berasal dari latar belakang administrasi prodi tetap menjadi tantangan utama dalam menjaga kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pelatihan secara berkelanjutan bagi pustakawan sangat diperlukan agar kompetensi SDM tetap optimal. Tanpa dukungan SDM yang kompeten, peningkatan infrastruktur dan sistem manajemen perpustakaan tidak akan efektif dalam mewujudkan pelayanan prima.

SARAN

Untuk mengoptimalkan implementasi pelayanan prima pada strategi pengelolaan perpustakaan digital, FIP UNESA adapun saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan infrastruktur teknologi informasi dan sistem manajemen data dengan mengadopsi teknologi terbaru demi efektivitas dan efisiensi.
2. Memberikan pelatihan berkelanjutan kepada petugas untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme mereka.
3. Meningkatkan kolaborasi antar unit serta menambah koleksi dan bahan referensi relevan.
4. Memanfaatkan umpan balik dari pemustaka sebagai bahan evaluasi dan dasar perbaikan.
5. Melakukan pemantauan dan evaluasi berkala terhadap strategi yang diterapkan untuk memastikan relevansi dan efektivitas program

DAFTAR RUJUKAN

- Al Rosid, Moh. Harun, and Riza Alvina, 'Strategi Kepala Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Pengembangan Sistem Informasi Perpustakaan Digital', *Jurnal Tarbiyatuna: Jurnal Kajian Pendidikan, Pemikiran Dan Pengembangan Pendidikan Islam*, 3.1 (2022), pp. 82–96, doi:[10.30739/tarbiyatuna.v3i1.1679](https://doi.org/10.30739/tarbiyatuna.v3i1.1679)
- Andriana, Isni, and others, 'Understanding the Institutional Change and Organizational Transformation: An Exploratory Analysis of Indonesian Higher Education', *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 2024, doi:[10.24294/jipd.v8i6.3890](https://doi.org/10.24294/jipd.v8i6.3890)
- Buschman, J. E., & Leckie, G. J, 'The library as place: History, community, and culture. The Journal of Academic Librarianship' 2007,.
- Cabrerizo, F. J., Morente-Molinera, J. A., Pérez, I. J., López-Gijón, J., & Herrera-Viedma, E, 'A decision support system to develop a quality management in academic digital libraries. Information Sciences', 2015.
- Chowdhury, G. G., & Chowdhury, S, 'Introduction to digital libraries. Facet publishing', 2003.
- David, Fred R, 'Manajemen Strategis Konsep', Jakarta: Salemba Empat, 2011 edisi 12.
- Fahrizandi, Fahrizandi, 'Mengenal E-Book Di Perpustakaan', *Pustablibia: Journal of Library and Information Science*, 3.2 (2019), pp. 141–57.
- Firdausi & Mudjito. 'Layanan Prima Perpustakaan Digital Dalam Meningkatkan Digital Quotient Siswa. *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan* Volume 09 Nomor 01 Tahun 2021, 215-228 .2021.
- Ghozali, Achmad, 'Manajemen Perpustakaan Dalam Pengembangan Program Gerakan Literasi Sekolah Di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Tanjung Bumi Bangkalan' (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2023).
- Ghina & Masruri. 'Strategi Pustakawan Dalam Mewujudkan Layanan Prima Di Perpustakaan SMK Muhammadiyah Cangkringan'. *Indonesian Journal of Library and Information Science* Volume 5. No.1. 2024.
- Gunawan, et al, 'Implementation Of Sustainable Service Improvement In Organizations Using Framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)'. *Seventh Information Systems International Conference (ISICO 2023)*. 2024.

- Hafsyah, Idris Siti, Arifin Ridwan, and Prayitno Heri, 'How Can Libraries Support Student Research?', *Knowledge Garden*, 2023, doi:10.21776/ub.knowledgegarden.202 3.1.1.8'
- Hartono. 'Strategi Pengembangan Perpustakaan Digital Dalam Membangun Aksesibilitas Informasi: Sebuah Kajian Teoritis Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Islam di Indonesia'. *Jurnal Perpustakaan* Vol. 8 No.1 Tahun 2017: 75-91 ISSN 1979 - 9527. 2017.
- Hutasoit, Hidayati Raudhah, 'Perpustakaan Digital Perpustakaan Masa Depan', *Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 6.02 (2012), pp. 52–58.
- Haq et al., (2022)"Android-Based Digital Library Application Development". Article in International Journal of Interactive Mobile Technologies (iJIM). 2022.
- Ilhami, and others, 'Pemetaan Konsep Pelayanan, PSebuah Tinjauan Literaturelayanan Prima, Dan Kepuasan Pelanggan: Tinjauan Literatur', *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, 7 (2024), pp. 1–12.
- Iqbal Al-Parisy, Muhammad, and others, 'Perancangan Tata Kelola Manajemen Dan Layanan Perpustakaan Berdasarkan Metode Kualitatif', *El-Pustaka*, 1.2 (2020), pp. 52–61 <<https://doi.org/10.24042/el-pustaka.v1i2.8505>>.
- Khairaiyarah et al. 'Pelayanan Perpustakaan Sebagai Pusat Sumber Belajar Siswa Di Madrasah Tsanawiyah Nurul Falah Palembang. *Journal Of Social Science Research* Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 5542-5555 E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807- 4246 2023.
- Kristyanto, 'Perpustakaan Digital dan Kelompok Pemustaka Potensial' DOI: 10.24252/kah.v7i2a4. 2019.
- Koizumi, 'Transitions in Public Library Management: From the International Perspective of Strategy, Organizational Structure, and Operation' *Journal of Library Administration*. 2014.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 (Menpan, 2003:2).
- Meiratri et al., 'Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan Berbasis E-library pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Balik Papan', *eJournal Administrasi Publik*, 8 (1): 2020 : 8656-8669 2021.
- Milenia, 'Library Promotion Strategy in the Digital Era: Study at Malang City Public Library'. *Journal of Languages and Education* 2024 VOL. 4, NO. 1, 55–64. 2024.
- Miao & Basham, 'Embracing customer service in libraries'. *Library Management* Vol. 28 No. 1/2, 2007 pp. 53-61. 2006.
- Miles, MB. And Huberman, A.M, Analisis Data Kualitatif Bandung: Remaja Rosdakarya, 1992.
- Moleong, Lexy J, 'Metodologi Penelitian Kualitatif', Bandung: PT Rosdakarya, 2018.
- Mulyadi, 'Pengelolaan Perpustakaan Digital', (2016), Palembang : NoerFikri, pp. 58, 120, 127.
- Nasional, Perpustakaan, 'Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan', Jakarta: Perpustakaan Nasional, 2008.
- Nugroho, 'Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Mendukung Perpustakaan Umum Bertransformasi'. *Media Pustakawan* Vol. 25 No. 4 Tahun 2018. 2018.
- Nugrohoadi, A, 'Menakar peranan pustakawan dalam implementasi teknologi informasi di perpustakaan' Khizanah Al-Hikmah: *Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, Dan Kearsipan*, 2013.
- Nurhayati, 'Strategi Manajemen Pelayanan Publik Prinsip, Asas, dan Dinamika Prosedurnya' (2024).
- Panda, Subhajit, 'Enhancing User Experience and Accessibility in Digital Libraries through Emerging Technologies', no. November (2023), pp. 676–703 <<https://ssrn.com/abstract=4645610>>
- Pendit, Putu Laxman, *Perpustakaan Digital Dari A Sampai Z* (Cita Karyakarsa Mandiri, 2008).
- Rafi Ramadha, 'Pengelolaan Perpustakaan Digital Di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat'.

Jurnal Pustaka Budaya Vol. 10 No 1, Januari 2023 pISSN: 2355-1186 | eISSN: 2442-7799. 2023.

Saleh, Sirajuddin, 'Analisis Data Kualitatif Pustaka Ramadhan, Bandung, 2017.

Salsabila et al., 'Strategi Pengembangan Koleksi Digital Di Perpustakaan Badan Riset Dan Inovasi Nasional'. JURNAL JUKIM Vol 3 No. 1 Januari 2024 | P-ISSN: 2829-0488 E-ISSN: 2829-0518, Hal. 170-179. 2024.

Selmiani et al, 'The Influence of Excellent Service on User Satisfaction in the Technical Implementation Unit of the Universitas Negeri Makassar Library' *Journal of Social Science and Economics (JOSSE)*. 2024.

Siregar & Yasmin, 'Peran Relawan Perpustakaan STAIN As-Sunnah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan'. *Jurnal Ilmiah Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. 2024.

Sugiyono, Sudarwan, 'Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R & D'. *Alfabeta, Bandung*, 2018.

Sugiono, P D, 'Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif', *Alfabeta, Bandung*, 2019.

Sugiyono (2015) *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supriati, Eny, 'Kinerja Pustakawan Di Era Transformasi Digital', *Pustakaloka : Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan Kinerja*, 2024, pp. 126–46, doi:10.21154/pustakaloka.v16i1.10000.

Susanto. 'Desain dan Standar Perpustakaan Digital'. *Jurnal Pustakawan Indonesia* Volume 10 No. 2. 2020.

Sutarno, N S, 'Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik/Sutarno' 2006.

Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2020.

Purnasari, Nurwulan, 'Metodologi Penelitian', 2021.

Rahmayanty, 'Manajemen Pelayanan Prima', Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010..

Wicaksono Andri, ' Metodologi Penelitian Pendidikan', 2022.

Yin, Robert K, 'Studi Kasus : Desain & Metode' Raja Grafindo Persada, (2022).