

**DEVELOPMENT OF LIBRARY SYSTEMS MANAGEMENT  
(DELSMA) UNTUK PENINGKATAN MUTU  
PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI KEAGAMAAN  
ISLAM (PTKI)**

**Kardi**

STAIN Ponorogo, Jawa Timur, Indonesia  
*kardi@stainponorogo.ac.id*

***Abstract***

*The development of library in College of Islamic Studies (PTKI) has rapidly increased, and currently it is not left behind upon the Public Higher Education, as demonstrated by the variety of services provided by PTKI library that brings its unique and distinctive contribution to the development of library services. This advancement is apart from coaching and escort activities continuously held by Director General of Islamic Education, Indonesian Ministry of Religious Affairs in improving the quality of librarians and libraries, such as by conducting a benchmarking program in the form of study visits, internships and further study for educators and education staff in PTKI in the field of library and information science, for instance, by holding upcoming DELSMA 2015 and 2016. DELSMA is a quality improvement program of PTKI's library and librarian organized by Dikti's MORA RI by sending the selected librarians to various countries where their universities have world-class reputation of libraries. In 2015, some countries or universities were visited, such as Queensland, Brisbane, Australia. DELSMA is a very beneficial activity that inspires and motivates librarians to constantly increase knowledge and expertise in a variety of ways, ranging from information technology, system service,*

*work culture, crossculture understanding, and other related benefits of library services.*

**Keywords:** *Improvement, Librarian, DELSMA, PTKI's Library.*

### **Abstrak**

Perkembangan perpustakaan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI) semakin menggeliat tidak mau ketinggalan dengan Perguruan Tinggi Umum, terbukti dengan banyaknya layanan-layanan perpustakaan PTKI yang ikut memberikan warna tersendiri dalam kancah pengembangan layanan perpustakaan yang semakin menunjukkan distingsi masing-masing dengan segala upayanya. Hal ini tidak terlepas dari pembinaan dan pengawalan kegiatan-kegiatan terus menerus diselenggarakan Dirjen Pendis Kemenag RI dalam meningkatkan mutu pustakawan dan perpustakaan PTKI, yang diantaranya dengan cara melakukan program benchmarking berupa studi visit, internship dan studi lanjut bagi Tenaga Pendidikan dan Kependidikan di lingkungan PTKI dalam bidang ilmu perpustakaan dan informasi diantaranya dengan diadakannya DELSMA 2015 dan 2016 yang akan datang ini. DELSMA adalah program peningkatan mutu perpustakaan dan pustakawan PTKI yang diselenggarakan oleh Diktis Kemenag RI dengan mengirimkan pustakawan terpilih ke negara-negara yang memiliki Perguruan Tinggi yang memiliki reputasi perpustakaan Perguruan Tinggi yang maju. Diantaranya pada tahun 2015 sebagai Negara/ Perguruan Tinggi yang dituju adalah Queensland, Brisbane, Australia. DELSMA menjadi kegiatan yang memberi inspirasi dan motivasi bagi pustakawan untuk selalu menambah pengetahuan dan keahlian dalam berbagai hal. Mulai dari teknologi informasi, sistem layanan, budaya kerja, crossculture, dan lain-lain.

**Kata Kunci:** Peningkatan, Pustakawan, DELSMA, Perpustakaan PTKI.

## **A. Pendahuluan**

Perpustakaan adalah salah satu lembaga yang mendukung tercapainya tujuan pendidikan. Perpustakaan akademik juga memiliki peran strategis dalam mendukung keberhasilan proses pembelajaran pada suatu perguruan tinggi, termasuk PTKI. Lebih dari itu, dalam sejarah Islam, Perpustakaan memiliki peran yang cukup signifikan dalam menghantarkan Islam mencapai puncak kejayaan dan keemasan. Perpustakaan PTKI dalam perkembangannya memiliki cita-cita luhur menghantarkan setiap sivitas akademiknya sebagai individu yang memiliki keahlian yang dapat bersaing pada dunia Internasional, selanjutnya secara perpustakaan PTKI juga bercita-cita menempatkan identitas kelembagaan pada peringkat dunia yang diakui secara Internasional sebagai lembaga akademik yang handal yang memiliki sumberdaya manusia berintelektual tinggi dengan produk penelitian yang bermanfaat bagi masyarakat dunia.

Perpustakaan dalam paradigma baru sekarang ini bukan lagi sebagai tempat buku semata, bukan lagi menjadi area baca dan belajar, tetapi lebih dari itu perkembangan zaman menggeser paradigma lama itu menjadi paradigma baru yang menstimulasi perkembangan perpustakaan itu sendiri. Paradigma itu adalah bahwa perpustakaan kini menjadi pusat sumber daya informasi. Ini artinya, setiap perpustakaan merupakan unit kerja yang mengelola informasi berdasarkan kebutuhan pemustakanya, sehingga para pemustaka ini memiliki kompetensi melahirkan informasi baru yang dihasilkan dari informasi yang diperolehnya dari perpustakaan, baik berupa artikel, buku, dan atau produk informasi lain.

Untuk menyelaraskan dengan paradigma ini, perpustakaan dituntut memiliki inovasi dan semangat memperbaiki kondisi perpustakaan yang ada sekarang ini, terutama bagi perpustakaan yang ada di daerah yang masih menjumpai kesulitan untuk berkembang. Selain komunikasi yang kurang proaktif dari daerah ke pemegang kebijakan tingkat lokal maupun pusat, lebih disebabkan karena Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum

siap secara kompetensi, juga belum memadai secara kuantitas, ditambah lagi dengan sarana dan prasarana yang belum bisa dikatakan mendukung. Bukan mustahil untuk diubah menjadi lebih maju. Faktanya negara-negara lain (contoh saja Australia), memiliki perpustakaan yang menjadi tempat favorit masyarakat untuk mengembangkan diri, juga menjadi tempat rujukan bagi peneliti dan mahasiswa untuk menyelesaikan tugas-tugas.

PTKI mulai *concern* untuk mengembangkan perpustakaan sudah dimulai sejak pengiriman delegasi alumni PTAI (waktu itu) untuk belajar manajemen ilmu perpustakaan dan informasi di Universitas Indonesia sejak 1995 dengan model pendidikan S1 Ganda atau S1 Khusus. Dan sekarang mulai menuai hasil. Begitu banyak alumni JIP UI yang bertugas di semua PTKIN sudah memburu saling mengejar untuk memajukan layanan perpustakaan di tempat tugas masing-masing. Yang tidak ada di Perguruan Tinggi umum sebagaimana pustakawan PTKI adalah semangat saling berbagi ikhlas memberi dalam *sharing best practice* karena mereka berjejaring atas dasar *ghirah* silaturahmi, jihad mengembangkan pendidikan tinggi Islam dan tidak punya tendensi selain syiar Islam.

Menyadari pentingnya perpustakaan bagi pengembangan intelektual di masa yang akan datang, Kementerian Agama Republik Indonesia menggagas suatu kegiatan guna membekali pustakawan dan atau kepala perpustakaan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri dengan cara studi banding ke perpustakaan luar negeri yang dikemas dalam judul *Development of Library System Management*. Perpustakaan yang dituju adalah perpustakaan Universitas of Queensland di Brisbane Australia. Perjalanan studi banding ke Brisbane Australia ini diharapkan dapat memberikan semangat baru, nuansa berpikir atau paradigma baru bagi pustakawan peserta DELSMA 2015.

Program DELSMA juga bisa dikatakan sebagai perwujudan dari strategi pengembangan perpustakaan dengan cara *benchmarking*. Terkait dengan cita-cita Perpustakaan PTKI diatas, maka perlu dilakukan penguatan Kelembagaan melalui

peningkatan kualitas pada seluruh aspek manajemen, peningkatan kualitas Pendidik dan Tenaga Kependidikan yang dapat mendukung tercapainya cita-cita Universitas tersebut. Kegiatan DELSMA (Development of Library System Management) merupakan program pertama yang diselenggarakan oleh Kementerian Agama dalam rangka meningkatkan mutu pustakawan/perpustakaan Perguruan Tinggi Keagamaan Islam sebagai bagian penting dalam mendukung tercapainya visi dan misi PTKI.

Tulisan ini bermaksud berbagi pengalaman bagaimana kegiatan DELSMA ini diselenggarakan dan mengetahui hasil yang didapatkan dari kegiatan tersebut. Dari sini pustakawan bisa melakukan *benchmark* dari hasil kunjungannya dengan cara mencangkok hal-hal yang bisa diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi masing-masing peserta DELSMA.

## **B. Pembahasan**

### **1. Benchmarking dan DELSMA dalam Bingkai Peningkatan Mutu Perpustakaan**

*Benchmarking* adalah suatu proses terus menerus yang sistematis untuk membandingkan efisiensi perusahaan sendiri dalam ukuran produktifitas, kualitas, dan praktek-praktek dengan perusahaan-perusahaan dan organisasi-organisasi yang menunjukkan keunggulannya.<sup>1</sup> Pendapat lain mengatakan bahwa *benchmarking* adalah merupakan cara untuk membandingkan dan mengukur jalannya sebuah organisasi secara berulang-ulang dengan organisasi yang mempunyai kelas yang lebih dari dalam atau luar organisasi perusahaan tersebut.<sup>2</sup>

*Benchmarking* merupakan suatu pendekatan proaktif yang memungkinkan pihak manajemen perpustakaan memahami

---

<sup>1</sup> Bengt Karlof dan Suante Ostblom, *Benchmarking: Petunjuk Menuju Keunggulan* (Yogyakarta: ANDI, 1997), hlm. 49.

<sup>2</sup> David Goetsch and Stanley B. Davis, *Introduction to Total Quality: Quality Management for Production, Processing, and Services* (New Jersey: Prentice Hall, 1997), hlm. 77.

pengelolaan perpustakaan yang ideal untuk dapat diberdayakan oleh pemustaka dan agar dapat memotivasi manajemen perpustakaan untuk fokus memperhatikan pada usaha-usaha perbaikan terus-menerus dan mengimplementasikannya. *Benchmarking* menjadi asas manajemen untuk membimbing pihak perpustakaan untuk melihat keluar pada perpustakaan perguruan tinggi lain yang dianggap ideal dan memenuhi standar perpustakaan perguruan tinggi, guna mendapatkan gagasan dan inspirasi yang diperlukan untuk menghilangkan perbedaan perpustakaan yang dibandingkan dengan perpustakaan pesaing yang lebih unggul.<sup>3</sup>

Dalam meningkatkan mutu perpustakaan *benchmarking* adalah salah satu upaya peningkatan mutu pendidikan di PTKI yang menjadi tuntutan yang tidak terelakan. Jargon perpustakaan merupakan jantung perpustakaan semakin menjadi tuntutan sehingga tidak hanya menjadi jargon belaka. *Library is librarian* juga semakin menggejala bagaimana pustakawan PTKI saat ini sudah mulai saling bersinergi untuk mewujudkan bahwa perpustakaan adalah pusat belajar, pusat pembelajaran dan pusat penelitian.

Menurut Tjiptono ada beberapa strategi yang bisa diterapkan untuk merealisasikan tujuan dari *benchmarking* tersebut di antaranya: (a) *riset in-house*; (b) riset pihak ketiga; (c) pertukaran langsung; dan (d) kunjungan langsung. Dari kegiatan DELSMA 2015, strategi yang digunakan adalah strategi kunjungan langsung. Peserta DELSMA 2015 berjumlah 16 orang yang berasal dari 16 PTKIN yang berbeda-beda selama 12 hari melakukan kunjungan ke sejumlah perpustakaan Perguruan Tinggi di Queensland, Brisbane, Australia.

Pustakawan PTKI sekarang sudah bisa berbangga dengan adanya program pengembangan peningkatan mutu pustakawan yang diselenggarakan secara berkala satu kali dalam satu tahun sejak tahun 2015. Hal ini sebenarnya menjadi tantangan tersendiri bagi pustakawan PTKI untuk bisa mengambil kesempatan ini

---

<sup>3</sup> Wiji Suwarno, "Library Benchmarking", *Jurnal Pustakaloka*, Vol. 2, No. 1, Tahun 2010, hlm. 53.

karena bukan hal mudah untuk bisa terjaring dalam kegiatan ini karena harus melalui seleksi yang cukup selektif.

Pengalaman adalah guru yang baik dan guru yang baik adalah guru yang berpengalaman, mungkin ini kata yang tepat untuk memberikan gambaran atas terselenggaranya kegiatan *development Of library system management* (Delsma 2015) bagi pustakawan dan kepala perpustakaan PTKIN ke University of Queensland dan State Library Of Queensland (SLQ) 13-23 Oktober 2015.

Carilah ilmu walaupun ke negeri China, walaupun hadis ini tergolong *maudlu'* alias dipertanyakan status hadisnya, minimal bisa menjadi motivasi tersendiri bagi manusia pembelajar untuk selalu menimba ilmu (pengetahuan/pengalaman) karena pengalaman itu juga guru yang baik sejauh manapun, dimana saja dan kapan saja.

Pustakawan/Kepala Perpustakaan PTKIN seperti mendapatkan anugerah terindah dalam hidupnya diberi kesempatan Diktis Kemenag RI untuk melakukan perjalanan kunjungan ke beberapa perpustakaan di Queensland, Brisbane, Australia pada 13-23 Oktober 2015. Ada beberapa peserta yang memang sejak diberi amanat dan beasiswa S1 ganda di Universitas Indonesia dari Kemenag tahun 1996 kemudian ditugaskan PTKIN karena ikatan dinas dengan lembaga pengirim, tetap komit mengabdikan dirinya untuk pengembangan perpustakaan PTKIN, sehingga kegiatan *Development of Library System Mangement 2015* ke University of Queensland dan State Library of Queensland seakan menjadi *reward* bagi komitmen dan totalitas pustakawan yang telah mengabdikan tenaga dan pikirannya untuk pengembangan perpustakaan masing-masing peserta.

Banyak pelajaran yang bisa dipetik peserta DELSMA 2015 dari perjalanan pustakawan ke beberapa perpustakaan di Queensland ini, baik yang tersirat maupun tersurat, diantaranya yang sangat menarik adalah *cross culture, learning common, learning spaces, e-learning, IT Help*, layanan berbasis teknologi, keramahan dan kesigapan petugas, keterlibatan pustakawan riset dalam pengambilan keputusan kebijakan publik dari beberapa

*Department* di Queensland, *local wisdom* dalam menggunakan *property* dan *furniture* kayu di perpustakaan, layanan terobosan yang tidak hanya berbasis pada buku saja, tapi ada juga memberikan layanan *museum art*, penataan taman yang indah, view ruang layanan yang terintegrasi dengan pemandangan hilir mudik *city cat* di sungai belakang perpustakaan, integrasi teknologi dalam layanan sangat total semisal terkait dengan ketersediaan komputer yang diperuntukkan pemustaka terdeteksi secara online ada berapa komputer yang masih *free* atau kosong belum dipakai, ini memberikan informasi dini kepada pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan dalam menyelesaikan *project* atau tugas.

Dari sekian hal-hal menarik dari hasil kunjungan tersebut ke perpustakaan di Queensland di atas, akan dipaparkan pengalaman perjalanan ini pada permasalahan “ada *local wisdom* di perpustakaan” dari sudut pandang keunikan dan pernah- pernahnya.

## **2. Belajar dari Perpustakaan University Of Queensland dan State Library of Queensland**

Dari pengamatan selama berkunjung ke UQ, perpustakaan sebagai sumber atau pusat informasi nampak sekali dari adanya layanan dengan berbagai model atau bentuk layanan sebagai berikut, *Open 24/7* artinya buka 24 jam total dalam sepekan penuh secara terus menerus. Berarti perpustakaan tidak ada tutupnya. Bahkan di perpustakaan seperti di Mall, bahkan *at home* karena disediakan layanan semua kebutuhan istirahat sampai makan ada di kampus atau perpustakaan.

Sistem pinjam dan kembali koleksi sangat memudahkan pemustaka, ada yang model ATM, pemustaka scan KTA kemudian tekan pilihan di *monitortouch screen* lalu dieksekusi maka buku yang dipilih akan keluar dari mesin layaknya mesin ATM. Demikian juga dengan ketika mengembalikan, pemustaka bisa langsung ke *bookdrop* yang diletakkan di depan pintu masuk dan bahkan di depan pintu gerbang ada juga disediakan *bookdrop*.

Layanan tidak hanya berbasis pada buku tercetak (*printed book*) ada banyak varian, dalam format *e-resources* seperti *e-book*, *e-journal*, dan media audio visual lainnya. Di UQ yang benar-



benar kelihatan perpustakaan itu hanya ada beberapa ruang saja, selebihnya dalam bentuk *learning common* atau *learning spaces* yang menyediakan ruang-ruang dengan berbagai desaintata ruang dan deretan komputer dengan paket layanan yang terintegrasi dengan semua lini layanan.

Bayangan sebuah ruangan besar yang dipenuhi dengan buku, jurnal, majalah ilmiah, dan literatur lainnya yang tidak akan pernah habis dibaca. Jika membayangkan seperti itu maka *UQ Library* punyalebih dari itu. Selain *physical literature* dalam jumlah yang sangat banyak, *UQ Library* juga mempunyai ruang maya yang menyediakan beragam literatur dalam jumlah yang sangat luar biasa.

Lebih dari itu, beragam fasilitas lainnya yang disediakan *UQ Library* akan membuat pengunjung yang haus ilmu pengetahuan, serasa berada di surga. Mempunyai 14 cabang yang tersebar di tiga kampus (St. Lucia, Gatton, dan Ipswich), sampai dengan Februari 2007 *UQ Library* mempunyai koleksi sebanyak lebih dari 2,5 juta volume literatur, 10.853 jurnal dalam bentuk cetakan, dan 47.744 jurnal elektronik, 370.974 buku elektronik, dan 32.645 video.<sup>4</sup>

Selain itu, koleksi literatur *UQ Library* juga dilengkapi dengan 1014 *networked databases* yang langsung terakses ke berbagai jurnal ilmiah di seluruh dunia. Lalu jika pemustaka membayangkan akan kesulitan mencari buku atau jurnal yang diinginkan di antara jutaan sumber yang lain, maka bayangan Anda salah. Dengan sistem informasi yang sangat rapi dan terkomputerisasi, pemustaka akan sangat mudah mencari literatur yang dimaksud. Bahkan, Anda bisa melakukannya dari rumah ditemani dengan secangkir kopi panas.

Peminjaman dan mengembalikan literatur tanpa harus bertemu dengan siapapun. *Incase*, jika pengunjung tidak berhasil menemukan literatur yang dicari, bisa minta bantuan petugas perpustakaan. Dan, jika ternyata literatur yang Anda cari belum tersedia, Anda bisa meminta *UQ Library* untuk menyediakannya.

---

<sup>4</sup> "UQISA News 0507.pdf" 1, accessed June 10, 2016, <http://www.uq.edu.au/ied/associates/UQISA/UQISAnews0507.pdf>.

Selain koleksi literatur dalam jumlah yang sangat besar, UQ Library juga menyediakan berbagai fasilitas untuk menunjang kesuksesan belajar Anda. Ribuan komputer yang terkoneksi dengan internet dengan sangat mudah bisa Anda akses kapan saja untuk semua kebutuhan. Pengunjung bisa menggunakannya untuk browsing internet, menulis artikel, membuat *assignment*, atau bahkan menulis tesis dan disertasi. Untuk keperluan mencetak, hampir di setiap ruangan tersedia printer yang bisa diakses dari komputer manapun. Teknologi untuk para mahasiswa meliputi email, laptop yang dapat dipinjam, akses nirkabel dan pelatihan IT. Untuk keperluan belajar kelompok, UQ Library juga menyediakan ruangan-ruangan khusus yang bisa diboeking. Yang sangat menarik ruangan-ruangan ini dilengkapi dengan berbagai *shopisticated equipments* yang akan sangat membantu proses diskusi.

Selain disediakan alat tulis, beberapa ruangan dilengkapi dengan televisi plasma layar lebar (43 inchi) yang bisa disambungkan dengan laptop atau komputer. Dengan fasilitas ini semua anggota kelompok diskusi dapat dengan mudah melihat apa yang tertera di layar komputer. Ini juga sangat baik untuk melakukan *reherseal* jika akan mempresentasikan tugas atau *project*. Mahasiswa pasca-sarjana berhak untuk menggunakan ruangan khusus ini. Dengan koleksi dan fasilitas yang disediakan, UQ Library memang menjadi tempat yang sangat nyaman untuk belajar.

Beberapa pelajaran penting lain dari perjalanan DELSMA 2015 Ke University Of Queensland, Brisbane, Australia yang belum terkaver secara deskriptif diantaranya sebagai berikut.

- *Cross Culture*. Lain ladang lain belalang, *desa mawa cara Negara mawa tata* (Jawa: *Desa memiliki tata adat dan Negara ada tata aturan*). Demikian halnya ketika kita mulai menginjakkan kaki pertama kali di Brisbane. Sudah begitu banyak hal yang harus kita ikuti menyesuaikan aturan yang diterapkan di sana. Kebiasaan yang mungkin menarik ketika di perpustakaan adalah ketenangan, sejuk tanpa suara, ada larangan mengambil gambar, membunyikan ringtone HP. Dari awal kami sudah diingatkan pendamping untuk tidak

mengambil gambar secara langsung ke wajah pemustaka (user/pengunjung perpustakaan). Demikian juga ketika di jalan raya, kami tidak pernah mendengar suara klakson seperti di Indonesia (yang dengan mudah memainkan klakson), mereka cenderung menginjak rem atau menunggu pejalan kaki sampai berlalu.

- *Learning spaces/learning common*, sebuah ruangan besar yang hanya berupa deretan meja kursi dan alat-alat peraga/pembelajaran yang nyaman untuk diskusi kelompok (*learning collaborative*).
- *E-learning*. UQ menggunakan aplikasi pembelajaran berbasis online menggunakan *moodle*.
- *IT Help*. Setiap pengunjung yang mempunyai masalah dengan laptop atau computer bisa mohon bantuan kepada petugas IT Help untuk mendapatkan solusi masalah yang dihadapi.
- Layanan berbasis teknologi dengan keramahan dan kesigapan petugas, Kami tidak melihat petugas yang duduk manis, rata-rata mereka berdiri dengan sesekali menyambut pengunjung dengan penuh keramahan.
- UQ membuat layanan terobosan yang tidak hanya berbasis pada perpustakaan atau buku saja, tapi ada juga memberikan layanan *museum art*.
- Penataan taman yang indah, dengan pohon *jacaranda* yang eksotik.
- Integrasi teknologi dalam layanan sangat total semisal terkait dengan ketersediaan komputer yang diperuntukkan pemustaka terdeteksi secara online ada berapa komputer yang masih *free* atau kosong belum dipakai, ini memberikan informasi dini kepada pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan dalam menyelesaikan *project* atau tugas.
- Tempat ibadah *multicomplaincy*, kalau Jumat dipakai umat muslim, kalau hari Minggu dipakai kebaktian.
- Desain tata ruang yang variatif, ada *quite room* bebas asap.
- Air kran siap minum ada di mana-mana.
- Tidak ada orang yang jalannya nyantai (melenggang).

- Pustakawan udah *sepuh* (tua) masih produktif.
- Tidak ada uniform bagi pustakawan.
- Di QUT (Queensland University of Technology) memiliki layar megatron yang digunakan mahasiswa untuk display atau presentasi hasil karyanya, yang dipajang di loby pintu masuk Science and Electronic Center (SEC).

### 3. Kunjungan ke State Library of Queensland (SLQ)

Sama halnya dengan kunjungan ke UQ, kunjungan DELSMA ke SLQ memperoleh banyak pengalaman berharga. Di antaranya adalah SLQ dipercaya pemerintah Queensland untuk melakukan penelitian terkait dengan adanya pengambilan untuk kebijakan publik di 8 Departemen di Queensland. Hunting data dan pengolahan data dilakukan langsung oleh seorang Research Librarian secara Team kemudian hasilnya diserahkan kepada Departemen pemohon dengan menanyakan apakah data yang mereka (team) kumpulkan sudah membantu kalau belum team akan mencarikan data yang lebih baik lagi jika masih diberikan waktu tambahan. Ada salah satu peserta yang menanyakan, apakah layanan tersebut berbayar atau gratis, ternyata dijawab oleh pustakawannya, berbayar.

Ada layanan publik di perpustakaan SLQ di mana perpustakaan ini juga menyediakan tempat bagi masyarakat umum untuk berkunjung ke SLQ untuk misalnya membuat alat peraga 3 dimensi, dari berbagai bahan yang sudah disediakan di perpustakaan SLQ seperti bahan seperti jamur yang kemudian dicetak menjadi semacam topeng atau masker yang bisa dicetak langsung di SLQ, ada juga alat cetak 3 dimensi berupa cetakan dari tangan kita (pengunjung) dengan bahan plastik (seperti *manekin*).

SLQ juga mengabadikan ritual kaum Aborigin dalam mengadakan pertemuan di Kuril Dhugen. SLQ mendesain perpustakaan dengan tetap mengabadikan kearifan lokal dengan memajang bunga opium yang dulu pernah menjadi tanaman yang pernah dilarang karena semacam tanaman adiktif. SLQ mendesain perpustakaan dengan menggunakan potensi alam lokal seperti

kayu utuhan yang sangat kuat dan asli hasil tanaman hutan dari Queensland. Kemudian ada beberapa tempat atau lokasi dengan lantai yang berasal dari bahan yang bisa didaur ulang.

Fungsi perpustakaan sebagai wahana rekreasi rileks terkesan sekali kalau diperhatikan dari desain tata ruang yang memperhatikan fungsinya. Ada ruang untuk bermain anak, kemudian ada ruangan yang *view*-nya langsung tertuju ke arah lalu lintas kapal fery yang sering disebut dengan *city cat* di *riverside*.

#### **4. DELSMA Sebagai Program Pengembangan Kelembagaan Perpustakaan**

*Positioning* perpustakaan di lingkungan masyarakat University of Queensland St. Lucia Brisbane Australia sangat tinggi. Hal ini bisa diamati dengan seksama pada pola-pola pengembangan sistem perpustakaan dan strukturisasi pola pengadaan *maintenance* yang dialokasikan untuk pengembangannya. University of Queensland St. Lucia Brisbane Australia tidak tanggung-tanggung untuk mengalokasikan dana pengadaan bagi perpustakaan di lembaga tidak kurang dari sembilan belas koma sembilan triliun. Hal ini tentu berbanding jauh dengan jumlah anggaran yang dialokasikan bagi seluruh perpustakaan yang berada di bawah naungan Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Kementerian Agama Republik Indonesia. Alokasi anggaran perpustakaan di tingkat PTKIN masih menyentuh di level 100-500 juta pertahun. Angka ini tentunya sangat berjarak dengan perhatian segenap pemangku kebijakan di lingkungan University of Queensland St. Lucia Brisbane Australia.

Perhatian University of Queensland St. Lucia Brisbane Australia terhadap pengembangan perpustakaan sangat besar. Hal ini tampak dari semua *maintenance* yang disediakan untuk saran dan prasarana perpustakaan. Dari proses peminjaman, pengembalian, dan pelayanan di perpustakaan, semua itu dilakukan secara mekanistik. Pelayanan perpustakaan tidak berjibaku kepada kebutuhan sumber daya manusia yang berjubel. Fakta ini terlihat dari proses pengembalian buku pinjaman yang dilakukan para

mahasiswa, hal ini hanya akan dilakukan oleh seorang staf yang beranjak untuk menata ulang atau melakukan *shelving* buku kembali ke rak semula. Berikut adalah gambar *maintenance* yang dimiliki oleh Perpustakaan University of Queensland St. Lucia Brisbane Australia tepatnya di Perpustakaan Biologi dan Ilmu-Ilmu Humaniora.

Perpustakaan Biologi dan Ilmu-ilmu Humaniora di University of Queensland merupakan salah satu unit perpustakaan yang terdapat di lingkungan University of Queensland. Perpustakaan ini secara keseluruhan menyajikan koleksi-koleksi perpustakaan dalam bentuk (*e-book*). *Electronic Books* yang disajikan pada perpustakaan Biologi dan Ilmu-ilmu Humaniora di University of Queensland ditunjang sepenuhnya dengan fasilitas komputer untuk akses yang akan dilakukan oleh seluruh mahasiswa di lingkungan perguruan tinggi tersebut. Setiap mahasiswa diberikan kebebasan akses untuk menyelesaikan tugas-tugas perkuliahan mereka secara seksama.

*Free Access of Computer* bagi mahasiswa di lingkungan University of Queensland St. Lucia Brisbane Australia diberikan dalam rangka telusur data kepustakaan yang akan mereka cari di perpustakaan. Pada situasi ini, perpustakaan dibentuk senyaman mungkin sehingga tingkat penggunaan perpustakaan bagi para pemustaka dapat dirasakan secara positif. Fasilitas perpustakaan lain yang diberikan oleh University of Queensland St. Lucia Brisbane Australia kepada mahasiswa berupa ruang diskusi yang bisa diakses oleh setiap mahasiswa dengan cara memesan. Pemesanan ruangan ini diberikan untuk memberikan layanan lain bagi para mahasiswa dalam tahap penyelesaian studi. Pemesanan ini dilakukan oleh setiap pemustaka dengan cara memesannya kepada pihak perpustakaan. Pada saat waktu pemesanan telah dijadwalkan, semua bentuk kegiatan akses perpustakaan akan diberikan kepada pemesan sesuai dengan batas jadwal yang sudah disepakati.

Pelayanan yang nyaman dan memuaskan bagi segenap pemustaka menjadi bagian integral dari rumus pekerjaan

yang dikonsepsikan oleh pemangku kebijakan di University of Queensland St. Lucia Brisbane Australia. Dalam rangka memberikan kenyamanan pelayanan bagi segenap pemustaka, perpustakaan menyediakan ruang tidur untuk para pemustaka yang merasa kelelahan dalam mengunjungi atau melakukan *browsing* data perpustakaan. Perpustakaan University of Queensland St. Lucia Brisbane Australia dibentuk seutuhnya dengan usaha pelayanan prima bagi segenap pemustaka yang melakukan kunjungan.

Besarnya tingkat pelayanan prima yang disediakan oleh pihak perpustakaan didukung sepenuhnya dengan sistem mekanisasi yang disiapkan oleh University of Queensland St. Lucia Brisbane Australia. Pada semua pelayanan yang dilakukan di Perpustakaan University of Queensland St. Lucia Brisbane Australia tidak ada staf perpustakaan yang akan mendampingi semua pelayanan dimaksud. Para mahasiswa hanya akan dipertemukann dengan mesin yang akan memfasilitasi segala kebutuhan mereka dengan perpustakaan. Tidak ada pustakawan yang menjaga perpustakaan, melainkan sudah terkontrol dari perpustakaan pusat. Pustakawanan hanya akan menempati satu meja khusus *help desk* dengan satu komputer di hadapan mereka tanpa adanya pernak-pernik lain selain satu unit komputer yang akan mengarahkan dan mengeksplorasi hal-hal yang belum dimengerti oleh para pemustaka.

Pembentukan sistem perpustakaan yang bertaraf internasional menjadi ikonitas yang diperhatikan oleh pemangku kebijakan di University of Queensland St. Lucia Brisbane Australia. Dari beberapa perpustakaan yang berada di masing-masing unit, perpustakaan pusat memiliki peran signifikan dalam memobilisasi integrasi peminjaman dan pelayanan bagi segenap mahasiswa di University of Queensland St. Lucia Brisbane Australia. Hal ini tergambar secara seksama dari eksplorasi yang disampaikan oleh Bellind,<sup>5</sup> salah seorang pustakawan di Perpustakaan University of

---

<sup>5</sup> Wawancara bersama Bellinda dilakukan pada hari Jumat, 16 Oktober 2015. Pada wawancara dan survei yang dilakukan oleh peserta DELSMA 2015 seorang *guide* pendamping rombongan mengantarkan proses survei ini.

Queensland St. Lucia Brisbane Australia, dengan penjelasannya tentang diberikannya layanan *book dropping* bagi mahasiswa yang akan melakukan pengembalian buku secara otomatis.

Penempatan *book dropping* untuk memfasilitasi pengembalian buku bagi mahasiswa ditempatkan di lokasi yang bisa secara mudah mahasiswa mengaksesnya. Pada perlintasan lalu lalang mahasiswa *book dropping* tersebut ditempatkan. Dari penempatan ini perustakaan seutuhnya mendesain agar mahasiswa dalam padatnya pekerjaan yang dijalankan mampu mengingat kewajiban dan tanggungjawab mereka terhadap pemeliharaan koleksi-koleksi perpustakaan.

*Book dropping* sebagai salah satu mesin pengembalian buku bagi mahasiswa di University of Queensland St. Lucia Brisbane Australia memiliki kelebihan sebagai berikut.

- a. *Book drop* berada jauh di luar area perpustakaan.
- b. Buku dari *book drop* dibawa mesin pengangkut dan secara otomatis terpisah masuk pada *box* tertentu sesuai dengan klasifikasinya.
- c. Peminjaman mandiri (*self service loan*), yaitu peminjaman yang dilakukan oleh pemustaka sendiri melalui mesin peminjaman (seperti ATM). Prosesnya, pemustaka menelusur dalam daftar buku-buku yang akan dipinjam. Pemustaka menempelkan kartu anggotanya pada sensor pembaca identitas, mengisi pin, kemudian menekan tombol kesepakatan untuk melanjutkan proses. Hanya beberapa waktu, buku yang akan dipinjam tadi keluar dari mesin. Pemustaka tinggal ambil terima *receive* peminjaman, dan selesai proses *self loan service*-nya.
- d. Buku yang terlambat kembali, otomatis terpisah, dan masuk pada *box* tersendiri.
- e. Denda untuk masing-masing buku yang terlambat adalah \$24 UAD setiap harinya.

---

Pendamping tersebut adalah Linda Glasson, salah seorang pendamping dari ICTE (*Institute for Continuing and Teaching English of Foreign Language*).



Setelah dari *Central library*, peserta diajak menuju *References System*. Diterima pada ruang komputer dan diberikan penjelasan oleh Linda Glasson tentang materi *Library Website of UQ*.

- a. Setiap peserta mendapat ID dan Password sebagai student di UQ.
- b. Belajar tentang *library website*.
- c. Memungkinkan untuk melihat UQ library dari Youtube.
- d. Pada library website, dapat diakses beberapa item penting, di antaranya: *references system, kind of services, database of e-material* seperti Springer, Ebsco, Proquest, dan lain-lain yang dapat diakses secara *free* oleh semua *student*.
- e. Naomi divisi olah website dan digital. Penjelasan tentang proses digitalisasi dan system ALMA sebagai software otomasi yang digunakan di SLQ.
- f. *One search system* yang digunakan adalah PRIMO.
- g. Presentasi ketiga dilakukan oleh Hellen divisi Collection Access Area.
- h. Dijelaskannya bahwa koleksi bisa diakses oleh, seluruh masyarakat tetapi harus menjadi member. Bisa mengakses koleksi dan fasilitas perpustakaan secara *free*. Memungkinkan anggota internasional mengakses koleksi digital.
- i. Dilanjutkan dengan perjalanan visit ke bagian The EDGE, yang dimentori oleh Livia, divisi pelayanan the Edge, di mana perpustakaan bagian ini menyediakan peralatan semacam laboratorium untuk menciptakan desain-desain animasi tiga dimensi, pencetakan bentuk animasi dari bahan semacam triplek tipis, pakaian dari jamur, dan lain-lain.
- j. Kunjungan berikutnya dipandu oleh Erika, yang mengajak berkunjung ke ruang anak, di mana anak bisa bermain dan memanfaatkan fasilitas yang disediakan di ruang anak. Ada taman bermain, ada buku bacaan, ada televisi, mainan anak, dan lain-lain.
- k. Dilanjutkan ke ruangan monumental yang mengisahkan

tempat diskusi orang Aborigin dengan nama *Kuril Dhugan*, atau tempat pertemuan tikus air. Di mana tempat ini adalah tempat berkumpul orang-orang Aborigin, kemudian dijadikan tempat membakar tikus air sambil melakukan *knowledge sharing*. Tempat ini diabadikan oleh perpustakaan sebagai tempat baca yang disediakan pula tungku untuk membakar kayu bilamana cuaca sedang dingin.

1. Dari The Edge peserta diajak menuju studio bisnis, di mana pada ruangan ini memberikan fasilitas ruang diskusi bisnis.

Anna Landy sebagai pustakawan divisi digital collection dari GRAIL (Government Research and Information Library), diperoleh penjelasan bahwa:

- a. GRAIL sebagai bagian dari pelayanan referensi yang menangani bidang penelitian pemerintah dan penelitian lain.
- b. Pelayanan referensi ini berdasarkan permintaan dari pemustaka/ penelitian terkait dengan bidang pemerintahan.
- c. Pustakawan bekerja intensif selama 2 jam pertama, diselingi *tea break* 10-30 menit, dilanjutkan bekerja kembali sampai hitungan 5 jam, istirahat untuk *lunch* selama 30 menit, dan bekerja kembali selama 2 jam, dan pulang.

Pada hari yang sama dirangkai dengan kunjungan ke *learning centre*. Diperoleh pengetahuan bahwa:

- a. *Learning spaces* disediakan tersebar di hampir setiap gedung.
- b. Pendekatan *learning spaces* untuk memberikan motivasi belajar bagi mahasiswa.
- c. Pengadaan untuk *learning spaces* memerlukan biaya besar tetapi memiliki efektivitas fungsi yang tepat sasaran.

## 5. Delsma Sebagai Program Pengembangan Karier Pustakawan

Pustakawan masa depan adalah pustakawan yang mampu merumuskan strategi yang tepat untuk memposisikan diri sebagai profesional yang handal dan sangat dibutuhkan oleh banyak orang. Profesi pustakawan tetap menduduki strata “penting” yang tidak kalah penting dengan profesi lainnya. Justru semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, peran pustakawan menjadi semakin terlihat di berbagai bidang, terutama pendidikan, penelitian dan literasi masyarakat pada umumnya. Inilah yang kemudian kami dapat simpulkan secara umum dari hasil studi selama mengikuti program *Development of Library Management System* melalui kunjungan orientasi studi ke beberapa tempat di negara Australia.

Dari *State Library of Queensland (SLQ)* Australia banyak pengetahuan tentang bagaimana pengelola institusi ini memperhatikan aspek pentingnya keterbukaan informasi bagi masyarakat pada umumnya, sehingga fungsi pustakawan sangat diandalkan. Pustakawan diberi tanggung jawab mengelola informasi dari berbagai sumber dan dari berbagai karakteristiknya. Bukan hanya *printed book*, tetapi juga *electronic book*, *data base* bahkan bentuk-bentuk informasi lain yang bisa dikelola sebagai bahan informasi yang berharga bagi pengembangan pengetahuan secara luas maupun kepentingan pelestarian. Salah satunya yang dapat kami soroti adalah keunikannya mengelola informasi serial berupa surat kabar, majalah, *bookmarket fee* (catatan utang main kasino zaman Perang Dunia 1), reprografi, sejarah dan budaya dari jaman klasik sampai modern. Dengan teknologi yang cukup modern, informasi ini terjaga, tersimpan dan dilayankan kepada masyarakat.

Dengan kunjungan yang cukup padat, (rata-rata 1500 per hari), ternyata SLQ hanya mempekerjakan 50 staf dengan jumlah pustakawan profesional sebanyak 24 orang. Status mereka sangat dihargai, mendapat perhatian yang baik, diberi kesempatan untuk mengembangkan karier, dijamin kesejahteraannya, serta memiliki

status jabatan sebagai pengelola informasi yang tidak bisa dimiliki oleh profesi lain. Keadaan semacam ini berdampak pada tingginya prestasi kerja staf lembaga pemerintahan SLQ yang dirasakan pula oleh masyarakat pengguna. Mengutip penuturan Mrs. Karen (21 Oktober 2015), bahwa kepuasan pengunjung adalah nomor satu. Sebagai pustakawan tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknissaja (*hard skill*), melainkan juga sangat dibutuhkan kemampuan psikologis (*soft skill*), berupa *attitude*, murah senyum, tidak berat menyapa, dan selalu menjaga nama baik pribadi dan institusi. Karen menyebut bahwa pustakawan harus menjiwai sifat *altruis*, artinya sangat haus untuk membantu orang lain.

Di lain tempat, informasi semacam ini kami dapatkan juga dari hasil presentasi dengan salah satu pustakawan profesional bernama Anna Landy. Anna Landy adalah seorang pustakawan profesional yang bekerja di *Government of Research and Information Library* (GRAIL) di Queensland, sebuah lembaga di bawah naungan SLQ. Ia berasal dari latar belakang pendidikan "*Library Studies*" (S1), dan *Magister of Library and Information Management* (S2) di QUT, dan sekarang bekerja sebagai pustakawan dengan posisi jabatan "*Digital Resources Librarian*" di GRAIL.

Lembaga ini merupakan lembaga khusus yang dibentuk oleh pemerintah negara bagian Queensland yang berfungsi dan bertugas memberikan layanan kepada lembaga-lembaga pemerintah dalam urusan penelitian dan sumber-sumber informasi. Lembaga ini belum lama dibentuk, karena lahir pada tahun 2013, sebelumnya bernama *Departemen of State Library*. Tujuan dibentuknyaa lembaga ini adalah atas dasar pertimbangan banyaknya permintaan lembaga-lembaga pemerintah tentang masalah penyusunan kebijakan. Artinya, GRAIL dibentuk sebagai partner dalam pemberian informasi penting tentang suatu masalah yang akan dijadikan dasar kebijakan pemerintah. Oleh karena itu, posisi GRAIL terpisah dari SQL dimaksudkan untuk lebih konsen dan fokus dalam memberikan layanan informasi yang relevan, cepat dan memuaskan sekaligus partner penelitian sesuai permintaan lembaga-lembaga pemerintah yang menjadi anggotanya.

Terkait dengan itu, ternyata GRAIL tidak membutuhkan ruang koleksi yang cukup banyak, sebab semua berbasis elektronik. Selain itu, sebagai penyedia sumber informasi penting, GRAIL diisi oleh para pustakawan handal yang diberi posisi sebagai:

- a. *Executive Manager* (1 orang)
- b. *Coordinator* (1 orang)
- c. *Systems Librarian* (1 orang)
- d. *Collection Librarian* (1 orang)
- e. *Digital Librarian* (1 orang)
- f. *Research Librarian* (3 orang)
- g. *Librarian* (1 orang).

Semua personil dalam struktur organisasi GRAIL di atas memiliki latar belakang ilmu perpustakaan, baik yang murni maupun pengetahuan berupa *short studies*. Lembaga ini memiliki beban tugas yang berat dan jam kerja yang cukup padat terutama pada bagian pustakawan peneliti. Secara umum staf bekerja selama tujuh jam 15 menit perhari, selama satu minggu. Dan khusus staf pustakawan peneliti (*Research Librarian*) hanya diberi beban kerja sebanyak lima hari dalam dua minggu, dengan pengaturan waktu sangat fleksibel. Meski dengan terbatasnya jumlah staf ini, mereka bekerja cukup profesional, dengan slogan kerja yaitu “*menguasai satu atau dua bidang tetapi harus tahu semua bidang*”. Demikian kesimpulan yang kami dapat dari hasil diskusi dengan pustakawan senior Anna Landy pada tanggal 21 Oktober 2015.

Kaitannya dengan karir ke depan bagi staf pustakawan, Anna landy juga menjelaskan bahwa slogan “*menguasai satu atau dua bidang dan tahu semua bidang*”, diimbangi dengan kebijakan dari *leader* (manager) tentang bagaimana mereka harus memiliki pengetahuan dari berbagai disiplin keahlian, melalui kesempatan belajar, mengikuti kursus dan pelatihan yang memungkinkan untuk pengembangan kemampuan dan kompetensi mereka atau kesempatan lain selama hal tersebut dibutuhkan dan memungkinkan. Di balik ini semua, ada banyak hikmah bekerja sebagai pustakawan di GRIL, yaitu mereka bekerja dengan dedikasi tinggi, kesadaran yang tinggi serta profesional. Sebab, target mereka

adalah Job Deskripsi dan hasil kinerja yang dirasakan langsung oleh anggotanya. Dalam pengawasan hasil kinerja, maka dibuat pelaporan hasil kerja yang dipresentasikan kepada manajer secara rutin tiap tiga bulan sekali.

Pengetahuan tentang bagaimana pengembangan karier juga kami dapatkan dari institusi perpustakaan perguruan tinggi di Queensland. Tepatnya di perpustakaan University of Queensland Library dan Biological Science Library. Di kedua Perpustakaan ini telah dikembangkan sistem perpustakaan digital berbasis RFID dan *paperless space for user*. Semua layanan serba digital dan perpustakaannya pun lebih ditekankan pada koleksi elektronik berupa e-book, e-journal, dan data base. Kalaupun ada koleksi buku, maka hal itu merupakan jenis koleksi yang dicirikan sebagai koleksi:

- a. Sangat tinggi penggunaanya (*high use* yang hanya bisa dipinjam dalam jangka waktu yang pendek (*short loan*))
- b. Masih relevan dengan kebutuhan informasi
- c. Sulit dicari kembali.

Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi, layanan yang diberikan semua berbasis digital dengan konsep *self service* yang disediakan melalui dibangunnya sistem dengan nama *Green BAR (Borrow and Return)*. Peran pustakawan di kedua perpustakaan besar ini, dan perpustakaan-perpustakaan fakultas lainnya di UQ, sudah mulai mengalami perkembangan yang cukup signifikan dari sekedar pengelola informasi, pustakawan referensi *an sigh*, kini sudah mulai menampakkan fungsinya menjadi manajer dan konsultan informasi. Mereka dituntut berinovasi dan kreatif mengelola informasi dan menyampaikan kepada pengguna secara cepat, tepat, efektif dan efisien. Konsen utama kinerja pustakawan adalah bagaimana mereka mampu menjadi parter pemustaka yang handal dan diandalkan.

Fakta ini dipertegas oleh pemaparan dari salah seorang dosen UQ, tentang peran pustakawan. Menurutnya, selaku dosen ia sangat mengandalkan peran pustakawan dalam proses belajar-mengajar dan melakukan penelitian. Pustakawan adalah manajer

informasi yang sangat membantu dosen dan para mahasiswa dalam menelusur, mengumpulkan, melayankannya, memberikan layanan konsultasi, serta menjadi partner peneliti yang sangat bermanfaat. Oleh karena begitu pentingnya peran tersebut, maka dalam tugas dan fungsinya, mereka diberi berpeluang untuk melakukan penelitian di bidang spesifiknya yaitu informasi.

Di sisi lain, sistem pemerintahan daerah Queensland, atau secara umum negara Australia, jenjang karier dan jabatan pegawai pemerintahan tidak terkait dengan penggolongan kepangkatan. Hal ini juga yang berlaku di institusi GRAIL maupun di University of Queensland. Karir pustakawan dalam jabatan strukturalnya ditentukan berdasarkan latar belakang pendidikan, kompetensi dan peluang. Artinya, jabatan menjadi manajer atau bahkan staf pustakawan sekalipun, ditentukan berdasarkan kemampuannya, bukan melalui penunjukan atau senioritasnya. Sistem ini memiliki sisi positif, karena setiap individu akan termotivasi dalam mempersiapkan diri mencapai karier yang diinginkan. Hal ini diimbangi dengan kebijakan yang fleksibel dari para manajer/pimpinan institusinya tentang bagaimana target kerja staf tidak berbenturan dengan kebijakan tentang pemberian kesempatan bagi staf untuk meningkatkan kualitas kemampuan dan pengetahuan melalui studi lanjut, kursus, dan lain sebagainya. Lebih lengkap lagi informasi terkait dengan kegiatan DELSMA 2015 ini bisa juga dibaca di repository UIN Malang.<sup>6</sup>

### **C. Simpulan**

Pustakawan tidak boleh mudah puas dengan apa yang sudah diraih karena perkembangan kebutuhan pemustaka semakin kompleks dan beragam. Modal besar pustakawan PTKI adalah semangat *fastabiq al-khairat*, berbagi ikhlas memberikan informasi, belajar tak kenal waktu. Abdi dalam bahasa Arab adalah *abdun* yang berarti hamba, pelayan, maka pustakawan

---

<sup>6</sup> Mufid, "Laporan Individual DELSMA" 5, accessed June 9, 2016, [http://repository.uin-malang.ac.id/469/1/Mufid\(2015\)%20Laporan%20Individual%20Delsma.pdf](http://repository.uin-malang.ac.id/469/1/Mufid(2015)%20Laporan%20Individual%20Delsma.pdf).

secara naluri manusia yang memang diciptakan untuk melayani. Maka tidak mustahil pada saatnya nanti perpustakaan PTKI pasti akan menemui kejayaannya dalam memberikan informasi kepada pemustaka, permasalahannya kembali pada pustakawan sendiri, ada keinginan maju atau tidak.

Tentu hal ini tidak bisa dibebankan pada pustakawan saja, kemajuan akan mutu perpustakaan PTKI juga sangat tergantung pada pengambil kebijakan untuk bersinergi dengan semua stakeholder memikirkan kemajuan perpustakaan PTKI ke depan yang berkelanjutan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Goetsch, David and Stanley B. Davis. *Introduction to Total Quality: Quality Management for Production, Processing, and Services*. New Jersey: Prentice Hall, 1997.
- Karlof, Bengt dan Suante Ostblom. *Benchmarking: Petunjuk Menuju Keunggulan*. Yogyakarta: ANDI, 1997.
- Mufid, "Laporan Individual DELSMA" 5, accessed June 9, 2016, [http://repository.uin-malang.ac.id/469/1/Mufid\(2015\)%20Laporan%20Individual%20Delsma.pdf](http://repository.uin-malang.ac.id/469/1/Mufid(2015)%20Laporan%20Individual%20Delsma.pdf).
- Suwarno, Wiji, "Library Benchmarking", *Jurnal Pustakaloka*, Vol. 2, No. 1, Tahun 2010.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Yogyakarta: ANDI, 2002.
- "UQISA News 0507" 1, accessed June 10, 2016, <http://www.uq.edu.au/ied/associates/UQISA/UQISAnews0507.pdf>.
- Wawancara bersama Bellinda dilakukan pada hari Jumat, 16 Oktober 2015. Pada wawancara dan survei yang dilakukan oleh peserta DELSMA 2015 seorang *guide* pendamping rombongan mengantarkan proses survei ini. Pendamping tersebut adalah Linda Glasson, salah seorang pendamping dari ICTE (*Institute for Continuing and Teaching English of Foreign Language*).

*Halaman ini bukan sengaja dikosongkan*