



**LIBRARIA:** Jurnal Perpustakaan  
Volume 12, Nomor 2, Desember 2024: 273 - 294  
ISSN 2355-0341; E-ISSN 2477-5320  
<http://journal.iainkudus.ac.id/index.php/libraria>  
<http://dx.doi.org/10.21043/libraria.v12i2.28485>

## **Evaluasi Layanan Administrasi *Online* Perpustakaan FMIPA Universitas Padjajaran Bandung**

**Iin Karlina**

Universitas Terbuka, Tangerang, Banten, Indonesia  
*iin.karlina@unpad.ac.id*

**Indah Wijaya Antasari**

Universitas Islam Negeri Saizu Purwokerto, Jawa Tengah,  
Indonesia  
*indah@uinsaizu.ac.id*

### ***Abstract***

*The evaluation of the online administrative services provided by the FMIPA Library at Universitas Padjadjaran (Unpad) was conducted as an effort to assess the quality and effectiveness of the services offered to users. These services consist of an online administrative system developed and managed by the FMIPA Library. The purpose of this study was to measure user satisfaction with the provided services and to identify the strengths and weaknesses of the online service items to determine whether they align with the library's goals. The research employed a qualitative approach, including interviews with librarians, program secretaries, academic support staff at postgraduate programs, and several alumni within the FMIPA environment. The study also involved observation and document analysis based on data recorded in the application system. The findings revealed that 961 users accessed the system, but significant discrepancies were observed among the usage of services: 755 graduates utilized the loan clearance service, while only 138 uploaded*

*academic works, 59 used the plagiarism checking service, and 9 requested reference services. Additionally, socialiation and the implementation of the online administrative service SOPs remain suboptimal, as evidenced by testimonies from program staff indicating that 80% of academic staff were unaware of these services.*

**Keywords:** *evaluation; library administration; library services*

## Abstrak

Evaluasi layanan administrasi *online* Perpustakaan FMIPA Universitas Padjadara dilakukan sebagai salah satu upaya untuk melakukan penilaian terhadap kualitas dan efektifitas layanan yang telah disediakan oleh Perpustakaan FMIPA Unpad kepada pemustaka, yaitu sistem layanan administrasi yang dibuat dan disediakan secara *online*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pemustaka terhadap layanan yang disediakan, untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari item-item layanan *online* yang disediakan apakah sudah sesuai dengan tujuan Perpustakaan FMIPA. Metode penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara dengan pustakawan, sekretaris program studi, staf tenaga kependidikan layanan akademik di program studi pascasarjana dan terhadap beberapa lulusan di lingkungan FMIPA Unpad serta observasi dan studi dokumen berdasarkan data yang tercatat dalam sistem aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah pemustaka yang mengakses adalah 961; perbedaan jumlah pemustaka untuk layanan cukup mencolok, dari 755 lulusan semuanya menggunakan layanan bebas peminjaman, namun hanya 138 yang mengunggah karya ilmiah, 59 yang menggunakan layanan cek plagiarism, dan 9 yang mengajukan layanan referensi; sosialisasi dan SOP layanan administrasi online ini belum optimal terbukti dari kesaksian informan dari prodi yang menunjukkan bahwa 80% tendik tidak mengetahui adanya layanan aplikasi ini.

**Kata kunci:** *evaluasi, administrasi perpustakaan, pelayanan perpustakaan.*

## A. Pendahuluan

Perpustakaan FMIPA membuat inovasi layanan administrasi pelayanan perpustakaan FMIPA Unpad secara *online* pada akhir tahun 2019 sebagai pengembangan dari layanan administrasi akademik untuk pengajuan surat-surat akademik dan kemahasiswaan pada tahun 2015 yang dibuat oleh *programer* dan pustakawan di FMIPA Unpad. Perkembangan teknologi informasi menuntut ketersediaan layanan yang efektif dan efisien terhadap kebutuhan pengguna yang saat ini lebih banyak penggunanya yaitu generasi Z yang memiliki karakteristik dan perilaku dengan kecenderungan terhadap penggunaan teknologi digital<sup>1</sup>.

Penambahan ajuan layanan administrasi perpustakaan pada *website* layanan administrasi akademik dilakukan dengan cara menambahkan fitur layanan administrasi perpustakaan, hal ini agar pengajuan dapat dilakukan secara *online* tidak terhalang oleh waktu dan tempat. Aplikasi ini menyajikan data atau tampilan yang dapat dilihat/dibaca *online* kapan saja dimana saja mulai dari pengajuan sampai dengan permintaan selesai, data tersebut dapat melihat berapa lama proses layanan yang dikerjakan oleh pustakawan dan mahasiswa yang mengajukan dapat melihat setiap tahapan dari proses tersebut. Aplikasi ini juga mencatat data yang layanan administrasi perpustakaan yang tersipkan dalam *website* sehingga dapat dipergunakan sebagai laporan kinerja dan dipergunakan oleh pimpinan untuk melakukan monitoring pekerjaan pustakawan.

Tujuan aplikasi ini untuk peningkatan layanan administrasi di perpustakaan menjadi efektif dan efisien. Saat pandemi di awal tahun 2020, aplikasi ini sangat membantu di saat pemberlakuan

---

<sup>1</sup> Eko Retno Wulandari, and Agus Muchtarom. "Inovasi Layanan Administrasi Perpustakaan Dan Layanan Referensi Online di Masa Pandemi Covid-19." *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan* 9, no. 1 (2022): 79. <https://doi.org/10.21043/libraria.v9i1.10393>.

pembatasan untuk tatap muka dan bukan hanya untuk layanan kepada pemustaka namun juga untuk efektivitas pekerjaan pustawakan. Item layanan administrasi perpustakaan pada *website* FMIPA ada empat yaitu layanan surat keterangan bebas pinjaman perpustakaan, yang kedua layanan keterangan unggah karya akhir, yang ketiga adalah item layanan untuk cek plagiarisme, dan yang keempat adalah layanan referensi yang diperuntukkan untuk layanan penelusuran informasi di Perpustakaan FMIPA Unpad<sup>2</sup>.

Peneliti sebelumnya telah melakukan observasi layanan administrasi perpustakaan pada *website* pada bulan November 2020 sampai Januari 2021, namun suatu inovasi tetap harus dilakukan evaluasi secara berkala hal ini untuk menilai keberhasilan sistem itu sendiri dan untuk meningkatkan layanan dalam pemenuhan kebutuhan serta penambahan inovasi atau perubahan strategi, mencari solusi untuk permasalahan yang ada. Hal ini sejalan dengan tujuan perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulistyio Basuki (1991) bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan pada perguruan tinggi yang memiliki tujuan utama untuk membantu pencapaian tujuan dari perguruan tinggi tersebut dalam melaksanakan kegiatan Tri Dharma perguruan tinggi melalui badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi<sup>3</sup>.

Layanan perpustakaan bertujuan untuk pembantu pemustaka memperoleh informasi dan fasilitas perpustakaan kepada pemustaka secara optimal. Pelaksanaan layanan perpustakaan memerlukan perencanaan dari semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraannya, adanya unsur-unsur pendukung terlibat agar

---

<sup>2</sup> Wulandari and Muchtarom.

<sup>3</sup> Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Tangerang Selatan; Universitas Terbuka, 2019).

pelaksanaan layanan terselenggara dengan baik, diantaranya yaitu<sup>4</sup> yang pertama adalah pemustakan sebagai pengguna dari perpustakaan itu sendiri, yang kedua adalah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan, yang ketiga adalah Pustakawan dan yang keempat adalah dana dan sarana serta prasarana. Layanan perpustakaan terbagi dua yaitu layanan teknis yaitu suatu layanan perpustakaan di belakang layar, pustakawan tidak berhadapan langsung dengan pustakawan dalam pelaksanaan jasanya dan layanan pembaca merupakan suatu kegiatan layanan langsung pustakawan kepada pemustaka dalam memberikan layanan bahan pustaka atau informasi<sup>5</sup>.

Tuntunan pemustaka terhadap pemberian layanan merupakan suatu tantangan yang harus dicarikan solusinya agar pelayanan dapat berjalan dengan baik dan pemustaka dapat terpenuhi kebutuhannya, untuk perpustakaan perguruan tinggi relative sama kebutuhan informasinya. Perpustakaan merupakan lembaga/organisasi yang bergerak di bidang jasa. Kotler & Keller (2008) mengemukakan bahwa jasa merupakan produk yang tidak yang bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu dalam suatu tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, memerlukan pengendalian mutu, kredibilitas pemasok dan kemampuan penyesuaian yang tinggi<sup>6</sup>.

---

<sup>4</sup> Hervinda Raana Oktaviani, Saifudin Saifudin, and Rosana Eri Puspita, "Kualitas Layanan sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan," *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science* 3, no. 2 (2019): 159–74, <https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v3i2.159-174>.

<sup>5</sup> Elva Rahmah, "Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi," *Prenadamedia Group*, no. 1 (2018): 245 hlm.

<sup>6</sup> K.L Kotler, P & Keller, *Manajemen Pemasaran*, 12 jilid 2 (PT. Indeks:Jakarta, 2008).

Diperlukan adanya pemantauan terhadap kinerja jasa dan keluhan pelanggan sebagai salah satu proses manajemen mutu terhadap jasa. Mutu layanan yang dilakukan melalui bukti fisik dan presentasi menjadi prioritas dalam layanan jasa, dan kinerja pemberian layanan untuk pemenuhan kepentingan menjadi penilaian dalam bidang jasa<sup>7</sup>. Kepuasan dan kenyamanan pemustaka sebagai salah satu yang dilakukan untuk melakukan pemantauan mutu layanan perpustakaan yang tidak hanya pada ketersediaan koleksi, kenyamanan tempat/ruangan tetapi pada layanan dari pustakawan dan ketersediaan juga pendukung lainnya.

Pustakawan merupakan sumber daya manusia yang menjadi salah satu unsur penggerak perpustakaan dengan kualifikasi dan kompetensi di bidang perpustakaan, dapat mengembangkan diri secara profesi dan mandiri, mengembangkan karir yang kreatif, bertalenta, dan intelektualitas sehingga mampu berperan melaksanakan dukungan rasional dan proporsional terhadap tugas pokok dan fungsi, dengan senantiasa mengedepankan etika profesi sebagai pilar profesi.

Pustakawan selalu dituntut untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang dan berpengaruh pada generasi yang tercipta yaitu generasi digital native, pustakawan berperan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan<sup>8</sup>. Pustakawan melakukan upaya meningkatkan kompetensi diri, melakukan transformasi perpustakaan, meningkatkan aksesibilitas informasi, menggunakan media sosial, dan mengadakan pelatihan untuk membantu generasi

---

<sup>7</sup> Kotler, P & Keller.

<sup>8</sup> Testiani Makmur, "Teknologi Informasi: Dampak dan Implikasi Bagi Perpustakaan, Pustakawan serta Pemustaka," *Jurnal Perpustakaan Dan Ilmu Informasi* 1, no. 1 (2019): 65-74.

digital native dalam menggunakan perangkat lunak dan aplikasi yang digunakan di perpustakaan<sup>9 10</sup>.

Kualitas pelayanan adalah performan pustakawan dalam menyediakan jasa sesuai dengan standar dan ukuran yang berlaku bahkan melebihi/melampaui ekspektasi pada jasa tersebut yang dipengaruhi oleh perilaku karyawan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan<sup>11</sup>. Tindakan pustakawan di perpustakaan harus memiliki kecerdasan emosi yang ditunjukkan kepada pengguna dalam melakukan pekerjaannya yang didasari oleh keinginan untuk menciptakan hubungan dengan pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi penggunaannya dengan memberikan pelayanan prima sebagai tenaga yang profesional dengan keterampilan yang dimilikinya dalam berinteraksi dengan pengguna secara efektif<sup>12</sup>.

Performa pustakawan harus memiliki integritas dan loyalitas terhadap profesi dan tupoksinya dengan menunjukkan kompetensi keahliannya,, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan karakter yang baik dan memiliki kecerdasan emosional, memiliki *personal brand* yang baik dan mengutamakan kualitas layanan sehingga mampu melakukan pelayanan prima/*service excellence*<sup>13</sup>. Layanan prima tentunya akan berdampak pada kenyamanan dari pemustaka/pengguna yang datang sehingga tercipta kepuasan, tumbuh kepercayaan, dan tumbuh citra positif yang tidak hanya

---

<sup>9</sup> Keysha Husna Muchtarom and Eko Retno Wulandari, "Perilaku Pencarian Informasi Layanan Koleksi Perpustakaan FMIPA UNIVERSITAS PADJADJARAN di Era Digital" 7, no. 23 (2023): 67–86.

<sup>10</sup> Jazimatul Husna, "Peran Pustakawan sebagai Kreator Konten Digital," *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi* 3, no. 2 (2019): 173–84, <https://doi.org/10.14710/anuva.3.2.173-184>.

<sup>11</sup> Yunus Winoto.S, *Dasar-Dasar Pelayanan Perpustakaan, Intishar Publishing*, 2021, [https://www.researchgate.net/publication/355473220\\_DASAR-DASAR\\_PELAYANAN\\_PERPUSTAKAAN](https://www.researchgate.net/publication/355473220_DASAR-DASAR_PELAYANAN_PERPUSTAKAAN).

<sup>12</sup> Rizal Badudu, *Service Excellence* (PT. Kompas Media Nusantara; Jakarta., 2017).

<sup>13</sup> Purwono, *Profesi Pustakawan* (Tangerang Selatan; Universitas Terbuka, 2021).

menjadi kunci keberhasilan dalam hubungan antar individu satu dengan yang lainnya, namun membawa sukses dalam pekerjaan pustakawan dan juga sukses perpustakaan sebagai organisasi<sup>14</sup>.

Pustakawan adalah *row model* dalam jasa perpustakaan dengan pelayanan prima yang dapat menciptakan konsekuensi positif kepada pengguna/pemustaka yang dapat dilihat dan ditiru oleh pemustaka, dan melihat dan mengamati yang dijadikan pengalaman oleh pemustaka dan juga diperlukan kreativitas dan inovasi-inovasi yang baru yang akan berpengaruh pada proses keberlangsungan, pengembangan dan pencapaian tujuan dari perpustakaan<sup>15</sup>. Upaya memberikan layanan yang terbaik dapat diwujudkan apabila dapat menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Perpustakaan harus memiliki kualitas yang baik sebagai penyedia layanan jasa sehingga perpustakaan akan dinilai baik oleh pemustaka<sup>16</sup>.

Pengembangan perpustakaan digital saat ini merupakan salah satu strategi yang dapat dioptimalkan sebagai media distribusi informasi secara merata dan dengan digitalisasi diharapkan dapat menangani/mengatasi kurangnya ketertarikan pemustaka ke perpustakaan<sup>17</sup>. Kemudahan layanan yang ditawarkan kepada pemustaka dalam mengikuti perubahan-perubahan kemajuan teknologi informasi dan peningkatan kualitas layanan agar perpustakaan FMIPA untuk memberikan kemudahan-kemudahan dan memenuhi kebutuhan pemustaka. Layanan administrasi perpustakaan di FMIPA Unpad secara online, merupakan

---

<sup>14</sup> Badudu, *Service Excellence*.

<sup>15</sup> Nina A. Farida, I. dan Martini, *Psikologi Perpustakaan* (Tangerang Selatan; Universitas Terbuka, 2021).

<sup>16</sup> Oktaviani, Saifudin, and Puspita.

<sup>17</sup> Wulandari and Muchtarom, "Inovasi Layanan Administrasi Perpustakaan dan Layanan Referensi Online di Masa Pandemi Covid-19."



pengembangan dari layanan administrasi akademik, untuk peningkatan layanan administrasi perpustakaan. Pustakawan akan melihat ajuan dari mahasiswa tersebut dan memprosesnya kemudian mengirimkannya melalui email mahasiswa<sup>18</sup>.

Layanan ini diperuntukkan mahasiswa dalam mengajukan kebutuhannya melalui laman [http://akademik.fmipa.unpad.ac.id/layanan\\_sbpk/](http://akademik.fmipa.unpad.ac.id/layanan_sbpk/) dengan menggunakan akun masing-masing.

Layanan ini tidak hanya untuk mempermudah pengguna juga pustakawan, tetapi juga dipergunakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pengguna sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjelaskan bahwa pelayanan yang baik itu harus berorientasi pada kepentingan masyarakat dan memenuhi standar kualitas yang telah diterapkan.

Evaluasi sistem informasi yang baik adalah proses berkelanjutan yang membantu organisasi memahami kekuatan dan kelemahan sistem tersebut, seberapa baik sistem tersebut beroperasi pada suatu lembaga dan membuat perbaikan yang diperlukan. Proses evaluasi dilakukan secara berkala dengan siklus berkelanjutan untuk memastikan operasi sistem berjalan dengan efektif dan sesuai dengan perkembangan kebutuhan organisasi dan teknologi. Evaluasi memiliki tujuan yaitu mengetahui berhasil tidaknya suatu program dan dapat dinilai atau diukur berapa persen tingkat keberhasilannya mencapai tujuan diadakan untuk mengumpulkan dan mengkombinasikan data dengan standar tujuan yang akan dicapai, jadi bisa dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan, evaluasi lebih menekankan pada aspek hasil (*output*) yang dicapai<sup>19</sup>.

---

<sup>18</sup> Wulandari and Muchtarom.

<sup>19</sup> Sri Wahyuni, "Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Perpustakaan (SIPRUS) Menggunakan Analisis PIECES Ditinjau Dari Persepsi Pustakawan (Studi Kasus Perpustakaan

Penelitian ini bertujuan mengkaji dengan mengukur keberhasilan dan efektivitas *website* layanan ini yang bisa dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan oleh pemangku kebijakan. Permasalahan dari penelitian ini yakni tujuan dari pembuatan *website* ini tercapai, yaitu: apakah *website* aplikasi layanan ini telah dipergunakan oleh semua lulusan di FMIPA Unpad, dengan rumusan:

Berapa banyak jumlah pemustaka yang mengakses atau menggunakan item-item yang disediakan pada layanan administrasi *online* perpustakaan FMIPA Unpad?

1. Adakah perbedaan jumlah pemustaka sudah mengakses layanan administrasi *online* perpustakaan FMIPA Unpad dari setiap itemnya?
2. Bagaimana sosialisasi dan SOP dari layanan administrasi *online* perpustakaan FMIPA Unpad?

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara dan datang langsung ke tempat-tempat yang menjadi bahan penelitian. Hal ini dilakukan dengan melihat berkas-berkas dan dokumen secara langsung sebagai bukti fisik agar penelitian ini berdasarkan pada praktik di lapangan sehingga pelaporan hasil evaluasi ini dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan hasil konfirmasi dan data yang tercatat pada layanan *online* fmipa dan juga SIAT dengan yang real di lapangan.

Informan pada penelitian ini adalah Pustakawan Fakultas MIPA yang terdiri dari 3 orang, Sekretaris Program Studi untuk program sarjana berjumlah 9 orang, Staf akademik program sarjana yang berjumlah 9 orang dan untuk Program Pascasarjana terdiri dari 5 orang dan juga beberapa mahasiswa yang baru lulus.

Wawancara dilakukan mulai bulan Oktober - November 2023, sedangkan penggunaan data dari *website* FMIPA Unpad pada layanan administrasi akademik untuk item perpustakaan digunakan sebagai data sebelum melakukan wawancara adalah layanan administrasi bulan Januari 2023 sampai dengan November 2023. Peneliti lain telah melakukan observasi pada *website* ini dengan rentang waktu bulan November 2020 sampai Januari 2021.

## B. Pembahasan

Layanan Administrasi online Perpustakaan FMIPA Universitas Padjadjaran pada laman [http://akademik.fmipa.unpad.ac.id/layanan\\_sbpk/](http://akademik.fmipa.unpad.ac.id/layanan_sbpk/) yang tersedia saat ini ada empat item yaitu:

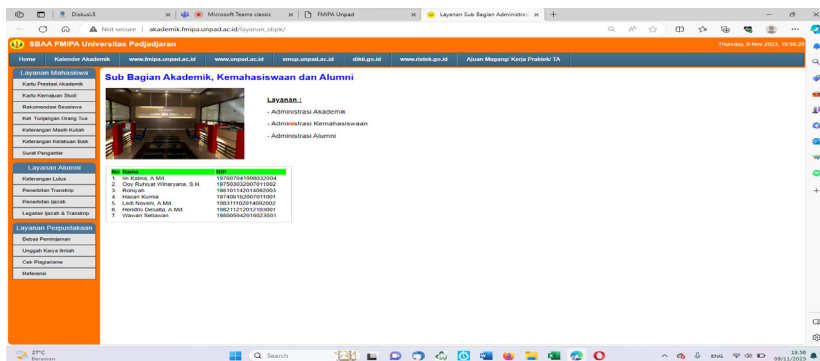
1. Bebas Peminjaman : Surat keterangan telah bebas pinjaman buku diperuntukkan untuk mahasiswa yang menjelang lulus diwajibkan untuk menyerahkan surat ini pada saat pendaftaran sidang.
2. Unggah Karya Ilmiah : Surat telah unggah karya ilmiah merupakan surat yang dikeluarkan oleh perpustakaan untuk mahasiswa yang telah mengunggah karya ilmiahnya pada SIAT.unpad.ac.id.
3. Cek Plagiarisme : Layanan cek plagiarisme untuk setiap karya ilmiah mahasiswa FMIPA Unpad.
4. Referensi : Layanan referensi untuk mahasiswa FMIPA Unpad.

Evaluasi ini merupakan kelanjutan dari “Inovasi Layanan Administrasi Perpustakaan FMIPA”, evaluasi dilakukan untuk mengetahui bagaimana penggunaan layanan *online* dengan pengambilan data mulai tanggal 2 Januari sampai dengan November 2023.

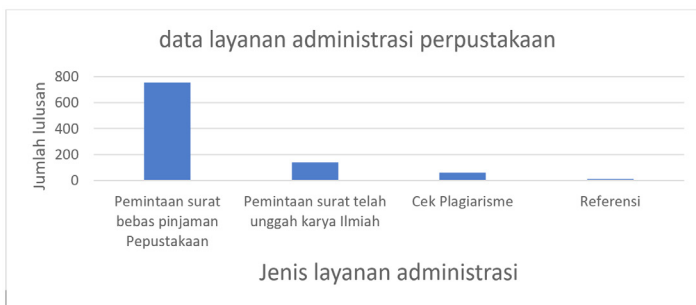
# 1. Jumlah jumlah pengguna yang mengakses atau menggunakan item-item pada laman [http://akademik.fmipa.unpad.ac.id/layanan\\_sbpk/](http://akademik.fmipa.unpad.ac.id/layanan_sbpk/)

Data penelitian awal data yang adalah lulusan mulai tanggal 2 Januari sampai dengan November 2023 adalah 755, mengapa data lulusan tersebut menjadi acuan data dikarenakan empat item layanan administrasi perpustakaan ini penggunaannya adalah mahasiswa yang akan lulus. Jumlah lulusan FMIPA Unpad mulai tanggal 1 Januari 2023 s/d 9 Nop 2023 sejumlah 755 Lulusan, dan tercatat pada item layanan *online*:

- 1. Bebas Peminjaman : 755 orang
- 2. Unggah Karya Ilmiah : 138 orang
- 3. Cek Plagiarisme : 59 orang
- 4. Referensi : 9 orang



Gambar 1. Layanan administrasi akademik, lulusan dan perpustakaan



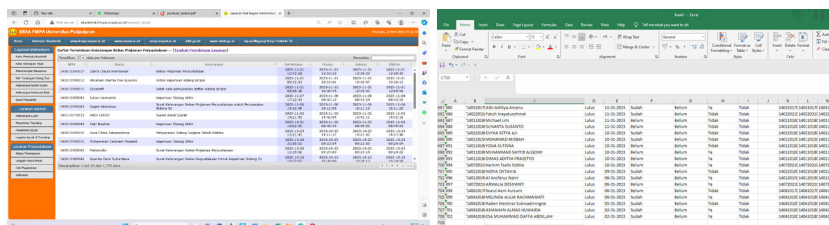
Sumber data: [http://akademik.fmipa.unpad.ac.id/layanan\\_sbpk/](http://akademik.fmipa.unpad.ac.id/layanan_sbpk/)

## **2. Adanya perbedaan jumlah pengguna sudah mengakses layanan administrasi *online* perpustakaan FMIPA Unpad dari setiap itemnya.**

Adanya perbedaan jumlah layanan yang sangat signifikan (cukup jauh), sedangkan yang menjadi acuan adalah lulusan, dikarenakan yang menjadi sasaran dari pengguna layanan website ini adalah mahasiswa-mahasiswa tingkat akhir yang memiliki kebutuhan akan layanan administrasi perpustakaan pada item yang ditawarkan pada website [http://akademik.fmipa.unpad.ac.id/layanan\\_sbpk/](http://akademik.fmipa.unpad.ac.id/layanan_sbpk/). Perbedaan data yang tercatat pada layanan administrasi *online* perpustakaan FMIPA Unpad dengan catatan layanan Pustakawan FMIPA dikarenakan adanya tempat layanan online yang berbeda yang tidak link ke laman ini, dan pengguna yang datang langsung ke perpustakaan.

### **a. Layanan Surat Bebas Pinjaman Perpustakaan**

Jumlah ajuan surat keterangan bebas pinjaman perpustakaan pada *website* jika diambil sesuai tanggal data lulusan berjumlah 702, kenapa ada perbedaan jumlah dengan lulusan, karena pengambilan data yang sama dengan tanggal lulus, sedangkan ajuan surat oleh mahasiswa sebelum lulus, apabila data diambil dari sebelumnya akan sama karena surat pengantar bebas pinjaman perpustakaan menjadi persyaratan untuk pelaksanaan sidang di semua program studi yang ada di lingkungan FMIPA, tetapi jika dicek melalui *website* dan berkas yang dikumpulkan di program studi datanya sesuai lulusan tercatat 755 dan surat keterangan bebas pinjaman perpustakaan sebelum pelaksanaan sidang berjumlah 755, sudah 100%.

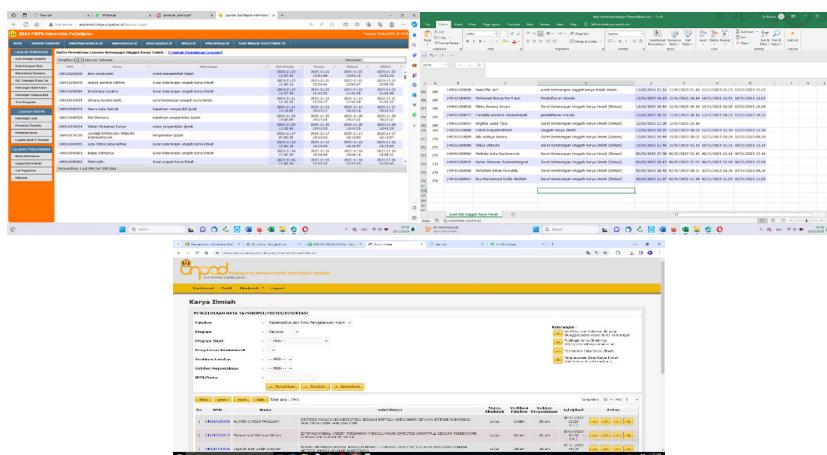


Gambar 3. Daftar pembuatan keterangan bebas pinjaman perpustakaan  
Sumber data: [http://akademik.fmipa.unpad.ac.id/layanan\\_sbpk/](http://akademik.fmipa.unpad.ac.id/layanan_sbpk/)

## b. Layanan Surat Keterangan Unggah Karya Ilmiah

Mahasiswa yang telah menghasilkan karya ilmiah dan akan ataupun sudah lulus tidak semuanya mengajukan surat unggah karya ilmiah, hal ini dikarenakan tidak semua program studi mewajibkan dan tidak menjadikan persyaratan apapun kecuali untuk program pascasarjana yang saat ini ada 5 prodi dengan jumlah lulusan 88 orang, dan lebih banyak lulusan meminta surat sudah mengunggah karya ilmiah secara langsung dikarenakan ketidaktahuan layanan ini, sementara yang diketahui adalah mengunggah karya ilmiahnya saja pada laman web unpad

Pada Tahun 2013 Universitas telah mengarahkan dan membuat sistem untuk *upload* karya ilmiah pada SIAT Unpad, namun dikarenakan sifatnya tidak diwajibkan dan aturannya belum disahkan sehingga banyak penolakan dari dosen-dosen pembimbing dikarenakan ada kekhawatiran plagiarisme dan kebijakan dari masing-masing program studi yang berbeda.



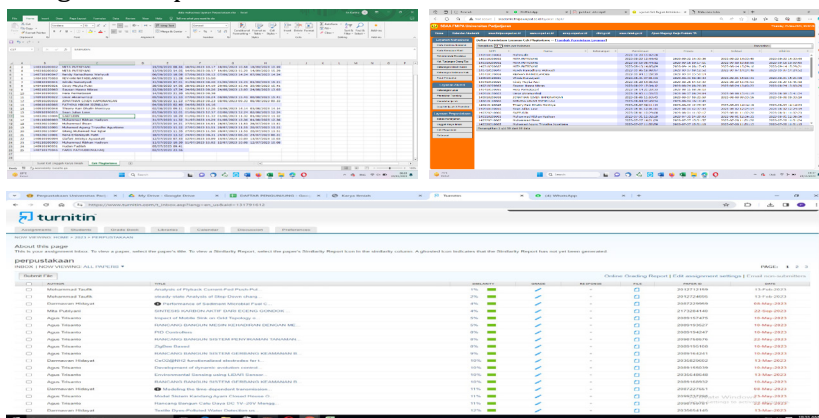
Gambar 4. Daftar permintaan layanan keterangan unggah karya ilmiah  
 Sumber data: [http://akademik.fmipa.unpad.ac.id/layanan\\_sbpk/](http://akademik.fmipa.unpad.ac.id/layanan_sbpk/) dan  
 SIAT Perpustakaan

### c. Cek Plagiarisme

Perpustakaan FMIPA menyediakan layanan cek plagiarisme yang menggunakan aplikasi Turnitin untuk layanan pemeriksaan orisinalitas dari karya ilmiah yang dibuat tentunya hal ini diperlukan untuk pencegahan plagiarisme. Layanan ini berdasarkan data dan hasil wawancara belum dipergunakan secara optimal, bahkan sangat sedikit sekali, yang mengajukan apabila diminta oleh dosen pembimbing dan belum menjadi persyaratan apapun untuk lulusan kecuali untuk program Pascasarjana.

Universitas Padjadjaran telah mengadakan pelatihan cek plagiarisme kepada pustakawan, dosen dan beberapa tenaga kependidikan yang ditugaskan, dosen memiliki akun tersendiri untuk melakukan turnitin, sehingga ada yang dilakukan oleh dosen langsung ataupun juga kepada tenaga kependidikan di masing-masing departemen yang biasanya membantu pengecekan turnitin untuk keperluan kenaikan pangkat.

Layanan administrasi cek plagiarisme ini belum dilengkapi dengan unggahan karya ilmiahnya, baru layanan pengajuan permintaan dan soft filenya dikirimkan terpisah melalui email perpustakaan.fmipa@unpad.ac.id., sehingga adanya perbedaan jumlah layanan cek plagiarisme karena tidak semuanya tidak tercatat dalam web layanan ini dan yang mengajukan kesulitan untuk mengetahui respon/informasi dari ajuannya hal ini disampaikan oleh beberapa orang lulusan pada saat diwawancara.



Gambar 5. Layanan cek plagiarisme

Sumber data : [http://akademik.fmipa.unpad.ac.id/layanan\\_sbpk/](http://akademik.fmipa.unpad.ac.id/layanan_sbpk/)

#### d. Layanan referensi

Pustakawan FMIPA Unpad melayani pemustaka untuk keperluan referensi mengenai penelitian atau skripsi yang dipergunakan mahasiswa sebagai referensi atau rujukan untuk keperluan dalam pengerjaan karya ilmiah yang sedang mereka kerjakan menjadi pilihan bagi mahasiswa untuk digunakan, namun yang tercatat pada *website* ini untuk layanan referensi Perpustakaan FMIPA Unpad hanya 9 orang secara keseluruhan.

Layanan Referensi berdasarkan data yang tercatat pada laman ini hanya sedikit, dikarenakan mahasiswa sudah diberikan



sosialisasi dan memiliki akun yang langsung bisa mencari sendiri pada <https://lib.unpad.ac.id/> atau pencarian pada item repositori melalui paus studentnya masing-masing. Mahasiswa yang masuk ke laman ini tidak link ke data yang melakukan permintaan layanan referensi fmipa, hal lainnya yang menjadi perbedaan jumlah layanan dengan yang tercatat pada website adanya pengajuan untuk layanan referensi ini bisa langsung melalui wa kepada pustakawan-pustakawan atau email perpustakaan.fmipa@unpad.ac.id, ataupun yang datang langsung ke perpustakaan FMIPA Unpad atau Kandaga Unpad.

ID	Nama	Tipe Permintaan	Tanggal	Proses	Status
1403101000032	PIETA PUTRIYANI	Referensi Permintaan Skripsi	2022-11-03 23:21:11	2022-11-07 13:13:49	2022-11-13 09:52:37
1403101000033	Fitra Nurhidayah	Referensi Permintaan Skripsi	2022-08-14 11:21:08	2022-08-21 11:41:42	2022-08-18 10:47:45
1403101000036	Naila Jafra Shafira	Referensi Permintaan Skripsi	2022-08-08 09:00:34	2022-08-09 10:03:38	2022-08-10 10:47:45
1403101000037	Priscilla Denny	Referensi Permintaan Skripsi	2022-08-11 13:30:44	2022-08-11 13:30:36	2022-08-13 09:23:32
1403101000044	Fitria Nurhidayah	Referensi Permintaan Skripsi	2022-08-15 21:21:49	2022-08-15 21:21:49	2022-08-16 10:47:45
1403101000045	Sukhtara Pratiwi	Referensi Permintaan Skripsi	2022-03-14 12:00:03	2022-03-14 12:53:10	2022-03-14 13:14:01
1403101000046	Pratiwi Nurhidayah	Referensi Permintaan Skripsi	2022-03-15 11:12:08	2022-03-14 11:34:50	2022-03-14 11:34:50
1403101000047	Adhi Putra Pratama	Referensi permintaan skripsi	2022-02-23 11:20:54	2022-02-23 11:17:07	2022-02-23 11:01:10
1403101000047	SALWA SARIYKA	Referensi skripsi SKI	2022-01-04 08:50:41	2022-01-05 10:06:49	2022-01-20 14:11:47

Gambar 6. Daftar permintaan layanan referensi

### 3. Bagaimana sosialisasi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari layanan administrasi *online* perpustakaan FMIPA Unpad

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, layanan administrasi perpustakaan belum sepenuhnya diketahui oleh informan yang berada di tingkat program studi, dengan 80% di antaranya menyatakan tidak mengetahui keberadaan layanan ini. Sebaliknya, tingkat kesadaran mahasiswa terhadap layanan tersebut lebih tinggi karena telah dilakukan sosialisasi melalui berbagai saluran. Sosialisasi dilakukan dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui grup WhatsApp dan penjelasan langsung oleh pustakawan pada saat kegiatan Penerimaan Mahasiswa

Baru (PMB). Selain itu, informasi layanan juga tersedia pada laman website yang tergabung dengan sistem layanan akademik, sehingga lebih mudah diakses oleh mahasiswa.

Di tingkat program studi, SOP lain yang terkait dengan layanan administrasi perpustakaan, seperti penerbitan Surat Keterangan Bebas Perpustakaan (SKBP), telah diberlakukan dengan baik. Jumlah SKBP yang diterbitkan tercatat sama dengan jumlah mahasiswa yang lulus di setiap program studi, karena SKBP menjadi salah satu dokumen wajib untuk pengajuan sidang. Hal ini menunjukkan bahwa layanan administrasi perpustakaan di tingkat program studi berfungsi sebagai elemen pendukung penting dalam proses akademik. Meski demikian, perlu diupayakan peningkatan sosialisasi kepada staf di program studi agar mereka juga memahami dan memanfaatkan layanan ini secara optimal.

### **C. Simpulan**

Website layanan administrasi perpustakaan FMIPA Universitas Padjadjaran di [http://akademik.fmipa.unpad.ac.id/layanan\\_sbpk/](http://akademik.fmipa.unpad.ac.id/layanan_sbpk/) menunjukkan perbedaan data pada empat layanan online, yaitu 755 data tercatat untuk layanan bebas peminjaman, 138 untuk unggah karya ilmiah, 59 untuk cek plagiarisme, dan 9 untuk layanan referensi. Perbedaan ini disebabkan oleh ketidakterhubungan langsung antara sistem laman, email layanan, dan layanan offline yang dicatat terpisah, sehingga pemanfaatan layanan online belum optimal. Akibatnya, jumlah data ini belum mencerminkan tingkat efektivitas layanan secara akurat. Rekomendasi perbaikan meliputi penambahan fitur unggah dokumen pada layanan cek plagiarisme, akses pustakawan untuk mencatat layanan melalui email, dan integrasi otomatis dengan sistem universitas. Selain itu, perlu ditambahkan fitur grafik untuk memonitor jumlah pengajuan dan

pengerjaan, serta dilakukan sosialisasi dan evaluasi layanan secara rutin. Langkah ini diharapkan layanan online dapat lebih efektif dan optimal dalam mendukung kebutuhan pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- Badudu, Rizal. *Service Excellence*. PT. Kompas Media Nusantara; Jakarta., 2017.
- Basuki, Sulisty. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Tangerang Selatan; Universitas Terbuka, 2019.
- Farida, I. dan Martini, Nina A. *Psikologi Perpustakaan*. Tangerang Selatan; Universitas Terbuka, 2021.
- Husna, Jazimatul. "Peran Pustakawan Sebagai Kreator Konten Digital." *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi* 3, no. 2 (2019): 173-84. <https://doi.org/10.14710/anuva.3.2.173-184>.
- Kotler, P & Keller, K.L. *Manajemen Pemasaran*. 12 jilid 2. PT. Indeks: Jakarta, 2008.
- Makmur, Testiani. "Teknologi Informasi: Dampak Dan Implikasi Bagi Perpustakaan, Pustakawan Serta Pemustaka." *Jurnal Perpustakaan Dan Ilmu Informasi* 1, no. 1 (2019): 65-74.
- Muchtarom, Keysha Husna, and Eko Retno Wulandari. "Perilaku Pencarian Informasi Layanan Koleksi Perpustakaan FMIPA Universitas Padjadjaran di Era Digital" 7, no. 23 (2023): 67-86.
- Oktaviani, Hervinda Raana, Saifudin Saifudin, and Rosana Eri Puspita. "Kualitas Layanan Sebagai Strategi Peningkatan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan." *Pustabilia: Journal of Library and Information Science* 3, no. 2 (2019): 159-74. <https://doi.org/10.18326/pustabilia.v3i2.159-174>.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*, 2015. <https://press.perpusnas.go.id/files/pdf/120.pdf>.
- Purwono. *Profesi Pustakawan*. Tangerang Selatan; Universitas Terbuka, 2021.
- Rahmah, Elva. "Akses Dan Layanan Perpustakaan: Teori Dan Aplikasi." *Prenadamedia Group*, no. 1 (2018): 245 hlm.

- Wahyuni, Sri. "Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Perpustakaan (SIPRUS) Menggunakan Analisis PIECES Ditinjau Dari Persepsi Pustakawan (Studi Kasus Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)." *Tibanndaru : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 4, no. 1 (2020): 68. <https://doi.org/10.30742/tb.v4i1.908>.
- Wulandari, Eko Retno, and Agus Muchtarom. "Inovasi Layanan Administrasi Perpustakaan Dan Layanan Referensi Online Di Masa Pandemi Covid-19." *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan* 9, no. 1 (2022): 79. <https://doi.org/10.21043/libraria.v9i1.10393>.
- Yunus Winoto.S. *Dasar-Dasar Pelayanan Perpustakaan*. Intishar Publishing, 2021. [https://www.researchgate.net/publication/355473220\\_DASAR-DASAR\\_PELAYANAN\\_PERPUSTAKAAN](https://www.researchgate.net/publication/355473220_DASAR-DASAR_PELAYANAN_PERPUSTAKAAN).

