PENCIPTAAN LAYANAN PRIMA MELALUI PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DI PERPUSTAKAAN IAIN PURWOKERTO

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institus Agama Islam Negeri Purwokerto untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Oleh:
DIYASIKA ULINAFIAH
1522401054

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2019

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Suatu lembaga selalu berhubungan dengan pelanggan, masyarakat, dan mitra bisnis. Dengan adanya persaingan layanan terhadap pelanggan yang semakin ketat, kini unit-unit pelayanan lembaga dituntut untuk mampu memberikan layanan yang prima kepada pelanggan. Adanya tuntutan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan kepada lembaga dalam hal layanan pelanggan.

Layanan sangat melekat dengan kehidupan manusia dikarenakan kebutuhan hidup dan cara mencapainya yang berganti serta semakin banyak kemudahan yang muncul dari waktu ke waktu. Hal ini membuat pelayanan jasa terus berkembang demi mencapai hasil yang memuaskan. Suatu kualitas pelayanan merupakan kualitas yang harus dihubungkan dengan harapan konsumen dan memuaskan konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan salah satu target yang ingin dicapai dalam suatu organisasi dalam hal pelayanan. kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang/persepsi penyedia jasa, melainkan dari persepsi konsumen. Artinya pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh para konsumen apabila suatu organisasi dapat melayani konsumen dengan sopan dan profesional. Profesional dalam hal ini pemberi layanan harus memiliki *Attitude* yang artinya pemberi layanan tidak hanya mengandalkan kepintaran tetapi juga etika.

Dalam berkembangnya zaman, masyarakat berjuang untuk meningkatkan kualitas hidup dalam rangka mencapai kehidupan yang lebih sejahtera. Sejalan dengan itu, tentu saja kebutuhan dan keinginan masyarakat (konsumen/pelanggan) terus berubah semakin meningkat, sehingga strategi dalam melayani pelanggan harus terus dikembangkan kearah yang lebih baik dari sebelumnya.

IAIN PURWOKERTO

Layanan menjadi faktor penting dalam sebuah organisasi, baik organisasi yang berorientasi profit maupun organisasi publik, karena layanan merupakan aktivitas yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Pelaksanaan layanan berkaitan dengan upaya pencapaian tujuan/misi organisasi secara optimal. Layanan yang diberikan kepada pelanggan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga pemberian layanan yang terbaik dan sesuai dengan harapan pelanggan. Alasan penting mengenai diperlukannya layanan yang baik ialah agar terwujud layanan yang efektif, efisien, dan ekonomis sesuai dengan kepentingan masyarakat.

Penyedia layanan, terutama di bidang jasa pendidikan, sangat memahami bahwa pelanggan membutuhkan layanan yang baik, sehingga mereka tahu pasti, bahwa memuaskan pelanggan adalah keharusan. Merekapun menyadari, jika mereka mampu memberikan layanan yang baik, secara langsung atau tidak langsung kebaikan layananya akan tersebar luas karena kepuasan yang dirasakan pelangganya akan disampaikan oleh pelanggan yang satu ke pelanggan lainnya.[1]

Layanan yang baik merupakan daya tarik yang besar bagi para pelanggan, sehingga korporat bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan.

Seiring berkembangnya era global saat ini, masyarakat menuntut adanya peningkatan kualitas kinerja, salah satunya kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas atau sering disebut pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan prima di suatu instansi penting untuk di terapkan guna memberikan citra dan nama baik bagi instansi tersebut. Pelayanan prima merupakan upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan atau customer.

IAIN PURWOKERTO

[1] Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2003), hlm.23.

Layanan prima baru akan tercapai apabila setiap organisasi memiliki komitmen pada falsafah kepuasan pelanggan, mempelajari kebutuhan dan kepuasan pelanggan, memperhatikan kepentingan karyawan, ketertiban karyawan dalam semua usaha untuk memberikan kepuasan pelanggan, dan memberi penghargaan pada karyawan yang berprestasi dalam memberikan kepuasan pelanggan. Setiap instansi/lembaga harus dapat mengaplikasikan layanan prima yaitu dengan meningkatkan layanan yang telah ada agar dapat memenuhi tuntutan pelanggan yang terus meningkat.[2]

Tujuan utama dari layanan prima adalah memberikan layanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Layanan yang baik nantinya akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas layanan lembaga kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar layanan.

Kemampuan para pemberi jasa diuji pada bagian ini, sehingga unit layanan dalam menghasilkan produk atau jasa harus sesuai dengan harapan publik sebagai konsumen sekaligus pelanggan. Pelangganlah yang berhak menilai kualitas dengan membandingkan apa yang diterima dang yang diharapkan. Karena alasan itulah muncul istilah pelayanan prima.

Menurut Crosby, Letimen, dan Wyckof dalam Waluyo kualitas pelayanan merupakan penyesuaian terhadap perincian-perincian di mana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Hal yang paling baik tentunya adalah membuat setiap orang dalam organisasi berorientasi pada kualitas. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan prima merupakan suatu upaya membantu atau memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang atau jasa yang diperlukan oleh mereka. Keberhasilan penyelenggara pelayanan prima yang bermutu tidak hanya terletak pada keberhasilan penyediaan barang dan jasa saja, melainkan

IAIN PURWOKERTO

[2]Lena Satlita, (2003:http://journal.uny.ac.id/index.php/efisiensi/article/view/3799/3275), diakses pada 23 Agustus 2019, pukul 18.35

pada persoalan yang lebih mendasar yakni bagaimana memuaskan masyarakat sebagai pelanggan.[3]

Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran yang penting di lingkungan instansi di mana berada. Perpustakaan dituntut untuk selalu berkembang sesuai dengan perkembangan lembaganya. Dimana perkembanganya harus mendukung tridarma perguruan tinggi yaitu Pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.

Adapun fungsi perpustakaan sesuai dengan Undang-undang NO.43 tahun 2007[4], yaitu sebagai sistem pengelola rekaman, gagasan, pemikiran, pengalaman dan pengetahuan umat manusia. Dengan fungsi utamanya yaitu melestarikan hasil budaya umat manusia, khususnya yang berbentuk dokumen karya cetak dan karya rekaman lainnya, serta menyampaikan gagasan, pemikiran, pengalaman dan pengetahuan umat manusia generasi-generasi selanjutnya.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin modern, berdampak juga pada layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Dahulu layanan diberikan dengan menggunakan sistem konvensional yang tentunya memakan waktu yang cukup lama, sekarang dituntut untuk menggunakan teknologi informasi dalam setiap layanan. Untuk meningkatkan layanan prima di suatu perpustakaan dapat dimulai dari arsitektur gedung, layanan yang diberikan, macam layanan yang disajikan dan juga persiapan sumber daya perpustakaan.

Perguruan Tinggi, merupakan jenjang pendidikan yang sangat mengakomodir dalam pengelolaan dan pemanfaatan Perpustakaan. Karena dalam implementasinya, Perpustakaan dapat dijadikan sebagai representasi dari penerapan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Selain itu, mengingat akan fungsi dari perpustakaan itu sendiri sebagai pusat pengumpulan, pelestarian, pengelolahan, pemanfaatan juga penyebarluasan informasi, sehingga peran

IAIN PURWOKERTO

---

[3] Geni Prayogi, *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ditinjau Dari Perspektif Islam,* (Lampung: Skripsi UIN Raden Intan Lampung, 2018), Hlm.25

[4] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan (LNRI Tahun 2007 No.129.TLNRI No.4774)

perpustakaan secara jelas tergambarkan untuk menopang pengetahuan dan sekaligus sebagai tempat penyimpanan aset berharga penguruan tinggi.

Yang dimaksud layanan prima dalam perpustakaan IAIN Purwokerto yaitu layanan prima atau layanan yang unggul bagaimana memberikan layanan maksimal kepada pengguna fasilitas hal ini adalah pemustaka dan kesigapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Layanan ini kemudian akan meninggalkan kesan kepada pengguna fasilitas atau pemustaka sehingga mereka akan seterusnya datang kembali memakai fasilitas perpustakaan tersebut. Layanan prima mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai atau staff kepada pemustaka.

Dengan kemajuan ilmu pengetahuan, informasi, dan teknologi komunikasi menjadikan kemajuan diberbagai bidang seperti perusahaan ataupun organisasi, tanpa kecuali pada bidang pendidikan. Keberadaan dan peran teknologi informasi telah membawa era baru dalam perkembangan pendidikan. Kondisi tersebut mendorong perubahan-perubahan dalam berbagai aspek kehidupan memunculkan tuntutan bahwa kualitas dalam pendidikan yang berbasis kepada pemenuhan standar tidak lagi memadai sebagai jawaban terhadap berbagai tuntutan yang sedang berkembang.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan kebutuhan yang diperlukan suatu organisasi untuk mencapai efektifitas dan efesiensi kerja khususnya dalam era perkembangan teknologi modern saat ini. Perkembangan teknologi mendorong adanya pengembangan pengelolaan administrasi organisasi dari sistem tradisional menjadi sistem berbasis teknologi informasi.

Aplikasi pengolahan informasi dalam berbagai bidang sering disebut istilah MIS (*Management Information System*) atau SIM (*System Informasi Manajemen*). Sistem Informasi Manajemen adalah serangkaian sub sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang mampu menstransformasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara guna meningkatkan produktivitas atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan.

IAIN PURWOKERTO

Ada beberapa faktor yang menjadikan sistem informasi manajemen sangat dibutuhkan manajer, diantaranya adalah manajer dihadapkan pada lingkungan global yang semakin canggih dan lingkungan pendidikan semakin rumit dan dinamis. Dengan segala kerumitan, manajer dituntut untuk membuat keputusan dengan cepat sebagai penentu kebijakan sesuai dengan amanat UU Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, pada bagian keempat Perpustakaan Perguruan Tinggi pasal 24 (3) menyebutkan, bahwa perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.[5]

Setiap lembaga memerlukan layanan yang baik dan benar, sehingga layanan dan manajemen lembaga layak untuk dipelajari. Beberapa manfaat mempelajari dan memperluas pengetahuan tentang beberapa teori, konsep, proses, teknik dan mekanisme yaitu dapat membangun keterampilan dalam menerapkan konsep manajemen dalam situasi tertentu.

Keberhasilan suatu jasa layanan dalam mencapai suatu tujuannya sangat tergantung pada konsumennya. Lembaga memberikan layanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dan mencapai tujuannya. Layanan prima telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Layanan prima dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Sistem Informasi Manajemen akan menolong lembaga-lembaga/unit-unit pelaksana teknis dalam mengintegrasikan data, mempercepat dan mengestimasi pengolahan data, meningkatkan kualitas informasi dan kontrol manajemen, mendorong terciptanya produk-produk baru, meningkatkan layanan dan mengotomatisasi sebagian pekerjaan rutin, dan menyederhanakan alur kerja. Pendekatan beserta perkembangan teknologi pendukungnya akan memicu transformasi besar dalam bisnis dan manajemen.

Perpustakaan sebagai wadah pengumpul, pengelola, penyimpan dan penyebaran informasi, keberadaannya sangat vital terutama dalam dunia

IAIN PURWOKERTO

---

[5] Indonesia Undang-undang, *Undang-undang Republik Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan,* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2007), hlm. 16.

pendidikan secara khusus dan bagi kehidupan manusia secara umum. Keberadaan perpustakaan dan budaya membaca menjadi salah satu parameter maju mundurnya masyarakat, lembaga pendidikan bahkan bangsa dan negara. Seiring dengan kemajuan teknologi dan informasi berdampak pada perpustakaan yang terus dipacu untuk bisa berakselerasi sesuai kondisi jamannya. Hal yang sangat terasakan adalah adanya peralihan dari model konvensional ke model digital.

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala perpustakaan IAIN Purwokerto, Bapak Aris pada Bulan Agustus 2019 di Ruang Kepala Perpustakaan, mengatakan secara subjektif perpustakaan IAIN purwokerto lebih unggul terutama di lingkungan perguruan tinggi di wilayah banyumas, perpustakaan IAIN purwokerto secara objektif terakreditasi A di lingkup perguruan tinggi islam nasional hanya ada 3 yang sudah terakreditasi A salah satunya adalah perpustakaan IAIN Purwokerto. Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang di akses oleh perpustakaan IAIN purwokerto sudah sangat banyak, baik yang menunjang layanan perpustakaan maupun Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang hanya dapat diakses diperpustakaan itu sendiri.

Perpustakaan perguruan tinggi, sebagai sebuah institusi, agar kualitasnya terukur, maka perlu dilakukan penilaian (akreditasi) terhadap penyelenggaraannya. Suatu penilaian perpustakaan perguruan tinggi oleh lembaga independen yang didasarkan pada suatu acuan penilaian yang bersifat objektif dan transparan kiranya akan menjawab tingkat kualitas perguruan tinggi.[6] Akreditasi perpustakaan perguruan tinggi diukur dengan instrumen yang sudah ditetapkan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Ada 9 (sembilan) komponen penilaian yang terdiri dari Layanan, Kerjasama, Koleksi, Pengorganisasian Bahan Perpustakaan, Sumber Daya

IAIN PURWOKERTO

[6] Paulus Suparmo. "*Menggagas Kualitas Perpustakaan Perguruan Tinggi"* VISI PUSTAKA, Vol. 14, No. 3, (Desember 2012). hlm 51

Manusia, Gedung/ruang Sarana Prasarana, Anggaran, Manajemen Perpustakaan, dan Perawatan Koleksi Perpustakaan.[7]

Perpustakaan IAIN purwokerto selain sebagai tempat untuk mengakses informasi yang bersifat ilmu pengetahuan maupun hiburan, perpustakaan IAIN purwokerto sudah banyak memanfaatkan teknologi informasi sebagai sumber informasi dan sebagai perpustakaan digital salah satunya website online dengan http://lib.iainpurwokerto.ac.id yang dapat diakses oleh semua pelanggan perpustakaan IAIN purwokerto, selain itu pengembangan informasi secara digital menjadi bagian dari program kerja perpustakaan IAIN purwokerto.

Kemudian D. Stuert menyebutkan beberapa hal penting dalam pengelolaan perpustakaan, yaitu;

"Three components compose all libraries: 1) a physical facility or a group of facilities to house the activities of the library, 2) a collection of resources, and 3) personnel to collect and organize the resources and to retrieve information needed by users. Of the three components only the last – personnel- can bring a library to life and make it a dynamic, vital force for the community it service".[8]

Terdapat tiga komponen dalam mengelola perpustakaan, yaitu; (1) fasilitas fisik, (2) koleksi sumber dan, (3) personal untuk mengumpulkan, mengorganiosir badan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan. Dari ketiga komponen diatas, komponen yang ketiga bisa membawa perpustakaan tampak hidup dan dinamis.

Dengan adanya Sistem Informasi Manajemen, informasi yang ada tersusun dengan baik, sehingga sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Akibatnya informasi pada perpustakaan dapat bekerja dengan baik, karena didukung oleh akurasi yang diterima pelanggan. Artinya Sistem Informasi

IAIN PURWOKERTO

---

[7] Indah Wijaya Antasari, "*Analisis Layanan Perpustakaan IAIN Purwokerto Menurut Standar Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi"* LIBRARIA, Vol. 4, No. 2, (Desember 2016), Hlm. 400

[8] Robert D. Stueart & John Taylor Easlick, *Library Management* (Colorado: Libraries Unlimited, Inc. n.d.), Hlm.78.

Manajemen mempunyai peran signifikan, karena dapat membantu menyajikan data yang akurat, cepat dan fleksibel. Dengan demikian secara otomatis Sistem Informasi Manajemen dalam memberikan layanan pada para pengguna jasa pendidikan dapat membantu dalam memberikan informasi pada pihak yang berkepentingan secara cepat, tepat sasaran berdasarkan informasi yang terintegrasi dalam Sistem Informasi Manajemen.

Berkenaan dengan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk menganalisis Bagaimana "Penciptaan Layanan Prima Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen Di Perpustakaan IAIN Purwokerto" .

B. Definisi Oprasional

Sebelum membahas penelitian ini lebih lanjut, peneliti akan terlebih dahulu menjelaskan istilah-istilah yang dipakai dalam judul penelitian dengan tujuan agar nantinya tidak terjadi kesalah pahaman dalam memahami permasalahan yang dibahas.

Adapun istilah-istilah yang perlu dijelaskan dalam skripsi ini antara lain sebagai berikut:

1. Penciptaan Layanan Prima

   Layanan prima dalam istilah asing yaitu *excellent service* yang berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sebagai pelayanan terbaik atau sangat baik dikarenakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di instansi pemberi pelayanan

   Layanan dan dukungan kepada pelanggan dapat bermakna sebagai suatu bentuk layanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggannya, selalu dekat dengan pelanggannya sehingga kesan yang menyenangkan akan selalu diingat oleh pelanggannya. Sehubungan dengan layanan yang diberikan kepada pelanggan maka yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa adalah setiap jasa memerlukan *service excellence* atau disebut dengan pelayanan prima.

   Layanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain. Setiap konsumen atau

IAIN PURWOKERTO

pelanggan pada dasarnya membutuhkan barang dan jasa, baik yang bersifat primer maupun tertier.

Program layanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program layanan/pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk menenangkan persaingan. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai layanan prima atau pelayanan prima.[9]

Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasanya, agar pelanggan selalu loyal kepada lemabaga/organisasi.

Layanan prima pada konsumen itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada pengguna jasa pendidikan. Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatau pihak kepada pihak lainnya.

Layanan prima dalam perpustakaan adalah sikap dan prilaku pustakawan terhadap pemakai/pengunjung yang datang keperpustakaan agar pemakai tersebut merasa puas dan merasa dipentingkan serta diperhatikan oleh pustakawan diperpustakaan.

2. Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen bukan merupakan hal baru, ruang lingkup sistem informasi manajemen tertuang pada tiga kata pembentuknya, yaitu sistem, informasi dan manajemen.

Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada kemampuan orang yang mengelola organisasi tersebut. Manajemen sebagai suatu metode yang mengatur, mengelola organisasi dapat diartikan sebagai seni melaksanakan sesuatu melalui orang. Jika

IAIN PURWOKERTO

[9] Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan prima*...Hlm.27

manajemen suatu organisasi baik maka akan meningkatkan kemakmuran suatu negara.

Gordon B. Davis mendifinisikan SIM merupakan sebuah sistem manusia dan mesin yang terpadun untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan proses pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi.[10]

George M. Scott berpendapat bahwa SIM adalah sekumpulan sistem informasi yang saling berinteraksi, yang memberikan informasi baik untuk kepentingan operasi atau kegiatan manajerial[11]

James. A.F. Stoner, Sistem Informasi Manajemen yaitu metode yang formal yang menyediakan bagi pihak manajemen sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya, untuk mendukung proses pengambilan keputusan bagi perencanaan, pengawasan, dan fungsi oprasi sebuah organisasi yang lebih efektif. Dalam *the ensiclopedia of management*; Sistem Informasi Manajemen adalah pendekatan yang direncanakan dan disusun untuk memberikan bantuan piawai yang memudahkan proses manajerial kepada pejabat pimpinan.[12]

Sistem Informasi Manajemen sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan mengumpulkan atau mendapatkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk menunjang pengambilan keputusan dan proses manajemen dalam suatu organisasi serta membantu analisa permasalahan dan inovasi baru.[13]

Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen adalah sekumpulan komponen yang saling bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan. Masing-masing komponen memiliki fungsi yang berbeda

IAIN PURWOKERTO

---

[10] Eti Rochaety dkk, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), hlm.12

[11] George M. Scott, *Principles of Management Information System*, (Terj. Prinsip-Prinsip Informasi Manajemen), (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), hlm.69

[12]Raymon Mc.Leod. Jr, *Sistem Informasi Manajemen*, ed I, (Jakarta: Prenhallindo, 1995), hlm. 20

[13] Lukman Ahmad dan Munawir, *Sistem Informasi Manajemen: Buku Referensi* (Banda Aceh: KITA, 2018), hlm. 17

dengan yang lain, tetapi tetap bekerjasama.[14] kumpulan elemen perangkat keras, program-program dan sumber daya manusia dalam memproses data menjadi informasi dalam kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan evaluasi pada sebuah organisasi/lembaga.

Penerapan sistem informasi di dalam suatu organisasi dimaksudkan untuk memberikan dukungan informasi dari berbagai tingkatan manajemen, begitu juga perpustakaan IAIN Purwokerto menerapkan sistem informasi manajemen sebagai salah satu dukungan penerapan manajemen.

3. Perpustakaan IAIN Purwokerto

Perpustakaan IAIN Purwokerto merupakan nama baru sesuai dengan identitas Institusi yang belum lama berganti, yaitu tepatnya pada Mei 2015, dari STAIN menjadi IAIN. Periode sebelumnya, perpustakaan ini mengalami sejarah panjang kelembagaaanya. Perpustakaan IAIN Purwokerto yang terletak di Jalan Ahmad Yani Nomor 40A Purwokerto, Banyumas Jawa Tengah Indonesia 53126 .

UPT Perpustakaan dengan semangat mempermudah pemustaka mengakses sumber daya informasi UPT Perpustakaan IAIN Purwokerto terus melakukan terobosan-terobosan baru layanannya. Jika sebelunmnya sudah dikembangkan perpustakaan digital offline dengan http://bookless.id/, akses katalog online dengan http://lib.iainpurwokerto.ac.id , repository online dengan http://repository.iainpurwokerto.ac.id , maka pada Ramadhan 1438 Hijriah ini UPT Perpustakaan meluncurkan perpustakaan digital online (khusus ebook) dengan sistem aplikasi terpasang di dekstop komputer dan juga android. Pemustaka sebelumnya harus mendownload aplikasi tersebut di http://kubuku.id/download/iain-purwokerto.

[14]Wing Wahyu Winarno, *Sistem Informasi Manajemen* (Yogyakarta: Unit Penerbit dan percetakan. 2004), hlm.15

IAIN PURWOKERTO

Dua karya inovasi yang ada di UPT Perpustakaan yaitu Bookless library dan aplikasi layanan mandiri pengembangan dari open sources SLiMS *(Senayan Library Management System)*. Kedua karya ini sangat berharga bagi kemudahan akses pemustaka di IAIN Purwokerto.

Bookless library, merupakan perpustakaan digital offline yang mampu memberdayakan koleksi dalam bentuk digital yang mudah diakses baik komputer maupun smart phone. Sedangkan layanan mandiri merupakan aplikasi dari system sirkulasi pinjaman mandiri. Artinya pemustaka akan menginput koleksi yang hendak dipinjam secara mandiri dalam laman pribadi yang sudah secara otomatis ada ketika sudah menjadi anggota perpustakaan.

Di masa sekarang ini, aplikasi ini cukup penting bagi para pemustaka yang selama ini terkadang mengeluh karena terkendala dengan keterbatasan eksemplar koleksi tercetak, terkendala aktifitas lain yang tidak bisa datang ke perpustakaan. Oleh karena itu, pengembangan elibrary ini menjadi salah satu problem solving dari permasalah itu. Kedepan, koleksi yang ada dalam aplikasi ini akan terus ditambah sesuai peminatan, relevansi bidang studi dan disiplin ilmu dan terutama adalah pertimbangan atas information value.[15]

Dari data diatas sistem informasi manajemen yang diakses oleh perpustakaan IAIN Purwokerto sangat mendukung manajemen, serta proses layanan prima dengan membuktikan pendekatan dengan pelanggan/customer melalui media sosial, web, mauapun pendekatan layanan secara langsung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut diatas, maka dapat diidentifikasikan permasalahan dalam Layanan prima di Perpustakaan IAIN Purwokerto yaitu sebagai berikut: Bagaimana Penciptaan Layanan Prima Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Perpustakaan IAIN Purwokerto?

[15] http://lib.iainpurwokerto.ac.id

IAIN PURWOKERTO

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana Penciptaan Layanan Prima Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

2. Manfaat penelitian

Secara teroritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan pengaruh terhadap peneliti dan yang diteliti, manfaat diadakannya penelitian ini:

a. Manfaat teoritis

1) Bagi Pembaca

Dapat memberikan wawasan baru tentang sistem informasi manajemen yang digunakana sebagai sarana penciptaan layanan prima khususnya pada Perpustakaan IAIN Purwokerto.

2) Bagi Peniliti

Dapat memberikan wawasan keilmuan, tentang sistem yang digunakan oleh Perpustakaan IAIN Purwokerto dalam pelayanan prima perpustakaan sehingga dapat menjawab bagaimana penciptaan layanan prima perpustakaan IAIN Purwokerto.

b. Manfaat praktis

Penelitian ini dapat dijadikan acuan data awal untuk mendapatkan data yang lebih komprehensip dan diharapkan bisa menambah dan memperkaya khazanah keilmuan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran sebagai bahan dalam mengkaji suatu karya tulis.

IAIN PURWOKERTO

E. Kajian Pustaka

Selain untuk menghindari penjiplakan hasil penelitian sejenis, pemaparan literature review atau kajian pustaka bertujuan untuk mempertajam metode penelitian, memperkuat pemaparan teoritik dan

memperoleh informasi tentang penelitian sejenis yang telah dilakukan oleh penulis sebelumnya.[16] Penyusunannya dengan memaparkan pustaka-pustaka sejenis sesuai dengan identifikasi masalah ini. Adapaun penelitian yang pernah dilakukan di antaranya adalah:

Pertama, "*Optimalisasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Layanan Pendidikan Di Kementerian Agama Kabupaten Bantul"* Penelitian ini oleh Andri Kurniadi. Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2017. Menurut penelitianya, Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Layanan Pendidikan berisi pemaparan data penilitian beserta penyajian hasil analisis data penelitian tersebut yang meliputi pengelolaan Sistem Informasi Manajemen di seksi Dikmad Kementerian Agama Kabupaten Bantul, proses pengambilan keputusan, dan pengambilan keputusan berbasis EMIS di seksi Dikmad Kementerian Agama Kabupaten Gunungkidul.[17]

Kedua, *"Optimalisasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Layanan Pendidikan Di SMA Semesta Kota Semarang"* penelitian ini oleh Khusnul Hadi, Fakultas Tarbiyah Institut Agama Islam Negeri Walisongo tahun 2011. Menurut Penelitianya, Mutu dari pendidikan tidak hanya dilihat dari hasil yang dicapai siswa, melainkan juga dapat dilihat dari teknologi yang digunakan dalam proses layanan terhadap stakeholder sekolah. Sebagai akibatnya adalah stakeholder (siswa, guru, orang tua, masyarakat, dan alumni) merasa puas dengan apa yang telah didapatkan dan dicapai dan semua itu akan berjalan secara Optimal, sehingga secara otomatis memberikan umpan balik terhadap mutu sekolah dan Yayasan.[18]

IAIN PURWOKERTO

---

[16] Wahid Murni, *Cara Mudah Penulisan Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan* (Malang: UIN Press,2008), hlm. 23

[17] Andri Kurniadi, *Optimalisasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Layanan Pendidikan Di Kementerian Agama Kabupaten Bantul,* (Yogyakarta : Skripsi UIN SUKA, 2017), hlm. 9

[18] Khusnul Hadi, *Optimalisasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Layanan Pendidikan Di SMA Semesta Kota Semarang,* (Semarang : Skripsi IAIN Walisongo Semarang, 2011) hlm. 59

Ketiga, *"Manajemen Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 01 Purwokerto"* penelitian ini oleh Mei Fajar Wahyuni, Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto tahun 2018. Menurut penelitianya, Manajemen Peningkatan Mutu adalah suatu proses atau cara perbuatan meningkatkan efektifitas dan kualitas untuk mencapai tujuan kearah yang lebih baik. Sedangkan yang dimaksud manajemen peningkatan mutu lembaga pendidikan disekolah menengah kejuruan adalah suatu pengelolaan mengenai baik buruk suatu keadaan lembaga pendidikan kejuruan, yang mana lembaga pendidikan kejuruan disini adalah memberi bekal yang praktis untuk berbagai jenis pekerjaan dan keahlian.[19]

Keempat, *"Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo"* Penelitian ini oleh Fena Wulandari, Pendidikan Administrasi Perkantoran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2017. Menurut Penelitianya Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap pelaksanaan pelayanan prima di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo dapat diketahui dari 6 standar prosedur pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.[20]

Kelima, *"Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Penumpang Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam"* Penelitian ini oleh Geni Prayogi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung tahun 2018. Menurut penelitianya Berdasarkan teori pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pengguna jasa sudah sesuai dengan konsep teori ekonomi islam yaitu; Kesederhanaan, Kejelasan dan Kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Efesien,

IAIN PURWOKERTO

---

[19] Mei Fajar Wahyuni, *Manajemen Peningkatan Mutu Lembaga Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 01 Purwokerto* (Purwokerto : Skripsi IAIN Purwokerto, 2018), hlm. 9

[20] Fena Wulandari, "*Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo"* (Purwokerto : Skripsi UNY, 2017), hlm. 90

Keadilan yang merata dan Ketepatan waktu, Karena pelayanan prima dalam system ekonomi islam sangat mengedepankan unsur-unsur tersebut.[21]

Keenam, *"Implementasi Manajemen Perpustakaan Di Perpustakaan STAIN Purwokerto"* Penelitian ini oleh Korimatul Chisoh, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto tahun 2013. Menurut penelitianya pelaksanaan manajemen yang dilakukan di perpustakaan STAIN Purwokerto dilakukan untuk memberikan pelayanan yang dari tahun ke tahun meningkat.[22]

Selain dari skripsi diatas, ada juga beberapa jurnal yang terkait dengan penelitian penulis: *Pertama*, jurnal yang ditulis oleh Apriyansyah Putra dalam *Jurnal Sistem Informasi (JSI),* April 2009 dengan judul "Peningkatan Sistem Pelayanan Dengan Penerapan Model Sistem Informasi Manajemen Satu Atap",[23] Jurnal tersebut mendifinisikan pelayanan sistem informasi manajemen satu atap (SIMTAP) yang berada pada kantor Unit Badan Perizinan dan Penanaman Modal terbagi menjadi dua titik utama pelayanan yaitu *front office* dan *back office,* dimana sistem informasi manajemen satu atap terdapat nilai-nilai positif yang didapat baik bagi pemerintahan dalam meningkatkan kualitas layanan masyarakat. *Kedua,* jurnal yang berjudul "Kontribusi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan Pada STAI Darussalam Banyuwangi" oleh Eko Budiywono (Darussalam; Jurnal Pendidikan, Komunikasi, dan Pemikiran Hukum Islam, Volume VI, Tahun 2014),[24] Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kontribusi SIM dalam Kualitas Layanan Pendidikan dan dapat disimpulkan, bahwa pemanfaatan/penggunaan Sistem Informasi Manajemen akan memberikan kemudahan dalam mengelola Data Dosen, Data Mahasiswa, Data Mata Kuliah, Data Presentasi Mahasiswa, dan Data

IAIN PURWOKERTO

[21] Geni Prayogi, *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ditinjau Dari Perspektif Islam,* (Lampung: Skripsi UIN Raden Intan Lampung, 2018), Hlm.99

[22] Korimatul Chisoh, *"Implementasi Manajemen Perpustakaan Di Perpustakaan STAIN Purwokerto",* (Purwokerto: Skripsi STAIN Purwokerto, 2013

[23] Apriyansyah Putra, *Jurnal Sistem Informasi (JSI),* VOL. 1. 1, April 2009

[24] Eko Budiywono, Jurnal Pendidikan, Komunikasi, dan Pemikiran Hukum Islam Volume VI No. 1: 114-125, September 2014

Presensi Dosen. Dengan daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), kendalan (reliability) dan empati (empaty) para pelaksana bidang administrasi maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. *Ketiga,* Jurnal yang ditulis oleh Endang Rifngiti dalam jurnal Dinamika Penelitian, Volume 16, No.2, Tahun 2016),[25] Dalam penelitianya bertujuan untuk menganalisis kemajuan teknologi informasi dan penerapanya diperpustakaan perguruan tinggi.

Dari beberapa hasil penelitian yang dipaparkan diatas jelas berbeda dengan penelitian Penciptaan Layanan Prima Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Perpustakaan IAIN Purwokerto berbeda dari hasil-hasil sebelumnya, meski penelitian sebelumnya terdapat hasil penelitian yang menyinggung tentang sistem informasi manajemen dalam peningkatan mutu layanan pendidikan, pelayanan prima dalam perspektif masyarakat, akan tetapi berbeda dari segi metodologi, penggunaan teori, subjek dan fokus penelitian. Sehingga penelitian yang berjudul "Penciptaan Layanan Prima Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen Di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto" dapat dipertanggung jawabkan.

F. Sistematika Penelitian

Untuk memberikan gambaran yang menyeluruh terhadap skripsi ini maka perlu dijelaskan bahwa skripsi ini terdiri dari 3 bagian yaitu bagian awal, bagian utama dan bagian akhir. Pada bagian awal meliputi bagian judul, halaman pernyataan keaslian, halaman pengesahan, halaman nota pembimbing, abstrak, halaman motto, halaman pengesahan, persembahan, halaman kata pengantar, daftar isi, daftar tabel dan daftar lampiran. Bab isi terdiri dari 5 bab:

Bab I berisi tentang pendahuluan, membahas judul skripsi, latar belakang maslah, definisi operasional, tujuan dan manfaat penelitian, relefansi penelitian dan sistematika penulisan.

IAIN PURWOKERTO

[25] Endang Rifngiti, *Jurnal Dinamika Penelitian,* Vol.16, No.2, November 2016

Bab II berisi tentang landasan teori yang berkaitan dengan Penciptaan Layanan Prima Melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Perpustakaan IAIN Purwokerto, Pengertian layanan prima, dasar-dasar layanan prima, sasaran layanan prima, pengertian sistem informasi manajemen, macam-macam pelayanan diperpustakaan, Sistem yang digunakan di Perpustakaan, Dan Proses Sistem Informasi Manajemen di Perpustakaan.

Bab III berisi tentang metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data.

Bab IV merupakan hasil dari penelitian yang terdiri dari sub pertama berisi tentang gambaran-gambaran Perpustakaan IAIN Purwokerto, sub kedua tentang Sistem Informasi Manajemen dan penciptaan layanan prima, dan analisis data yang meliputi Sistem Informasi Manajemen dan penciptaan layanan prima.

Bab V merupakan penutup dalam bab ini akan dijadikan kesimpulan, saran-saran, dan kata penutup. Sedangkan bagian akhir terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup.

IAIN PURWOKERTO

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan tentang Penciptaan Layanan Prima melalui Sistem Informasi Manajemen (SIM) di Perpustakaan IAIN Purwokerto, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Perencanaan Layanan Prima melalui Sistem Informasi Manajemen meliputi;

   Perencanaan pengadaan sistem informasi, meski sudah ada tetapi terus dikembangkan dalam mendukung layanan prima. Dalam proses layanan pun karena semua data yang dikumpulkan lengkap Dengan Indikator pengumpulan data-data, karakteristik data, serta pedoman pengumpulan data. Dalam pengumpulan data petugas pelaksana layanan prima bekerja professional Bersama tim pelaksana pengolahan data.

2. Pengorganisasian Layanan Prima melalui Sistem Informasi Manajemen

   Proses pengelolaan SIM dapat berjalan dengan baik karena dengan adanya sumber daya manusia yang berbakat dalam bidangngnya sehingga, pemanfaatan penggunaan Alat atau software Aplikasi yang digunakan dalam pengelolaan Sistem Informasi Manajemen sangat berguna, karena jalur keluar dan masuk data terdapat catatan atau informasi pencatatan. Sehingga layanan prima melalui SIM dapat beroperasi dengan lancar.

3. Pelaksanaan Layanan Prima Melalui Sistem Informasi Manajemen

   Pelaksanaan Layanan Prima berjalan sesuai dengan standar oprasional, apalagi menggunakan Sistem Informasi Manajemen meningkatkan layanan prima perpustakaan Secara spesifik, pengembangan SIM lembaga dapat memberikan peningkatan dalam layanan perpustakaan yaitu pertimbangan pengambilan kebijakan terhadap proses kepuasan pelanggan dalam suatu penetapan pemenuhan standar mutu layanan prima secara cepat, tepat, mudah dan akurat.

IAIN PURWOKERTO

4. Pengawasan Layanan Prima melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen

Pengawasan Layanan Prima Melalui penerapan SIM dilakukan oleh kepala perpustakaan secara langsung dengan cara meninjau pelayanan perpustakaan dan meninjau kinerja staff perpustakaan, dan dilaksanakan tidak langsung untuk meninjau proses jalanya Sistem Informasi Manajemen. Dengan adanya pengawasan sangat membantu meng-evaluasi dari setiap aktivitas perpustakaan terutama dalam bidang layanan prima.

Sehingga dalam Penciptaan Layanan Prima melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen Di Perpustakaan IAIN Purwokerto berjalan sesuai dengan fungsi manajemen yaitu, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan.

B. Saran-Saran

Tanpa mengurangi rasa hormat kepada semua pihak, dan demi suksesnya kegiatan layanan prima melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen, maka peneliti memberikan saran, antara lain:

1. Pelibatan Kepala Perpustakaan sebagai ketua SIM sudah bagus akan tetapi alangkah baiknya apabila perpustakaan memiliki badan SIM yang included dengan organisasi sehingga tidak terjadi kepemimpinan yang ganda. SIM yang baik terdapat seorang koordinator yang bertanggung jawab kepada Kepala Perpustakaan, unit pengumpul data, pengolah data, pendistribusi data.
2. Keberhasilan yang telah dicapai dalam perkembangan layanan prima melalui penerapan Sistem Informasi dijadikan landasan untuk terus dan terus meningkatkan kualitas layanan prima.
3. Dilakukanya uji keberhasilan layanan prima melalui Sistem Informasi Manajemen untuk mengetahui skala perkembangan layanan prima setiap tahunya.
4. Mengadakan Open Recruitment Sumber Daya Manusia yang membidangi dan menguasai IT dan Layanan Prima.

IAIN PURWOKERTO

C. Penutup

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, meskipun masih dalam bentuk yang sangat sederhana dan masih jauh dari sempurna baik isi maupun yang lainnya. Oleh karena itu, saran, kritik, dan bimbingan yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, Lukman dan Munawir. 2018. *Sistem Informasi Manajemen: Buku Referensi*. Banda Aceh: KITA.

Andri Kurniadi. 2017. *Optimalisasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Layanan Pendidikan Di Kementerian Agama Kabupaten Bantul.* Yogyakarta : Skripsi UIN SUKA.

Apriyansyah Putra, *Jurnal Sistem Informasi (JSI),* VOL. 1. 1, April 2009

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Basrowi dkk. 2011. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Jakarta: PT. Remaja Rosdakarya.

Bungin, Burhan. 2001. *Metodologi Peneltian Sosial: Format-Format Kuantitatif Dan Kualitatif.* Surabaya: Airlangga Press.

Creswell, John W. 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Daryanto, dkk. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima,* Yogyakarta: Penerbit Gava

Djamal, M. 2015. *Paradigma Penelitian Kualitatif.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Eko Budiywono. Jurnal *Pendidikan*, Komunikasi, dan Pemikiran Hukum Islam Volume VI No. 1: 114-125, September 2014

Endang Rifngiti, Jurnal Dinamika Penelitian, Vol.16, No.2, November 2016

IAIN PURWOKERTO

Eti Rochaety dkk. 2006. *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan.* Jakarta: PT Bumi Aksara.

Fathoni, Abdurrahmat. *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi.* Jakarta: Rineka Cipta.

Fena Wulandari. 2017. *Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo.* Purwokerto: Skripsi UNY.

Fena Wulandari. 2017. *Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kaupaten Purworejo.* Skripsi: UNY

Geni Prayogi. 2018. *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ditinjau Dari Perspektif Islam.* Skripsi. Tidak Diterbitkan. Skripsi UIN Raden Intan Lampung.

Geni Prayogi. 2018. *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Ditinjau Dari Perspektif Islam.* Lampung: Skripsi UIN Raden Intan Lampung.

Hidayat, Ara dan Imam Machali. 2010. *Pengelolaan Pendidikan: Konsep, Prinsip dan Aplikasi dalam Mnegelola Sekolah dan madrasah* ,Bandung: Putaka Educa.

Husein, Mukammad Fahri. 2002. *Sistem Informasi manajemen*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Indah Wijaya Antasari, "*Analisis Layanan Perpustakaan IAIN Purwokerto Menurut Standar Akreditasi Perpustakaan Perguruan Tinggi"* LIBRARIA, Vol. 4, No. 2, (Desember 2016), Hlm. 400

IAIN PURWOKERTO

Jr, Raymon Mc.Leod. 1995. *Sistem Informasi Manajemen*. Jahho nggi. Jakarta: Prenhallindo.

Keni Hesti Handayani. *Etika Perilaku Pustakawan Menuju Pelayanan terbaik bagi Pemustaka.* (Media Informasi. Media informasi. Vol xxv No 1. 2016), 30-33

Khusnul Hadi. 2011. *Optimalisasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Layanan Pendidikan Di SMA Semesta Kota Semarang,* Semarang: Skripsi IAIN Walisongo Semarang.

Korimatul Chisoh, 2013. *Implementasi Manajemen Perpustakaan Di Perpustakaan STAIN Purwokerto.* Purwokerto: Skripsi STAIN Purwokerto.

Kurniadin, Didin dan Imam Machali. 2012. *Manajemen Pendidikan: Konsep & Prinsip Pengelolaan Pendidikan.* Yogyakarta: Ar-ruzz Media.

Lupiyoadi, Rambut dan Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, ed II. Jakarta: Salemba Empat.

Malayu. 2005. *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah.* Jakarta: Bumi Aksara.

Malayu. 2005. *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah.* Jakarta: Bumi Aksara.

Margono, 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan.* Jakarta: PT Asdi Mahasatya.

Mei Fajar Wahyuni. 2018. *Manajemen Peninkatan Mutu Lembaga Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 01 Purwokerto* (Purwokerto : Skripsi IAIN Purwokerto.

Moekijat. 2005. *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.

Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Prima Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

IAIN PURWOKERTO

Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Muflihin, Hizbul. 2013 *Administrasi Pendidikan*. Yogyakarta: Pilar Media.

Muflihin, M. Hizbul. 2013. *Administrasi Pendidikan Tinjauan Teori Untuk praktek manajerial bagi guru dan pimpinan sekolah.* Yogyakarta: Pilar Media.

Mulyana, Dedy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya.* Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Murni, Wahid. *Cara Mudah Penulisan Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan.* Malang: UIN Press.

Novan Ardy Wiyani, dkk. Jurnal *Penerapan TQM Dalam Pendidikan Akhlak,* Vol. XXVIII No. 2 2013/1434

Oetomo, Budi Sutedjo Dharma. 2002. *Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.

Purnama, Chamdan. 2016. Sistem Informasi Manajemen. Mojokerto: Insan Global.

Rahmayanti, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rochaety, Eti, dkk. 2006. Sistem Informasi Manajemen Pendidikan. Jakarta: Bumi Aksara.

Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2003. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Alfabeta.

Scott, George M. *Principles of Management Information System*, (Terj. Prinsip-Prinsip Informasi Manajemen), Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Siagian, Harbangan. 1989. *Administrasi Pendidikan.* Semarang; Satya Wacana.

IAIN PURWOKERTO

Siagian, Sondang P. 2006. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Bumi Aksara.

Sinambela, dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Solihin, Ismail. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga.

Somad, Rismi dan Donni Juni Priansa. 2014. *Manajemen Komunikasi: Mengembangkan Bisnis Berorientasi Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.

Strauss, Anslem dan Juliet Gorbin. 2009. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Stueart, Robert D. & John Taylor Easlick. *Library Management c*olorado: Libraries Unlimited, Inc. n.d.),Hlm.78

Sugiyono. 2009. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sulistyo dan Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sulistyorini. 2009. *Manajemen Pendidikan Islam: Konsep, Strategi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Teras.

IAIN PURWOKERTO

Sulistyorini. 2009. *Manajemen Pendidikan Islam: Konsep, Strategi dan Aplikasi*. Yogyakarta: Teras.

Suparmo, Paulus. "*Menggagas Kualitas Perpustakaan Perguruan Tinggi"* VISI PUSTAKA, Vol. 14, No. 3, (Desember 2012).

Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi

Sutedjo, Budi. 2002. Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi.

Syamsi, Ibnu. 1995. *Pengambilan Keputusan dan Sistem Informasi*. Jakarta; Bumi aksara.

Tanzeh, Ahmad. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.

Tesis, Syamsul Ma'arif, M*ekanisme Pengmbilan Keputusan di Pondok Pesantren Sidogiri Pasuruan*, (Bandung; Administrasi Pendidkan program Pascasarjana Universitas Pendidikan Indonesia, 2003).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan (LNRI Tahun 2007 No.129.TLNRI No.4774)

Winarno, Wing Wahyu. 2004. *Sistem Informasi Manajemen.* Yogyakarta: Unit Penerbit dan percetakan.

IAIN PURWOKERTO