

MANAJEMEN PELAYANAN PERPUSTAKAAN BERBASIS DIGITAL PADA UPT PERPUSTAKAAN IAIN CURUP

Lusi Silvia Loren¹, Hamengkubowono², Abdul Sahib³

Institut Agama Islam Negeri Curup^{1,2,3}

loren.silvia24@gmail.com¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen pelayanan perpustakaan berbasis digital di UPT Perpustakaan IAIN Curup berdasarkan fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*), serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pengelolaan layanan digital. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen pelayanan perpustakaan berbasis digital telah diterapkan melalui penyusunan program pengembangan layanan, pembagian tugas dan koordinasi antarpetugas, pemanfaatan berbagai platform digital, serta evaluasi dan pemantauan layanan secara berkala. Layanan digital yang tersedia meliputi SLiMS, OPAC, repository institusi, E-Theses, portal jurnal ilmiah, Open Educational Resources (OER), layanan buku elektronik, dan berbagai kanal informasi digital. Namun, pengelolaannya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan anggaran, kebutuhan peningkatan kompetensi sumber daya manusia, pemeliharaan infrastruktur teknologi informasi, serta perlunya penguatan literasi informasi dalam pemanfaatan kecerdasan buatan. Simpulan penelitian ini adalah manajemen pelayanan perpustakaan berbasis digital di UPT Perpustakaan IAIN Curup telah mendukung perluasan akses informasi bagi sivitas akademika, tetapi perlu diperkuat melalui peningkatan kompetensi pustakawan, dukungan anggaran dan infrastruktur, serta evaluasi layanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kecerdasan Buatan, Manajemen Pelayanan, Perpustakaan Digital, Teknologi Informasi

ABSTRACT

This study aims to analyze digital-based library service management at the IAIN Curup Library Unit (UPT Library) based on the planning, organizing, actuating, and controlling functions, and to identify obstacles encountered in managing digital services. The research method used was a qualitative approach with field research. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. Data were then analyzed through the stages of data condensation, data presentation, and drawing and verifying conclusions. The results indicate that digital-based library service management has been implemented through the development of service development programs, division of tasks and coordination among staff, utilization of various digital platforms, and regular service evaluation and monitoring. Available digital services include SLiMS, OPAC, institutional repositories, E-Theses, scientific journal portals, Open Educational Resources (OER), e-book services, and various digital information channels. However, management still faces obstacles such as budget limitations, the need to improve human resource competency, maintenance of information technology infrastructure, and the need to strengthen information literacy in the use of artificial intelligence. The conclusion of this study is that digital-based library service management at the IAIN Curup Library Unit has supported expanded access to information for the academic community, but needs to be strengthened through increased librarian competency, budgetary and infrastructure support, and ongoing service evaluation.

Keywords: *Artificial Intelligence, Service Management, Digital Library, Information Technology*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan dalam pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan dan peminjaman koleksi cetak, tetapi juga sebagai pusat sumber informasi yang mendukung kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan. Transformasi tersebut menuntut perpustakaan menyediakan layanan yang mudah diakses, cepat, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Amri dan Kurniawan (2025) menjelaskan bahwa peningkatan kualitas layanan informasi perpustakaan perguruan tinggi memerlukan manajemen yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Sejalan dengan hal tersebut, Santosa (2025) menjelaskan bahwa transformasi perpustakaan akademik mencakup perubahan layanan, penguatan kompetensi pustakawan, dan penyesuaian terhadap perkembangan teknologi digital. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan perpustakaan mengelola sumber daya, mengembangkan layanan, dan melakukan evaluasi secara berkelanjutan.

Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dalam layanan perpustakaan adalah penggunaan sistem otomasi dan katalog daring untuk membantu pengelolaan koleksi serta penelusuran informasi. Clarita (2023) membahas penggunaan Online Public Access Catalog (OPAC) berbasis SLiMS Akasia sebagai sarana temu kembali informasi di perpustakaan perguruan tinggi. Manu dan Fallo (2022) juga menguraikan pemanfaatan Senayan Library Management System (SLiMS) sebagai sistem otomasi yang mendukung pengelolaan koleksi, layanan sirkulasi, dan akses katalog. Hasil kajian Sudewi dan Wahyuningsih (2024) menunjukkan bahwa implementasi SLiMS dapat membantu meningkatkan efisiensi pengelolaan koleksi serta memudahkan pemustaka dalam menemukan informasi. Selain otomasi, repository institusi memiliki peran penting dalam menyediakan akses terhadap karya ilmiah perguruan tinggi. Suwanto (2017) menekankan pentingnya pengelolaan layanan repository perguruan tinggi sebagai bagian dari penyediaan dan diseminasi informasi ilmiah. Sementara itu, Anggreanie dan Zulaikha (2020) menegaskan bahwa layanan perpustakaan di era digital perlu didukung oleh koleksi, sarana dan prasarana, kompetensi pustakawan, administrasi, serta manajemen yang mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi.

Pengelolaan perpustakaan berbasis digital juga memerlukan strategi yang terencana, pembagian tugas yang jelas, dukungan infrastruktur, dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia. Jannah, Wijayati Wardoyo, dan Kistyanto (2025) menunjukkan bahwa perencanaan yang baik, pengembangan infrastruktur teknologi, pelatihan berkelanjutan, dan evaluasi berdasarkan umpan balik pengguna merupakan aspek penting dalam pengelolaan perpustakaan digital. Hidayat (2020), melalui pembahasan mengenai Five Laws of Library Science dari S. R. Ranganathan, memberikan perspektif tentang pengembangan koleksi dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pemustaka. Perubahan teknologi juga memperluas peran pustakawan, tidak hanya dalam mengelola koleksi, tetapi juga dalam membantu pemustaka menelusuri, menilai, dan menggunakan informasi secara tepat. Miltenoff (2024) menyoroti peran pustakawan akademik dalam mengembangkan literasi kecerdasan buatan, termasuk pemahaman mengenai aspek etika, privasi, hak cipta, dan integritas akademik. Lo (2024) juga menunjukkan pentingnya peningkatan literasi AI dan pelatihan bagi tenaga perpustakaan agar mampu menghadapi perkembangan teknologi secara kritis dan bertanggung jawab.

Perkembangan kecerdasan buatan menghadirkan peluang sekaligus tantangan bagi pengelolaan layanan perpustakaan. Elsayed dan Abusharhah (2025) mengidentifikasi bahwa penerapan AI di perpustakaan akademik berkaitan dengan kesiapan infrastruktur, pelatihan staf, dan pemahaman terhadap persoalan etika. Dalam konteks layanan perpustakaan digital, penggunaan AI perlu diimbangi dengan kemampuan mengevaluasi keakuratan informasi dan memverifikasi sumber ilmiah. Oleh karena itu, manajemen perpustakaan perlu mengintegrasikan pengembangan teknologi dengan penguatan literasi informasi, kompetensi pustakawan, dan pengawasan layanan. Meskipun berbagai kajian telah membahas otomasi, repository, transformasi digital, serta kesiapan pustakawan menghadapi teknologi baru, penelitian mengenai penerapan fungsi manajemen secara terpadu dalam pengelolaan layanan digital pada konteks UPT Perpustakaan IAIN Curup tetap diperlukan. Perpustakaan ini menyediakan beragam layanan digital, antara lain SLiMS, OPAC, repository karya ilmiah dosen dan mahasiswa, sumber pembelajaran digital, layanan buku elektronik, serta kanal informasi berbasis internet. Keberadaan berbagai platform tersebut perlu ditelaah berdasarkan proses pengelolaannya agar dapat diketahui bagaimana layanan direncanakan, diorganisasikan, dilaksanakan, dan diawasi, serta kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraannya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis manajemen pelayanan perpustakaan berbasis digital di UPT Perpustakaan IAIN Curup berdasarkan fungsi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*), serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pengelolaan layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh gambaran mengenai praktik pengelolaan layanan berdasarkan data lapangan yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola perpustakaan dalam mengembangkan layanan digital yang lebih terarah, responsif terhadap kebutuhan pemustaka, serta berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai pengelolaan pelayanan perpustakaan berbasis digital di UPT Perpustakaan IAIN Curup. Penelitian difokuskan pada penerapan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*), serta kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan layanan digital. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian berupaya menggambarkan praktik pengelolaan layanan berdasarkan kondisi di lapangan, bukan mengukur hubungan antarvariabel secara statistik. Penelitian dilaksanakan di UPT Perpustakaan IAIN Curup. Informan penelitian meliputi Kepala UPT Perpustakaan, pustakawan, tenaga kependidikan yang terlibat dalam pengelolaan layanan digital, serta pemustaka yang menggunakan layanan tersebut. Informan dipilih secara purposif (*purposive sampling*) berdasarkan keterlibatan, pengalaman, dan pengetahuan mereka yang relevan dengan fokus penelitian. Kepala perpustakaan dan petugas memberikan informasi mengenai kebijakan, perencanaan, pembagian tugas, pelaksanaan, serta evaluasi layanan, sedangkan pemustaka memberikan informasi mengenai pengalaman dan pemanfaatan layanan digital.

Jumlah informan dan karakteristiknya disesuaikan dengan informan yang benar-benar diwawancarai selama penelitian. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan terhadap penyelenggaraan layanan perpustakaan berbasis digital, termasuk penggunaan sistem otomasi, katalog daring, repository institusi, koleksi

elektronik, serta kanal informasi digital yang tersedia. Wawancara dilakukan secara mendalam kepada informan untuk memperoleh informasi mengenai proses pengelolaan layanan, pembagian tanggung jawab, kendala operasional, pemanfaatan teknologi, dan upaya pengembangan layanan. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data observasi dan wawancara melalui penelaahan dokumen yang relevan, seperti program kerja, prosedur pelayanan, dokumentasi kegiatan, serta informasi layanan digital yang tersedia. Ketiga teknik tersebut digunakan secara saling melengkapi agar gambaran mengenai manajemen pelayanan perpustakaan digital diperoleh dari berbagai sumber data.

Data dianalisis secara kualitatif melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan, dengan mengacu pada model analisis Miles, Huberman, dan Saldaña. Pada tahap kondensasi data, informasi dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dipilih, diringkas, serta dikelompokkan berdasarkan relevansinya dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif yang disusun berdasarkan fungsi manajemen POAC dan kendala pengelolaan layanan digital. Tahap berikutnya adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan dengan menelaah pola, keterkaitan antartemuan, serta kesesuaian informasi dari berbagai sumber. Analisis dilakukan secara berkesinambungan selama proses penelitian agar kesimpulan yang diperoleh sesuai dengan data empiris.

Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari Kepala UPT Perpustakaan, pustakawan, tenaga kependidikan, dan pemustaka. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan temuan observasi dan dokumentasi yang relevan. Apabila ditemukan perbedaan informasi, data ditelaah kembali untuk memahami konteks dan memperoleh penjelasan yang memadai. Prosedur ini digunakan untuk meningkatkan kredibilitas temuan mengenai penerapan fungsi manajemen serta kendala dalam pelayanan perpustakaan berbasis digital di UPT Perpustakaan IAIN Curup.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini memaparkan gambaran mengenai manajemen layanan pemustaka berbasis digital di UPT Perpustakaan IAIN Curup yang meliputi aspek perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, kendala yang dihadapi, serta strategi pengembangan layanan. Penelitian ini memberikan deskripsi mengenai penerapan fungsi-fungsi manajemen dalam mengelola layanan perpustakaan berbasis digital sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada sivitas akademika. Informan penelitian terdiri atas Kepala UPT Perpustakaan, pustakawan, tenaga kependidikan, serta beberapa pemustaka yang memanfaatkan layanan digital perpustakaan. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perpustakaan perguruan tinggi untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan yang efektif, efisien, dan mudah diakses. Layanan berbasis digital menjadi salah satu bentuk transformasi perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna yang semakin beragam. Oleh karena itu, keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh manajemen yang mampu merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, dan mengawasi seluruh proses pelayanan secara berkesinambungan.

Berkaitan dengan fungsi perencanaan, hasil wawancara dengan Kepala UPT Perpustakaan menunjukkan bahwa setiap pengembangan layanan berbasis digital diawali dengan penyusunan program kerja yang disesuaikan dengan visi dan misi perpustakaan serta kebutuhan pemustaka. Program tersebut disusun melalui rapat koordinasi dengan mempertimbangkan hasil evaluasi layanan, perkembangan teknologi informasi, serta kebijakan institusi. Berdasarkan hasil

analisis data setelah direduksi, disajikan, dan diverifikasi, diperoleh informasi bahwa perencanaan tidak hanya berfokus pada penyediaan aplikasi dan sistem digital, tetapi juga mencakup pengembangan kompetensi pustakawan, penyediaan infrastruktur teknologi informasi, serta pengalokasian anggaran untuk mendukung keberlangsungan layanan digital. Kepala UPT Perpustakaan menjelaskan bahwa pengembangan layanan digital dilakukan secara bertahap sesuai dengan kemampuan institusi. Berbagai layanan seperti OPAC, Senayan Library Management System (SLiMS), repository institusi, website perpustakaan, koleksi digital, dan media sosial terus dikembangkan agar mampu memberikan kemudahan akses informasi kepada pemustaka. Menurut beliau, setiap program yang direncanakan selalu mempertimbangkan kebutuhan pengguna sehingga layanan yang dikembangkan benar-benar memberikan manfaat bagi sivitas akademika.

Pernyataan tersebut diperkuat oleh pustakawan yang menyampaikan bahwa perencanaan layanan digital selalu melibatkan koordinasi antarpetugas sehingga setiap program memiliki pembagian tugas yang jelas. Selain itu, evaluasi terhadap layanan yang telah berjalan menjadi dasar dalam menyusun rencana pengembangan pada periode berikutnya. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam proses perencanaan, di antaranya keterbatasan anggaran, perlunya peningkatan kompetensi sumber daya manusia di bidang teknologi informasi, serta perkembangan teknologi yang berlangsung sangat cepat sehingga membutuhkan penyesuaian secara berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan manajemen layanan pemustaka berbasis digital di UPT Perpustakaan IAIN Curup telah berjalan dengan baik karena dilaksanakan secara terencana, sistematis, dan berorientasi pada peningkatan mutu layanan. Temuan ini sejalan dengan teori George R. Terry yang menyatakan bahwa perencanaan merupakan proses menetapkan tujuan dan menentukan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapainya melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi. Dengan demikian, fungsi perencanaan menjadi dasar dalam pelaksanaan manajemen layanan perpustakaan berbasis digital sehingga mampu mendukung efektivitas pelayanan kepada pemustaka. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan manajemen layanan pemustaka berbasis digital di UPT Perpustakaan IAIN Curup berdasarkan fungsi manajemen George R. Terry yang meliputi perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pelaksanaan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*), serta mengidentifikasi berbagai tantangan dalam pengelolaan layanan digital. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dengan Kepala UPT Perpustakaan, pustakawan, tenaga kependidikan, serta beberapa pemustaka.

Perencanaan (Planning)

Perencanaan manajemen layanan pemustaka berbasis digital di UPT Perpustakaan IAIN Curup telah dilaksanakan dengan baik berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan peneliti. Perencanaan diawali dengan identifikasi kebutuhan pemustaka, evaluasi terhadap layanan yang telah berjalan, serta penyusunan program kerja yang disesuaikan dengan visi dan misi perpustakaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala UPT Perpustakaan, setiap pengembangan layanan digital selalu dirancang melalui koordinasi bersama pustakawan dengan mempertimbangkan kebutuhan sivitas akademika, perkembangan teknologi informasi, serta kebijakan institusi. Hasil analisis data setelah direduksi, disajikan, dan diverifikasi menunjukkan bahwa perencanaan tidak hanya berorientasi pada penyediaan layanan digital, tetapi juga mencakup pengembangan sumber daya manusia, penyediaan infrastruktur teknologi informasi, serta pengalokasian anggaran sebagai pendukung utama keberhasilan layanan.

Perencanaan merupakan fungsi awal dalam manajemen yang menjadi dasar bagi pelaksanaan kegiatan organisasi. George R. Terry menyatakan bahwa *planning* merupakan proses menentukan tujuan serta menetapkan langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut melalui pemanfaatan sumber daya yang tersedia. Dalam konteks penelitian ini, fungsi perencanaan telah diterapkan melalui penyusunan program pengembangan layanan digital secara sistematis sehingga setiap kegiatan memiliki tujuan, sasaran, jadwal pelaksanaan, serta indikator keberhasilan yang jelas. Dengan adanya perencanaan tersebut, pengelolaan layanan perpustakaan dapat berjalan lebih efektif, terarah, dan mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi informasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan layanan digital diwujudkan melalui pengembangan berbagai layanan, seperti Online Public Access Catalog (OPAC), Senayan Library Management System (SLiMS), repository institusi, website perpustakaan, koleksi digital, serta pemanfaatan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi kepada pemustaka. Seluruh layanan tersebut dirancang untuk memberikan kemudahan akses informasi, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, perencanaan juga diarahkan pada peningkatan kompetensi pustakawan melalui pelatihan dan pendampingan agar mampu mengoperasikan serta mengembangkan layanan berbasis teknologi secara optimal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala UPT Perpustakaan, setiap pengembangan layanan digital dibahas melalui rapat koordinasi bersama pustakawan sebelum dituangkan ke dalam program kerja. Perencanaan tidak hanya berorientasi pada pengadaan teknologi, tetapi juga mencakup peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penyediaan infrastruktur teknologi informasi, penguatan jaringan internet, serta pengalokasian anggaran untuk mendukung keberlangsungan layanan digital. Dalam tahap perencanaan, perpustakaan juga menetapkan prioritas pengembangan layanan agar seluruh aplikasi yang digunakan dapat saling terintegrasi dan memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam memperoleh informasi secara cepat, akurat, dan mudah diakses.

Pengorganisasian (Organizing)

Pengorganisasian (*organizing*) merupakan fungsi manajemen yang bertujuan mengatur, mengelompokkan, dan mengoordinasikan sumber daya organisasi agar tujuan yang telah direncanakan dapat dicapai secara efektif dan efisien. Menurut George R. Terry, *organizing* adalah proses menentukan, mengelompokkan, dan mengatur berbagai aktivitas yang diperlukan, menetapkan hubungan kerja, membagi tugas, serta memberikan wewenang kepada setiap individu sesuai dengan tanggung jawabnya. Dalam pengelolaan perpustakaan berbasis digital, fungsi pengorganisasian menjadi sangat penting untuk memastikan seluruh layanan dapat berjalan secara terkoordinasi dengan dukungan sumber daya manusia, teknologi, dan sistem kerja yang terintegrasi. Pengorganisasian layanan digital dilakukan melalui pembagian tugas sesuai dengan kompetensi masing-masing pustakawan. Kepala UPT Perpustakaan bertanggung jawab dalam perumusan kebijakan dan koordinasi, sedangkan pustakawan bertugas mengelola layanan sirkulasi, pengolahan koleksi, repository institusi, pelayanan referensi, administrasi sistem, serta pengelolaan media informasi digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi antartugas dilakukan secara rutin untuk memastikan seluruh layanan berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Pembagian tugas yang jelas memudahkan proses pengelolaan layanan digital sehingga setiap permasalahan teknis dapat segera ditindaklanjuti. Selain itu, perpustakaan juga melakukan kerja sama dengan unit teknologi informasi kampus dalam pemeliharaan server, jaringan, serta pengembangan sistem informasi perpustakaan.

Pelaksanaan (Actuating)

Pelaksanaan (*actuating*) merupakan proses menggerakkan seluruh sumber daya organisasi agar rencana yang telah disusun dapat terlaksana secara efektif dalam mencapai tujuan organisasi. Menurut George R. Terry, *actuating* adalah usaha membimbing, mengarahkan, memotivasi, dan mengoordinasikan seluruh anggota organisasi agar melaksanakan tugas sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Dalam konteks perpustakaan, fungsi pelaksanaan diwujudkan melalui penyelenggaraan berbagai layanan informasi berbasis digital yang didukung oleh sumber daya manusia, teknologi informasi, serta sistem pelayanan yang terintegrasi. Pelaksanaan layanan pemustaka berbasis digital di UPT Perpustakaan IAIN Curup telah memanfaatkan berbagai aplikasi dan sistem informasi yang mendukung pelayanan kepada sivitas akademika. Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi, layanan digital yang digunakan antara lain:

- 1) SLiMS (Senayan Library Management System) sebagai sistem otomasi perpustakaan.
- 2) OPAC (Online Public Access Catalog) untuk penelusuran koleksi secara daring.
- 3) Repository Institusi sebagai media penyimpanan karya ilmiah dosen dan mahasiswa.
- 4) Perpustakaan Digital (e-library) yang menyediakan koleksi digital.
- 5) Website resmi UPT Perpustakaan sebagai pusat informasi layanan.
- 6) Media sosial seperti Facebook, Instagram, dan YouTube sebagai media publikasi dan edukasi pemustaka.
- 7) Layanan akses e-journal dan e-book yang mendukung kegiatan akademik.
- 8) Google Form dan WhatsApp untuk pelayanan administrasi, konsultasi, dan komunikasi dengan pemustaka.

Hasil penelitian juga menemukan bahwa perkembangan teknologi kecerdasan buatan mulai memengaruhi perilaku pencarian informasi mahasiswa. Sebagian besar informan menyatakan telah memanfaatkan ChatGPT sebagai salah satu media pendukung dalam menemukan ide penelitian, memahami konsep, menyusun kerangka tulisan, serta membantu pencarian referensi awal sebelum melakukan penelusuran lebih lanjut melalui koleksi perpustakaan maupun database ilmiah. Pustakawan memandang bahwa penggunaan ChatGPT memberikan manfaat apabila dimanfaatkan secara bijaksana sebagai alat bantu belajar, bukan sebagai pengganti sumber ilmiah. Oleh karena itu, perpustakaan mengarahkan pemustaka untuk tetap melakukan verifikasi informasi melalui buku, jurnal ilmiah, repository institusi, dan sumber akademik yang kredibel. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan perpustakaan tidak hanya beradaptasi terhadap digitalisasi koleksi, tetapi juga mulai menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi Artificial Intelligence (AI) dalam mendukung literasi informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen layanan pemustaka berbasis digital di UPT Perpustakaan IAIN Curup telah memanfaatkan berbagai teknologi informasi sebagai bentuk implementasi transformasi digital perpustakaan. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, layanan digital tidak hanya berorientasi pada otomasi perpustakaan, tetapi juga pada penyediaan sumber informasi ilmiah yang dapat diakses secara terbuka oleh sivitas akademika maupun masyarakat.

Pelaksanaan layanan digital didukung oleh berbagai platform yang saling terintegrasi. Untuk pengelolaan koleksi dan layanan sirkulasi digunakan SLiMS (Senayan Library Management System) beserta Online Public Access Catalog (OPAC) sebagai sarana penelusuran koleksi perpustakaan secara daring. Melalui OPAC, pemustaka dapat mengetahui ketersediaan koleksi sebelum datang ke perpustakaan sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif dan

efisien. Dalam mendukung diseminasi karya ilmiah, UPT Perpustakaan IAIN Curup mengembangkan Repository Institusi Karya Dosen yang dapat diakses melalui laman <https://repository.iaincurup.ac.id>. Repository ini menyimpan berbagai hasil penelitian dosen, artikel ilmiah, buku ajar, modul pembelajaran, prosiding, laporan penelitian, hingga dokumen Hak Kekayaan Intelektual (HAKI). Keberadaan repository tersebut menjadi media pelestarian karya ilmiah sekaligus meningkatkan visibilitas publikasi dosen IAIN Curup pada tingkat nasional maupun internasional.

Selain repository dosen, perpustakaan juga mengelola Repository Institusi Karya Mahasiswa (E-Theses) melalui laman <https://e-theses.iaincurup.ac.id>. Layanan ini menyediakan akses terhadap skripsi, tesis, disertasi, artikel ilmiah mahasiswa, dan berbagai karya akademik lainnya. Repository mahasiswa dimanfaatkan sebagai sumber referensi penelitian sekaligus untuk meminimalkan terjadinya duplikasi penelitian di lingkungan perguruan tinggi. Pelaksanaan layanan digital juga didukung oleh Umea' Jurnal, yaitu portal publikasi ilmiah yang dikelola menggunakan Open Journal Systems (OJS) di bawah koordinasi LPPM IAIN Curup. Berdasarkan hasil penelitian, platform ini menaungi 21 jurnal ilmiah yang meliputi bidang keislaman, pendidikan, bahasa, hukum, komunikasi, dakwah, teknologi informasi, ekonomi, dan kajian interdisipliner. Seluruh artikel dapat diakses secara terbuka sehingga mendukung peningkatan produktivitas publikasi ilmiah sivitas akademika. Sebagai bentuk dukungan terhadap pembelajaran digital, perpustakaan juga menyediakan Open Educational Resources (OER) melalui laman <https://oer.iaincurup.ac.id>. Platform ini menyediakan berbagai bahan ajar digital seperti modul, presentasi, video pembelajaran, panduan praktikum, serta materi pembelajaran lainnya yang dapat dimanfaatkan secara bebas oleh dosen, mahasiswa, maupun masyarakat. Layanan buku digital juga menjadi bagian penting dalam implementasi perpustakaan digital. Berdasarkan hasil observasi, UPT Perpustakaan IAIN Curup memanfaatkan dua platform utama, yaitu Kubuku dan Aksaramaya. Platform Kubuku dapat diakses melalui <https://kubuku.id/download/e-library-iain-curup/>, sedangkan Aksaramaya tersedia melalui <https://web-elibraryiaincurup.moco.co.id/login>. Kedua platform tersebut memungkinkan pemustaka membaca koleksi buku elektronik kapan saja melalui komputer maupun perangkat bergerak berbasis Android dan iOS.

Selain mengembangkan koleksi digital internal, perpustakaan juga menyediakan akses menuju berbagai sumber digital eksternal melalui portal <https://lib.iaincurup.ac.id>. Portal tersebut berfungsi sebagai direktori yang menghubungkan pemustaka dengan berbagai jurnal ilmiah, repository, perpustakaan digital, basis data akademik, dan sumber referensi nasional maupun internasional sehingga memperluas akses terhadap informasi ilmiah yang kredibel. Hasil penelitian juga menemukan adanya perubahan perilaku pencarian informasi mahasiswa sebagai dampak perkembangan teknologi kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*). Sebagian besar informan menyatakan telah memanfaatkan ChatGPT sebagai media pendukung dalam mencari ide penelitian, memahami konsep, membuat kerangka tulisan, memperbaiki tata bahasa, serta memperoleh penjelasan awal terhadap suatu topik sebelum melakukan penelusuran literatur ilmiah. Menurut pustakawan, pemanfaatan ChatGPT dapat membantu proses belajar apabila digunakan secara proporsional dan tetap diikuti dengan verifikasi informasi melalui buku, jurnal ilmiah, repository institusi, serta sumber akademik yang terpercaya. Oleh karena itu, perpustakaan mulai memberikan edukasi mengenai literasi informasi dan etika pemanfaatan kecerdasan buatan dalam penulisan karya ilmiah agar mahasiswa tidak bergantung sepenuhnya pada teknologi AI. Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, pelaksanaan manajemen layanan pemustaka berbasis digital di UPT Perpustakaan IAIN Curup menunjukkan bahwa transformasi

digital tidak hanya diwujudkan melalui penerapan sistem otomasi perpustakaan, tetapi juga melalui penyediaan ekosistem informasi digital yang komprehensif. Integrasi repository institusi, E-Theses, Umea' Jurnal, Open Educational Resources, layanan e-book, sumber informasi digital eksternal, serta adaptasi terhadap perkembangan teknologi seperti ChatGPT menjadi bukti bahwa perpustakaan telah berupaya menyediakan layanan yang lebih terbuka, inovatif, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan sivitas akademika pada era transformasi digital.

Pengawasan (Controlling)

Pengawasan (*controlling*) merupakan fungsi manajemen yang bertujuan memastikan seluruh kegiatan organisasi berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Menurut George R. Terry, *controlling* adalah proses menentukan standar pelaksanaan, mengukur hasil yang dicapai, membandingkannya dengan standar yang telah ditetapkan, serta melakukan tindakan korektif apabila ditemukan penyimpangan. Dalam pengelolaan perpustakaan berbasis digital, fungsi pengawasan diperlukan untuk menjamin efektivitas layanan, kualitas informasi, serta keberlangsungan sistem yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Pengawasan terhadap layanan digital dilakukan secara berkala oleh Kepala UPT Perpustakaan melalui evaluasi program kerja, monitoring penggunaan aplikasi, pengecekan sarana dan prasarana teknologi informasi, serta penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka. Evaluasi juga dilakukan berdasarkan laporan pustakawan, jumlah kunjungan pemustaka, statistik penggunaan layanan digital, serta berbagai masukan yang disampaikan oleh pengguna. Apabila ditemukan kendala teknis maupun administratif, dilakukan koordinasi untuk menentukan langkah perbaikan sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga. Pengawasan yang berkelanjutan menjadi dasar dalam penyusunan program pengembangan layanan pada periode berikutnya.

Tantangan Manajemen Layanan Pemustaka Berbasis Digital

Penelitian ini menemukan beberapa tantangan yang masih dihadapi UPT Perpustakaan IAIN Curup dalam mengembangkan layanan pemustaka berbasis digital. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan anggaran untuk pengembangan teknologi informasi, kebutuhan peningkatan kompetensi pustakawan dalam penguasaan teknologi digital dan kecerdasan buatan, pemeliharaan infrastruktur jaringan internet dan server, serta perubahan perilaku pemustaka yang semakin bergantung pada teknologi pencarian informasi berbasis AI. Selain itu, meningkatnya penggunaan ChatGPT dan aplikasi AI lainnya menjadi tantangan tersendiri bagi perpustakaan. Di satu sisi, teknologi tersebut mampu membantu mahasiswa memperoleh informasi secara cepat, namun di sisi lain berpotensi menurunkan intensitas pemanfaatan koleksi perpustakaan apabila tidak diimbangi dengan kemampuan literasi informasi yang memadai. Oleh karena itu, perpustakaan perlu memperkuat program literasi digital, memberikan edukasi mengenai etika penggunaan AI dalam penulisan ilmiah, serta mengintegrasikan pemanfaatan teknologi AI dengan layanan referensi dan sumber informasi akademik yang dimiliki perpustakaan. Berbagai aplikasi digital yang dimanfaatkan telah mendukung peningkatan kualitas layanan, sementara pengembangan kompetensi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi AI secara bertanggung jawab, serta penguatan infrastruktur menjadi faktor penting untuk mewujudkan layanan perpustakaan yang adaptif, inovatif, dan berkelanjutan di era transformasi digital. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam proses perencanaan, antara lain keterbatasan anggaran, kebutuhan peningkatan kompetensi sumber daya manusia di bidang teknologi informasi, serta perkembangan teknologi yang berlangsung sangat cepat sehingga

memerlukan penyesuaian secara berkelanjutan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap program yang telah dilaksanakan menjadi bagian penting dalam proses perencanaan agar pengembangan layanan digital tetap relevan dengan kebutuhan pemustaka dan arah kebijakan institusi. Temuan penelitian ini sejalan dengan teori George R. Terry yang menegaskan bahwa keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas perencanaan yang dilakukan. Perencanaan yang disusun secara matang akan menjadi pedoman bagi pelaksanaan, pengorganisasian, dan pengawasan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Dengan demikian, perencanaan manajemen layanan pemustaka berbasis digital di UPT Perpustakaan IAIN Curup telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan informasi dan mendukung proses transformasi digital perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi.

SIMPULAN

Bahwa manajemen pelayanan perpustakaan berbasis digital di UPT Perpustakaan IAIN Curup telah diterapkan melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. Perencanaan dilakukan dengan menyusun program pengembangan layanan berdasarkan kebutuhan pemustaka dan perkembangan teknologi, sedangkan pengorganisasian diwujudkan melalui pembagian tugas dan koordinasi antarpetugas. Pelaksanaan layanan didukung oleh pemanfaatan SLiMS, OPAC, repository institusi, E-Theses, portal jurnal ilmiah, Open Educational Resources (OER), layanan buku elektronik, serta berbagai kanal informasi digital. Pengawasan dilakukan melalui evaluasi program, pemantauan layanan, dan penanganan kendala operasional. Namun, pengelolaan layanan tersebut masih menghadapi kendala berupa keterbatasan anggaran, kompetensi sumber daya manusia dalam penguasaan teknologi digital, pemeliharaan infrastruktur, serta kebutuhan literasi informasi dalam pemanfaatan kecerdasan buatan. Dengan demikian, pengelolaan layanan perpustakaan digital di UPT Perpustakaan IAIN Curup telah mendukung perluasan akses informasi bagi sivitas akademika, tetapi perlu terus diperkuat melalui peningkatan kompetensi pustakawan, dukungan infrastruktur dan anggaran, serta evaluasi layanan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, C., & Kurniawan, K. (2025). Manajemen perpustakaan perguruan tinggi dalam meningkatkan kualitas layanan informasi di era digital. *JiIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 8(11), 12746–12752. <https://doi.org/10.54371/jiip.v8i11.9918>
- Clarita, N. A. (2023). Online public access catalog (OPAC) berbasis SLiMS Akasia sebagai sarana temu kembali informasi di UPT Perpustakaan UIN Palembang. *SIGNIFICANT: Journal of Research and Multidisciplinary*, 2(2), 118–130.
- Elsayed, A. M., & Abusharhah, M. M. (2025). Artificial intelligence adoption, perceptions, and ethical literacy among Arab academic librarians: A survey. *The Journal of Academic Librarianship*, 51(5), 103083. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2025.103083>
- Hidaya, A. S. (2020). Teori S. R. Ranganathan Five Laws of Library Science dalam pengembangan koleksi perpustakaan. *Fihris: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 15(1), 18–30. <https://doi.org/10.14421/fhrs.2020.151.18-30>
- Jannah, R., Wijayati Wardoyo, D. T., & Kistyanto, A. (2025). Strategi pengelolaan perpustakaan digital untuk meningkatkan pelayanan prima di perguruan tinggi. *JDMP: Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan*, 10(1), 47–58. <https://doi.org/10.26740/jdmp.v10n1.p47-58>

- Lo, L. S. (2024). Evaluating AI literacy in academic libraries: A survey study with a focus on U.S. employees. *College & Research Libraries*, 85(5), 635. <https://doi.org/10.5860/crl.85.5.635>
- Manu, G. A., & Fallo, D. Y. A. (2022). Pemanfaatan SLiMS (Senayan Library Management System) sebagai e-library di Universitas Citra Bangsa. *HINEF: Jurnal Rumpun Ilmu Pendidikan*, 1(1), 15–25. <https://doi.org/10.37792/hinef.v1i1.387>
- Miltenoff, P. (2024). Academic librarians in times of AI and AI literacy: Tasks, responsibilities, and leadership. *The International Information & Library Review*, 56(3), 296–305. <https://doi.org/10.1080/10572317.2024.2381182>
- Santosa, J. (2025). Transformasi perpustakaan akademik di era digital: Tantangan dan peluang. *Buletin Perpustakaan*, 8(2), 201–210. <https://doi.org/10.20885/bpuii.v8i2.40822>
- Sudewi, Y. I., & Wahyuningsih, S. S. (2024). Implementasi SLiMS untuk mendukung layanan perpustakaan digital di perpustakaan perguruan tinggi. *LIVRE: Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 1(2), 165–178. <https://doi.org/10.33830/livre.v1i2.10721>
- Suwanto, S. A. (2017). Manajemen layanan repository perguruan tinggi. *Lentera Pustaka: Jurnal Kajian Ilmu Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*, 3(2), 165–176. <https://doi.org/10.14710/lenpust.v3i2.16740>