

Implementation of Benchmarking in the Form of Comparative Study Activities at the Muhammadiyah University of Bengkulu Library**Implementasi Benchmarking Dalam Bentuk Kegiatan Studi Banding Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu****Ekma Nada Putri¹, Asep², Lailatus Sa'diyah³**¹²³Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bengkuluekmanadaputri9@gmail.com^{*1}, asep@unib.ac.id², lailasadiyah@unib.ac.id³**Corresponding Author***ABSTRAK**

Benchmarking merupakan standar atau benchmark yang digunakan untuk membandingkan suatu organisasi dengan organisasi lain yang bergerak di bidang serupa. Hal ini tentu membantu organisasi seperti PT Perpustakaan untuk dapat melakukan perbandingan dengan PT Perpustakaan unggulan lainnya sebagai benchmark. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan benchmarking berupa kegiatan studi banding di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Penentuan informan dilakukan dengan metode snowball sampling dengan tiga orang informan yaitu pustakawan. Peneliti menggunakan teori Peter Brophy dan Kate Coulling yang terdiri dari lima indikator yaitu merencanakan, menganalisis proses, merancang studi dan mengumpulkan informasi, membandingkan kinerja, merancang dan melaksanakan kegiatan perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan benchmarking berupa kegiatan studi banding yang dilakukan oleh perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu untuk akreditasi perpustakaan dan peningkatan kualitas pengelolaan perpustakaan terlaksana dengan baik, meskipun terkendala oleh dana yang dimiliki oleh perpustakaan dan adanya Covid-19. Hal ini ditunjukkan dengan langkah awal perencanaan pelaksanaan kegiatan benchmarking, kunjungan langsung ke perpustakaan perguruan tinggi yang dijadikan benchmark, dan pelaksanaan seluruh temuan yang diperoleh disesuaikan dengan kondisi yang ada di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Kata Kunci: Benchmarking, Pengelolaan Perpustakaan, Perpustakaan Universitas**ABSTRACT**

Benchmarking is a standard or benchmark used to compare an organization with other organizations operating in a similar field. This certainly helps organizations such as PT Libraries to be able to make comparisons with other superior PT Libraries as a benchmark. This research aims to determine the application of benchmarking in the form of comparative study activities at the Muhammadiyah University of Bengkulu Library. This research uses a qualitative method with a descriptive approach obtained by interviews, observation and documentation. Determining informants was carried out using the snowball sampling method with three informants, namely librarians. Researchers use theory by Peter Brophy and Kate Coulling which consists of five indicators, namely plan, analyze the process, design the study and gather information, compare performance, design and implement improved activity. The research results show that the implementation of benchmarking in the form of comparative study activities carried out by the Muhammadiyah Bengkulu University library for library accreditation and improving the quality of library management was carried out well, even though it was constrained by the funds owned by the library and the presence of Covid-19. This is demonstrated by the initial steps in planning the implementation of benchmarking activities, direct visits to university libraries which are used as benchmarks, and the implementation of all the findings obtained which are adjusted to the existing conditions in the Muhammadiyah University of Bengkulu library.

Keywords: Benchmarking, Library Management, University Libraries

1. Introduction

Perpustakaan adalah suatu bentuk organisasi yang bertugas mengatur informasi yang disimpan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Karena pengguna dapat menggunakan informasi yang dikelola oleh perpustakaan, dan dengan bantuan informasi ini pengguna dapat menciptakan kembali informasi dan pengetahuan, sehingga perpustakaan dapat dianggap sebagai organisasi sumber informasi dan pengetahuan (Wince, 2018:24).

Layanan dalam perpustakaan pada dasarnya penyedia yang mencakup segala informasi kepada pemustaka dan segala fasilitas pencarian informasi yang tersedia di perpustakaan mengacu pada keberadaan informasi (Luthfiyah, 2016:190). Layanan perpustakaan selalu berorientasi kepada kepuasan pengguna atau *users*. Untuk menghasilkan pelayanan yang memuaskan kepada pengguna maka pengelolaan pada layanan perpustakaan juga harus berkualitas. Pustakawan yang memegang kendali atas pelayanan di perpustakaan harus mengerti apa saja yang dilakukan untuk menjadikan perpustakaan tersebut berkualitas. Begitu pula dengan pengelolaan layanan perpustakaan pada perpustakaan perguruan tinggi harus berkualitas untuk memenuhi kebutuhan penggunaanya.

Pengelolaan perpustakaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan layanan perpustakaan. Sumber daya manusia yang berkaitan dengan pengelolaan perpustakaan yaitu staf perpustakaan atau pustakawan, pengguna perpustakaan sebagai pihak yang memanfaatkan informasi yang disediakan oleh perpustakaan, sarana dan prasarana serta berbagai sarana penunjang dan koleksi perpustakaan yang disusun dengan sistem tertentu. (Rochmah, 2016). Diera digital seperti sekarang kebutuhan akan informasi dan pengetahuan untuk pengguna semakin meningkat, pengelolaan layanan perpustakaan juga meningkat. Pada perpustakaan perguruan tinggi layanan perpustakaan sudah banyak yang dialih fungsikan ke dalam bentuk digital untuk memudahkan pemustaka mengakses informasi dan referensi yang dibutuhkan. Bentuk pengelolaan layanan perpustakaan itu disebut sebagai otomasi perpustakaan. Otomasi perpustakaan sendiri yaitu bentuk pengelolaan perpustakaan berbasis teknologi informasi (TI) yang memudahkan pustakawan dalam mengelola data koleksi perpustakaan sehingga lebih menghemat waktu, akurat dan efisien.

Pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya sebatas untuk membantu pekerjaan pustakawan tetapi juga penyedia sumber informasi belajar secara *online* dalam berbagai bentuk media. Pemustaka juga bisa mengakses serta mendownload informasi secara digital dengan cepat dan akurat. Masuknya komputer di perpustakaan dapat mengubah suasana di dalam perpustakaan, dari perpustakaan yang melakukan semua hal pengelolaan dengan cara manual yang serba terbatas dalam melakukan layanan beralih menjadi perpustakaan yang terotomasi dan serba digital(Wince, 2018). Tak sedikit perpustakaan Perguruan Tinggi yang belum melakukan pengelolaan layanan perpustakaan dengan baik. Untuk meningkatkan layanan sarana dan prasarana serta pengelolaan perpustakaan diperlukan perencanaan yang efektif sehingga menghasilkan kebijakan yang berkualitas, salah satu hal yang dilakukan oleh perpustakaan yaitu dengan *Benchmarking*. *Benchmarking* merupakan proses pengukuran yang sistematis dan berkesinambungan dimana proses bisnis diukur dan dibandingkan secara terus menerus untuk memperoleh informasi yang membantu organisasi dalam memperbaiki kinerjanya. (Tjiptono & Diana, dalam Wince, 2018:26).

Benchmarking merupakan proses mengidentifikasi proses perbaikan yang diinginkan berdasarkan pada pelaksanaan program yang ada, pengumpulan data, pengembangan program yang ada, agar tidak kehilangan kepercayaan masyarakat (Susilo & Teorms, 2006 dalam Said al Kamil, 2020:227). *Benchmarking* adalah proses berkelanjutan dan berkesinambungan untuk membandingkan kinerja suatu perusahaan dalam hal produktivitas, kualitas, dan praktik dengan perusahaan dan organisasi yang menunjukkan keunggulannya (Karlof dan Ostblom, 1997 dalam Wince, 2018:28). Pendapat lain menyebutkan bahwa *benchmarking* adalah cara untuk membandingkan dan mengukur kinerja suatu organisasi secara internal beberapa kali

dengan organisasi yang lebih baik di kelasnya baik dari dalam maupun dari luar organisasi perusahaan (Goetsch; Davis, 1997 dalam Wince, 2018:28).

Benchmarking pada perpustakaan diartikan sebagai pendekatan proaktif yang memungkinkan manajemen perpustakaan memahami cara ideal dalam mengelola perpustakaan sehingga pengguna dapat menggunakan perpustakaan dan dapat memotivasi manajemen perpustakaan serta memusatkan perhatian dan melaksanakan perbaikan berkelanjutan. *Benchmarking* sendiri banyak dilakukan oleh perusahaan untuk melakukan perencanaan serta strategi yang akan dilakukan oleh perusahaan tersebut untuk dapat berkembang menjadi lebih baik (Wince, 2018). Dalam praktiknya, menurut Hiam dan Schewe dalam (Suluri, 2019) ada empat tipe dasar dari *benchmarking* yaitu *Benchmarking internal*, *Benchmarking kompetitif*, *Benchmarking Fungsional* dan *Benchmarking generik*.

Benchmarking banyak dilakukan pada perusahaan, tetapi tidak menutup kemungkinan jika *benchmarking* dilakukan di sebuah perpustakaan. Dapat disimpulkan bahwa *benchmarking* yaitu bertujuan untuk membandingkan kinerja suatu organisasi atau lembaga dengan organisasi lainnya sebagai tolok ukur secara berkesinambungan dan terus menerus untuk meningkatkan produktivitas dan memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka. *Benchmarking* pada perpustakaan diartikan sebagai pendekatan proaktif yang memungkinkan manajemen perpustakaan memahami cara ideal dalam mengelola perpustakaan sehingga pengguna dapat menggunakan perpustakaan dan dapat memotivasi manajemen perpustakaan serta memusatkan perhatian dan melaksanakan perbaikan berkelanjutan. *Benchmarking* sendiri banyak dilakukan oleh perusahaan untuk melakukan perencanaan serta strategi yang akan dilakukan oleh perusahaan tersebut untuk dapat berkembang menjadi lebih baik (Wince, 2018).

Dalam *Benchmarking* perpustakaan perguruan tinggi dapat dilakukan dengan cara berkunjung langsung ke perpustakaan lain yang dinilai sudah melakukan pengelolaan layanan perpustakaan dengan baik dan efisien. Namun *benchmarking* dapat juga dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada pustakawan oleh seorang ahli yang membantu pustakawan melakukan pengelolaan layanan di perpustakaan tersebut. Perpustakaan yang menerapkan *benchmarking* pada perpustakaannya memungkinkan perpustakaan tersebut dapat mengelola perpustakaan tersebut menjadi lebih baik seperti perpustakaan yang menjadi pembandingnya sebagai tolok ukurnya.

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu merupakan perpustakaan salah satu Perguruan Tinggi Swasta yang ada di kota Bengkulu. Universitas Muhammadiyah Bengkulu didirikan pada tanggal 20 Juni 1991 tetapi baru diresmikan pada tanggal 31 Agustus 1991 yang berarti sudah berdiri selama 32 tahun, sedangkan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu sendiri didirikan bersamaan dengan berdirinya Universitas Muhammadiyah Bengkulu pada tanggal 20 Juni 1991. Meskipun sudah didirikan sejak lama namun Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu masih memiliki banyak kekurangan pada pengelolaan layanan Perpustakaan sehingga diperlukan *Benchmarking* untuk mengetahui strategi atau perencanaan yang sesuai dengan tujuan dari perpustakaan sehingga dapat memuaskan pemustaka ketika berada di perpustakaan. Hal tersebut yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian.

Berdasarkan temuan yang dilakukan oleh peneliti di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu, terdapat permasalahan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu sebelumnya terakreditasi "B" dengan pengelolaan layanan perpustakaan yang belum memadai seperti manajemen koleksi yang belum baik, proses pengadaan buku koleksi pada perpustakaan, dan layanan literasi informasi pada pengguna OPAC yang belum maksimal, sehingga pustakawan berinisiatif untuk melakukan *benchmarking* agar pengelolaan layanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu lebih baik. Selanjutnya peneliti juga menemukan kendala dan permasalahan selama pelaksanaan kegiatan studi banding untuk *benchmarking* yaitu kurangnya dana yang tersedia untuk perpustakaan

sehingga menyebabkan pustakawan harus memanfaatkan dana yang ada dengan semaksimal dan sebaik mungkin dan dengan adanya covid-19 menghambat kunjungan studi banding pustakawan Universitas Muhammadiyah Bengkulu ke perpustakaan UIN Imam Bonjol, Universitas Bung Hatta yang ada di Sumatera Barat dan UIN Fatmawati Soekarno di Bengkulu hanya bisa dilakukan secara online. Setelah melakukan *benchmarking* ini perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu pengelolaan layanan perpustakaan yang lebih terstruktur dan lebih terencana, serta terdapat beberapa layanan pada perpustakaan yang baru seperti layanan sistem informasi perpustakaan yang bertujuan untuk memberikan bimbingan dan informasi kepada pustakawan tentang literasi informasi dan pemanfaatan layanan perpustakaan. Adapun untuk menjawab permasalahan dan solusi apa yang dilakukan, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan *Benchmarking* dalam bentuk kegiatan study banding di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Perpustakaan

Menurut Undang – Undang Republik Indonesia no. 43 tahun 2007 (2007:2) perpustakaan adalah lembaga yang mengelola secara profesional koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam dengan sistem yang terstandar untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Menurut IFLA (International of Library Associations And Institutions) (dalam Palupi, 2012) “Perpustakaan adalah kumpulan bahan cetak dan non cetak dan/atau sumber informasi berbasis komputer yang disusun secara sistematis untuk kepentingan pemakai”. Menurut sutarno NS, MSi.(dalam Palupi, 2012) perpustakaan adalah suatu ruangan, gedung atau bagian suatu bangunan atau gedung itu sendiri yang berisi kumpulan buku - buku koleksi yang disusun dan ditata sedemikian rupa sehingga pembacanya mudah membaca dan menggunakannya jika dibutuhkannya.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah sebuah ruangan yang menjadi bagian dari suatu bangunan atau struktur yang digunakan untuk mengelola koleksi karya cetak (buku, surat kabar, majalah), karya rekaman (kaset, CD) dan lain sebagainya yang disusun secara teratur sehingga pembaca dapat menggunakannya sebagai sumber informasi.

2.2. Benchmarking

Benchmarking adalah proses berkelanjutan dan berkesinambungan untuk membandingkan kinerja suatu perusahaan dalam hal produktivitas, kualitas, dan praktik dengan perusahaan dan organisasi yang menunjukkan keunggulannya (Karlof dan Ostblom, 1997 dalam Wince, 2018:28). Pendapat lain mengatakan bahwa *benchmarking* merupakan suatu cara untuk membandingkan dan mengukur efisiensi organisasi atau cara membandingkan dan mengukur internal organisasi beberapa kali dengan lembaga yang memiliki peringkat yang lebih baik didalam atau diluar lembaga perusahaan (Goestsch; Davis, 1997) (dalam Wince, 2018).

Menurut Gohlke, (1998) dalam (Chukwu et al., 2019) “states that benchmarking benefits libraries by helping to improve it to better meet the needs of its clients and make it operate more effectively and efficiently. Benchmarking provides a purpose for seeking outperformance feedback from your users which in turn can expand and improve knowledge of the institution. It can help show how valuable library resources and staff are to the institution” yang berarti “Menyatakan bahwa *benchmarking* menguntungkan perpustakaan dengan membantu memperbaikinya agar lebih memenuhi kebutuhan kliennya dan membuatnya beroperasi lebih efektif dan efisien. *Benchmarking* memberikan tujuan untuk mencari umpan balik kinerja yang lebih baik dari pengguna Anda yang pada gilirannya dapat memperluas dan meningkatkan pengetahuan institusi. Hal ini dapat membantu menunjukkan betapa berharganya sumber daya dan staf perpustakaan bagi institusi”. Perpustakaan selalu dituntut untuk untuk dapat memenuhi kepuasan pemakai sehingga dengan melakukan *benchmarking*

diharapkan dapat meningkatkan pengelolaan perpustakaan yang ideal untuk digunakan pemustaka. Terlebih lagi dengan kemajuan teknologi informasi saat ini pengguna perpustakaan mengharapkan layanan perpustakaan yang unggul dan lebih baik.

2.3. Benchmarking Perpustakaan

Di dalam pelaksanaan perpustakaan terdapat layanan – layanan yang tersedia seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, dan literasi informasi. *Benchmarking* perpustakaan diperlukan untuk meningkatkan pengembangan dan pengelolaan pada layanan di perpustakaan menjadi lebih baik, menciptakan ide – ide inovatif, serta dapat menjalin kerjasama antar perpustakaan.

IFLA (*The International Federation of Library Association and Institution*) memberikan standar bagi perpustakaan perguruan tinggi dalam merencanakan pengembangan yang mana standar tersebut dikelompokkan dalam 10 (sepuluh) macam indikator (Peter Brophy and Kate Coulling, 1997, 129) dalam (Wince, 2018), yaitu: *Purpose, Organization and administration, Services, Collection, Staff, Facilities, Budget and Finance, Technology, Preservation and conservation dan Co-operation*

3. (Metode Penelitian)

Jenis penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Metode penelitian ini dipilih karena sesuai dengan maksud dan tujuan peneliti yaitu implementasi *benchmarking* dalam bentuk studi banding perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Penelitian mengenai Implementasi *benchmarking* dalam bentuk kegiatan study banding perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu kampus 1.

Teknik yang digunakan untuk memilih informan yaitu *snowball sampling*. Teknik *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama – lama menjadi besar (Sugiyono, 2011 : 300). Pemilihan teknik *snowball sampling* ini digunakan untuk memilih informan yang dianggap menguasai sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek yang diteliti. Adapun Informan dalam penelitian ini berjumlah tiga orang yang merupakan pustakawan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu, yaitu :

Tabel. 1 Informan Penelitian

No	Informan	Jenis Kelamin	Usia	Jabatan	Waktu Penelitian
1	Meri Susanti R, S.I.Pust,MM	P	42 thn	Kabag. Pengolahan & Informasi Perpustakaan	05/01/2024
2	Rosmita.AR. S.I.Pust	P	55 thn	Kabag. Pelayanan & Administrasi Perpustakaan	05/01/2024
3	Hairo Mamnun, S.I.Pust	P	45 thn	Pustakawan	05/01/2024

Sumber: Dokumentasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu 2023

Selanjutnya analisis data adalah proses mencari atau menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit – unit, membuat kesimpulan atau rangkuman, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil

Hasil observasi atau pengamatan secara langsung yang dilakukan oleh peneliti didapati kegiatan *benchmarking* ini dilakukan karena akan diadakannya kegiatan akreditasi perpustakaan sehingga perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh Perpustnas No. 6 Tahun 2018 yang dilakukan oleh LAP-PNRI (Lembaga Akreditasi Perpustakaan - Perpustakaan Nasional Republik Indonesia) yang terdapat pada borang instrumen akreditasi perpustakaan, serta kegiatan ini juga dilakukan untuk meningkatkan kualitas mutu pengelolaan UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu oleh pustakawan untuk meningkatkan layanan dan menyediakan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Wawancara dilakukan oleh tiga informan yang merupakan pustakawan UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Plan

a. Menentukan tujuan perpustakaan

Setiap melakukan suatu kegiatan diperlukan sebuah tujuan yang jelas sehingga perencanaan yang dilakukan dapat tersusun secara sistematis dan sesuai dengan niat awal dilakukannya *benchmarking* untuk perpustakaan. Menentukan tujuan bermaksud untuk mengetahui hal apa saja yang perlu dilakukan sebelum dilakukannya kegiatan *benchmarking* (studi banding) ke perpustakaan atau lembaga tertentu. Berikut hasil wawancara pada tahapan ini sebagai berikut:

"Dalam rangka peningkatan mutu dari pengelolaan perpustakaan maka dari itu kita melakukan studi banding benchmarking ke perpustakaan lain baik itu dari sisi gedungnya, sarana prasarannya, organisasi, layanan, koleksi, SDM atau staf pustakawan, inovasi dan kreativitasnya, yang bertujuan satu untuk meningkatkan mutu pengelolaan perpustakaan menuju akreditasi. Kegiatan benchmarking studi banding ini pertama kali di awal tahun 2020 melakukan kunjungan lagi ke UNIMUS (Universitas Muhammadiyah Semarang) untuk melihat bagaimana keadaan perpustakaan. Kegiatan benchmarking ini kita lakukan sampai tahun 2021 saat akreditasi, jadi sambil melakukan benchmarking ini kita juga mempersiapkan apa saja yang dibutuhkan perpustakaan sesuai dengan borang akreditasi agar kita bisa melakukan akreditasi perpustakaan, kebetulan saat itu ada Covid-19 jadi untuk kegiatan benchmarking ini kita lakukan secara online melalui Zoom Meeting. Sampe sekarang kegiatan ini masih kita lakukan untuk menambah informasi tentang perpustakaan yang terus berkembang, waktunya pun kita fleksibel kadang kita lakukan 1 bulan bisa 2 kali, atau saat kita ada acara kegiatan keluar bisa sekalian melakukan kegiatan benchmarking studi banding ini".(MSR)

"Tujuannya untuk agar perpustakaan UMB ini lebih bagus lagi, misal kita ke perpustakaan lain kita lihat wah di sana bagus kita bisa mencontoh untuk inovasi – inovasi baru untuk perpustakaan kita sendiri." (RAR)

"Untuk menambah wawasan bagi perpustakaan kita, misalkan di tempat kita ada kekurangan kita bisa melihat di tempat lain bagaimana disana mengatasinya atau trik – triknya." (HM)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu melakukan *benchmarking* ini untuk meningkatkan mutu layanan pengelolaan perpustakaan menuju akreditasi, dengan perpustakaan yang lebih baik yang mempunyai mutu internal maupun eksternal yang lebih baik lagi daripada sebelumnya,

serta untuk menambah wawasan bagi perpustakaan dari segi koleksi, sarana - prasarana, layanan perpustakaan, ketenagaan (sumber daya manusia), penyelenggaraan perpustakaan, serta inovasi dan kreativitas perpustakaan yang terdapat di perpustakaan pembanding. Sehingga perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu dapat menjadi lebih baik dalam melakukan pelayanan terhadap pemustaka. Kegiatan *benchmarking* di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu dilakukan pada tahun 2017 di UINSA (Universitas 'Aisyiyah) Yogyakarta hingga pelaksanaan akreditasi pada tahun 2021 dan sampai sekarang kegiatan *benchmarking* studi banding ini masih tetap dilakukan oleh UPT Perpustakaan Muhammadiyah Bengkulu. Pelaksanaan kegiatan *benchmarking* memiliki waktu yang fleksibel dan tidak pasti, sesuai dengan kebutuhan dan keadaan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

b. Menentukan Tim Khusus Saat *Benchmarking*

Pembentukan tim khusus saat pelaksanaan *benchmarking* merupakan sebuah tim yang dibentuk secara khusus dalam melakukan *benchmarking*, hal ini yang terdiri dari tiga unsur utama yaitu orang yang menjalankan atau mengoperasikan proses, orang yang memberikan input kepada proses dan orang menggunakan output dari proses tersebut. Dalam hal ini ada satu pertanyaan yang diajukan untuk mengetahui apakah di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu dalam melakukan *benchmarking* membentuk tim khusus, dapat diketahui dari hasil wawancara di bawah ini:

"Kalo di perpustakaan UMB sebenarnya tim kita itu semuanya tim khusus, jadi jika kita melakukan kegiatan studi banding atau benchmarking ini kita berangkat semuanya. Karena nanti tim – tim kita akan melihat dari sisi pandang mereka nanti kita akan mendiskusikan kembali berdasarkan dari pengamatan masing – masing tim. Misalnya ibu sedang fokus di layanan, karena kita sudah dibagi penanggung jawab standar komponen, tapi ibu tidak hanya fokus di layanan bisa saja ibu melihat item – item dari komponen lainnya. Jadi nanti dari semua tim penanggung jawab tersebut akan kita kumpulkan semua informasi tersebut dan informasi itulah yang akan kita bahas. Kita lihat apa yang belum ada dan harus kita benahi di perpustakaan UMB. Tapi kalo saat pertama kita benchmarking untuk akreditasi kita ada tim akreditasi yang dibentuk dan anggotanya hanya pejabat struktural saja, seperti kepala perpustakaan, kabag. pengolahan dan informasi perpustakaan, sama kabag. pelayanan dan administrasi perpustakaan. Dari tim ini kita rapatkan semua informasi yang kita dapatkan dari sana bersama staf perpustakaan yang lain." (MSR)

"Untuk tim saat mau akreditasi kita ada tim untuk kunjungan ke perpustakaan lain karena waktu itu keterbatasan biaya, jadi kalo kunjungan dilakukan oleh tim tersebut, setelah itu baru kita rapatkan apa saja yang mereka diperoleh saat melakukan kunjungan tersebut. Kalo sekarang tim khusus kita nggak punya, tapi kalo kita mau study banding atau jika melakukan kegiatan perpustakaan itu seluruh staff perpustakaan ikut pergi." (RAR)

"Kita nggak ada ya tim khususnya, biasanya kita kalau mau studi banding itu seluruh staff dan pustakawan ikut berangkat semua." (HM)

Dari wawancara terhadap informan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya tim khusus yang dibentuk oleh pimpinan perpustakaan saat kegiatan *benchmarking* hanya ketika dilakukannya kegiatan akreditasi perpustakaan yang terdiri pejabat struktural perpustakaan yang terdiri dari Kepala Perpustakaan, Kabag. Pelayanan dan Administrasi Perpustakaan, dan Kabag. Pengolahan dan Informasi Perpustakaan, dikarenakan keterbatasan dana yang tersedia sehingga tidak memungkinkan untuk seluruh staf perpustakaan ikut dalam studi banding ke perpustakaan pembanding. Setelah kegiatan study banding ke perpustakaan yang menjadi

patokan semua semua informasi akan kembali dirapatkan dengan seluruh staf perpustakaan dan pimpinan universitas untuk membahas hasil temuan informasi yang didapatkan.

c. Menentukan Area Yang Akan Ditingkatkan

Dalam menentukan area yang akan ditingkatkan merupakan bagian dari sarana - prasarana, suasana, penataan lokasi, interior bahkan koleksi buku yang tersusun dengan rapi untuk memudahkan pengunjung perpustakaan lebih nyaman dan sesuai dengan Standar Perpustakaan Nasional dalam membangun dan mengalokasikan perpustakaan yang layak dan baik untuk meningkatkan nilai positif bagi pengunjung perpustakaan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara dalam menentukan area yang akan ditingkat di UMB sebagai berikut:

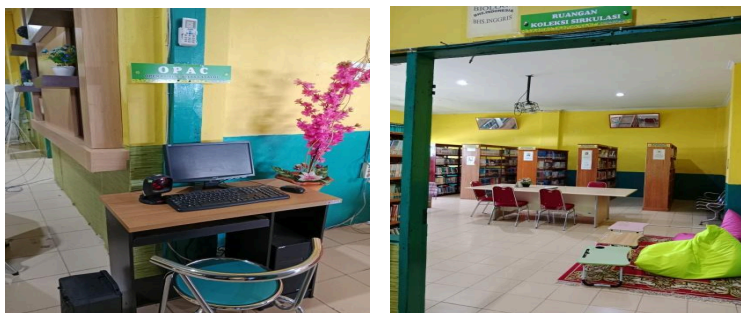
“Karena kita melakukan benchmarking ini tujuan utama meningkatkan layanan mutu pengelolaan perpustakaan, jadi yang kita lihat itu bagaimana gedung perpustakaan di tempat lain sehingga mereka bisa mendapat akreditasi dan hasilnya A, jadi pengelolaan perpustakaan ini semua item dari gedung, koleksi dan lainnya. Karena saat akreditasi itu sudah ada standarnya, kalau untuk sekarang standar ada 9 instrumen, tapi saat kita melakukan akreditasi itu masih menggunakan standar 6 instrumen. Jadi kita memang fokus memakai standar itu, nanti kita juga bertanya ke perpustakaan lain kenapa gedungnya seperti ini, misal dari sisi pengecatan gedung kenapa memakai warna itu. Lalu dari sisi koleksi ini mengoleksinya bisa terpenuhi apa saja sih, jadi bagaimana mereka bisa menyajikan koleksi – koleksi itu dengan keterbatasan anggaran, nanti mereka kasih kita masukkan. Dari sisi pelayanannya juga disana bagaimana, tujuan itu tadi untuk meningkatkan mutu pengelolaan perpustakaan menuju akreditasi.” (MSR)

“Yang ingin kita tingkatan itu di bidang IT-nya, karena kita masih kurang ya untuk diET, jadi kita mau IT kita bisa lebih bagus lagi.” (RAR)

“Yang pertama itu kita di SDM, lalu dibidang digital atau IT, terus sarana prasarananya. Saat kita mau akreditasi kan kita sempat ragu dengan keadaan perpustakaan jadi kita melakukan studi banding ini untuk melihat bagaimana keadaan disana.” (HM)

Dari hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya perlunya adanya pembenahan dalam sarana dan prasarana untuk kenyamanan pemustaka, seperti suasana gedung yang nyaman dan bersih, dan peningkatan dalam bidang teknologi di era digital dan SDM yang memadai untuk meningkatkan kemampuan dalam memahami koleksi – koleksi buku ataupun terbitan terbaru dan mudah di akses dari semua sisi. Hal diatas dilakukan untuk peningkatan mutu pengelolaan layanan agar perpustakaan menjadi lebih baik lagi dan pemustaka mendapat pelayanan yang lebih mudah.

Hasil observasi yang peneliti lakukan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu terdapat beberapa hal yang dirubah seperti cat tembok perpustakaan yang memakai warna kuning dan hijau yang melambangkan Muhammadiyah itu sendiri, seperti warna kuning yang berarti kesejahteraan dan warna hijau yang berarti kedamaian. Selanjutnya penambahan kursi dan meja untuk pemustaka membaca di tempat, penggunaan opac untuk mencari koleksi di perpustakaan seperti pada gambar 1.



Gambar. 1 Layanan *Opac* dan meja kursi untuk pemustaka 2024 (Sumber: Perpustakaan UMB)

d. Harapan Yang Akan Dicapai

Dalam setiap organisasi pasti akan ada harapan untuk menjadi lebih baik, apalagi perpustakaan yang merupakan gudang ilmu yang didapat melalui membaca, hal ini ditunjukkannya adanya *benchmarking* yang bertujuan untuk melihat dan membandingkan yang harus dibenahi untuk menjadi motivasi menjadi lebih baik. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu melakukan *benchmarking* mempunyai harapan untuk membenahi yang dilakukan oleh staf pustakawan dengan melihat perpustakaan di kampus – kampus lain sebagai perbandingan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara di bawah ini:

“Harapan kami ingin melakukan perubahan pada perpustakaan untuk layanan yang lebih baik lagi kepada pemustaka, jika ada kekurangan lagi di perpustakaan UMB kita bisa menanyakan kepada perpustakaan yang ada disana seperti di ketenagaan trik mereka bagaimana, lalu sistem lobinya gimana untuk pendaftarannya dengan pimpinan, lalu sistem repositorynya gimana. Sekarang kita hasil dari Semarang, UMS Solo, dan lainnya kita mulai beralih ke e-print.” (MSR)

“Kalo harapannya saat kita study banding itu menjadi bahan untuk kita untuk memajukan perpustakaan agar lebih maju lagi.” (RAR)

“Harapannya kita bisa sama dengan perpustakaan – perpustakaan di luar sana yang lebih maju dalam hal apapun untuk mendukung perpustakaan menjadi lebih baik.” (HM)

Kesimpulan dari hasil wawancara berharap perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu melakukan pembenahan dalam layanan kepada pemustaka untuk sistem teknologi dimana memberikan kemudahan bagi pemustaka untuk mengakses informasi dan mempermudah mahasiswa untuk masuk dalam menjadi keanggotaan dalam perpustakaan yang dilihat dari hasil *study banding* dari perpustakaan di kampus-kampus lain dapat diterapkan di perpustakaan UMB sebagai pembenahan untuk kedepannya lebih baik.

e. Menentukan Penerapan *Benchmarking* Secara Eksternal atau Internal.

Pengukuran *benchmarking* internal yaitu upaya untuk memperbaiki layanan yang dilakukan oleh pustakawan kepada mahasiswa dalam menyajikan layanan bisa memenuhi kebutuhan mahasiswa yang mudah di akses. Sedangkan *benchmarking* eksternal pembenahan yang dilakukan untuk memenuhi standar akreditasi dalam perpustakaan sesuai dengan standar nasional perpustakaan. Kondisi pustakawan yang ada di perpustakaan UMB dapat dilihat dari hasil wawancara di bawah ini baik dalam segi internal maupun eksternal yaitu:

“Karena kalo penyelenggaraan perpustakaan ini kan kita sudah ada alat ukurnya dari instrumen akreditasi yang dikeluarkan oleh Perpustakaan Nasional, karena saat akreditasi kita harus mengacu kesitu. Jadi mau tidak mau kita harus mengacu kesana, walaupun secara internal kita ada aturannya sendiri.” (MSR)

“Standarnya kita sesuaikan dengan perkembangan zaman apakah ada yang terbaru yang bisa kita contoh untuk memajukan perpustakaan kita ini.” (RAR)

“Untuk standarnya kita mengacukan pada borang akreditasi dikarenakan kita pada saat itu mau melakukan akreditasi perpustakaan ya, jadi kita mengacu kesana.” (HM)

Berdasarkan hasil wawancara di atas ditarik kesimpulan dalam penerapan *benchmarking* perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu mengarah pada instrumen borang akreditasi yang sudah ditetapkan oleh Perpustakaan Nasional meskipun di dalam perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu mempunyai aturannya tersendiri. Penerapannya pun perpustakaan juga selalu menyesuaikan dengan perkembangan zaman untuk selalu update dengan perubahan sehingga dapat memenuhi kebutuhan pemustaka.

2. Analyze the Process

a. Mengenali Posisi Perpustakaan

Dalam mengenali posisi perpustakaan langkah penting bagi organisasi mengumpulkan data dari perpustakaan pesaing untuk mendapatkan informasi mengenai posisi perpustakaan yang mana harus dibenahi dengan cara penelitian, wawancara formal, atau kuesioner. Langkah dalam melakukan *benchmarking* menentukan perpustakaan mana yang ingin menjadi *benchmark* agar mendapatkan informasi untuk melakukan pembenahan. Dalam hal ini mendokumentasikan dan mengidentifikasi area mana yang harus dibenahi, mengumpul dan menganalisis data dan informasi untuk melakukan pembenahan. Dengan membuat rencana yang mencakupi tujuan dalam melakukan *benchmark* untuk membantu penolakan apa pun yang mungkin didapatkan dari karyawan maupun mahasiswa. Dengan cermat memantau perubahan dan kinerja karyawan. Jika proses baru tidak berjalan lancar seperti yang diharapkan, identifikasi area yang perlu diubah. Seperti karyawan memahami pekerjaannya, terlatih dengan baik dan memiliki keahlian untuk menyelesaikan tugas yang diberikan dengan memiliki pemahaman yang sama dalam tujuan yang sama. Untuk melihat mengenali posisi perpustakaan UMB dapat diketahui dari wawancara dibawah ini:

“Untuk itu perpustakaan kita ada survey kepuasan, dari survei tersebut kita tahu jawabannya dari sekian responden itu dari mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan. Jadi di titik – titik mana yang kita harus perbaiki. Tapi tetap kita melakukan benchmarking dengan mengacu dengan standar – standar akreditasi dan kita survey pun instrumennya berdasarkan itu juga dari segi koleksi, layanan arah ke SNP (Standar Nasional Perpustakaan).” (MSR)

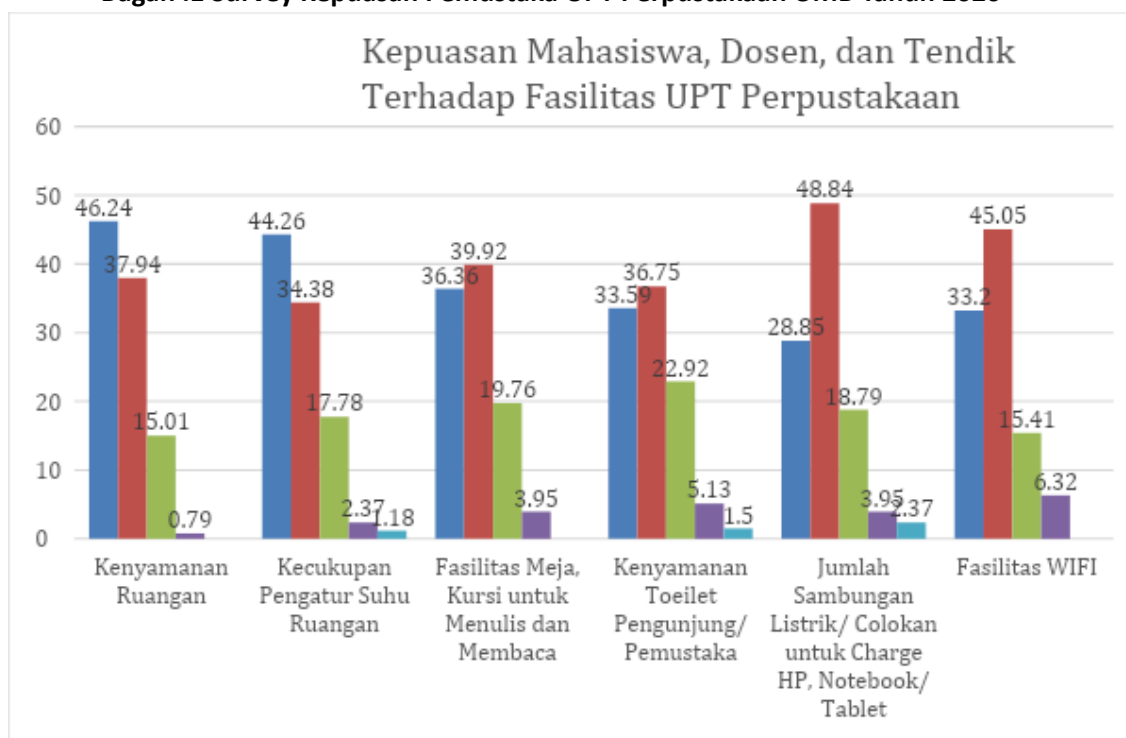
“Saat kita beberapa kali study banding itu dikoleksi kita udah cukup ya, ya kalo kita kurangnya di IT itu kita masih jauh dari mereka.” (RAR)

“Pertama kita melakukan survey ke pemustaka, setelah itu kita lakukan kunjungan ke perpustakaan lain kita lihat dari gedung, komputer, lalu alat - alat mereka misal di sirkulasi mereka pakai apa aja, lalu sarana – prasarana.” (HM)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu melakukan survey kepuasan pengguna kepada pemustakanya baik dari mahasiswa, dosen, maupun tenaga pendidik terlebih dahulu dengan beberapa responden agar diketahui bagian mana saja yang perlu dibenahi. Setelahnya semua masukkan dari responden yang mengisi survey kepuasan pengguna hasilnya di diskusikan bersama di area mana saja yang perlu pembenahan, kemudian saat melakukan kegiatan *benchmarking* tetap mengacu atau sesuai dengan borang instrumen akreditasi. Salah satu survey kepuasan

pemustaka yang dilakukan oleh Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu yaitu “Survey Kepuasan Mahasiswa, Dosen, dan Tendik Terhadap Fasilitas UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu” dengan hasil survey sebagai berikut:

Bagan .1 Survey Kepuasan Pemustaka UPT Perpustakaan UMB Tahun 2020



(Sumber: UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu)

Berdasarkan hasil survey kepuasan perpustakaan kepada pemustaka di atas dapat dilihat bahwa fasilitas di UPT Perpustakaan Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Bengkulu sudah cukup memuaskan, namun masih diperlukan adanya pembenahan pada fasilitas perpustakaan seperti penambahan kursi dan meja untuk pengunjung perpustakaan, kebersihan toilet, serta sambungan listrik untuk charger laptop, notebook, dan HP untuk kenyamanan pemustaka saat berkunjung ke UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

3. Design The Study and Gather Information

a. Informasi Yang Diperoleh

Mengidentifikasi dan mendokumentasikan kandungan operasi, proses, dan seterusnya yang menjelaskan dan membantu untuk memahami kinerja suatu organisasi. Tahap pengumpulan informasi memerlukan usaha yang sungguh-sungguh dan sistematis untuk menciptakan patokan atau *benchmark* yang berguna dan dapat dipercaya. Informasi yang diperoleh dari UMB dapat dilihat dari hasil wawancara di bawah ini:

“Informasi yang dibutuhkan terkait dengan komponen akreditasi itu sendiri, seperti layanan, sarana, koleksi, ketenagakerjaan, inovasi perpustakaannya, dan pengelolaan

perpustakaan lainnya, sekarang ada tambahannya bagaimana trik perpustakaan dalam meningkatkan indeks membacanya di perpustakaan.” (MSR)

“yang dibutuhkan di sarananya, koleksinya, cara pengolahannya gimana, administrasinya.” (RAR)

“Kalo ibu waktu akreditasi itu di koleksinya, saat melakukan study banding ke perpustakaan lain nggak ada sih. Tapi dari kita itu perlu penambahan koleksi setiap tahun, untuk sekarang kita masih sedikit penambahan koleksinya. Jika dilihat di borang akreditasi kita enggak sampai di 30% untuk anggaran penambahan koleksinya pertahun. Kita anggaran untuk beli koleksi ada tersendiri, lalu dari hadiah.” (HM)

Dari wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya perlunya ada perubahan setelah terlaksananya akreditasi yang dapat dilihat dari sisi pelayanan, sarana, koleksi, ketenagakerjaan, inovasi perpustakaan, dan pengelolaan perpustakaan lainnya dan perlu adanya penambahan koleksi pada setiap tahunnya untuk meningkatkan informasi perkembangan ilmu – ilmu baru. Hal tersebut harus diketahui oleh pihak pimpinan agar dapat mengalokasikan dana dalam penambahan koleksi-koleksi baru, dikarenakan kurangnya anggaran untuk koleksi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu setiap tahunnya hanya 3% dari standar anggaran perpustakaan 5% total anggaran Perguruan Tinggi menurut Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi tahun 2015.

4. Compare Performance

a. Menentukan Lembaga yang Akan diajak Kerjasama

Untuk menentukan lembaga yang akan diajak kerjasama yang merupakan para pesaing langsung atau lembaga serupa yang melayani pasar yang berbeda. Seperti suatu organisasi yang mempunyai ruang baca perpustakaan dengan sasaran yang berbeda namun memberikan pelayanan yang sama. Dimana perpustakaan universitas melayani mahasiswa, perpustakaan daerah yang terbuka untuk umum dan masyarakat sekitar, perpustakaan nasional bisa diakses semua kalangan dan perpustakaan – perpustakaan yang ada pada setiap organisasi dengan sarana prasarana yang berbeda namun tetap satu tujuan untuk menciptakan ruang baca yang nyaman dan sumber informasi yang lengkap. Dalam hal ini UMB melakukan beberapa kerjasama seperti informasi yang di dapatkan di bawah ini:

“Untuk perpustakaan yang akan kita ajak kerjasama yang jelas perpustakaan itu lebih baik, jadi jika lebih baik kita akan meniru atau mengikuti bagaimana mereka, itu mutu pelayanannya bagus. Awalnya kita kerjasama dulu dengan MOU, setelah adanya MOU artinya kita ada ikatan secara tertulis dengan perpustakaan tersebut dalam rangka peningkatan mutu layanan dan ketersediaannya dari pihak lain untuk melakukan benchmarking ini. Jika di Muhammadiyah kita maju bersama karena kita ada FPPTMA (Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Muhammadiyah Aisiyyah) jadi kita merasa enak dengan muhammadiyah, walaupun kami tinggalnya di Bengkulu kita diayomi orang dari Jakarta, Yogyakarta, Solo, dan juga Semarang. Meskipun melalui media digital karena tidak semua bisa kita kunjungi secara langsung karena keterbatasan anggaran, tapi kita tetap bisa bertanya melalui media zoom, seperti saat akreditasi kami dibina langsung oleh Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Muhammadiyah. Terus yang di Bengkulu juga kita bergabung di Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi, untuk yang terdekat kita mengajukan di UIN Fatmawati Bengkulu dan UNIB (Universitas Bengkulu), jadi untuk di Perpustakaan ini kita berkunjung langsung, bertanya langsung, belajar langsung apa sih trik- triknya gitu”. (MSR)

“Kita kan tergabung dengan FPPTMA, FPPTI biasanya kalau ada acara di sana atau dimana perwakilan dari pihak kita bisa lihat, oh... disitu ada yang baru nanti kita akan

mengobrol dengan pihak sana lalu kita diskusikan bersama mau study banding langsung kesana atau gimana. Kita juga ada grup whatsapp dari FPPTMA jika ada informasi yang lainnya terkait hal – hal yang terupdate, FPPTMA (Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Muhammadiyah Aisyiyah) ini khusus untuk Muhammadiyah Aisyiyah, seperti UMS, UMY, Universitas Ahmad Dahlan.” (RAR)

“Untuk standarnya biasanya kita lihat perpustakaan yang sudah akreditasi lama dan kita lihatnya bagus perpustakaan ini, ada juga kita bergabung di Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Muhammadiyah Aisyiyah biasanya kita melakukan studi banding yang bergabung di forum itu juga. Sudah bagus – bagus perpustakaan misal di Universitas Muhammadiyah Solo, Universitas Muhammadiyah Semarang, lalu UMY, Ahmad Dahlan. Kalo yang di pulau Sumatera ini ada UNIB, UIN Fatmawati itu juga sudah bagus, lalu Universitas Negeri Padang.” (HM)

Dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwasanya Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu melakukan kerjasama dengan beberapa perpustakaan yang tergabung dalam FPPTMA (Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Muhammadiyah Aisyiyah) forum ini khusus untuk perpustakaan Universitas yang bergabung dalam Muhammadiyah Aisyiyah seperti UMS (Universitas Muhammadiyah Surakarta), UMY (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta), UAD (Universitas Ahmad Dahlan), sedangkan untuk perpustakaan Perguruan Tinggi lainnya kita tergabung di FPPTI (Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia) seperti perpustakaan di UIN Fatmawati Bengkulu, Universitas Bengkulu, Universitas Negeri Padang dan lainnya. Kerjasama yang dilakukan dengan menerbitkan MOU secara tertulis kepada pihak ketiga. Jika MOU telah terbit maka terjadinya kerjasama antara perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu dan perpustakaan Perguruan Tinggi lainnya bisa terjadi secara resmi dapat dilihat seperti gambar 2.



Gambar .2 Kunjungan dan penandatanganan MOU perpustakaan UMB ke perpustakaan lainnya 2020 dan 2023
(Sumber: Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu)

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu melakukan kerjasama MOU ke beberapa perpustakaan lainnya, baik itu Perpustakaan Nasional, Perpustakaan Perguruan Tinggi, Perpustakaan Umum, maupun Perpustakaan Khusus. Adapun daftar perpustakaan yang sudah melakukan kerjasama dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu yaitu Perpustakaan Nasional RI, DPK Provinsi Bengkulu, DPK Kota Bengkulu, FPPTI Pusat, UPT Perpustakaan UMY (Yogyakarta), Perpustakaan UNISA (Yogyakarta), Perpustakaan UM Palembang, Perpustakaan UMS (Surakarta), Perpustakaan UM Jakarta, Perpustakaan UM Sumatera Barat, Perpustakaan UM Metro Lampung, Perpustakaan UM Pringsewu Lampung, Perpustakaan UM Lampung, Perpustakaan Prof.Dr. UHAMKA, Perpustakaan UM Magelang, Perpustakaan UM Malang, Perpustakaan UM Semarang, Perpustakaan UM Sumatera Utara, Perpustakaan Akademi Farmasi Al Fatah, Perpustakaan UNIVED (Bengkulu), Perpustakaan UM Banjarmasin,

Perpustakaan UNIB (Bengkulu), Perpustakaan UNHAZ (Bengkulu), Perpustakaan IAIN Bengkulu, Perpustakaan STAIN Curup (Bengkulu), Perpustakaan Poltekkes Kemenkes (Bengkulu) dan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Kotabumi.

5. Design and Implement Improve Activity

Design and Implement Improve Activity yaitu menyusun tindakan yang akan dilakukan dan menerapkan temuan yang sudah ditemukan dengan memprioritaskan hal-hal yang memiliki kontribusi yang besar, lalu melakukan yang lainnya setelah memiliki sumber daya yang cukup. Selanjutnya dilakukan monitoring dan pemantauan untuk memastikan semua temuan yang sudah diterapkan berjalan dengan lancar.

a. Penerapan Informasi Benchmarking

Penerapan informasi merupakan pengetahuan yang diperoleh dengan adanya *benchmarking* yang berkunjung ke tempat lain untuk menemukan informasi yang menambah wawasan dalam perpustakaan yang menjadi motivasi untuk lebih baik lagi yang sesuai dengan kemajuan perkembangan ilmu dan teknologi. Dengan hal ini perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu harus selalu melakukan pembenahan yang sesuai dengan Standar Perpustakaan Nasional dapat dilihat dari hasil wawancara di bawah ini:

“Saat kita belajar atau berkunjung kesana kita tahu kekurangan kita di perpustakaan UMB ini dimana, yang akan kita lihat fokuskan disana. Jadi seperti kita ke Yogyakarta, Semarang, dan Solo kemarin kami lebih fokus ke inovasi, tata ruang, sama keunikan mereka ini apa, jadi fokus kesana. Setelah kita melihat ini bisa kita adopsi atau cocok untuk kita terapkan dengan budget yang ada di perpustakaan UMB ini sendiri, tidak semua yang ada di tempat lain bisa kita tiru, cocok dengan kita tapi kita tidak sanggup untuk mewujudkannya. Jadi kami melihat terus kita analisis walaupun tidak sama persis seperti mereka dan sebagus mereka, tapi kita bisa meniru disesuaikan dengan kemampuan perpustakaan kita, intinya sama atau diakui dalam borang akreditasi”.
(MSR)

“Misal kita sudah study banding ke suatu perpustakaan nih terus ada yang bagus bisa nggak kita terapkan di perpustakaan UMB ini, kita coba dulu ajukan ke atas ke pihak rektorat apa aja yang mau diubah atau ditambah, kita buat proposal pengajuannya, sesudah itu kita rapatkan dulu.” (RAR)

“Setelah kita melakukan kunjungan untuk studi banding itu kita diskusikan dengan staff yang lainnya bagian mana yang bisa kita ambil dan cocokkan sesuai dengan kemampuan kita, juga disesuaikan lagi dengan borang akreditasi tadi.” (HM)

Kesimpulan dari hasil wawancara diatas yaitu adanya motivasi dan dorongan untuk membenahi perpustakaan dengan tata ruang yang nyaman dan adanya keunikan yang dimiliki sehingga membuat pengunjung perpustakaan menjadi lebih nyaman. Hal ini mereka dapatkan dari hasil kunjungan dari beberapa perpustakaan, namun tidak semuanya bisa diubah dikarenakan semua hasil temuan informasi tersebut akan disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu itu sendiri.

b. Monitoring Informasi yang Diperoleh

Monitoring informasi merupakan pemantauan terhadap seluruh temuan informasi yang sudah dijalankan oleh perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu dalam melakukan *benchmarking* yang telah melakukan kerjasama apakah adanya tindak lanjut keberlanjutan atau hanya sebagai berbagi informasi untuk kemajuan perpustakaan itu sendiri. Monitoring yang dilakukan oleh UMB dapat dilihat dari hasil wawancara dibawah ini:

“Cara dengan kita selalu bersilaturahmi dan berkomunikasi dengan pihak yang kita ajak kerjasama walaupun sekarang perpustakaan UMB sudah terakreditasi, tapi kita

tetap menjaga komunikasi itu. Kita juga ada wadah di FPPTMA (Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Muhammadiyah Aisyiyah) dan FPPTI (Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia) komunikasinya bisa melalui WA (Whatsapp), bisa melalui daring (ZOOM). Kalo sampe sekarang komunikasinya lancar ya, karena saya juga assessor sekarang dan diminta bantu juga sama orang, jadi kita niatnya saling membantu dan maju bersama.” (MSR)

“Kita kan ada grup untuk FPPTMA itu ya, jadi kita selalu berkomunikasi disana misal ada informasi terbaru, atau misal mau minta saran, dan sebagainya, kadang juga kita mengadakan zoom meeting dengan pihak assessor ditambah ibu meri kan juga assessor jadi lebih memudahkan kita untuk melakukan komunikasi tersebut.” (RAR)

“Monitoringnya sendiri untuk sekarang kita pertahankan yang sudah ada lalu nanti jika ada update terbaru tentang perpustakaan kita tambahkan lagi tapi kita sesuaikan dengan borang akreditasi tadi, terus disesuaikan lagi dengan dengan budget kita. Biasanya itu dibagian digitalnya yang sering ada pembaruan sistem.” (HM)

Kesimpulan dari hasil wawancara pada pihak UMB menyatakan bahwa adanya beberapa kerjasama yang dilakukan oleh pihak ketiga yang berkelanjutan, untuk mendapatkan informasi mereka melakukan komunikasi langsung dengan pihak ketiga dengan adanya komunitas melalui media sosial, *Whatsapp* dan *Zoom Meeting*. Hal ini dilakukan untuk menambah wawasan dan saling bertukar informasi mengenai informasi terbaru maupun informasi lainnya mengenai perkembangan tentang perpustakaan.

Pembahasan

Benchmarking merupakan kegiatan untuk membandingkan kinerja suatu organisasi atau lembaga dengan organisasi lainnya sebagai tolok ukur secara berkesinambungan dan terus - menerus untuk meningkatkan produktivitas dan memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka. Kegiatan *benchmarking* ini dilakukan dengan membandingkan suatu lembaga dengan lembaga lainnya yang lebih unggul pada bidangnya, kegiatan ini tidak hanya bisa dilakukan dengan melakukan kunjungan secara langsung ke lembaga tetapi juga dengan melalui pelatihan – pelatihan yang dilakukan oleh lembaga pesaing yang lebih unggul.

Berikut pembahasan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti kepada informan pustakawan terkait implementasi *benchmarking* dalam bentuk kegiatan *studi banding* perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu, dianalisis menggunakan teori (Peter Brophy and Kate Coulling, 1997) terdiri dari lima indikator sebagai berikut:

1. *Plan* (perencanaan) dimaksudkan untuk mengetahui langkah awal dalam menentukan terlebih dahulu hal apa yang dikerjakan sebelum dilakukannya kegiatan *benchmarking* dengan menetapkan pemustaka sebagai prioritas dalam menentukan peningkatan mutu pengelolaan layanan perpustakaan dan menjadikan borang akreditasi sebagai patokan untuk pelaksanaannya. Dalam hal ini UPT perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu sebelum dilakukannya kegiatan *benchmarking* ke perpustakaan yang akan menjadi *benchmark*, perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu perlu melakukan identifikasi dan menentukan tujuan sebelum dilakukannya kegiatan *benchmarking* perpustakaan untuk mengetahui hal yang harus dipersiapkan saat pelaksanaan kegiatan *benchmarking* ke perpustakaan pembanding.

Pelaksanaan kegiatan *benchmarking* sendiri dapat membantu perpustakaan untuk membenahi pengelolaan layanan pada perpustakaan dengan menjadikan perpustakaan yang memiliki layanan lebih baik sebagai tolok ukur pembandingnya. Perpustakaan yang menjadi patokan harus lebih unggul dan sesuai dengan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi. Perencanaan dalam *benchmarking* dibuat agar perpustakaan memiliki gagasan yang jelas tentang alasan dilakukannya *benchmarking* dan hal yang ingin dicapai saat melakukan hal

tersebut, serta penentuan area atau fungsi dari perpustakaan yang akan dilakukan pembenahan. Tujuan dan sasaran dilakukannya kegiatan *benchmarking* perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu untuk meningkatkan mutu pengelolaan layanan perpustakaan dan akreditasi perpustakaan, dengan tujuan yang jelas membantu pustakawan untuk memfokuskan pada upaya peningkatan mutu pengelolaan perpustakaan dan menghindari membuang waktu untuk perbandingan yang tidak diperlukan. Dalam pelaksanaan *benchmarking* perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu tidak memiliki tim khusus dikarenakan jumlah pustakawan dan staf perpustakaan yang masih sedikit. Namun saat dilaksanakannya *benchmarking* dalam rangka akreditasi perpustakaan dan meningkatkan mutu pengelolaan layanan perpustakaan dengan studi banding ke UNIMUS (Universitas Muhammadiyah Semarang) pada tahun 2020 perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu membentuk tim akreditasi berupa pejabat struktural perpustakaan yang terdiri dari Kepala Perpustakaan, Kabag. Pengolahan dan informasi perpustakaan, dan Kabag. Pelayanan dan administrasi perpustakaan. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu mengirimkan ketiga pejabat struktural perpustakaan untuk melihat keadaan perpustakaan yang ada di UNIMUS. Kegiatan *benchmarking* perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka dari segi koleksi, sarana prasarana, layanan perpustakaan, ketenagaan, penyelenggaraan perpustakaan, serta inovasi dan kreativitas perpustakaan.

Berdasarkan pemaparan diatas penulis dapat menganalisis bahwa perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu melakukan kegiatan *benchmarking* tersebut bertujuan untuk pelaksanaan akreditasi perpustakaan serta meningkatkan mutu pengelolaan layanan perpustakaan, pelaksanaan kegiatan tersebut dilakukan pada tahun 2020 di UNIMUS (Universitas Muhammadiyah Semarang) dengan mengirimkan tim akreditasi yang terdiri dari pejabat struktural perpustakaan. Kegiatan ini dilakukan selama satu tahun hingga akreditasi perpustakaan pada tahun 2021, akan tetapi kegiatan *benchmarking* ini secara konsisten masih terus dilakukan hingga saat ini meskipun tidak kunjungan secara langsung ke perpustakaan pembanding. Dengan adanya meningkatkan mutu pengelolaan layanan perpustakaan dari segi koleksi, sarana prasarana, layanan perpustakaan, ketenagaan, penyelenggaraan perpustakaan, serta inovasi dan kreativitas pada perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu, pustakawan berharap dapat memenuhi kebutuhan pemustaka.

2. *Analyse the process* (menganalisis proses) dalam *benchmarking* perpustakaan harus mengetahui dengan jelas apa yang ingin dicapai dan bagaimana perpustakaan akan mengukurnya. Sebelum dilakukannya kegiatan *benchmarking* ini pustakawan perlu menganalisis keadaan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu untuk mengenali posisi perpustakaan. Dalam hal biasanya dilakukan dengan mendokumentasikan dan mengidentifikasi area mana yang harus dibenahi, mengumpulkan dan menganalisis data dan informasi untuk melakukan pembenahan.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan dapat dianalisis bahwa perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu melakukan survey kepuasan pengguna kepada pemustaka, setelah itu dari hasil survey tersebut akan dirapatkan kemudian hasil survey dianalisis oleh pustakawan pada area atau bagian di perpustakaan yang perlu melakukan pembenahan. Setelah dilakukannya analisis dari hasil survey kepuasan kepada pemustaka, pustakawan akan memprioritaskan pada bagian mana perpustakaan perlu dilakukan perbaikan serta merencanakan strategi untuk membantu pustakawan dalam mencapai tujuan dan target dilaksanakannya *benchmarking* ini. Kegiatan survey kepuasan pengguna dan pelaksanaan *benchmarking* ke perpustakaan pembanding yang dilakukan oleh perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu berpatokan dengan instrumen borang akreditasi yang telah ditetapkan oleh Perpustakaan Nasional.

3. *Design The Study and Gather Information*

Design the study and gather information (merancang studi dan mengumpulkan informasi) adalah mengumpulkan dan mencatat semua informasi dan data sebanyak mungkin yang relevan dengan hal yang akan dibandingkan. Berdasarkan observasi dan hasil wawancara terhadap informan dapat dianalisis bahwa tahapan pengumpulan informasi memerlukan usaha yang sungguh-sungguh dan sistematis untuk menciptakan kegiatan *benchmarking* yang berguna dan dapat dipercaya. Informasi yang dikumpulkan dalam kegiatan *benchmarking* pada perpustakaan yang menjadi patokan dilakukan dengan mengarah kepada komponen yang ada di borang akreditasi, seperti pada koleksi, sarana – prasarana, layanan perpustakaan, ketenagaan, penyelenggaraan perpustakaan, serta inovasi dan kreativitas dan indeks membaca pemustaka di perpustakaan. Proses pengumpulan informasi yang dilakukan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu kepada perpustakaan yang menjadi patokan yaitu dengan kunjungan langsung ke perpustakaan Perguruan Tinggi tersebut dan melakukan tanya-jawab yang meliputi kegiatan bertukar informasi dan pemecahan masalah yang terjadi pada perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu, selanjutnya observasi yang meliputi pengamatan tentang keadaan yang ada di perpustakaan pembanding, serta dokumentasi yang meliputi pengambilan foto untuk melihat keadaan dan situasi yang terdapat di perpustakaan pembanding. Pada koleksi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu cukup untuk memenuhi kebutuhan pengguna saat ini dan adanya penambahan untuk setiap tahunnya, namun anggaran dana perpustakaan hanya mencapai 3% dari standar yang ditetapkan yaitu 5% dari total anggaran Perguruan Tinggi sesuai dengan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 13 Tahun 2017, Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi.

Pada sarana prasarana adanya penambahan rak buku serta meja dan kursi baca untuk pemustaka, dilakukannya direktori ruang untuk penataan perpustakaan agar lebih nyaman, dan adanya *running text* yang terdapat pada pintu masuk perpustakaan. Pada layanan repository perpustakaan yang digunakan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu sudah beralih dengan menggunakan aplikasi *eprint* yang memudahkan perpustakaan dalam penyimpanan database karya ilmiah dan memudahkan pemustaka dalam mengakses karya ilmiah mahasiswa, dosen, dan tendik, serta adanya layanan pengecekan plagiarisme dengan aplikasi turnitin yang dimiliki oleh perpustakaan. Layanan kelas literasi yang dimiliki oleh perpustakaan berupa pembelajaran mengenai mendeley serta penggunaan AI atau Chat GPT saat ini tidak hanya dilakukan di perpustakaan saja tetapi juga dapat dilakukan di ruang kelas sesuai dengan permintaan dari kepala fakultas atau kepala prodi masing – masing.

4. *Compare Performance*

Compare performance (membandingkan kinerja) Melihat kebutuhan yang diperlukan, pasangan dalam melakukan *benchmarking* tidak hanya harus unggul pada bidangnya tetapi juga dengan organisasi sendiri untuk pencapaian level tertinggi. Dalam membandingkan kinerja suatu lembaga perlu untuk menentukan lembaga pesaing dengan bidang yang sama atau lembaga serupa yang melayani pasar yang sama. Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan dapat dianalisis bahwa perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu dalam memilih pasangan harus lebih unggul dan memiliki mutu pengelolaan layanan yang sesuai Standar Perpustakaan Nasional Perguruan Tinggi, dengan demikian pustakawan memilih perpustakaan yang memiliki bidang dan jenis layanan yang selaras yaitu perpustakaan perguruan tinggi. Sebelum dilakukannya MOU pada perpustakaan Perguruan Tinggi yang akan dijadikan patokan, pustakawan terlebih dahulu akan melakukan research terhadap perpustakaan yang akan diajak kerjasama melalui forum perpustakaan Perguruan Tinggi, website perpustakaan, bahkan melakukan observasi ke perpustakaan tersebut.

Setelah menemukan perpustakaan yang tepat perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu akan melakukan MOU untuk adanya kunjungan secara resmi kepada perpustakaan Perguruan Tinggi lainnya yang menjadi patokan. Dengan adanya studi banding tersebut perpustakaan UMB dapat melihat dan meniru apa saja yang ada di perpustakaan yang

dikunjungi. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah juga tergabung ke dalam organisasi FPPTMA (Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Muhammadiyah Aisiyyah) dan FPPTI (Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia) yang membantu dan memudahkan perpustakaan UMB dalam pelaksanaan kegiatan *benchmarking* studi banding ini yang tidak hanya bisa dilakukan secara langsung namun juga melalui zoom secara online dikarenakan tidak mencukupinya anggaran yang tersedia. Bergabungnya perpustakaan UMB pada forum tersebut juga perpustakaan UMB mendapatkan banyak informasi dan adanya pelatihan yang diselenggarakan oleh forum organisasi tersebut.

5. *Design and Implement Improve Activity*

Design and implement improve activity yaitu menyusun tindakan yang akan dilakukan dan menerapkan temuan yang sudah ditemukan dengan memprioritaskan hal-hal yang memiliki kontribusi yang besar, lalu melakukan yang lainnya setelah memiliki sumber daya yang cukup. Selanjutnya dilakukan monitoring dan pemantauan untuk memastikan semua temuan yang sudah diterapkan berjalan dengan lancar. Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan dapat dianalisis bahwa dengan adanya *benchmarking* yang dilakukan UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu dengan berkunjung ke perpustakaan lain untuk menemukan informasi dalam menambah wawasan serta motivasi untuk menjadi lebih baik yang sesuai dengan kemajuan perkembangan ilmu dan teknologi. Pada saat melakukan kunjungannya perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu melakukan *benchmarking* dengan berfokus pada kekurangan yang paling menonjol, setelah melihat bagaimana keadaan perpustakaan yang menjadi *benchmark* kemudian hal tersebut akan diadopsi dan diterapkan serta disesuaikan dengan kondisi dan keadaan yang ada di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Monitoring atau pemantauan yang dilakukan untuk seluruh temuan yang sudah dijalankan oleh Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu untuk mengevaluasi dan melihat dampak perbaikan dari temuan informasi yang dilakukan oleh perpustakaan.

Kegiatan *benchmarking* dilaksanakan secara berkala dengan memperhatikan apakah perlu diadakannya penambahan perbaikan lagi dengan selalu mengikuti perubahan dan tren di lingkungan perpustakaan Perguruan Tinggi dengan Standar Perpustakaan Nasional Perguruan Tinggi saat ini. Berdasarkan pernyataan di atas dapat dianalisis bahwa seluruh hasil temuan informasi *benchmarking* yang telah dikumpulkan perpustakaan tidak dapat diterapkan secara mentah, perlu dilakukannya penyesuaian dan modifikasi yang disesuaikan dengan keadaan dan kondisi yang ada di perpustakaan saat ini. Setelah dilakukan penerapan temuan yang dikumpulkan, perpustakaan terus melakukan pemantauan untuk melihat apakah sudah sesuai dengan kebutuhan pustaka atau perlu dilakukan pembenahan lagi untuk menjadi lebih baik.

5. Conclusion

Kegiatan *benchmarking* ini masih tetap dilakukan oleh UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu hingga sekarang, tidak hanya untuk melakukan monitoring hasil *benchmarking* sebelumnya namun juga dilakukan untuk menambah informasi tentang perpustakaan yang terus berkembang. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah Perencanaan dalam pelaksanaan kegiatan *benchmarking* dilakukan untuk menentukan tujuan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu, area yang perlu dilakukan pembenahan, serta harapan yang diinginkan oleh perpustakaan dengan dilaksanakannya kegiatan *benchmarking* tersebut, Menganalisis keadaan perpustakaan untuk mengetahui area yang perlu dilakukan pembenahan dengan survey kepuasan pustaka peserta diskusi yang dilakukan oleh pustakawan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu sebelum dilakukannya kegiatan *benchmarking* ke perpustakaan pembanding, Pengumpulan informasi yang dibutuhkan perpustakaan berkaitan dengan borang akreditasi yang telah ditetapkan oleh Perpustakaan tentang koleksi, sarana – prasarana, layanan perpustakaan, ketenagaan, penyelenggaraan perpustakaan, serta inovasi dan kreativitas perpustakaan, Menentukan

perpustakaan yang diajak kerjasama UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu melihat perpustakaan yang lebih unggul dan lebih baik yang tergabung dalam FPPTMA (Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Muhammadiyah 'Aisyiyah) sehingga Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu dapat meniru apa yang ada di perpustakaan yang menjadi pembanding. Saat ini UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu sudah menjalin kerjasama dengan 27 perpustakaan lain yang terdiri Perpustakaan Nasional, Perpustakaan Daerah, Perpustakaan Khusus, dan Perpustakaan Perguruan Tinggi, Penerapan semua temuan informasi yang didapatkan oleh Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu dari perpustakaan pembanding akan disesuaikan lagi keperluan yang dibutuhkan oleh perpustakaan serta anggaran yang tersedia di perpustakaan. Pemantauan dan pelaksanaan kegiatan *benchmarking* dilakukan hingga untuk mendapatkan informasi terbaru terkait perkembangan perpustakaan dan Keterbatasan anggaran yang dimiliki menjadi kendala dalam memenuhi kebutuhan pustaka yang terdapat di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu seperti di koleksi, sarana – prasarana untuk menunjang kenyamanan pengunjung, jumlah ketenagaan perpustakaan, penyelenggaraan perpustakaan, dan untuk mengembangkan inovasi serta kreativitas untuk perpustakaan.

Selanjutnya peneliti memiliki beberapa saran yaitu Sebaiknya adanya penambahan sarana prasarana untuk kenyamanan pustaka saat berkunjung atau membaca di perpustakaan seperti penambahan meja dan kursi, colokan/ sambungan listrik, kebersihan toilet dan pengharum toilet, penambahan AC atau kipas angin dan Ketenagaan atau SDM yang saat ini tersedia di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu belum memadai, diharapkan sebaiknya untuk mengikuti pendidikan atau diklat perpustakaan yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Nasional.

6. Daftar Pustaka

- Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif (P. Rappana (ed.)). <https://repository.ung.ac.id/karyailmiah/8793/Buku-Metode-Penelitian-Kualitatif.pdf>
- Chukwu, S. A. J., Nwaohiri, N. M., Emezio, N., & Chima-james, N. (2019). The Academic Library's use of Benchmarking to Achieve Outcomes: Benefits and Challenges. *Academic Libraries in Imo State Experience. Information and Knowledge Management*, 9(January 2020), 50–55. <https://doi.org/10.7176/ikm/9-10-06>
- Fatimah. (2018). Perpustakaan, Manfaat, Kelebihan dan Kekurangan. 2, 30–36. <https://journal.pustakauinib.ac.id/>
- HARAHAP, E. K. (2019). *Benchmarking* Kepala Madrasah Dalam Melakukan Transformasi Madrasah Di Provinsi Jambi (Studi Kasus Pada MAN 1 Kota Jambi, MAN 2 Tebo, dan MAN 1 Batang Hari) [UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI]. <http://repository.uinjambi.ac.id/2784/1>
- Kurniawan, A. (2020). Penerapan *Benchmarking* dalam Meningkatkan Kinerja Institut Agama Islam di Indonesia. *MANAGERIA: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(1), 173–199. <https://doi.org/10.14421/manageria.2020.51-10>
- Layn, R., & Kahar, S. (2017). Analisis Kesalahan Siswa Dalam Menyelesaikan Soal Cerita Matematika. *Jurnal Math Educator Nusantara (JMEN)*, 03(02), 59–145. <https://ojs.unpkediri.ac.id/>
- Luthfiyah, F. (2016). Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan. *El-Idare: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2), 189–202. <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/El-idare/article/view/676/608>
- muhammad Syarif. (2017). Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi. 21.
- Nurmalasari, Y., & Erdiantoro, R. (2020). Perencanaan Dan Keputusan Karier: Konsep Krusial Dalam Layanan BK Karier. *Quanta*, 4(1), 44–51. <https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>
- Palupi, A. S. (2012). Perpustakaan Kota di Yogyakarta. *E-Journal.Uajy*, 18–42. <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/643>
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2015). Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan

- Perguruan Tinggi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (Nurcahyono, B. Mustafa, & T. Haryono (eds.); 1st ed.). <https://press.perpusnas.go.id>
- Rahayu, S. (2017). Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat. Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia, 103–110. <https://journal.uui.ac.id>
- Rochmah, E. A. (2016). Pengelolaan Layanan Perpustakaan. Jurnal Pendidikan Islam, 04(46), 277–292. <http://ejournal.iain-tulungagung.ac.id/>
- Said al Kamil, F. P. (2020). Strategi Benchmarking dalam Meningkatkan Kualitas Sumber daya Manusia di Sekolah. 2(2), 218–235. <http://jurnal.permapendis.org/index.php/managere/index>
- Suluri, S. (2019). Benchmarking Dalam Lembaga Pendidikan. Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan, 3(2), 82. <https://doi.org/10.26740/jdmp.v3n2.p82-88>
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. Della, & Syafitri, R. (2023). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif. 2, 160–166. <https://jurnal.diklinko.id/>
- Tjejep, S. (2003). Kajian Teori , Kerangka Konsep Dan Hipotesis dalam Penelitian. Kajian Teori, Kerangka Konsep Dan Hipotesis Dalam Penelitian, 1–7. <http://repository.unp.ac.id>
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA, & 2007, N. 43 T. (2007). No. 235, 245. <https://jdih.perpusnas.go.id/>
- Wekke, I. S., Aris, Khalifah, R., Mappasere, S. A., & Suyuti, N. (2019). METODE PENELITIAN SOSIAL. In Metode Penelitian Sosial (1st ed., Vol. 33). Penerbit Gawe Buku (group Penerbit CV. Adi Karya Mandiri). https://es.stai-alazharmenganti.ac.id/wp-content/uploads/2022/09/Metode-Penelitian-Sosial-by-Ismail-Suardi-Wekke-dkk-z-lib.org_-1.pdf#page=42
- Wince, E. (2018). Benchmarking dalam Manajemen Sebuah Perpustakaan. Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi, 2(1), 23–39. <http://journal.iaincurup.ac.id/>