

**PELAKSANAAN *BENCHMARKING* DALAM PENINGKATAN  
MUTU LAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

Diajukan Oleh:

**AULI SULFA FIRNANDA**

**NIM. 210206063**

**Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan  
Prodi Manajemen Pendidikan Islam**



**FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM-BANDA ACEH  
2024/2025**

**PELAKSANAAN *BENCHMARKING* DALAM PENINGKATAN  
MUTU LAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) Universitas Islam  
Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh Sebagai Beban Studi untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana dalam Ilmu Pendidikan

Oleh

**AULI SULFA FIRNANDA**  
**NIM. 210206063**

**Mahasiswa Fakultas Tarbiyah dan Keguruan  
Prodi Manajemen Pendidikan Islam**

Disetujui oleh:

**A R - R A N I R Y**

**Pembimbing Skripsi,**

  
**Dr. Sriadi., S.Pd.I.,M.Pd**  
**Nip. 198010052010031001**

**PELAKSANAAN *BENCHMARKING* DALAM PENINGKATAN MUTU LAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

**SKRIPSI**

Telah Diuji oleh Penelitian Ujian Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus Serta  
Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)  
Dalam Ilmu Pendidikan Islam

Pada Hari/Tanggal :

Rabu, 12 Maret 2025 M  
12 Ramadhan 1446 H

**Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi**

Ketua

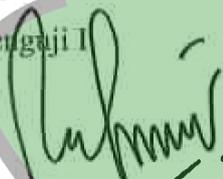
Sekretaris

  
**Dr. Safridi, S.Pd.I., M.Pd**  
NIP. 198010052010031001

  
**Nelliraharti, S.Pd.I., M.Pd**  
NIP. 198112052023212021

Penguji I

Penguji II

  
**Dr. Sri Rahmi, M.A**  
NIP. 197704162007102001

  
**Lailatussaadah, M.Pd**  
NIP. 197512272007012014

Mengetahui,

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Ar-Raniry  
Darussalam Banda Aceh



**Prof. Safrul Mulya, S.Ag., M.A., M.Ed., Ph.D**

NIP. 197301021997031003

## LEMBARAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH/SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Auli Sulfa Firmanda  
NIM : 210206063  
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam  
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

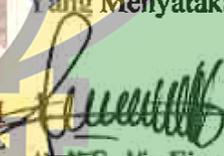
Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah saya yang berjudul: **Pelaksanaan *Benchmarking* dalam Peningkatan Mutu Layanan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh** adalah benar karya ilmiah saya, kecuali lampiran yang disebutkan sumbernya.

Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalam, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 12 Maret 2025

Yang Menyatakan,

  
Auli Sulfa Firmanda  
NIM. 210206063

METERAI TEMPEL  
288AMX181461511

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

## ABSTRAK

Nama : Auli Sulfa Firnanda  
 NIM : 210206063  
 Fakultas/Prodi : Tarbiyah dan Keguruan/Manajemen Pendidikan Islam  
 Judul : Pelaksanaan *Benchmarking* dalam Peningkatan Mutu Layanan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
 Tebal Skripsi : 135  
 Pembimbing Skripsi : Dr. Safriadi., S.Pd.I.,M.Pd  
 Kata Kunci : Pelaksanaan *Benchmarking*, Mutu Layanan Perpustakaan

Perpustakaan berkualitas menyediakan informasi luas dengan fasilitas modern dan layanan yang prima. UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh sebelumnya menghadapi berbagai kendala dalam layanannya, seperti: keterbatasan sarana prasarana, minimnya ruang baca, dan terbatasnya ketersediaan buku dalam format elektronik atau digital. Tujuan penelitian ini (1) Untuk mengetahui model *benchmarking* yang digunakan dalam peningkatan mutu layanan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, (2) Untuk mengetahui tahapan-tahapan pelaksanaan kegiatan *benchmarking* dalam peningkatan mutu layanan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan subjek penelitian kepala perpustakaan, 2 pustakawan dan 5 pemustaka, teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian, penarikan kesimpulan dan dilakukan uji keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan (1) model *benchmarking* yang digunakan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah model *benchmarking* eksternal, yang dilakukan dengan berkunjung ke *National Library of Singapore*, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dan UIN Raden Fatah Palembang. Melalui *benchmarking* ini, perpustakaan dapat mengadopsi berbagai inovasi, seperti layanan digital, peningkatan fasilitas, dan sistem otomasi perpustakaan. (2) Tahapan-tahapan Pelaksanaan *Benchmarking* dalam Peningkatan Mutu Layanan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dengan tahapan; (a) menentukan apa yang akan di-*benchmark*, (b) identifikasi pasangan *benchmarking*, (c) mengumpulkan informasi dari lembaga yang di *benchmarking*, (d) analisis setelah *benchmarking* dan (e) penerapan hasil *benchmarking* yang diperoleh.

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur alhamdulillah, Allah SWT telah memberikan kepada peneliti kesempatan yang berharga ini kepada peneliti sehingga peneliti diberikan kesehatan dan insyaallah bisa menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik yang berjudul “Pelaksanaan *Benchmarking* dalam Peningkatan Mutu Layanan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”. Dan tidak lupa pula shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari kegelapan menuju cahaya.

Dengan segala kerendahan hati, peneliti menghaturkan rasa syukur dan terima kasih yang mendalam kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, baik moril maupun materiil, dalam proses penyusunan skripsi ini. Secara khusus, peneliti ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag selaku Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Prof. Safrul Muluk, S.Ag., M.A., M.Ed., Ph.D selaku Dekan pada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan (FTK) UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Dr. Safriadi, S.Pd,I., M.Pd selaku ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dan sekaligus juga sebagai pembimbing skripsi yang telah terlibat dalam pembuatan karya ilmiah/skripsi ini.
4. Kepala UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, 2 orang pustakawan, 5 orang mahasiswa, yang sudah memberikan izin kepada peneliti, memberikan

keterangan, informasi serta data yang berguna untuk penulisan karya ilmiah/skripsi ini.

5. Perpustakaan UIN Ar-Raniry dan Perpustakaan Wilayah yang telah menyediakan referensi bagi penelitian ini.
6. Orang tua, keluarga besar, dosen-dosen serta teman-teman seperjuangan yang sudah memberikan *support system* dari awal menempuh perkuliahan dan sampai pada saat ini.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa karya ilmiah/skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi penulisan maupun penyusunannya. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang konstruktif guna perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang. Harapan peneliti, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Amin ya rabbal ‘alamin.

Banda Aceh, 12 Maret 2025  
Peneliti,

جامعة الرانيري

A R - R A N I R

Auli Sulfa Firnanda  
NIM.210206063

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN SIDANG</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Kajian Terdahulu Yang Relevan.....	11
G. Sistematika Penulisan .....	14
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>16</b>
A. Pelaksanaan <i>Benchmarking</i> .....	16
1. Pengertian <i>Benchmarking</i> .....	16
2. Model dan Manfaat <i>Benchmarking</i> .....	19
3. Peran Manajemen dalam <i>Benchmarking</i> .....	22
4. Strategi dan Fungsi <i>Benchmarking</i> .....	24
5. Tahapan-tahapan <i>Benchmarking</i> .....	27
B. Mutu Layanan Perpustakaan.....	29
1. Pengertian Mutu Layanan Perpustakaan .....	29
2. Indikator Mutu Layanan Perpustakaan.....	31
3. Sistem Layanan Perpustakaan .....	33
4. Jenis-jenis Layanan Perpustakaan .....	36
5. Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	40
C. Pelaksanaan <i>Benchmarking</i> Dalam Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan .....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	45
B. Lokasi Penelitian.....	46

C. Kehadiran Peneliti.....	46
D. Subjek Penelitian.....	47
E. Data dan Sumber Data Penelitian .....	48
F. Teknik Pengumpulan Data.....	49
G. Instrumen Pengumpulan Data.....	51
H. Analisis Data.....	51
I. Uji Keabsahan Data.....	53
J. Tahap-Tahap Penelitian .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	55
1. Sejarah UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.....	55
2. Profil UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.....	57
3. Visi dan Misi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry .....	57
4. Jadwal Layanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.....	58
5. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.....	59
B. Hasil Penelitian .....	59
1. Model <i>Benchmarking</i> yang digunakan dalam Peningkatan Mutu Layanan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.....	60
2. Tahapan-tahapan Pelaksanaan <i>Benchmarking</i> dalam Peningkatan Mutu Layanan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh	68
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	88
1. Model <i>Benchmarking</i> yang digunakan dalam Peningkatan Mutu Layanan di UPT Perpustakaan UIN AR-Raniry Banda Aceh.....	88
2. Tahapan-tahapan Pelaksanaan <i>Benchmarking</i> dalam Peningkatan Mutu Layanan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.	91
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>99</b>
A. Kesimpulan .....	99
B. Saran .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>107</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>122</b>

## DAFTAR GAMBAR

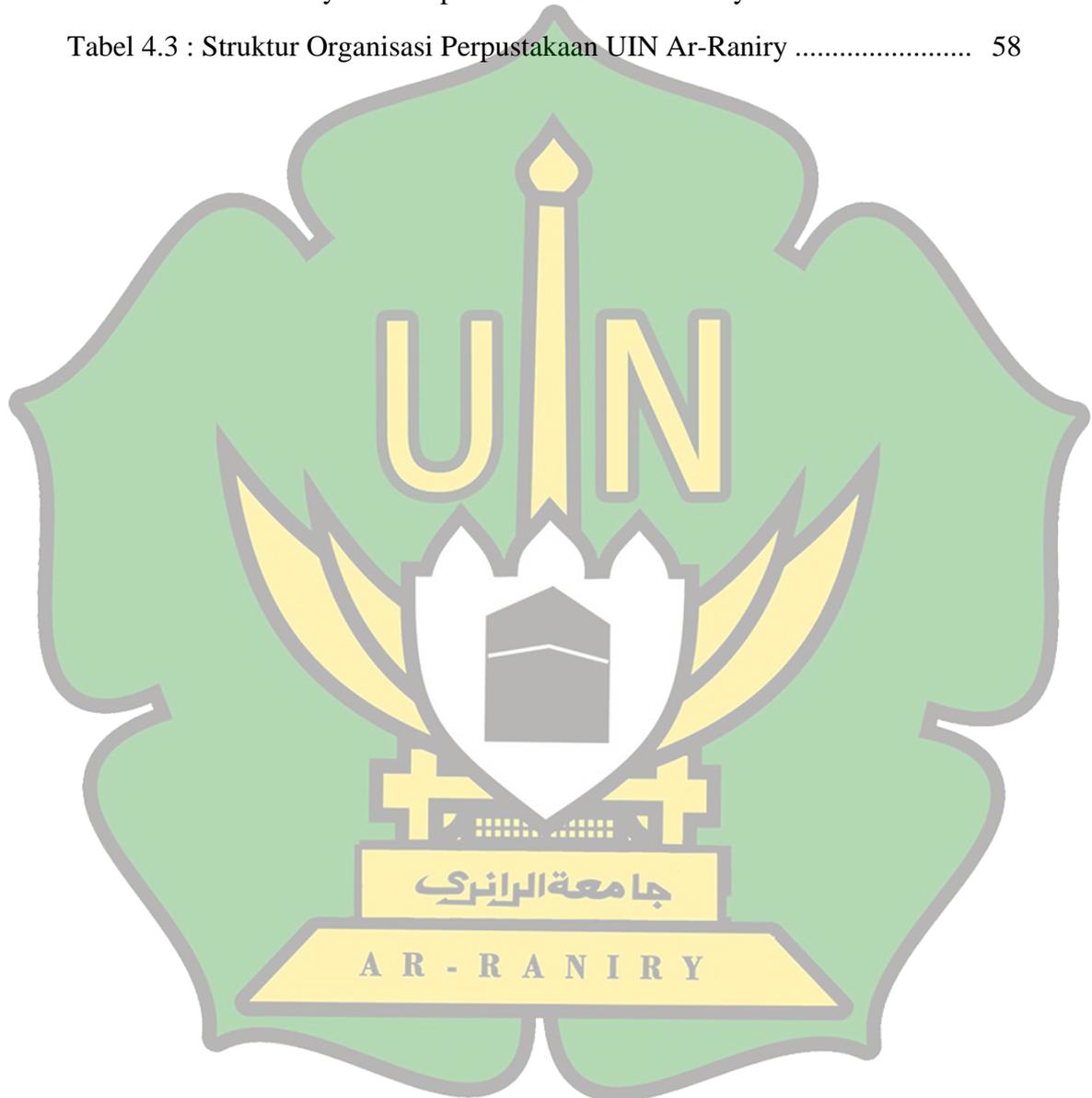
Gambar 4.1 : Kunjungan <i>Benchmarking</i> UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry ke <i>National Library of Singapore</i> .....	61
Gambar 4.2 : Kunjungan <i>Benchmarking</i> UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry ke UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.....	62
Gambar 4.3 : Kunjungan <i>Benchmarking</i> UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry ke UIN Raden Fatah Palembang .....	62
Gambar 4.4 : Kunjungan <i>Benchmarking</i> IAIN Langsa ke UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dalam rangka belajar untuk memenuhi Akreditasi Perpustakaan.....	62
Gambar 4.5 : <i>E-book/E-library</i> UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry .....	66
Gambar 4.6 : <i>QR Code E-Library</i> yang ditempel di setiap bilik ruang baca di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry .....	67
Gambar 4.7 : Sofa Baca Santai di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry .....	67
Gambar 4.8 : Rapat Evaluasi Tahunan dalam Rangka Inovasi &Peningkatan Layanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.....	70
Gambar 4.9 : Layanan <i>OPAC</i> di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.....	86
Gambar 5.1 : Kondisi Layanan UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Tahun 2023-2024.....	87
Gambar 5.2 : Model <i>Benchmarking</i> Eksternal UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.....	89
Gambar 5.3 : Tahapan Menentukan apa yang di- <i>becnhmak</i> UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.....	91
Gambar 5.4 : TahapanIdentifikasi pasangan <i>benchmarking</i> UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh .....	92
Gambar 5.5 : Tahapan Mengumpulkan informasi lembaga yang di <i>benchma- rking</i> UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh .....	93
Gambar 5.6 : Tahapan Analisis setelah melakukan <i>benchmarking</i> UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh .....	94
Gambar 5.7 : Tahapan Penerapan hasil <i>benchmarking</i> Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh .....	95

Gambar 5.8 : Tahapan-tahapan *Benchmarking* UPT Perpustakaan UIN  
Ar-Raniry Banda Aceh..... 96



**DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 : Daftar Nama Kepala Perpustakaan UIN Ar-Raniry.....	56
Tabel 4.2 : Jadwal Layanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry .....	58
Tabel 4.3 : Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Ar-Raniry .....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 : Surat Keterangan Sudah Penelitian

Lampiran 4 : Instrumen Pengumpulan Data

Lampiran 5 : Lembar Observasi Penelitian

Lampiran 6 : Lembar Dokumentasi Penelitian

Lampiran 7 : Dokumentasi Hasil Penelitian

Lampiran 8 : Daftar Riwayat Hidup Peneliti



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan salah satu pilar yang fundamental dalam membangun sumber daya manusia yang berkualitas, kompeten, dan memiliki daya saing tinggi di era global ini, dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan yang berkelanjutan tentunya keberadaan perpustakaan memegang peranan yang sangat vital dan strategis di sebuah lembaga pendidikan. Perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi yang mencakup (pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat) akan tetapi juga menjadi pusat pembelajaran yang dinamis.<sup>1</sup>

Perpustakaan merupakan suatu institusi yang mengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan juga rekreasi para pemustaka atau pengguna.<sup>2</sup> Serta berperan juga dalam melestarikan warisan budaya dan intelektual bangsa melalui penyimpanan dan dokumentasi karya-karya bernilai sejarah. Sebagai institusi yang melestarikan pengetahuan perpustakaan juga menjamin ketersediaan informasi berharga bagi generasi mendatang. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang terletak di dalam lingkungan perguruan tinggi, sekolah tinggi, akademi ataupun sekolah

---

<sup>1</sup> Abidin, Asep Zainal, dan Asep Saeful Rohman. Kerjasama Perpustakaan Uin Sunan Gunung Djati Bandung Dengan Iain Ternate Melalui Benchmarking Perpustakaan. *Jurnal Pustaka Budaya* 11.1 (2024): 1-8.

<sup>2</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, Pasal 1 Ayat 1.

tinggi lainnya yang pada hakikatnya memainkan fungsi penting dalam menunjang aktivitas belajar-mengajar, riset ilmiah, serta program layanan masyarakat yang dilakukan oleh civitas akademika, baik dari kalangan pengajar maupun pelajar.<sup>3</sup>

Sebagai lembaga yang menyediakan beragam sumber informasi, perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran krusial untuk melayani pengunjungnya baik mahasiswa, dosen, maupun peneliti yang memanfaatkan koleksi dan fasilitas yang tersedia menjadikan ibarat dua sisi mata uang yang saling berhubungan yang tidak dapat untuk dipisahkan. Hubungan dan keterkaitan tersebut dapat terwujud manakala perpustakaan dapat memberikan informasi yang memadai sementara pemustaka mampu dan mau memahami, menghayati, dan memaknai pentingnya informasi dalam kesehariannya.<sup>4</sup>

Perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat melalui berbagai kriteria esensial, mulai dari ketersediaan koleksi yang relevan, aktual dan akurat dalam mendukung kebutuhan informasi pengguna, didukung dengan tenaga pustakawan yang profesional dan berkompeten, sistem layanan maupun pengelolaan yang efektif dan efisien serta juga didukung dengan fasilitas atau sarana dan prasarana yang memadai.<sup>5</sup>

Berdasarkan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi, dalam pasal 2 sebuah

---

<sup>3</sup> Syarif, Viola Dwi Putri. "Peningkatan Kerjasama Perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Pelayanan Informasi." *Ecodunamika* 3.2 (2020).

<sup>4</sup> Nurcahyadi, Iyut, FL Agung Hartono, dan Ida Sriwahyudewi. Peranan Perpustakaan dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Mahasiswa Pascasarjana ISI YOGYAKARTA. *Abdi Pustaka* 1.1: (2021). 7-14.

<sup>5</sup> Ridwan, R., Lubis, L., Furbani, W., & Saleh, A. Upaya Peningkatan Kinerja Pustakawan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Lombok Timur. *Jurnal Ilmu Perpustakaan (JIPER)*. 3(2). (2021). 103-117.

perpustakaan dapat dikatakan bermutu apabila telah memenuhi serangkaian standar nasional yang komprehensif. Standar tersebut mencakup berbagai aspek meliputi; kualitas koleksi perpustakaan, kelengkapan sarana dan prasarana, sistem layanan yang optimal, tenaga pustakawan yang kompeten, mekanisme penyelenggaraan yang sistematis, serta impelentasi standar pengelolaan yang efektif dan berkelanjutan dalam mendukung fungsi perpustakaan sebagai pusat sumber belajar.<sup>6</sup>

Sebagai pusat sumber belajar dalam sebuah institusi pendidikan khususnya perguruan tinggi, perpustakaan akan senantiasa memberikan layanan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi penggunanya. Perpustakaan harus bisa menyesuaikan diri dengan memberikan layanan yang bermutu kepada penggunanya disebabkan tuntutan pengguna yang semakin tinggi serta juga ditambah sumber informasi yang semakin beragam menyebabkan perpustakaan tidak dapat memenuhi semua tuntutan tersebut. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukannya upaya yang sistematis serta terencana untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan.

*Benchmarking* merupakan proses pengukuran yang sistematis dan berkelanjutan yang digunakan untuk membandingkan produk, layanan atau proses organisasi terbaik dikelasnya. Konsep *benchmarking* sendiri pada awalnya digunakan dalam dunia bisnis atau perusahaan, namun kini *benchmarking* banyak diadopsi oleh berbagai pihak dibidang yang dirasa perlu untuk *dibenchmark* tentu

---

<sup>6</sup> Indonesia, Kepala Perpustakaan Nasional Republik. "Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi." Pasal 2.

dengan mengamati, mempelajari, dan memahami kinerja perusahaan yang melakukan perbandingan atau yang di *benchmarking*. Oleh sebab itu sebuah perusahaan berhasil melakukan *benchmarking* sebelumnya dikarenakan perusahaan tersebut cepat mengambil langkah setelah belajar dari perusahaan lain yang di *benchmarking* dan berharap dapat menerapkan atau mengadopsi praktik-praktik yang diperoleh didalam perusahaanya.<sup>7</sup>

*Benchmarking* pada perpustakaan dapat artikan proses atau kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan dengan cara berkunjung ke perpustakaan lain dalam rangka untuk proses belajar dan juga bertukar informasi yang hasil dari kegiatan tersebut nantinya akan dapat dijadikan bekal dalam mengembangkan perpustakaan.<sup>8</sup> Aspek yang perlu diperhatikan dalam melakukan *benchmarking* tentunya adalah kepala atau pimpinan dari perpustakaan itu sendiri karena proses *benchmarking* yang melakukan adalah kepala perpustakaan karena sebagai *top leader* dalam lembaganya.<sup>9</sup>

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh adalah unit pelaksana teknis di bidang perpustakaan, sering disebut sebagai perpustakaan induk, yang berlokasi di kampus UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Perpustakaan ini resmi berdiri bersamaan dengan pendirian UIN Ar-Raniry, yang sebelumnya bernama IAIN Jamia'h Ar-Raniry, pada 5 Oktober 1963. Sepanjang perjalanannya hingga tahun 2024, UPT

---

<sup>7</sup> Sudarni, Adiek Astika Clara, dkk. "*Manajemen Strategik (Teori dan Analisis)*". (Lombok: Seval Literindo Kreasi: 2023), hlm 193.

<sup>8</sup> Putri, Ekma Nada, Asep Asep, and Lailatus Sa'diyah. Implementasi Benchmarking dalam Bentuk Kegiatan Studi Banding Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *Education Studies and Teaching Journal (EDUTECH)* 1.2 (2024): 241-260.

<sup>9</sup> SILA, I. MADE. Peranan Manajemen Mutu Pendidikan Tinggi Berbasis SPMI Dalam Meningkatkan Pelayanan Untuk Mewujudkan Pendidikan Berkualitas. *Widya Accarya* 8.2 (2017). 1-10.

Perpustakaan UIN Ar-Raniry telah dipimpin oleh dua belas kepala perpustakaan, dengan kepemimpinan saat ini dipegang oleh Bapak Suherman, S.Ag., S.IP., M.Ec., yang terus berupaya meningkatkan kualitas layanan.

Sebelum kepemimpinan beliau, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh menghadapi berbagai kendala, terutama dalam hal layanan yang diberikan, dimana layanan yang tersedia dalam perpustakaan tentunya harus sesuai dengan kebutuhan pengguna, ditambah banyaknya *statement* perpustakaan merupakan tempat yang gelap dan seram serta kurangnya sarana dan prasarana yang memadai menambah sangat sedikitnya orang-orang untuk datang ke perpustakaan.<sup>10</sup> Kendala lain yang dihadapi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dalam memberikan layanan yang bermutu kepada pengguna, mulai dari minimnya ruang baca, dan ketersediaan buku dalam format elektronik atau digital masih sangat terbatas.

Berdasarkan data awal yang peneliti dapat dari hasil wawancara dengan kepala UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, perpustakaan yang telah berhasil menjalankan atau menggunakan kegiatan *benchmarking* sebagai alat untuk meningkatkan mutu layanannya adalah UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dimana dalam dua tahun terakhir sangat gencar melakukan *benchmarking* di perpustakaan-perpustakaan PTKIN (Perguruan Tinggi Keagamaan Islam Negeri) lain yang berada di Indonesia. PTKIN tersebut mulai dari UIN Raden Fatah

---

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Suherman, S. Ag., SIP., M.Ec. Kepala UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 22 April 2024.

Palembang (24 Agustus 2023), UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (24 Juli 2024), dan juga *National Library* Singapura (8 November 2024).<sup>11</sup>

Berdasarkan *benchmarking* yang telah dilakukan tersebut UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh banyak sekali mendapatkan praktik-praktik baru untuk diterapkan dalam perpustakannya, mulai dari model layanan, saran dan prasarana, pengadaan bahan koleksi perpustakaan dan dari segi pengelolaan dan tersedianya *e-library*. Pengaruh atau dampak dari *benchmarking* yang dilakukan tersebut ditunjukkan dengan adanya prestasi yang diraih oleh UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dengan mendapatkan sertifikat *ISO* 90012016 dari aspek pengelolaannya, adanya *e-book/e-library* dengan 2.809 judul buku serta banyaknya terjadi perubahan yang signifikan baik dari segi layanan dan juga sarana dan prasarana yang ada.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan peningkatan mutu layanan perpustakaan melalui pelaksanaan *benchmarking* yang berfokus kepada model *benchmarking* yang digunakan serta tahapan-tahapan dalam melaksanakan *benchmarking* perpustakaan, untuk mengidentifikasi praktik terbaik yang diterapkan oleh perpustakaan lain yang lebih maju sehingga dapat diadopsi dan disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan perpustakaan.

Dari paparan di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang pelaksanaan *benchmarking* dalam peningkatan mutu layanan dipergustakaan secara mendalam yang berfokus pada model-model yang digunakan serta tahapan-

---

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Suherman, S. Ag., SIP., M.Ec. Kepala UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 04 September 2024

tahapan dalam melaksanakan *benchmarking*. Oleh sebab itu untuk menjawab semua persoalan dan permasalahan tersebut penulis ingin meneliti tentang “Pelaksanaan *Benchmarking* Dalam Peningkatan Mutu Layanan di UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana model *benchmarking* yang digunakan dalam peningkatan mutu layanan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh?
2. Bagaimana tahapan-tahapan pelaksanaan *benchmarking* dalam peningkatan mutu layanan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hal-hal yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah yakni sebagai berikut.

1. Untuk mendeskripsikan model *benchmarking* yang digunakan dalam peningkatan mutu layanan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Untuk mendeskripsikan tahapan-tahapan pelaksanaan kegiatan *benchmarking* dalam peningkatan mutu layanan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan ilmu manajemen pendidikan, khususnya sistem penjaminan mutu perpustakaan di lembaga pendidikan. Melalui kajian mendalam tentang *benchmarking*, penelitian fokus menganalisis model dan tahapan-tahapan *benchmarking*. Dengan pendekatan sistematis, diharapkan dapat menghasilkan konstruksi teoritis dan praktis yang inovatif dalam meningkatkan mutu layanan perpustakaan perguruan tinggi secara berkelanjutan.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Perguruan Tinggi

- 1) Memberikan gambaran tentang strategi peningkatan mutu layanan perpustakaan melalui *benchmarking*.
- 2) Menjadi referensi untuk pengembangan kebijakan terkait peningkatan kualitas layanan di berbagai unit perguruan tinggi.
- 3) Meningkatkan daya saing perguruan tinggi melalui peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

#### b. Bagi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

- 1) Memberikan evaluasi objektif terhadap kualitas layanan yang ada saat ini.
- 2) Mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan.

- 3) Menyediakan acuan praktis untuk implementasi strategi peningkatan mutu layanan.
- 4) Meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perpustakaan.

c. Bagi Kepala UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry

- 1) Memperluas wawasan dan pemahaman tentang pendekatan strategis dalam manajemen perpustakaan perguruan tinggi.
- 2) Memberikan alat analisis yang komprehensif untuk pengambilan keputusan manajerial yang lebih tepat dan terukur.
- 3) Mendukung upaya pengembangan profesionalisme kepemimpinan dalam mengelola unit perpustakaan.
- 4) Meningkatkan kapasitas kepemimpinan dalam menghadapi tantangan dan perubahan di lingkungan perpustakaan perguruan tinggi.

d. Bagi Peneliti Lainnya

Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi inspirasi dan referensi akademis bagi para peneliti selanjutnya yang berminat untuk mengeksplorasi lebih lanjut pelaksanaan *benchmarking* dalam konteks peningkatan kualitas layanan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

## E. Definisi Operasional

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami istilah-istilah yang terdapat dalam judul skripsi ini, Pelaksanaan *Benchmarking* dalam Peningkatan

Mutu Layanan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, penulis memberikan penjelasan mengenai beberapa istilah sebagai berikut.

### 1. Pelaksanaan *Benchmarking*

Goetsch dan Davis mendefinisikan *benchmarking* merupakan sebagai proses dimana membandingkan dan melihat kegiatan atau proses internal yang dapat diukur dalam sebuah lembaga yang terbaik dibidangnya maupun diluar bidang yang sesuai dengannya.<sup>12</sup>

*Benchmarking* adalah suatu proses yang sistematis dan berkelanjutan dalam mengukur, menganalisis dan membandingkan praktik-praktik terbaik lembaga atau lembaga lain yang dianggap pemimpin di bidangnya, dengan tujuan memperoleh informasi yang dapat membantu meningkatkan kinerja lembaga atau lembaga itu sendiri serta wawasannya. Tujuan utama penerapan *benchmarking* adalah untuk menentukan kesenjangan antara kinerja lembaga dan lembaga terbaik (praktik terbaik), dan untuk mempelajari dan mengadopsi praktik terbaik yang diterapkan.

### 2. Mutu Layanan

Layanan atau *to service*, di dalam sebuah perpustakaan berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lainnya, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan dan layanan keagamaan.

Mutu layanan perpustakaan adalah kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepentingan pemustaka, mencakup pemenuhan kebutuhan informasi dengan cepat, tepat, mudah dan menyenangkan. Ini meliputi aksesibilitas koleksi, pustakawan

---

<sup>12</sup> Abd Rahman Rahim dan Enny Radjab, “*Manajemen Strategi*” (Makassar: Lembaga Perpustakaan Dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar: 2016), hlm 189.

yang kompeten, fasilitas memadai, dan sistem layanan yang efektif. Pelayanan berkualitas tinggi bertujuan menciptakan kesan menarik serta memberikan rasa senang dan puas kepada pemustaka yang memanfaatkan perpustakaan.

#### **F. Kajian Terdahulu Yang Relevan**

Dalam hasil penelitian terdahulu yang relevan akan dibahas mengenai penelitian Penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu sebagai acuan dalam menentukan tindakan lanjut Sebagai pertimbangan penelitian. Beberapa penelitian yang relevan dalam penelitian ini yaitu:

Said Al Kamil dan Fita Putridiyanti, 2020, Strategi *Benchmarking* Dalam Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia di Sekolah, *MANAGERE; Indonesian Journal Of Educational Management*, Vol 2, No 2, dalam penelitiannya membahas tentang analisis perbandingan strategi pengelola sekolah dari aspek SDM (sumber daya manusia) dalam bidang pengembangan daya saing. *Benchmarking* dilakukan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) melalui peningkatan kemampuan berbahasa asing, mempercepat jam mengajar, memotivasi setiap sivitas sekolah untuk terus meningkatkan kinerjanya sehingga dapat memenuhi harapan semua pihak.<sup>13</sup>

Sumarto dan Emmi Kholihah Harahap, 2020, Proses *Benchmarking* Kepala Madrasah Dalam Melakukan Transformasi Madrasah di Kota Jambi, *Jurnal Literasiologi*, Vol 3, No 1, dalam penelitiannya mengatakan bahwa proses *benchmarking* sendiri tidak mudah untuk dilakukan, dalam melakukan

---

<sup>13</sup> Al Kamil, Said, dan Fita Putridiyanti. "Strategi Benchmarking dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia di Sekolah." *Managere: Indonesian Journal of Educational Management* 2.2 (2020): 218-235

*benchmarking* di lingkungan madrasah kepala sekolah banyak resistensi untuk menjadikan madrasah mentransformasi, yang mana penelitian ini menggambarkan proses *benchmarking* kepala madrasah dalam melakukan transformasi madrasah di kota Jambi yang meliputi pengetahuan, motivasi, situasi dan kemauan setiap orang untuk mengembangkan pengetahuannya dengan fokus kegiatan pada prestasi, perbaikan mutu, dan pemanfaatan teknologi.<sup>14</sup>

Zaitun Rihanah, 2023, Metode *Benchmarking* dalam Peningkatan Mutu Pendidikan di MTsN 1 Model Banda Aceh, *Bachelor's Degree*, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dalam penelitiannya mendeskripsikan metode *benchmarking* serta mengidentifikasi *lesson learned* dari penerapan metode tersebut dalam meningkatkan mutu pendidikan dari aspek *input*, *output*, dan *outcome*. Kegiatan *benchmarking* dilakukan melalui evaluasi diri dengan membandingkan kelemahan serta keunggulan lembaga dengan lembaga pendidikan lain yang berpedoman pada standar nasional pendidikan. Hasil *benchmarking* mencakup standar kurikulum, seperti program tahfiz dan robotik, serta standar sarana dan prasarana, seperti penggunaan *fingerprint* dan taman toga.<sup>15</sup>

Cut Afriana, 2019, Implementasi Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Perpustakaan Iain Batusangkar, Vol 11, No 2, dalam penelitiannya, penerapan teknologi di perpustakaan yang dapat digunakan untuk mengirimkan, memproses dan mendistribusikan informasi untuk meningkatkan kualitas atau

---

<sup>14</sup> Sumarto, Sumarto, dan Emmi Kholilah Harahap. "Proses Benchmarking Kepala Madrasah Dalam Melakukan Transformasi Madrasah Di Kota Jambi." *Jurnal Literasiologi* 3.1 (2020).

<sup>15</sup> Zaitun Raihanah, Skripsi: "Metode *Benchmarking* Dalam Peningkatan Mutu Pendidikan Di Mtsn 1 Model Banda Aceh" (Banda Aceh: Repository UIN Ar-Raniry: 2023)

standar yang harus dicapai dalam kegiatan utama setiap perpustakaan dalam bentuk dokumen yang diisi dengan tujuan untuk meningkatkan mutu layanan Perpustakaan IAIN Batusangkar. Perlu adanya pembaharuan dalam rangka penerapan teknologi agar dapat merasakan kualitas layanan perpustakaan sesuai dengan standar tingkat kerusakan yang ditimbulkan akibat perubahan tersebut. Dalam hal penerapan atau implementasi teknologi tersebut dilakukan dengan cara menyediakan teknologi tersebut pada masing-masing prodi di Perpustakaan IAIN Batusangkar.<sup>16</sup>

Achmad Hidayatulloh, M. Thoriq Fadhilul Alimi, Ainur Rochmah, Muhammad Fahmi, 2019, Penerapan Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Di Perpustakaan Mts Al Ibrohimi Manyar Kabupaten Gresik, Vol 1, No 1, dalam penelitiannya mengkaji pengelolaan perpustakaan MTs Al Ibrohimi Manyar Gresik yang ditegaskan bahwa kondisinya yang belum optimal disebabkan oleh berbagai permasalahan seperti kurangnya kepemimpinan, kurangnya tenaga profesional, belum lengkapnya koleksi buku dan rendahnya jumlah perpustakaan. pengunjung. Penelitian yang menggunakan wawancara, observasi dan analisis dokumen ini menyarankan solusi seperti merekrut pustakawan yang kompeten, memperbanyak koleksi buku, dan meningkatkan etika pelayanan. Penelitian ini menyoroti pentingnya hal tersebut pengelolaan yang efektif untuk menunjang proses pembelajaran dan tujuan pendidikan.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> Afrina, Cut Afrina Cut. "Implementasi Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Mutu Layanan Perpustakaan IAIN Batusangkar." *LIBRIA* 11.2 (2019): 115-127.

<sup>17</sup> Alimi, Thoriq, Achmad Achmad, Ainur Rochmah, dan Muhammad Fahmi. "Penerapan manajemen perpustakaan dalam meningkatkan mutu layanan di Perpustakaan MTS Al Ibrohimi Manyar Kabupaten Gresik." *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam* 1, no. 1 (2019): 1-26.

Musradinur dan Helmina, 2022, Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Tengah, Vol 12, No 2, Penelitian ini menunjukkan bahwa pengelolaan data di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh berjalan dengan baik, terbukti perencanaan data sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Namun kualitas layanan masih kurang, terutama pada sistem digital yang terhambat karena belum tersebar luasnya jaringan WiFi sehingga menyulitkan penyediaan informasi dan layanan lengkap kepada pemangku kepentingan melalui Jaringan Informasi Kearsipan Nasional (JIKN).<sup>18</sup>

Penelitian ini membahas pelaksanaan *benchmarking* dalam peningkatan mutu layanan, persamaan dari penelitian sebelumnya yaitu variabel pertama yaitu menggunakan *benchmarking* dan mutu layanan sebagai variabel keduanya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel yang diteliti, hanya mempunyai kesamaan satu variabel saja dilihat dari penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan *benchmarking* objek yang diteliti dalam penelitian ini yaitu kepala perpustakaan karena sebagai *top leader* dalam perpustakaan dan yang melakukan *benchmarking* yang berdampak pada kualitas atau mutu layanan.

### G. Sistematika Penulisan

Hasil penelitian ini dituangkan dalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi. Untuk mempermudah pemahaman, skripsi ini yang berjudul Pelaksanaan

---

<sup>18</sup> Musradinur, Musradinur, dan Helmina Helmina. "Manajemen Kearsipan dalam Meningkatkan Mutu Layanan Administrasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Tengah." *Ta'dib* 12.2 (2022): 26-32.

Benchmarking dalam Peningkatan Mutu Layanan di Perpustakaan maka sistematika penulisan tersusun secara sistematis dan komprehensif guna memberikan alur pikir yang logis dan terstruktur sesuai kaidah penelitian ilmiah.

Bab I merupakan bab Pendahuluan, yang tersusun atas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional.

Bab II Kajian teori. pelaksanaan *benchmarking* (pengertian *benchmarking*, model dan manfaat *benchmarking*, peran manajemen dalam *benchmarking*, strategi dan fungsi *benchmarking*, dan tahapan-tahapan *benchmarking*) dan mutu layanan perpustakaan (pengertian mutu layanan, indikator mutu layanan perpustakaan, sistem layanan perpustakaan, jenis-jenis layanan perpustakaan dan perpustakaan perguruan tinggi).

Bab III membahas Rancangan Penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, subjek penelitian, data dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen pengumpulan data, analisis data, dan uji keabsahan data.

Keberhasilan Bab IV membahas gambaran umum lokasi penelitian, pembahasan hasil penelitian, temuan penelitian, hasil penelitian bab v membahas kesimpulan dan rekomendasi.