

BAB IV

TEMUAN DAN ANALISIS DATA

A. Strategi UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dalam meningkatkan kepuasan pemustaka pada masa transisi

Perpustakaan merupakan unit organisasi yang berkecimpung dalam dunia pendidikan, terlebih lagi perpustakaan perguruan tinggi yang memang memiliki peran dalam mewujudkan tri dharma perguruan tinggi. Pada saat ini perpustakaan sedang berada pada masa transisi yang mana melakukan perpindah gedung, dan tentunya tidak memungkinkan untuk menutup perpustakaan, seperti kita ketahui bahwa pelayanan dan kepuasan pemustaka merupakan poin penting bagi citra perpustakaan.

UIN Raden Fatah sendiri memiliki strategi pengembangannya yang mana terdiri dari 4 strategi yaitu¹:

- 1) Membangun kampus yang representative dengan sarana dan prasarana akademik yang berkualitas dan relevan dengan kebutuhan pengembangan kegiatan Tri Dharma Perguruan Tinggi.
- 2) Mengembangkan pola pengembangan pendidikan tinggi yang efektif dan efisien serta berbasis pada sistem informasi terpadu.
- 3) Mengembangkan kegiatan perkuliahan dan pengabdian kepada masyarakat berbasis riset.
- 4) Mengembangkan jaringan kerjasama secara strategis untuk mendorong meningkatkan mutu kegiatan Tri Dharma dan daya saing lulusan.

Strategi yang efektif berkaitan dengan tiga persoalan organisasi: kompetensi, ruang lingkup, dan alokasi sumber daya.² Untuk mengetahui strategi apa yang digunakan UPT

¹ M. Sirozi, *Progress Report Lima Tahun Transformasi IAIN Menjadi UIN Raden Fatah Palembang* (Palembang: UIN Raden Fatah, 2019).

² Griffin, *Manajemen*, hlm. 294.

Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang pada masa transisi sekarang dilihat dari tiga persoalan organisasi yang dikemukakan oleh Griffirin.

1) Kompetensi

Pada saat melakukan wawancara bersama kepala perpustakaan yakni ibu Nirmala Kusumatie mengatakan bahwa

“Salah satu strategi perpustakaan untuk menunjang fasilitas yang alhamdulillah telah bagus perpustakaan sekarang sudah memiliki gedung sendiri terdiri empat lantai sayang ya kalau SDM nya tidak memadai oleh karena itu ibu udah merekrut pegawai yang terampil, ibu sendiri yang mengetes agar mendapatkan pegawai ataupun staff yang berkompeten dibidang perpustakaan dan juga ibu banyak merekrut yang memang backgroundnya dari perpustakaan agar cepas penyesuaiannya namun juga diselingi dengan background pendidikan lain seperti hukum jadi biar lebih berkarakter perpustakaan kita biar banyak masukan seperti itu lida.”³

Seperti dikatakan oleh ibu mala bahwa memiliki SDM yang berkompeten juga merupakan bentuk strategi dalam meningkatkan kepuasan pemustaka, Sumber daya manusia dalam sebuah organisasi terdiri dari semua upaya, keterampilan atau kemampuan semua orang yang bekerja dalam suatu organisasi⁴, selain itu saya juga melakukan wawancara bersama ibu Rumila Sari selaku kepala bagian Adminitrasi dan informasi yang mana juga menjabat sebagai bendahara. Beliau mengatakan bahwa,

“Walaupun ibu bukan backgroundnya perpustakaan ya, tapi disini kami juga diajarkan dan belajar sendiri , pengalaman ibu ya ibu belajar mulai dari nomor klasifikasi karena disini ibu kepala yang minta agar semua pegawai itu paham dan mengerti mengenai buku minimal letak buku sama nomor klasifikasi, karena malu ya kalau misalnya ada pemustaka yang datang bertanya tapi pegawainya tidak tahu. Karena kan memberikan pelayanan yang prima itu poin utama perpustakaan. Oleh sebab itu ibu kepala banyak merekrut

³ Wawancara pribadi dengan Nirmala Kusumatie, (Kepala Perpustakaan UIN Raden Fatah) Palembang, 11 Juni 2021 pukul 14:14 wib.

⁴ Hotner Tampubolon, *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perannya dalam Pengembangan Keunggulan Bersain* (Depok: Papas Sinar Sinant, 2016), hlm. 1.

yang memang memiliki background perpustakaan, terlebih lagi yang memiliki skill dalam perpustakaan.”⁵

Selain itu dalam wawancara dengan ibu Kusmila beliau juga menyebutkan bahwa setiap staff perpustakaan diharuskan memiliki skill yang memenuhi dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Memiliki motivasi bagi karyawan merupakan salah satu penunjang dalam bekerja. Semakin baik motivasi yang ada dalam suatu perusahaan akan mengakibatkan peningkatan produktivitas kerja karyawan.⁶ Motivasi dapat berupa memberikan fasilitas yang dibutuhkan karyawan untuk menunjang kualitas dalam bekerja.

“Tentu saja, kita bekerja di perpustakaan yang memang selain menjadi pusat informasi perpustakaan juga memberikan jasa pelayanan kepada pemustaka yang datang, jadi kita disini memberikan pelayanan sepenuh hati agar mahasiswa maupun pemustaka umum yang datang ke perpustakaan merasa puas daripada pelayanan dari kami.”⁷

Setelah datang langsung ke lapangan peneliti merasa takjub akan perubahan fisik perpustakaan, semua berubah menjadi lebih baik terlihat lebih rapi dan berwarna memberikan kesan yang hangat dan nyaman. Staff yang bertugas di pusat informasi juga ramah dalam memberikan arahan walaupun terkadang didapati tidak ada yang menunggu di pusat informasi.

Di dunia perpustakaan dikenal dengan istilah psikologi perpustakaan. Psikologi perpustakaan yaitu suatu ilmu yang mempelajari tentang jiwa manusia baik itu sifat ataupun perilakunya sebagai pelaku utama dalam kegiatan perpustakaan dan karakter bahan pustaka sebagai objek pendukung.⁸ Pada saat

⁵ Wawancara pribadi dengan Rumila sari, (Kepala bagian Adminitrasi dan informasi) Palembang, 11 Juni 2021 pukul 11:40 wib.

⁶ Tampubolon, *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perannya dalam Pengembangan Keunggulan Bersain*, hlm. 5.

⁷ Wawancara pribadi dengan Diky Kurniadi, (Sub Bidang TIK dan Otomasi), Palembang, 11 Juni 2021 pukul 10:17 wib.

⁸ Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hlm. 13.

mewawancari salah satu staff perpustakaan yaitu bapak Sopan yang berada di pelayanan referensi beliau mengatakan bahwa,

“Untuk ilmu dalam memahami karakteristik pemustaka memang bapak tidak mendapatkannya secara formal, namun karena bapak bekerja dalam memberikan pelayanan jadi terbentuk sendiri emosional dalam diri, bagaimana menanggapi setiap pemustaka yang datang, mereka datang bertanya ya bapak jawab kalau bapak tahu kalau misalnya mereka bertanya sedangkan bapak tidak tahu bapak akan menanyaikan hal serupa dengan yang lain yang sekiranya staff atau pustakawan yang tahu, dari pada mereka dapat informasi yang salah seperti itu.”⁹

Dalam konteks kompeten juga akan berkaitan dengan responsive artinya akan sangat berkaitan dengan cara perpustakaan dalam memberikan tanggapan terhadap kebutuhan dan keinginan daripada pemustaka yang datang. Jika kita kaitan dengan psikologi perpustakaan maka memahami karakteristik pemustaka yang datang merupakan salah satu ilmu yang harus dikuasai oleh pustakawan dan staff. Sikap dalam melayani dan menangani pemustaka yang datang juga harus dipelajari, ada banyak sifat dan karakteristik manusia hal ini juga berlaku di Perpustakaan, untuk memberikan kesan yang baik maka memberikan respon dan pelayanan kepada pemustaka yang datang harus dengan baik pula seperti menggunakan bahasa yang sopan dan mudah mengerti, menjawab pertanyaan yang diajukan atau bahkan memberikan solusi ketika bahan pustaka yang mereka cari tidak tersedia di perpustakaan dengan misalnya merekomendasikan perpustakaan umum lainnya yang memiliki koleksi yang sedang dicari pemustaka.

Kompeten dalam melayani disertai kemampuan teknis dan etika berkomunikasi yang baik, kompetensi digunakan sebagai standar untuk

⁹ Wawancara pribadi dengan Sopan Sriwijaya, (Sub Koordinator bidang referensi), Palembang, 11 Juni 2021 pukul 13:20 wib.

mengetahui potensi diri dalam memanfaatkan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki dalam diri seseorang. Ibu Kusmila mengatakan bahwa

“Jadi salah satu kegiatan internal kita itu mengikuti seminar-seminar yang ada mengenai perpustakaan hal ini juga merupakan strategi ibu kepala dalam mengorganisirkan bawahannya agar dapat belajar dan berkembang hal ini juga untuk meningkatkan kemampuan staff dan pustakawan disini. Hal itu bisa menunjang kemampuan kita dan diharapkan bisa meningkatkan kompeten masing-masing agar segera bisa diterapkan di perpustakaan.”¹⁰”

Pustakawan di Indonesia sudah memiliki kode etik dalam bekerja, salah satunya ialah selalu mengesampingkan urusan pribadi ketika berada di tempat kerja. Hal ini bertujuan agar bisa fokus dalam bekerja, terlebih lagi perpustakaan akan bertemu langsung dengan pemustaka dan tentu saja akan memberikan dampak terhadap penilaian dan *image* dimata pemustaka.

“Menjalin komunikasi yang baik dengan pemustaka. Etika dalam komunikasi juga diterapkan di sini, seperti tidak memotong pembicaraan ketika lawan bicara sedang menjelaskan. Walaupun misalnya kita sedang ada masalah pribadi tapi sebisa mungkin harus bisa dihilangkan dulu ketika berhadapan dengan pemustaka. Terlebih lagi kan setiap orang-orang itu beda-beda sifatnya jadi disini kita harus profesional.”¹¹

Sikap profesional harus dimiliki oleh setiap karyawan, mengesampingkan urusan pribadi dalam bekerja tentu hal ini akan membuat suasana dalam bekerja menjadi baik. Sehingga jiwa kompeten setiap karyawan muncul dengan sendirinya dalam bekerja. Pelayanan yang diberikanpun akan maksimal sehingga terjalin komunikasi yang baik antar pemustaka dan staff perpustakaan ketika melayani. Tentu saja arahan dari atasan merupakan salah satu hal yang penting untuk bawahannya. Mengontrol dan mengevaluasi kinerja

¹⁰Wawancara pribadi dengan Rumila sari, (Kepala bagian Adminitrasi dan informasi), Palembang, 11 Juni 2021 pukul 11:40 wib.

¹¹Wawancara pribadi dengan Sopan Sriwijaya, (Sub Koordinator bidang referensi).

karyawan dalam bekerja khususnya dalam bidang pelayanan seperti perpustakaan.

2) Ruang Lingkup

Ruang lingkup atau lingkungan hidup menurut Otto Soemarno yang merupakan ahli lingkungan menjelaskan bahwa lingkungan adalah jumlah semua benda dan kondisi yang ada dalam ruang yang kita tempati yang mempengaruhi kehidupan kita.¹² Lalu menurut Emil Salim (1985) dalam bukunya: Lingkungan Hidup dan Pembangunan, mendefinisikan ruang lingkup merupakan segala benda, daya, kondisi, keadaan dan pengaruh yang terdapat dalam ruang yang kita tempati dan mempunyai hal-hal yang hidup termasuk kehidupan manusia.¹³ Ruang lingkup sendiri mencakup segala aspek yang berkaitan dengan tempat yang terhubung langsung serta memiliki pengaruh terhadap kegiatan yang dilakukan tidak hanya dengan lingkungan tetapi semua aspek yang ada dan berkaitan.

Perpustakaan sering dianggap sebagai tempat yang membosankan, oleh karena itu memberikan tempat dan suasana yang nyaman merupakan salah satu strategi dalam mengembangkan perpustakaan. Terkadang suasana perpustakaan yang dari tahun ke tahun tidak berubah akan membosankan. Tidak ada salahnya beberapa tahun sekali perlu dipikirkan ulang tata ruang perpustakaan.¹⁴ Suasana ruang lingkup perpustakaan memiliki dampak yang begitu besar terhadap minat kunjung perpustakaan. Mengenai ruang lingkup ibu Nirmala mengatakan bahwa

“Bisa dilihat sendiri, bagaimana perpustakaan baru kita sekarang, alhamdulillah lebih luas tempatnya, fasilitas yang diberikan juga sudah memenuhi standar Perpustakaan Perguruan Tinggi. Perpustakaan kita juga sekarang terdiri dari 4 lantai yang mana

¹² Harum M. Huasein, *Lingkungan Hidup: Masalah Pengelolaan dan Penegakan Hukumnya* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 1993), hlm. 6.

¹³ Amos Neolaka, *Kesadaran Lingkungan* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2008), hlm. 27.

¹⁴ Anita Nusantara, *Strategi pengembangan perpustakaan* (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2012), hlm. 86.

masing-masing lantai memiliki pelayanan yang berbeda, tempatnya juga nyaman, rapi bersih dan juga ada penambahan kursi yang cantik-cantik warnanya jadi itu juga memberikan kesan yang nyaman, dan disini juga wifi yang dibutuhkan mahasiswa saat sekarang lebih cepat koneksinya itu juga bentuk strategi kita untuk memuaskan pemustaka terlebih lagi pada masa perpindahan kemarin itu.”¹⁵

Beliau mengatakan bahwa salah satu motivasi dalam membangun perpustakaan seperti sekarang karena UIN sendiri mendapatkan bantuan dana dari ISBD (*Islamic Development Bank Group*) yang cukup besar sehingga dapat mewujudkan perpustakaan yang modern dan *friendlyuser*.

Ruangan dan peralatan penunjang tertata dengan baik dan nyaman. Sejauh mata memandang ketika masuk perpustakaan suasana hangat dan cerah langsung bisa dirasakan. Lobby perpustakaan sangat nyaman untuk duduk santai selagi menunggu teman. Dalam pembangunan perpustakaan, selain arsitek yang profesional, dosen ilmu perpustakaan fakultas adab dan pustakawan juga terlibat langsung dalam mendesign, dan mengatur penataan kursi meja.

3) Alokasi sumber daya

Alokasi sumber daya dapat dicitakan sebagai suatu proses pemilihan keputusan dalam mengidentifikasi sumber daya yang tersedia, ataupun memanfaatkan terhadap sumber daya yang ada. Dalam lingkup perpustakaan sumber daya manusia merupakan salah satu poin dalam mewujudkan tujuan perpustakaan yaitu memberikan pelayanan yang prima.

Hal ini juga berlaku di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Selain mewawancarai kepala perpustakaan peneliti juga mewawancarai staff perpustakaan, baik itu dibagian pelayanan referensi, pelayanan sirkulasi, bagian IT multimedia dan bagian administrasi.

¹⁵ Wawancara pribadi dengan Nirmala Kusumatie, (Kepala Perpustakaan UIN Raden Fatah), Palembang, 11 Juni 2021 pukul 14:14 wib.

Ada istilah Rencana operasi sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan yaitu¹⁶:

- a) Perencanaan kebutuhan sumber daya
- b) Perencanaan akan kebutuhan tenaga kerja dalam menyelesaikan suatu pekerjaan
- c) Rencana Remunerasi
- d) Rencana pelatihan dan pengembangan karyawan
- e) Rencana keselamatan dan kesehatan kerja karyawan
- f) Rencana kesejahteraan karyawan
- g) Rencana hubungan industrial
- h) Rencana penerapan peraturan kepegawaian
- i) Rencana penerapan disiplin kerja, dan rencana kerja lainnya

Dari wawancara bersama ibu Kusmila, beliau mengatakan bahwa setiap pustakwan dan pegawai perpustakaan sudah memiliki job description masing-masing. Hal ini dimaksud agar semua yang bekerja dapat melaksana tugas masing-masing dan bisa fokus dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan. Setiap pegawai perpustakaan diharapkan dapat mengatur kegiatan mereka masing-masing sesuai dengan job description masing-masing. Seperti organisasi pada umumnya UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah juga melakukan evaluasi setiap 3 bulan sekali, dari informasi yang saya dapat bahwa, kegiatan evaluasi bahkan sering dilakukan bisa sebulan sekali, terkadang kejadian yang dihadapi dilapangan hal ini dilakukan agar bisa mencapai tujuan awal dan tidak melenceng kemana-mana terlalu jauh.

¹⁶ Tampubolon, *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perannya dalam Pengembangan Keunggulan Bersain*, hlm. 15.

Ibu Nirmala selaku Kepala UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah mengatakan salah satu strategi baru untuk meningkatkan kepuasan pemustaka yaitu dengan menyediakan layanan mandiri dengan menggunakan alat RFID dan *dropbook*. Yaitu layanan baru yang akan beroperasi di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah yang berada di kampus B. Layanan ini adalah sistem pelayanan mandiri dalam peminjaman dan pengembalian buku, namun untuk saat ini belum beroperasi karena dinilai belum siap dan sedang sibuk dalam proses transisi serta perpindahan penyesuaian. Jika pelayanan mandiri sudah berjalan dengan semestinya akan sangat membantu pemustaka karena pelayanan mandiri ini beroperasi selama 24 jam, hal ini sudah direncanakan langsung agar bisa membantu pemustaka yang ingin mengembalikan buku tepat waktu.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan sarana dan prasarana sudah memenuhi kebutuhan pemustaka. Komputer untuk dijadikan sebagai tempat untuk menelusuri dan mencari koleksi melalui *OPAC* terdapat 24 Unit yang diletakkan di lantai 2 dan 3 yang mana lantai 2 layanan referensi dan lantai 3 layanan sirkulasi. Kemudian untuk akses internet yang cepat, begitu kita hidupkan komputer atau pun handphone sambungan *wifi* makan koneksi *wifi* perpustakaan langsung terhubung tanpa perlu *log in*. Dan untuk relasi antar data di *opac* dengan rak memang belum begitu baik, peneliti pernah mencoba langsung dan keterangan yang diberikan di *opac* tidak sinkron dnegan rak buku hal ini dikarena UPT Perpustakaan masih dalam proses penyusunan buku ke jajaran buku.

Tabel 1.10
Peningkatan kinerja staff Perpustakaan UIN Raden Fatah

No	Nama	Tingkat Pendidikan	Kemampuan sebelum Bekerja di Perpustakaan dan mendapatkan	Kemampuan setelah Bekerja di Perpustakaan dan mendapatkan

			pelatihan	pelatihan
1.	Rumila Sari, M.Hum	S2. Non Perpustakaan	-Hanya sebatas mengetahui cara mengelolah bahan pustaka	-Mengelolah keuangan Perpustakaan -Dapat membantu mengelolah bahan pustaka -Melayani pemustaka
2.	Devi Puspitasari, S.Pd	S1. Non Perpustakaan	-Hanya sebatas mengetahui apa itu pelayanan	-Melayani pemustaka -Bertanggung jawab dalam Pelayanan Informasi dan administrasi
3.	Novita Sahlah, S.IP	S1. Ilmu Perpustakaan	-Secara teori sudah mengetahui cara mengelolah dan menginventaris bahan pustaka	-Mengelolah Bahan Pustaka - Menginventaris Bahan pustaka
4.	Asmarani, S.Hum	S1. Ilmu Perpustakaan	Secara teori sudah mengetahui cara mengelolah dan menginventaris bahan pustaka	-Mengelolah Bahan Pustaka -Menginventaris Bahan pustaka -Bertanggungjawab dalam bidang Pelestarian Bahan Pustaka
5.	Diky Kurniadi, SE	S1. Non Perpustakaan	-Hanya sebatas mengetahui mengenai pelayanan online perpustakaan	-Melayani pemustaka -Meng <i>online</i> kan Bahan Pustaka -Bertanggungjawab dalam bidang IT Perpustakaan
6.	Hidayat, SE	S1. Non Perpustakaan	Secara teori sudah mengetahui cara mengelolah dan menginventaris bahan pustaka	-Mengelola Bahan Pustaka -Menginventaris Bahan Pustaka
7.	Wahyu Saputra		Hanya sebatas mengetahui apa itu pelayanan	-Melayani Pemustaka -Bertanggung jawab dalam Pelayanan Informasi dan administrasi
8.	Arnalando Anto, S.I.Pus	S1. Ilmu Perpustakaan	Secara teori sudah mengetahui	-Melayani Pemustaka

			bagaimana pelayanan yang ada di perpustakaan	-Bertanggungjawab dalam Pelayanan Sirkulasi
9.	Sopan Sriwijaya, S.Hum	S1. Non Perpustakaan	Hanya sebatas mengetahui apa itu pelayanan	-Melayani Pemustaka -Bertanggungjawab dalam Pelayanan Referensi

B. Proses Transisi Unit Pelayanan Teknis Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang

Perpustakaan Perguruan Tinggi memiliki peran sendiri sebagai penyedia informasi, perpustakaan perguruan tinggi juga bertujuan sebagai penyedia jasa pelayanan informasi meliputi pengumpulan, pelestarian, pengolahan sehingga dapat dimanfaatkan pemustaka sebagai wujud dukungan, mendukung kelancaran serta mempertinggi kualitas pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi yang bersangkutan. Perpustakaan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang pada saat ini sedang berada pada masa transisi baik itu secara fisik maupun struktural. Hal ini tidak membuat perpustakaan untuk menutup perpustakaan demi memberikan pelayanan yang terbaik untuk pemustaka yang memang mayoritas pemustaka yang datang merupakan mahasiswa uin sendiri. Oleh karena itu pentingnya mengatur strategi dalam memberikan pelayanan demi terjaminnya kepuasan pemustaka pada masa transisi ini.

UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dalam jangka waktu 1 tahun telah melakukan 2 kali transisi atau perpindahan gedung. Seperti diketahui sebelumnya, UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang pertama kali melakukan transisi pada awal tahun 2020, yang mana pindah menuju gedung Rafa Tower. Perubahan dari transisi gedung tersebut, sangat merubah manajemen tata letak ruang perpustakaan. Awalnya perpustakaan UPT merupakan sebuah gedung yang terdiri dari 2 lantai namun beralih menjadi sebuah ruangan yang merupakan bagian dari sebuah gedung yaitu Rafah Tower. Dalam hal ini tentu, memberikan dampak yang cukup terhadap pelayanan yang

diberikan. Diketahui bahwa perpustakaan berada dilantai 2 dari 7 lantai. Perpindahan dilakukan karena mendapat perintah dari bapak rektor yang menjabat pada saat itu yaitu bapak Sirozi, ibu Nurmalina yang pada saat itu menjabat sebagai kepala perpustakaan. Beliau sendiri mengatakan bahwa

“Jadi kita dapat arahan dari atas untuk pindah ke Rafah Tower, karena gedung perpustakaan kita yang lama yang berada didekat fakultas Adab itu sudah lama, dan ya emang plafon atas itu emang sudah rusak seperti itu. Jadi apa boleh buat kita ikuti arah diatas ya walaupun agak ribet ya untuk menyesuaikan lagi, tapi kita memaksimalkan mungkin untuk mempercantik perpustakaan yang berada di Rafah Tower agar pemustaka yang datang lebih nyaman ya walaupun perpustakaan kita hanya sebuah ruangan .”¹⁷

Pada pertengahan tahun 2020 tersebar isu mengenai pembangunan kampus B UIN Raden Fatah yang mana berlokasi di Jakabaring Palembang. Kabar burung yang tersebar diantara mahasiswa mengatakan bahwa, ada beberapa fakultas yang akan dialihkan di kampus B termasuk didalamnya UPT Perpustakaan. Dengan adanya isu ini menjadi perbincangan mahasiswa khususnya mahasiswa Ilmu Perpustakaan. Karena dianggap akan menyusahkan mahasiswa yang berada di kampus A untuk mengunjungi perpustakaan, perihal jarak yang cukup jauh untuk ditempuh. UPT perpustakaan sendiri sudah menjadi layaknya laboratorium anak ilmu perpustakaan dalam mempraktekkan ilmu yang mereka dapat selama dibangku perkuliahan, meskipun tidak dipungkiri bahwa masih ada perpustakaan fakultas. Pada saat itu belum ada kejelasan perihal perpindahan lokasi perpustakaan, apakah perpustakaan akan dialihkan sepenuhnya di kampus B atau akan ada 2 perpustakaan, satu berada di kampus A dan satu lagi berada di kampus B.

Pada saat mewawancari ibu Nurmalina selaku pustakawan di UPT Perpustakaan mengenai proses perpindahan gedung.

“Pada saat itu ibu masih menjabat sebagai kepala perpustakaan, jadi memang ibu tetap mempertahankan untuk di kampus A perpustakaan di Rafa Tower masih beroperasi dan bapak Rektor kita yang dulu juga setuju dengan itu,

¹⁷ Wawancara priadi dengan Nurmalina, (Pustakawan UPT Pperpustakaan UIN Raden Fatah), Palembang 14 Juni 2021 pukul 11:25 wib..

karena kita juga melihat ya, anak-anak mahasiswa disini juga pasti perlu perpustakaan disamping itu ada perpustakaan fakultas. Pembagian buku untuk masing-masing perpustakaan juga sudah ditetapkan berdasarkan ekslamper yang ada. Untuk perpustakaan di kampus A hanya beroperasi untuk baca ditempat, tidak ada pelayanan peminjaman dan pengembalian buku. Dan untuk di kampus B kita jadikan pusatnya, pelayanan baca ditempat kita buka dan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku kita buka juga. Dalam pembagian SDM yang bekerjanya kita bagi dibuatkan jadwal piketnya, jadi sebagian di kampus A dan sebagian di Kampus B itu rencana awalnya.”¹⁸

Perpindahan pun dilakukan, mulai dari pengiriman Bahan Pustaka untuk ditempatkan di kampus B setelah mendapat perintah dari rektor. Bapak rektor yang pada saat itu masih dibawah jabatan bapak Sirozi mengatakan bahwa UPT Perpustakaan yang berada di Rafa Tower akan tetap ada. Secara tidak langsung bahwa bapak rektor mengatakan bahwa akan ada 2 perpustakaan pusat baik itu di kampus A dan kampus B.

Pada awal bulan Maret 2021 tepatnya pada tanggal 16 Maret 2021 diadakan CoffeMorning di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Yang mana pertemuan itu dihadiri oleh para pimpinan kampus, hadir pula ibu Nyanyu selaku rektor pada masa jabatan sekarang beserta jajarannya, disambut hangat oleh ibu Nirmala yang masa sekarang menjabat sebagai Kepala UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Dalam pertemuan CoffeMorning salah satu keputusan yang ditetapkan ialah perpindahan seluruh UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang di Kampus B Jakabaring. Hal ini merupakan awal dari pengtiadaan perpustakaan di Rafa Tower. Tentu saja hal ini menjadi kabar yang sangat mengejutkan perihal perintah tersebut.

Pada saat melakukan wawancara ibu Nirmala selaku Kepala Perpustakaan beserta pustakawan dan staff Perpustakaan, kompak memberikan respon yang sama. Tidak ada kebijakan secara tertulis berupa Surat Perintah ataupun Surat Keterangan mengenai perintah untuk menjadikan satu perpustakaan yang berpusat di kampus B jakabaring serta meniadakan perpustakaan yang berada di Rafah Tower.

¹⁸ Wawancara pribadi dengan Nurmalina, (Pustakawan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah) Palembang 14 Juni 2021 pukul 11:25 wib.

Ibu Nurmalina menyatakan bahwa beliau tidak begitu menyetujui keputusan tersebut karena dianggap akan menyusahkan mahasiswa yang notabene berada di kampus A, bahkan beliau sudah meminta kepada Wakil Rektor I untuk menimbang kembali mengenai keputusan tersebut. Namun keputusan tetaplah keputusan yang harus dilakukan sesuai perintah dari atasan. Berbeda dengan buk Nirmala selaku Kepala Perpustakaan pada saat ini beliau setuju dengan keputusan Rektor pada CoffeMorning, bahwa UPT Perpustakaan dialihkan seluruhnya di Kampus B yang berada di Jakabaring. Ibu Nirmala mengatakan bahwa:

“Tidak masalah jika UPT Perpustakaan dialihkan sepenuhnya di kampus B karena gedung perpustakaan yang berada di kampus B ini sudah direncanakan matang-matang untuk perpustakaan yang lebih modern, lebih nyaman dan friendlyuser. Bahkan rancangan gedung ini ibu selaku kepala perpustakaan selain menggandeng arsitek ibu juga konsultasikan dengan para dosen ilmu perpustakaan dan pustakawan mengenai desain gedung seperti itu.”¹⁹

Ketika melakukan wawancara seluruh staff yang bekerja di UPT Perpustakaan mereka memberikan respon setuju atas keputusan pada CoffeMorning kemarin. Hal ini karena kebanyakan staff merupakan pegawai baru, pak Sopan selaku pegawai baru di bagian Pelayanan Referensi mengatakan

“sebenarnya bapak baru bekerja disini, dan begitu bapak masuk kerja memang UPT Perpustakaan sudah di Jakabaring ini sekarang.”²⁰

Tanggapan yang sama pun diberikan oleh Ibu Asmarani selaku pustakawan yang bekerja jauh sebelumnya UPT Perpustakaan belum pindah di Gedung Rafah Tower, beliau mengatakan bahwa

“Ibu setuju saja dengan keputusan atasan karena juga kalau misalnya perpustakaan kita ada dua takutnya nanti ada kekeliruan dalam pelaksanaannya.”²¹

¹⁹ Wawancara pribadi dengan Nirmala Kusumatie, (Kepala Perpustakaan UIN Raden Fatah), Palembang, 11 Juni 2021 Pukul 14:14 wib.

²⁰ Wawancara pribadi dengan Sopan Sriwijaya, (Sub Koordinator bidang referensi), Palembang, 11 Juni 2021 pukul 13:20 wib.

Ibu Nirmala selaku Kepala Perpustakaan memberikan perintah kepada seluruh staff untuk segera melakukan perpindahan secara keseluruhan. Tepat setelah pertemuan CoffeMorning, seperti bahan pustaka, komputer dan lainnya yang sebelumnya berada perpustakaan Rafah Tower mulai dikirim untuk ditempatkan dan disusun kembali di Perpustakaan Kampus B. Perpindahan ini dimulai pada pertengahan bulan Maret 2021 dan selesai pada tanggal 10 Juni 2021. Selama masa perpindahan UPT Perpustakaan masih tetap beroperasi dan membuka pelayanannya.

C. Faktor yang menghambat Strategi Unit Pelayanan Teknis Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang dalam masa bertransisi

1. Ketersediaan Koleksi

UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang menyediakan beragam koleksi referensi dan bacaan yang bisa digunakan oleh pemustaka yang berkunjung. Ada 20.524 judul yang terdiri dari koleksi tercetak dan non cetak.

Koleksi yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah untuk jenis koleksi tercetaknya berjumlah 18.659 judul yang terdiri dari monograf buku dan koleksi referensi. Adapun untuk jumlah eksemplar buku untuk layanan sirkulasi berjumlah 42.254 eksemplar dan 7.585 eksemplar untuk koleksi tandon.

Koleksi non cetak yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan berjumlah 1.621 koleksi yang terdiri dari *audio visual*, CD, *E-book*, *E-Jurnal*, VCD. Penelusuran informasi yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan ialah melalui OPAC dengan software *SLiMS* ver.8. selama masa transformasi gedung dalam proses penelusurnya informasi sedikit terhambat dan terdapat tidak kesesuaian dalam penelusuran.

²¹ Wawancara pribadi dengan Asmarani, (Sub Koordinator Bidang Pengadaan, Pengolahan dan Pemeliharaan Koleksi), Palembang, 11 Juni 2021 pukul 13:35 wib.

Hambatan yang sangat jelas dihadapi ialah tidak kesesuaian antara informasi yang ditampilkan di *OPAC* dengan koleksi yang berada di rak koleksi. Hal ini memperlambat penyelesaian informasi yang dilakukan oleh pemustaka.

Ketidaksesuaian informasi ini dikarena harus dilakukan proses *in-put* ulang informasi bahan pustaka dari Kampus A yang mana sekarang berada di Kampus B jakabaring.

“Adapun informasi yang berbeda itu misalnya, di dalam OPAC ditampilkan bahwa koleksi A tidak tersedia atau hilang tapi tiba-tiba pada saat menyusun buku yang datang dari kampus A tiba-tiba buku A ada atau letak koleksi juga harus diubah karena kan semua koleksi yang dimiliki perpustakaan sudah dipindahkan lokasi di kampus B jakabaring, paling itu kendalanya, ya karena kita juga masih tahap pindah seperti itu.”²²

Kendala ini harus segera diselesaikan agar tidak mengganggu proses penelusuran pihak perpustakaan sendiri sedang giatnya untuk menetralkan hal ini.

Alat penelusuran informasi yang digunakan UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang yaitu dengan aplikasi *OPAC* jadi peneliti menyimpulkan bahwa pada masa era transisi UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang memiliki hambatan pada kesesuaian informasi yang terdapat di *OPAC* dan yang ada di rak buku.

Alat penelusuran secara manual seperti katalog kartu tidak lagi digunakan di UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. kejadian dilapangan, yang telah peneliti amati dengan datang langsung berkunjung ke UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang kebanyakan dari pemustaka yang datang, mereka tidak menggunakan komputer *OPAC* yang tersedia untuk mencari buku, mereka lebih memilih datang langsung ke rak, Peneliti menanyai salah satu pemustaka, elza mahasiswa Ilmu Politik mengatakan bahwa

²² Wawancara pribadi dengan Asmarani, (Sub Koordinator Bidang Pengadaan, Pengolahan dan Pemeliharaan Koleksi), Palembang, 11 Juni 2021 pukul 13:35 wib.

“Enakkan langsung cari di rak si mbak, terus tinggal nanya sama petugasnya, kayak sekarang saya cari buku tentang filsafat jadi tadi diarahkan petugasnya di rak 100, soalnya kalau cari di komputer juga kadang tidak sesuai.”²³

Masih begitu sedikit dari mahasiswa yang datang untuk menggunakan alat penelusuran informasi, karena beberapa faktor yang menghambat, mulai dari ketidasesuaian informasi antara informasi yang ditampilkan di komputer dengan yang ada di rak.

Alat penelusuran menggunakan *OPAC*, komputer harus terkoneksi internet untuk bisa digunakan, bapak Diki bagian IT UPT Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang mengatakan bahwa

“Hambatannya ya kalau disini listrik padam, otomasi semua yang terhubung listrik tidak bisa digunakan, seperti komputer, wifi.”²⁴

Pihak perpustakaan sendiri menyadari hambatan yang dialami mengenai listrik, dan sudah memikirkan cara untuk mengatasinya. Namun sejauh ini untuk masalah listrik padam tidak begitu sering sehingga tidak begitu mengganggu aktivitas perpustakaan.

²³ Wawancara pribadi dengan Elza, (Mahasiswa), Palembang 14 Juni 2021 pukul 10:11 wib.

²⁴ Wawancara pribadi dengan Diki Kurniadi, (Sub Bidang TIK dan Otomasi), Palembang, 11 Juni 2021 pukul 10:17 wib.