

# Manajemen Perpustakaan Universitas Bengkulu Untuk Meningkatkan Pelayanan Sosial Terhadap Pemustaka Melalui Analisis Diagram Ishikawa

<sup>1</sup> Alex Abdu Chalik, <sup>2</sup> Yessilia Ossira

<sup>1,2</sup> Universitas Bengkulu

<sup>1</sup>E-mail: alexabduchalik@gmail.com

<sup>2</sup>E-mail: yosira@unib.ac.id

## Abstract

The purpose of this study is to get an overview and explanation of the various weaknesses of Bengkulu University Library management to improve social services to users by using Ishikawa diagram analysis consisting of Manpower/People, Materials, Methods/Processes, Machines/Equipment, Measurement/Minutes and Market/ User. This research method uses a qualitative descriptive method using a qualitative approach. Data were collected through in-depth interview techniques, observation, and documentation studies as well as Focus Group Discussion. The results of the study found that there were still many weaknesses in the administration, processing, circulation services and information technology. This weakness is related to human resources, materials and equipment, machinery/equipment, funds, and time and market (users). The problem that becomes this weakness is the lack of policy from the leadership to place quality human resources in the Bengkulu University Library UPT and provide opportunities for librarians and librarians to take part in internships and various training/workshops related to literature and the lack of budget allocations to repair and improve the quality of human resources, materials/equipment, machines/equipment, and other facilities and infrastructure that are damaged and not in accordance with the times.

**Keywords:** Management; Social Service; Librarian

## Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran dan penjelasan tentang berbagai kelemahan manajemen Perpustakaan Universitas Bengkulu untuk meningkatkan pelayanan sosial terhadap pemustaka dengan menggunakan analisis diagram Ishikawa yang terdiri dari *Manpower/People*, *Materials*, *Methods/Processes*, *Machines/Equipment*, *Measurement/Minutes* dan *Market/Pemustaka*. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Data

Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi

IAIN Curup | p-issn: 2580-3654; e-issn:2580-3662

DOI: 10.29240/tik.v5i2.2170

dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi serta Focus Group Discussion. Hasil penelitian menemukan masih banyak terdapat kelemahan di bagian administrasi, pengolahan, layanan sirkulasi dan Teknologi Informasi. Kelemahan ini terkait pada sisi sumber daya manusia, bahan dan perlengkapan, mesin/peralatan, dana, dan waktu serta market (pemustaka). Kurangnya kebijakan dari pimpinan untuk menempatkan sumber daya manusia yang berkualitas di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu, kurangnya kesempatan bagi pustakawan dan tenaga keperustakaan untuk mengikuti magang dan berbagai pelatihan/workshop yang terkait dengan keperustakaan serta kurangnya alokasi anggaran untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, bahan/perlengkapan, mesin/perlengkapan serta sarana dan prasarana lainnya yang sudah rusak dan kurang sesuai dengan perkembangan zaman menjadi akar permasalahan kelemahan manajemen Perpustakaan Universitas Bengkulu.

**Kata Kunci:** Manajemen; Pelayanan Sosial; Pemustaka.

## A. PENDAHULUAN

Perpustakaan menurut Bafadal (2015:3) merupakan suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku (*non book material*) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi yang berperan sebagai sarana akademik untuk memenuhi kebutuhan informasi civitas akademiknya. Adapun Saleh (2014:17) menyatakan bahwa “Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang berada di lingkungan perguruan tinggi, universitas, sekolah tinggi, akademi dan pendidikan tinggi lainnya, yang pada hakikatnya merupakan bagian integral dari suatu perguruan tinggi”.

Menurut Noerhayati Sudiby 1987 (dalam Wiji Suwarno 2017:39) adalah suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari suatu lembaga induknya yang sama-sama unit lainnya tetapi dalam peranan yang berbeda, bertugas membantu perguruan tinggi yang bersangkutan melaksanakan tri darmanya.

Sejalan dengan perkembangan zaman, pengertian perpustakaan berubah secara berangsur-angsur. Pada mulanya, setiap ada kumpulan buku-buku koleksi yang dikelola secara rapi dan teratur disebut perpustakaan, tetapi karena adanya perkembangan teknologi modern dalam usaha

pelestarian dan pengembangan informasi, maka koleksi perpustakaan tidak hanya terbatas buku-buku saja tetapi juga beraneka ragam jenisnya.

Peran perpustakaan berkaitan dengan kedudukan, posisi, dan dinamika perpustakaan dalam memberikan pengaruh ke masyarakat. Suwarno (2011:20) menyebutkan bahwa perpustakaan sebagai pusat informasi memiliki peran strategis di tengah masyarakat. Perpustakaan dapat berperan sebagai agen perubahan, pembangunan, serta agen budaya dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Untuk mengelola sebuah perpustakaan diperlukan kemampuan manajerial yang baik, agar arah kegiatan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Kemampuan manajerial diperlukan untuk menjaga dan meningkatkan pelayanan bagi pemustaka. Manajemen berasal dari kata *manage*, artinya: mengelola/mengurus, mengendalikan, mengusahakan dan juga memimpin. Pengertian manajemen yang lebih lengkap adalah sebuah proses dalam rangka untuk mencapai suatu tujuan organisasi dengan cara bekerja secara bersama sama dengan orang-orang dan sumber daya yang dimiliki sebuah organisasi.

Unit Pelayanan Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Bengkulu memiliki staf sebanyak 28 orang terdiri dari: 1 orang dosen dengan status tugas tambahan, 14 pustakawan, dan 15 tenaga keperustakaan. Jam layanan disediakan pada setiap hari Senin s.d. Kamis dimulai dari jam 08.00 s.d 18.00; Jumat mulai jam 07.30 s.d jam 18.00 dan Sabtu mulai jam 09.00 s.d jam 12.00. Kunjungan pemustaka pada saat ini rata-rata 420 orang setiap hari.

Adanya digitalisasi perpustakaan dikhawatirkan akan menurunkan jumlah pemustaka ke perpustakaan. Kekhawatiran ini mendorong peneliti untuk menganalisis problematika ini dengan menggunakan suatu alat visual berupa diagram yang disebut diagram ishikawa dapat disebut juga diagram tulang ikan (*cause-end-effect matrix*) untuk mengidentifikasi, mengeksplorasi, dan secara grafik menggambarkan secara spesifik penyebab suatu permasalahan. Diagram Ishikawa terdiri dari : *Manpower/People, Methods/Processes, Materials, Machines/ Equipment, Measurement/Minutes* dan *Market/Pemustaka*. Analisis Diagram Fisbone Ishikawa ini dilaksanakan untuk menemukan, menggambarkan dan menganalisis berbagai kelemahan pada sisi pembagian kerja di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu, yaitu pada: Bagian Administrasi, Bagian Pembinaan Koleksi, Bagian Layanan Pengguna dan Bagian Teknologi dan Informasi.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Menurut Arikunto (2013:3) menyatakan bahwa: “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian”. Dalam penelitian deskriptif fenomena ada yang berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan yang lainnya. Merujuk kepada pendapat itu, penelitian ini bertujuan menggambarkan dan memahami pola perilaku pustakawan dan tenaga kependidikan di UPT Perpustakaan Univeristas Bengkulu sebagaimana adanya dalam konteks yang utuh. Penelitian ini digunakan untuk menggambarkan sifat-sifat pustakawan dan tendik dalam aktivitas kehidupannya dalam melayani pemustaka.

Dalam rangka membatasi penelitian, disajikan tabel ruang lingkup dan aspek-aspek yang akan diteliti seperti tampak pada tabel 1.

Tabel 1. Ruang Lingkup dan Aspek Penelitian

Ruang Lingkup	Aspek-Aspek
Administrasi	Man/Sumber Daya Manusia Methods Material Machines/Equipment Measurement/Minutes Market/Pemustaka
Pemeliharaan, Pengolahan dan Pengadaan Koleksi	Man/Sumber Daya Manusia Methods Material Machines/Equipment Measurement/Minutes Market/Pemustaka
Layanan Pengguna: Layanan Sirkulasi, Referensi dan Serial	Man/Sumber Daya Manusia Methods Material Machines/Equipment Measurement/Minutes Market/Pemustaka
Layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi	Man/Sumber Daya Manusia Methods Material Machines/Equipment Measurement/Minutes Market/Pemustaka

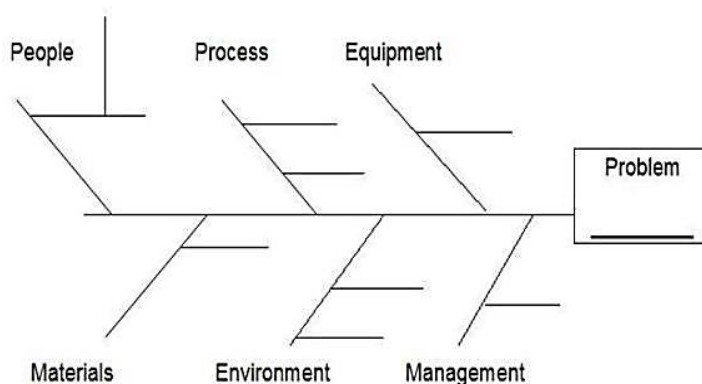
Penelitian ini menggunakan analisis Diagram Ishikawa yang berguna untuk mendapatkan kelemahan manajerial pada aspek: Man, Methods/Processes, Materials, Machines/Equipment, Measurement/Minutes dan Market/Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu.

Menurut Murnawan (2014), Fishbone merupakan salah satu cara meningkatkan kualitas yang ditemukan oleh ilmuwan Jepang pada tahun 1960-an. Dr. Kaoru Ishikawa adalah seorang ilmuwan yang lahir di Tokyo, Jepang pada tahun 1915 dan juga merupakan alumnus Teknik Kimia di Universitas Tokyo. Fishbone merupakan alat kendali mutu yang digunakan untuk mendeteksi masalah yang terjadi di perusahaan. Fishbone digunakan dalam penerapannya untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi masalah.

Menurut Murnawan (2014), ada beberapa manfaat fishbone adalah sebagai berikut:

1. Membantu menentukan akar penyebab masalahnya.
2. Membantu menghasilkan ide untuk memecahkan masalah.
3. Membantu penyelidikan lebih lanjut atau penemuan fakta.
4. Menentukan tindakan yang menentukan cara membuat hasil yang diinginkan.
5. Mendiskusikan subjek dengan lengkap dan rapi.
6. Menciptakan ide-ide baru.

Keunggulan fishbone adalah dapat memperluas setiap masalah yang terjadi, dan setiap orang yang terlibat dapat memberikan saran atau saran yang dapat menimbulkan masalah. mahan Fishbone adalah bahwa perspektif berbasis alat dan desain akan membatasi kemampuan tim untuk mendeskripsikan masalah menggunakan metode "level why" yang dalam, kecuali kertas yang digunakan benar-benar cukup untuk memenuhi kebutuhan ini. Voting biasanya digunakan untuk memilih penyebab yang paling mungkin yang tercantum pada grafik.

Gambar 1. Diagram *Fishbone*

## B. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan sosial pada hakikatnya dibuat untuk memberikan bantuan kepada individu, dalam hal ini kepada bagian lain yang terkait dan pemustaka yang memerlukan berbagai layanan.

Pelayanan sosial merupakan istilah yang tidak mudah dijelaskan, selain itu pengertian pelayanan sosial tidak sama untuk negara yang berbeda. Fahrudin (2012:51) mendefinisikan pelayanan sosial adalah Pelayanan sosial sebagai usaha-usaha untuk mengembalikan, mempertahankan, dan meningkatkan keberfungsian sosial individu-individu Mengacu pada pendapat ini, pelayanan administrasi yang lemah dapat mengganggu aktivitas kegiatan lainnya yang saling kait-mengait.

Ada beberapa pendapat para ahli mengenai pengertian dari manajemen yaitu sebagai berikut: Menurut O. R. Terry yang dikutip oleh Andi Prastowo (2015:20), menyatakan bahwa manajemen adalah usaha pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dengan keahlian orang lain. Dalam hal ini, Terry tidak menjelaskan bentuk “usaha” yang harus digunakan untuk mencapai tujuan tersebut.

Fungsi manajemen yang sederhana dapat diterapkan dalam manajemen sumber daya manusia di perpustakaan yaitu menurut George Terry yang dikutip oleh (I Ketut Sudiarta, 2016) yang terdiri dari planning (perencanaan), organizing (pengorganisasian), actuating (penggerakan atau pelaksanaan), dan controlling (pengawasan).

Menurut A.F.Stoner dalam buku Fatah Syukur (2012) yang berjudul manajemen sumber daya manusia pendidikan, manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk

memasok suatu organisasi dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.

Pembagian kerja di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu secara struktural dibagi ke dalam 3 koordinator, yaitu: Koordinator Pemeliharaan, Pengolahan dan Pengadaan koleksi, Koordinator Layanan dan Sirkulasi dan Koordinator Teknologi Informasi untuk bagian administrasi secara langsung di bawah tanggung jawab Kasubbag Umum.

Hasil penelitian menyajikan data dan informasi tentang temuan-temuan di lapangan terkait dengan kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh ke empat bidang tersebut yaitu bagian administrasi, Pemeliharaan, Pengolahan dan Pengadaan koleksi, Layanan dan Sirkulasi dan Teknologi Informasi sekaligus juga dengan membahasnya.

### **Kelemahan Pada Bagian Administrasi**

Bagian ini bertanggungjawab atas keberlangsungan jalannya rutinitas pekerjaan. Cakupan pekerjaannya cukup banyak dan luas, terdiri dari pekerjaan administrasi persuratan dan kearsipan, keuangan, kepegawaian, sarana dan prasarana, dan memiliki jumlah pegawai tenaga kepustakaan (administrasi) 5 orang, termasuk Kasubbag Umum.

Secara umum, bagian administrasi ini tidak bersentuhan langsung dengan pemustaka kecuali pada saat pembuatan surat bebas pustaka. Pada saat pemustaka memerlukan surat keterangan bebas pustaka. Sub-bagian ini terlihat sibuk karena pemustaka memiliki kebiasaan menunda ujian Laporan Tugas Akhir, Skripsi, Tesis dan Disertasi pada pada saat-saat akhir menjelang wisuda dan berdampak pada pembuatan surat keterangan yang menumpuk pada saat tersebut. Kebiasaan pemustaka ini menghambat pelayanan karena dapat memperlambat waktu pengerjaan karena mereka harus mengantri. Namun, dari sisi Standar Operasional Prosedur pelayanan masih dapat tertangani dalam waktu (minutes) yang masih ideal karena terbantu dengan aplikasi SlimS.

Permasalahan yang sering terjadi adalah matinya arus listrik dan lemahnya sinyal internet. Ketika listrik mati banyak pekerjaan yang terhambat. Walaupun tersedia genset namun masih memiliki kekurangan dibandingkan dengan keadaan normal. Apalagi kalau matinya listrik ini bersamaan dengan banyaknya pemustaka yang memerlukan layanan untuk mendapatkan Surat Keterangan Bebas Pustaka dan transaksi layanan peminjaman, pengembalian dan denda buku. Layanan ini terhubung dengan bagian Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Khusus bagian

administrasi surat keterangan bebas pustaka dikerjakan setelah mendapatkan rekomendasi dari bagian sirkulasi dengan menggunakan program SLiMS. Aplikasi ini mati, manakala aliran listrik mati.

### **Kelemahan pada Bagian Urusan Pemeliharaan, Pengolahan dan Pengadaan Koleksi**

Secara ideal, tugas dan tanggung jawab bagian pengolahan ini tidak boleh memiliki kendala pada bidang kerjanya, namun ternyata dari hasil temuan di lapangan terdapat beberapa kelemahan, yaitu kelemahan yang terdapat pada bagian sumber daya manusia (*man*), material, metode (*methods*), peralatan (*machines*) dan waktu pelayanan (*minutes*).

Sumber daya manusia (*man*), pada bagian pengadaan, pengolahan dan pelestarian bahan pustaka memiliki beberapa kelemahan; Pertama, secara kuantitas belum mencukupi. Hal ini dapat dilihat pada bagian pelestarian bahan pustaka sama sekali belum ada staf khusus yang mengerjakan buku-buku rusak akibat tingginya frekuensi penggunaan oleh pemustaka sementara buku-buku yang rusak justru buku-buku yang sangat relevan dan banyak digunakan oleh pemustaka. Kedua, kelemahan sumber daya manusia pada bagian pengadaan, pengolahan, dan pelestarian bahan pustaka sering terjadi kesalah pahaman komunikasi sehingga menimbulkan pertengkaran mulut walaupun hanya kecil tetapi cukup mengganggu pekerjaan. Ketiga, adanya staf yang mempunyai pekerjaan lain di luar perpustakaan sehingga tidak jarang harus meninggalkan pekerjaan pokoknya untuk melaksanakan pekerjaan di unit lain.

Pada metode (*Methods*) di bagian pengolahan bahan pustaka terdapat kelemahan: *Pertama*, adalah penggunaan pedoman untuk menentukan nomor klasifikasi buku DDC (*Dewey Decimal Classification*). Pedoman klasifikasi buku sampai saat ini masih menggunakan edisi 20 sementara pedoman terbaru adalah edisi 23 dan *Kedua*, pedoman untuk menentukan tajuk subyek bahan pustaka belum memiliki daftar tajuk subyek khusus perguruan tinggi tetapi masih menggunakan pedoman tajuk subyek secara umum.

Kelemahan pada sisi material: *Pertama*, adalah banyaknya pengadaan buku setiap tahun baik yang diperoleh dari pembelian maupun sumbangan/hadiah tidak diimbangi dengan penambahan jumlah rak buku. *Kedua*, pada bagian pengadaan banyak buku-buku yang diadakan tidak relevan dengan kebutuhan pemustaka, hal ini dikarenakan bagian pengadaan hanya dapat menyeleksi daftar buku yang akan diadakan dari pihak pembeli sementara buku-buku yang dibutuhkan pemustaka tidak terpenuhi dan



*Ketiga*, adalah belum adanya pengadaan koleksi bahan pustaka dalam bentuk elektronik (*e-book dan e-journal*) sementara dengan kemajuan teknologi informasi saat ini koleksi bahan pustaka elektronik sangat dibutuhkan pemustaka.

Kelemahan pada peralatan (*machines*) pada bagian pengadaan belum tersedianya CD Driver eksternal untuk pengecekan tugas akhir mahasiswa dalam format PDF. Kelemahan peralatan pada bagian pelestarian bahan pustaka adalah sama sekali belum peralatan yang memadai untuk merawat dan memperbaiki bahan pustaka yang rusak.

Kelemahan pada waktu pelayanan (*minutes*) di bagian pengadaan ketika ada permintaan pengajuan judul-judul buku yang akan dibeli oleh pihak pembeli antara permintaan dan pelaksanaan terlalu cepat, sementara untuk menyeleksi daftar ribuan buku harus disesuaikan dengan jumlah judul, eksemplar dan harga yang mereka tentukan.

Kelemahan pada bagian pengembangan koleksi (pengadaan) masih terjadi karena pada saat pengadaan koleksi dilakukan tidak dilibatkan pengguna perpustakaan, yaitu pemustaka, dosen pengampu mata kuliah, peneliti dan institusi terkait seperti jurusan dan program studi. Banyak buku yang tidak diperlukan oleh pengguna diadakan dan juga banyak buku yang justru diperlukan tidak diadakan oleh bagian pengadaan universitas.

### **Kelemahan pada Bagian Layanan dan Sirkulasi**

Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pemustaka sehingga layanan ini sangat terkait dengan citra perpustakaan, baik tidaknya perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan sirkulasi diberikan kepada pemustaka.

Kelemahan sumber daya manusia pada bagian layanan dan sirkulasi pada dasarnya dapat dibagi ke dalam 2 bagian, yaitu: *Pertama*, kelemahan komunikasi vertikal antara pimpinan dengan bawahan yaitu antara Kepala UPT dengan koordinator dengan kepala urusan (kaur) dan kaur dengan staf, dan komunikasi horizontal sesama staf. *Kedua*, disebabkan oleh petugas piket pada jam lembur, yaitu pada hari senin sampai dengan Jum'at mulai pukul 16.00 WIB sampai dengan pukul. 18.00 WIB, dan lembur hari sabtu mulai pukul 09.00 WIB sampai dengan pukul 12.00 WIB yang diberlakukan secara keseluruhan untuk semua staf di perpustakaan, bukan hanya petugas layanan saja, sehingga seringkali menyebabkan kesalahan teknis seperti kartu tercecer, disimpan bukan pada tempatnya, transaksi tidak menggunakan aplikasi, serta kesalahan dalam mengoperasikan aplikasi transaksi.

*Ketiga*, Perpindahan jam layan yang seharusnya ke jam layanan tambahan harus benar-benar pada staf yang bisa mengoperasionalkan aplikasi. *Keempat*, kesalahan penangangan transaksi oleh staf lainnya (bukan pada bagiannya) yang tidak menguasai aplikasi akan merusak sistem. *Kelima*, ketidaksinkronan antara pelaporan denda diaplikasi dengan pelaporan staf akan menimbulkan konflik baik dengan pimpinan serta dapat menyebabkan konflik sesama staf karena rasa tidak saling percaya. *Keenam*, proporsi kerja pada masing-masing staf disama ratakan, misalnya dalam hal shelving. *Ketujuh*, bagi pustakawan ahli, *shelving* tidak ada angka kreditnya akan tetapi kegiatan tersebut adalah tupoksi yang harus dikerjakan. *Kedelapan*, *shelving* adalah kegiatan yang cukup menyita waktu dan tenaga, perlu ketelitian dan kesabaran petugas serta kegiatan tersebut harus dikerjakan berulang dalam 1 hari dengan frekuensi yang berbeda-beda pada masing-masing shelvingan tergantung pada perilaku pemustaka dalam memanfaatkan serta memperlakukan koleksi. *Kesembilan*, harus ada sikap sportif di lingkungan kerja antara senior dengan junior sehingga masing-masing memahami tanggung jawabnya, bukan sebaliknya. *Kesepuluh*, kurang aktifnya respon middle management dalam kegiatan sehari-hari membawa dampak negatif bagi kinerja staf. *Kesebelas*, situasi tersebut jika tidak segera ditangani dapat menyebabkan virus negatif yang memperburuk kinerja staf. *Keduabelas*, pada bagian layanan tertentu, perpindahan jam istirahat menjadi sangat riskan karena kurang tanggung jawabnya staf, sebaiknya ada pembinaan, bukan diberi toleransi karena kebiasaan tersebut akan menurunkan kinerja staf yang lain serta menularkan budaya disiplin kerja yang buruk secara permanen. *Ketigabelas*, perlu adanya kesamaan persepsi pada masing-masing bagian dalam rangka mengungkap kelemahan perbagian untuk dipecahkan bersama sehingga menciptakan energi positif dan berdampak pada keharmonisan dalam bekerja. *Keempatbelas*, dalam kesadaran disiplin, motivasi kerja serta profesionalisme pada bagian layanan perlu dipertahankan dan wajib ditingkatkan karena layanan merupakan ujung tombak perpustakaan. *Kelimabelas*, budaya kerja masih bersifat rutinitas, belum ada target-target kerja pasti. *Keenambelas*, pencapaian kerja individu masih dianggap membebani pikiran orang lain dan bukan dijadikan sebagai motivasi. *Ketujuhbelas*, pendidikan ada korelasi yang signifikan dengan kemampuan, di sirkulasi perlu diberikan stimulus agar staf yang ada bisa berkompetisi dan berinovasi. *Kedelapanbelas*, fungsi koordinator (*middle management*) harus dimaksimalkan dalam proses operasional, jangan bersikap pasif, bertindak, terlibat langsung ke lapangan, sehingga dapat mengatasi hambatan yang terjadi.

Pada sisi material ditemukan beberapa kelemahan, yaitu: *Pertama*, pada bahan pustaka dimana banyak koleksi bahan pustaka yang eksemplarnya banyak tetapi kurang dimanfaatkan oleh pemustaka namun setiap tahun bertambah terus pengadaannya; *Kedua*, banyak koleksi yang tidak sesuai dengan minat dan kajian para pemustaka; *Ketiga*, koleksi yang ada tidak dilakukan *penyiangan (updating)*; *Keempat*, jumlah rak buku kurang sedangkan bahan pustaka setiap tahun bertambah; *Kelima*, sebagian koleksi tidak layak baca (rusak) dan tidak dilakukan *preservation*; *Keenam*, banyak koleksi yang sudah hilang lembaran isinya; *Ketujuh*, *barcode* yang ada dalam bahan pustaka banyak yang hilang, memperlambat proses transaksi. *Kedelapan*, pada buku yang baru, ada sebagian *barcode* yang tidak terbaca yang hingga saat ini belum mendapatkan penanganan sehingga proses meminjamannya dilakukan secara *offline*. *Kesembilan*, ada sebagian buku yang tidak sesuai dengan nomor *barcode* sehingga data di aplikasi berbeda akibat dari kesalahan teknis dalam proses penginputan data dan penempelan *barcode*. *Kesepuluh*, ditemukannya buku yang belum terinput dalam aplikasi. *Kesebelas*, pada sarana dan prasarana ruang baca ditemukan data bahwa beberapa sarana dan prasarana sudah tertinggal dan kurang nyaman digunakan seperti karpet yang berada di tempat meja lesehan yang sudah kumal dan kotor. Pengadaan karpet ini sudah lebih dari sekitar 10 tahun yang lalu sehingga perlu diperbaharui dan kursi busa untuk tempat duduk lesehan tidak tersedia lagi. Idealnya, karpet dan tempat duduk yang terbuat dari busa dilapisi kulit harus diadakan untuk kenyamanan para pemustaka ketika mereka membaca di meja lesehan; *Keduabelas*, di ruang seminar, kursi khusus yang memiliki sandaran untuk menulis sudah perlu diperbaiki dari sisi kualitas sedangkan dari sisi kuantitas perlu ditambah disesuaikan dengan kapasitas ruang seminar yang memiliki daya tampung sekitar 100 orang; *Ketigabelas*, ruang Audio Visual belum memiliki prasarana yang mendukung seperti layaknya ruang audio visual yang baik. Ruangan ini perlu memiliki sarana audio seperti Infocus dan komputer, kursi khusus, layar khusus, kaca film dan tirai sehingga bila sedang digunakan mirip seperti ‘*mini theater*’ atau bioskop kecil. Ruangan ini perlu difasilitasi karena berguna bagi layanan pendidikan pemustaka dan layanan lainnya seperti pemutaran film-film yang bernuansa pendidikan. *Keempatbelas*, minimnya pengawasan dari petugas serta kesadaran dari pemustaka menyebabkan terjadinya vandalisme di beberapa koleksi bahan pustaka. Perilaku vandalisme yang ditemukan antara lain; menyobek halaman tertentu, menstabilo teks tertentu, memotong gambar ilustrasi pada halaman tertentu serta yang lainnya. *Kelimabelas*, sangat diperlukan alat detektor di lantai 1 dan 2 untuk menjarung kunjungan pemustaka. *Keenam belas*, belum ada fasilitas AC (*Air Conditioner*) di

bagian layanan baik sirkulasi maupun referensi. Untuk menjaga ruangan agar tetap nyaman, saat ini masih menggunakan kipas manual dimana sudah ada beberapa yang mengalami kerusakan serta menimbulkan suara yang berisik. *Ketujuh belas*, ada beberapa titik fasilitas kipas angin manual banyak yang rusak sehingga menimbulkan kesan kumuh tidak terawat. *Kedelapanbelas*, pada beberapa rak buku masih menggunakan rak kayu, rak kayu memiliki kelemahan munculnya serbuk yang akan memancing serangga atau jamur untuk tumbuh serta merusak bahan pustaka. *Kesembilanbelas*, alat pengaman seperti CCTV belum semuanya dipasang pada titik tertentu karena terbatasnya anggaran. *Keduapuluh*, loker barang yang disediakan juga belum bisa mengcover jumlah barang pemustaka yang datang ke perpustakaan. *Keduapuluh satu*, dari waktu ke waktu, koleksi mengalami penambahan yang cukup signifikan, sementara rak koleksi masih sangat terbatas. *Keduapuluh dua*, *Doorlock* (pintu otomatis) yang kedap udara sangat dibutuhkan pada pintu utama lantai 1 dan lantai 2. *Keduapuluh tiga*, *rolling door* di lantai 1 yang terletak bersebelahan dengan ruang fotokopi sudah tidak dapat berfungsi dengan baik sehingga perlu segera diperbaiki karena melalui jalur tersebut dapat dijadikan jalur alternatif ke lantai 3 apabila ada *event* tertentu yang dilaksanakan di lantai 3. *Keduapuluh empat*, perlu ada sekat khusus pojok kependudukan di lantai 3 sehingga pemustaka merasa nyaman dalam memanfaatkannya.

Kelemahan pada metode terdiri dari: *Pertama*, penyalahgunaan kartu anggota perpustakaan masih ditemukan dengan modus dipinjamkan kepada pemustaka lain; *Kedua*, pemustaka datang ke perpustakaan sangat fluktuatif, puncaknya terkait dengan pembuatan tugas dari dosen, menjelang Ujian Tengah Semester dan Ujian Akhir Semester; *Ketiga*, koleksi bahan pustaka banyak diacak-acak pemustaka, tidak disimpan pada tempatnya yang benar. Padahal, pemustaka tidak perlu menyimpannya pada rak setelah dibaca, cukup diletakkan saja di meja baca dan pustakawan akan mengembalikannya ke tempatnya semula (*shelving*); *Keempat*, masih banyak pemustaka yang duduk di sela-sela rak karena malas pulang-pergi dari rak ke meja baca sehingga mengganggu pemustaka lainnya dalam mencari buku. *Kelima*, akibat kesalahan teknis dalam proses pengolahan bahan pustaka, sulit ditemukan, terjadi ketidakseragaman nomor klasifikasi sama tapi raknya berbeda. *Keenam*, rambu-rambu yang telah disediakan kurang dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. *Ketujuh*, pedoman penelusuran OPAC (*Online Public Access Catalog*) jarang sekali dimanfaatkan, pemustaka langsung menuju rak koleksi. *Kedelapan*, antara hasil penelusuran di OPAC dengan hasil penelusuran di rak, terkadang tidak sesuai harapan akibat dari perilaku pemustaka yang lain yang

menyelipkannya di rak yang lain karena keterbatasan eksemplar. *Kesembilan*, SOP yang telah dibuat tidak sepenuhnya diterapkan serta difahami oleh petugas maupun pemustaka. *Kesepuluh*, belum adanya spesifikasi subjek pustakawan untuk menjawab kebutuhan informasi pemustaka tertentu khususnya peneliti. Misalnya pustakawan A, spesifikasi bidangnya tentang ilmu terapan. *Kesebelas*, masih ditemukannya ID pemustaka yang terbalik penulisannya sehingga kartu tidak dapat discan, misal NPM pemustaka B1A019001 pada kartu tertulis BA1019001.

Kelemahan pada mesin terdiri dari: *Pertama*, komputer banyak tersedia tetapi tidak dapat digunakan untuk layanan bagi pemustaka yang ingin mencari *softcopy* Laporan Tugas Akhir, skripsi, tesis dan disertasi. *Kedua*, sedikit sekali yang meminjam CD untuk mencari informasi yang diperlukan; *Ketiga*, repository dianggap pemustaka tidak berguna karena isinya hanya abstrak saja sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan tertulis informasi pemustaka. *Repository* akan banyak manfaatnya kalau diupload secara *fulltext*; *Keempat*, Belum ada payung hukum dari Rektor berkaitan dengan *upload* karya ilmiah baik dosen maupun mahasiswa ke *repository* serta aturan pemanfaatannya. *Kelima*; mengenai kelistrikan sering mengalami masalah. Listrik mati, dan mesin genset yang tidak otomatis menyebabkan layanan kembali dilakukan secara manual. Perpindahan layanan dari digital ke manual seringkali menyebabkan kesalahan; *Keenam*, sering terjadinya gangguan pada jaringan internet seperti mati total atau sinyal lemah. Akibatnya, pemustaka sering terganggu layanannya ketika mereka sedang mencari koleksi digital yang dapat mereka akses seperti dari portal garuda, jurnal yang dilanggan kemenristekdikti dan sebagainya. Jurnal yang dapat diakses oleh pemustaka petunjuknya dipampangkan dalam bentuk *backdrop* di lantai 2; *Ketujuh*, tidak adanya *detector* pengunjung dengan alat sensor otomatis sehingga bila pengunjung banyak, mereka harus mengantri untuk mengisi daftar kunjungan dalam komputer khusus. Apabila detektor tersedia, pemustaka begitu lewat mesin itu langsung terdeteksi sehingga tidak perlu lagi mengisi komputer pengunjung sehingga waktu akan lebih efisien. *Kedelapan*, akibat dari peralihan dari *standalone* ke UCS dalam *database* koleksi menyebabkan salinan data tidak tersedia. *Kesembilan*, penggunaan *barcode* pada ID kartu anggota yang tidak terdeteksi menghambat proses peminjaman. *Kesepuluh*, transaksi sistem ID manual khusus kartu lama diperlukan ketelitian dalam menginput NPM serta membutuhkan waktu yang relatif lebih lama. *Kesebelas*, metode transaksi *online* sering terhambat karena masa kartu pemustaka yang kadaluarsa serta kesalahan input ID pemustaka sering berulang. *Keduabelas*, tidak sinkronnya jumlah laporan denda kartu terlambat dengan uang yang diterima. *Ketigabelas*, sebagai

akibat dari diberlakukannya proses peminjaman secara online tanpa mengambil kartu pemustaka dalam waktu yang tidak ditentukan menyebabkan pembengkakan jumlah denda pada aplikasi. *Keempatbelas*, masa uji peminjaman secara *online* tanpa mengambil kartu pemustaka yang tidak jelas mengakibatkan tidak sinkronnya data dalam aplikasi. *Kelimabelas*, pemanfaatan aplikasi yang digunakan oleh perpustakaan saat ini belum sepenuhnya terpenuhi, masih ada beberapa informasi yang belum bisa disajikan misalnya jumlah pengujung pertanggal pada bulan tertentu. *Keenambelas*, komputer yang digunakan untuk transaksi sering *update* secara tiba-tiba sehingga memperbesar resiko kesalahan dalam proses transaksi pinjam, kembali serta perpanjangan bahan pustaka.

Kelemahan pada sisi waktu (*minutes*) adalah: *Pertama*, tidak adanya bimbingan pemustaka pada acara Pengenalan Kehidupan Kampus, baik pada tingkat universitas, fakultas, bahkan tingkat jurusan/program studi; *Kedua*, ketika istirahat siang pada jam 12.00 sampai jam 13.00, pemustaka walaupun masih berada di perpustakaan tidak dapat melakukan transaksi peminjaman dan pengembalian. *Ketiga*, pada jam istirahat, perlu adanya petugas jaga untuk mengawasi perilaku pemustaka yang menyimpang baik di sirkulasi dan referensi misalnya peminjaman buku yang ilegal, membawa barang bawaan ke dalam meja baca (ketentuan berlaku) dan lainnya. *Keempat*, penambahan jam layanan harus ada monitoring dari pimpinan, apakah benar-benar sudah dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan. *Kelima*, perpindahan waktu istirahat dan jam kerja dari jam 12.00 WIB ke jam 1.00 WIB biasanya ada fluktuasi transaksi sehingga petugas harus tanggap dan siap sedia melayani dengan cepat sehingga tidak terjadi penumpukan. Dari lingkungan internal universitas adanya prodi baru seperti Kedokteran, Farmasi, dan Politeknik merupakan peluang untuk memaksimalkan pemanfaatan koleksi akan tetapi hanya sebagian kecil saja yang menjadi anggota perpustakaan. Hal ini dikarenakan minimnya pengetahuan mahasiswa tentang perpustakaan.

Kelemahan pada sisi pasar (*market*) adalah; *Pertama*, calon pemustaka potensial banyak, akan tetapi cara penyajian produk kurang menarik sehingga mereka enggan datang ke perpustakaan. Pemustaka di era sekarang cenderung lebih senang mengakses informasi lewat *android*. *Kedua*, berkurangnya jumlah koleksi Bengkulu *Corner* berdampak pada menurunnya tingkat pemanfaatan dari kalangan peneliti, mahasiswa maupaun dari masyarakat umum. *Ketiga*, data digital karya ilmiah mahasiswa banyak disimpan di perpustakaan, akan tetapi data tersebut tidak bisa dimanfaatkan secara *fulltext* oleh pemustaka. idealnya koleksi tersebut bisajikan diruang

tertentu serta dapat dibaca serta diunduh. *Keempat*, Pojok kependudukan belum dikelola secara maksimal. Ruang *BI Corner* beralih fungsi menjadi ruang istirahat staf serta tempat kuliah.

Meninjau berbagai kelemahan yang terjadi pada bagian layanan sirkulasi, layanan referensi dan layanan serial yang secara kuantitatif masih banyak terjadi, maka diperlukan berbagai cara untuk melakukan perbaikan dengan prinsip PDCA-I (*Plan, Do, Check, Action*) sehingga terjadi *I (Improvement)*.

### **Kelemahan pada Bagian Teknologi Informasi dan Komunikasi**

Pelayanan Penelusuran Informasi atau Penyebarluasan Informasi merupakan kegiatan yang menjadi tugas pada bagian Teknologi dan Informasi. Pelayanan terhadap pemustaka dapat dilakukan dengan cara memberitahukan kepada khalayak perihal fasilitas atau berbagai macam informasi yang dimiliki oleh perpustakaan. Dimaksudkan agar informasi atau fasilitas yang ada di perpustakaan dapat diketahui oleh pengguna dan dimanfaatkan secara optimal. Adapun media yang dapat dijadikan alat penyebarluasan informasi antara lain: Daftar Tambahan Buku, bibliografi. Indeks dan Abstrak, Brosur/*leaflet*, *e-mail* dan *website*.

Pada bagian Teknologi dan Informasi ditemukan berbagai kelemahan, yaitu: Kelemahan pada sisi *man* (Sumber Daya Manusia), Sumber daya manusia pada bagian Teknologi dan Informasi hanya berjumlah 3 orang (termasuk koordinator). Secara kuantitatif, sumber daya ini terasa sangat kurang. Dari sisi kualitatif, sumber daya manusianya pun masih memiliki kelemahan. Hal ini terlihat dari jenjang pendidikannya, yaitu magister ilmu komunikasi, sarjana ekonomi dan D3 teknik informatika. Kemampuan yang dimiliki saat ini berdasarkan pada pengalaman otodidak, dan sebagian karena diikutsertakan pada kegiatan pelatihan dan diskusi-diskusi kecil dengan mendatangkan tenaga pakar.

Kelemahan pada sisi *metode*, dalam pelaksanaan kerja metode cara pelaksanaan kerja dengan menggunakan fasilitas kerja sudah dibuat yang tertuang dalam SOP. Pekerjaan yang menjadi tugas pokok bagian teknologi informasi sudah dikerjakan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan. Kelemahannya terjadi ketika pegawai melaporkan keluhan atau permasalahan yang terjadi ketika menggunakan perangkat komputer dan akses internet, namun terkadang keluhan hanya berupa keluhan pribadi seperti “kenapa facebook saya gak bisa diakses”. Ini artinya keluhan tentang hal-hal sederhana pegawai yang terkait dengan teknologi dapat menjadi tugas bagian Teknologi Informasi.

Kelemahan pada sisi *machine/material* memiliki beberapa kelemahan, yaitu: *Pertama*, perpustakaan UNIB hanya memiliki *server* jaringan LAN (*Local Area Network*) dengan kapasitas 750 GB. *Server* ini digunakan untuk sistem otomasi perpustakaan dan integrasi data koleksi ruang baca selingkung Universitas Bengkulu. Di samping itu perlu juga *Uninterruptible Power Supply* (UPS) agar ketika mati listrik, data tidak hilang karena memiliki kesempatan (waktu) untuk menyimpannya; *Kedua*, diperlukannya komputer yang dapat menyimpan *software* dalam sistem otomasi perpustakaan.

Kelemahan pada *minute*, layanan yang diberikan pada bagian teknologi informasi adalah ketika pegawai mengalami gangguan pada perangkat komputer yang digunakan namun terkadang sarana pendukung untuk memperbaiki perangkat komputer tersebut tidak tersedia.

Kelemahan pada sisi pasar (*market*), layanan teknologi informasi yang pasarnya adalah para pemustaka. Salah satu tugas pada layanan teknologi informasi yang outputnya berhubungan langsung kepada pemustaka adalah kartu anggota perpustakaan. Hingga saat ini pemustaka yang menjadi anggota aktif pada tahun 2019 hanya mencapai 3000, yang seharusnya semua mahasiswa wajib menjadi anggota perpustakaan. Pemustaka mahasiswa, dosen dan karyawan merupakan market pasar yang utama dalam layanan keanggotaan namun demikian pemustaka diluar sivitas akademika juga dapat menjadi sebagai anggota umum.

Pemanfaatan repository sebagai publikasi hasil karya ilmiah sivitas akademika memiliki peran penting bagi pemustaka, karena melalui repository pemustaka dapat mencari hasil karya ilmiah skripsi, tesis, disertasi, dan artikel jurnal. Namun dalam mendapat informasi tersebut pemustaka tidak dapat secara langsung mengunduh hasil karya ilmiah tersebut dan harus melalui petugas, dikarena belum adanya kebijakan yang memperbolehkan pemustaka dapat mendownload hasil karya ilmiah yang diunggah secara *fulltext*.

### **C. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa akar permasalahan kelemahan manajemen Perpustakaan Universitas Bengkulu adalah kurangnya kebijakan dari pimpinan untuk menempatkan sumber daya manusia yang berkualitas di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu dan kurangnya kesempatan bagi pustakawan dan tenaga keperustakaan untuk mengikuti magang dan berbagai pelatihan/*workshop* yang terkait dengan keperustakaan kuarang besarnya alokasi anggaran untuk memperbaiki dan



meningkatkan bahan/perlengkapan, mesin/perlengkapan serta sarana dan prasarana lainnya yang sudah rusak dan kurang sesuai dengan perkembangan zaman. Dari hasil penelitian disarankan:

1. Manajemen internal di UPT Perpustakaan UNIB harus menerapkan prinsip-prinsip : *P (Plan)*, *D (Do)*, *C (Check)*, *A (Action)* dengan outcome *I (Improvement)* dengan rincian: *Pertama*, perencanaan ditetapkan pada setiap awal tahun anggaran; *Kedua*, pelaksanaan disesuaikan dengan perencanaan; *Ketiga*, lakukan pengecekan terhadap kegiatan atau implementasi setiap rencana kegiatan; dan *Keempat*, lakukan perbaikan dari setiap hasil evaluasi kegiatan. Manakala prinsip-prinsip *P-D-C-A* ini dilakukan terus menerus, maka *improvement* (peningkatan) mutu akan berjalan setiap waktu, sepanjang zaman, secara berkelanjutan.
2. Kepada pihak pengambil keputusan di tingkat universitas agar dapat menambah alokasi anggaran yang dapat memperbaiki kelemahan-kelemahan yang dimiliki oleh UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu sehingga berbagai kelemahan tersebut dapat diatasi. Manakala kelemahan-kelemahan tersebut dapat diperbaiki, maka pelayanan sosial pustakawan dan tenaga perpustakaan bagi pemustaka dapat meningkat sehingga kepuasan pemustaka pun akan meningkat pula.

## DAFTAR RUJUKAN

- Abdul Rahman Saleh dan Rita Komalasari. (2014). Manajemen Perpustakaan. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bafadal, I. (2015). Pengelolaan Perpustakaan Sekolah. Jakarta: Bumi Aksara.
- Fahrudin Adi. (2012). Pengantar Kesejahteraan Sosial. Bandung: Refika Aditama.
- Fatah Syukur, (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Semarang: Pustaka Rizki Putra.
- Murnawan, Heri. (2014). Perencanaan Produktivitas Kerja dari Hasil Evaluasi Produktivitas dengan Metode Fishbone di Perusahaan Percetakan Kemasan PT. X. Jurnal Teknik Industri HEURISTIC Vol .11 No. 1, 5-7.

Prastowo, Andi (2015). *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: DIVA Press.

Sudiarta, I Ketut dkk (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan : Studi Kasus di Perpustakaan Universitas Hindu Indonesia*. Vol.1 No.1

[http://download.portalgaruda.org/article.php?article=458800&val=7860&title=Manajemen%20Sumber%20Daya%20Manusia%20Perpustakaan%20\(Studi%20Kasus%20di%20Perpustakaan%20Universitas%20Hindu%20Indonesia\)](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=458800&val=7860&title=Manajemen%20Sumber%20Daya%20Manusia%20Perpustakaan%20(Studi%20Kasus%20di%20Perpustakaan%20Universitas%20Hindu%20Indonesia)) (diakses 11 November, 2021).

Suwarno, Wiji. (2011). *Perpustakaan & Buku: Wacana Penulisan & Penerbitan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

Suwarno, Wiji. (2017). *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.