

MANAJEMEN PENGEMBANGAN KINERJA PUSTAKAWAN PERGURUAN TINGGI DI ERA GLOBALISASI INFORMASI UNTUK MENINGKATKAN MUTU LAYANAN DI PERPUSTAKAAN

Andi Ibrahim*

Pengutipan: Andi Ibrahim. (2014). Manajemen pengembangan kinerja pustakawan perguruan tinggi di era globalisasi informasi untuk meningkatkan mutu layanan di perpustakaan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan & Kearsipan Khizanah Al-Hikmah*, Vol. 2 No. 1, hlm. 60-70.

* Dosen Jurusan Ilmu
Perpustakaan UIN Alauddin
Makassar

Email: andiibe88@yahoo.com

ABSTRAK

Tuntutan peningkatan kualitas kinerja pustakawan berdasarkan sistem karier dan prestasi kerja dengan prinsip memberikan penghargaan dan sanksi telah diamanatkan dalam UU No. 43 tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian dan ketentuan pelaksanaannya diatur dalam keputusan MENPAN No. 132/KEP/M.PAN/12/2002 tentang jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya. Selain itu mampu menempatkan berbagai peluang dan tanggung dalam menghadapi tantangan. Untuk mewujudkan hal ini perlu upaya pengembangan pengetahuan dan kemampuan (keterampilan) pustakawan yang relevan dengan tugas dan tanggung jawabnya di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi (pusdokinfo). Selain itu tak kalah penting harus disertai pengembangan diri oleh individu pustakawan bersangkutan. Pengembangan diri ini merupakan proses yang terkait dengan motivasi, sikap, profesi, dan ciri-ciri kepribadian lain yang harus dimiliki pustakawan. Dengan memiliki pengetahuan keterampilan dan pengembangan diri yang tinggi, memungkinkan peningkatan kinerja pustakawan yang lebih profesional dan berkualitas, sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas pula terhadap pemakai (pengguna) perpustakaan perguruan tinggi.

KATA KUNCI: Kinerja, Profesionalisme pustakawan, Perpustakaan perguruan tinggi, Mutu layanan

1. PENDAHULUAN

Tuntutan peningkatan kualitas kinerja pustakawan berdasarkan sistem karier dan prestasi kerja dengan prinsip memberikan penghargaan dan sanksi telah diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 tentang Pokok-pokok kepegawaian, dan ketentuan pelaksanaannya diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 132/KEP/M.PAN/12/2002 tentang jabatan

fungsional pustakawan dan angka kreditnya. Tuntutan tersebut diharapkan akan menghasilkan pustakawan yang berkualitas, profesional, bertanggung jawab, jujur dan lebih mampu serta akuntabel dalam pemberian pelayanan publik. Dengan kata lain, setiap Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang menyandang jabatan fungsional pustakawan, diharapkan ke depan adalah pustakawan yang lebih profesional dalam melaksanakan tugasnya, sehingga dapat mewujudkan

kinerja yang berkualitas sebagaimana diharapkan.

Tuntutan peningkatan kualitas kinerja pustakawan tersebut merupakan konsekuensi logis dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang semakin maju, serta perkembangan tuntutan reformasi di tanah air terutama terhadap pelaksanaan tugas aparatur negara termasuk dalam hal ini pustakawan. Tuntutan reformasi ini pada dasarnya adalah terciptanya aparatur negara yang profesional dalam memberikan pelayanan, pengayoman dan pemberdayaan masyarakat (Keban, 2004: 16).

Uraian sebagaimana yang dipaparkan diatas merupakan suatu peluang dan tantangan atau setidaknya mendorong pustakawan terutama di lingkungan, perguruan tinggi untuk meningkatkan kinerja dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tuntutan zaman.

2. MANAJEMEN

a. Pengertian

Manajemen mutu total merupakan system pengendalian mutu yang didasarkan pada suatu filosofi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan sebaik-baiknya pada setiap usaha (Siregar, 1994: 96). Oleh karena itu, perlu ditumbuhkan budaya kerja setiap karyawan yang berkualitas, seperti peningkatan motivasi, kemandirian, sikap dan dedikasi.

Sistem manajemen ini merupakan pendekatan yang sistematis, praktis, strategis yang mengutamakan kepentingan dan kepuasan pelanggan. Hal ini sebenarnya dimaksudkan untuk mengendalikan kualitas. Oleh karena itu, perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa perlu mengimplementasikan manajemen untuk mengendalikan kualitas jasa. Upaya ini perlu melibatkan seluruh komponen lembaga/perpustakaan khususnya Pustakawan dengan pembinaan yang berkesinambungan.

b. Prinsip-prinsip Manajemen Mutu Total

Penerapan manajemen mutu total perlu memperhatikan prinsip-prinsipnya, sebagai berikut:

1) Berkesinambungan

Pengendalian dan peningkatan mutu tidak harus memerlukan dana yang besar. Ketersediaan dana besar tidak otomatis akan menghasilkan produk (barang atau jasa) yang berkualitas. Justru kegiatan-kegiatan yang berskala kecil perlu dikembangkan untuk menghasilkan paket-paket yang berskala besar.

2) Melangkah Dengan Benar Sejak Awal

Setiap permulaan akan menentukan langkah-langkah selanjutnya. Oleh karena itu, sejak awal perlu ditanamkan agar setiap unsur melakukan kegiatan dengan benar. Hal ini disebabkan karena mengatasi masalah yang timbul nantinya akan lebih sulit daripada meluruskan langkah-langkah yang salah. Oleh sebab itu, sejak awal perlu ditanamkan rasa tanggung jawab pada setiap unsur bahwa mereka harus melakukan kegiatan masing-masing dengan benar.

3) Penanaman Sikap Mental

Setiap orang yang terkait dengan kegiatan lembaga perlu menyadari bahwa apaun yang mereka lakukan akan memengaruhi kualitas. Prilaku pengelolah, pelaksana dan gaya kepemimpinan sangat menentukan dalam pengendalian kualitas. Oleh karena itu perlu ditanamkan sikap mental, suasana kerja dan sistem kerja yang kondusif untuk mencapai kualitas.

4) Dorongan, Pengakuan dan Penghargaan atas Prestasi

Suasana kerja, sistem kerja dan penghargaan yang sesuai akan ikut memotivasi seseorang dalam upaya meningkatkan mutu kerja. Di sinilah perlunya pemberian kepercayaan, pendelegasian wewenang dan tanggungjawab kepada bawahan dengan jelas. Hal ini merupakan bentuk pemberian kebebasan berinisiatif. Dampak adanya inisiatif ini adalah upaya peningkatan mutu.

5) Inovasi

Adanya keinginan perubahan dan peningkatan merupakan tuntutan tersendiri. Tanpa adanya inovasi yang dilakukan secara terus-menerus, sulit diharapkan adanya peningkatan mutu. Oleh karena itu, setiap elemen lembaga perlu mengevaluasi hasil kerja masing-masing, lalu berani mengakui kekurangan untuk melangkah lebih baik lagi.

c. Tujuan

Manajemen mutu total yang akhir-akhir ini dikembangkan di sektor swasta dan lembaga pemerintahan memiliki beberapa tujuan, antara lain:

1) Meningkatkan efektivitas dan efisiensi

Efisiensi dapat diartikan dengan kemampuan untuk menyelesaikan tugas/pekerjaan dengan benar. Hal ini berarti bahwa hasil yang diperoleh akan lebih besar daripada masukan (uang, tenaga, mesin, waktu) yang digunakan. Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih pekerjaan atau metode yang tepat untuk mencapai tujuan (Handoko, 1993:7). Oleh karena itu, apabila efisiensi dan efektivitas dapat ditingkatkan, maka berarti ada peningkatan mutu dalam suatu organisasi/lembaga.

2) Meningkatkan kualitas produk

Manajemen berusaha meningkatkan mutu seluruh elemen yang terkait dalam suatu organisasi /lembaga, seperti sumber daya manusia, mesin, administrasi, sistem kerja, lingkungan kerja dan lainnya. Dengan peningkatan ini diharapkan produk yang dihasilkan juga akan lebih meningkat, baik kualitas maupun kuantitasnya.

3) Memuaskan pelanggan

Dalam berbagai sistem manajemen modern, pelanggan menjadi perhatian dan sasaran utama suatu produk (barang dan jasa). Para pelanggan ikut menentukan mutu suatu produk. Oleh karena itu, perlu dilakukan suatu studi dan penelitian terus-menerus tentang sikap, perilaku dan keinginan

pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka. Kepuasan mereka adalah salah satu tujuan suatu produk.

4) Peningkatan komunikasi dan moral dalam berorganisasi

Usaha peningkatan manajemen mutu ini juga untuk meningkatkan komunikasi dan moral dalam berorganisasi. Komunikasi memiliki peran penting dalam alur organisasi/lembaga, karena akan melancarkan proses pengambilan keputusan, penyampaian perintah, permintaan dari atas ke bawah dan sebaliknya.

Oleh karena itu perlu diciptakan efektivitas komunikasi organisasi. Adapun efektivitas komunikasi organisasi menurut Raymond V. Kesihan (1977) dipengaruhi oleh 4 faktor, yakni saluran komunikasi formal, struktur organisasi, spesialisasi jabatan dan kepemilikan informasi.

d. Elemen-elemen Manajemen Mutu Total

Implementasi manajemen mutu total ini memerlukan elemen-elemen, antara lain organisasi yang berkualitas, kerja tim, kepemimpinan yang sesuai, alat dan teknik.

1) Organisasi yang berkualitas

Organisasi yang menerapkan sistem yang tidak efektif akan mati suri karena berbagai faktor, antara lain: pengelolaan yang kurang profesional, tajamnya kepentingan pribadi/kelompok, tidak adanya kerjasama atau organisasi itu sebagai batu loncatan. Oleh karena itu, organisasi semacam ini dapat dikatakan bukan organisasi yang berkualitas.

2) Kepemimpinan yang sesuai

Efektif atau tidaknya kepemimpinan seseorang dinilai dari efektivitas kerjasama dalam organisasi/lembaga yang dipimpinnya serta hasil karya seluruh komponen organisasi tersebut.

3) Kerjasama tim

Tim merupakan himpunan orang-orang yang diharapkan mampu bekerjasama untuk menyelesaikan suatu program/kegiatan. Kerjasama tim ini sangat mempengaruhi keberhasilan dan kualitas suatu organisasi/lembaga. Oleh karena itu, dengan adanya kerjasama yang harmonis, suatu tim diharapkan mampu membangun kepercayaan, memperbaiki komunikasi dan mengembangkan kemandirian (Siregar, 1994: 100).

3. PERANAN PUSTAKAWAN

Sebuah organisasi atau lembaga termasuk dalam hal ini perpustakaan dikatakan bermutu apabila kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik telah memperoleh pengakuan dari masyarakat. Kualitas tersebut dapat dicapai oleh sebuah perpustakaan manapun termasuk perpustakaan perguruan tinggi, dengan cara kerja keras, sehingga prestasi kerja lebih maksimal. Jika sebuah perpustakaan perguruan tinggi dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat di lingkungannya, maka secara implisit pustakawan dan staf administrasi di perpustakaan tersebut juga berkualitas. Dengan adanya pelayanan yang berkualitas oleh pustakawan perguruan tinggi, maka tujuan yang ditetapkan oleh lembaganya dapat tercapai.

Perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat pemakaiannya. Semakin baik pelayanannya, semakin tinggi penghargaan yang diberikan pada sebuah perpustakaan, lengkapnya fasilitas yang ada, besarnya dana yang disediakan serta banyaknya tenaga pustakawan, tidak berarti apa-apa bila perpustakaan tersebut tidak mampu menyediakan pelayanan yang bermutu. Oleh karena itu pustakawan hendaknya diupayakan memiliki sumber daya yang berkualitas (Megaminingsih, 1999: 22). Ada suatu pendapat yang mengatakan bahwa

“Library is Librarian” (Perpustakaan adalah pustakawan). Pendapat ini mengandung pengertian bahwa perpustakaan bukan lagi hanya merupakan tempat atau aspek fisik saja, tetapi lebih merupakan segenap aktivitas yang dimotori oleh pustakawannya. Maju mundurnya perpustakaan tidak lagi tergantung pada besar kecilnya gedung dan koleksi yang dimilikinya, akan tetapi tergantung pada kualitas sumber daya manusia atau pegawai perpustakaan (Labovitz, dalam Masruri, 2002: 4). Dengan demikian, pustakawan merupakan salah satu sumber daya yang menggerakkan sumber daya lain dalam organisasi perpustakaan yang memungkinkan perpustakaan dapat berperan secara optimal didalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya (Perpusnas, 2002: 1).

Peran pustakawan sebagai tenaga profesional sebagaimana diatur dalam Keputusan MENPAN No.132/KEP/M.PAN/12/2002, memang sangat diperlukan bagi perpustakaan perguruan tinggi di tempat kerjanya. Perannya yang utama adalah sebagai pengorganisasi bahan pustaka bagi pemenuhan kebutuhan pemakai dan sebagai pembimbing tentang cara-cara bagaimana menggunakan bahan pustaka untuk kepentingan pemakai sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal. Dengan kata lain keberadaan pustakawan di perpustakaan perguruan tinggi di perlukan untuk mendayagunakan bahan pustaka yang dimiliki secara maksimal, sehingga bahan pustaka tidak hanya disimpan saja, tetapi harus diatur dan diorganisasi sesuai dengan tujuan dan fungsi perpustakaan. Untuk mewujudkannya, maka pustakawan harus mampu dan selalu berusaha membangun atau mengembangkan kinerjanya ke arah yang lebih baik dengan lebih memperhatikan kualitas layanan terhadap pemakai. Seperti dikemukakan Lisle Kydd (2004: ix) bahwa sumber daya terbesar dari setiap organisasi akan berfungsi lebih efisien dan lebih efektif apabila mereka yang bekerja didalamnya disemangati untuk berkembang secara profesional, dan untuk menggunakan

pendekatan tersebut dalam tugas-tugas organisasi yang sedang dijalankan.

3. PELUANG DAN TANTANGAN PUSTAKAWAN DALAM MELAKSANAKAN TUGAS

Makin majunya ilmu pengetahuan dan teknologi informasi, tentu setiap organisasi termasuk dalam hal ini perpustakaan memerlukan tenaga kerja atau karyawan yang mempunyai kemampuan profesional. Kemampuan profesional dimaksud adalah sumber daya manusia berkualitas yang menguasai keterampilan dan pengetahuan serta sikap yang menunjang perkembangan di segala bidang, mampu menempatkan berbagai peluang dan tangguh dalam menghadapi tantangan (Sedarmayanti, 2002:125). Dengan kata lain, tenaga kerja atau karyawan yang melaksanakan pekerjaan/tugas-tugas di bidang pekerjaan tertentu, seperti perpustakaan, tentu harus mempunyai kemampuan atau kompetensi yang mumpuni di bidang tugasnya. Hal ini perlu disadari, karena salah satu tantangan yang dihadapi oleh organisasi baik di lingkungan pemerintah maupun swasta di masa depan adalah untuk menciptakan organisasi yang dapat memberikan layanan maksimum terhadap lingkungannya, tetapi sekaligus menuntut pengelolaan yang semakin efisien, efektif dan produktif.

Oleh karena itu ketergantungan organisasi pada sumber daya manusia (tenaga kerja/karyawan) yang semakin bermutu tinggi akan semakin besar pula. Kaitannya dengan upaya menghadapi tantangan dan peluang masa depan atau dunia kerja bagi pustakawan di lingkungan perguruan tinggi dalam era globalisasi informasi, maka tuntutan terwujudnya pustakawan yang kreatif dan inovatif mampu mendayagunakan modal intelektual (pengetahuan) tidak dapat lepas dari perubahan lingkungan. Karena perubahan lingkungan akan menuntut perubahan besar dan mendasar terhadap cara hidup dalam berbagai tatanan dunia kerja

termasuk di perpustakaan yang mencakup antara lain: para pustakawan, karyawan/tenaga kerja lainnya dan pemimpin perpustakaan yang selalu harus berjuang untuk menyesuaikan diri dengan pengaruh perubahan yang sangat pesat dan penuh ketidak pastian.

Pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang terus berkembang memerlukan pustakawan yang kreatif dan inovatif, serta terus menerus membuka diri. Pustakawan yang kreatif dan inovatif mampu mendayagunakan modal intelektual dan keterampilan dalam melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan tanggung jawabnya, akan dapat memberikan nilai lebih bagi kepentingan perpustakaan maupun bagi para pemakai di tempatnya bekerja. Hal ini berarti pustakawan selalu berupaya untuk membangun kinerja ke arah yang lebih baik dan produktif dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

5. KENDALA YANG DIHADAPI PUSTAKAWAN

Persoalannya berkaitan dengan upaya membangun dan mengembangkan kinerja pustakawan ke arah yang lebih baik adalah terkait dengan berbagai kendala atau hambatan yang dihadapinya, seperti pembinaan yang belum memadai, terbatasnya pengetahuan dan keterampilan yang mereka miliki di bidang pustakawia, terbatasnya kemampuan dalam penguasaan bahasa asing terutama bahasa Inggris, dan faktor-faktor psikologis, sehingga menyebabkan kinerja pustakawan belum maksimal. Seperti ditengarai oleh Supriyanto (1997:36), fungsi pustakawan sebagai profesi yang menangani perpustakaan belum berjalan maksimal sesuai dengan tugas-tugas yang diberikan atasannya. Salah satu indikator belum maksimalnya fungsi pustakawan adalah perolehan angka kredit yang harus dipenuhi dalam rangka kenaikan pangkat dan jabatan pustakawan. Pustakawan banyak mengeluh tentang sulitnya memperoleh

angka kredit, sehingga masih sedikit ditemui pustakawan yang naik pangkat dalam rentang waktu 4 hingga 6 tahun. Ketidakberdayaan pustakawan tersebut disebabkan oleh terbatasnya keterampilan yang mereka miliki.

Mirwansyah (1999:10-11) menyatakan bahwa secara umum perpustakaan belum memiliki sumber daya manusia yang baik dan memadai. Kenyataan di lapangan menunjukkan sebagian besar perpustakaan masih kurang memiliki karyawan yang berlatar belakang pendidikan perpustakaan, dokumentasi dan informasi (pusdokinfo). Disamping itu tidak proporsional dalam menempatkan tenaga pustakawan (profesional) antar bidang/unit kegiatan, seperti bidang sirkulasi dengan bidang pengolahan dan bidang administrasi. Pada bidang layanan banyak ditemukan tenaga yang kurang profesional atau non pustakawan, berpendidikan rendah serta kurang memiliki wawasan.

Selain faktor di atas, khususnya pada perpustakaan perguruan tinggi koleksi bahan pustaka yang dimiliki sebagian besar bahasa asing (bahasa Inggris) yang meliputi berbagai disiplin ilmu, dan penggunaannya (pemakai) terdiri dari berbagai karakteristik baik latar belakang pendidikan, sosial budaya maupun kepentingannya. Banyak pemakai menanyakan hal-hal yang bersifat spesifik dan sumbernya dalam bahasa Inggris. Tentu tidak semua pustakawan mempunyai kemampuan untuk menjawab semua pertanyaan dari pemakai secara komprehensif maupun kemampuan dalam menentukan alternatif sumber informasi lain yang diperlukan. Iskandar Sulaiman (2002:48) menyatakan bahwa kurangnya kemampuan/keahlian pustakawan, dan lemahnya prosedur serta metode kerja merupakan kendala bagi pustakawan untuk melaksanakan kegiatan jabatan pustakawan dan mendayagunakan informasi ilmu pengetahuan dan teknologi pada khususnya.

Begitu juga sejalan dengan perkembangan koleksi bahan pustaka yang dimiliki

perpustakaan perguruan tinggi pada saat ini, tidak hanya terbatas koleksi berupa bahan tercetak atau tertulis, tetapi telah dilengkapi dengan koleksi magnetik, seperti film, microfilm, slide, mikrofis, disket, flash disk, dan bentuk rekaman lainnya. Semua koleksi magnetik tersebut merupakan suatu kendala tersendiri bagi pustakawan dalam upaya pendayagunaannya.

Berkenaan dengan berbagai kendala tersebut, maka untuk menjadi pustakawan yang benar-benar ahli atau profesional dalam bidang pusdokinfo, diperlukan peningkatan kualitas diri dari pustakawan yang bersangkutan, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada pemakai secara berkualitas. Pustakawan yang profesional selain memiliki pengetahuan dan keterampilan yang luas di bidang pusdokinfo, juga harus mampu mengembangkan kinerjanya ke arah yang lebih baik.

6. UPAYA PENGEMBANGAN KINERJA PUSTAKAWAN

Kinerja atau sering disebut unjuk kerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi (Harinandja, 2002: 195). Adapun profesional bersangkutan dengan profesi yang memiliki arti pekerjaan yaitu pekerjaan yang memerlukan pendidikan dan latihan. Suatu pekerjaan disebut profesi bila memiliki ciri-ciri antara lain: (a) adanya asosiasi atau organisasi keahlian, (b) terdapat pula pendidikan yang jelas, (c) adanya kode etik, (d) berorientasi pada jasa, dan (e) adanya tingkat kemandirian (Sunarti, 1996: 31)

Dalam "Oxford English Dictionary" (1993) memberikan batasan profesi adalah sebagai "suatu pekerjaan yang menggunakan pengetahuan keahlian salah satu cabang ilmu yang diterapkan untuk kepentingan orang lain atau pada seni yang berdasarkan keahlian itu." Berikutnya "Encyclopedia of Social Science" (1972) memberikan batasan mengenai "Professions" dilihat dari ciri khasnya, yaitu "pendidikan teknik intelektual

yang diperoleh dari pelatihan khusus yang dapat diterapkan pada beberapa suasana kehidupan sehari-hari, yang memberikan ciri pembeda satu profesi.

Dari definisi-definisi diatas jika diterapkan pada kepustakawanan, dapatlah dikatakan bahwa "tugas-tugas profesional" adalah tugas-tugas pelaksanaan yang memadai yang menyangkut kemampuan mempertimbangkan secara mandiri berdasarkan pemahaman prinsip-prinsip layanan perpustakaan, pemakai publikasi dan informasi serta cara menghubungkan kedua hal itu secara mangkus. Pemahaman ini menyiratkan pengetahuan yang luas mengenai teknik dan prosedur khusus perpustakaan.

Menurut Abraham Flexner (dalam Achmad, 2001: 34), profesi paling tidak harus memenuhi 5 (lima) persyaratan sebagai berikut: (1) profesi itu merupakan pekerjaan intelektual, maksudnya menggunakan intelegensi yang bebas, diterapkan pada problem dengan tujuan untuk memahaminya dan menguasainya; (2) profesi merupakan pekerjaan saintifik berdasarkan pengetahuan yang berasal dari sains; (3) profesi merupakan pekerjaan praktikal, artinya bukan melulu teori akademik tetapi dapat diterapkan dan dipraktekkan; (4) profesi terorganisasi secara sistematis. Ada standar cara melaksanakannya dan mempunyai tolok ukur hasilnya; dan (5) profesi merupakan pekerjaan altruisme yang berorientasi kepada masyarakat yang dilayaninya bukan kepada diri profesionalisme. Sedangkan profesionalisme menunjukkan ide, aliran, isme yang bertujuan mengembangkan profesi, agar profesi dilaksanakan oleh profesional dengan mengacu kepada norma-norma, standar dan kode etik serta memberikan layanan terbaik kepada klien.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pustakawan adalah sebuah profesi. Karena pustakawan merupakan jabatan fungsional dimana kedudukannya menunjukkan tugas,

tanggung jawab, wewenang dan hak seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam suatu satuan organisasi yang dalam pelaksanaan tugasnya didasarkan pada keahlian dan/atau keterampilan tertentu serta bersifat mandiri (Perpusnas, 2003: 3). Mereka diberi hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi (pusdokinfo) di instansi pemerintah dan atau unit tertentu lainnya. Petunjuk pelaksanaannya diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 132/KEP/M.PAN/12/2002 dan Keputusan Bersama Kepala Perpustakaan Nasional RI dan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor: 23 Tahun 2003, dan Nomor: 21 Tahun 2003.

Jadi kepustakawanan merupakan ilmu dan profesi di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi. Oleh karena itu pekerjaan kepustakawanan merupakan kegiatan utama yang wajib dilaksanakan dalam lingkungan unit perpustakaan atau dokumentasi dan atau informasi, yang meliputi kegiatan pengadaan, pengolahan dan pengelolaan bahan pustaka/sumber informasi, pendayagunaan dan pemyarakatan informasi baik dalam bentuk karya cetak, karya rekam maupun multi media, serta kegiatan pengkajian atau kegiatan lain untuk pengembangan perpustakaan, dokumentasi dan informasi, termasuk pengembangan profesi (Perpusnas, 2003: 4-5).

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai suatu unit pelaksana teknis, mengemban tugas mendukung tujuan lembaga induknya, yaitu memberikan layanan kepada sivitas akademika dan masyarakat pemakai di sekitarnya, yang relevan dengan program Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Untuk mendukung tercapainya tujuan yang dicanangkan tersebut, maka perpustakaan perguruan tinggi melaksanakan fungsinya sebagai pusat

pendidikan, pusat informasi, pusat penelitian dan pusat rekreasi (UM, 2003:32).

Pada umumnya perpustakaan perguruan tinggi merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) dan secara langsung dibawah rektorat. Kepala Perpustakaan bertanggung jawab langsung kepada Rektor. Dalam Peraturan Pemerintah No.30/1990 tentang Pendidikan Tinggi disebutkan bahwa perpustakaan merupakan unsur penunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi. Dengan demikian perpustakaan merupakan komponen penting dalam mengemban tugas dan mendukung tujuan lembaga induknya, yaitu memberikan pelayanan kepada sivitas akademika dan masyarakat pemakai disekitarnya, yang relevan dengan program Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Menurut Sulistyio-Basuki (1994:52), secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah: (1) memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup pula tenaga administrasi perguruan tinggi, (2) menyediakan bahan pustaka rujukan (referens) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pascasarjana dan staf pengajar, (3) menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan, (4) menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakaian, dan (5) menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

Perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Semakin baik pelayanannya, semakin tinggi penghargaan yang diberikan kepada sebuah perpustakaan, lengkapnya fasilitas yang ada, besarnya dana yang disediakan, serta banyaknya tenaga pustakawan, tidak berarti apa-apa apabila perpustakaan tersebut tidak mampu menyediakan pelayanan yang

bermutu. Menurut Tizan Herman dan Kianta (dalam Fatimah, 2001: 27), mutu pelayanan dapat dispesifikasikan sebagai berikut: (1) kinerja pelayanan dapat diandalkan dan akurat sehingga tingkat kesalahan dapat diperkecil (reliabilitas), (2) pustakawan mampu memberikan jawaban kepada setiap permintaan dalam waktu relatif singkat (responsive), (3) setiap pustakawan harus bersikap sopan, hormat dan ramah serta mampu berkomunikasi dengan pemakai, (4) pustakawan harus mampu menciptakan pelayanan yang memiliki kredibilitas yang tinggi, (5) pelayanan harus dapat menjamin keselamatan fisik, keuangan dan bahan-bahan lain yang dianggap rahasia, (6) pustakawan harus mampu memahami menggali dan mengidentifikasi pemakai, dan (7) ruangan dan peralatan harus nyaman dan tertata dengan baik (tangible).

Pendapat di atas memberi gambaran, keberhasilan sebuah perpustakaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sangat tergantung dari mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pemakainya. Sehingga dengan mutu pelayanan yang baik, citra dan persepsi masyarakat terhadap perpustakaan juga akan semakin baik. Oleh karena itu perpustakaan bukan hanya sekedar tempat penyimpanan bahan pustaka (buku dan non buku), tetapi terdapat upaya untuk mendayagunakan agar koleksi bahan pustaka yang ada dimanfaatkan oleh pemakainya secara maksimal. Agar koleksi bahan pustaka dapat didayagunakan secara maksimal, maka bahan pustaka tidak hanya disimpan saja, tetapi harus diatur dan diorganisir secara baik, disertai pula dengan mutu pelayanan yang baik kepada pemakai. Dengan demikian tujuan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar dan sumber informasi dapat dimanfaatkan oleh pemakainya secara maksimal.

Untuk mewujudkan pelayanan perpustakaan yang bermutu tersebut, maka kemampuan pustakawan perlu ditingkatkan, baik dalam menguasai perkembangan informasi dan ilmu pengetahuan, juga kemampuan dalam seluk beluk penelusuran sumber informasi.

Di samping kemampuan di atas, pustakawan perlu memiliki kemampuan lain, seperti dikemukakan Prabowo Tjitropranoto (1995:1) antara lain: (1) memiliki kemampuan berkomunikasi sehingga dapat dengan mudah mengidentifikasi keperluan pengguna informasi, (2) dapat berbahasa asing, terutama bahasa Inggris sehingga mempermudah hubungan internasional, (3) memiliki kemampuan mengembangkan teknik dan prosedur kerja dalam bidangnya, dan (4) mampu melaksanakan penelitian di bidang perpustakaan untuk menentukan inovasi baru sebagai alternatif pemecahan masalah berdasarkan kajian, analisis atau penelitian ilmiah. Dalam upaya mengangkat profesionalitas pustakawan perguruan tinggi kaitannya dengan era globalisasi informasi, keberadaan pustakawan yang terampil dalam pelayanan serta menguasai manajemen informasi merupakan potensi yang perlu dikembangkan, sehingga perpustakaan dalam upaya memenuhi kebutuhan pemakai dapat tercapai. Untuk mewujudkan profesionalitas pustakawan tersebut, dapat dilakukan dengan pendekatan psikologis. Karena peningkatan berbagai pengetahuan dan keterampilan pustakawan tidak cukup hanya melalui proses belajar melainkan harus disertai pengembangan diri oleh individu pustakawan bersangkutan.

Toha Nursalam (1996: 130-131) mengemukakan bahwa pengembangan diri merupakan proses yang terkait dengan motivasi, sikap dan ciri-ciri kepribadian yang lain begitu juga terkait dengan profesi pustakawan. Pengembangan diri bukan semata-mata masalah latihan, meskipun latihan itu merupakan bagian yang penting dari pengembangan diri seseorang. Jadi pustakawan yang profesional dapat memberikan layanan secara teknis yang terkait dengan profesinya, seperti pelayanan CD ROM (Compact Disk Read Only Memory), Internet, Micro Fiche Reader, dan kegiatan teknis lainnya yang disesuaikan dengan kemajuan teknologi informasi yang menuntut keterampilan tertentu. Namun juga

memerlukan layanan yang dilakukan dengan sikap penuh dedikasi dan motivasi terhadap pekerjaan atau layanan yang dilakukan secara profesional.

Dengan peningkatan berbagai pengetahuan, keterampilan dan pengembangan diri tersebut, maka kemungkinan besar kinerja pustakawan dalam melaksanakan tugasnya, juga akan mengalami peningkatan. Menurut Sedarmayanti (2003:149), ada beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja atau prestasi kerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis (1994:484) bahwa human performance (kemampuan sumber daya aparatur pemerintah) terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan 'ability' (*knowledge + skill*), sedangkan faktor motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) sumber daya aparatur pemerintah dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan sumber daya aparatur pemerintah dengan terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

Perlu disadari bagi setiap pustakawan bahwa pustakawan adalah aparatur pemerintah atau abdi negara dan pelayanan masyarakat. Sehubungan hal ini untuk dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara baik dengan kinerja yang berkualitas maka setiap pustakawan senantiasa perlu meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan pengembangan diri seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang semakin pesat. Peningkatan pengetahuan, keterampilan dan pengembangan diri ini merupakan salah satu jawaban penting terhadap pengembangan pelayanan yang profesional, disamping berbagai kinerja teknis selaku seorang pustakawan.

7. PENUTUP

Dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang semakin

meningkat, menyebabkan meningkat pula kebutuhan dan tuntutan pemakai (pengguna) perpustakaan perguruan tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh para pustakawan perguruan tinggi. Kondisi tersebut merupakan peluang dan tantangan pustakawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional dalam upaya mendukung terlaksananya program tri dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Untuk mendukung terlaksananya program tersebut, maka pustakawan perguruan tinggi dituntut harus lebih profesional, berkinerja tinggi, berdisiplin dan memiliki kompetensi yang relevan di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi (pusdokinfo) melalui pengembangan ilmu pengetahuan, keterampilan dan pengembangan diri. Dengan demikian dapat mengembangkan kinerja profesional pustakawan ke arah yang lebih baik dan berkualitas dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. *Profesionalisme Pustakawanan di Era Global*. Buletin FKP2T, th VI, no 2, Januari-Desember 2011 p. 34-44. Surabaya: UPT Perpustakaan ITS. 2011.
- Davis, Keith. *Human Behavior at work Organizational*. New York: Mc.Graw Hill Inc. 1994.
-1972. *Encyclopedia of Social Science* New York: The Macmillan Co.& The Free Press. 1993
- Fatimah, Ummi. *Perpustakaan Sebagai Sarana Pendidikan dan Penelitian*. 2001.
- Buletin FKP2T, Th V, No. 1-2 Januari-Desember: p. 25-34. Jember: UPT Perpustakaan Universitas Jember. 2001
- Hariandja, Marikot Tua efendi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. 2002.
- Keban, Yeremias. T. *Pokok-Pokok Pikiran Perbaikan Sistem Manajemen SDM PNS di Indonesia*. Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik (IKAP), Vol. 8, No 2 (November 2004): p 15-32. Yogyakarta: Program Magister Administrasi Publik (MAP) Universitas Gadjah Mada. 2004.
- Kydd, Yeremias. T. *Pokok-pokok Pikiran Perbaikan Sistem Manajemen SDM PNS di Indonesia*. Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik (JAP), Vol. 8, No. 2, November 2004: p. 15-32. Yogyakarta: Program amgister Administrasi Publik (MAP) Universitas Gadjah Mada. 2004.
- Masruri, Anis. *Problematika Membangun Perpustakaan Masa Depan*. 2002.
- Media Informasi, Vol. XIII, No. 11: p. 1-9. Yogyakarta: UPT Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. 2002.
- Megaminingsih, Tri Lestari. *Mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Media Informasi, Vol. XIII, No. 3, tahun 1999: p.22-27. Yogyakarta: UPT Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. 1999.
- Mirwansyah. *Membangun Perpustakaan yang Berorientasi pada Layanan*. 1999.
- Media Informasi, vol. XIII, No. 3: p. 9-13. Yogyakarta: UPT Perpustakaan Universitas Gadjah Mada.
- Nursalam, Toha. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universuitas Terbuka, Depdikbud. 1996.
-Oxford English Dictionary New York: Oxford University Press. 1993
- Perpustakaan Nasional RI. *Pedoman Pembinaan Tenaga Fungsional*. Pustakawan. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI. 2002.
- Perpustakaan Nasional RI. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera Republik Indonesia Nomor: 132/KEP/M.PAN/12/2002 dan Keputusan Bersama Kepala Perpustakaan Nasional RI dan Kepala badan Kepegawaian negara Nomor: 23 Tahun 2003, dan Nomor:*

21. Tahun 2003. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI. 2003.
- Perpustakaan Nasional RI. Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor: 10 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI. 2003.
- Sedarmayanti. "Good Governance" (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah: Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan. Bandung: Mandar Maju. 2003.
- Sulaiman, Iskandar. *Upaya Memberdayakan Pustakawan Dalam Melaksanakan Kegiatan Fungsional Pustakawan*. Jurnal Komunikasi dan Informasi Perpustakaan "Al-Maktabah," vol. 4, No. 1, April: p. 45-53. Jakarta: Perpustakaan Utama UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 2002.
- Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 1994
- Sunarti. *Profesi Pustakawan*. Media Informasi, Vol X, no. 2-3 th 1996: 31-34. Yogyakarta: UPT Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. 1996.
- Supriyanto. *Pemberdayaan Profesi Pustakawan Media Pustakawan*, vol. IV, No. 3, September: p. 35 - 37. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI. 1997.
- Tjipropranoto, Prabowo. *Penelitian dan Sumber Daya Manusia di Bidang Perpustakaan*. Jurnal Perpustakaan Pertanian, IV (1), 1995: hal 1-9. Bogor: Pusat Perpustakaan Pertanian dan Komunikasi Penelitian. 1995.
- Universitas Negeri Malang (UM). *Materi Pengenalan Kehidupan Perguruan Tinggi (PKPT)*. Tahun 2003. Malang: Universitas Negeri Malang. 2003.
- Wirawan. *Profesi Kepustakawanan: Suatu Analisa*. Makalah disampaikan pada Rapat Kerja Pusat IPI di Mataram NTB, tanggal 21-23 Juli. 1993.