

Rekonstruksi Citra dan Eksistensi Perpustakaan: Kajian Peningkatan dan Penguatan Kualitas Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam Perspektif Manajemen

Bakhtiyar

*Jurusan Perpustakaan dan Sain Informasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
bakhtiyar.fisipuwks@gmail.com*

Abstrak

Tujuan kajian untuk mengetahui makna penting dan upaya riil terhadap penguatan dan peningkatan kualitas perpustakaan perguruan tinggi. Pendekatan menggunakan historical approach dengan metode kajian library research dan analisa secara diskriptif kualitatif serta content analysis. Observasi digunakan sebagai pelengkap untuk mendukung konstruksi teoritis. Hasil kajian adalah: (1). Arti penting peningkatan dan penguatan kualitas perpustakaan, memiliki nilai kemanfaatan antara lain; (a) aktivitas organisasi perpustakaan akan berjalan secara sinergis, (b) memiliki daya saing tinggi, (c) pelayanan pada pemakai secara cepat, tepat dan dapat. (d) kualitas layanan jasa informasi perpustakaan dapat dirasakan oleh pemustaka, (e) tingkat loyalitas pemustaka yang tinggi terhadap perpustakaan, (f) apresiasi yang positif terhadap eksistensi perpustakaan, (g) kesuksesan dalam mencapai visi dan misi perpustakaan sebagai pendukung utama dalam keberhasilan pelaksanaan Tri Dharma perguruan. (2). Realitas penguatan dan peningkatan kualitas perpustakaan dapat diwujudkan dengan menggunakan strategi khusus, yaitu: (a) perencanaan, (b) learning organization, (c). senantiasa berorientasi terhadap kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: Peningkatan dan Penguatan, Perpustakaan, Perpustakaan Perguruan Tinggi, Kualitas Perpustakaan

Pendahuluan

Eksistensi perguruan tinggi adalah sebagai candra dimuka yaitu tempat pendidikan untuk menggembleng para sarjana, sehingga posisi perguruan tinggi berada paling depan sebagai ujung tombak dalam mencetak, meningkatkan dan menghasilkan sumber daya manusia yang handal, berkualitas, kompeten dan profesional, adalah suatu realitas yang tidak dapat terbantahkan dan tidak dapat terpungkiri lagi. Perguruan tinggi sangat berperan dalam memajukan pembangunan bangsa, yang berfungsi sebagai knowledge centre dan dokumentasi sebagai sumber belajar yang dikelola secara baik, berkualitas, mudah, cepat dan tepat. Substansi inti adalah perpustakaan sebagai pusat sumber belajar pada perguruan tinggi merupakan amanah Undang-Undang No. 20 tahun 2003 tentang Sistem pendidikan Nasional pada pasal 1 butir 20, yang menyatakan bahwa pembelajaran adalah proses interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar. Disamping itu, dalam peraturan pemerintah No. 19 tahun 2005 tentang Standar Nasional pendidikan pasal 42 juga dinyatakan bahwa setiap satuan pendidikan wajib memiliki antara lain buku dan sumber belajar lainnya.

Berpijak pada peraturan perundang-undangan tersebut maka dapat diambil makna harafiahnya, bahwa disetiap satuan pendidikan khususnya lembaga pendidikan tinggi baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun pihak swasta, wajib untuk menyediakan pusat sumber belajar berupa perpustakaan sebagai pendukung proses belajar mengajar. Perpustakaan berfungsi sebagai pusat informasi akademik sekaligus menjadi jantung pendidikan dan pusat sumber belajar di perguruan tinggi mutlak diperlukan dan harus diwujudkan keberadaannya.

Sangat perlu untuk digarisbawahi dan sangat adalah bahwa satu prasyarat utama yang harus ada dan yang tidak bisa dikesampingkan oleh institusi perguruan tinggi dalam upaya meningkatkan kualitas pendidikan, serta menuju perguruan tinggi berkelas dunia *world class university* adalah pengembangan *library and information center*. Meningkatkan kualitas perpustakaan sebagai pusat informasi perguruan tinggi adalah sangat penting karena salah satu yang dipakai untuk mengukur apakah perguruan tinggi itu maju atau tidak yaitu kualitas perpustakaan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis ingin mengetahui makna penting dan upaya riil terhadap penguatan dan peningkatan kualitas perpustakaan perguruan tinggi. Pembahasan tentang peningkatan dan penguatan kualitas perpustakaan sangatlah luas pemahamannya dan banyak sudut pandang keilmuan dapat dipergunakan

sebagai alat analisa. Oleh karenanya pada pokok bahasan tulisan ini, penulis membatasi ruang lingkup pembahasan dengan menggunakan perspektif manajemen.

Kajian Pustaka/Teori

A. Penguatan Kualitas Perpustakaan Sebagai Konstruksi Citra Perpustakaan

Penguatan perpustakaan adalah serangkaian proses secara terus menerus bertahap dan berkelanjutan, yang berwujud aktivitas jangka pendek maupun jangka panjang, dalam rangka mempertahankan secara gigih reputasi dan prestasi kerja organisasi perpustakaan, agar apresiasi masyarakat terhadap citra perpustakaan semakin kokoh dan bertambah positif.

B. Peningkatan Kualitas Perpustakaan Sebagai Konstruksi Citra Perpustakaan

Peningkatan kualitas perpustakaan adalah merupakan kemampuan yang dimiliki untuk menggerakkan dan memberdayakan segala sumber daya yang ada, dengan melakukan perubahan-perubahan yang sangat mendasar terhadap paradigma, kebiasaan, norma dan nilai-nilai dalam budaya organisasi perpustakaan sesuai perkembangan jaman. Perubahan-perubahan dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pemakai, sehingga pelayanan perpustakaan yang diberikan pada pemustaka adalah pelayanan prima dengan semangat pelayanan secara cepat, tepat dan dapat. Tujuan peningkatan kualitas perpustakaan adalah adanya kualitas pelayanan jasa informasi yang pada ujungnya adalah meraih loyalitas pemustaka. Tingginya derajat loyalitas pemustaka sesungguhnya merupakan barometer yang dapat menggambarkan citra perpustakaan yang positif dalam masyarakat.

C. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Sulistyio Basuki (1993: 51-52) bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi dalam mencapai tujuannya yang dikenal dengan Tri Dharma perguruan tinggi. Secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi ialah: (a) memenuhi kebutuhan informasi masyarakat perguruan tinggi, (b) menyediakan bahan pustaka rujukan (referens pada semua tingkatan akademis, (c) menyediakan ruang baca dan belajar untuk pemustaka (d) menyediakan jasa peminjaman yang tepat untuk semua jenis pemustaka, (e) menyediakan jasa informasi aktif.

D. Kualitas Layanan

Parasuraman, et.al. (dalam James A. Fitzsimmons, 2001:16) menyatakan bahwa kualitas pelayanan suatu organisasi bisa diukur dengan ukuran-ukuran yang baku, yaitu: (1). *Tangibles*, yaitu bukti fisik kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kemampuan suatu organisasi dalam sarana prasarana fisik dan keadaan lingkungan menjadi bukti nyata pelayanan yang meliputi fasilitas fisik seperti gedung, infrastruktur, sarana dan prasarana lainnya. (2). *Reliabilitas*, atau keandalan organisasi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja sesuai dengan yang diharapkan pelanggan seperti tepat waktu, simpatik, tidak berbuat kesalahan, dan sebagainya. (3). *Responsiveness*, yaitu ketanggapan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. (4). *Assurance*, atau jaminan dan kepastian berupa pengetahuan maupun sikap sopan santun, dan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Komponennya yaitu terdiri dari komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. (5). *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang serius dan bersifat individual yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Gronroos, pada tahun 1990 menunjukkan bahwa setidaknya terdapat enam kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan, yaitu: *Pertama*, profesionalisme dan keterampilan karyawan. *Kedua*, sikap dan perilaku. *Ketiga*, fleksibilitas dan kelenturan. *Keempat*, kehandalan dan kepercayaan. *Kelima*, pemulihan atau *recovery*, dan *Keenam*, reputasi dan kredibilitas (Johnson Robert. 1995: 55). Seangkan Rogers menyatakan bahwa, faktor kunci pembentuk kapabilitas internal organisasi, dalam hal pelayanan jasa adalah sumber daya manusia yang terlibat langsung dalam pelayanan kepada pelanggan (Rogers, et.al. 1994: 14).

Dari beberapa pendapat para ahli di atas, memberikan gambaran dan penegasan serta dapat disimpulkan bahwa peran pustakawan terpenting adalah memberikan kontribusi yang sangat menunjang bagi keberhasilan pembelajaran pemustaka untuk pemanfaatan layanan jasa informasi, khususnya dalam penelusuran informasi serta dapat menunjukkan alternatif jawaban dan solusi melalui berbagai koleksi bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan.

Metode Kajian

A. Obyek dan Ruang lingkup Kajian

Obyek dan ruang lingkup kajian bertumpu pada kajian mendalam tentang content manajemen penguatan dan peningkatan kualitas perpustakaan perguruan tinggi. Pemahaman dan penguasaan manajemen penguatan dan peningkatan kualitas perpustakaan sangat penting bagi pustakawan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya. Kesuksesan dalam dunia pendidikan, sangat syarat dengan kesuksesan dalam pelaksanaan kegiatan Tri Dharma perguruan tinggi, di mana tidak pernah terlepas dengan pemanfaatan layanan jasa informasi perpustakaan.

B. Pendekatan Dan Metode Kajian

Pendekatan yang digunakan dalam kajian ini adalah pendekatan sejarah (*historical approach*), memiliki ciri yang dominan yaitu merupakan penyelidikan yang kritis, dengan menggunakan data primer yang dianggap sebagai sumber informasi primer. Metode kajian yang digunakan dalam pencarian data yang berisikan informasi penting adalah kajian perpustakaan atau studi pustaka (*library research*) dengan membaca berbagai literatur yang bersubyekkan penguatan dan peningkatan kualitas pelayanan, perpustakaan perguruan tinggi.

C. Analisis Kajian

Analisis kajian dilakukan dengan menggunakan analisa diskriptif kualitatif. Adapun sumber analisa berasal dari kajian bahan-bahan pustaka yang berisi teoritis, penelitian dan kajian bukan penelitian. *Content analysis* juga dilakukan untuk melakukan analisa terhadap makna yang terkandung dalam keseluruhan konsep penguatan dan peningkatan kualitas perpustakaan perguruan tinggi, serta aplikasinya dalam dunia kerja di perpustakaan perguruan tinggi. Observasi atau pengamatan sehari-hari di perpustakaan digunakan sebagai pelengkap untuk mendukung konstruksi teoritis, khususnya mengenai makna kualitas layanan dan perpustakaan perguruan tinggi. Kesuksesan atau keberhasilan dalam penguatan dan peningkatan kualitas perpustakaan perguruan tinggi, sesungguhnya menunjukkan gambaran dari keberhasilan dalam mengaplikasikan manajemen perpustakaan yang realistis, kreatif, inovatif, visioner dan relevan dengan perkembangan jaman. Pada akhirnya citra perpustakaan semakin positif, kuat dan kokoh dalam masyarakat.

Pembahasan

Rekonstruksi Proses Pencapaian Mutu Perpustakaan

Kualitas perpustakaan pada hakikatnya sebagai akhir dari sebuah pencapaian yang dilakukan melalui serangkaian proses, baik dalam jangka pendek, menengah dan jangka panjang. Dalam proses pencapaian tersebut banyak melibatkan berbagai unsur lainnya baik secara internal dan eksternal. Dalam proses pencapaian kualitas perpustakaan dapat digolongkan dalam tiga hal yaitu: *pertama*, mutu input perpustakaan; meliputi kecakapan pustakawan, pengelola/kepala perpustakaan, staf layanan dan administrasi. *Kedua*, mutu proses dan konteks; proses pencapaian mutu perpustakaan melalui mutu layanan, mutu koleksi dan mutu efektif serta efisiensi dalam proses penelusuran sebuah informasi, serta dukungan lembaga masyarakat. *Ketiga*, mutu *outcome*; layanan perpustakaan yang prima, memuaskan pemustaka dan kualitas koleksi sangat menunjang proses pembelajaran civitas akademiknya. Adapun Kesemua unsur tersebut saling berinteraksi, berinterelasi dan berinterdependensii antara unsur yang satu dengan yang lainnya.

Proses pencapaian mutu perpustakaan adalah adanya input yang memiliki kesiapan mental, adanya proses layanan yang didukung dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna serta menghasilkan *outcomes* yang berkualitas sebagai produk dari rangkaian proses sebelumnya. Kualitas perpustakaan perguruan tinggi harus dapat dipahami serta diinterpretasikan secara beragam karena sudut pandang dari berbagai disiplin ilmu. Secara konkret, kualitas perpustakaan dapat dipahami dan diinterpretasikan sebagai berikut: *Pertama*, sebuah perpustakaan perguruan tinggi harus mempunyai perencanaan dan memiliki tujuan yang jelas, pasti dan realistis serta berpandangan secara luas. *Kedua* adanya suatu pendekatan atau pelaksanaan evaluasi secara rutin dan bertahap yang memungkinkan *variable*-variabel penting dapat diidentifikasi, dipertimbangkan dan diukur. *Ketiga* adanya suatu kosep kerangka kerja lengkap dan baik untuk proses penyempurnaan, yang secara komprehensif meliputi komponen-komponen yang ada dan sangat berkaitan dengan sistem perpustakaan, serta memberikan ruang dan peluang bagi perubahan. Adapun beberapa strategi yang kiranya dapat diaplikasikan yaitu: Perencanaan strategis dengan menggunakan pendekatan analisis SWOT, penerapan prinsip *learning organization* sebagai bentuk pembelajaran institusi sekaligus evaluasi untuk dapat menuju perubahan-perubahan dan perbaikan, serta selalu berorientasi kepada kepuasan dan kebutuhan pemustaka dengan mempersiapkan

kualitas koleksi bahan pustaka, kualitas SDM, kualitas layanan, komitmen petugas serta dukungan dana yang cukup.

1. Rekonstruksi Perencanaan Strategis

Perencanaan adalah suatu tindakan yang ditentukan dan dilakukan untuk membuat dan meraih masa depan yang diinginkan agar lebih baik dari masa sekarang. Menurut pendapat Bryson perencanaan memiliki tiga tahapan yaitu: *Pertama*, pemikiran strategis untuk menemukan aspek visi, misi, strategi yang akan digunakan. *Kedua*, perencanaan jangka panjang untuk mengkombinasikan pemikiran intuitif dan pemikiran analitis sehingga menghasilkan proyeksi pemikiran masa depan dalam upaya mewujudkan visi, misi dan strategi. *Ketiga*, tahap perencanaan taktis yang merupakan langkah operasional sehari-hari dari suatu organisasi (Bryson. 1998:98).

Langkah selanjutnya menurut Bryson adalah analisa SWOT untuk menganalisa lingkungan internal dan eksternal. Lingkungan internal dapat dikelompokkan menjadi: (1) sumber daya yang terdiri dari sumber daya manusia, sumber daya fisik, sumber daya dana, dan sumber daya teknologi. (2) proses, (3) *output*, Sedangkan lingkungan eksternal adalah perubahan lingkungan dari sisi sosial, ekonomi, politik, maupun teknologi dan lingkungan pelanggan, pesaing, dan kerjasama (Ibid. 95-103). Analisis SWOT merupakan suatu instrumen perencanaan strategi yang biasa dan dapat dipergunakan pada dunia pendidikan, termasuk juga pada organisasi perpustakaan. Dalam hal kasus perpustakaan perguruan tinggi, faktor kekuatan, kelemahan dan peluang dapat digambarkan dan dijelaskan sebagai berikut:

- a. Kekuatan antara lain meliputi; (1). Kepemilikan koleksi bahan pustaka yang banyak dan sangat bervariasi. (2). Sistem otomasi perpustakaan (dapat diperoleh secara gratis, seperti: program Senayan). (3). Pustakawan dan pengelola perpustakaan berijazah ihnu perpustakaan dan informasi.
- b. Kelemahan antara lain meliputi; (1). Kualitas pelayanan belum optimal. (2). Minimnya upaya pemasaran jasa perpustakaan. (3). Anggaran perpustakaan kurang dari standar (kurang dari 5%) dari anggaran perguruan tinggi. (4). Rendahnya kemampuan berbahasa asing bagi pustakawan. (5). Rendahnya kemampuan menulis dan meneliti bagi pustakawan. (6). Respon pada kebutuhan *user* masih rendah. (7). Saran dan prasarana yang terbatas. (8). Minimnya pelaksanaan *user education*.

- c. Tantangan antara lain meliputi; (1). Pimpinan dan pengambil kebijakan yang tidak memahami pentingnya perpustakaan. (2). Jumlah anggota yang banyak, yakni seluruh civitas akademika perguruan tinggi yang bersangkutan. (3). Petugas layanan yang berpenampilan kaku, serta tidak ramah. (4). Beragamnya pemustaka yang terdiri atas mahasiswa, dosen, peneliti, guru besar dan sebagainya.
- d. Peluang antara lain meliputi; (1). Dana bantuan dari pemerintah dan luar negeri. (2). Melimpahnya jumlah anggota perpustakaan perguruan tinggi. (3). Pustakawan yang berpengalaman dan berijazah ilmu perpustakaan. (4). Kerja sama dengan perpustakaan lain, atau pusat sumber belajar, pusat (5). penjaminan mutu akademik dilingkungan kampus. (6). Kepemilikan sistem otomasi perpustakaan secara online. (7). Adanya pusat badan kerja sama (Pusbangker) pada tiap-tiap perguruan tinggi sebagai fasilitator dalam melakukan hubungan kerjasama antar pusat informasi, dokumentasi dan perpustakaan.

Kelemahan-kelemahan yang terdapat pada perpustakaan perguruan tinggi harus segera diupayakan pemecahannya. Promosi produk perpustakaan perguruan tinggi wajib dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan, lebih aktif dan gencar, dengan cara yang lebih kreatif dan menarik. Kualitas koleksi yang ada lebih disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka atau civitas akademika. Peluang yang ada harus dioptimalkan dan peluang dana bantuan serta kerjasama dengan lembaga lain, baik dalam maupun luar negeri harus diapresiasi dan dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Kekuatan yang sudah ada di perpustakaan perguruan tinggi harus dipertahankan bahkan ditingkatkan dan diperkuat lagi.

2. Rekonstruksi Pembelajaran Organisasi (*Learning Organization*)

Kesadaran untuk belajar terus menerus dan tidak takut dengan perubahan maupun persaingan yang terjadi, sangat membutuhkan kecermatan dalam pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi. Peluang yang ada harus ditangkap dengan cepat dan cermat, strategi harus dicanangkan dan direncanakan dengan tepat, dan promosi perpustakaan dilakukan dengan cepat, teliti, terus menerus, bertahap dan berkelanjutan. Perpustakaan perguruan tinggi harus memiliki kesiapan menghadapi dan mengatasi berbagai hambatan, tantangan maupun perubahan sosial yang terjadi. Berbagai bentuk inovasi yang ada dan telah diintrodusir ke dalam kehidupan organisasi perpustakaan harus dipertahankan sebagai syarat mutlak untuk dapat mempertahankan eksistensi organisasi perpustakaan.

Peter M. Senge berteori tentang disiplin kelima (*The Fifth Discipline*), yaitu: (1). keahlian pribadi (*personal mastery*), yaitu belajar untuk meningkatkan kualitas pribadi yang dapat mendorong semua anggota untuk mengembangkan diri mereka ke arah sasaran dan tujuan yang mereka pilih serta senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan (*change*). (2). model mental, yang dilakukan dengan cara terus melakukan perenungan, mengklarifikasi, memperbaiki gambaran dan senantiasa menyenangkan pihak lain. (3). membangun visi bersama, yaitu komitmen dalam kelompok tentang masa depan yang telah direncanakan bersama. (4). *learning organization*, yaitu mengubah keahlian berkata dan berfikir secara kolektif sehingga kelompok manusia dapat lebih mengembangkan kecerdasan dan kemampuannya. (5). berfikir sistemik (*system thinking*), yaitu suatu kekuatan berfikir untuk menguraikan atau memahami kekuatan antar hubungan yang dapat membentuk perilaku sistem (Peter M Senge. 2002: 10-11). *Learning organization* dapat dipandang sebagai pengorganisasian kreativitas, kecakapan, dan transfer pengetahuan yang selanjutnya diharapkan mampu memperbaiki perilaku sebagai penjabaran dari wawasan dan pengetahuan yang baru serta dapat membawa perubahan perilaku yang akan menuntun pada perbaikan dan peningkatan kinerja (Slater, S.F.&Narver J.C. 1995: 63-74). Perpustakaan perguruan tinggi harus berani untuk melakukan perubahan paradigma dan *cultural transformation* yakni menjadi *center information* dan *knowledge centre* yang didambakan oleh segenap civitas akademika.

3. Rekonstruksi Pelayanan Dengan Berorientasi dan berbasis Pengguna

Persaingan memperebutkan pelanggan terjadi sangat hebat dan ketat, sehingga berbagai organisasi memiliki strategi dan trik-trik tersendiri yang dianggap ampuh dan jitu. Dalam rangka menciptakan keunggulan bersaing dalam memperebutkan pelanggan diperlukan strategi bersaing yang tepat. David Osborne dan Ted Gaebler menandakan bahwa kebiasaan yang harus dikembangkan pada pelanggan adalah: (a) selalu tepat waktu. (b) selalu menindaklanjuti janji. (c) tidak mengumbar janji. (d) selalu berusaha berbuat baik lagi. (e) memberikan pilihan. (f) memperlakukan pelanggan dengan baik, serta (g) kontak langsung secara ramah (O'hara B-S.&Bolesand Johnston, M.W. 1991: 1). Sedangkan konsep berorientasi kepada pelanggan menurut Lovelock, Wirtz dan Keh harus senantiasa memberikan informasi kepada pelanggan, memberikan penawaran yang terbaik, dan mampu menyelesaikan permasalahan pelanggan yang berhubungan dengan pelayanan Christopher Lovelock dkk. 2002:157).

Berdasarkan prinsip-prinsip *Total Quality Management*, definisi kualitas yang paling bermakna adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas. Menurut Sallis tujuan dan setiap anggota dalam manajemen ini adalah menciptakan budaya mutu untuk kepuasan pelanggannya. Sedangkan Peter dan Warman menyatakan bahwa dalam *Total Quality Management* budaya organisasi yang didukung dan ditentukan oleh pencapaian kepuasan pelanggan secara terus menerus melalui sistem terintegrasi yang terdiri dari bermacam alat, teknik dan pelatihan-pelatihan (Hussaini Usman, 2006: 462-467). Jadi esensi TQM ialah cara pengorganisasian dan keterlibatan seluruh anggota organisasi, yakni setiap bagian, setiap aktifitas, setiap orang di semua level yang memiliki seperangkat prinsip, seperangkat komponen, seperangkat keuntungan dari *Total Quality Management*.

Diantara prinsip dari TQM adalah: mengutamakan kepuasan pelanggan, respek terhadap setiap orang, manajemen berdasarkan fakta dan perbaikan secara terus menerus (Lass HS. 2005:24). Sedangkan Andrew Taylor & Frances Hill mengungkapkan bahwa prinsip TQM mencakup antara lain: TQM membutuhkan komitmen dan keterlibatan semua anggota organisasi secara terus menerus, TQM membutuhkan sistem informasi yang akurat, makna pelanggan disini adalah pelanggan internal dan eksternal serta mendukung pentingnya hubungan internal para pegawai (Husain Usman. 2006: 43-49).

Dari seperangkat prinsip di atas, TQM memiliki keuntungan: (1). Memfokuskan pada pentingnya tim antar bidang dengan kombinasi staf akademik dan administrasi. (2). Menyokong perbaikan pengorganisasian secara berkelanjutan. (3). Meningkatkan tingkat kepuasan eksternal pelanggan. (4). Menghemat biaya operasional secara nyata. (5). Memperbaiki komitmen, moral, dan motivasi pegawai. (6). ebuah cara baru dalam memenej organisasi yang mengunggulkan tujuan kesamaan yang luas, akuntabel, dan keterlibatan seluruh anggota organisasi ((Husaini Usman. 2006: 45).

Perpustakaan perguruan tinggi harus mampu untuk merespon informasi dalam satu kerangka waktu (time-frime) yang tepat. Pemustaka harus dilayani dengan sebaik-baiknya. Meskipun sudah berfokus kepada pemustaka, bukan berarti institusi perpustakaan perguruan tinggi tersebut tidak membutuhkan strategi yang lengkap untuk menemukan persyaratan yang diinginkan pelanggan. Oleh karenanya pendekatan strategis harus ditentukan jauh-jauh hari dan dilakukan pada bidang pelayanan.

TQM mempunyai banyak arti, terutama, berkaitan dengan perbaikan institusi perpustakaan dengan memfokuskan kepada pelanggan

berupa pemustaka, yang dicapai melalui pengelompokan pustakawan dan staf perpustakaan dalam berbagai tingkatan di struktur organisasi perpustakaan. TQM berpandangan bahwa semua pustakawan dan staf perpustakaan berdampak pada kualitas layanan dan penyediaan informasi yang disajikan. Sistem dan proses serta perpustakaan dianggap sama tingginya dengan informasi yang disediakan, layanan yang disajikan dan output yang dihasilkan.

Agar pemustaka merasa puas terhadap jasa layanan perpustakaan, maka perpustakaan perguruan tinggi harus bekerja keras untuk dapat menjamin kualitas layanan dan penyediaan informasi. Pustakawan diwajibkan mempunyai kompetensi di bidang perpustakaan dan penguasaan ICT serta peningkatan serta pengembangannya. Program kerja harus disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka, khususnya dapat mendukung kegiatan tri dharma perguruan tinggi.

Rekonstruksi Penguatan dan Peningkatan Kualitas Perpustakaan

Peningkatan dan penguatan kualitas perpustakaan adalah tindakan yang mengacu pada pencapaian kualitas perpustakaan agar selalu melaksanakan pelayanan prima berbasis pada kepuasan pemustaka sebagai pengguna jasa layanan perpustakaan. Adapun tindakan peningkatan dan penguatan kualitas perpustakaan itu dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Pustakawan

Agar tercapainya kesuksesan dalam pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi, maka sangat dibutuhkan pustakawan yang profesional, yaitu pustakawan yang melaksanakan tugas kepustakawannya dengan kemampuan tinggi (*high proficiency*) serta dituntut mempunyai keragaman kecakapan (*various competencies*) bersifat psikologis yang meliputi tiga dimensi, yaitu *cognitive competence* (kecakapan ranah cipta), *affective competence* (kecakapan ranah rasa) dan *psychomotorik competence* (kecakapan ranah karsa) (Dreher. 2001: 30).

Strategi peningkatan kualitas pustakawan pada perpustakaan perguruan tinggi bisa dilakukan dengan melalui: (1). Rekrutmen calon pustakawan yang berijazah ilmu perpustakaan dan informasi minimal tamatan S 1. (2). Memiliki keterampilan dan penguasaan Teknologi informasi komunikasi. (3). Memberikan tugas mengikuti seminar, work shop dan pertemuan ilmiah. (4). Pemberian izin studi lanjut S2 dan S3 di dalam dan luar negeri. (5). Pelatihan pustakawan yang bekerja sama dengan Perpustakaan Nasional (6). Kunjungan atau studi banding ke perpustakaan perguruan tinggi yang lebih besar maju baik dalam maupun

luar negeri.(7). Peningkatan kompetensi berbahasa asing, minimalnya bahasa inggris. (8). Memperhitungkan rasio pustakawan dan jumlah pemustaka yang dilayani. (9). Peningkatan jumlah dan kualitas terbitan ilmiah dan penelitian bagi pustakawan.

2. Staf Perpustakaan

Selain pustakawan, perpustakaan perguruan tinggi juga sangat memerlukan adanya tenaga karyawan atau staf perpustakaan non fungsional yang profesional dan berkualitas. Djoyonegoro dan Sunadi mengemukakan beberapa ciri individu yang berkualitas, yaitu apabila memiliki sikap, perilaku, wawasan, kemampuan, keahlian, serta keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan berbagai bidang dalam sektor pembangunan (Djoyonegoro&Suryadi. 1995: 32).

Kompetensi karyawan atau staf perpustakaan perguruan tinggi perlu ditingkatkan agar sesuai dengan tuntutan tugas dimasa depan. Apabila ada rekrutmen karyawan atau staf perpustakaan perluantisipasi dengan memperediksi kecenderungan perkembangan dan perubahan ke depan. Jabatan dan tugas yang menuntut pengembangan pengetahuan dan teknologi, perlu diimbangi dengan kemampuan SDM yang berkualitas. Adapun kompetensi karyawan atau staf perpustakaan ditingkatkan lagi kualitasnya dengan diktat atau *upgrade*.

3. Pimpinan/Kepala Perpustakaan

Pimpinan harus memiliki kemampuan untuk mewujudkan tercapainya tujuan perpustakaan. Menurut Ramsden, karakteristik pimpinan atau kepala diharapkan mempunyai visi, imajinasi, integritas akademik, inspirasi, jaringan kerja, percaya diri, dan kolaborasi (P. Ramsden, tt.: 82). Seorang kepala perpustakaan perguruan tinggi harus mempunyai pandangan kedepan (*visioner*) dan mampu menciptakan kerjasama kemitraan, saling mendukung dan sharing. Guna dapat mengetahui lebih pasti pelayanan seperti apa yang harus diberikan kepada pemustaka maka setidaknya perpustakaan perguruan tinggi menggunakan metode atau pendekatan yang bisa mengukur secara langsung aspek-aspek yang penting yaitu; *Pertama*, kualitas pelayanan yang diharapkan pemustaka. *Kedua*, pelayanan yang diharapkan pemustaka. *Ketiga*, tingkat kesenjangan yang terjadi antara harapan dan kenyataan yang dihadapi pemustaka.

4. Rekonstruksi Loyalitas Pemustaka

Pemasaran adalah perang, pernyataan itu sangat didukung oleh adanya fakta bahwa terjadi semakin maraknya berbagai aktifitas

mata-mata (khususnya diperusahaan-perusahaan berskala besar) dan informasi pesaing (*marketing intelligence*). Hermawan Kertajaya menyatakan bahwa di era of choices saat ini kepuasan hanyalah proses, bukan hasil akhir. *Moving target* dari setiap *the marketing company* adalah loyalitas pelanggan (Hermawan Kertajaya, et.al., 2002: 43).

Griffin Jill menyatakan bahwa tingkat loyalitas pelanggan dapat dikelompokkan dalam tujuh tahapan, yaitu *suspect, prospect, disqualified prospect, first time customer, repeat, customers, clients, advocates* (Griffin Jill, 1995: 34-35). Dalam konteks perpustakaan perguruan tinggi tujuh tahapan bisa dijelaskan sebagai berikut: (1). *Suspects*, meliputi semua mahasiswa baru sebagai calon yang akan mendaftar sebagai anggota perpustakaan. Perpustakaan perguruan tinggi menyebut sebagai *suspect* karena yakin mereka akan menjadi anggota dan memanfaatkan sumber-sumber informasi perpustakaan. Namun belum mereka mengetahui apapun mengenai perpustakaan ataupun jasa yang ditawarkan perpustakaan. (2). *Prospect* adalah orang-orang yang memiliki kebutuhan terhadap informasi ataupun jasa tertentu dan mempunyai kemampuan untuk memperolehnya, kendatipun mereka belum melakukan transaksi dan proses pencarian informasi. Mereka telah memiliki pengetahuan tentang keberadaan perpustakaan di kampusnya dan jenis jasa yang ditawarkan, karena mereka memperoleh rekomendasi dari orang lain. (3). *Disqualified prospect*, yaitu *prospect* yang telah mengetahui keberadaan perpustakaan, barang atau jasa tertentu, tetapi mereka tidak mempunyai kebutuhan akan hal itu, atau tidak mempunyai kemampuan untuk memperolehnya. (4). *First time customers*, ialah mahasiswa baru yang mendaftar untuk pertama kalinya. Mereka menjadi pemustaka atau pengguna yang baru. (5). *Repeat customers*, yaitu mahasiswa atau pemustaka yang telah melakukan registrasi pada perpustakaan sebanyak dua kali atau lebih. (6). *Clients*, adalah pemustaka yang mampu memperoleh semua jasa yang ditawarkan dan yang mereka butuhkan. Hubungan dengan pemustaka ini sudah kuat dan berlangsung lama, yang membuat mereka tidak terpengaruh oleh daya tarik perpustakaan lain. (7). *Advocates*, adalah mereka yang mampu memperoleh seluruh informasi jasa yang ditawarkan.

Melihat tingkatan loyalitas pelanggan di atas, maka strategi yang perlu dilakukan perpustakaan perguruan tinggi dalam menggaet loyalitas pengguna adalah mengupayakan pemustaka: (1). dari *suspect* menjadi *qualified prospect*. Adapun hal yang perlu dilakukan oleh perpustakaan perguruan tinggi adalah menjawab pertanyaan: siapa sasaran perpustakaan perguruan tinggi, bagaimana memosisikan produk berupa

informasi dan jasa perpustakaan serta bagaimana menyaring *prospect* yang potensial. (2). *qualified prospect* menjadi *frist time customers*. Beberapa langkah yang perlu dilakukan perpustakaan perguruan tinggi ialah: mendengarkan segala keluhan pemustaka, mendiagnosis masalah yang dialami pemustaka, menawarkan solusi bagi permasalahan. (3). dari *repeat customers* menjadi *loyal clients*. Strategi yang perlu dirumuskan ialah: (a). Menset pengguna, sehingga mengetahui siapa pengguna terbesar, jasa informasi dan jenis koleksi yang mereka perlukan, dan mengapa mereka loyal. (b) Membuat hambatan agar pengguna tidak berpindah. Hambatan tersebut bisa berupa hambatan fisik, psikologis, maupun ekonomis. (c) Melatih dan memotivasi pustakawan dan staf perpustakaan untuk loyal. (d). Promosi yang mempunyai nilai tambah untuk perpustakaan perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi harus senantiasa membangun keunggulan kompetitifnya dengan upaya-upaya yang kreatif dan inovatif serta visioner, sehingga pada akhirnya mereka diharapkan menjadi loyal. Oleh karena itu, perpustakaan perguruan tinggi perlu melakukan identifikasi prioritas kepentingan dan keinginan pemustaka secara tepat. Sudah selayaknya perpustakaan perguruan tinggi harus mampu menyusun dan membangun kerangka berfikir yang kuat untuk mengkonstruksi dan membangun loyalitas pemustaka.

5. Bersikap Enterpreneurship

Sangat mantap apabila semua yang terlibat dalam pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi mampu bersikap *enterpreneurship*. Adapun sikap yang berhubungan dengan seorang *enterpreneur* di bagi dalam tiga kemampuan, yaitu: kemampuan berinovasi dan terbuka dengan hal-hal yang baik, sikap proaktif, berwawasan. kedepan (Sheila Slauter & Lary L. Laslie, 1997: 178). Sikap dan jiwa *enterpreneurship* harus dimiliki semua pihak yang terlibat dalam pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi. *Spirit enterpreneurship* sangat dibutuhkan dalam kondisi perubahan lingkungan yang cepat dan serba tidak menentu seperti saat ini.

6. Pendanaan

Dukungan dana untuk sektor pengembangan perpustakaan perguruan tinggi jelas sangat diperlukan dan sangat penting adanya. Tampak jelas bahwa sebagian sumber dana pengelolaan dan pengembangan perpustakaan perguruan tinggi berasal dari mahasiswa (pendaftaran anggota, wakaf, hadiah, hibah dan sebagainya). Dalam pendanaan, perpustakaan perguruan tinggi memang harus lebih kreatif

dan inovatif dalam menggali sumber dana. Bekerja sama dengan banyak kalangan harus dilakukan untuk memenuhi kekurangan dana. Misalnya mengembangkan kewirausahaan (*entrepreneurial*) dan kemampuan mencari sumber-sumber penerimaan.

7. Komitmen

Guna mencapai keberhasilan tujuan organisasi perpustakaan, berbagai strategi di atas masih memerlukan komitmen yang kuat dari pustakawan, kepala perpustakaan, maupun staf atau karyawan perpustakaan. Berdasarkan teori tujuan (*goal theory*), komitmen berpengaruh secara langsung terhadap pencapaian tujuan maupun efektivitasnya (Wayne K. Hoy and Cecil G. Miskel. 1999: 186).

Kenneth Schatz dan Linda Schatz menyatakan sebagian besar keberhasilan suatu perusahaan disebabkan adanya komitmen dari orang-orang yang ada di perusahaan tersebut (*companies attribute largely their success largely to the commitment their people*) (Kenneth Schatz&Linda Schatz. 1986: 134). Semakin kuat komitmen orang-orang yang terlibat dalam pengelolaan perpustakaan maka akan semakin luas, lapang dan mudah aplikasi serta pencapaian kualitas perpustakaan perguruan tinggi, begitu juga sebaliknya.

Penutup

Kesimpulan

1. Penguatan dan peningkatan kualitas perpustakaan merupakan kemampuan untuk menggerakkan dan memberdayakan segala sumber daya yang ada, dengan melakukan perubahan-perubahan mendasar terhadap paradigma, kebiasaan, norma dan nilai-nilai dalam budaya organisasi perpustakaan. Arti penting peningkatan dan penguatan kualitas perpustakaan, memiliki nilai kemanfaatan yang besar antara lain; (a) aktivitas organisasi perpustakaan akan berjalan secara sinergis, (b) memiliki daya saing tinggi, (c) pelayanan pada pemakai secara cepat, tepat dan dapat. (d) kualitas layanan jasa informasi perpustakaan dapat dirasakan oleh pemustaka, (e) tingkat loyalitas pemustaka yang tinggi terhadap perpustakaan, (f) apresiasi yang positif terhadap eksistensi perpustakaan, (g) kesuksesan dalam mencapai visi dan misi perpustakaan sebagai pendukung utama dalam keberhasilan pelaksanaan Tri Dharma perguruan.
2. Perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan memerlukan strategi sebagai berikut: (1). Perencanaan sebagai sebuah tindakan

yang dilakukan untuk membuat dan mencapai masa depan yang diinginkan lebih baik dari masa sekarang. (2). *learning organization* sebagai prinsip untuk tetap belajar secara terus menerus berkelanjutan serta tidak takut dengan berbagai pergeseran dan perubahan seta persaingan. (3). senantiasa berorientasi terhadap kebutuhan pengguna melalui pendekatan TQM dengan berbekal menyediakan SDM, koleksi, dan layanan yang berkualitas serta didukung oleh komitmen petugas dan dana yang cukup. Adanya upaya dan usaha tersebut, maka perpustakaan perguruan tinggi akan tampak berkualitas dan mampu melakukan perubahan kedepan, guna mensukseskan kegiatan tri dharma perguruan tinggi yaitu melaksanakan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Saran/Rekomendasi

1. Kerjasama yang baik dan sinergis, kesadaran, kerelaan dan keikhlasan semua pihak, untuk memberikan kesempatan yang luas bagi perpustakaan dan pustakawan untuk ikut terlibat dan berperan aktif dalam proses pengajaran di perguruan tinggi.
2. Pemberian ruang gerak yang lebih leluasa bagi perpustakaan dan pustakawan untuk melakukan *user education*, secara kontinue dan berkesinambungan agar dapat diperoleh hasil yaitu tercipta loyalitas pemustaka terhadap perpustakaan.

Daftar Pustaka

- Basuki, Sulistyono. (1993). Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Bryson, John M. (1998). *Strategic Planning For Public and Nonprofit organizations*. San Fransisco: Jossey Bass.
- Djoyonegoro dan Suryadi. (1995). *Peningkatan Kualitas SDM untuk Pembangunan*. Jakarta: Depdikbud.
- Dreher. (2001). *Human Resource Strategy, A Behavioral Perspective for the General Manager*. Mc Graww-Hill international Edition.
- Fitzsimmons, James A. (2001). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. McGraww-Hill International Edition.
- Hoy, Wayne K. and Miskel, Cecil G. (1999). *Educational Administration*. New York: Mc Graww Hill Inc.
- Jill, Griffin. (1995). *Customer Loyalty, How to Earn; How to Keep It*. Lexington Books, an Imprint of the Free Press.

- Kertajaya, Hermawan et.al. (2002). *Mark Plus on Strategy*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Lasa HS. (2005). *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Lovelock, Christopher., Wirtz, Jochen., and Keh, Hean Tat. (2002). *Service Marketing in Asia: Managing People, Technology and Strategy*.
- O'hara B.S., Johnston, Bolesand M.W. (1991). *The Influence of Personal Variables on Salesperson Selling Orientation*. *Journal of Personal Selling and Sales Management*. Vol. XI No. 1.
- P. Ramsden. tt. *Leading Academics*. Buckingham: *Society for Research Into Higher Education and the Open University Press*.
- Robert, Johnson. (1995). *The Determinant of Service Quality: Satisfies and Dissatisfiers*. *International Journal of Service Industry Management*. Vol.6, no. 5, h. 55.
- Rogers, et.al. (1994). *Increasing Job Satisfaction of Service Personnel*. *The journal of Service Marketing*. Vol. 8, no. 1, h. 14.
- Schatz, Kenneth and Schatz, Linda. (1986). *Managing by Influence*. New Jersey: Prentice-Hall Inc. Englewood Cliffs.
- Senge, Peter M . (2002). *The Fifth Discipline Book*. Batam: Interaksa.
- Slater, S.F. and Narver J.C. (1995). *Market Orientation dan the Learning Organization*. *Journal of Marketing*. Vol. 59 (July), h. 63-74
- Slauter, Sheila and Laslie, Lary L. (1997). *Academic Capitalism: Politics, Policies and The Enterpreneurial University*. London: *The Johnson Hopkins University Press*.
- Usman, Husain. (2006). *Manajemen, Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara.