

## STRATEGI PELAYANAN PERPUSTAKAAN UNTUK MENINGKATKAN PROFESIONALISME SDM PERPUSTAKAAN DALAM ERA GLOBALISASI

Oleh Yulia Suhartati\*

### Pendahuluan

Saat ini masyarakat sedang mengalami pergeseran dari ekonomi industri ke ekonomi informasi. Dalam ekonomi industri kapital merupakan sumber yang strategis, sedangkan informasi merupakan sumber yang strategis dalam ekonomi informasi. Pada masa global sekarang ini maupun masa mendatang informasi menjadi kekuatan yang harus diperhitungkan. Siapa saja yang menguasai ekonomi informasi dengan baik akan menjadi pemenang dalam persaingan hidup di masyarakat. Masyarakat informasi yang sedang berkembang ditandai dengan penyebaran informasi yang cepat dan tepat.

Perpustakaan merupakan lembaga yang berfungsi sebagai sumber informasi/*source of information*, khususnya informasi ilmiah yang dibutuhkan oleh siswa, guru, mahasiswa, dosen, peneliti, dan sebagainya. Melalui koleksi yang memiliki seperti buku, majalah, koran, dan jenis koleksi lainnya. Perpustakaan mendukung

pelaksanaan pendidikan/pengajaran dan penelitian.

Menyikapi permasalahan tersebut perpustakaan merasa perlu mempunyai Rencana Strategis (Renstra) maupun Rencana Operasional (Renop). Hal ini karena tantangan masa depan yang berat dan peluang era mendatang yang dipenuhi dengan persaingan keras. Renstra dan Renop Perpustakaan dibuat untuk :

1. Mengarahkan kerja dan pelayanan perpustakaan
2. Meningkatkan kinerja perpustakaan agar lebih produktif
3. Memberi pelayanan yang memuaskan kepada para pemakai perpustakaan
4. Mengantisipasi tantangan masa kini maupun masa datang
5. Memanfaatkan peluang sekarang ataupun mendatang dengan baik
6. Melaksanakan visi dan misi perpustakaan

### Sifat, tantangan, dan prinsip pelayanan

Pada saat ini, teknologi sudah sangat maju, kompetisi semakin hebat, masyarakat sudah semakin pintar dan kritis dalam menilai keberadaan perpustakaan dalam memberikan pelayanan. Maka, mau tidak mau perpustakaan harus berani dan bersedia melakukan terobosan dan perubahan agar dapat bersaing dalam era globalisasi ini. Adalah salah satu peluang yang perlu diperhatikan oleh perpustakaan, bidang pelayanan yang merupakan partisipasi langsung dalam menggaet pengguna. Hal ini karena masyarakat kita semakin maju dan semakin mengetahui hak untuk dilayani dengan sebaiknya.

Untuk menunjang hal tersebut, setiap pustakawan perlu membekali diri dengan informasi tentang kondisi lembaga perpustakannya, sehingga dapat berbicara atas nama lembaga perpustakaan dengan meyakinkan. Baik dan buruknya citra perpustakannya sangat tergantung dari sikap pustakawan dalam berkomunikasi dengan pihak lain yang terkait (*users*). Oleh karena itu, perlu usaha untuk meningkatkan kemampuan *public relation* baik dari segi sikap, pengetahuan, ataupun ketrampilan pustakawan sehingga

dapat mewakili perpustakaan apabila dibutuhkan.

Salah satu metode untuk meningkatkan sikap pustakawan dengan mengenalkan gaya kerja/budaya perpustakaan, memberikan teori motivasi dan pengenalan diri dengan metode jendela Johari. Sedangkan dalam bidang pengetahuan dapat ditempuh dengan memberikan teori dasar komunikasi, perilaku asseptif, mendengar aktif/empati serta bicara konstruktif, dan kombinasi kedua cara di atas dapat pula dipakai untuk meningkatkan ketrampilan pustakawan dalam berhadapan dengan pemakai. Proses ini penting bagi para pustakawan agar tampak profesional, siap mengatur berbagai permasalahan sehingga bias memuaskan kebutuhan pemakai. Penyiapan sarana dan informasi yang cukup atas segala tugas pustakawan merupakan faktor yang sangat esensial dalam menunjang interaksi yang sering gagal akibat para pustakawan tidak mempunyai ketrampilan yang cukup dalam berkomunikasi baik melalui surat, telepon, tatap muka dan lain-lain.

Selain di atas kita dapat pula menggunakan prinsip pelayanan sebagai prasyarat dari komunikasi pelayanan yang baik, seperti: salami dengan tulus, sopan dan pelihara

harga diri pemakai, yakinkan bahwa pustakawan memahami masalah pemakai dan siap membantu serta jangan lupa mengucapkan terima kasih dan meminta maaf yang tulus bila diperlukan.

Semua cara di atas dipakai dalam usaha memenuhi kebutuhan pemakai baik dari segi kebutuhan emosional maupun kebutuhan praktisnya. Hal ini mengingat mutu dari kualitas pelayanan itu sendiri yang didasarkan kepada kinerja peralatan dan kinerja pustakawan. Peningkatan *People Based Service* meliputi peningkatan kemampuan di lini terdepan perpustakaan (*front line*), peninjauan peraturan dan monitoring pelaksanaan pelayanan serta peningkatan sarana/prasarana agar mampu mendukung usaha peningkatan pelayanan.

Pada dasarnya sukses suatu pelayanan *People Based Service* sangat tergantung kepada aksi, reaksi, dan tingkah laku pada pelayanan, ketrampilan berkomunikasi, penguasaan informasi dan ketrampilan melaksanakan tugas pelayanan serta sikap pada saat menghadapi pemakai.

### **Mengenal dan mengatasi pemakai yang tidak puas**

Sebelum pustakawan memenuhi kebutuhan pemakai,

terlebih dahulu pustakawan harus mengetahui dengan tepat jenis dan kebutuhannya. Para pustakawan perlu memperlihatkan bahwa dia mengerti dan menaruh perhatian terhadap kebutuhan pemakai. Cara yang dapat dilakukan dengan bertanya untuk menentukan kebutuhan tersebut, dan dengarkan dengan penuh perhatian serta dapatkan informasi yang diperlukan. Kemudian simpulkan dan rundingkan kebutuhan tersebut berikut jalan keluarnya. Umumnya pemakai menyukai langkah yang efisien.

Sebenarnya ada cara lain yang dapat dipakai untuk menghindari terjadinya ketidakpuasan pemakai. Teknik ini lebih dikenal dengan sebutan "*Sepuluh Mutiara Pelayanan*" dan dapat digunakan sebagai pegangan dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap pemakai, yaitu:

1. Salam dan sambut pengunjung perpustakaan. Cara ini akan membuat pengunjung perpustakaan senang sehingga langkah anda berikutnya menjadi ringan. Sekalipun sedang sibuk, usahakan terlebih dahulu menyapa pengunjung perpustakaan baik melalui kontak mata, anggukan ataupun senyuman sesaat.
2. Jangan berikan perhatian yang terpecah kepada para pemakai.

Biarkan pemakai tahu bahwa perhatian terhadap pribadinya adalah prioritas utama anda.

3. Buat kesan baik pada 30 detik pertama, sebab 30 detik pertama ini milik pemakai bukan milik anda
4. Berlakulah secara alami, jangan dibuat-buat atau robotik. Hal ini diperlukan untuk menjaga suasana keakraban dan kehangatan terhadap pengunjung perpustakaan.
5. Berbicaralah dengan sigap dan energik. Temukanlah bahwa setiap hubungan dengan pengunjung perpustakaan sebagai suatu peristiwa yang baru dan menyenangkan.
6. Berlakulah sebagai petugas pelayanan. Jadikanlah masalah pemakai masalah anda dan jangan segan untuk meminta maaf kepada pemakai kalau keadaan memang menghendaki walaupun bukan anda yang membuat kesalahan.
7. Berpikirlah dan gunakan akal sehat. Kalau tidak menyimpang dari aturan dan tidak memerlukan pemikiran serta pengambilan keputusan yang spesifik sebaiknya digunakan ide pemakai.
8. Berikan toleransi. Sekali-kali jangan terlalu pegang teguh terhadap peraturan. Tujuan utama memang memberikan kepuasan kepada pemakai. Dalam situasi tertentu pustakawan dapat memberikan toleransi kepada pemakai, akan tetapi setelah itu harus memberi tahu kepada pimpinan anda.
9. Buatlah kesan baik pada 30 detik terakhir. Hal ini agar pustakawan atau perpustakaan anda dikenal dalam ingatan pemakai, disamping itu pemakai akan sadar bahwa ia telah menerima pelayanan yang baik.
10. Jagalah diri anda baik-baik, jangan larutkan emosi anda pada pekerjaan. Setiap orang ada saat-saat buruk. Ingat kunci sukses anda adalah dengan selalu menjaga perasaan itu dan usahakan selalu mempunyai kerangka pemikiran yang positif.

Tahap di atas perlu dilakukan mengingat bahwa kategori pemakai itu terbagi atas dua kelompok yaitu, pemakai yang puas dan yang tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **Manfaat pelayanan terbaik**

Pelayanan terbaik pada pemakai perpustakaan mempunyai manfaat positif bagi pemakai dan petugas pelayanan serta perpustakaan. Bagi para pemakai, rasa puas karena terpenuhinya kebutuhan praktis dan emosionalnya

(merasa dihargai dan dianggap orang penting, dan interaksi lebih efektif. Sedangkan bagi petugas pelayanan ialah bahwa petugas lebih menikmati pekerjaannya, lebih percaya diri karena reaksi pemakai yang puas. Untuk perpustakaan sendiri, sangat banyak manfaatnya dengan memberikan pelayanan terbaik, seperti:

1. kepercayaan masyarakat (pemakai) meningkat, sehingga citra perpustakaan makin lama makin baik
2. secara finansial perpustakaan berkembang karena secara tidak langsung pemakai akan mengoptimalkan prasarana yang ada (misalnya banyak koleksi yang dimanfaatkan/difotokopi)
3. pelayanan yang baik merupakan biaya promosi yang murah
4. daya tarik bagi pengunjung yang baru

### Hakekat Profesionalisme

Negara-negara maju di dunia telah lama mengintensifkan peningkatan profesionalisasi dalam segala aspek kehidupan, yang oleh Beldstein (1978) menyebutnya gejala ini sebagai "*the culture of professionalism*". Budaya seperti ini di Indonesia baru terlihat beberapa tahun terakhir terutama dalam bidang: industri, rekayasa, hukum,

perbankan, maupun dalam bidang manajemen dan pendidikan (Fattah, H., 1996).

Hoy dan Miskel (1985), merumuskan 6 ciri profesional yaitu

1. Berdasarkan pada keahlian teknikal yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan, dan praktek yang intensif
2. Memberikan pelayanan kepada klien
3. Adanya norma-norma hubungan antara tenaga profesional klien, misalnya bersikap obyektif, impersonal, dan tidak memihak
4. Orientasi acuan kelompok antar anggota
5. Memiliki struktur kontrol yang kuat terhadap kinerja
6. Memiliki kode etik yang memandu aktivitas-aktivitasnya

Profesional menurut Wardiman Djoyonegoro, (1996), secara umum bahwa standar kemampuan profesional yang dibutuhkan sektor industri di Amerika, Inggris, Australia dan Selandia Baru ditekankan pada 7 kompetensi, yaitu :

1. Kemampuan untuk mengumpulkan, menganalisis dan menyusun informasi
2. Kemampuan untuk berkomunikasi
3. Kemampuan untuk merencanakan dan mengorganisir kegiatan

4. Kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain dalam suatu tim kerja
5. Kemampuan untuk menggunakan teknik dan logika matematika
6. Kemampuan memecahkan masalah
7. Kemampuan untuk memanfaatkan teknologi

Dengan demikian dapat dipahami bahwa budaya profesionalisme merupakan kebiasaan berfikir dan bertindak sekelompok masyarakat modern dengan mengorganisasikan perilakunya dimana mereka berada atau bekerja.

Dari uraian tersebut di atas mau tidak mau, suka tidak suka, siap tidak siap kita (pustakawan) segera masuk dalam sistem perdagangan bebas Pada masa global sekarang ini maupun masa mendatang informasi menjadi kekuatan yang harus diperhitungkan dalam tahun globalisasi. Namun pustakawan dengan "tenang"nya menanti kedatangan tahun tersebut.

Dalam era globalisasi timbul berbagai kecenderungan yang berpengaruh terhadap kualitas sumberdaya manusia di masa depan. Kecenderungan ini dapat terlihat dengan adanya paradigma baru, yaitu keunggulan komparatif (tenaga kerja

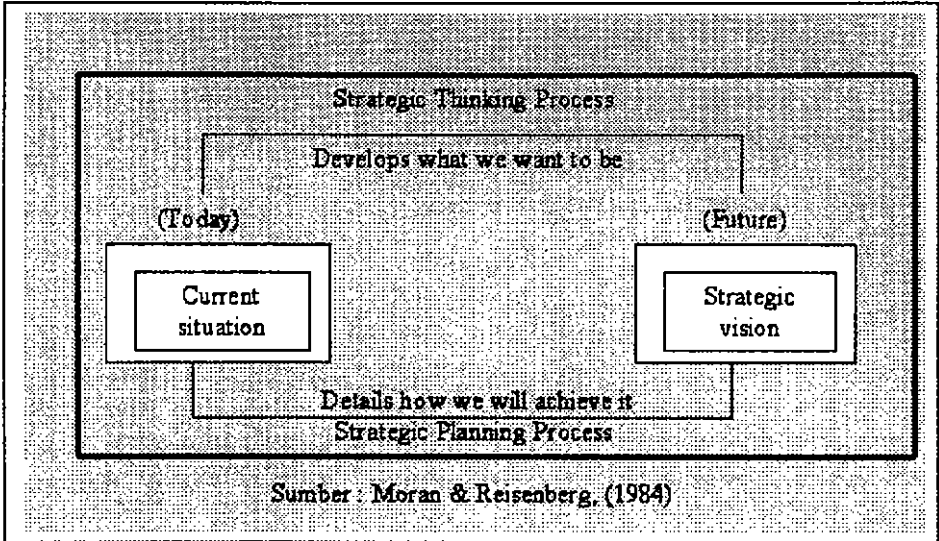
banyak dan murah, sumber kekayaan alam yang melimpah dan sebagainya) tidak lagi bisa memberi kepastian bagi kemajuan dan keunggulan kompetitif. Paradigma baru justru merujuk pada asumsi bahwa hanya bangsa-bangsa yang memiliki keunggulan kompetitif yang mengandalkan diri pada sumberdaya manusia yang berkualitas dan menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi yang akan berhasil meraih kemajuan dalam situasi global yang penuh dengan persaingan ketat.

Salah satu tolok ukur kualitas sumberdaya manusia dapat dilihat dari tingkat pendidikannya. Namun pada kenyataannya dari segi kualitas sumber daya manusia perpustakaan kita masih memprihatinkan. Berdasarkan data statistik Pustakawan di Indonesia tahun 2004, pendidikan formal sebagian besar pustakawan adalah lulusan SMA (1.049 orang). Oleh karena itu, dari sekitar 2.585 orang Pustakawan di Indonesia hanya 30% yang bisa diyakini profesional, produktif, dan berkualitas. Selebihnya masih perlu dibina dan ditingkatkan kualitas dan profesionalitasnya ([www.pnri.go.id](http://www.pnri.go.id))

Selanjutnya dengan rendahnya tingkat pendidikan sumber daya manusia perpustakaan dapat berpengaruh terhadap

kemampuan daya saing. Oleh sebab itu, untuk memenangkan persaingan global diperlukan usaha yang berkelanjutan dengan menciptakan budaya profesionalisme yang handal.

strategi dalam peningkatan profesionalisme tenaga kerja sebagai berikut:



Cara untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas yaitu melalui sistem rekrutmen, disamping juga pengembangan kompetensi melalui pelaksanaan pendidikan dan pelatihan terhadap para pegawai yang sudah ada.

### Strategi peningkatan profesionalisme SDM perpustakaan

Sekedar perbandingan, perlu dilihat bagaimana strategi peningkatan profesionalisme sdm bidang lain. Sekedar contoh adalah

perikanan bertolak pada logika berpikir perencanaan strategis oleh Moran and Reisenberg, (1984)

Kenyataan menunjukkan, bahwa lemahnya kualitas tenaga kerja dalam penguasaan IPTEK perikanan, akan menjadi ancaman bagi percepatan pembangunan industri perikanan. Sebagaimana diketahui dalam era globalisasi yang melanda dunia akan terjadi pergeseran nilai dari penjajahan politik beralih ke bentuk "science and technology imperialism". Keunggulan Jepang dan Amerika

dalam bidang *science* dan *technology* menyebabkan ketergantungan negara-negara berkembang terhadap kedua negara tersebut sangat tinggi. Dengan demikian kedua negara tersebut dapat mendikte berbagai kepentingan negara lain yang dapat merugikan kepentingan nasionalnya. Bahkan perdagangan Indonesia dalam beberapa tahun terakhir ini, masih saja tergantung dengan Singapura karena keunggulannya, menguasai sektor industri jasa dan pelayanan, termasuk jalur pemasaran Industri Perikanan Indonesia. Sedangkan Thailand yang penguasaan iptek perikanannya lebih unggul dari Indonesia, juga telah mengeksport tenaga kerja mereka ke Industri pengolahan hasil-hasil perikanan Indonesia.

Fenomena yang sangat memprihatinkan khususnya kualitas sumberdaya manusia perpustakaan, hendaknya diantisipasi dengan mengadakan "reformasi yang berkelanjutan" tentang pengelolaan pendidikan perpustakaan, maupun penyempurnaan berbagai instrumen lainnya yang kurang mendukung bagi peningkatan kesejahteraan pustakawan. Oleh sebab itu, paradigma pembangunan perpustakaan mendatang hendaknya lebih berorientasi pada "keunggulan kompetitif" dalam merebut pangsa pasar global, serta mengupayakan

agar visi dan strategi sasaran pembinaan dilaksanakan dalam iklim kondusif guna terwujudnya *Perpustakaan Global*. Kecenderungan tersebut di atas, hendaknya diantisipasi dengan menciptakan pusat informasi global, dalam rangka peningkatan profesionalisme pustakawan pada bidang perpustakaan.

Beberapa hal yang dapat dilakukan dalam upaya meningkatkan profesionalisme SDM perpustakaan di masa datang sebagai berikut :

1. Berupaya meningkatkan mutu luaran perguruan tinggi (program sarjana dan diploma perpustakaan) sebagai tenaga pemikir dan *upper middle worker*
2. Meningkatkan dan memperluas peran perpustakaan, dan institusi terkait untuk menambah keterampilan pustakawan
3. Meningkatkan dan memupuk rasa kecintaan pada profesi pustakawan, sebagai bagian utama dari profesionalisme
4. Menciptakan kebijaksanaan ketenagakerjaan yang kondusif agar dapat merangsang tumbuhnya SDM yang mandiri
5. Memperluas kerjasama regional, nasional maupun internasional dalam memacu kemampuan sumberdaya manusia dalam bidang perpustakaan

## Penutup

Semua uraian di atas akan lebih berhasil, apabila mampu memandang manusia sebagai asset utama untuk mencapai kemajuan perpustakaan. Di samping selalu berusaha meningkatkan kualitas dan di samping menumbuhkan budaya organisasi yang kuat dan mendukung terbentuknya keunggulan bersaing dalam meningkatkan produktivitas sumberdaya perpustakaan. Bukankah sistem manajemen yang baik adalah sistem yang lebih menekankan pada kemampuan untuk memacu SDM sebagai anggota organisasi untuk dapat memberikan hasil dan pelayanan terbaik, tidak hanya proses penguasaan administrasinya saja. Tugas ini yang tidak mudah buat kita semua apabila menginginkan perpustakaan di Indonesia sejajar dengan negara maju.

Profesionalisme SDM perpustakaan ditunjukkan dari perilaku pustakawan yang memberikan pelayanan perpustakaan berdasarkan standar pelayanan, mandiri, bertanggung jawab, dan senantiasa mengembangkan kemampuan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan.

Dalam era globalisasi peningkatan mutu manusia khususnya pustakawan merupakan tuntutan pembangunan yang tidak dapat dielakkan lagi. Pustakawan

selain dituntut meningkatkan mutu layanan perpustakaan yang memadai dan juga harus dapat mengikuti perkembangan IPTEK di bidang perpustakaan.

Masalah utama yang di hadapi dalam pengembangan perpustakaan adalah rendahnya tingkat kualitas sumberdaya manusia. Kecenderungan ini menuntut kita agar lebih proaktif dalam meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia dalam bidang perpustakaan. Hanya dengan tingkat kemampuan profesionalisme yang handal, dapat mempengaruhi budaya pustakawan dari sistem pengelolaan informasi yang tradisonal menuju sistem pengelolaan yang lebih modern.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bledstein, B.J., 1978. *The Culture of Profesioalism*. New York: W.W.Norton & Company.
- Djoyonegoro, W., 1996. *Visi dan Strategi Pembangunan Pendidikan untuk tahun 2020: Tuntutan Terhadap Kualitas*, Jakarta. Depdikbud.
- Hoy, W.K., and Miskel., 1987. *Educational Administration*. New York, Random House.
- Moran and Reisenberg., 1984. *The Global Challenge*, McGraw Hill Book Company, London.

---

\* Pustakawan Universitas Gadjah Mada