

## Membangun Citra Perpustakaan Perguruan Tinggi

Oleh : Dra. Panti Astuti

Pustakawan Madya pada Perpustakaan Universitas Sumatera Utara  
bambangwpramono@gmail.com

### Abstrak

Peningkatan citra yang berskala menengah, dapat kita lihat dari beberapa perpustakaan perguruan tinggi mulai dari pembangunan *website* perpustakaan sampai dengan membenahi koleksi dan ruangan. Pada era tahun 1980 dan 1990 konsep perpustakaan tersebut dianggap tabu atau bahkan tidak boleh/tidak diperkenankan adanya makanan atau minuman yang ada di dalam perpustakaan karena dapat mendatangkan hama tikus sehingga dapat merusak koleksi. Saat ini juga telah ada penggabungan ruang perpustakaan dengan *home theater*, sehingga masuk ke gedung perpustakaan dapat disuguhi film-film yang menarik, dan lain sebagainya. Perbaikan citra perpustakaan perguruan tinggi sebagai institusi yang profesional dalam memberikan layanan informasi bagi *campus community* akan membuka cakrawala berpikir mereka (*campus community*) bahwa perpustakaan dapat dijadikan sebagai sarana alternatif pembelajaran mandiri. Beberapa pendekatan manajemen digunakan sebagai strategi perbaikan citra perpustakaan. Strategi tiga pilar citra utama yang dikemukakan di atas, memberikan alternatif berpikir untuk mengembangkan perpustakaan menjadi sebuah pusat informasi yang modern dan profesional.

**Kata Kunci:** Citra, Mutu dan Perencanaan Perpustakaan

### Abstract

*Improved image of medium scale, we can see from some of the college library ranging from the construction of the library website up to reorganize the collection and the room. In the era of the 1980s and 1990s the concept of a library is considered taboo or even not allowed any food or drink in the library because it can bring in the rat, which can damage the collection. Currently there have also been merging a library room with a home theater, so it went into the library building can be treated to interesting movies, and so forth. Image enhancement college library as a professional institution in providing information services to the campus community will open up the minds of their (campus community) that the library can be used as an alternate means of independent learning. Some management approach is used as a strategy to improve the image library. Strategy three pillars of the main image presented above, provide an alternative thinking to develop the library into a modern information center and professional.*

**Keywords:** Image, Quality and Planning Library

## Pendahuluan

Citra merupakan seperangkat kesan atau *image* di dalam pikiran pemakai terhadap sesuatu objek. Sedangkan citra suatu perpustakaan dapat dikatakan sebagai suatu pandangan yang diberikan masyarakat tentang sebuah institusi perpustakaan. Misalnya Perpustakaan Universitas Airlangga dengan kekuatannya di bidang *e-library*, maka seorang pemakai lebih dulu akan memikirkan produk layanan apa yang dapat memenuhi kebutuhannya sebelum ia memilih produk layanan yang tersedia di perpustakaan lain. Setiap perpustakaan selalu memperoleh kesan atau *image*, baik yang positif maupun negatif dari berbagai pihak yang selalu berhubungan. Hal ini merupakan konsekuensi logis, mengingat dalam segala aktivitasnya perpustakaan selalu berhubungan dengan berbagai pihak, khususnya dengan

pemakai perpustakaan. Jadi dengan sendirinya pihak yang berkepentingan akan selalu mengamati keberadaan perpustakaan tersebut agar tidak merugikan pemakainya. Seringkali dapat kita lihat sebagai misal bahwa pemakai perpustakaan diperlakukan dengan kasar, hal ini akan memberikan efek atau kesan negatif pada citra perpustakaan. Oleh karena itu setiap perpustakaan diharapkan mampu memberikan citra yang positif agar selalu sukses dalam berinteraksi dengan masyarakat lingkungannya. Citra yang negatif dapat memperlemah serta merusak strategi yang telah dibangun secara efektif. Sedangkan citra yang positif bisa didapatkan dengan mengkomunikasikan keunikan dan kualitas terbaik yang dimiliki perpustakaan itu kepada pemakainya.

### **Proses Pencapaian Mutu Perpustakaan**

Mutu perpustakaan pada hakikatnya memang tidak bisa dirumuskan secara mutlak, karena rumusnya akan tergantung pada seberapa luasnya perspektif yang hendak dijangkau dan siapa yang hendak merumuskannya. Namun mutu perpustakaan sering kali dirumuskan sebagai akhir dari sebuah pencapaian yang dilakukan melalui serangkaian proses, baik dalam kegiatan jangka pendek maupun jangka panjang. Bahkan dalam proses pencapaian tersebut melibatkan berbagai unsur lainnya secara internal dan eksternal. Serangkaian proses pencapaian mutu perpustakaan dapat dispesifikasikan dalam tiga hal, diantaranya: *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 dan masyarakat. *Ketiga*, mutu *outcome*; layanan perpustakaan yang prima, memuaskan dan koleksi yang bermutu serta sangat menunjang terhadap proses pembelajaran civitas akademiknya.

Secara konsep, kesemua unsur tersebut saling berinteraksi dan ketergantungan antara yang satu dengan yang lainnya. Ketiga dimensi penentu mutu perpustakaan secara fundamental merupakan suatu *setting* dari perpustakaan yang mencerminkan kualitas proses dan *outcomes*. Oleh karena itu rangkaian logis (*logical sequence*) 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. Apakah mutu perpustakaan bisa dirumuskan seperti itu? Jawabnya bisa. Mengingat bahwa mutu perpustakaan perguruan tinggi dipahami dan diinterpretasikan secara beragam. Namun secara

konkret, mutu perpustakaan dapat dipakai dan diinterpretasikan dengan beberapa hal; *pertama*, sebuah perpustakaan perguruan tinggi harus merencanakan dan memiliki tujuan yang jelas, pasti dan berpandangan secara luas. *Kedua* adanya suatu pendekatan pengukuran atau pelaksanaan evaluasi secara rutin yang memungkinkan variabel penting dapat diidentifikasi, dipertimbangkan dan diukur. *Ketiga* adanya suatu kerangka kerja untuk proses penyempurnaan, yang secara komprehensif meliputi komponen-komponen yang berkaitan dengan sistem perpustakaan dan memberikan peluang bagi perubahan. Dengan demikian, maka sebagai langkah awal dalam meningkatkan mutu perpustakaan perguruan tinggi harus diupayakan suatu strategi agar tujuan-tujuan yang direncanakan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Beberapa strategi berikut kiranya dapat diaplikasikan yaitu: perencanaan strategis dengan pendekatan analisis SWOT, penerapan prinsip *learning organization* sebagai bentuk pembelajaran institusi sekaligus evaluasi menuju perubahan dan perbaikan, serta berorientasi kepada kepuasan dan kebutuhan pemustaka dengan mempersiapkan kualitas koleksi, kualitas SDM, kualitas layanan, komitmen petugas serta dukungan dana yang cukup.

### **Perencanaan Strategis**

Perencanaan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk membuat masa depan yang diinginkan lebih baik dari masa sekarang. Menurut Bryson perencanaan memiliki tiga tahapan: *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. Setelah selesai analisa visi, misi maupun mandat, 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. Analisis SWOT merupakan instrumen perencanaan strategi yang biasa dipergunakan pada dunia pendidikan, termasuk juga perpustakaan didalamnya. Dengan menganalisis kekuatan dan kelemahan perpustakaan, akan didapatkan peluang untuk mengatasi ancaman dan meminimalkan kelemahan. Dalam hal ini sekedar sebagai pandangan, untuk kasus perpustakaan perguruan tinggi misalnya, faktor kekuatan, kelemahan dan peluang bisa digambarkan antara lain sebagai berikut:

### a. Kekuatan

- Kepemilikan koleksi yang banyak
- Sistem otomasi perpustakaan (dapat diperoleh secara gratis, seperti : program Senayan).
- Pustakawan dan pengelola berijazah ilmu perpustakaan dan informasi.

### b. Kelemahan

- Kualitas pelayanan belum optimal
- Minimnya upaya pemasaran jasa perpustakaan.
- Anggaran perpustakaan kurang dari standar (kurang dari 5%) dari anggaran perguruan tinggi.
- Rendahnya kemampuan berbahasa asing bagi pustakawan
- Rendahnya kemampuan menulis dan meneliti bagi pustakawan
- Respon pada kebutuhan *user* masih rendah
- Sarana dan prasarana yang terbatas.

### c. Tantangan

- Pimpinan dan pengambil kebijakan yang tidak memahami pentingnya perpustakaan
- Jumlah anggota yang banyak, yakni seluruh civitas akademika perguruan tinggi yang bersangkutan.
- Petugas layanan yang berpenampilan kaku, serta tidak ramah.
- Beragamnya pemustaka yang terdiri atas mahasiswa, dosen, peneliti, guru besar dan sebagainya.

### d. Peluang

- Dana bantuan dari pemerintah dan luar negeri
- Melimpahnya jumlah anggota perpustakaan perguruan tinggi
- Pustakawan yang berpengalaman dan berijazah ilmu perpustakaan
- Kerja sama dengan perpustakaan lain, atau pusat sumber belajar, pusat penjaminan mutu akademik dilingkungan kampus.
- Kepemilikan sistem otomasi perpustakaan secara *online*.
- 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 secara umum terdapat pada perpustakaan perguruan tinggi haruslah segera diupayakan jalan keluarnya. Upaya memasarkan produk perpustakaan perguruan tinggi bisa lebih gencar dilakukan dengan cara yang lebih kreatif dan menarik. Pencarian dana juga harus dilakukan dengan lebih kreatif tidak semata-mata mengandalkan bantuan dari pemerintah. Pelayanan lebih ditingkatkan disemua segmen dan lini. Koleksi yang ada lebih disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka utama atau civitas akademika. Kemampuan meneliti, menulis dan berbahasa asing dapat ditingkatkan dengan diklat ataupun kursus jurnalistik dan bahasa asing. Serta keterbatasan sarana dan prasarana diupayakan dengan mencari bantuan hibah, dan sebagainya. Peluang yang ada diperpustakaan perguruan tinggi hendaknya dioptimalkan untuk mengatasi kelemahan. Apa yang menjadi penyebab meningkatnya animo mahasiswa ataupun masyarakat berkunjung dan mempergunakan jasa perpustakaan bisa dijadikan bahan evaluasi.

Peluang dana bantuan dan kerjasama dengan lembaga lain baik dalam maupun luar negeri harus diapresiasi dan dimanfaatkan se-efektif mungkin. Kekuatan yang sudah ada di perpustakaan perguruan tinggi haruslah dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi. Tantangan juga harus diantisipasi dengan berbagai usaha.

### **Learning Organization**

Perpustakaan perguruan tinggi haruslah mau belajar terus menerus berkelanjutan dan tidak takut dengan perubahan dan persaingan, seperti kata pepatah *If you don't change you die*. Oleh karena itu dibutuhkan kejelian dalam mengelola perpustakaan perguruan tinggi. Peluang harus ditangkap dengan cermat, strategi harus dicanangkan, dan promosi perpustakaan harus dilakukan dengan cepat dan teliti. Untuk itu institusi perpustakaan perguruan tinggi harus dikondisikan untuk siap menghadapi berbagai tantangan. Tantangan dijadikan sebuah peluang. Inovasi harus terus berjalan karena belajar atau *learning* bagi suatu institusi adalah syarat mutlak untuk mempertahankan eksistensi dan menaikkan mutu organisasi perpustakaan.

Peter M. Senge berteori tentang disiplin kelima (*The Fifth Discipline*), yaitu: *pertama*, keahlian pribadi (*personal mastery*), yaitu belajar untuk meningkatkan kualitas pribadi yang mendorong semua anggota untuk mengembangkan diri mereka ke arah sasaran dan tujuan yang mereka pilih serta senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan (*change*). *Kedua*, model mental, yang dilakukan dengan terus melakukan perenungan, mengklarifikasi, memperbaiki gambaran dan senantiasa menyenangkan pihak lain. *Ketiga*, membangun visi bersama, yaitu komitmen dalam kelompok tentang masa depan yang

direncanakan bersama. *Keempat, learning organization*, yaitu mengubah keahlian berkata dan berfikir secara kolektif sehingga kelompok manusia dapat lebih mengembangkan kecerdasan dan kemampuannya. *Kelima*, berfikir sistemik (*system thinking*), yaitu suatu kekuatan berfikir untuk menguraikan atau memahami kekuatan antar hubungan yang membentuk perilaku sistem. Para ahli manajemen modern melihat *learning organization* 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.

### **Berorientasi Pengguna**

Dalam rangka menciptakan keunggulan bersaing dalam strategi bersaing, 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. 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.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna perpustakaan bisa melakukan survey dan mendata semua keluhan yang dirasakan pelanggan. Masukan-masukan dari pelanggan juga bisa dilakukan dengan survey. Menurut prinsip-prinsip *Total Quality Management*, definisi kualitas yang paling bermakna adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas. Menurut Sallis tujuan dari 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. 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.

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. Dari seperangkat prinsip di atas, TQM memiliki keuntungan: *pertama*, memfokuskan pada pentingnya tim antar bidang dengan kombinasi staf akademik dan administrasi. *Kedua*, menyokong perbaikan pengorganisasian secara berkelanjutan. *Ketiga*, meningkatkan tingkat kepuasan eksternal pelanggan. *Keempat*, Menghemat biaya operasional secara nyata. *Kelima*, memperbaiki komitmen, moral, dan motivasi pegawai. *Keenam*, sebuah cara baru dalam memmanage organisasi yang mengunggulkan tujuan kesamaan yang luas, akuntabel, dan keterlibatan seluruh anggota organisasi. Misi utama manajemen ini adalah kepuasan pelanggan. Semua organisasi yang ingin mempertahankan keberadaannya harus berobsesi pada mutu. Mutu harus sesuai dengan yang dipersyaratkan pelanggan.

Mutu adalah keinginan pelanggan bukan keinginan institusi perpustakaan. Tanpa layanan dan penyediaan informasi yang bermutu serta sesuai dengan keinginan pemustaka, maka perpustakaan perguruan tinggi boleh jadi hanya tinggal namanya saja. Jadi institusi perpustakaan perguruan tinggi harus mempunyai mekanisme tentang tempat yang umumnya menentukan kebutuhan dan persepsi pemustaka. Kemudian institusi perpustakaan perguruan tinggi harus mampu merespon informasi ini dalam satu kerangka waktu (*time-frime*) yang tepat. Karena pemustaka adalah raja yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya. Meskipun suatu perpustakaan perguruan tinggi sudah berfokus kepada pemustaka atau pengguna, hal itu bukan berarti institusi tersebut tidak membutuhkan strategi yang lengkap untuk menemukan persyaratan yang diinginkan pelanggan.

Dalam hal ini perpustakaan perguruan tinggi akan berhadapan dengan tantangan yang lebih berat dalam berhubungan dengan pemustaka eksternal karena harapan mereka bermacam-macam, dari latar belakang dan kepentingan yang berbeda, bisa jadi malah keinginan mereka saling berbenturan satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu pendekatan strategis harus dilakukan. Akan tetapi juga bukan berarti pemustaka internal dilupakan karena setiap orang dalam suatu perpustakaan bukan hanya seorang penyalur (*supplier*) tetapi juga seorang pemustaka bagi yang lainnya serta harus tetap diperhatikan. Kegiatan mencari akar persoalan, dan memilih solusinya kemudian mengimplementasikan perbaikan yang dilakukan oleh semua pustakawan ini biasanya didukung oleh tim pengembangan yang memfokuskan

kepada tujuan perpustakaan. 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 dari perpustakaan dianggap sama tingginya dengan informasi yang disediakan, layanan yang disajikan dan *output*-nya. Agar pemustaka merasa puas, perpustakaan perguruan tinggi bekerja keras menjamin mutu layanan dan penyediaan informasi setidaknya dalam tiga hal, yaitu pustakawan, program kerja dan proses (fasilitas atau sarana dan prasarana penunjang kegiatan layanan, penyediaan informasi berbasis TI, sarana belajar bagi pemustaka yang nyaman dan sebagainya). Pustakawan harus mempunyai kompetensi yang kuat dibidang perpustakaan dan pengembangannya. Program kerja harus disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka, khususnya menunjang dan mendukung kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan suatu organisasi bisa diukur dengan ukuran-ukuran yang baku, yaitu antara lain:

- *Tangibles*, yaitu bukti fisik kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kemampuan suatu organisasi dalam sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan menjadi bukti nyata pelayanan yang meliputi fasilitas fisik seperti gedung, infrastruktur, sarana dan prasarana lainnya.
- *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.
- *Responsiveness*, yaitu ketanggapan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- *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.



- *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka

Pustakawan adalah orang yang berperan sebagai *frontliners* yang melakukan kegiatan pelayanan langsung kepada pemustaka. Peran kontributif pustakawan sangat menunjang keberhasilan pembelajaran pemustaka, khususnya dalam penelusuran informasi serta menunjukkan alternatif jawaban dan solusi melalui berbagai koleksi yang ada.

### 1. Pustakawan

Penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi yang baik tidak mungkin terlaksana jika tidak tersedia pustakawan yang memiliki perilaku (pengetahuan, keterampilan, dan sikap) yang baik guna membantu suksesnya pelaksanaan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Artinya pustakawan yang profesional adalah pustakawan yang melaksanakan tugas kepustakawannya dengan kemampuan tinggi (*high proficiency*) serta dituntut mempunyai keragaman kecakapan (*various competencies*) yang bersifat psikologis yang meliputi tiga dimensi, yaitu *cognitive competence* (kecakapan ranah cipta), *affective competence* (kecakapan ranah rasa) dan *psychomotorik competence* (kecakapan ranah karsa). Strategi peningkatan mutu pustakawan pada perpustakaan perguruan tinggi bisa dilakukan dengan:

- Rekrutmen calon pustakawan yang berijazah ilmu perpustakaan dan informasi.
- Memiliki keterampilan komputer
- Pemberian izin studi lanjut S2 dan S3 di dalam dan luar negeri.
- Pelatihan pustakawan yang bekerja sama dengan Perpustakaan Nasional
- Kunjungan atau studi banding ke perpustakaan perguruan tinggi yang lebih besar dan maju baik dalam maupun luar negeri.
- Peningkatan kompetensi berbahasa asing, minimalnya bahasa Inggris.
- Memperhitungkan rasio pustakawan dan jumlah pemustaka yang dilayani.
- Peningkatan jumlah dan kualitas terbitan ilmiah dan penelitian bagi pustakawan.

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai organisasi jasa nirlaba yang bertugas membantu pelaksanaan Tri Dharma Perguruan tinggi sudah seharusnya menyediakan sumber daya manusia yang bekerja secara profesional.

### 2. Staf Perpustakaan

Selain pustakawan, perpustakaan perguruan tinggi juga memerlukan tenaga karyawan atau staf perpustakaan non fungsional yang profesional dan berkualitas. Beberapa ciri individu yang berkualitas, yaitu apabila memiliki sikap, perilaku, wawasan, kemampuan,

keahlian, serta keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan berbagai bidang dalam sektor pembangunan. Kompetensi karyawan atau staf perpustakaan perguruan tinggi perlu ditingkatkan agar sesuai dengan tuntutan tugas dimasa depan. Oleh karena itu jika ada rekrutmen karyawan atau staf perpustakaan perlu antisipasi dengan memprediksi berbagai kecenderungan perkembangan dan perubahan. 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 diklat atau *upgrade*.

### 3. Pimpinan/Kepala Perpustakaan

Peran kepemimpinan dalam membawa keberhasilan suatu perpustakaan perguruan tinggi sangatlah menentukan. Kualitas dan karakteristik pimpinan dalam lingkup akademik harus mendorong kepada tercapainya tujuan perpustakaan. Menurut Ramsden, karakteristik pimpinan atau kepala diharapkan mempunyai visi, imajinasi, integritas akademik, inspirasi, jaringan kerja, percaya diri, dan kolaborasi. Selain aspek di atas, untuk tercapainya keberhasilan perpustakaan perguruan tinggi diperlukan pula gaya kepemimpinan yang tepat yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi setempat. Disisi lain seorang kepala perpustakaan perguruan tinggi harus mempunyai pandangan kedepan (*visioner*) dan mampu menciptakan kerjasama kemitraan, saling mendukung dan *sharing*. Untuk 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: *pertama*, kualitas pelayanan yang diharapkan pemustaka. *Kedua*, pelayanan yang diharapkan pemustaka. *Ketiga*, tingkat kesenjangan yang terjadi antara harapan dan kenyataan yang dihadapi pemustaka.

Pengukuran kepuasan pelanggan harus dilakukan secara berkala dan berkesinambungan, karena dari waktu ke waktu dapat terjadi pergeseran dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka. Kemampuan mendeteksi secara lebih dini perubahan tersebut merupakan keunggulan kompetitif yang harus diperjuangkan oleh perpustakaan perguruan tinggi. Akan tetapi pelayanan yang berkualitas bukanlah akhir segalanya, masih ada hal yang juga sangat penting untuk diupayakan, yaitu loyalitas pemustaka.

### 4. Loyalitas Pemustaka

Pemasaran adalah perang. Fakta yang mendukung pernyataan tersebut adalah makin

maraknya 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. Tingkat loyalitas pelanggan dapat dikelompokkan dalam tujuh tahapan, yaitu *suspect, prospect, disqualified prospect, first time customer, repeat customers, clients, advocates* Untuk konteks perpustakaan perguruan tinggi bisa dijelaskan sebagai berikut:

- *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 tahu apapun mengenai perpustakaan ataupun jasa yang ditawarkan.
- *Prospect* adalah orang-orang yang memiliki kebutuhan akan informasi ataupun jasa tertentu dan mempunyai kemampuan untuk memperolehnya. Meskipun mereka belum melakukan transaksi dan proses pencarian informasi, mereka telah mengetahui keberadaan perpustakaan di kampusnya dan jenis jasa yang ditawarkan, karena rekomendasi dari orang lain.
- *Disqualified prospect*, yaitu *prospect* yang telah mengetahui keberadaan barang atau jasa tertentu, tetapi mereka tidak mempunyai kebutuhan akan hal itu, atau tidak mempunyai kemampuan untuk memperolehnya.
- *First time customers*, ialah mahasiswa baru yang mendaftar untuk pertama kalinya. Mereka menjadi pemustaka atau pengguna yang baru.
- *Repeat customers*, yaitu mahasiswa atau pemustaka yang telah melakukan registrasi pada perpustakaan sebanyak dua kali atau lebih.
- *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.
- *Advocates* adalah mereka yang mampu memperoleh seluruh informasi jasa yang ditawarkan. Mereka mendorong teman-temannya untuk mempergunakan dan memperoleh jasa dan informasi perpustakaan tersebut. Ia membicarakan, melakukan pemasaran dan membawa pengguna untuk menjadi anggota perpustakaan.

Melihat tahapan pengelompokan loyalitas pelanggan di atas, maka strategi yang perlu dilakukan perpustakaan perguruan tinggi dalam hal loyalitas adalah mengupayakan

pemustaka: *Pertama*, dari *suspect* menjadi *qualified prospect*. Adapun hal yang perlu dilakukan oleh perpustakaan perguruan tinggi adalah menjawab pertanyaan: siapa sasaran perpustakaan perguruan tinggi?, bagaimana memposisikan produk berupa informasi dan jasa perpustakaan?, serta bagaimana menyaring *prospect* yang potensial?. *Kedua*, *qualified prospect* menjadi *first time customers*. Beberapa langkah yang perlu dilakukan perpustakaan perguruan tinggi ialah: mendengarkan segala keluhan pemustaka, mendiagnosis masalah yang dialami pemustaka, menawarkan solusi bagi permasalahan pemustaka, serta bagaimana belajar dari kegagalan masa lalu. *Ketiga*, dari *repeat customers* menjadi *loyal clients*. Strategi yang perlu dirumuskan ialah: 1) Menset pengguna, sehingga mengetahui siapa pengguna terbesar, jasa informasi dan jenis koleksi apa yang mereka perlukan, dan mengapa mereka loyal. 2) Membuat hambatan agar pengguna tidak berpindah. Hambatan tersebut bisa berupa hambatan fisik, psikologis, maupun ekonomis. 3) Melatih dan memotivasi pustakawan dan staf perpustakaan untuk loyal. 4) Promosi yang mempunyai nilai tambah untuk perpustakaan perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan tinggi harus senantiasa membangun keunggulan kompetitifnya dengan upaya-upaya yang kreatif dan inovatif sehingga akan menjadi pilihan bagi banyak pemustaka yang akhirnya mereka diharapkan menjadi loyal. Oleh karena itu, perpustakaan perguruan tinggi perlu melakukan identifikasi prioritas kepentingan dan keinginan pemustaka secara tepat. Di era persaingan bebas ini *customer satisfaction* lebih merupakan suatu proses, bukan tujuan akhir. Sebab *moving target* dari Perpustakaan Perguruan tinggi adalah *customer loyalty*. Maka perpustakaan perguruan tinggi sepatutnya menyusun kerangka berfikir yang kuat untuk membangun pemustaka yang loyal.

### **5. Bersikap Entrepreneurship**

Semua upaya dalam strategi yang sudah dikemukakan sebelumnya akan lebih mantap apabila semua yang terlibat dalam pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi mampu bersikap *entrepreneurship*. Sebuah sikap yang biasanya hanya dipakai didunia usaha ini sangat mendukung tinggi yang bersangkutan. Adapun sikap yang berhubungan dengan seorang *entrepreneur* di bagi dalam tiga kemampuan, yaitu: kemampuan berinovasi dan terbuka dengan hal-hal yang baru, sikap proaktif, berwawasan kedepan sehingga menjadi penggerak pertama, serta berani mengambil resiko. Sikap dan jiwa *entrepreneurship* harus dimiliki semua pihak yang terlibat dalam pengelolaan perpustakaan perguruan tinggi. Spirit *entrepreneurship* sangat dibutuhkan dalam kondisi perubahan lingkungan yang cepat dan serba tidak menentu seperti saat ini.

### **Pendanaan**

Dukungan dana untuk sektor pengembangan perpustakaan perguruan tinggi sangatlah penting. Tampak jelas bahwa sebagian sumber dana pengelolaan dan pengembangan perpustakaan perguruan tinggi berasal dari mahasiswa (pendaftaran anggota, wakaf, hadiah, hibah dan sebagainya). Adapun anggaran dana dari pemerintah bukan rahasia lagi jumlahnya, yaitu belum setara dengan alokasi standar pengembangan dan pengelolaan perpustakaan (5% dari anggaran operasional perguruan tinggi tersebut). Oleh karena itu dalam hal pendanaan, perpustakaan perguruan tinggi memang harus lebih kreatif. Artinya perpustakaan perguruan tinggi harus banyak bekerja sama dengan banyak kalangan untuk memenuhi kekurangan dana. Misalnya mengembangkan kewirausahaan (*entrepreneurial*) dan kemampuan mencari sumber-sumber penerimaan.

### **Komitmen**

Untuk mencapai keberhasilan tujuan organisasi, berbagai strategi di atas masih memerlukan komitmen yang kuat dari pustakawan, kepala perpustakaan, maupun staf atau karyawan perpustakaan. Wayne K. Hoy dan Cecil G. Miskel menyatakan berdasarkan teori tujuan (*goal theory*), komitmen berpengaruh secara langsung terhadap pencapaian tujuan maupun efektivitasnya. 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 of their people*). Semakin kuat komitmen orang-orang yang terlibat dalam pengelolaan perpustakaan maka akan semakin lapang dan mudah aplikasi serta pencapaian mutu sebuah perpustakaan perguruan tinggi, begitu juga sebaliknya.

### **Membangun Citra Perpustakaan (*Building Image*)**

Siapa pun tahu, bahwa perpustakaan "masih menjadi tempat yang menjemukan" dan ditempatkan pada posisi yang semakin "terasing" serta menjadi "anak tiri" di lingkungannya sendiri. Kalau kita cermati pernyataan tersebut di atas bahwa kondisi perpustakaan di Indonesia saat ini masih sangat dipinggirkan atau termarginalkan. Oleh karena itu banyak perpustakaan khususnya perpustakaan perguruan tinggi mulai berbenah untuk meningkatkan citra diri baik dari hal yang kecil atau sepele sampai dengan pembenahan yang berskala besar. Peningkatan citra yang berskala kecil atau sepele menurut penulis dapat dilihat dari pemberian nama perpustakaan di perguruan tinggi mulai berubah bahkan diganti dengan menggunakan istilah asing atau singkatan yang menarik. Sebagai contoh saat ini kita mengenal BUL (*Brawijaya University Library*) untuk Perpustakaan Universitas Brawijaya, AUL (*Airlangga University Library*) untuk Perpustakaan Universitas Airlangga, IEL (*IPB*

*Electronic Library*) untuk Perpustakaan Institut Pertanian Bogor, SAS (*Sunan Ampel Surabaya*) untuk Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya, CISRAL (*Center of Information Scientific Resources and Library*) untuk Perpustakaan Universitas Padjadjaran Bandung, dan lain-lain. Dengan perubahan nama, mau tidak mau perpustakaan ingin meningkatkan citranya di mata masyarakat baik di lingkungannya sendiri, nasional maupun internasional. Dari pemberian nama-nama tersebut pihak pengelola perpustakaan juga mempunyai keinginan-keinginan yang terpendam, misalnya dapat kita lihat kata BUL mengasosiasikan “mumbul” berarti besar, mengangkasa, dan sebagainya.

Peningkatan citra yang berskala menengah, dapat kita lihat dari beberapa perpustakaan perguruan tinggi mulai dari pembangunan *website* perpustakaan sampai dengan membenahi koleksi dan ruangan. Pembenahan *website* dapat kita kenali dengan beberapa *homepage* yang dapat diakses melalui *internet*, misalnya [www.lib.unair.ac.id](http://www.lib.unair.ac.id) untuk Perpustakaan Universitas Airlangga, [www.lib.ugm.ac.id](http://www.lib.ugm.ac.id) untuk Perpustakaan Universitas Gajah Mada, [www.digital.brawijaya.ac.id](http://www.digital.brawijaya.ac.id) untuk Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang, [www.lib.ui.ac.id](http://www.lib.ui.ac.id) untuk Perpustakaan Universitas Indonesia, [www.library.usu.ac.id](http://www.library.usu.ac.id) untuk Perpustakaan Universitas Sumatera Utara, dan lain-lain. Sedangkan untuk pembenahan koleksi pustaka saat ini kita kenal dengan koleksi-koleksi dalam bentuk *digital* baik yang diolah sendiri atau yang berasal dari *vendor*, seperti koleksi *digital* karya sivitas akademika (skripsi, tesis, penelitian, disertasi), koleksi *e-journal* (ProQuest, EBSCO, dll), koleksi *e-book* (OCLC), dan lain-lain; sedangkan pembenahan ruangan dapat dilihat dengan pengecatan ruang yang terang atau mencolok bahkan ada perpustakaan dilengkapi dengan *cafe*. Pada era tahun 1980 dan 1990 konsep perpustakaan tersebut dianggap tabu atau bahkan tidak boleh/tidak diperkenankan adanya makanan atau minuman yang ada di dalam perpustakaan karena dapat mendatangkan hama tikus sehingga dapat merusak koleksi. Saat ini juga telah ada penggabungan ruang perpustakaan dengan *home theater*, sehingga masuk ke gedung perpustakaan dapat disuguhi film-film yang menarik, dan lain sebagainya.

Peningkatan citra yang berskala besar, dapat kita lihat beberapa perpustakaan mulai berbenah dengan membangun gedung perpustakaan sesuai dengan standar yang dibutuhkan oleh perpustakaan. Bangunan gedung perpustakaan yang dirumuskan berdasarkan konsep yang sistemik, yaitu sebagai kesatuan sistem keandalan bangunan gedung yang memiliki keterkaitan dengan kesatuan sistem penataan bangunan gedung dengan lingkungannya. Adapun tujuannya adalah guna terwujudnya pemanfaatan ruang perpustakaan yang berpihak kepada kepentingan pemakainya terutama sivitas akademiknya (mahasiswa, staf pengajar,

dan peneliti) yang berlandaskan asas kemanfaatan yang menampung nilai-nilai kemanusiaan dan keadilan, asas keselamatan, keseimbangan, dan keserasian bangunan gedung dengan lingkungannya.

Adapun rumusan sistem keandalan bangunan gedung perpustakaan, yang terdiri atas aspek keselamatan, kesehatan, kenyamanan, dan kemudahan bangunan gedung telah diarahkan untuk dapat memandu harmonisasi standar, yang berpedoman pada pengembangan standar-standar teknis nasional yang harmonis dengan standar teknis negara lain dan standar internasional, sebagaimana dituntut dalam rangka persiapan menghadapi era globalisasi.

Selain itu juga banyak perpustakaan perguruan tinggi mengikuti program kompetitif tingkat nasional seperti TPSDP (*Technological and Professional Skills Development Sector Project*), Program Insentif Warintek atau WarintekPlus dari Kementerian Riset dan Teknologi (Menristek), SP4 (Sistem Perencanaan Penyusunan Program dan Penganggaran) serta meningkatkan kerjasama antar pusat informasi, dokumentasi, perpustakaan atau dengan pihak luar pusdokinfo, misalnya FKP2TN (Forum Kerjasama Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri), paguyuban antar perpustakaan perguruan tinggi negeri se-Jawa Timur kita kenal Perpustakaan PULSE (*Public University Link System of East Java*), kerjasama dengan pihak Kedutaan Besar Amerika Serikat Jakarta kita kenal dengan layanan *American Corner*, kerjasama dengan PT. HM Sampoerna kita kenal dengan layanan *Sampoerna Corner*, kerjasama dengan Bapepam Jakarta melalui produk layanan PRPM *Corner* (Pusat Referensi Pasar Modal) di Surabaya, dan lain sebagainya.

Dengan adanya kerjasama atau bergabungnya dalam suatu forum seperti FKP2TN maka puluhan ribu koleksi pustaka dapat dimasukkan dalam suatu jaringan, sehingga koleksi dapat di-*sharing* atau diakses oleh banyak pengguna melalui katalog gabungan yang mudah dicari, lengkap, dan interaktif. Dari satu *catalog on-line*, setiap orang dapat menemukan bukunya ke berbagai perpustakaan, dan membaca komentar serta ulasan pembaca lain. Karena kita tahu bahwa kondisi di lapangan menunjukkan tidak ada satu pun perpustakaan dan pusat informasi, perpustakaan dan/atau dokumentasi yang mampu melayani pemakainya dengan hanya mengandalkan kemampuannya sendiri.

Dengan adanya forum seperti tersebut di atas, kita bisa membuat jaringan lokal, nasional, maupun internasional. Pemenuhan kebutuhan dan tuntutan para pemakai dapat terlaksana secara optimal bila dilakukan melalui kerjasama antar perpustakaan, pusat informasi dan/atau dokumentasi. Tentu saja, kerjasama itu perlu disusun berdasarkan prinsip saling menolong, saling membutuhkan, dan saling memanfaatkan dalam mekanisme kerja

yang jelas, transparan, dan sinergis dalam kesejajaran peran. Kerjasama tersebut akan menghasilkan apa yang disebut dengan jaringan informasi dan komunikasi antar perpustakaan. Dengan adanya peningkatan citra perpustakaan (*building image*) baik dari skala kecil sampai besar, kita berharap perpustakaan tidak lagi “menjemukan”, “terasing”, dan “menjadi anak tiri” di lingkungannya sendiri dan kita berharap juga hadirnya sebuah perpustakaan yang besar dan memadai serta berstandar atau bertaraf internasional.

### **Membangun Citra Pustakawan (*Librarian Image*)**

Image atau Citra didefinisikan sebagai *a picture of mind*, yaitu suatu gambaran yang ada di dalam benak seseorang. Citra adalah kesan, perasaan, gambaran dari publik terhadap perusahaan; kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang atau organisasi. Citra adalah *kesan yang diperoleh dari tingkat pengetahuan dan pengertian terhadap fakta* (tentang orang-orang, produk atau situasi). Citra sebagai *kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu kenyataan*.

Secara sederhana citra diri seorang pustakawan dapat diartikan sebagai gambaran kita terhadap diri sendiri atau pikiran kita tentang pandangan orang lain terhadap diri. Dengan pengertian tersebut maka akan mengajak kita untuk menjawab seluruh pertanyaan yang sangat fundamental: kita ingin dipahami oleh masyarakat sebagai apa? Atau, citra apa yang kita inginkan bagi diri kita sendiri?, citra positif atau citra negatif? Sebagian orang berpandangan (memberi kesan) bahwa pustakawan adalah seorang yang susah senyum, judes, pakai kacamata, berpenampilan layaknya seorang penjaga yang kejam yang tidak bisa bernegosiasi, tetapi ada yang berpandangan seorang pustakawan adalah orang yang menarik, ramah, smart, bertanggung jawab, sosialitas dsb. Pandangan masyarakat di Indonesia terhadap keberadaan profesi pustakawan masih kurang begitu menghargai, malah mungkin diantara pustakawan sendiri yang kurang menghargai profesinya termasuk juga mahasiswa ilmu perpustakaan di sebuah perguruan tinggi yang malu untuk menjawab jika ada yang bertanya jurusan apa yang diambilnya.

Pandangan masyarakat itu pula yang banyak mempengaruhi kondisi internal atau citra diri dari pustakawan itu sendiri antara lain merasa malu, tidak berarti, dan kurang komitmen terhadap profesinya. Pada dasarnya kita lah yang bertanggung jawab atas citra diri kita. Kitalah yang bertanggung jawab atas kesalahpahaman orang lain terhadap kita. Dengan kata lain, apa yang dipahami orang lain tentang kita sebenarnya dibentuk oleh akumulasi sikap, perilaku, dan cara kita mengekspresikan diri. Kemunculan kita ke publik, dalam bentuk apapun, melalui suatu proses waktu. Secara perlahan-lahan akan membentuk “kesan atau



imej” tertentu dalam benak publik. Apa yang mereka lihat, apa yang mereka dengar tentang kita, itulah yang menjadi faktor pembentuk citra kita di benak mereka.

Jadi, citra adalah kesan imajinatif yang terbentuk dalam benak publik dalam rentang waktu tertentu dan terbentuk oleh keseluruhan informasi tentang diri kita yang sampai ke publik. Kita telah tahu, bahwa profesi pustakawan merupakan profesi yang belum populer dikalangan masyarakat kita, masih kalah populer dengan profesi insinyur, pengacara, bahkan artis sekalipun. Pilihan profesi pustakawan biasanya merupakan pilihan alternatif, dan tenaga pustakawan dipandang sebelah mata, tenaga pustakawan merupakan orang buangan. Hal itu semua menjadi penyebab buruknya citra terhadap profesi pustakawan. Walaupun yang telah kita ketahui, bahwa tenaga pustakawan merupakan jabatan karir dan jabatan fungsional yang telah diakui oleh pemerintah dengan terbitnya surat MENPAN nomor 09 tahun 2014.

Dengan melihat permasalahan tersebut di atas mau tidak mau perpustakaan perguruan tinggi harus membekali tenaga pustakawannya untuk dapat bersikap profesional dalam memberikan pelayanannya. Dalam melakukan pelayanan kepada pemustaka, pustakawan harus membuat pemustaka merasa diistimewakan dan merasa penting karena dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka harus berorientasi kepada kepentingan pemustaka, sehingga akan mampu memberikan kepuasan yang optimal. Upaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik dapat diwujudkan apabila pustakawan dapat menonjolkan kemampuan sikap, penampilan, perhatian dan tindakan, juga tanggungjawab yang baik.

Dalam meningkatkan kinerja dan kualitas layanan pustakawan dituntut bersikap profesional. Sikap profesionalisme tenaga pustakawan yang perlu diperhatikan adalah kepribadian pustakawan, kompetensi pustakawan, dan kecakapan pustakawan. Melihat kebutuhan tersebut, tuntutan bagi pustakawan adalah menjadi tenaga pustakawan ideal. Ukuran ideal yang disyaratkan yaitu apabila pustakawan memenuhi persyaratan, seperti yang tercantum dalam kode etik pustakawan yaitu:

- a. Aspek profesional, meliputi hal mengenai pustakawan yang harus mempunyai pendidikan formal ilmu pengetahuan, pustakawan dituntut gemar membaca, terampil, kreatif, cerdas, tanggap, berwawasan luas, berorientasi kedepan, mampu menyerap ilmu, obyektif (berorientasi pada data), tetapi memerlukan disiplin ilmu tertentu di pihak lain, berwawasan lingkungan, mentaati etika profesi pustakawan, mempunyai motivasi tinggi, berkarya di bidang kepustakawanan dan mampu melaksanakan penelitian dan penyuluhan.

- b. Aspek kepribadian dan perilaku, meliputi pustakawan harus bertaqwa kepada Tuhan YME, bermoral Pancasila, mempunyai tanggungjawab sosial dan kesetiakawanan, memiliki etos kerja yang tinggi, mandiri, loyalitas tinggi terhadap profesi, luwes, komunikasi, bersikap suka melayani, ramah dan simpatik, terbuka terhadap kritik dan saran, selalu siaga dan tanggap terhadap kemajuan dan perkembangan ilmu dan teknologi.

Dalam konteks pengembangan perpustakaan perguruan tinggi, yang perlu kita perhatikan adalah bagaimana pengembangan tenaga pustakawan untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan secara optimal. Sehingga untuk memenuhi kebutuhan itu, maka diperlukan adanya perilaku yang baik khususnya dalam berkomunikasi. Komunikasi yang perlu dilakukan oleh seorang pustakawan yaitu bagaimana agar sumber informasi dapat diakses sesuai kebutuhan pemakainya. Disamping itu adanya kecenderungan dari pustakawan itu sendiri, bahwa dalam memahami pekerjaannya kurang tanggap akan kebutuhan pemakainya. Bahkan seringkali pustakawan membuat citra buruk dengan mengesampingkan kebutuhan pemakai perpustakaan khususnya sivitas akademika yang dilayaninya. Untuk itu perlunya pustakawan berupaya mengembangkan kepribadian atau personalitas dalam melakukan pelayanan.

Sebenarnya citra sangat ditentukan oleh kinerja. Dan kinerja sangat tergantung pada kompetensi atau kapasitas internal yang dimiliki. Jadi, untuk membangun citra pustakawan yang baik hal pertama yang harus dilakukan adalah memperbaiki kinerja kita. Kinerja mengacu pada total produktivitas kita atau gambaran tentang portofolio kita sebagai pustakawan. Jika misalnya kita mendapatkan kesempatan untuk mengelola perpustakaan Indonesia, dapat bersikap profesional banyak perpustakaan perguruan tinggi mulai melakukan pengembangan sumber daya manusia (SDM), khususnya melatih tenaga pengelola perpustakaan atau pustakawan dalam bidang layanan, komputer, bahasa Inggris, studi banding ke berbagai perpustakaan yang lebih maju. Pengembangan SDM lainnya adalah dengan mengikutsertakan dalam seminar maupun magang di bidang ilmu perpustakaan, teknologi informasi dan komunikasi, dan mengikutsertakan pendidikan formal S2 bidang ilmu perpustakaan dan informasi. Peningkatan kualitas/mutu layanan dengan cara pembekalan layanan prima bagi tenaga pengelola perpustakaan/pustakawan. Maka kinerja kita akan terlihat pada penambahan nilai akhir dari seluruh indikator makro kesuksesan pengelola perpustakaan. Mulai dari indikator ekonomi hingga indikator budaya.

Kinerja kita katakan sebagai agen perubah sebenarnya sangat ditentukan oleh kapasitas total yang kita miliki. Apabila kinerja dipersamakan dengan kemampuan total produksi, maka kapasitas adalah total kemampuan produksi. Jadi, untuk memperbaiki kinerja meningkatkan kapasitas adalah menjadi keniscayaan. Kalau memiliki kapasitas yang tinggi, maka dengan sendirinya kinerja kita juga akan meningkat. Sehingga, apa yang kita perlukan kemudian adalah sebuah keterampilan teknis untuk membahasakan kinerja kita kepada orang lain bahwa kita layak dijadikan alternatif solusi bagi permasalahan bangsa kita. Secara umum kita dapat mengatakan yang diperlukan untuk membangun citra adalah kompetensi kepakaran kita yang dibentuk oleh dua hal yaitu *hard skill* dan *soft skill*. Yang pertama lebih bersifat *scientific achievement*, sedangkan yang kedua bersifat *psychological achievement*. Yang pertama berkenaan dengan penguasaan teknis dan detail bidang kepastakawanan dan keperpustakaan, yang kedua berkaitan dengan kemampuan berpikir strategis sebagai perumus kebijakan, wawasan masa depan (*forward looking*), dan kemampuan perencanaan strategis, kemampuan manajerial, kemampuan komunikasi publik, dan lainnya. Bersamaan dengan berkembangnya kompetensi melalui pengembangan kapasitas internal secara berkesinambungan, maka kinerja kita akan meningkat. Dengan cara itu pula kita merebut kepercayaan publik.

### Penutup

Sudah bukan jamannya perpustakaan di "klaim" sebagai "tempat gudang buku" yang berdebu dan "tempat buangan" bagi orang-orang yang terkena *punishment*. Perpustakaan mempunyai peran yang sangat berarti, yang bila dikelola dan kembangkan dengan baik akan memberikan dampak positif bagi kecerdasan dan kehidupan bangsa. Ketersediaan berbagai macam pengetahuan di perpustakaan dengan bentuk yang lebih modern (*digital*), memberikan kesempatan pada pemakai untuk mengembangkan pengetahuannya secara mandiri. Perbaikan citra perpustakaan perguruan tinggi sebagai institusi yang profesional dalam memberikan layanan informasi bagi *campus community* akan membuka cakrawala berpikir mereka (*campus community*) bahwa perpustakaan dapat dijadikan sebagai sarana alternatif pembelajaran mandiri. Beberapa pendekatan manajemen digunakan sebagai strategi perbaikan citra perpustakaan. Strategi tiga pilar citra utama yang dikemukakan di atas, memberikan alternatif berpikir untuk mengembangkan perpustakaan menjadi sebuah pusat informasi yang modern dan profesional.

Dengan menerapkan strategi tiga pilar citra utama yaitu *building image*, *librarian image*, dan *ICT based* dalam mengembangkan perpustakaan khususnya perpustakaan

perguruan tinggi di Indonesia, kita berharap juga perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia dapat mensejajarkan dengan perpustakaan yang ada di negara-negara maju baik di tingkat Asia, Australia, Eropa, maupun Amerika, serta dapat saling bekerjasama dan berkomunikasi antar perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia sehingga misi yang direncanakan oleh Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (DIKTI) sebagai institusi yang melaksanakan pengawasan, pengendalian, dan pembinaan perguruan tinggi bahwa pada tahun 2008 terdapat 25 (dua puluh lima) perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia akan dapat mencapai kualitas yang berstandar atau bertaraf internasional akan tercapai.

Akhirnya, segala sesuatu tidak akan menjadi kenyataan sebelum kita mengalami sendiri, demikian juga kreasi dan inovasi akan menjadi coretan tidak bermakna di atas kertas sebelum direalisasikan di dunia nyata.

### DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. 2004. Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman. Jakarta : Depdiknas RI Dirjen Dikti.
- Hermawan,Rahman. 2006. Etika Kepustakawanan, Jakarta,,: Sagung Seto,
- Santi, Triana. 2014. Membangun Citra Pustakawan IAIN-SU Medan. Medan : IAIN Sumatera Utara.
- Sulistyo-Basuki. 1992. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia
- Sutarno, NS. 2006. Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Sagung Seto.