"KEY NOTE SPEECH" DEPUTI BID. PENGEMBANGAN SUMBER DAYA PERPUSTAKAAN-PERPUSNAS RI
"SEMINAR DAN WORKSHOP NASIONNAL SERVICE EXCELLENCE IN LIBRARY"
Diselenggarakan FPPTI Pusat bekerjasama dengan FPPTI DKI Jakarta
Depok, Kampus UI, 1 Desember 2010

PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai salah satu pusat jasa informasi, sudah saatnya memberikan layanan yang prima atau *"service excellence"* kepada para pemustaka sehingga informasi yang diperlukan olehnya dapat terpenuhi. Terlebih sekarang ini informasi dapat diakses tidak mengenal waktu, tempat dan ruang kapan saja diperlukan, untuk itu sudah sepantasnya pustakawan juga mempersiapkan diri sebaik-baiknya kalau tidak ingin ditinggalkan pemustakanya. Bukan sekedar hanya 3 S, senyum, sapa, salam semata, tetapi lebih dari itu ada empat unsur utama dalam konsep layanan prima, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Terlebih-lebih dengan hadirnya UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, cermati amanah dalam Pasal 32 Tenaga Perpustakaan, berkewajiban : ***a. Memberikan layanan prima terhadap pemustaka,*** b. Menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif, dan c. Memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Nampak jelas bahwa layanan prima sebagai ujung tombak perpustakaan akan menjadikan citra yang lebih baik bagi perpustakaan, sehingga mampu memberikan kepuasan pemustaka ***(customer satisfaction)*** baik internal maupun eksternal dan pada akhirnya memberikan citra pustakawan yang sebenarnya dengan menciptakan suasana yang kondusif dan keteladanan nama baiknya.

Sebagai salah satu pusat jasa informasi ada baiknya juga cermati peraturan perundangan lain yang berhubungan dengan publik, seperti UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik. Sesungguhnya melalui jasa perpustakaan akan lebih besar potensinya untuk menjadikan perpustakaan sebagai lembaga/ institusi profesional yang bermakna. Dan salah satunya dengan peran serta yang lebih baik dari tenaga pengelolanya, dengan kata lain Kompetensi Tenaga Perpustakaan (pustakawan), dan ujung tombaknya ada di garda terdepan adalah layanan prima.

Belum lagi cermati Keputusan MENPAN No. 132/KEP/M.PAN/12/2002, dan PP No. 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota.

PERAN PERPUSTAKAAN

Bahwa perpustakaan sebagai ***"Institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka" (UU No. 43 Tahun 2007).*** Sebagai institusi professional layak diurus oleh pegawai atau pustakawan yang juga professional, maka diharapkan perpustakaan mencapai sasaran dan tujuan yang diharapkan. Lebih lanjut dikehendaki Pasal 3, ***"Perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa".*** Dan Pasal 4 ***"Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa".***

Artinya ada 4 esensi tahapan yang perlu dicermati dalam pencapaian tujuan perpustakaan, yaitu sebagai berikut :

a. ***Memberikan layanan kepada pemustaka;*** secara sederhana bagaimana perpustakaan mampu mengundang pemustaka untuk hadir, memberikan apa yang ia miliki (koleksi bahan perpustakaan) dengan kemudahan dan kenyamanan. Misi sederhana sebuah perpustakaan adalah *"bagaimana memberikan layanan, dan memberdayakan koleksi bahan perpustakaan".* Artinya tugas pustakawan secara sederhana bagaimana *"ada buku carikan pembacanya, dan sudah ada pembaca carikan bukunya"* → Kompetensi Marketing.
b. ***Meningkatkan kegemaran membaca;*** diawali dari belajar membaca atau minat membaca *(reading interest)*, berlanjut pada kebiasaan membaca *(reading habit),* budaya membaca *(reading culture),* dan pada akhirnya membaca untuk belajar atau ketrampilan membaca *(reading skill).* Diawali dari penularan, kalau tidak bisa baru dipaksa, terpaksa, terbiasa, terpesona dan pada akhirnya membudaya.
c. ***Memperluas wawasan dan pengetahuan;*** *"orang yang banyak baca banyak tahu, yang tidak banyak baca sok tahu". Reading as Thinking and Reading as Reasoning,* bahwa proses membaca itu sebenarnya tidak ubahnya dengan proses ketika seseorang sedang berpikir dan

bernalar seperti mengingat, memahami, membedakan, membandingkan, menemukan, menganalisis, mengorganisasi dan pada akhirnya menerapkan apa-apa yang dibaca.

d. ***Mencerdaskan kehidupan bangsa;*** kemampuan membaca pada akhirnya bermuara pada memberikan kemampuan memaknai apa yang dibaca (literasi informasi) sebagai indikasi kecerdasan pembacanya. Hari ini pembaca esok pemimpin, "Today a reader, tomorrow a leader". Buku itu seharusnya bermoto "B 4 : Buku, Buka, Baca, Bisa". Artinya tatkala buku itu masih tetap cantik berarti bukunya tidak laku, tidak pernah dipegang atau dibuka sehingga tidak mempunyai nilai informasi. Buku adalah guru yang tidak pernah marah, siang malam boleh dibuka, kapan saja untuk menjadikan pembaca dan masyarakatnya cerdas, berujung pada muara menjadikan masyarakat pembelajar *(Learning Society).*

PENTINGNYA LAYANAN PRIMA

Peran perpustakaan akan terasa lebih besar tatkala mampu memberikan sumbangsih kepada publik, salah satunya dengan layanan prima. Disamping UU Perpustakaan patut diperhatikan peraturan perundang-undangan lain khususnya tentang layanan prima, seperti UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dimana dalam salah satu pertimbangannya dikatakan, sebagai berikut :

a. ***"Bahwa informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional".***

b. ***"Bahwa hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting Negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik" dan seterusnya.***

Lebih lanjut dikatakan bahwa ***perpustakaan digolongkan sebagai badan publik menurut Pasal 7 Ayat (1), dimana berkewajiban menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik yang berada di bawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan.***

Lebih ditegaskan lagi dalam Ayat (2) ***Badan Publik WAJIB MENYEDIAKAN INFORMASI PUBLIK YANG AKURAT, BENAR DAN TIDAK MENYESATKAN.*** Artinya bahwa akurasi dan ketepatan informasi terselenggara dengan baik tatkala didukung oleh akses sumber informasi yang memadai dan didukung tenaga yang professional.

Masih ada lagi yang dapat dikembangkan dengan ciri professional adalah bagaimana bisa memberikan pelayanan publik yang prima, dimana dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, khususnya :

a. Pasal 1 ***Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Ayat 1) .***
b. Ayat (2) ***Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undangh-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.***

Saat ini perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi tidak terbantahkan artinya keperluan informasi tidak mengenal waktu kapan saja dan tempat dimana saja, untuk itu diperlukan perpustakaan dan pustakawannya siap menyediakan akses yang juga tidak mengenal batas dan ruang, baik layanan perpustakaan tradisional, disamping yang modern. Dalam undang-undang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (9) mengatur: ***Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut sistem informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal serta disajikan secara manual ataupun elektronik.***

Dalam UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, khususnya Pasal 24, ayat (1) Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan Perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan. Ayat (2) Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki koleksi, baik jumlah maupun judul maupun eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Ayat (3) Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.

Lebih lanjut *dalam SNI 7330 : 2009 2.19 Perpustakaan Perguruan Tinggi, adalah perpustakaan yang bertujuan memenuhi kebutuhan informasi pengajar dan mahasiswa di perguruan tinggi.*

Perpustaan perguruan tinggi dapat juga terbuka untuk publik. Keberhasilan tugas tersebut belum lagi visi dan misi perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat dapat terselenggara dengan baik tatkala didukung dengan kemampuan memaknai Literasi Informasi (information literacy) sebagaimana dikehendaki dalam SNI tersebut poit 2.11 ***Literasi Informasi, adalah kemampuan untuk mengenal kebutuhan informasi untuk memecahkan masalah, mengembangkan gagasan, mengajukan pertanyaan penting, menggunakan berbagai strategi pengumpulan informasi, menetapkan informasi yang cocok, relevan dan otentik.***

Belum lagi menghadapi tantangan perguruan tinggi pada umumnya :

a. Proses pendidikan makin kurang relevan dengan kecakapan dan kompetensi yang dibutuhkan.
b. Ketertinggalan dalam metode pembelajaran dan kemutakhiran sumber dan bahan belajar.
c. Harapan berlebihan pada peran gelar dan status.
d. Relevansi dengan pasar kerja.

KOMPETENSI TENAGA PERPUSTAKAAN

Mencermati tugas-tugas dan tantangan tersebut diatas yang tidak ringan layak dikelola atau diurus pegawai yang profesional "pustakawan", sebagaimana diamanatkan dalam UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, yaitu ***seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.*** Artinya bukan pegawai yang malas, pegawai buangan, akan tetapi pegawai yang mampu mengelola dan mengembangkan perpustakaan. Terlebih dengan perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dimana informasi dimana-mana, kemana-kemana, atau akankah pustakawan membiarkan pemustaka *(pengunjung, pemakai, dsb)* kemana-mana. Untuk itulah tugas pustakawan bagaimana ***"menjaring, menyaring, mengakses, mengeksplor, mengklarifikasi, mengkaji dan yang lebih penting lagi bermuara bagaimana memudahkan temu kembali informasi-informasi tersebut yang diperlukan bagi kepentingan pemakainya".***

Artinya tugas tidak ringan dan tidak mudah, diperlukan komitmen dan kompetensi pustakawan untuk penyelenggaraan perpustakaan yang dapat memenuhi harapan masyarakat pemakainya (pemustaka).

Perpustakaan berperan ikut serta mencerdaskan kehidupan bangsa, oleh karenanya sudah sepatutnya pentingnya pustakawan diberikan kesempatan untuk meniti karier/jabatan sampai pada jenjang tertinggi Pustakawan Utama atau pangkat Pembina Utama Golongan IV/E, bahkan diberikan kesempatan Batas Usia Pensiun (BUP) sampai 65 Tahun. Sejalan dengan itu sudah semestinya dalam kerangka memajukan profesi pustakawan, sebagaimana dikehendaki UU Perpustakaan Pasal 34 tentang Organisasi Profesi (penjelasan ayat 2); ***yang dimaksud dengan memajukan profesi meliputi peningkatan kompetensi, karier dan wawasan kepustakawanan.***

Sebagai jabatan fungsional, atau sebagai tenaga pengelola perpustakaan dalam UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan khususnya *Bab VIII diatur tentang Tenaga Perpustakaan, Pendidikan Dan Organisasi Profesi.* Ini menggambarkan bahwa antara tenaga perpustakaan sebagai seseorang yang memiliki kompetensi harus didukung melalui Pendidikan, dan bersama-sama memajukan dan mengembangkan ilmu-ilmu kepustakawanan melalui organisasi profesi.
Bagian Kesatu Tenaga Perpustakaan, Pasal 29 Tenaga Perpustakaan terdiri atas pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan, Ayat (1). ***Pustakawan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi kualifikasi sesuai dengan standard nasional perpustakaan.***

Dikehendaki dalam RPP Standar Nasional Perpustakaan Pasal 27 ayat (1) ***Pustakawan harus memiliki kompetensi professional dan kompetensi personal.*** Ayat (2) Kompetensi professional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup aspek pengetahuan, keahlian dan sikap kerja. Sementara ayat (3) Kompetensi personal sebagaimana dimaksud ayat (1) mencakup aspek kepribadian dan interaksi sosial. Lebih jauh lagi di dalam *pasal 28* ***dikehendaki pustakawan harus memiliki sertifikat kompetensi kepustakawanan.***
Kompetensi professional, kompetensi personal dan sertifikasi kompetensi tidak saja hanya dimiliki tenaga pustakawan semata, tetapi juga tenaga teknis perpustakaan.

Itu gambaran ideal Kompetensi Tenaga Perpustakaan yang diinginkan, sementara itu keadaan realita dilapangan pada umumnya belumlah sebaik yang diinginkan. Sebagai gambaran kondisi pustakawan saat ini secara kuantitatif jumlah pejabat fungsional pustakawan PNS berjumlah 3.024 orang. Kalau dari sisi kuantitatif saja masih memprihatinkan, tidak kalah menariknya dari sisi kualitatif dimana hampir 70% berasal dari pendidikan non perpustakaan bahkan sebagian sebagai "pustakawan impassing".

Perubahan-perubahan yang dihadapi kedepan, seperti :

- *Free information, shared information and open source information* sedang menjadi trend.
- Google, Wikipedia jauh lebih lengkap dan utuh dari pengetahuan pengajar.
- Pemutakhiran bahan beiajar lebih cepat dalam web.
- Jurnal dan artikel makin terbuka dan pendapat perorangan dalam blog melebihi jumlah buku secara fisik dalam perpustakaan.
- Terbitan ebook, adanya shared ebooks, Ipad, dan lain-lain.
- *Information on Demand.*

Lalu seberapa cepat adaptasi peran pustakawan? Diantaranya ialah :

- Apakah pustakawan terlibat dalam *design process* pembelajaran?
- Adakah mahasiswa dan dosen merasa membutuhkan service pustakawan?
- Alokasi budget dan alokasi peran pustakawan dalam konteks *knowledge development*?
- *Leadership*? Re orientasi baru?

BEBERAPA STRATEGI

Nampak sekali harus diakui kelemahan sumber daya manusia (SDM) cukup menonjol, sehingga perlunya penguatan SDM, disisi lain tuntutan dan perkembangan kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) cukup pesat, dan tentu saja wadah ekspresi kemampuan SDM perlu tempat yang serasi dengan dukungan atau penguatan organisasi.

a. ***Penguatan Sumber Dcya Manusia.*** Untuk melaksanakan kebijakan diperlukan pegawai yang professional, baik kompetensi professional, individual dan interpersonal maupun pegawai-pegawai non professional. Profesional adalah pustakawan, yaitu mereka yang telah memperoleh pendidikan dan pelatihan kepustakawanan sehingga dalam menjalankan tugas jabatannya mampu mengambil keputusan dan tindakan yang semestinya.

b. ***Penguatan Tekonologi Informasi, Komunikasi.*** Tertuang dalam UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, menunjukkan betapa banyak disebut kata/ kalimat teknologi informasi dan komunikasi, antara lain pada Pasal 12 ayat (1) Koleksi perpustakaan diseleksi, diolah, disimpan, dilayankan dan dikembangkan sesuai dengan kepentingan pemustaka dengan memperhatikan perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi. Pasal 14 ayat (3) dan

seterusnya. Artinya TIK bukan sekedar sarana prasarana semata, tetapi juga sebagai alat penelusuran informasi dan kemudahan akses yang diperlukan bagi kelancaran/ kepentingan pemustaka.

c. ***Dukungan/ Penguatan Organisasi.*** Beberapa peraturan perundangan, seperti UU No. 4 Tahun 1990 tentang Serah simpan karya cetak dan karya rekam, UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistim Pendidikan Nasional, UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, UU No. 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik, PP No. 38 Tahun 2007 tentang Pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah, pemerintahan daerah provinsi dan pemerintahan daerah kabupaten/ kota. Belum lagi Keputusan Kepala Badan Standardisasi Nasional No. 82/KEP/BSN/9/2009 tentang Penetapan Standar Nasional Indonesia dan lain-lain peraturan perundangan terkait lainnya layak memperkuat dan menjadikan perpustakaan sebagai lembaga yang dapat dikembangkan secara mandiri, bukan lembaga pelengkap penderita.

PENUTUP/SARAN

Harga diri atau citra perpustakaan bukan terletak pada gedung yang megah koleksi atau akses yang banyak, tetapi lebih bertumpu pada laku tidaknya koleksi atau akses yang "terjual". Terjual atau tidaknya jelas banyak bergantung pada kemampuan menjualnya, sehingga tidak salah seorang pustakawan memiliki kemampuan menjual atau marketing, dan salah satunya dengan layanan sebaik-baiknya atau dengan kata lain layanan prima *(service excellence)* dan masih banyak lagi tampilan-tampilan yang dikehendaki untuk mendukungnya sekaligus menjadikan citra pustakawan. Untuk itu perlu didukung tenaga baik pustakawan maupun tenaga teknis perpustakaan agar perpustakaan berperan serta melaksanakan dukungan secara rasional dan proporsional mendukung kelancaran/ keberhasilan pencapaian visi, misi dan tujuan instansi induk yang menaunginya, yaitu "Tri Dharma" Perguruan Tinggi.

Pentingnya memberikan arah bagi pengembangan jabatan fungsional pustakawan diciptakan agar para pustakawan dapat mengembangkan dan meniti kariernya sesuai dengan prestasi kerja yang dihasilkan, lebih terarah dan terukur. Pustakawan merupakan jabatan prospektif yang perlu didukung secara terus menerus berdasarkan kinerja yang terukur, dan pada saatnya nanti dapat dibuktikan dengan sertifikasi.

Pada akhirnya karier dapat ditempuh dengan baik tatkala terselenggara adanya keserasian dan keselarasan antara pangkat, jabatan, usia, masa kerja, diklat, dan kompetensi seorang tenaga perpustakaan atau pustakawan. Tidak cukup hanya dengan 3 S, senyum, sapa, salam tetapi juga harus tepat, cepat dan akurat. Mau tidur, tergusur atau bertempur. Selamat.

-Pri 01122010-

BAHAN BACAAN

1. UU No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.
3. UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
4. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
5. Peraturan Presiden No. 20 Tahun 1961 tentang Tugas Kewajiban dan Lapngan Pekerjaan Dokuementasi dan Perpustakaan Dalam Lingkungan Pemerintahan.
6. PP No. 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan.
7. PP No. 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan pemerintahan, antara pemerintah, pemerintahan daerah provinsi dan pemerintahan daerah kabupaten/kota.
8. PP No. 41 Tahun 2007 tentang Perangkat Organisasi Daerah.
9. *Rancangan Peraturan Pemerintah (RPP) No. ... Tahun 2010 tentang Standar Nasional Perpustakaan. RPP Standar draft 6 Edit Balitbang Tanggal 6 Januari 2010.*
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 132/KEP/M.PAN/12/2002 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan Dan Angka Kreditnya.
11. Keputusan Kepala Badan Standardisasi Nasional No. 82/KEP/BSN/2009 Tgl. 7 September 2009 tentang Penetapan 4 (Empat) Standar Nasional Indonesia. (Catatan : Tentang Perpustakaan Sekolah, Perpustakaan Perguruan Tinggi, Perpustakaan Umum Kabupaten/ Kota, **Perpustakaan Khusus/ Instansi).**