

MEMBANGUN CITRA PUSTAKAWAN IAIN-SU MEDAN

Oleh:
Triana Santi
 (Pustakawan Madya IAIN - SU)

Abstract

To build a positive image of librarians and library staff must equip and transform itself by having a self-concept that is by having a strong self-confidence and pride ourselves that the librarian profession is not to be underestimated .Moreover a librarian in the age of technology should have the competence of competitiveness, have the ability to use a computer, speaking and socializing to the environment, build cooperation sesame librarians and librarians, participate in library activities and professions, so we can build the image and public trust.

A. Pendahuluan

Perpustakaan sebagai pusat informasi dan pengetahuan diharapkan mampu menjadi tempat pembelajaran seumur hidup (*long life education*) untuk masyarakat. menurut Sulisty-Basuki (1993: 3), perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual .Dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 1,disebutkan bahwa perpustakaan adalah 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 bagi para pemustaka .Menurut Sutarno NS:2006), perpustakaan adalah unit kerja yang mengelola koleksi dan informasi untuk dipergunakan masyarakat pemakai.

Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di perguruan tinggi.

Menurut Peraturan Pemerintah no.24 2014,Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di suatu perguruan tinggi. Perpustakaan tersebut berada pada lingkungan kampus dan sivitas akademik perguruan tinggi tersebut yang menjadi pemakainya. Menurut Sulisty-Basuki (1992: 51), perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya .

Menurut Sulisty-Basuki (1992: 52), tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah:

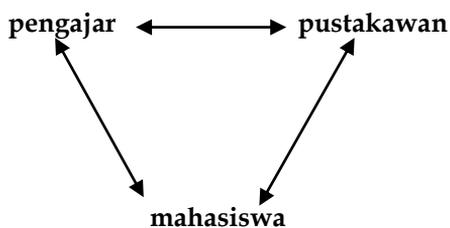
1. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa;
2. Menyediakan bahan pustaka rujukan pada semua tingkat akademis;
3. Menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan;
4. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai;

5. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal;

Tujuan utama perpustakaan perguruan tinggi adalah menunjang proses pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi). Oleh karena itu, perpustakaan perguruan tinggi sering dikatakan sebagai jantungnya perguruan tinggi.

Pada perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulistyio Basuki (1992: 52) terdapat ciri khas yaitu adanya hubungan segitiga antara pustakawan, mahasiswa, dan pengajar. Seperti terlihat pada gambar di bawah:

Hubungan Segitiga Perpustakaan Perguruan Tinggi



Hubungan segitiga tersebut menunjuk bahwa mahasiswa maupun pengajar mempunyai hubungan langsung dengan pustakawan dalam hal pencarian informasi dan penelusuran informasi. Artinya bahwa Pustakawan berperan penting dalam kelangsungan suatu perpustakaan.

B. Pustakawan Dan Tenaga Perpustakaan

Tenaga perpustakaan terdiri atas pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan. Yang dimaksud dengan tenaga teknis perpustakaan adalah tenaga nonpustakawan yang secara teknis mendukung pelaksanaan fungsi perpustakaan.

Pustakawan adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak untuk melaksanakan kegiatan kepustakawanan.

Sementara menurut PP no 24 tahun 2014 ttg Pelaksanaan UU perpustakaan no 43 tahun 2007 adalah: Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Di negeri ini profesi pustakawan masih merupakan "pilihan profesi yang alternatif", tenaga pustakawan "dipandang sebelah mata", tenaga pengelola perpustakaan "tenaga buangan", dan lain-lain. Walaupun kita tahu bahwa tenaga pustakawan merupakan jabatan karir dan jabatan fungsional yang telah diakui keberadaannya oleh Pemerintah Republik Indonesia dengan terbitnya Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) terbaru nomor 09 tahun 2014.

Dari pantauan penulis di tempat kerja, menjadi seorang pustakawan adalah pilihan yang tidak populer dibanding lainnya, dianggap tidak ada dinamisasi, tidak bisa menduduki jabatan tertentu dan aktivitas lainnya. Sehingga banyak peluang karir yang tidak bisa di capai, terdapat diskriminasi. Sementara menurut penulis peluang karier adalah hak setiap pegawai, siapa saja berhak mendapatkannya dengan kualifikasi tertentu.

Melihat permasalahan tersebut di atas, mau tidak mau perpustakaan perguruan tinggi mulai berbenah dengan membekali para tenaga pengelolanya baik tenaga administratif maupun fungsional pustakawannya bersikap profesional dalam memberikan pelayanan.

Untuk itu sebagai pustakawan dituntut bersikap profesional untuk meningkatkan kualitas . Untuk perlu diperhatikan kepribadian, kompetensi, dan kecakapan. Selain itu tenaga pengelola perpustakaan dituntut bersikap SMART, yaitu Siap mengutamakan pelayanan, Menyenangkan dan menarik dalam memberikan layanan, Antusias atau bangga pada profesinya sebagai tenaga fungsional pustakawan, Ramah dan menghargai pemakai perpustakaan, serta Tabah di tengah kesulitan yang dihadapi. (Pudjiono, 2006. 12).

C. Membangun citra pustakawan (*librarian image*)

Image atau **Citra** didefinisikan sebagai *a picture of mind*, yaitu suatu gambaran yang ada di dalam benak seseorang. (Holt, Rinehart and Winston Inc. 1996. The Holt Dictionary of American English. New York. Hal.360).

Citra adalah **kesan, perasaan, gambaran** dari publik terhadap perusahaan; kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, **orang** atau organisasi. (Bill Canton)

Citra adalah *kesan yang diperoleh dari tingkat pengetahuan dan pengertian terhadap fakta* (tentang **orang-orang**, produk atau situasi) (Philip Henslowe)

Citra sebagai *kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu kenyataan*. (Rhenald Kasali)

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 negative?, 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, sosialita 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 diambalnya.

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 (Majid, Suharto Abdul, 2009).

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 (Hermawan, Rahman, 2006), 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 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.

Sebetulnya 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 pertambahan nilai akhir dari seluruh indikator makro kesuksesan pengelola perpustakaan. Mulai dari indikator ekonomi hingga indikator budaya.

Kinerja kita katakanlah 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 kepustakawanan 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.

D. Penutup

Tenaga pustakawan merupakan jabatan karir dan jabatan fungsional yang telah diakui keberadaanya oleh Pemerintah Republik Indonesia dengan terbitnya Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) nomor 9 Tahun 2014.

Untuk membangun citra positif pustakawan dan tenaga perpustakaan harus membekali dan membenahi diri dengan memiliki konsep diri yaitu dengan memiliki kepercayaan diri yang kuat dan kebanggaan diri bahwa pustakawan bukanlah profesi yang harus dipandang sebelah mata. Selain itu seorang pustakawan di era teknologi harus memiliki kompetensi daya saing, memiliki kemampuan menggunakan computer, berbahasa dan bersosialisasi terhadap lingkungannya, membangun kerjasama sesama pustakawan dan

pustakawan, ikut serta dalam kegiatan perpustakaan dan profesi, dengan demikian kita dapat membangun citra dan kepercayaan public.

Dengan kepercayaan publik yang ada, otomatis citra perpustakaan menjadi naik dan penghargaan terhadap pustakawan semakin meningkat pula.

Untuk itu hal yang perlu diperhatikan adalah bahwa:

1. Bangga menjadi pustakawan
2. Melengkapi diri dengan kemampuan keahlian yang lain
3. Bekerja dengan semangat, jujur, inovatif, dan kreatif, serta
4. Jangan lupa tersenyum

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,
- Majid, Suharto Abdul. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- [http://id.wikipedia.org/wiki/Citra_\(28Hubungan_Masyarakat](http://id.wikipedia.org/wiki/Citra_(28Hubungan_Masyarakat)
- Sulistyo-Basuki. 1992. *Pengantar Ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia
- Sutarno, NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Sagung Seto.