

MOTIVASI PENGELOLA PERPUSTAKAAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN

M. Mirza Firdaus*

Abstract: *The role of library for higher education or institution is very important, although it is just supporting factor, but we couldn't imagine how if a international or qualified school doesn't build a complete library. For this reason human resources is plays important role to develop library. This article tries to explore staf motivation to increase the quality of service in library.*

Keywords: *motivation, library service, quality of service*

Pendahuluan

Perpustakaan bagi perguruan tinggi atau organisasi merupakan sarana penunjang yang sudah selayaknya diperhatikan dan ditangani dengan serius. Walaupun perannya sebagai sarana penunjang, namun fungsinya bagi institusi tidak bisa diabaikan. Bisa dibayangkan seandainya sebuah sekolah unggulan tidak didukung perpustakaan yang memadai, atau sebuah perguruan tinggi berkelas internasional yang telah mampu menghasilkan penelitian yang diakui oleh dunia tidak ditopang oleh perpustakaan yang lengkap, maka akan dipertanyakan “unggulannya” atau akan dipertanyakan “hasil penelitiannya”. Inilah peran penting perpustakaan dalam sebuah institusi.

Untuk membangun perpustakaan yang mampu bersinergi dengan perguruan tinggi dan sivitas akademiknya, dibutuhkan SDM yang profesional, yang memiliki etos kerja yang tinggi, jujur, berdedikasi, loyal serta mempunyai kemauan dan kemampuan untuk selalu berinovasi.

Perpustakaan merupakan sebuah unit yang menghimpun, mengelola dan menyajikan berbagai buku, majalah, dan berbagai referensi. Dalam menyajikan berbagai macam referensi masalah pelayanan tidak bisa dikesampingkan begitu saja, karena memiliki peran yang besar karena langsung menyangkut dengan masyarakat

* Guru SLB Plemahan Kediri, Jawa Timur

pengguna. Perhatian terhadap eksistensi pelayanan semakin berkembang seiring dengan munculnya berbagai masalah dalam pelayanan perpustakaan, seperti kecepatan dalam pelayanan, kecakapan petugas, pemanfaatan IT dalam pelayanan, dll.

Artikel ini akan mengupas urgensi motivasi pengelola perpustakaan untuk meningkatkan mutu layanan di perpustakaan melalui pemahaman terhadap budaya organisasi.

Membangun Motivasi dan Budaya Organisasi di Perpustakaan

Pola Kehidupan yang semakin kompleks menuntut adanya suatu pelayanan yang semakin berkualitas, yang mana dalam hal ini pustakawan sebagai *provider* atau penyedia informasi harus lebih prima didalam memperhatikan pelayanan tersebut. Karena fungsi perpustakaan adalah memberikan informasi yang akurat dan cepat kepada pemakai perpustakaan. Adapun tantangan seorang pustakawan dalam menjalankan profesinya meliputi :

1. Pekerjaan teknis rutinitas seperti mengolah sebuah koleksi dari inventaris, katalogisasi dan klasifikasi sampai dengan koleksi tersebut dapat dipergunakan dan disebarakan informasinya.
2. Pekerjaan melayani yang juga merupakan pekerjaan rutinitas seperti transaksi peminjaman, pengembalian, pendaftaran anggota, layanan informasi dan referensi.

Selain dua point pekerjaan rutinitas di atas seorang pustakawan adalah berkaitan dengan :

1. Hubungan masyarakat atau *public relation*, dalam hal ini terkait dengan interaksi perpustakaan dengan civitas akademik seperti jurusan, rektorat, divisi di universitas, kemudian interaksi dengan penerbit, perguruan tinggi lainnya, organisasi perpustakaan.
2. Pengembangan layanan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
3. Pengabdian kepada masyarakat.
4. Berkontribusi dalam dunia tulis menulis seperti membuat artikel, cerpen dll.
5. Pekerjaan administrasi di luar bidang perpustakaan seperti surat menyurat, laporan keuangan, proposal dan lain sebagainya.

Dengan banyaknya berbagai pekerjaan tersebut menuntut pegawai perpustakaan atau pustakawan untuk selalu tampil prima. Salah satu faktor agar pustakawan selalu tampil prima adalah motivasi. Motivasi kerja pegawai perpustakaan turut berperan dalam mewujudkan kualitas pelayanan di dalam perpustakaan.

Hal ini berdasarkan bahwa bekerja tanpa motivasi akan cepat bosan, karena tidak adanya unsur pendorong dalam bekerja. Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Motivasi yang ada pada seseorang akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan mencapai kepuasan.¹

Motivasi kerja merupakan dorongan yang tumbuh dan berkembang dari dalam diri pegawai untuk melakukan pekerjaan sebaik mungkin sehingga tujuan akan tercapai. Motivasi kerja bisa terjadi jika pegawai mempunyai kebanggaan akan keberhasilan.

Menurut Herzberg ada dua jenis faktor yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan dan menjauhkan diri dari ketidakpuasan. Dua faktor itu disebutnya *faktor higiene* (faktor ekstrinsik) dan *faktor motivator* (faktor intrinsik). Faktor *higiene* adalah motivasi seseorang untuk keluar dari ketidakpuasan, termasuk di dalamnya adalah hubungan antar manusia, imbalan, kondisi lingkungan, dan sebagainya (faktor ekstrinsik), sedangkan faktor *motivator* adalah motivasi seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan, yang termasuk di dalamnya adalah *achievement*, pengakuan, kemajuan tingkat kehidupan, dan sebagainya (faktor intrinsik).²

Perpustakaan merupakan organisasi yang terdiri kumpulan orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Agar kerjasama dapat berjalan baik maka semua unsur dalam organisasi terutama sumber daya manusia harus dapat terlibat secara aktif dan memiliki dorongan untuk bekerjasama.

Pimpinan dalam hal ini berperan penting untuk menggerakkan bawahan. Herzberg berpendapat bahwa apabila para pimpinan ingin memberi motivasi pada para bawahannya, yang perlu ditekankan

¹ M. Nur Ghufro dan Rini Risnawita, *Teori-Teori Psikologi* (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2010), hal.90.

² Alex Sobur, *Psikologi Umum Dalam Lintas Sejarah* (Bandung : Pustaka Setia,2003), hal. 281-282.

adalah faktor-faktor yang menimbulkan rasa puas, yaitu dengan mengutamakan faktor-faktor motivasional yang sifatnya intrinsik.³

Motivasi yang selalu digelorakan oleh seorang kepala perpustakaan kepada bawahannya, maupun motivasi yang timbul dari diri pegawai sendiri akan mampu mengantarkan mereka mencapai kepuasan kerja mencapai kinerja organisasi yang maksimal dan tercapainya tujuan organisasi. Karena antara pimpinan dan bawahan memiliki kesamaan visi dan misi, sehingga mampu mensinergikan antara keduanya. Hal ini akan juga akan mengurangi adanya konflik di dalam internal organisasi.

Seseorang yang mempunyai motivasi instrinsik dalam melakukan pekerjaannya dilandasi dengan kesenangan dan kenyamanan. Didalam motivasi instrinsik itu sendiri ada beberapa faktor yang mempengaruhinya, menurut Herzberg⁴, antara lain yakni :

1. Prestasi (*achievement*)

Kebutuhan untuk berprestasi adalah keinginan manusia untuk memperjuangkan tugas dan melibatkan usaha individu dalam menghadapi lawan dan tantangan. Seseorang akan mengembangkan kreatifitas dan mengarahkan semua kemampuan yang dimilikinya demi mencapai prestasi kerja yang maksimal. Karyawan akan antusias untuk berprestasi tinggi, asalkan ada kemungkinan untuk itu diberi suatu kesempatan.

2. Pengakuan (*recognition*),

Pengakuan adalah keinginan untuk diakui secara sosial dan keinginan untuk terampil. Reputasi adalah penghargaan orang lain terhadap individu karena kecakapannya. Seseorang menyadari bahwa setelah bekerja dengan keras dan meraih sebuah prestasi, akan memperoleh pengakuan dari pihak lain, hal ini juga bisa bisa berpengaruh dengan pendapatan yang semakin besar. Dengan pendapatan yang besar akhirnya dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhannya.

3. Pekerjaan itu sendiri (*the work it self*),

Individu senang dengan pekerjaannya karena pekerjaan itu sendiri. Individu menyukai pekerjaan tersebut karena diakui dengan

³ Sondang P Siagin, MPA, *Teori Motivasi dan Aplikasinya* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hal. 165-166.

⁴ M. Nur Ghufro dan Rini Risnawita, *Teori-Teori Psikologi* (Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2010), hal. 92.

bakat dan minat yang dimiliki. Individu merasa pekerjaan yang ada menjadi sesuatu yang menantang untuk berkembang dan menjadi lebih baik.

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.⁵

Pustakawan ialah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan visi dan misi lembaga induknya.⁶

Jadi dapat disimpulkan bahwa pustakawan adalah seseorang yang ahli dalam bidang perpustakaan yang bisa membantu orang menemukan buku, majalah, dan informasi lain, serta mengelola dan mengatur dokumen ataupun laporan yang ada dalam sebuah perpustakaan. Seorang pustakawan dapat memberikan layanan informasi lainnya, termasuk penyediaan komputer dan pelatihan, koordinasi program publik, peralatan bantu bagi para penyandang cacat, dan membantu dengan mencari dan menggunakan sumber daya masyarakat.

4. Tanggung jawab (*responsible*).

Tanggung jawab adalah keinginan manusia agar dapat mengerjakan tugas dengan baik dan memadai. Hal ini berarti individu mempunyai keinginan untuk merasa dapat melakukan tugas dan tanggung jawab yang diharapkan.

5. Kemajuan (*advancement*),

Individu merasa bahwa pekerjaan yang diperoleh sekarang ini memberikan kemajuan dalam bekerja. Pekerjaan memberikan kesempatan bagi individu untuk menambah wawasan, mengembangkan bakat, dan kemajuan. Sehingga akan merangsang dan memotivasi kerja karyawan serta mengarahkan semua kemampuannya demi mencapai kemajuan yang profesional. Sehingga hal ini akan menyebabkan persaingan yang sehat antar karyawan untuk dapat menunjukkan hal yang terbaik dalam bekerja (profesional).

⁵ UUD No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan

⁶ Sulisty-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta : Gramedia Pustaka. 1993), hal. 8

Aspek Profesional ditandai bukan dari pendidikan formalnya di bidang ilmu perpustakaan saja melainkan juga segenap perilaku dan kebiasaan serta kepribadiannya mencerminkan pribadi yang kreatif, inovatif dan progresif, dilandasi oleh motivasi luhur mencerdaskan kehidupan pribadi, orang lain, masyarakat serta bangsa dan negara. Untuk sampai pada tujuan ini maka seorang profesional bukan pribadi yang diam, individualis, egois, tertutup, dan terbelakang atau sempit wawasan dan sedikit ketrampilan.

Melainkan harus berjiwa, bersikap berkripribadian yang tinggi dan bermoral yang baik. Ciri pribadi yang berkepribadian tinggi dan moral yang baik bisa dilukiskan sebagai seorang yang cerdas, berwawasan luas, namun juga mudah bergaul, sopan dalam tutur kata dan perbuatan, tidak mudah marah, sabar, teliti, bijaksana, disiplin dan lainnya.

Dalam tugas utamanya, pustakawan adalah seorang pelayan informasi dan sumber informasi. Melayani pada dasarnya merupakan konsep umum. Dalam tataran implementasi, pelayanan dapat berupa langsung melayani transaksi bahan perpustakaan atau informasi, membimbing, mensosialisasikan, memamerkan, menyebarkan informasi, menyimpan dan melestarikan, serta yang paling utama yaitu pengembangan kompetensi diri dengan terus memacu kecerdasan dan wawasannya dalam bentuk semangat belajar dan berlatih terus menerus, melakukan kajian, penelitian dan sebagainya.

Demikian pula profesionalitas bukan hanya diukur dari bagaimana ia mampu menjadi pelayan yang sabar dan takut memberikan sanksi kepada klien yang tidak disiplin atau melanggar aturan, melainkan juga bagaimana dirinya juga bisa mengembangkan wawasan dan kecerdasannya dengan terus meningkatkan motivasi belajar dan menambah wawasan keilmuan serta rajin melakukan kajian dan penelitian yang bermanfaat dan bisa dimanfaatkan oleh banyak orang. Mengutip pendapat Endang Fatwamati⁷ bahwa untuk menjadi pustakawan yang profesional dengan pribadi yang unggul, inklusif, dan dinamis akan menuntut pengembangan diri terus-menerus tanpa henti, baik menyangkut pengetahuan, wawasan, ketrampilan maupun kepribadian pustakawan tersebut.

⁷ Endang Fatmawati, "Pengembangan Kepribadian Pustakawan" *Jurnal Media Pustakawan*, Volume 17 Nomor 3-4 tahun 2010.

Disamping itu seorang pegawai perpustakaan juga harus mempunyai motivasi yang cukup untuk melaksanakan tanggung jawabnya terhadap pekerjaannya, dalam hal ini pimpinan juga memiliki peran untuk lebih memperhatikan kebutuhan-kebutuhan pegawai agar motivasinya tidak menurun, tidak mudah jenuh dan bosan dalam melaksanakan tugas. Jika ini tercipta dalam keseharian kerja para pustakawan, niscaya budaya organisasi di perpustakaan yang baik akan tercipta.

Budaya Organisasi Perpustakaan

Budaya organisasi sebagai sebuah paradigma dalam konteks budaya kerja, memiliki beberapa elemen yang saling berkaitan. Edgar Schein (1997), mengemukakan beberapa elemen budaya organisasi sebagai berikut :

1. Artifacts

Merupakan hal-hal yang dapat dilihat, didengar, dirasakan, jika seseorang berhubungan dengan sebuah kelompok baru dengan budaya yang tidak dikenalnya. *Artifacts* termasuk struktur organisasi dan proses yang tampak, seperti produk, jasa, dan tingkah laku anggota kelompok

2. Values

Yaitu alasan-alasan tentang mengapa orang berkorban demi apa yang dikerjakan. Budaya sebagian besar organisasi dapat melacak nilai-nilai yang didukung kembali kepenemu budaya. Meliputi strategi, sasaran, dan filosofi.

3. Assumption

Yaitu keyakinan yang dianggap sudah ada oleh anggota suatu organisasi. Budaya menetapkan cara yang tepat untuk melakukan sesuatu di organisasi, seringkali melalui asumsi yang tidak diucapkan namun anggota organisasi meyakini ketepatan tindakan tersebut.

Karakteristik Budaya Organisasi

Suatu organisasi akan menjadi pusat perhatian yang besar dari masyarakat bila memiliki kekhasan. Tidak terkecuali perpustakaan, ia akan menjadi rujukan bagi penggunanya bila memiliki cirri khas yang berbeda dengan perpustakaan lainnya.

Karenanya, sebenarnya budaya organisasi ini merupakan sesuatu hal yang sangat kompleks. Suatu organisasi akan memiliki ciri khas yang positif, bila setidaknya memiliki unsur karakter budaya sebagaimana disebutkan Surya Dharma dan Haedar Akib (2004:25) sebagai berikut :

1. Identitas Anggota;
Dimaksudkan disini bahwa derajat dimana pekerjaan lebih mengidentifikasi organisasi secara menyeluruh daripada dengan tipe pekerjaan atau bidang keahlian profesionalnya.
2. Penekanan kelompok;
Derajat dimana aktivitas tugas lebih diorganisir untuk seluruh kelompok dari pada individu. Kegiatan organisasi ini berdasarkan kepentingan kelompok.
3. Fokus orang;
Derajat dimana keputusan manajemen memperhatikan dampak luaran yang dihasilkan terhadap pekerjaan dalam organisasi, dengan kata lain bahwa nilai manfaat untuk orang lain perlu dipertimbangkan sebagai efek dari kerja organisasi.
4. Penyatuan unit;
Derajat dimana unit-unit dalam organisasi didorong agar berfungsi dengan cara yang terorganisasi atau bebas. Ini selayaknya dilakukan oleh organisasi sebagai bentuk pelaksanaan visi-misinya. Jadi memaksimalkan perbedaan menjadi sebuah kesatuan kerja yang terpadu.
5. Pengendalian;
Yaitu derajat dimana peraturan, regulasi dan pengendalian langsung digunakan untuk mengawasi dan pengendalian perilaku pekerja. Dengannya pekerja akan disiplin dalam tugas, tanggung jawab dalam bekerja dan melakukan pekerjaannya dengan penuh keseriusan dan bekerja dengan senang hati dan bukan keterpaksaan.
6. Toleransi resiko;
Toleransi resiko disini dipahami sebagai derajat dimana pekerja didorong untuk agresif, kreatif, inovatif dan mau mengambil resiko. Ini dibutuhkan kematangan pemikiran dalam bekerja. Tidak hanya sekedar duduk dan mengerjakan pekerjaan rutin, melainkan mampu membuat terobosan-terobosan baru, mampu menelorkan ide-ide kreatif untuk

menunjang penyelesaian tugasnya. Niscaya secara keseluruhan, organisasi akan menjadi lebih solid dan berkembang.

7. Kriteria ganjaran;

Kriteria ganjaran ini dipahami sebagai derajat dimana ganjaran seperti peningkatan pembayaran dan promosi lebih dialokasikan menurut kinerja pekerja daripada senioritas, favoritisme atau faktor non pekerja lainnya.

8. Toleransi konflik;

Toleransi ini dipahami sebagai derajat dimana pekerja didorong dan diarahkan untuk menunjukkan konflik dan kritik secara terbuka. Ini sebagai media dalam menentukan kebijakan organisasi. Pegawai dalam konteks ini disyaratkan pegawai yang cerdas, mampu mengambil solusi pada saat terjadi konflik, serta organisasi ini tetap menjadi pelindung yang nyaman bagi masyarakat.

9. Orientasi sarana-tujuan;

Derajat ini dimaksudkan sebagai derajat dimana manajemen lebih terfokus pada hasil atau luaran dari teknik dan proses yang digunakan untuk mencapai luaran tersebut.

10. Fokus pada sistem terbuka;

Karakteristik yang akan terbentuk selanjutnya adalah derajat dimana organisasi memonitor dan merespon perubahan dalam lingkungan eksternal. Ini dimaksudkan bahwa perpustakaan semestinya memberikan ruang terbuka bagi staff untuk melakukan evaluasi dan sekaligus kritik terhadap jalannya organisasi sekaligus memberikan solusi terhadap permasalahan yang sedang dihadapi perpustakaan.

Penutup

Dunia perpustakaan merupakan salah satu obyek permasalahan yang sudah semenjak dahulu tidak luput dari permasalahan, hambatan, tantangan. Seperti permasalahan dalam layanan yang tetap menjadi polemik sampai sekarang. Mulai dari konsep *open acces*, perlunya *services excellent*, *hard-soft skill*, serta wacana layanan humanis yang semua itu membutuhkan inovasi, semangat serta motivasi yang tinggi untuk dapat mengatasi berbagai permasalahan yang ada.

Pekerjaan perpustakaan merupakan pekerjaan yang sangat bermanfaat baik bagi dirinya maupun bagi pemustaka, sehingga seorang pustakawan diharapkan untuk selalu menjaga motivasi untuk dapat menunjukkan hasil pekerjaannya secara maksimal. Seorang pegawai harus mempunyai motivasi yang tinggi dengan melaksanakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan menunjukkan produktivitas yang tinggi. Karena hal ini akan menyangkut dengan prestasi yang diraih oleh lembaga perpustakaan dengan terbentuknya suatu budaya baru di dalamnya, dimana antar pegawai akan menunjukkan profesionalitas dalam bekerja, seperti etos kerja yang tinggi, jujur, berdedikasi, loyal serta mempunyai kemauan dan kemampuan untuk berkembang sesuai dengan era baru (update informasi), kedisiplinan, mengatur emosi dalam menjalankan tugas, *softskill*, dan tentunya adalah untuk kepuasan para pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alex Sobur, *Psikologi Umum Dalam Lintas Sejarah*. Bandung : Pustaka Setia, 2003.
- Endang Fatmawati, "Pengembangan Kepribadian Pustakawan" *Jurnal Media Pustakawan*, Volume 17 Nomor 3-4 tahun 2010.
- M. Nur Ghufron dan Rini Risnawita. *Teori-Teori Psikologi*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media, 2010.
- Sondang P Siagin, MPA. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.