

**KEBIJAKAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI DALAM  
MENUNJANG PENINGKATAN MUTU LULUSAN**

**Makalah tidak dipublikasikan dan didokumentasikan  
di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang**

**Oleh : Drs. Hari Santoso, S.Sos.**



**UPT PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS NEGERI MALANG  
SEPTEMBER 2008**

# KEBIJAKAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI DALAM MENUNJANG PENINGKATAN MUTU LULUSAN

Oleh : Drs. Hari Santoso, S.Sos.<sup>1</sup>

**Abstrak.** Peningkatan kemampuan dalam mengelola perguruan tinggi dewasa ini sudah merupakan sebuah kebutuhan yang harus dilakukan oleh pengelola perguruan tinggi, termasuk pemakaian prinsip-prinsip manajemen modern terutama dalam upaya mewujudkan lulusan yang bermutu. UNESCO dalam konteks ini mengemukakan kompetensi yang perlu dimiliki lulusan PT, yaitu: (1) pengetahuan yang memadai (to know), (2) keterampilan dalam melaksanakan tugas secara profesional (to do), (3) kemampuan untuk tampil dalam kesejawatan bidang ilmu/profesi (to be), (4) kemampuan memanfaatkan bidang ilmu untuk kepentingan bersama secara etis (to live together).

Untuk meningkatkan kualitas pendidikan, proses pembelajaran harus diberdayakan semaksimal mungkin dengan cara: (1) mengubah paradigma masyarakat pembelajar, (2) mengembangkan resources dan (3) mengembangkan content. Masyarakat lembaga pendidikan harus diberikan pengertian tentang proses pendidikan dan pembelajaran, yaitu bahwa budaya teacher centered harus diganti dengan budaya student activity.

Peningkatan mutu pendidikan tinggi tidak lain merupakan suatu bentuk perubahan terus menerus dalam semua aspek yang berorientasi pada kualitas lulusan pendidikan tinggi. Untuk itu perlu ada perubahan-perubahan dalam organisasi perguruan tinggi yang menyangkut empat aspek, yaitu manusia, struktur, teknologi, dan proses organisasi. Terkait dengan upaya peningkatan kualitas lulusan, ada beberapa komponen yang harus mendapat perhatian pengelola perguruan tinggi terutama dalam menerapkan Manajemen Mutu Terpadu (MMT), yaitu: (1) fokus pada pelanggan. (2) obsesi terhadap kualitas. (3) pendekatan ilmiah (4) komitmen jangka panjang. (5) kerjasama tim (teamwork). (6) perbaikan sistem secara berkesinambungan. (7) pendidikan dan pelatihan. (8) kebebasan yang terkendali. (9) kesatuan tujuan. (10) adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan.

Untuk dapat menunjang peningkatan mutu lulusan perguruan tinggi, perpustakaan perlu membuat kebijakan dengan mengembangkan beberapa hal, yaitu: (1) penyediaan bahan pustaka sesuai dengan kebutuhan kurikulum dan pemakai yang memenuhi standar kualitas dan kuantitas, (2) penyediaan dan pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran (3) membangun sistem layanan prima yang berorientasi kepada kepuasan pemakai

**Kata kunci :** mutu lulusan, perpustakaan perguruan tinggi

## PENDAHULUAN

Peningkatan kemampuan dalam mengelola perguruan tinggi dewasa ini sudah merupakan sebuah kebutuhan yang harus dilakukan oleh pengelola perguruan tinggi, termasuk pemakaian prinsip-prinsip manajemen modern terutama dalam upaya mewujudkan lulusan yang bermutu.

---

<sup>1</sup> Penulis adalah Pustakawan Madya  
pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang

Salah satu prinsip manajemen modern yang dewasa ini banyak digunakan di perguruan tinggi adalah sistem Manajemen Mutu Terpadu (MMT) yang merupakan suatu falsafah manajemen komprehensif dan sekaligus alat (*tool kit*) untuk implementasinya. MMT merupakan suatu sistem manajemen strategis, terintegrasi untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode kuantitatif untuk memperbaiki berbagai proses organisasi secara berkesinambungan serta merupakan integrasi dari semua fungsi dan proses dalam organisasi untuk mendapatkan perbaikan kualitas produk dan jasa secara berkelanjutan (*continuous improvement*).

Perkembangan teknologi yang kontinyu dalam dunia kerja menurut Pribadi (2004) tidak hanya mengharuskan lulusan perguruan tinggi (PT) memiliki pengetahuan yang luas akan tetapi juga memiliki keterampilan profesional yang siap digunakan di lapangan pekerjaan. Kenyataan ini membawa konsekuensi bahwa PT secara terus menerus perlu melakukan peningkatan mutu lulusan agar memiliki kompetensi seperti yang diinginkan. UNESCO dalam konteks ini mengemukakan kompetensi yang perlu dimiliki lulusan PT, yaitu : (1) pengetahuan yang memadai (*to know*), (2) keterampilan dalam melaksanakan tugas secara profesional (*to do*), (3) kemampuan untuk tampil dalam kesejawatan bidang ilmu/profesi (*to be*), (4) kemampuan memanfaatkan bidang ilmu untuk kepentingan bersama secara *etis* (*to live together*)

Untuk dapat menghasilkan lulusan dengan kompetensi tersebut, PT perlu melakukan perbaikan yang kontinyu dalam semua aspek melalui penerapan MMT dengan tujuan agar lulusan perguruan tinggi memiliki standar mutu yang dipersyaratkan sehingga dapat diserap oleh berbagai instansi dan pasar tenaga kerja. Dengan adanya lulusan yang bermutu diharapkan dapat meningkatkan produktivitas, efisiensi dan efektivitas organisasi terutama dalam mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Pada era globalisasi yang penuh dengan persaingan dewasa ini, perguruan tinggi dituntut untuk dapat menghasilkan lulusan yang memiliki nilai keunggulan ganda baik berupa ilmu pengetahuan, keterampilan, pengalaman serta memiliki integritas kepribadian yang mampu bersaing di pasar global.

Namun kenyataan yang ada dewasa ini memperlihatkan banyak lulusan perguruan tinggi tidak dapat diterima dan diserap oleh pasar tenaga kerja karena tidak memenuhi standar mutu. Maraknya perguruan tinggi berpotensi merosotnya mutu lulusan, mengingat standardisasi mutu lulusan tidak menjadi tujuan; tetapi hanya dilihat dari aspek kuantitas, yakni bagaimana mendapatkan jumlah mahasiswa sebanyak-banyaknya. Begitupun dengan diberlakukannya otonomi kampus; dimana perguruan tinggi negeri (PTN) dan swasta (PTS) memiliki kesamaan di dalam pengelolaan, sehingga ada kecenderungan untuk mencari dana yang memadai; namun terkadang mengabaikan aspek mutu itu sendiri (Asmawi, 2005), sehingga pendidikan tinggi cenderung menjadi 'pabrik' pengangguran. Itu tidak lepas dari kualitas pendidikan. Makin tinggi pendidikan, makin tinggi penganggurannya," (Kompas, 16 Februari 2008)

Salah satu aspek yang sering kurang mendapat perhatian dari pimpinan perguruan tinggi dalam meningkatkan mutu pendidikan adalah kurangnya perhatian terhadap perkembangan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar dan pusat informasi, sehingga berdampak perpustakaan tidak mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal karena keterbatasan sumberdaya yang dimilikinya..

Oleh sebab itu dalam meningkatkan mutu lulusan perguruan tinggi, perlu ada upaya meningkatkan peran perpustakaan sebagai faktor penunjang proses pendidikan yang berfungsi sebagai pusat sumber belajar dan sumber informasi. Untuk itu diperlukan dukungan dari semua pihak dan peningkatan sumberdaya agar perpustakaan dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal.

## **PEMBAHASAN**

### **A. Peningkatan Mutu Pendidikan pada Perguruan Tinggi**

Kata mutu atau kualitas "mengandung banyak pengertian, diantaranya : (a) kesesuaian dengan persyaratan, (b) kecocokan untuk pemakaian, (c) perbaikan berkelanjutan, (d) bebas dari kerusakan/cacat, (e) pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, (f) melakukan segala sesuatu secara benar, (g) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan (Tjiptono,1997)

Kualitas pada dasarnya merupakan segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan. Kualitas juga merupakan totalitas

suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan. Adapun elemen dasar kualitas meliputi (a) usaha memenuhi atau melebihi harapan, (b) menunjuk pada produk barang dan jasa, manusia proses dan lingkungan, (c) merupakan kondisi yang selalu berubah

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan. Feingenbaum (1992) mendefinisikan kualitas sebagai sesuatu yang diputuskan oleh *customer*. Siapakah *customer* bagi produk lulusan pendidikan ?

Soehendro (1996) menyebut *customer* pendidikan dengan istilah pelanggan, yang dikaitkan dengan kenyataan bahwa perguruan tinggi merupakan sebuah lembaga pelayanan jasa pendidikan yang dalam pelaksanaan kegiatannya harus selalu berupaya memenuhi keinginan pelanggan. Pelanggan di sini diartikan sebagai kelompok masyarakat yang mempunyai kepentingan secara langsung maupun tidak langsung atas pendidikan maupun hasilnya. Pelanggan terdiri dari mahasiswa, orang tua mahasiswa, staf perguruan tinggi, masyarakat dan pemerintah.

*Customer* pendidikan merupakan pihak-pihak yang memerlukan jasa lulusan yang mempunyai kompetensi sesuai dengan latar belakang atau gelar pendidikan yang disandanginya. Pihak yang dimaksud dapat perorangan, perusahaan, instansi formal, ataupun kelembagaan sosial.

Pentingnya kualitas di bidang pendidikan disamping tuntutan customer, juga dilatarbelakangi adanya globalisasi dan pasar bebas di bidang pendidikan yang menuntut kualitas dan kemampuan untuk bersaing dan sekaligus untuk bekerja sama (Wahab, 2003). Disamping itu juga dilatarbelakangi oleh fenomena pendidikan yang ada di Indonesia, dimana lembaga tinggi bermunculan dengan menawarkan berbagai kemudahan baik dalam sistem dan cara belajar maupun sertifikasi lulusan yang menggiurkan. Maraknya lembaga pendidikan tinggi ini menumbuhkan persaingan sehingga memicu sebagian perguruan tinggi lain untuk mempertahankan kualitas pendidikan dengan berbagai strategi ataupun dengan pemanfaatan teknologi. Kondisi ini menumbuhkan dua pilihan bagi suatu lembaga pendidikan tinggi, yaitu ikut dalam kompetisi atau berhenti sama sekali. Bagi lembaga pendidikan yang memutuskan

untuk terlibat dalam persaingan, konsekuensinya adalah harus mempertahankan manajemen kualitas pendidikan dan lulusannya (Indrawati, 2007).

Berkaitan dengan hal tersebut, Soehendro (1996) mengemukakan bahwa upaya manajemen kualitas pendidikan dapat dilakukan dengan cara menyesuaikan sasaran pendidikan dengan kebutuhan tenaga kerja ahli. Sasaran pendidikan dapat ditekankan pada penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi atau berorientasi pada penerapan iptek, melalui praktikum, kerja praktek, magang atau *co-op education* melalui hubungan kerja sama antara perguruan tinggi dengan instansi kerja terkait.

Untuk meningkatkan kualitas pendidikan, proses pembelajaran harus diberdayakan semaksimal mungkin (Kurniawan, 2003). Pemberdayaan ini dilakukan antara lain dengan cara : (1) mengubah paradigma masyarakat pembelajar, (2) mengembangkan *resources* dan (3) mengembangkan *content*. Masyarakat lembaga pendidikan harus diberikan pengertian tentang proses pendidikan dan pembelajaran, yaitu bahwa budaya *teacher centered* harus diganti dengan budaya *student activity*. Mahasiswa adalah pelaku belajar, bukan pihak yang dijejali dengan materi belajar. Dosen bertindak sebagai fasilitator yang kehadirannya menyebabkan mahasiswa mempunyai keinginan belajar. Sumber daya pendidikan (pengajar serta alat belajar lain) harus pula dikembangkan, dengan cara pembinaan dan pengembangan kemampuan pengajar, persiapan sarana dan prasarana pembelajaran serta penyiapan fasilitas teknologi informasi yang mendukung proses pembelajaran. Adapun *content* atau isi pembelajaran yang harus dikembangkan adalah kurikulum.

Dari uraian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen kualitas pendidikan tinggi harus lebih diutamakan karena dari perguruan tinggi yang berkualitas dapat diperoleh lulusan yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan, serta memiliki mental yang siap jika harus berkecimpung secara langsung dalam situasi nyata.

Dalam UU RI Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada pasal 1 ayat 17 dijelaskan perihal mutu pendidikan bahwa : “ Standar nasional pendidikan adalah kriteria minimal tentang sistem pendidikan di seluruh wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia “. Kriteria minimal standar nasional pendidikan ini terdiri atas standar isi, proses, kompetensi lulusan, tenaga kependidikan,

sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan, dan penilaian pendidikan yang harus ditingkatkan secara berencana (Pasal 35 ayat 1 UU RI Nomor 20 Tahun 2003).

Untuk mencapai mutu yang standar dari pendidikan itu bukan hanya unsur tenaga kependidikan; yakni dosen tetapi bagaimana pengelolaan perguruan tinggi itu atas standar isi, proses, kompetensi lulusan, sarana dan prasarana, pengelolaan, pembiayaan dan penilaian pendidikan yang dapat dilaksanakan oleh suatu badan standarisasi, penjaminan dan pengendalian mutu pendidikan (Pasal 35 ayat 3 UU RI Nomor 20 Tahun 2003).

Badan standarisasi, penjaminan dan pengendalian mutu pendidikan inilah yang harus disiapkan oleh pemerintah, sehingga mutu pendidikan itu memiliki kriteria minimal yang senantiasa harus dipenuhi oleh pengelola pendidikan, pemerintah pusat dan pemerintah daerah. (Asmawi, 2005)

Peningkatan mutu pendidikan tinggi tidak lain merupakan suatu bentuk perubahan terus menerus dalam semua aspek yang berorientasi pada kualitas lulusan pendidikan tinggi. Untuk itu perlu ada perubahan-perubahan dalam organisasi perguruan tinggi yang menyangkut empat aspek, yaitu manusia, struktur, teknologi, dan proses organisasi. Terkait dengan upaya peningkatan kualitas lulusan, ada beberapa komponen yang harus mendapat perhatian pengelola perguruan tinggi terutama dalam menerapkan Manajemen Mutu Terpadu (MMT), yaitu: (1) fokus pada pelanggan. Dalam MMT, baik pelanggan internal maupun eksternal merupakan driver. Pelanggan eksternal menentukan kualitas produk atau jasa yang disampaikan kepada mereka, sedangkan pelanggan internal berperan besar dalam menentukan kualitas tenaga kerja, proses dan lingkungan yang berhubungan dengan produk atau jasa., (2) obsesi terhadap kualitas. Dalam organisasi yang menerapkan MMT pelanggan internal dan eksternal menentukan kualitas. Dengan kualitas yang ditetapkan tersebut, organisasi harus terobsesi untuk memenuhi atau melebihi apa yang telah ditentukan. Hal ini berarti bahwa semua karyawan pada setiap level harus berusaha melaksanakan setiap aspek pekerjaannya berdasarkan perspektif, “ Bagaimana kita melakukannya dengan lebih baik ? “. Bila suatu organisasi terobsesi dengan kualitas, maka berlaku prinsip “ *good enough is never good enough* “ .(3) pendekatan ilmiah. Pendekatan ilmiah sangat diperlukan dalam penerapan MMT, terutama untuk mendesain pekerjaan dan dalam proses pengambilan keputusan dan

pemecahan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan yang didesain tersebut. Dengan demikian data diperlukan dan dipergunakan dalam menyusun patok duga (benchmark), memantau prestasi dan melaksanakan perbaikan. (4) komitmen jangka panjang. MMT merupakan suatu paradigma baru dalam menjalankan organisasi. Untuk itu dibutuhkan budaya organisasi yang baru pula. Oleh karena itu, komitmen jangka panjang sangat penting guna mengadakan perubahan budaya agar penerapan MMT dapat berjalan dengan sukses. (5) kerjasama tim (teamwork). Dalam organisasi yang dikelola secara tradisional, seringkali diciptakan persaingan antar departemen yang ada agar daya saingnya terdongkrak. Akan tetapi, persaingan internal tersebut cenderung hanya menggunakan dan menghabiskan energi yang seharusnya dipusatkan pada upaya perbaikan kualitas yang pada gilirannya untuk meningkatkan daya saing organisasi pada lingkungan eksternal. Dalam organisasi yang menerapkan MMT, kerja sama tim, kemitraan, dan hubungan dijalin dan dibina, baik antar karyawan dengan berbagai pihak termasuk lembaga-lembaga pemerintah dan masyarakat sekitarnya., (6) perbaikan sistem secara berkesinambungan. Setiap produk dan/atau jasa dihasilkan dengan memanfaatkan proses-proses tertentu di dalam suatu sistem/lingkungan. Oleh karena itu, sistem yang ada perlu diperbaiki secara terus menerus agar kualitas yang dihasilkan dapat makin meningkat., (7) pendidikan dan pelatihan. Dewasa ini masih terdapat organisasi yang menutup mata terhadap pentingnya pendidikan dan pelatihan karyawan. Mereka beranggapan bahwa organisasi bukanlah sekolah, yang diperlukan adalah tenaga terampil siap pakai. Jadi organisasi seperti itu hanya akan memberikan pelatihan sekedarnya kepada para karyawannya. Kondisi seperti ini menyebabkan organisasi yang bersangkutan tidak berkembang dan sulit bersaing dengan organisasi lainnya, apalagi dalam era persaingan global. Dalam organisasi yang menerapkan MMT, pendidikan dan pelatihan merupakan faktor yang fundamental. Setiap orang diharapkan dan didorong untuk terus belajar. Dalam hal ini berlaku prinsip bahwa belajar merupakan proses yang tidak ada akhirnya dan tidak mengenal batas usia. Dengan belajar, setiap orang dalam organisasi dapat meningkatkan keterampilan teknis dan keahlian profesionalnya. (8) kebebasan yang terkendali. Dalam MMT keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan unsur yang sangat penting. Hal ini dikarenakan unsur tersebut dapat



meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab karyawan terhadap keputusan yang telah dibuat. Selain itu, unsur ini juga dapat memperkaya wawasan dan pandangan dalam suatu keputusan yang diambil karena pihak yang terlibat lebih banyak. Meskipun demikian, kebebasan yang timbul karena keterlibatan dan pemberdayaan tersebut merupakan hasil dari pengendalian yang terencana dan terlaksana dengan baik. Pengendalian itu sendiri dilakukan terhadap metode-metode standarisasi proses dan mereka pula yang berusaha mencari cara untuk meyakinkan setiap orang agar bersedia mengikuti prosedur standar tersebut.(9) kesatuan tujuan. Supaya MMT dapat diterapkan dengan baik, maka organisasi harus memiliki kesatuan tujuan. Dengan demikian setiap usaha dapat diarahkan pada tujuan yang sama. Akan tetapi, kesatuan tujuan ini tidak berarti bahwa harus selalu ada persetujuan/kesepakatan antara pihak manajemen dan karyawan, misalnya mengenai gaji dan kondisi kerja.

(10) adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan merupakan hal yang penting dalam penerapan MMT. Usaha untuk melibatkan karyawan membawa dua manfaat utama. Pertama, hal ini akan meningkatkan kemungkinan dihasilkannya keputusan yang baik, rencana yang baik, atau perbaikan yang lebih efektif karena juga mencakup pandangan dan pemikiran dari pihak-pihak yang langsung berhubungan dengan situasi kerja. Kedua, keterlibatan karyawan juga meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakannya. Pemberdayaan bukan sekedar melibatkan karyawan, melainkan juga melibatkan mereka dengan memberikan pengaruh yang sungguh berarti. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menyusun pekerjaan yang memungkinkan para karyawan untuk mengambil keputusan mengenai perbaikan proses pekerjaannya dalam parameter yang diterapkan dengan jelas (Goetsch dan Davis dalam Nasution , 2001)

## **B. Kebijakan Perpustakaan dalam Menunjang Peningkatan Mutu Lulusan Perguruan Tinggi**

Dalam meningkatkan mutu lulusan perguruan tinggi, perpustakaan tidak hanya menjadi fasilitas pelengkap. Namun lebih dari itu, perpustakaan menjadi pendorong bagi sivitas akademika untuk mencapai prestasi akademik yang optimal.. Perpustakaan adalah media untuk melakukan ‘transfer informasi’ kepada sivitas

akademika. Dengan demikian, sivitas akademika makin terasah kemampuan dan pengetahuannya untuk melakukan penelitian. Yang menjadi persoalan adalah perpustakaan seperti apa yang dibutuhkan oleh sivitas akademika agar dapat menunjang peningkatan kualitas proses pembelajaran yang pada akhirnya dapat menghasilkan out put yang berkualitas ?

Pada era globalisasi dewasa ini, ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang sangat pesat sehingga perpustakaan tidak lagi bisa mengandalkan bahan pustaka cetak dan cara-cara konvensional dalam pengelolaan perpustakaan. Jika pada awal berdirinya perpustakaan perguruan tinggi masuk dalam kategori Perpustakaan Kertas (*Paper Library*), kemudian berkembang menjadi Perpustakaan Terotomasi (*Automated Library*), selanjutnya berkembang menjadi Perpustakaan Elektronik (*Electronic Library*) maka pada perkembangan berikutnya sesuai dengan perkembangan teknologi informasi harus diarahkan untuk menjadikan perpustakaan perguruan tinggi sebagai Perpustakaan Digital (*Digital Library*). Adanya pentahapan dalam perkembangan perpustakaan tersebut sesungguhnya dilatarbelakangi oleh adanya perkembangan teknologi informasi dan perubahan perilaku pemakai dalam memenuhi kebutuhannya akan informasi.

Jika dulu orang yang memerlukan informasi harus berkulat di perpustakaan mencari buku, jurnal dan koran. Namun sekarang terjadi transformasi yang sangat signifikan, yaitu memanfaatkan media internet sebagai sumber informasi. Dengan adanya perubahan tersebut perpustakaan dituntut untuk dapat menciptakan sistem layanan yang mampu memberi berbagai kemudahan kepada pemakai (*user*). Perpustakaan tidak lagi berkonsentrasi pada penyediaan informasi secara fisik dalam bentuk dokumen cetak. Namun sekarang, fungsi tersebut berubah. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi, maka perpustakaan dituntut untuk dapat memberikan informasi dalam waktu singkat dan akurat dengan berbagai macam pilihan informasi baik dalam bentuk cetak maupun non cetak.

Upaya perpustakaan perguruan tinggi dalam memenuhi semua kebutuhan informasi sivitas akademika diharapkan dapat meningkatkan kualitas pembelajaran yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan mutu lulusan.

Untuk dapat menunjang peningkatan mutu lulusan perguruan tinggi, perpustakaan perlu membuat kebijakan dengan mengembangkan beberapa hal, yaitu :

## 1. Penyediaan Bahan Pustaka Sesuai dengan Kebutuhan Kurikulum dan Pemakai yang Memenuhi Standar Kualitas dan Kuantitas

Pemilihan dan pengadaan bahan pustaka harus dirancang secara proporsional sesuai dengan kebutuhan pada masing-masing jurusan. Menurut Trimo (dalam Suryana, 1994:30-31) ada tiga kategori dalam pemilihan dan pengadaan bahan pustaka, yaitu : (1) *Faham Idealisme*. Faham Idealisme biasanya tumbuh dan berkembang pada masyarakat yang telah maju jalan pikirannya. Faham ini mendorong terciptanya masyarakat ilmiah dan maju, dimana buku-buku yang berkualitas yang menjadi pilihannya tanpa memperhatikan *the needs, interest* dan selera pemakai. Tujuan akhir faham ini adalah terciptanya koleksi yang lengkap, kuat, tepat, dan berkualitas tinggi (*needs, demand, taste*), (2) *Faham Realisme*. Faham ini mendasarkan pembinaan koleksi pada realitas kebutuhan (*demands*) masyarakat yang dilayani saja, sedangkan faktor kualitas koleksi dipandang sebagai faktor sekunder. Faham Realisme biasanya tumbuh pada masyarakat yang tingkat pendidikannya belum maju, dimana minat baca masih belum berkembang. Buku dan bahan pustaka lainnya belum menjadi kebutuhan hidup sehari-hari. Mereka perlu bacaan hanya pada saat itu saja, karena memang nyata-nyata dituntut untuk itu. Literatur lainnya tidak dihiraukannya. Kelompok ini tidak memerlukan bacaan pendukung untuk memperluas wawasan dan kepentingan masa depan, hanya untuk saat ini saja. Tujuan sementara faham ini adalah terbinanya koleksi yang sesuai dengan realitas tuntutan pemakainya (tahap permulaan), (3) *Faham Kompromisme (Konformitarianisme)*. Kelompok ini berpandangan dari dua sudut pemikiran, yaitu pengadaan koleksi untuk memenuhi tujuan perpustakaan dan kebutuhan pemakai mendapat perhatian yang sama. Secara realitas kebutuhan masyarakat pembaca diperhatikan dan secara idealis tujuan perpustakaan harus tercapai, bersamaan dengan meningkatnya minat baca pada pengguna informasi. Tujuan sasaran dari faham ini adalah terwujudnya koleksi yang mendekati tuntutan pembacanya. Adanya ketiga faham tersebut sesungguhnya mencerminkan perkembangan dari masing-masing perpustakaan perguruan tinggi.

Dalam pemilihan dan pengadaan bahan pustaka harus dilakukan dengan cermat, disesuaikan dengan standar kebutuhan pemakai perpustakaan dalam suatu skala prioritas yang telah ditetapkan dan mencakup persyaratan antara lain : (1) *Isi* : tidak

bertentangan dengan Pancasila, UUD 1945 dan GBHN, mampu mengembangkan sifat-sifat yang baik sesuai dengan filsafat bangsa dan negara Indonesia, sesuai dengan kebutuhan kurikulum, sesuai dengan tingkat perkembangan, terutama dari segi umur, jenis kelamin, tingkat kesukaran materi dan bahasa, dapat membantu mengembangkan minat dan bakat pribadi, (2) *Bahasa* : susunan kalimat baik dan bervariasi, pemakaian kata betul dan baik serta edukatif, ungkapan-ungkapan menggunakan bahasa yang baik dan benar, sesuai dengan kemampuan penguasaan bahasa pemakai, (3) *Fisik buku* : bentuk (ukuran) serasi dengan teks, kertas minimal tidak tembus pandang, tulisan terang dan mudah dibaca, penjilidan kuat, tidak menyulitkan pembaca dalam membuka halaman-halaman, (4) *Otoritas pengarang/penerbit* : untuk memenuhi syarat kualitas bahan pustaka yang baik, harus diperhatikan otoritas pengarang/penerbit. Otoritas pengarang/penerbit pada dasarnya mencerminkan kualitas dari hasil karya pengarang/penerbit itu sendiri. Biasanya pengarang/penerbit yang baik akan menghasilkan karya tulis yang kualitas isinya dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam pemilihan dan pengadaan bahan pustaka, perpustakaan perguruan tinggi harus bekerjasama dengan setiap jurusan yang ada pada masing-masing fakultas dan mahasiswa/lembaga kemahasiswaan. Hal ini dimaksudkan agar perpustakaan dapat memperoleh data-data bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan kurikulum dan juga kebutuhan mahasiswa sehingga diharapkan melalui kerjasama tersebut, hasil dari pengadaan bahan-bahan pustaka dapat dimanfaatkan secara optimal.

## **2. Penyediaan dan Pemanfaatan Media dan Teknologi Pembelajaran**

Pelaksanaan pembelajaran di perguruan tinggi, tidak hanya dilaksanakan di kelas, namun juga ditempat lain misalnya laboratorium, bengkel, lapangan, perpustakaan dan lain-lain. Perpustakaan sebagai pusat sumber belajar merupakan perwujudan dari salah satu fungsi perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat pemakainya. Oleh sebab itu sebagai pusat sumber belajar, perpustakaan perguruan tinggi berkewajiban untuk menyediakan ruang khusus yang dapat dipergunakan dalam proses pembelajaran dengan berbagai fasilitas yang dibutuhkan.

Pada dunia pendidikan, media dan teknologi pembelajaran telah banyak dimanfaatkan dalam penyelenggaraan kegiatan pembelajaran. Menurut Heinich sebagaimana dikutip Pribadi (2004) media dapat didefinisikan sebagai sesuatu yang

dapat membawa informasi dan pengetahuan dalam interaksi yang berlangsung antara dosen dengan mahasiswa . Dengan kata lain, media pembelajaran berperan sebagai perantara dalam pembelajaran yang dilakukan antara dosen dengan mahasiswa. Heinich mengemukakan klasifikasi media yang dapat digunakan dalam kegiatan pembelajaran meliputi : (1) media yang tidak diproyeksikan, (2) media yang diproyeksikan (*projected media*), (3) media audio, (4) media video dan film, (5) komputer, dan (6) multimedia berbasis komputer.

Teknologi pembelajaran adalah bidang garapan dan keahlian yang dapat diaplikasikan untuk mengatasi masalah yang dihadapi dalam pelaksanaan aktivitas pembelajaran. Implementasi teknologi pembelajaran mempunyai makna adanya penggunaan teknologi baik berupa produk maupun pemikiran konsep untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi aktivitas pembelajaran. Pemanfaatan media dan teknologi pembelajaran dimaksudkan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan mutu proses pembelajaran yang pada akhirnya berdampak terhadap kualitas kompetensi mahasiswa.

Meskipun media cetak masih merupakan jenis media yang paling banyak digunakan untuk menyampaikan materi perkuliahan, namun penyediaan proyektor LCD dalam proses pembelajaran sudah merupakan suatu kebutuhan. Jenis media audio visual lain yang banyak digunakan adalah VCD/DVD. Media ini banyak digunakan untuk mengajarkan pengalaman belajar yang tidak dapat dilihat secara langsung, misalnya dalam mata kuliah mekanik dan biologi. Media video mampu memperlihatkan gerakan mekanik yang perlu dipelajari oleh mahasiswa. Penayangan gerakan mekanik dapat diperlihatkan melalui gerakan lambat sehingga mahasiswa dapat lebih memahami esensi gerakan tersebut. Dalam mata kuliah biologi, media visdeo dapat digunakan untuk mempelajari anatomi spesies tertentu. Hal ini disebabkan media video memiliki potensi untuk memperlihatkan bagian-bagian dari suatu objek secara realistis.

Media audio pada umumnya digunakan dalam mata kuliah spesifik seperti bahasa dan seni. Rekaman audio dalam perguruan tinggi seni digunakan sebagai sarana untuk melakukan analisis terhadap jenis bunyi-bunyian tertentu. Pada fakultas bahasa dan sastra, media audio banyak digunakan untuk mempelajari pengucapan (*pronunciation*) suatu bahasa dan mendokumentasikan unsur suara. Pada jurusan

seni, media audio dapat digunakan untuk merekam suara musik untuk dipelajari kembali oleh mahasiswa (Pribadi, 2004).

Dengan perkembangan teknologi informasi, maka internet merupakan sumber belajar utama bagi mahasiswa dalam mengakses berbagai informasi. Penyediaan internet di perpustakaan baik melalui layanan khusus internet yang bersifat komersial maupun penyediaan Hot Spot Area yang bersifat gratis akan sangat membantu mahasiswa dalam meningkatkan kualitas proses pembelajaran.

Penyediaan fasilitas atau media pembelajaran tidak saja dimaksudkan untuk proses pembelajaran di ruang perpustakaan, namun juga bisa dimanfaatkan untuk kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan tugas dan fungsi perpustakaan yang lain seperti penyelenggaraan pendidikan pemakai, promosi perpustakaan, pendidikan dan pelatihan. Melalui penyediaan media pembelajaran diharapkan proses pembelajaran bisa berjalan dengan efektif dan efisien sehingga berdampak pada peningkatan mutu lulusan.

### **3. Membangun Sistem Layanan Prima yang Berorientasi kepada Kepuasan Pemakai**

Untuk dapat membangun layanan prima, perpustakaan perguruan tinggi tentu saja harus dapat mengatasi masalah-masalah internal yang sementara ini menjadi sumber timbulnya ketidakpuasan pemakai, yaitu : (a) bahan pustaka tidak memenuhi standar kualitas dan kuantitas , (b) waktu yang lama dalam melakukan pencarian bahan pustaka, (c) sistem layanan kurang memuaskan dan fasilitas yang kurang mendukung, (d) petugas kurang ramah dan tidak profesional, (e) ruangan kurang nyaman, (f) perpustakaan belum memanfaatkan teknologi informasi

Pada prinsipnya Manajemen Mutu Terpadu (MMT) dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja perpustakaan dan sebagai pemicu agar pustakawan lebih inovatif dan kreatif dalam mengembangkan konsep layanan prima.

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari *Exellent Service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Menurut Sugiarto (1999:216) yang dimaksud dengan layanan prima (*customer care*) adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Atau dengan kata lain layanan prima merupakan upaya maksimal yang mampu diberikan

oleh petugas layanan dari suatu lembaga yang bergerak dalam bidang jasa layanan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai suatu kepuasan. Tujuan memberikan layanan secara prima kepada pelanggan adalah untuk memenangkan persaingan sehingga upaya meningkatkan keberhasilan lembaga jasa layanan tercapai. Pada era globalisasi ini ketersediaan fasilitas yang disediakan lembaga/perusahaan bukan merupakan suatu jaminan suatu lembaga untuk memenangkan persaingan sehingga pelanggan memilihnya. Ada faktor lain yang memberikan kontribusi yang sangat besar dalam memenangkan persaingan, yaitu sentuhan manusia yang dapat menghidupkan suasana pelayanan dan nilai-nilai fasilitas yang disediakan.

Apa yang bisa diberikan oleh petugas terhadap pelanggan merupakan hasil dari berbagai proses yang saling mendukung, antara lain manajemen yang membangun, meningkatkan dan membentuk hubungan yang saling menguntungkan antara lembaga dengan pihak-pihak lain.

Menurut Parasuraman (1990) terdapat lima dimensi yang dapat dijadikan alat ukur untuk menilai suatu kualitas layanan, yaitu : (a) *tangibles*, yaitu elemen-elemen yang diberikan berupa tampilan fisik dari fasilitas, peralatan, personal, dan materi komunikasi; (b) *reliability*, yaitu elemen-elemen yang diberikan berupa kemampuan untuk mewujudkan jasa yang dijanjikan dengan cepat dan terpercaya, dan dapat diandalkan serta dilaksanakan secara akurat; (c) *responsiveness*, yaitu elemen-elemen yang diberikan berupa kemauan untuk membantu dan menyediakan jasa yang tepat pada pemakai jasa; (d) *assurance*, yaitu elemen-elemen yang berupa pengetahuan dan keramahan personal serta kemampuan untuk merebut kepercayaan dan keyakinan pemakai jasa; (e) *emphaty*, yaitu elemen-elemen yang berupa kepedulian dan perhatian perindividu yang diberikan oleh perusahaan dalam menghadapi pemakai jasa.

David Garvin dalam Gasperz (2002) mendefinisikan delapan dimensi unyuk menganalisis karakteristik kualitas produk, sebagai berikut : (1) performansi, berkaitan dengan aspek fungsional dari produk, (2) *features*, menambah fungsi dasar berkaitan dengan pilihan dan pengembangannya, (3) keandalan, berkaitan dengan karakteristik yang merefleksikan probabilitas atau kemungkinan tingkat keberhasilan dalam penggunaan suatu produk, (4) konfirmasi, berkaitan dengan tingkat kesesuaian

produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan berdasarkan keinginan konsumen, (5) durabilitas, ukuran masa pakai suatu produk, (6) kemampuan, berkaitan dengan kemampuan memberikan layanan dalam perbaikan, (7) estetika, bersifat subyektif sebagai preferensi dan pilihan individu, (8) kualitas yang dirasakan, bersifat subyektif dalam kaitannya dengan perasaan konsumen dalam mengkonsumsi produk

Elemen dasar kualitas meliputi : (1) usaha memenuhi atau melebihi harapan (2) menunjuk pada produk barang dan jasa, manusia proses dan lingkungan, (3) merupakan kondisi yang selalu berubah. Adapun ciri-ciri atribut yang ada dalam kualitas adalah : (1) ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan; (3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer, (5) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain, (6) atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan dan lain-lain.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Suatu lembaga agar sukses dalam persaingan harus dapat menciptakan dan mempertahankan pelanggan dengan membuat suatu kondisi agar para pelanggan merasa puas. Tingkat kepuasan dapat dijabarkan sebagai suatu keadaan terpenuhinya kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan yang dilayani melalui layanan yang diberikan.

Sulistyanto (2001) mengemukakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagai berikut: (1) keberadaan sarana dan prasarana layanan (*availability of service*), yaitu suatu kondisi ketersediaan perlengkapan kerja dan fasilitas-fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat bantu pelaksanaan layanan kepada masyarakat, (2) ketanggapan staf layanan (*responsiveness of the staff*), yaitu kemauan staf layanan untuk tanggap dan bersedia



membantu kepentingan pelanggan yang memerlukan layanan, (3) keahlian staf layanan (*professionalism of the staff*), yaitu kemampuan dan keterampilan staf layanan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan di bidangnya, (4) ketuntasan layanan yang diberikan (*completeness of service*), yaitu kemauan aparat layanan untuk menjamin bahwa layanan yang diharapkan pelanggan dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.

Penciptaan kepuasan pelanggan pada dasarnya merupakan tujuan dari organisasi baik yang bergerak dalam bidang bisnis maupun jasa (Schnaars, 1998). Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan akan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah : (1) terjalinnya hubungan antara lembaga dan pelanggan menjadi harmonis, (2) memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, (3) terciptanya loyalitas pelanggan, (4) membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan lembaga, dan (5) reputasi lembaga menjadi baik di mata pelanggan (Tjiptono, 1998).

Pada dasarnya kepuasan pelanggan bergantung pada kualitas layanan (*service quality*) yang diberikan oleh lembaga yang memasarkan produk jasa. Tingkat kualitas layanan yang dirasakan pelanggan adalah derajat perasaan pelanggan dalam menerima layanan yang diberikan oleh perusahaan. (Gasperz, 1997)

Sedangkan derajat kualitas layanan yang dirasakan pelanggan adalah tingkat penilaian pelanggan terhadap layanan yang dialami oleh pelanggan. Tingkat kualitas layanan yang menjadi harapan pelanggan merupakan salah satu prasyarat dalam meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu salah satu prasyarat untuk meningkatkan layanan adalah dengan memahami terlebih dahulu ekspektasi atau harapan pelanggan, disamping memahami jenis-jenis pelanggan yang dilayani. Sedangkan layanan yang diinginkan pelanggan adalah layanan yang memiliki karakteristik lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), serta lebih baik (*better*). Dalam hal ini mencakup tiga dimensi yang perlu diperhatikan, yaitu dimensi waktu, dimensi biaya dan dimensi kualitas produk.

Kualitas layanan mempunyai peranan yang strategis di masa depan. Hal ini dikarenakan masa yang akan datang pelanggan akan semakin memegang peranan kunci bagi keberhasilan lembaga. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut akan dapat