

STRATEGI PEMASARAN DINAMIS DI PERPUSTAKAAN DALAM MENUNJANG PENCITRAAN PERGURUAN TINGGI

Oleh : Hari Santoso¹

Abstrak. Untuk mewujudkan perguruan tinggi yang berkualitas, perlu dilakukan penataan sistem pendidikan tinggi yang didasarkan atas 5 komponen, yaitu kualitas, otonomi, akuntabilitas, akreditasi dan evaluasi.

Suatu citra diri organisasi dimulai dari (1) tampilan nama organisasi yang meliputi laporan tahunan, *company profile*, *interior* kantor, *media reklation*, iklan, pemberitaan media, *advetorial*, dan (2) logo organisasi (identitas non-fisik) meliputi produk dan pelayanan, tingkah laku karyawan, tanggung jawab sosial, etika, keberadaan kantor, fasilitas dan komunikasi karyawan.

Dalam organisasi, citra dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu : (1) kepemimpinan (*leadership*), (2) kebijaksanaan dan strategi (*policy and strategy*), (3) kebijaksanaan sumberdaya manusia (*personnel policy*), (4) pengelolaan kekayaan (*asset management*), (5) pengelolaan proses (*process management*), (6) kepuasan konsumen (*customer satisfaction*), (7) kepuasan karyawan (*employee satisfaction*), (8) tanggung jawab sosial (*societal responsibility*), dan (9) hasil usaha (*business result/profit*)

Perpustakaan PT dituntut memiliki nilai keunggulan kompetitif dengan menghasilkan produk yang memiliki keandalan dan daya saing. Untuk dapat memenangkan sebuah persaingan harus melaksanakan konsep pemasaran dinamis dengan menggunakan tiga strategi pokok, yaitu : (1) Meraih posisi produk (*product positioning*). Untuk meraih posisi produk (*product positioning*) ada empat kaidah yang harus diperhatikan, yaitu : (a) Memahami lingkungan atau kecenderungan dan dinamika pasar, (b) Memusatkan perhatian pada hal-hal yang tidak berwujud, misalnya simpati, keramahtamahan, dapat diandalkan, kepercayaan, sikap suka membantu dan lain-lain, (c) Mencari sasaran yang tepat. (d) Beres eksperimen dan terbuka terhadap perubahan. (2) Meraih posisi pasar (*market positioning*), dilakukan dengan : (a) Memanfaatkan komunikasi dari mulut ke mulut. (b) Membina infrastruktur pasar. (3) Meraih posisi organisasi (*coorporate positioning*) dilakukan melalui : (a) Riwayat organisasi.. (b) Keandalan manajemen. c) Sikap dan perilaku profesional pustakawan.

Kata kunci : Perpustakaan, Perguruan Tinggi, Citra

PENDAHULUAN

Kehadiran sebuah perguruan tinggi dalam masyarakat telah mendapatkan tanggapan, penilaian atau respons yang beragam dari berbagai kalangan dengan berbagai argumentasinya. Keragaman tanggapan, penilaian atau respons tersebut disebabkan adanya perbedaan perspektif masyarakat dalam memberikan sebuah penilaian terhadap perguruan tinggi. Penilaian masyarakat terhadap sebuah perguruan tinggi biasanya didasarkan pada seberapa besar perguruan tinggi tersebut memberikan kontribusi pada masyarakat.

Kontribusi perguruan tinggi dan persepsi masyarakat berjalan secara linier artinya semakin besar kontribusi perguruan tinggi kepada masyarakat maka semakin tinggi penghargaan masyarakat terhadap kehadiran perguruan tinggi tersebut sehingga citranya semakin baik di mata masyarakat demikian juga sebaliknya semakin kecil kontribusi

¹ Penulis adalah Pustakawan Madya
Pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang

perguruan tinggi kepada masyarakat maka semakin rendah penghargaan masyarakat terhadap kehadiran perguruan tinggi tersebut sehingga citranya semakin buruk di mata masyarakat.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi disebutkan bahwa pendidikan tinggi sebagai bagian dari sistem pendidikan nasional memiliki peran strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa dan memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan memperhatikan dan menerapkan nilai humaniora serta pembudayaan dan pemberdayaan bangsa Indonesia yang berkelanjutan.

Ini mengandung arti bahwa pendidikan tinggi memiliki tanggungjawab dalam mencetak manusia Indonesia yang memiliki kecerdasan intelektual, emosional dan spiritual sehingga memiliki daya saing dalam menghadapi globalisasi di segala bidang, dengan mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta menghasilkan intelektual, ilmuwan, dan/atau profesional yang berbudaya dan kreatif.

Upaya tersebut bisa terwujud jika pendidikan tinggi didukung oleh sumberdaya yang sesuai dengan persyaratan standar kualitas maupun kuantitas, masyarakat dan pemerintah sehingga dapat menghasilkan output berkualitas yang memiliki kompetensi akademik maupun *soft skills* sebagaimana dinyatakan oleh sasaran mutu serta dibuktikan oleh kinerja lulusan di masyarakat sesuai dengan profesinya sehingga mampu memberikan kontribusi kepada masyarakat terutama dalam menjalankan perannya sebagai agen perubahan (*agent of change*), agen pengendali (*agent of control*) dan agen sosial (*agent of social*) (Kariyoto, 2012)

. Salah satu sumberdaya yang memiliki fungsi strategis bagi perguruan tinggi dalam menjalankan kewajibannya untuk menyelenggaraan Tridharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat) adalah perpustakaan. Perpustakaan PT memiliki tugas dan tanggung jawab dalam penyediaan informasi bagi civitas akademika terutama untuk menunjang proses pembelajaran. Perpustakaan PT memiliki peran strategis terutama dalam membangun citra perguruan tinggi, dimana reputasi atau citra tersebut salah satunya ditentukan dari kekuatan yang dimiliki oleh perpustakaan. Oleh sebab itu perpustakaan PT diharapkan dapat berperan secara aktif dalam menunjang pelaksanaan Tridharma perguruan tinggi terutama dalam penyediaan informasi untuk menunjang peningkatan kualitas proses pembelajaran sehingga perguruan tinggi tersebut dapat menghasilkan output yang berkualitas. Melalui pemasaran dinamis diharapkan sumberdaya yang ada di perpustakaan PT diketahui oleh masyarakat penggunaannya sehingga pada tahap berikutnya sumberdaya perpustakaan dapat dimanfaatkan secara optimal.

PEMBAHASAN

A. Kualitas Perguruan Tinggi

Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi (Zainuddin, 2001) mengemukakan masyarakat Indonesia tidak terlepas dari masalah-masalah yang dihadapi masyarakat dunia, yaitu pergaulan antar bangsa yang dilandasi oleh mekanisme pasar yang disertai mobilitas barang dan jasa secara global. Untuk menghadapi hal tersebut, perlu dilakukan penataan sistem pendidikan tinggi agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pembangunan.

Untuk mewujudkan perguruan tinggi yang berkualitas, perlu dilakukan penataan sistem pendidikan tinggi yang didasarkan atas 5 komponen, yaitu kualitas, otonomi, akuntabilitas, akreditasi dan evaluasi.

1. Kualitas yang berkelanjutan

Layanan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu badan usaha yang bergerak dalam bidang jasa termasuk perguruan tinggi. Peranannya menjadi lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat terdapat kompetisi dalam merebut pasar sehingga menimbulkan dampak positif yaitu bersaing untuk memberikan layanan yang terbaik, sehingga dapat menarik lebih banyak pemakai jasa .

Persaingan yang timbul tidak hanya dari segi kualitas dan jumlah produk saja, tetapi juga dalam sistem layanan yang serba cepat, tepat, akurat dan memuaskan. Salah satu cara terbaik untuk membedakan badan usaha satu dengan badan usaha lain yang bergerak dalam bidang jasa atau layanan yang sejenis adalah dengan memberikan kualitas layanan yang lebih baik dari pada pesaing.

Menurut Tjiptono (1997) kata kualitas (*quality*) 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. 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. Elemen dasar kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan, menunjuk pada produk barang dan jasa, manusia proses dan lingkungan serta merupakan kondisi yang selalu berubah

Adapun ciri-ciri atau atribut yang ada dalam kualitas adalah : (a) ketepatan waktu layanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (b) akurasi layanan, yang meliputi

bebas dari kesalahan-kesalahan; (c) kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan; (d) kemudahan mendapatkan layanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer, (e) kenyamanan dalam memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat layanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain., (f) atribut pendukung layanan 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.

Dengan merujuk pada pandangan Gronroos (1990) ada enam kriteria untuk kualitas layanan yang baik atau layanan yang berkualitas pada perguruan tinggi , yaitu : (1) Profesionalisme dan keterampilan (*Professionalism and Skills*). Para pelanggan (mahasiswa , masyarakat, *stakeholder*) menyadari bahwa perguruan tinggi dan semua petugas layanan (tenaga fungsional dan administrasi) memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah secara profesional (*Outcome-related criteria*), (2) Sikap dan Perilaku (*Attitudes and Behavior*). Para pelanggan merasakan bahwa petugas layanan (*contact person*) memperhatikan dan tertarik untuk memecahkan masalah mereka (pelanggan) secara spontan dan ramah (*Process-related criteria*) (3) Aksesibilitas dan fleksibilitas (*Accessibility and Flexibility*). Para pelanggan merasakan bahwa pemberi layanan, lokasinya, waktu kegiatan, para petugas layanan dan sistem operasionalnya dirancang dan beroperasi dengan baik sehingga mudah memiliki akses kepada layanan serta kesemuanya dipersiapkan agar sesuai dengan permintaan dan keinginan pelanggan (*Process-related criteria*). Reliabilitas dan terpercaya (*Reliability and Trustworthiness*) (4) Para pelanggan mengetahui bahwa mereka mempercayai pemberi layanan, para petugas layanan akan menepati janjinya dan melakukan pekerjaannya dengan sepenuh hati (*Process-related criteria*) (5) Perbaikan (*Recovery*). Para pelanggan menyadari bahwa apabila ada kesalahan dan terjadi hal-hal yang tidak diperhitungkan sebelumnya maka pihak pemberi layanan akan segera mengambil tindakan untuk mengatasi permasalahan (*Process-related criteria*) (6) Reputasi dan kredibilitas (*Reputation and Credibility*). Para pelanggan percaya bahwa kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemberi layanan dapat dipercaya dan berusaha memiliki kinerja yang baik (*Image-related criteria*)

Hasil jasa layanan yang berkualitas akan menghindarkan terjadinya keluhan dan complain dari pelanggan , sehingga dapat dihindari adanya pemborosan (*waste*) dan

inefisiensi biaya. Di lain pihak, produk yang berkualitas akan menimbulkan kepuasan pada pelanggan serta akan meningkatkan pangsa pasar (*market share*) yang pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan perguruan tinggi. Kualitas layanan sangat penting dalam menentukan puas tidaknya pemakai jasa sebagaimana dikemukakan oleh Boone, et.al. (1995) yaitu *service quality reverse to expected perceived quality of service offering. It is primary determinant of customer satisfaction or dissatisfaction*. Kepuasan pelanggan merupakan keseluruhan sikap pelanggan setelah memperoleh dan menggunakan barang atau layanan

Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan dipengaruhi oleh beberapa faktor , yaitu : (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 (Sulistyanto ,2001)

Dari uraian tersebut di atas , dapat disimpulkan bahwa dalam mewujudkan perguruan tinggi yang berkualitas harus selalu mengacu pada kualitas yang berkelanjutan sesuai standar yang telah ditentukan dengan terus menerus melakukan perbaikan-perbaikan di segala bidang sesuai dengan perkembangan dan perubahan yang terjadi dalam masyarakat. Terbukanya sebuah perubahan dalam sebuah perguruan tinggi merupakan indikasi bahwa perguruan tinggi tersebut merupakan organisasi yang dinamis.

2. Otonomi

Otonomi dan kebebasan mengutarakan pendapat dalam melaksanakan kegiatan fungsional di perguruan tinggi, sudah menjadi ciri dan tuntutan kelompok masyarakat yang terlibat secara langsung dalam kegiatan institusi. Otonomi merupakan hak dan kewenangan yang diberikan oleh pihak berwenang atau pemerintah kepada suatu lingkungan masyarakat, himpunan atau badan resmi lain yang menyelenggarakan fungsinya secara mandiri selama hal tersebut tidak bertentangan dengan peraturan-peraturan yang berlaku secara umum dalam masyarakat. Sedangkan kebebasan akademik adalah kebebasan yang ada pada sivitas akademika dalam melaksanakan tugas dan kegiatan fungsionalnya, yaitu pendidikan dan penelitian ilmiah. Harus selalu diingat bahwa meskipun otonomi dapat meningkatkan

kinerja perguruan tinggi, tetapi otonomi menuntut adanya tanggung jawab yang tinggi dari semua pihak di lingkungan perguruan tinggi yang meliputi pimpinan, staf akademik dan mahasiswa. Dengan demikian, otonomi dan kebebasan akademik dapat diaktualisasikan secara serasi dan ditujukan pada peningkatan kualitas yang berkelanjutan.

3. Akuntabilitas

Setiap perguruan tinggi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dituntut untuk memberi pertanggungjawaban mengenai penyelenggaraan dan pelaksanaan misi dan fungsinya. Secara harfiah dan substantive-materi, pertanggungjawaban tersebut menyangkut bagaimana sumberdaya yang diterima oleh perguruan tinggi dapat diikutsertakan dalam upaya dan kegiatan untuk mencapai tujuan yang dirumuskan. Pertanggungjawaban yang dituntut dari perguruan tinggi, yang selanjutnya disebut akuntabilitas menyangkut hal-hal sebagai berikut :

(a) Kesesuaian antara tujuan yang dirumuskan dengan falsafah, moral dan etika yang dianut masyarakat, (b) Kesesuaian antara tujuan yang dirumuskan dengan pola kegiatan sivitas akademika serta hasil dan dampak yang dicapai

4. Akreditasi

Untuk mengawasi dan membina mutu pendidikan tinggi, Menteri Pendidikan dan Kebudayaan memenuhi kewajiban konstitusinya dengan membentuk Badan Akreditasi Nasional (BAN) seperti dinyatakan dengan jelas dalam UU No. 2/1989 dan PP N0. 30/1990 Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) merupakan satu-satunya badan akreditasi yang diakui oleh pemerintah Republik Indonesia (dalam hal ini oleh Departemen Pendidikan Nasional).

Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) adalah organisasi nir-struktural di lingkungan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi yang dibentuk untuk membantu pemerintah dalam upaya melakukan tugas dan kewajiban melaksanakan pengawasan mutu dan efisiensi pendidikan tinggi, yang diselenggarakan oleh pemerintah dan perguruan tinggi swasta. Pengawasan atas penyelenggaraan pendidikan tinggi dimaksudkan untuk melindungi kepentingan masyarakat, menghindari kemungkinan pelanggaran terhadap misi pendidikan tinggi dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, serta membina perkembangan satuan pendidikan yang bersangkutan. (<http://www.pts.co.id/?q=ban.php>)

Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi bertugas melakukan penilaian terhadap perguruan tinggi secara berkala yang meliputi kurikulum, mutu dan jumlah tenaga

kependidikan, keadaan mahasiswa, pelaksanaan pendidikan, sarana dan prasarana, tatalaksana administrasi akademik, kepegawaian, keuangan, dan kerumahtanggaan.

Dalam melaksanakan tugas tersebut di atas, Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi mempunyai fungsi: (1) Melakukan penyusunan kriteria tingkat akreditasi, kebijakan dan kriteria penilaian program studi dalam rangka penetapan tingkat akreditasi, kelengkapan organisasi setiap satuan/bagian struktur organisasi BAN-PT, (2) Melakukan penilaian secara berkala terhadap mutu dan efisiensi perguruan tinggi sebagai dasar pemberian rekomendasi penetapan akreditasi lembaga, program studi, dan langkah-langkah pembinaanya, (3). Membantu perguruan tinggi dalam melaksanakan penilaian sendiri.

Akreditasi institusi perguruan tinggi merupakan proses evaluasi dan penilaian secara komprehensif atas komitmen perguruan tinggi terhadap mutu dan kapasitas penyelenggaraan program Tridharma Perguruan Tinggi, untuk menentukan kelayakan program dan satuan pendidikan yang dijabarkan ke dalam sejumlah standar akreditasi. Dalam buku Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi Buku I disebutkan bahwa perguruan tinggi adalah institusi yang didedikasikan untuk : (1) menguasai, memanfaatkan, mendesiminasikan, mentransformasi dan mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni (ipteks), (2) mempelajari, mengklarifikasikan dan melestarikan budaya, serta (3) meningkatkan mutu kehidupan masyarakat. Oleh karena itu perguruan tinggi sebagai lembaga melaksanakan fungsi Tridharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, serta mengelola Ipteks. Untuk menopang dedikasi dan fungsi tersebut , perguruan tinggi harus mampu mengatur diri sendiri dalam upaya meningkatkan dan menjamin mutu secara terus menerus, baik masukan, proses maupun keluaran berbagai program dan layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam rangka mewujudkan akuntabilitas publik, perguruan tinggi harus secara aktif membangun sistem penjaminan mutu internal. Untuk membuktikan bahwa sistem penjaminan mutu internal telah dilaksanakan dengan baik dan benar, perguruan tinggi harus diakreditasi oleh lembaga penjaminan mutu eksternal. Dengan sistem penjaminan mutu yang baik dan benar, perguruan tinggi akan mampu meningkatkan mutu, menegakkan otonomi, dan mengembangkan diri sebagai institusi akademik dan kekuatan moral masyarakat secara berkelanjutan.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan yang berkaitan dengan akreditasi Pasal 87 (1b) , maka akreditasi perguruan tinggi dilakukan oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) terhadap program dan/atau satuan pendidikan jenjang pendidikan tinggi. BAN-PT

merupakan lembaga yang memiliki kewenangan untuk mengevaluasi dan menilai, serta menetapkan status dan peringkat mutu institusi perguruan tinggi berdasarkan standar mutu yang telah ditetapkan.

Tujuan dan manfaat akreditasi institusi perguruan tinggi adalah : (1) Memberikan jaminan bahwa institusi perguruan yang terakreditasi telah memenuhi standar mutu yang ditetapkan BAN-PT, sehingga mampu memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyelenggaraan perguruan tinggi yang tidak memenuhi standar. (2) Mendorong perguruan tinggi untuk terus menerus melakukan perbaikan dan mempertahankan mutu yang tinggi, (3) Hasil akreditasi dapat dimanfaatkan sebagai dasar pertimbangan dalam transfer kredit perguruan tinggi, pemberian bantuan dan alokasi dana, serta pengakuan dari Badan atau instansi yang lain.

Dengan demikian mutu institusi perguruan tinggi merupakan cerminan dari totalitas keadaan dan karakteristik masukan, proses dan keluaran atau layanan institusi yang diukur berdasarkan sejumlah standar yang ditetapkan oleh BAN-PT. Standar akreditasi adalah tolok ukur yang harus dipenuhi oleh perguruan tinggi. Standar akreditasi terdiri atas beberapa parameter (indikator kunci) yang dapat digunakan sebagai dasar (1) penyajian data dan informasi mengenai kinerja, keadaan dan perangkat pendidikan perguruan tinggi, yang dtuangkan daalam instrument akreditasi; (2) evaluasi dan penilaian mutu kinerja, keadaan dan perangkat kependidikan perguruan tinggi, (3) penetapan kelayakan perguruan tinggi untuk menyelenggarakan program-programnya; dan (4) perumusan rekomendasi perbaikan dan pembinaan mutu perguruan tinggi.

Standar akreditasi perguruan tinggi mencakup dua komitmen inti, yatiyu komitmen perguruan tinggi terhadap kapasitas institusional (*institutional capacity*) dan terhadap efektivitas program pendidikan (*educational effectiveness*) yang mencakup 15 standar akreditasi, yaitu : (1) Kepemimpinan, (2) Kemahasiswaan, (3) Sumber daya manusia, (4) Kurikulum, (5) Prasarana dan Sarana, (6) Pendanaan, (7) Tata pamong (*govermmance*), (8) Sistem pengelolaan, (9) Sistem pembelajaran, (10) Suasana akademik, (11) Sistem informasi, (12) Sistem jaminan mutu internal, (13) Lulusan, (14) Penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, (15) Program studi

5. Evaluasi

Evaluasi merupakan titik tolak semua kemajuan. Masalah yang dihadapi adalah bagaimana evaluasi dapat dilaksanakan sedemikian rupa sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai landasan bagi tindakan manajemen untuk mengelola kelangsungan lembaga menuju peningkatan kualitas yang berkelanjutan. Fungsi evaluasi menyangkut dua hal penting, yaitu :

(a) Evaluasi dapat mengungkapkan kualitas kinerja lembaga ataupun program, (b) Evaluasi dapat menjadi perangkat manajemen yang utama dalam pengelolaan kelangsungan lembaga atau program. Model evaluasi yang sering digunakan adalah model pencapaian tujuan (kongruensi) yang membandingkan pencapaian hasil dengan tujuan yang dirumuskan.

B. Perpustakaan dan Pencitraan Perguruan Tinggi

Nasution (2012) mengemukakan bahwa perguruan tinggi dan pencitraan seperti dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan. Di era global sekarang ini peranan perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan semakin dituntut membangun pencitraan yang positif dimata publik yang dibangun tidak hanya berupa slogan, tapi dibarengi dengan tindakan nyata melalui strategi program yang dilaksanakan dengan memberikan layanan informasi yang profesional kepada publik internal (civitas akademika) dan publik eksternal (masyarakat dan *stakeholder*)

Selanjutnya Nasution (2012) mengemukakan bahwa suatu citra diri organisasi dimulai dari (1) tampilan nama organisasi yang meliputi laporan tahunan, *company profile*, *interior* kantor, *media reklation*, iklan, pemberitaan media, *advetorial*, dan (2) logo organisasi (identitas non-fisik) meliputi produk dan pelayanan, tingkah laku karyawan, tanggung jawab sosial, etika, keberadaan kantor, fasilitas dan komunikasi karyawan. Pada bagian lain Kuncoro (dalam Nasution, 2012) mengemukakan bahwa citra suatu perguruan tinggi merupakan faktor dalam meningkatkan daya saing dan merupakan salah satu elemen kunci *intangible resources* yang akan menjadi sumber dari penciptaan kondisi keunggulan daya saing berkelanjutan (*sustainable competitive advantage*) suatu perguruan tinggi. Citra tersebut diperoleh melalui serangkaian pengalaman terakumulasi, sehingga perguruan tinggi tersebut memiliki kinerja terbaik bagi *stakeholder*.

Selanjutnya Jakfar (dalam Nasution, 2012) menjelaskan dalam organisasi citra dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu : (1) kepemimpinan (*leadership*), (2) kebijaksanaan dan strategi (*policy and strategy*), (3) kebijaksanaan sumberdaya manusia (*personnel policy*), (4) pengelolaan kekayaan (*asset management*), (5) pengelolaan proses (*process management*), (6) kepuasan konsumen (*customer satisfaction*), (7) kepuasan karyawan (*employee satisfaction*), (8) tanggung jawab sosial (*societal responsibility*), dan (9) hasil usaha (*business result/profit*)

Perpustakaan PT sebagai salah satu unsur sistem pendidikan memiliki tugas dan fungsi dalam penyediaan informasi bagi kepentingan sivitas akademika, yang kehadirannya diharapkan dapat meningkatkan kualitas pendidikan di perguruan tinggi. Untuk mewujudkan

hal tersebut, perpustakaan PT dituntut memiliki nilai keunggulan kompetitif dengan menghasilkan produk yang memiliki keandalan dan daya saing.

Mckena (dalam Mustafa, 1996) mengemukakan bahwa perpustakaan PT untuk dapat memenangkan sebuah persaingan harus melaksanakan konsep pemasaran dinamis dengan menggunakan tiga strategi pokok, yaitu :

1. Meraih posisi produk (*product positioning*)

Meraih posisi produk merupakan usaha untuk menghasilkan produk berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat penggunanya. Dalam hal ini perpustakaan PT harus memiliki kepekaan untuk bisa melihat perkembangan-perkembangan dalam dunia informasi dan komunikasi yang berkembang begitu pesat. Untuk meraih posisi produk (*product positioning*) ada empat kaidah yang harus diperhatikan, yaitu : (a) Memahami lingkungan atau kecenderungan dan dinamika pasar, dimana untuk meraih posisi produk tidak seluruhnya bergantung pada upaya perpustakaan. Para penggunalah yang menempatkan produk perpustakaan pada posisi tertentu, (b) Memusatkan perhatian pada hal-hal yang tidak berwujud, misalnya simpati, keramahan, dapat diandalkan, kepercayaan, sikap suka membantu dan lain-lain, (c) Mencari sasaran yang tepat. Upaya meraih posisi pasar disamping ditentukan oleh karakteristik produk, juga ditentukan oleh ketepatan dalam menentukan sasaran pasar. Oleh karenanya perpustakaan dalam melaksanakan pemasaran harus melakukan segmentasi pasar sebagai dasar dalam menentukan strategi pemasaran dengan membagi pasar ke dalam kelompok pasar sesuai dengan karakteristiknya , (d) Beres eksperimen dan terbuka terhadap perubahan. Meraih posisi produk merupakan suatu aktifitas yang berkelanjutan dan dinamis, sehingga perpustakaan PT dituntut kreatif dan inovatif dalam menciptakan produk dan jasa baru. Terbukanya sebuah perubahan dinamis di perpustakaan PT melalui penyediaan sumber informasi yang memenuhi standar kualitas dan kuantitas; penataan sistem layanan yang muda, cepat dan akurat; penataan lingkungan yang asri dan memiliki nilai estetika akan menjadikan perpustakaan memiliki nilai keunggulan kompetitif.

2. Meraih posisi pasar (*market positioning*)

Meraih posisi pasar merupakan upaya agar produk dan jasa yang dimiliki perpustakaan PT mendapat pengakuan dari pasar, dalam artian mendapat kepercayaan dari pengguna. Salah satu cara yang bisa dilakukan oleh perpustakaan PT adalah menghasilkan produk dan jasa berkualitas yang memiliki keandalan. Oleh sebab itu ada dua hal yang bisa dilakukan

perpustakaan PT untuk dapat meraih posisi pasar, yaitu : (a) Memanfaatkan komunikasi dari mulut ke mulut. Komunikasi dari mulut ke mulut merupakan salah satu bentuk komunikasi atau promosi yang paling efektif karena memiliki derajat kepercayaan yang tinggi. Melalui pengemasan informasi yang baik dan positif , diharapkan menimbulkan kesan yang baik terhadap perpustakaan PT ; (b) Membina infrastruktur pasar. Infrastruktur pasar meliputi semua pihak atau orang yang berada di perpustakaan dan para pemakainya yang memiliki pengaruh terhadap proses penggunaan perpustakaan.

3. Meraih posisi organisasi (*coorporate positioning*)

Meraih posisi organisasi merupakan upaya menempatkan diri sebagai suatu institusi yang memiliki reputasi yang baik terutama dalam penyediaan informasi. Untuk memperoleh citra yang baik dari perpustakaan dapat dilakukan melalui : (a) Riwayat organisasi. Reputasi baik sebuah institusi seperti perpustakaan PT merupakan salah satu aset dan sekaligus produk andalan yang memiliki keunggulan kompetitif. Dengan riwayat organisasi yang memiliki reputasi baik, maka produk yang dipasarkan perpustakaan PT akan mendapat respon positif dari pengguna karena memiliki derajat kepercayaan yang tinggi. Nama baik atau reputasi yang sudah dikenal menjadi jaminan atas kualitas produk sehingga pengguna akan memberikan respon yang positif untuk memanfaatkan sumberdaya yang ada di perpustakaan PT. Dalam hal ini manajemen perpustakaan PT dituntut untuk dapat mempertahankan reputasi tersebut bahkan harus berusaha meningkatkan kualitas sumberdaya yang dimilikinya terutama dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat penggunanya. Salah satu upaya untuk mempertahankan reputasi atau riwayat organisasi adalah dengan melakukan penataan organisasi dan perbaikan proses terus menerus yang berorientasi pada kepuasan pengguna. (b) Keandalan manajemen. Perpustakaan PT harus dikelola secara profesional untuk mendukung lembaga induknya terutama dalam melaksanakan Tridharma perguruan tinggi dengan tetap berusaha menjaga citra institusi, keandalan manajemen dan profesionalisme staf.

Model manajemen alternatif yang bisa diterapkan untuk mendukung hal tersebut adalah Total Quality Management (Manajemen Mutu Terpadu) yang menurut Nasution (2001) memiliki prinsip-prinsip : *Pertama*. Kepuasan pelanggan,yaitu upaya memenuhi kebutuhan pengguna dalam semua aspek baik internal maupun eksternal dengan menyediakan berbagai sumber daya yang dibutuhkan pengguna. *Kedua*. Respek terhadap setiap orang. Setiap orang sebagai individu memiliki talenta, potensi dan kreativitas yang patut untuk dihargai dan merupakan sumberdaya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu setiap orang yang

ada di perpustakaan PT harus diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dalam pengambilan keputusan. *Ketiga*, Manajemen berdasarkan fakta. Perpustakaan PT berorientasi pada fakta, dimana dalam setiap pengambilan keputusan selalu didasarkan pada fakta, bukan sekedar perasaan (*feeling*). Ada dua konsep pokok yang berkaitan dengan hal tersebut, yaitu, *Pertama*, prioritas, yakni suatu konsep bahwa suatu perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan mengingat keterbatasan sumberdaya yang ada. Oleh sebab itu manajemen perpustakaan PT harus membuat skala prioritas dalam melakukan perbaikan dengan memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital. *Kedua*, variabilitas kinerja. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas kinerja staf yang wajar dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan. *Keempat*. Perbaikan berkesinambungan.. Perpustakaan PT perlu melakukan proses sistematis dalam melaksanakan perbaikan secara berkesinambungan yang terdiri atas langkah-langkah perencanaan dan melakukan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh. c) Sikap dan perilaku profesional pustakawan. Goethals sebagaimana dikutip Usman (2001:8) mengemukakan bahwa sikap adalah evaluasi yang bersifat positif atau negatif baik terhadap manusia, objek maupun suatu peristiwa tertentu. Kata “ professional “ berasal dari kata sifat yang berarti pencaharian dan sebagai kata benda berarti orang yang mempunyai keahlian. Usman menyebutkan istilah professional yang berarti *a vocation on which professional knowledge of some department a learning science is used in its applications to the of other or in the practice of an art found it.*

Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa suatu pekerjaan yang bersifat profesional memerlukan beberapa bidang ilmu yang secara sengaja harus dipelajari dan kemudian diaplikasikan bagi kepentingan umum. Dengan kata lain pekerjaan yang bersifat profesional adalah pekerjaan yang hanya dapat dilakukan oleh mereka yang khusus dipersiapkan untuk itu dan bukan pekerjaan yang dilakukan oleh mereka yang karena tidak dapat memperoleh pekerjaan lain.

Menurut Wirawan (1993) perilaku profesional didasarkan pada ilmu pengetahuan, kode etik dan budaya profesi. Faktor-faktor inilah yang membuat orang profesional bertingkah laku tertentu. Tingkah laku ini sering berlainan dengan tingkah laku orang awam atau anggota profesi lainnya. Misalnya tingkah laku seorang pengacara dalam melaksanakan profesinya berbeda dengan perilaku seorang dokter, demikian pula dengan perilaku seorang pustakawan.

Sungguhpun demikian ada ketentuan dasar yang sama bagi seluruh profesi. Profesional berorientasi kepada tugas profesinya. Dalam melaksanakan pekerjaannya ia mengutamakan

kliennya bukan dirinya sendiri. Masalah imbalan jasa, tidak akan mempengaruhinya dalam memberikan layanan yang terbaik kepada kliennya. Persepsi pemakai mengenai perilaku profesi pustakawan sering ditentukan bukan saja seberapa jauh kebutuhan mereka dapat terpenuhi oleh pustakawan tapi juga ditentukan oleh perilaku profesional pustakawan yang nampak dari luar atau biasanya disebut penampilan. Istilah penampilan antar lain terdiri dari cara berkomunikasi dengan klien dan cara berpakaian.

Dalam kaitannya dengan aspek kepribadian terutama karakter, Harefa menyebutkan sedikitnya ada 13 hal yang menjadi karakter seorang dapat disebut profesional, termasuk pustakawan yaitu: (1) bangga pada pekerjaan, dan menunjukkan komitmen pribadi pada kualitas; (2) berusaha meraih tanggung jawab; (3) mengantisipasi dan tidak menunggu perintah, menunjukkan inisiatif; (4) mengerjakan apa yang perlu dikerjakan untuk merampungkan tugas; (5) melibatkan diri secara aktif dan tidak sekedar bertahan pada peran yang telah ditetapkan untuk mereka; (6) selalu mencari cara untuk membuat berbagai hal menjadi lebih mudah bagi orang yang mereka layani; (7) ingin belajar sebanyak mungkin mengenai bisnis orang yang mereka layani; (8) benar-benar mendengarkan kebutuhan orang yang mereka layani; (9) belajar memahami dan berpikir seperti orang yang mereka layani sehingga bisa mewakili mereka ketika orang itu tidak ada di tempat; (10) adalah pemain tim; (11) bisa dipercaya memegang rahasia; (12) jujur, bisa dipercaya, dan setia; (13) terbuka terhadap kritik yang membangun mengenai cara meningkatkan diri.

Oleh sebab itu dalam pelaksanaan pemasaran dinamis terutama dalam upaya menunjang pencitraan perguruan tinggi, diperlukan berbagai sumberdaya yang diharapkan mampu menjadi daya tarik baik bagi pengguna potensial maupun aktual. Dengan demikian jelas bahwa melalui upaya meraih posisi produk (*product positioning*) diharapkan perpustakaan PT dapat menghasilkan produk yang berkualitas dan memiliki keunggulan kompetitif sehingga dapat meraih posisi pasar (*market positioning*). Jika upaya meraih posisi pasar dapat diwujudkan, maka berdampak pada kemampuan perpustakaan PT dalam meraih posisi organisasi (*corporate positioning*) yang dapat dalam menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal dalam penyediaan informasi. Kemampuan perpustakaan PT dalam meraih posisi produk, pasar dan organisasi merupakan modal dasar bagi perpustakaan PT dalam membantu upaya menunjang pencitraan PT

PENUTUP

Perpustakaan PT memiliki posisi yang strategis terutama dalam pelaksanaan Tridharma PT melalui penyediaan informasi untuk menunjang peningkatan kualitas proses pembelajaran

sehingga dapat menghasilkan output yang berkualitas Untuk mewujudkan tujuan tersebut, perpustakaan PT harus memiliki sumberdaya yang memenuhi standar kualitas dan kuantitas melalui penyediaan sarana dan prasarana yang representatif, staf yang professional, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, sistem layanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna, anggaran yang proporsional dan koleksi bahan pustaka yang memenuhi standar kualitas dan kuantitas. Melalui penyediaan sumberdaya tersebut, diharapkan perpustakaan dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal sehingga dapat berperan secara efektif dalam menunjang pencitraan PT

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi http://id.wikipedia.org/wiki/Badan_Akreditasi_Nasional_Perguruan_Tinggi. Diakses 12 Juni 2013
- Boone, Louis, and David L, Kurtz. 1995. *Contemporary Marketing Plus*. The Dryden Press
- Gronroos, Christian. 1990. *Service Management and Marketing*. Toronto : Lexington Books.
- Harefa, Andrias. 2004. *Membangkitkan etos profesional*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Indonesia. Departemen Pendidikan Nasional .2007 *Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi . Buku I Naskah Akademik Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi*. Jakarta : Badan Akreditasi Perguruan Tinggi
- Kariyoto, *Selamat Datang Mahasiswa Baru*. Swara Pendidikan : Menyebarkan Informasi Universitas Negeri Malang (UM) Nomor 7 Tahun 4 Agustus 2012
- Mustafa, Badollahi Mustafa. 1996. *Promosi Jasa Perpustakaan*. Jakarta : Universitas Terbuka
- Nasution, M.N. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Nastution, Zulkarnain. *Membangun Pencitraan Perguruan Tinggi*. Swara Pendidikan : Menyebarkan Informasi Universitas Negeri Malang (UM) Nomor 7 Tahun 4 Agustus 2012
- Santoso, Hari. 2008. *Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemakai Perpustakaan PT*. Malang : UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang
- Sulistyanto, Edy. 2001. *Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Sertifikasi Tanah (Studi di Kantor Pertanahan Kota Semarang)*. Kritis : Jurnal Studi Pembangunan Interdisiplin. Salatiga : Program Pasca Sarjana UKSW

- Usman, M.U. 2001. *Menjadi Guru Profesional*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Whitty, Geoff. 2002. *Making Sense of Education Policy*. New Delhi : Sage Publication
- Wirawan. 1993. *Profesi Kepustakawanan : Suatu Analisa*. Makalah disampaikan pada Rapat Kerja Pusat IKatan Pustakawan Indonesia di Mataram Nusa Tenggara Barat Tanggal 21-23 Juli 1993.
- Zainuddin, M (dkk). 2001. *Strategi Peningkatan Kualitas Pendidikan Tinggi I*. Jakarta :Departemen Pendidikan Nasional. Direktorat Jenederal Pendidikan Tinggi. Pusat Antar Universitas untuk Peningkatan dan pengembangan Aktivitas Instruksional