ARTIKEL

Memenuhi Harapan Pengguna tentang Layanan Prima Perpustakaan Melalui Penerapan SOP (Standard Operation Procedure) Digital

Oleh: B. Mustafa dan
B. Mustafa

Pustakawan Madya pada Perpustakaan Institut Pertanian Bogor (IPB)

Yuyu Yulia

Pustakawan Madya pada Perpustakaan Institut Pertanian Bogor (IPB)

Abstrak

Diuraikan tentang fungsi SOP (Standard Operation Procedure) di perpustakaan dalam rangka meningkatkan mutu layanan perpustakaan. Dengan adanya SOP, maka standar mutu layanan yang akan dihasilkan oleh suatu pekerjaan dapat diukur sebelumnya. Demikian juga mutu layanan yang diharapkan diberikan kepada pengguna dapat ditentukan. Dengan SOP, maka staf perpustakaan akan mudah melaksanakan pekerjaannya, karena ada pedoman yang diikuti. Kontrol terhadap pekerjaan dapat dilakukan dengan mudah berkat adanya SOP. Teknik membuat SOP dijelaskan secara ringkas. Dibahas beberapa trik yang dilakukan perpustakaan untuk mendongkrak peningkatan mutu layanan perpustakaan. Selain itu diuraikan contoh format SOP baik tercetak maupun format digital interaktif.

Katakunci:
Pengguna, mutu layanan perpustakaan, layanan prima, SOP, *Standard Operation Procedure*, Operasi Baku Mutu, SOP digital Interaktif.

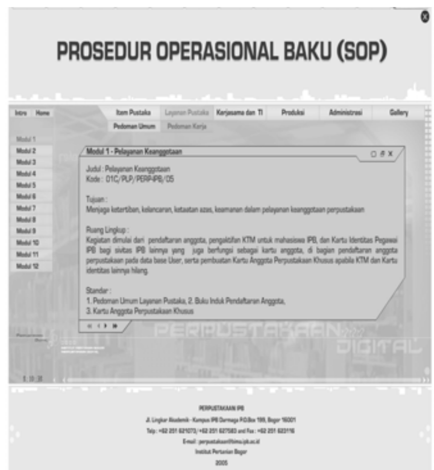
Setiap pengguna perpustakaan mengharapkan layanan perpustakaan yang bermutu. Istilah yang sering digunakan adalah layanan prima. Berbagai cara dapat dilakukan untuk mencapai layanan prima di perpustakaan. Salah satunya adalah dengan membuat SOP atau *Standard Operation Procedure*. Dengan adanya SOP, standarisasi pelaksanaan pekerjaan di perpustakaan dapat dikontrol. Dengan demikian mutu hasil pekerjaan pun pada gilirannya dapat diawasi untuk secara bertahap, dari waktu ke waktu melalui proses monitoring dan evaluasi serta perbaikan secara berkesinambungan, dapat menuju ke layanan perpustakaan prima.

SOP (***Standard Operation Procedure***) atau dalam bahasa Indonesia dikenal dengan istilah **Prosedur Baku Mutu** adalah suatu panduan tertulis dalam menjalankan kegiatan sehari-hari di suatu lembaga untuk menjamin standar mutu hasil pekerjaan. Penerapan SOP di perpustakaan Indonesia kini sudah mulai banyak dilakukan. Pada awal tahun 1990 Perpustakaan Institut Pertanian Bogor (IPB) mulai merintis pembuatan SOP untuk seluruh aktifitas di perpustakaan. Sampai tahun 2006, SOP di Perpustakaan IPB sudah direvisi sampai tiga kali. Kini bahkan sudah dibuat SOP dalam format multimedia dan interaktif yang dikemas dalam media CD. Setelah Perpustakaan IPB sukses menerapkan SOP di perpustakaan untuk meningkatkan mutu layanan, beberapa perpustakaan di Indonesia kemudian juga mulai membuat dan mencoba menerapkannya.

Berikut salah satu halaman SOP digital interaktif Perpustakaan IPB bagian Pelayanan Keanggotaan. Pada bagian ini tercantum SOP mengenai prosedur standar pendataan keanggotaan Perpustakaan IPB.

SOP biasanya dibuat dalam bentuk modul-modul. Dengan demikian, maka setiap kegiatan dibuat SOPnya dalam bentuk satu modul. Setiap modul tersebut dapat berdiri sendiri, namun tetap ada keterkaitan dengan modul lain. Perbaikan pada suatu modul tidak perlu mengubah secara keseluruhan isi modul dalam suatu kesatuan SOP. Pengembangan SOP ini harus berangkat dari bawah, dalam arti standar tertulis pekerjaan harus dibuat berdasarkan tahapan kegiatan yang memang dilakukan sehari-hari oleh staf. Tentu saja sambil membuat perbaikan-perbaikan ketika akan menyusun modul secara tertulis. Modul kegiatan di perpustakaan, biasanya mencakup Nomor kode modul, Judul modul, Cakupan, Tujuan, Standar yang digunakan, Tahapan kegiatan, Alur-kerja dalam bentuk diagram, serta formulir-formulir yang mungkin digunakan dan biaya atau keterangan lain yang diperlukan dan terkait langsung dengan isi modul tersebut. Setiap kelompok modul sebaiknya mempunyai kelompok nomor kode modul dan nomor halaman tertentu. Misalnya kelompok modul pelayanan, sebaiknya mendapat nomor kode modul dan kelompok nomor halaman yang sama untuk seluruh modul pelayanan, namun juga mempunyai nomor khas tersendiri untuk setiap modul itu.

SOP di perpustakaan dapat menjadi dasar untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan. Dengan adanya SOP, maka standar mutu layanan yang akan dihasilkan oleh suatu pekerjaan dapat diukur sebelumnya. Dengan demikian mutu layanan yang diharapkan diberikan kepada pengguna dapat ditentukan. Selain itu, dengan SOP maka staf perpustakaan akan mudah melaksanakan pekerjaannya, karena ada pedoman yang diikuti. Kontrol terhadap pekerjaan dapat pula dilakukan dengan mudah berkat adanya SOP. SOP yang baik akan membimbing para pustakawan dalam melaksanakan tugasnya. Ketentuan yang tercantum dalam SOP mengemukakan apa yang harus dilaksanakan dan bagaimana melaksanakannya dalam menyelesaikan pekerjaan tertentu. Karena aktivitas dan kegiatannya sudah ditentukan, maka kemungkinan untuk berhasilnya suatu pekerjaan lebih besar. Dengan demikian peroduktivitas seorang pustakawan dapat ditentukan.



Dalam SOP secara eksplisit maupun implisit perlu dicantumkan informasi tentang minimum layanan yang akan didapatkan oleh pengguna di perpustakaan. Salah satu contoh SOP yang dibuat Perpustakaan IPB tentang layanan keanggotaan dapat dilihat pada lampiran 1.

Standar minimum Layanan Perpustakaan

Sesungguhnya ada semacam standar mutu layanan perpustakaan. Namun standar ini berbeda-beda antar berbagai jenis perpustakaan dan lembaga induk perpustakaan. Perpustakaan *The British Council* yang terdapat di banyak kota di seluruh dunia, mempunyai standar minimum yang sama di seluruh perpustakaan mereka yang isinya seperti dilampirkan pada bagian akhir tulisan ini (Lampiran 2). Standar minimum itu sudah diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia. Untuk mencapai standar minimum seperti itu, tentu saja diperlukan waktu, kerja keras dan didukung dana yang rutin, termasuk dukungan berupa saran-saran dan kritik dari pengguna.

Pada sebuah lembaran yang ditempelkan di dinding perpustakaan *the British Council Jakarta*, sedemikian rupa sehingga sangat mudah dilihat oleh pengunjung perpustakaan dan tentu saja oleh seluruh staf perpustakaan, pihak *the Bristish Council* memajang standar minimum layanan yang harus didapatkan oleh setiap pengguna perpustakaan dan layanan informasi *the British Council*. Standar minimum layanan ini sesungguhnya merupakan standar minimum yang diharapkan oleh pengguna. Informasi standar minimum layanan ini akan selalu mendorong staf perpustakaan untuk selalu memberi layanan bermutu seperti dicantumkan pada lembar informasi itu. Lembar informasi ini, juga berfungsi sebagai jaminan bagi pengguna perpustakaan bahwa mereka dapat dan harus mendapatkan layanan dengan mutu seperti yang disebutkan pada lembaran itu. Kalau mereka mendapatkan layanan yang kurang dari layanan yang sudah disebutkan dalam informasi itu, maka mereka berhak untuk mengajukan keluhan kepada pihak manajemen perpustakaan.

Standar ini berlaku umum di seluruh perpustakaan *the British Council* di seluruh dunia. Dengan demikian, maka perpustakaan *the British Council* di negara manapun yang berada di dunia ini, jika menerapkan standar minimum layanan ini, maka dapat dikatakan bahwa perpustakaan tersebut mempunyai standar layanan klas dunia (*world class library services*).

Saran, Kritik dan Appresiasi Pengguna

Saran, kritik dan apresiasi pengguna sesungguhnya juga sangat berperan dalam mendorong peningkatan mutu layanan perpustakaan. Banyak cara perpustakaan untuk menjaring saran, kritik dan apresiasi pengguna untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan. Salah satu cara yang paling umum dilakukan adalah dengan menyediakan kotak saran di bagian layanan atau di bagian perpustakaan yang mudah dijangkau oleh pengguna perpustakaan. Setiap kotak saran biasanya sudah dilengkapi dengan fasilitas kertas dan alat tulis untuk memudahkan pengguna menuliskan saran, kritik dan apresiasinya.

Pada umumnya kotak saran yang biasanya disediakan di perpustakaan hanya berisi saran dan kritik. Ada saran dan kritik yang baik, namun tidak sedikit pula yang saran dan kritik yang sifatnya hanya *iseng*. Tentu saja semua itu perlu mendapat perhatian pustakawan dan perlu ditindak-lanjuti secara nyata. Sangat jarang kotak saran dan kritik itu berisi penghargaan kepada kinerja dan prestasi pustakawan. Padahal secarik kertas kecil yang berisi penghargaan atas usaha-usaha perpustakaan bagaimana pun kecilnya akan meningkatkan moral pustakawan sehingga mereka lebih bersemangat dan pada gilirannya kinerja pustakawan akan semakin meningkat.

> ***The most important part of your investment in library automation isn't a machine. It's an attitude!***

Pada sebuah perpustakaan umum di kawasan Tampines Singapura, terdapat slogan:

Feedback shows us where we can do better Suggestions help us improve Praise helps us work with a smile

Slogan ini dalam rangka meningkatkan mutu layanan melalui perbaikan sistem kerja dan sistem layanan mereka. Semua masukan akan dijadikan standar dalam mereka bekerja. Namun di sisi lain, mereka menuntut pula semacam penghargaan atas hasil kerja mereka, walau hanya sekadar senyum dari pengguna, agar mereka para petugas dapat bekerja dengan senang hati dan semangat.

Bentuk atau media saran dan kritik bermacam-macam bisa dalam bentuk lembaran saran, email, atau form isian di web perpustakaan. Selain itu banyak saran dan kritik langsung disampaikan oleh pengguna. Dalam hal ini petugas harus tanggap menyikapi saran-saran atau kritik tersebut.

SNI (Standar Nasional Indonesia)

SNI (Standar Nasional Indonesia) untuk perpustakaan di Indonesia, yang saat ini sedang digodok, memberikan panduan dan petunjuk standar yang paling minimum harus dilakukan atau diadakan oleh perpustakaan untuk dapat memberikan layanan yang baik kepada penggunanya. Saat ini tim yang dibentuk oleh Perpustakaan Nasional bekerja sama dengan Bandan Standarisasi Nasional (BSN) sedang menyusun SNI untuk perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan khusus dan perpustakaan sekolah. Saat ini baru sampai tahap RSNI 2 (Rancangan Standar Nasional Indonesia level 2) atau RSNI 3.

Selain SNI sesungguhnya sudah ada pula buku pedoman untuk berbagai jenis perpustakaan, misalnya pedoman perpustakaan perguruan tinggi (versi Perpustakaan Nasional dan versi Departemen Pendidikan Nasional), pedoman perpustakaan khusus (versi Perpustakaan Nasional). Saat ini sedang digodok juga standar kinerja pustakawan Indonesia. Bahkan Rancangan Undang-Undang Perpustakaan (RUU Perpustakaan) yang secara intensif dibahas dua tahun terakhir oleh tim bentukan Perpustakaan Nasional kini sudah sampai ke Komisi X Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) untuk dibahas lebih lanjut.

Semua standar dan pedoman serta RUU yang akhirnya akan menjadi UU Perpustakaan ini diharapkan dapat meningkatkan mutu layanan perpustakaan di Indonesia.

Kondisi lain yang diperlukan

Selain perubahan sistem manajemen dalam layanan dan pengembangan sumber-sumber bacaan bagi pengguna, kondisi fisik perpustakaan dan faktor manusia sebagai petugas layanan di perpustakaan tentu sangat mempengaruhi tingkat pemanfaatan perpustakaan. Sudah sering disinggung di berbagai kesempatan dan media bahwa faktor keramahan petugas, kondisi yang nyaman dan sejuk di dalam perpustakaan kiranya akan mendorong peningkatan pemanfaatan layanan perpustakaan.

Garansi dari Hotel IBIS (Garansi 15 menit)

Hotel IBIS Yogyakarta, melalui sebuh lembaran informasi, mengumumkan garansi layanan kepada setiap tamu hotel yang mereka sebut "Garansi 15 menit" atau "15 minutes guarantee". Melalui program garansi ini, pihak manajemen hotel menjanjikan kepada tamu untuk menginap secara gratis tanpa bayar jika keluhan yang disampaikan oleh tamu selama berada di hotel tidak diselesaikan oleh staf hotel dalam waktu 15 menit!

Ide pokok dari garansi ini adalah bahwa setiap keluhan dari pelanggan akan segera direspon dan diselesaikan oleh pihak hotel dalam waktu tidak lebih dari 15 menit. Janji dan jaminan ini akan memberi rasa nyaman bagi tamu, bahwa apapun keluhan atau ketidakpuasan tamu akan segera dapat ditanggulangi dalam waktu singkat, paling lama hanya 15 menit. Kalau tidak, tentu pihak manajemen hotel akan rugi karena tamu tidak perlu bayar untuk menginap.

Sikap Pustakawan juga Bagian dari yang Distandarkan

Sesungguhnya investasi yang paling utama dalam pengembangan layanan prima, bukanlah semata peralatan teknologi informasi yang canggih, melainkan adalah **sikap manusianya**. Dalam suatu majalah yang mempromosikan sistem otomasi perpustakaan terdapat tulisan menarik seperti berikut:

Dalam hal ini sikap pustakawan sangat berpengaruh terhadap berhasilnya layanan perpustakaan, karena diharapkan khususnya pustakawan yang bekerja di bagian layanan yang akan langsung berhubungan dengan pengguna dapat memuaskan pengguna perpustakaan. Untuk itu, perlu dilakukan usaha agar bisa menimbulkan motivasi pribadi, karena jika tidak dari diri sendiri akan sulit untuk bisa mengembangkan diri. Menurut Ernawati (2005) motivasi adalah kemampuan besar yang terkandung dalam diri pribadi seseorang. Selanjutnya dikatakan ada beberapa cara untuk dapat memotivasi diri diantaranya adalah:

(1) rasa percaya diri; (2) gunakan daya imajinasi; (3) jangan takut gagal; (4) perhatikan penampilan.

Demikian trik-trik yang dapat digunakan untuk dapat meningkatkan mutu layanan perpustakaan yaitu adanya keseimbangan antara tersedianya SOP yang mengatur operasional kegiatan perpustakaan dengan sumberdaya manuasia yang memiliki sikap profesional dalam mengelola perpustakaan.

Daftar Bacaan

Ernawati, Endang (2005). Kompetensi, komitmen, dan intraprenership pustakawan dalam mengelola perpustakaan di Indonesia. JPI. Vol. 5 No. 1: 1-9.

Yulia, Yuyu dan Saleh, Abdul Rahman. (2005). Peranan Standard Operating Procedure dalam rangka penataan manajemen dan produktifitas kerja di perpustakaan. Jurnal Pustakawan Indonesia, Vol. 5 No. 2: 43-47.

Wirawan (1993) Peranan Standar Prosedur Operasi dalam rangka Penataan Manajemen dan Produktivitas Kerja. Disampaikan pada Workshop Pemanfaatan Standar Prosedur Operasi Perpustakaan IPB, Bogor, 13 Januari 1993.

Lampiran 1.

Perpustakaan IPB	STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL	Hal :
		Revisi ke :
		Tgl. Efektif :

Modul : Pelayanan Keanggotaan

Kode : 01C/PLP/PERP-IPB/05

Tujuan :
Menjaga ketertiban, kelancaran, ketaatan azas, keamanan dalam pelayanan keanggotaan perpustakaan

Ruang Lingkup :
Kegiatan dimulai dari pendaftaran anggota, pengaktifan KTM untuk mahasiswa IPB, dan Kartu Identitas Pegawai IPB bagi sivitas IPB lainnya yang juga berfungsi sebagai kartu anggota, di bagian pendaftaran anggota perpustakaan pada *data base User*, serta pembuatan Kartu Anggota Perpustakaan Khusus apabila KTM dan Kartu identitas lainnya hilang.

Standar :
1. Pedoman Umum Layanan Pustaka
2. Buku Induk Pendaftaran Anggota
3. Kartu Anggota Perpustakaan Khusus

Prosedur Kerja :

1. Pengguna memperlihatkan kartu mahasiswa (KTM) berbacode yang masih berlaku atau kartu identitas lain bagi pengguna luar IPB
2. Petugas memeriksa keabsahan KTM berbacode tersebut atau kartu identitas diri lainnya bagi pengguna dari luar IPB
3. Apabila KTM atau identitas lainnya (pengguna luar IPB) dianggap tidak memenuhi syarat, maka petugas akan menunda pembuatan kartu anggota sampai syarat-syarat yang telah ditentukan terpenuhi
3. Apabila KTM atau identitas lainya (bagi pengguna luar IPB) dianggap telah memenuhi syarat, maka akan dilakukan pengecekan data pada komputer untuk memeriksa apakah pengguna tersebut telah terdaftar sebagai anggota perpustakaan.
4. Apabila ternyata sudah terdaftar maka permohonan untuk menjadi anggota perpustakaan ditolak
5. Apabila pengguna tersebut belum terdaftar dalam data komputer, petugas akan melakukan pemasukan data ke dalam *database user*.
6. Pengguna yang telah memenuhi segala persyaratan diharuskan mengisi buku induk pendaftaran baik untuk sivitas IPB maupun dari luar IPB (Formulir C3 dan C4)
7. Setelah terdaftar dalam *database user*, maka :
   1) Pengguna sivitas IPB dapat menggunakan KTM/Kartu Identitas Pegawai IPB/ Kartu Anggota Perpustakaan Khusus untuk memanfaatkan fasilits layanan yang ada di Perpustakaan IPB
   2) Pengguna luar IPB dapat menggunakan KSP untuk memanfaatkan fasilitas layanan yang ada di lingkungan IPB, kecuali layanan sirkulasi.

	Jabatan	Nama	Paraf	Tanggal
Dibuat oleh :				
Diperiksa oleh				
Disahkan oleh				

Lampiran 2:

The British Council
LIBRARY AND INFORMATION SERVICES
(LAYANAN PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI)
Our Minimum Standards
(Standar Minimum Kami)

All users of British Council libraries and information services have a right to expect:
(Setiap pengguna layanan perpustakaan dan informasi British Council mempunyai hak untuk mengharapkan:)

- ***Staff*** *who are welcoming, helpful, polite, informed and easy to identify*
  (**Staf** yang ramah, senang membantu, sopan, sigap, trampil dan mudah dikenali)
- ***An environment*** *which is clean, tidy and comfortable, well lit and equipped with appropriate shelving:*
  (**Lingkungan** yang bersih, rapih dan nayaman, terang dan dilengkapi dengan susunan buku di rak yang sesuai dengan:)
  - *With clear, legible signs to guide users to the materials, services and staff they need*
    (Marka petunjuk yang jelas dan benar yang dapat membimbing pengguna menuju bahan pustaka, layanan atau staf jika mereka membutuhkan)
  - *Which is quiet enough to allow reading, but not so silent as to discourage users from asking questions*
    (Yang cukup tenang agar pengguna dapat belajar tanpa gangguan suara, tetapi tidak terlalu hening sehingga membuat mereka segan untuk bertanya).
- ***Opening hours*** *which are convenient for users and clearly displayed with adequate notice given of any changes*
  (**Jam buka layanan** yang sesuai kebutuhan pengguna dan jelas terpajang dengan informasi yang jelas jika ada perubahan).
- ***Information*** *about Britain which is accurate and up-to-date:*
  (**Informasi** mengenai Inggris yang akurat dan mutakhir:)
  - *Which, for priority group members, may be offered proactively*
    (Yang, bagi anggota kelompok prioritas tertentu, diberikan secara proaktif)
  - *Which will be provided on the spot, or by a clearly stated deadline (or an alternative source suggested)*
    (Selalu tersedia di perpustakaan atau saran menggunakan sumber lain yang dapat digunakan)
  - *From an enquiry point which will constantly staffeed during its clearly advertised opening times*
    (Meja informasi yang selalu dijaga staf selama jam layanan)
- ***Materials*** *which are easily accessible:*
  (**Bahan pustaka** yang mudah didapatkan:)
  - *Which are listed in a way that helps users see what the library contains and where it is kept*
    (Yang disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan pengguna mengetahui keberadaan dan lokasi penyimpanan koleksi perpustakaan)
  - *Including key British reference materials which users may consult, and a small selection of current British periodicals*
    (Termasuk bahan rujukan mengenai Inggris yang penting dan beberapa jurnal dari Inggris).

- *Which include an up-to-date selection of the best British publications in those areas of interest to priority groups*
  (Termasuk publikasi Inggris mutakhir terseleksi dalam bidang yang diminati oleh kelompok prioritas)
- *Which may include a lending stock, at least ten per cent of which is replaced every year, of which any item may be reserved.*
  (Termasuk bahan pustaka yang dapat dipinjam, setidak 10 persennya harus diganti setiap tahun, namun setiap bahan pustaka dapat dipesan)

- ***An effective procedure for complaints and suggestions*** *which is publicized*
  (**Prosedur pengaduan dan saran yang efektif** dan dipublikasikan)
- ***Service details*** *outyline in a brochure available to all users*
  (**Rincian layanan** yang dijelaskan pada sebuah brosur yang tersedia bagi setiap pengguna)

Each library and information service will also carry out customer surveys to help assess how it is meeting the above standards.
(Setiap perpustakaan dan layanan informasi melakukan survei untuk mengetahui apakah standar minimum diatas terpenuhi).

Registered in England as a charity no. 209131
Terdaftar di Inggris sebagai *charity* nomor 209131.