

Penyusunan SOP (*Standard Operational Procedures*) Perpustakaan untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

**Elva Rahmah
Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Negeri Padang**

***Abstract:** The implementation of SOP (*Standard Operational Procedures*) in university library is needed to improve the service quality. The arrangement of SOP in University library includes four stages. The first is analysis of SOP needs. The beginning step in arranging of SOP is by analyzing SOP that will be created. Furthermore, the SOP that created depends on the ongoing work condition and procedures. The second is the development of SOP. Because of the change of internal and external organization of university library, SOP also has to change. The third is implementation of SOP. In implementing SOP, it is hoped that there is a balance between the availability of SOP, that organizes the operational activity of university library, and the human resources, that have professional behavior in arranging the library. The fourth is observation and evaluation. In order to implement SOP properly, it should be assessed by reviewers. These four steps are done in sequence to produce SOP that is appropriate to field needs for supporting the completeness of integrated quality management in university library. Therefore, the standard service quality of library can be measured by having SOP. Thus, the service quality which is given to visitors can be determined based on SOP.*

Keywords: library service, service quality, SOP

PENDAHULUAN

Keberadaan perpustakaan pada suatu lembaga pendidikan merupakan sesuatu yang mutlak. Dengan kata lain perpustakaan harus ada di dalam setiap lembaga pendidikan. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu jenis perpustakaan yang terdapat pada lembaga pendidikan tinggi. Sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, keberadaan perpustakaan modern dengan layanan prima sangat diperlukan dalam mendukung kegiatan

Tridharma perguruan tinggi yang meliputi pembelajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Perpustakaan didirikan tidak hanya sekedar untuk mengumpulkan, menyiapkan, dan meminjamkan buku-buku dan bahan-bahan lainnya kepada masyarakat yang dilayani. Akan tetapi perpustakaan mempunyai tugas dalam pemberian pelayanan yang sifatnya lebih luas dan lebih aktif lagi. Pada dasarnya, di perpustakaan terdapat pekerjaan rutin yang dilakukan setiap hari, mulai dari seleksi, pengadaan, pengolahan, pemeliharaan sampai pada pelayanan. Layanan yang disediakan perpustakaan meliputi layanan sirkulasi, jasa informasi, silang layan, layanan multimedia dan layanan pendidikan pemakai.

Seluruh layanan yang tersedia dapat dilakukan baik secara manual maupun elektronik. Salah satu kegiatan utama perpustakaan adalah memberikan layanan informasi kepada pemustaka. Pemustaka di lingkungan perguruan tinggi adalah masyarakat perguruan tinggi itu sendiri, yang terdiri atas staf pengajar, mahasiswa dan peneliti serta tenaga administrasi. Selain itu perpustakaan juga harus dapat dimanfaatkan oleh anggota masyarakat lain di luar perguruan tinggi tersebut yang diatur dengan suatu peraturan baku.

Pengelolaan pelayanan perpustakaan perguruan tinggi yang berkualitas sudah mulai dilakukan, bahkan dari waktu ke waktu jumlah perpustakaan yang telah mampu memperbaiki kualitas pelayanannya terus bertambah. Keberhasilan unit-unit pelayanan perpustakaan perguruan tinggi dalam mengembangkan pelayanan yang bermutu tersebut dilakukan melalui berbagai cara, baik melalui penerapan berbagai kebijakan pemerintah maupun dengan menerapkan berbagai inovasi dan teknologi dalam pengembangan pelayanan sebagai upaya untuk memuaskan pemustaka.

Ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan sebagai penentu keberhasilan pengelolaan pelayanan perpustakaan perguruan tinggi yang bermutu adalah faktor kelembagaan, sumberdaya manusia, fokus kepada pemustaka, merespon pengaduan atau saran dari pemustaka dan yang utama adalah komitmen dari pimpinan perpustakaan dan pimpinan lembaga induk. Sedangkan strategi pengembangan pelayanan bermutu yang paling sederhana yang dapat digunakan adalah SOP (*Standard Operational Procedures*). Menurut Mustafa (2007: 1) SOP 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.

Dalam undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan Bab III pasal 11 ayat 1 menjelaskan tentang Standar Nasional Perpustakaan terdiri atas: standar koleksi perpustakaan, standar sarana dan prasarana, standar pelayanan perpustakaan, standar tenaga perpustakaan, standar penyelenggaraan dan

standar pengelolaan. Standar nasional perpustakaan digunakan sebagai acuan penyelenggaraan, pengelolaan, dan pengembangan perpustakaan.

Selain itu, tugas pemberian pelayanan ini akan lebih mudah di mengerti bila setiap petugas perpustakaan perguruan tinggi menerapkannya menurut SOP pelayanan perpustakaan perguruan tinggi. Karena jasa layanan ini merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan pemustaka dan sekaligus barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Dari kegiatan layanan ini dapat dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan perguruan tinggi, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagai mana dikehendaki oleh pemustaka.

Untuk itu perpustakaan perguruan tinggi perlu menerapkan tata kelola perpustakaan secara baik. Dalam tata kelola yang baik perlu dibuat mekanisme kontrol terhadap semua kualitas pekerjaan. Salah satu kebutuhan yang mendasar adalah membuat dan menerapkan SOP. Untuk itu SOP perpustakaan yang baik merupakan tuntutan yang perlu dilaksanakan.

Penyusunan SOP di perpustakaan perguruan tinggi sebagai pedoman yang mengatur pelaksanaan sistem dan prosedur pelayanan bagi pemustaka. Dalam lingkup pelayanan, pengembangan dan penggunaan SOP merupakan bagian integral dari sistem pelayanan yang bermutu yang dilakukan pustakawan dengan tepat serta menjamin konsisten kualitas dan integritas pelayanan yang dihasilkan. Ruang lingkup materi yang akan dibahas adalah tahapan penyusunan SOP terdiri dari analisis kebutuhan, pengembangan SOP, penerapan SOP, dan pengawasan dan evaluasi penerapan SOP di perpustakaan perguruan tinggi.

PEMBAHASAN

Secara garis besar langkah-langkah yang diperlukan dalam penyusunan SOP di perpustakaan perguruan tinggi dimulai dengan melakukan analisis kebutuhan, pengembangan SOP, penerapan SOP, dan pengawasan dan evaluasi penerapan SOP.

Analisis Kebutuhan

Langkah awal penyusunan SOP di perpustakaan perguruan tinggi dengan menjelaskan analisis kebutuhan akan SOP, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi SOP, dan pengembangan rencana atau tindak lanjut. Penilai kebutuhan SOP bertujuan untuk mengetahui sampai sejauhmana kebutuhan perpustakaan perguruan tinggi dalam mengembangkan SOPnya. Sedangkan penilaian kebutuhan SOP perpustakaan perguruan tinggi bertujuan untuk mengetahui sampai sejauhmana kebutuhan perpustakaan perguruan tinggi dalam mengembangkan SOP.

Untuk perpustakaan perguruan tinggi yang sama sekali belum memiliki SOP, tentunya penilaian kebutuhan akan sangat bermanfaat dalam menentukan ruang lingkup, jenis, dan jumlah SOP yang dibutuhkan. Ruang lingkup akan berkaitan dengan bidang tugas mana yang prosedur-prosedur operasionalnya akan menjadi target distandarkan. Jenis SOP akan berkaitan dengan tipe dan format SOP perpustakaan perguruan tinggi yang sesuai untuk diterapkan. Sedangkan jumlah akan berkaitan dengan berapa banyak SOP yang akan dibuat sesuai dengan tingkatan kepentingannya.

Untuk perpustakaan perguruan tinggi yang telah memiliki SOP, penilaian kebutuhan dilakukan sebagai bagian dari tindak lanjut atas hasil evaluasi terhadap penerapan SOP. Hasil evaluasi akan memberikan gambaran apakah SOP yang telah ada sudah mampu memenuhi semua kebutuhan perpustakaan perguruan tinggi dalam penataan hubungan kerja baik secara internal maupun eksternal, sesuai dengan misi, visi dan tujuan perpustakaan, serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Apabila hasil evaluasi menunjukkan berbagai kelemahan dalam SOP perpustakaan perguruan tinggi yang telah ada, maka dilakukan kembali penilaian kebutuhan untuk melihat kembali ruang lingkup, jenis dan jumlah serta penyempurnaan-penyempurnaan yang perlu dilakukan.

Aspek yang mempengaruhi penilaian kebutuhan SOP bisa bersumber dari lingkungan operasional perpustakaan perguruan tinggi, peraturan perundangan dan petunjuk teknik pelaksanaan perpustakaan perguruan tinggi dan kebutuhan organisasi serta stakeholder. Jika dilihat dari lingkungan operasional perpustakaan perguruan tinggi meliputi faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi unit-unit kerja dalam perpustakaan perguruan tinggi, jumlah pustakawan, jenis layanan yang dilakukan dan sumber daya yang dibutuhkan. Sedangkan faktor eksternal meliputi tuntutan dan keinginan pemustaka, hubungan perpustakaan perguruan tinggi dengan organisasi lain, dan berbagai jaringan kerja sama yang dilakukan.

Menurut Yulia (2005: 46) isi SOP perpustakaan perguruan tinggi secara umum meliputi sebagai berikut: (1) misi, SOP umumnya dimulai dengan misi dari perpustakaan perguruan tinggi; (2) budaya organisasi, merupakan filsafat, ideologi, nilai-nilai, asumsi, kepercayaan, harapan, sikap yang tertanam pada anggota organisasi; (3) pengembangan koleksi, SOP pengembangan koleksi mengatur tentang kebijakan yang menyatakan fungsi dari koleksi dalam melaksanakan misi perpustakaan dan arah pengembangannya; (4) Pengolahan bahan pustaka, SOP menguraikan proses pengolahan bahan pustaka; (5) pelayanan pengguna, merupakan akhir proses kegiatan perpustakaan dalam

rangka pencapaian tujuan perpustakaan; (6) pengamanan perpustakaan dan; (7) pengukuran.

Pengembangan SOP

Pada tahap pengembangan SOP ini akan dibahas mengenai proses pengembangan SOP dan hal-hal yang diperlukan dalam mendukung pengembangan SOP. Pengembangan SOP perpustakaan perguruan tinggi pada dasarnya meliputi beberapa tahapan proses kegiatan secara berurutan yang dapat dirinci sebagai berikut: pembentukan tim untuk mengembangkan SOP dengan berbagai kelengkapannya, pengumpulan informasi dan indentifikasi alternatif, analisis dan pemilihan alternatif, penulisan SOP, pengujian dan riviui dan pengesahan SOP. Diantara tahapan penulisan, riviui dan pengujian SOP terdapat tahapan yang bersifat pengulangan untuk memperoleh SOP yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan. Namun demikian, urutan proses kegiatan ini dapat bervariasi sesuai dengan metode dan kebutuhan perpustakaan perguruan tinggi dalam pengembangan SOP.

SOP disusun oleh seseorang atau sekelompok orang atau tim yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup dalam bidang pekerjaan di perpustakaan perguruan tinggi. SOP harus tertulis dan menjelaskan secara singkat langkah demi langkah dan dalam tampilan yang mudah dibaca. SOP biasanya dibuat dalam bentuk modul. Modul SOP mencakup nomor/kode modul, judul modul, cakupan, tujuan, standar yang digunakan, tahapan kegiatan, alur kerja, formulir dan lain-lain.

SOP harus tetap mutakhir, seiring dengan adanya perubahan internal maupun eksternal organisasi perpustakaan perguruan tinggi maupun organisasi induk maka SOP juga harus ikut berubah. Untuk itu, secara periodik SOP perpustakaan perguruan tinggi perlu ditinjau kembali agar tetap mutakhir karena apabila ada perubahan kebijakan harus terlihat pada SOP.

Penerapan SOP

Pada tahapan ini perpustakaan harus menjelaskan tentang perencanaan implementasi, langkah-langkah yang diperlukan untuk mensosialisasikan SOP kepada para pemustaka, pendistribusian SOP kepada pemustaka, analisis kebutuhan pelatihan yang diperlukan, serta pengawasan kinerja.

Penerapan SOP di perpustakaan perguruan tinggi Indonesia kini sudah banyak dilakukan. Mustafa (2007: 1) mengatakan pada awal tahun 1990 Perpustakaan Institut Pertanian Bogor (IPB) mulai merintis pembuatan SOP untuk seluruh aktifitas di perpustakaan. Penerapan SOP di perpustakaan perguruan tinggi harus menjelaskan tentang perencanaan implementasi, langkah-langkah yang diperlukan untuk mensosialisasikan SOP kepada pemustaka,

pendistribusikan SOP kepada pemustaka, melakukan analisis kebutuhan pelatihan yang diperlukan, dan melakukan pengawasan kerja.

Penerapan SOP di perpustakaan perguruan tinggi meliputi tahapan-tahapan sistematis dimulai dari langkah memperkenalkan SOP sampai pada pengintegrasiaan SOP dalam pelaksanaan prosedur-prosedur keseharian perpustakaan perguruan tinggi. Setiap pustakawan yang bertugas harus mengetahui SOP perpustakaan perguruan tinggi yang baru atau diubah dan mengetahui alasan perubahannya dan setiap pustakawan pelaksana mengetahui perannya dalam SOP dan dapat menggunakan semua pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki untuk menerapkan SOP secara aman dan efektif. Termasuk pemahaman akan akibat yang akan terjadi bila gagal dalam pelaksanaan SOP. Selain itu pustakawan juga harus menyebarkan salinan atau copy SOP sesuai kebutuhan dan bisa diakses oleh semua pemustaka yang potensial.

Dalam penerapan SOP harus ada sebuah mekanisme untuk memonitor atau memantau kinerja, mengidentifikasi masalah-masalah yang mungkin muncul, dan menyediakan dukungan dalam proses penerapan SOP. Keberhasilan pelaksanaan penerapan bergantung pada keberhasilan proses simulasi dan pengujian pada tahapan pengembangan SOP. Namun demikian, keberhasilan pada tahapan tersebut juga akan menjamin keberhasilan pada praktek nyatanya. Pada tahapan pelaksanaan penerapan SOP sangat tergantung kepada berbagai faktor yang meliputi seberapa jauh bentuk pengembangan atau perubahan SOP yang terjadi, ukuran dan sumberdaya perpustakaan perguruan tinggi, serta keinginan pengelola perpustakaan perguruan tinggi.

Pengawasan dan Evaluasi Penerapan SOP

SOP memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja perpustakaan perguruan tinggi. Sedangkan evaluasi membahas penilaian sejauh mana perlu dilakukan perubahan-perubahan dalam SOP yang hasilnya menjadi masukan bagi penilaian kebutuhan SOP.

Pelaksanaan penerapan SOP harus secara terus menerus dipantau sehingga proses penerapannya dapat berjalan dengan baik. Masukan-masukan dalam setiap upaya monitoring akan menjadi bahan yang berharga dalam evaluasi sehingga penyempurnaan-penyempurnaan terhadap SOP dapat dilakukan secara cepat sesuai kebutuhan. Agar pengawasan dan evaluasi dapat berjalan dengan baik, maka perlu dibentuk tim monitoring dan evaluasi. Tim yang akan dapat bekerja secara efektif bisa dipilih dari anggota tim yang sebelumnya terlibat dalam tim pengembangan SOP. Agar tim monitoring dan evaluasi dapat bekerja dengan baik, tim ini perlu pula dibantu oleh tim yang berasal dari masing-masing unit kerja yang secara langsung dapat memantau jalannya penerapan SOP pada proses

penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi khususnya yang berkaitan dengan unit kerjanya sebagai bagian dari proses secara keseluruhan dari perguruan tinggi.

Melalui penyusunan SOP akan memudahkan perpustakaan dalam menilai kebutuhan-kebutuhan apa saja dalam pelaksanaan setiap proses kegiatan, dapat dihindari tumpang tindih aktivitas kegiatan antara bagian yang satu dengan yang lain, sekaligus akan diketahui kegiatan antara bagian yang satu dengan yang lain, dan dapat juga diketahui proses kerja yang nilai kurang diperlukan dan hanya memperpanjang proses kerja. Dalam lingkup pelayanan perpustakaan, pengembangan dan penggunaan SOP merupakan bagian integral dari sistem pelayanan prima yang dilakukan dengan tepat serta menjamin konsistensi kualitas dan integritas pelayanan yang dihasilkan. Dengan demikian SOP menjadi sangat penting karena dapat memberikan pedoman atau petunjuk kepada pustakawan akan suatu prosedur yang harus dilakukan, menyediakan pedoman bagi setiap pustakawan di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberian layanan dan menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan dan membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedur.

SIMPULAN DAN SARAN

Penyusunan SOP di perpustakaan perguruan tinggi menjadi sangat penting karena dapat (a) memberikan pedoman/petunjuk bagi pustakawan sebagai suatu prosedur pelayanan yang harus dilakukan; (b) menyediakan pedoman bagi setiap pustakawan dan pejabat di unit pelayanan dalam melaksanakan layanan rutin; (c) menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan; (d) membantu perpustakaan menelusur terhadap kesalahan-kesalahan prosedur dalam memberikan pelayanan; (e) menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi dan memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, dan (e) meningkatkan efisiensi dan efektifitas pengelola pelayanan.

Dalam meningkatkan pelayanan kepada pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi harus menyusun SOP dan dalam penerapan SOP harus dilakukan evaluasi, serta dalam pelaksanaan kegiatan yang dilakukan di perpustakaan harus mengikuti SOP yang sudah dibuat.

DAFTAR RUJUKAN

Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

- Mustafa, B dan Yuyu Yulia. 2007. "Memenuhi Harapan Pengguna tentang Layanan Prima Perpustakaan melalui Penerapan SOP (*Standard Operation Procedure*) Digital". *Jurnal Pustakawan Indonesia*, Vol. 7 No. 1: 1-8.
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Trimo, Soejono. 1997. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*. Bandung: Rosda Karya.
- Yulia, Yuyu dan Abdul Rahman Saleh. 2005. "Peranana Standard Operating Perocedure dalam Rangka Penataan Manajemen dan Produktifitas Kerja di Perpustakaan". *Jurnal Pustakawan Indonesia*, Vol. 5 No. 2: 43-47.
- Wijayanti, luki dkk. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Edisi ke-3. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.